

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE GASTRONOMÍA

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Licenciado en
Administración de Empresas Gastronómicas

**Estandarización del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde
en la ciudad de Quito, con base en las Buenas Prácticas de Manufactura**

Autores:

Alexis Josué Arteaga Júpiter

Gabriela Estefanía Correa Bunse

Tutor:

PhD: Jesús Gómez

Quito – Ecuador

Febrero 2021

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister,

Juan Francisco Romero Director de la Escuela de Gastronomía

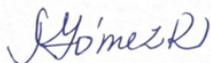
Director de la Escuela de Administración de Empresas Gastronómicas

Presente.

Yo **PhD. Jesús Gómez**, Director del Trabajo de Titulación realizado por GABRIELA ESTEFANIA CORREA BUNSE y ALEXIS JOSUE ARTEAGA JUPITER, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Gastronómicas, informo haber revisado el presente documento titulado **“Estandarización del Proceso de Producción del Emprendimiento Sr. Verde en la ciudad de Quito, con base en las Buenas Prácticas de Manufactura”** el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



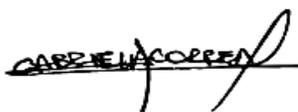
PhD. Jesús Gómez

Director del Trabajo de Titulación

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación **“Estandarización del Proceso de Producción del Emprendimiento Sr. Verde en la ciudad de Quito, con base en las Buenas Prácticas de Manufactura”** así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad propia, como autores del presente documento.

Autorizamos a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.



.....
Gabriela Estefanía Correa Bunse

No. de cédula de ciudadanía: 172463273-0

Quito, 10 de febrero 2021.



.....
Alexis Josué Arteaga Júpiter

No. de cédula de ciudadanía: 175085323-4

Quito, 19 de febrero 2021.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la voluntad y fuerza necesaria para llegar hasta el final de nuestras carreras profesionales, haciendo realidad un sueño más.

De igual manera, expresamos nuestro más sincero agradecimiento al tutor del presente trabajo de titulación, PhD. Jesús Gómez, por el apoyo, esfuerzo, paciencia y dedicación de guiar y compartir sus conocimientos en el proceso de esta investigación, presentándose como una persona sencilla y honesta.

Asimismo, agradecemos a la Universidad Iberoamericana del Ecuador por brindarnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

Gracias a nuestras familias, por el apoyo incondicional y los buenos consejos cuando más los hemos necesitados, siendo el pilar fundamental para lograr cada una de las metas propuestas y adversidades que se nos presentan.

Además, agradecemos a nuestros amigos, quienes han demostrado una amistad sincera, brindándonos un apoyo moral y humano en los buenos y malos momentos.

Finalmente, podemos decir que son muchas las personas que han estado presentes como parte de nuestras vidas personales y profesionales, a las quienes agradecemos de todo corazón por los consejos, apoyo, ánimo y compañía en las situaciones más complicadas de nuestras vidas.

ÍNDICE

RESUMEN	12
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Presentación del problema que aborda el TT	15
1.2. Justificación.....	17
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos	19
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.2. Bases Teóricas	22
2.2.1. Proceso.....	22
2.2.1.1. Procesos de producción	22
2.2.1.2. Documentación de procesos	23
2.2.2. Estandarización de procesos	23
2.2.2.1. Importancia de la Estandarización	24
2.2.2.2. Beneficios de la estandarización.....	24
2.2.2.3. Paso para la estandarización de procesos	25
2.2.3. Manual	25
2.2.3.1. Manual de procesos.....	26
2.2.3.2. Estructura de un manual de procesos	26
2.2.4. Buenas Prácticas de Manufactura	27
2.2.5. Herramientas de calidad	28
2.2.5.1. Mapa de procesos	29
2.2.5.2. Lista de chequeo.....	29

2.2.5.3. Diagramas PESPC	29
2.2.5.4. Diagrama Causa-Efecto.....	30
2.2.5.5. Flujograma.....	30
2.3. Bases Legales.....	30
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008	31
2.3.2. Comité de Operaciones de Emergencias (COE)	31
2.3.3. Ministerio de Salud Pública.....	31
2.3.4. Código de la Producción.....	32
2.4. Operacionalización de la Variable.....	33
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA EMPLEADA	33
3.1. Paradigma de la Investigación	33
3.2. Enfoque de la investigación	33
3.3. Alcance de la Investigación.....	34
3.4. Tipo de la Investigación	34
3.5. Diseño de la investigación	35
3.6. Población y Muestra.....	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.8 Validez y confiabilidad.....	37
3.8.1. Validez	37
3.8.2. Confiabilidad	38
3.9. Técnicas de Análisis e interpretación de datos	38
CAPÍTULO 4. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	40
4.1. Caracterización del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito.....	40

4.2 Evaluación del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, con base a las Buenas Prácticas de Manufactura	46
a) Dimensión Entradas	47
b) Dimensión Maquinaria y Equipos	49
c) Dimensión Mano de Obra:.....	51
d) Dimensión Etapas de Producción:.....	54
e) Dimensión Entorno:	58
f) Dimensión Salidas:.....	61
4.3. Documentación del proceso y procedimientos de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, incluyendo las mejoras necesarias.....	65
4.4. Elaboración del manual del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, con base a las BPM.....	71
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
5.1 Conclusiones.....	113
5.2 Recomendaciones	114
BIBLIOGRAFÍA	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Operacionalización de la variable (2020).....	33
Tabla No.2. Diagrama PEPSC (2020).....	40
Tabla No. 3. Diagrama descriptivo del proceso productivo (2020).....	43
Tabla No. 4. Diagrama PEPSC específico del proceso (2020).....	45
Tabla No. 5. Escala para la evaluación del proceso de producción (2020).....	46
Tabla No. 6. Cuadro de Rango para el grado de cumplimiento del proceso productivo (2020).....	46
Tabla No. 7. Evaluación de la Dimensión Entrada (2020).....	47
Tabla No. 8. Evaluación del rango específico de cumplimiento de la Dimensión Entrada (2020).....	48
Tabla No. 9. Evaluación de la Dimensión Maquinaria y Equipo (2020).....	50
Tabla No. 10. Evaluación del rango específico de la Dimensión Maquinaria y Equipo (2020).....	50
Tabla No. 11. Evaluación de la Dimensión Mano de obra (2020).....	52
Tabla No. 12. Evaluación del rango específico de la Dimensión Mano de obra (2020).....	52
Tabla No. 13. Evaluación de la Dimensión Etapas de producción (2020).....	55
Tabla No. 14. Evaluación del rango específico de la Dimensión Etapas de producción (2020).....	56
Tabla No. 15. Evaluación de la Dimensión Entorno (2020).....	58
Tabla No. 16. Evaluación del rango específico de la Dimensión Entorno (2020).....	59
Tabla No. 17. Evaluación de la Dimensión Salidas (2020).....	62
Tabla No. 18. Evaluación del rango específico de la Dimensión Salida (2020).....	62
Tabla No. 19: Situación de la gestión de los procesos Emprendimiento Sr. Verde. (2020).....	63
Tabla No. 20. Clasificación de las dimensiones (2020).....	64
Tabla No. 21. Listado de los procesos y procedimientos (2021).....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1. Organigrama Empresarial (2020).....	40
Figura No. 2. Cadena de Valor del Proceso Productivo (2020). ¡Error! Marcador no definido. <u>2</u>	
Figura No. 3. Representación gráfica dimensión Entrada (2020).....	49
Figura No. 4. Representación gráfica dimensión Maquinaria y Equipo (2020).....	51
Figura No. 5. Representación gráfica dimensión Mano de obra (2020).	54
Figura No. 6. Representación gráfica dimensión Etapas de producción (2020).....	57
Figura No. 7. Representación gráfica dimensión Entorno (2020).....	61
Figura No. 8. Representación gráfica dimensión Salidas (2020).....	63
Figura No. 9. Dimensiones a intervenir (2020).	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato guía de observacion.....	120
Anexo 2. Validacion del instrumento.	125

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo la estandarización del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde, ubicado en la ciudad de Quito, con base en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). El estudio se fundamentó en un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, diseño no experimental – transversal y tipo de investigación de campo. Se consideró como unidad de análisis el proceso productivo y la recolección de datos se llevó a cabo a partir de la observación directa, registrando la información en una lista de chequeo, la cual fue construida a partir de lo establecido en la normativa BPM, considerando en seis dimensiones: Entradas, Maquinaria y equipo, Mano de obra, Etapas de producción, Entorno y Salidas. La validez del instrumento quedó determinada por el juicio de expertos. El estudio se inició con la caracterización del proceso productivo, empleando como herramientas la cadena de valor y los diagramas PEPSC, posteriormente se evaluó dicho proceso, en función de dos criterios para cada dimensión, el primero permitió determinar de manera más específica cómo se gestiona cada proceso y el segundo, el grado de cumplimiento de cada aspecto. Los resultados arrojaron como principal falencia la existencia de dieciséis procedimientos sin estandarizar ni documentar, por lo cual, los productos terminados presentan diferentes características, tanto en tamaño, sabor y calidad; ocasionando así, retrabajo y desperdicios de insumos, afectando la rentabilidad del emprendimiento. Para mitigar las falencias encontradas se establecieron los lineamientos, parámetros y estructura para la documentación de los procedimientos y del manual. Finalmente, se documentaron los dieciséis procedimientos y se elaboró el Manual de proceso de producción dirigido al emprendimiento Sr. Verde.

Palabras clave: Estandarización, Proceso Productivo, Buenas Prácticas de Manufactura, Sr. Verde.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

Ecuador es un país que actualmente se encuentra en una etapa intermedia de desarrollo y aún es altamente dependiente de la explotación de recursos naturales no renovables, sin embargo, dada su riqueza natural y gran diversidad, tiene un gran potencial de desarrollo (Alianza para el emprendimiento e innovación, 2014). El mayor desafío del país es transformar su matriz productiva para reducir su dependencia de recursos naturales no renovables y depender más de productos con valor agregado y alto contenido de conocimiento, queriendo impulsar principalmente el sector productivo. De allí, que se considera que es uno de los países más emprendedores del mundo, y el potencial para crear empresas innovadoras y competitivas es obvio, por lo que es necesario implementar políticas que promuevan el desarrollo de un ecosistema amigable y el nacimiento de las futuras empresas (Alianza para el emprendimiento e innovación, 2014).

En el contexto económico, según el análisis de la información del Directorio de Compañías de la SUPERCIA (2015) menciona que aproximadamente un 87% de las empresas nacientes registran como actividad económica la de servicios y comercialización de bienes de consumo; dentro de los cuales se engloban emprendimientos dirigidos a la venta de diferentes productos; que pueden ser de primera necesidad, distracción y cultura como es en el caso del turismo y de alimentación en el área de gastronomía. Tal es el caso del emprendimiento Sr. Verde el cual se dedica a producir y a comercializar productos alimenticios elaborados a base de plátano verde.

Por otra parte, la empresa cualquiera que sea su naturaleza requiere optimizar sus procesos y recursos, por lo que es necesario aplicar herramientas que le faciliten dicho objetivo. Una de estas herramientas es la estandarización de los procesos la

cual se compone de parámetros previsible a las diferentes circunstancias para actuar de la manera adecuada que estas requieran (Polo y Guzman, 2013). La aplicación de la estandarización se realiza de una manera lineal, en la cual se indican los procesos a seguir sin tolerar diferencias, para así lograr un producto con las mismas características y que se garantice su calidad; además generalmente se toman como referencia diferentes normas o políticas que permitan ajustar correctamente los procesos.

Una de estas normas son las Buenas Prácticas de Manufactura, las cuales, al ser aplicadas permiten la obtención de productos seguros para el consumo humano, ya que se centran en la higiene, la forma de manipulación; además son muy útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos, para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación (Salgado y Castro, 2007).

En este contexto surge la necesidad de estandarizar el proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde en la ciudad de Quito con base en las Buenas Prácticas de Manufactura, que permita mejorar y optimizar la línea de servicio en la elaboración de los productos que se ofertan en el mercado gastronómico.

La presente investigación se estructura en cinco capítulos de la siguiente manera: capítulo 1 denominado introducción, se describe la presentación del problema de investigación, justificación y objetivos. El capítulo 2 corresponde al marco teórico y detalla los antecedentes de investigación, bases teóricas y legales, que sustentan la investigación. Por otra parte, en el capítulo 3, correspondiente a la metodología empleada, se describe el enfoque, tipo, diseño de investigación, también la población y muestra; además las técnicas de recolección de datos y finalmente la interpretación de los mismos. En el capítulo 4 se muestran los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados y por último en el capítulo 5 proponen las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

1.1. Presentación del problema que aborda el TT

Actualmente las empresas a nivel mundial buscan herramientas que permitan garantizar la optimización de sus recursos, en este caso, una de ellas es la mejora continua, la cual se logra cuando una organización aprende de los resultados de actividades pasadas para realizar actividades nuevas y mejoradas sin cuestionar el paradigma que guía la acción, logrando una mejora continua basada en la innovación e incrementa el aprendizaje adaptativo (Camisón, Cruz y González, 2006).

Cabe señalar que la mejora continua es una estrategia sistemática y regular que tiene como objetivo principal gestionar y optimizar la calidad en los procesos, además, de vincular los elementos de entrada y salida de cualquier procedimiento de una organización; lo que permite de resolver problemas, implementar acciones correctivas y crear una cultura de calidad.

Una de las principales áreas de las empresas susceptibles de mejorar es la relacionada con el proceso productivo, ya que constantemente se busca incrementar la capacidad de la organización y satisfacer las necesidades de los clientes, aumentando dicha satisfacción con un desempeño superior (Nonzioli, 2020). Estas mejoras se enfocan hacia los principales problemas que enfrentan las organizaciones, los cuales se relacionan con la infraestructura, personal, insumos y procedimientos; particularmente en su área productiva las empresas buscan la eficacia y eficiencia de la misma.

Es importante señalar que el proceso productivo, según Montoyo y Marco (2012) básicamente incluye un proceso de conversión que sigue un plan de acción organizado; en donde la entrada de factores de producción como: materiales, conocimientos y habilidades; se convierte en el producto requerido para el trabajo a través de operaciones manuales, tecnológicas y financieras necesarias. Dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas se aplican de manera más rigurosa, debido a todos los riesgos que abarca un alimento mal elaborado.

Generalmente, estos procesos productivos deben ser realizados de manera generalizada, la estandarización de procesos es la definición y aplicación de los requisitos necesarios para garantizar que normalmente se puede lograr un rango determinado de requisitos, con una variedad mínima, y de una manera reproducible y económica, sobre la base de la mejor técnica. Para ello es necesario apoyarse en normas y políticas que faciliten la aplicación de dicha técnica (Giraldo, 2006).

Entre las principales normas que se utilizan en el área de gastronomía, se encuentran las Buenas Prácticas de Manufactura, las cuales son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de los alimentos para el consumo humano (Salgado y Castro, 2007) . En base a lo antes escrito, se deduce la importancia que estas tienen al momento de producir alimentos seguros y de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades y requerimientos de los consumidores, además al hacer un buen uso de éstas, se pueden garantizar las condiciones sanitarias adecuadas del producto y se minimizan los riesgos en la producción.

Por otra parte, Sr. Verde es un emprendimiento, ubicado en el Sur de Quito sector de Quitumbe, presente en el mercado durante 2 años, dedicado a la producción y venta de productos alimenticios elaborados a base de plátano verde, entre ellos empanadas, bolones y corviches de distintos rellenos; cuenta con cuatro colaboradores que se dedican a realizar diferentes actividades en las distintas áreas. Actualmente el emprendimiento ofrece una variedad de productos para satisfacer las necesidades y demanda de los consumidores, por lo que ha tenido una gran acogida durante el último año

En conversaciones sostenidas con los socios de la empresa, se pudo conocer a detalle las actividades que cada colaborador realiza y se notó que cada uno lo ejecuta de una manera diferente lo que trae como consecuencia re trabajo, desperdicio y confusión. Además las actividades en el área de cocina se han adaptado según la experiencia de los propietarios, es decir de una manera básica

poco estructurada, sin tomar en cuenta el correcto control de la materia prima, las cantidades, temperaturas, tiempos, almacenamiento y transporte, ocasionando pérdidas en la rentabilidad, lo que dificulta el pago de nóminas, mantenimiento de maquinaria, y cancelación de préstamos bancarios. Finalmente se denota la ausencia de procesos estandarizados que permitan la realización de las actividades en forma óptima.

A la luz de los párrafos anteriores surge la siguiente interrogante de investigación:

¿Qué elementos se deben considerar para estandarizar el proceso de producción en Sr. Verde?

Para responder a esta interrogante general se plantean las siguientes interrogantes específicas:

¿Cómo se realizan el proceso de producción en Sr. Verde?

¿Qué aspectos de mejora se pueden considerar en el proceso de producción de Sr. Verde en base a las Buenas Prácticas de Manufactura?

¿Qué procedimientos se deben documentar en el proceso de producción de Sr. Verde?

¿Cómo debe estructurarse el manual de procesos para la producción de Sr. Verde?

1.2. Justificación

El presente trabajo de titulación surge de la necesidad que presenta el emprendimiento Sr. Verde, debido a la operación inadecuada de su proceso productivo, como consecuencia a la falta de conocimiento y capacitación del personal; lo que representa un riesgo elevado de sufrir pérdidas económicas y tener una mala reputación, ya que no se puede garantizar a los clientes la inocuidad de los productos y tampoco se les puede ofrecer un servicio de calidad.

En este contexto, la estandarización de procesos, permite definir las actividades a realizar de una manera sistemática para todos los procedimientos, evitando así las

confusiones dentro del personal y la diferencia entre productos, de esta manera se obtendrán siempre productos con las mismas características y de calidad. Así mismo, la empresa se beneficia, ya que conoce cuáles son los procedimientos correctos de producción, además ayuda a incrementar su productividad, logrando así reducir las pérdidas, tanto materiales como económicas y del personal.

Además, esto permite a la alta gerencia de la organización poner en marcha las estrategias de mejora en base a los beneficios identificados, que influirán en el mejoramiento de la situación actual, teniendo un aumento en la calidad de los productos y el servicio, satisfaciendo así las necesidades de los consumidores, en base a lo que perciben y sus razones de insatisfacción; y por último permite eliminar las falencias de calidad encontradas en el proceso productivo.

Desde el punto de vista social la investigación se justifica debido a que el emprendimiento Sr. Verde empieza a crecer y se requiere cada día ser más competitivo en el mercado actual, por ende se tiene la necesidad de lograr una buena gestión de los procesos, ya que actualmente cuentan con una gestión empírica en las actividades diarias que realiza. Por esta razón la presente propuesta ayuda a la organización a gestionar y optimizar sus procesos para obtener una producción más rentable, con eficiencia en sus actividades, y por ende satisfacer las necesidades de los clientes. Para todo ello se diseña un manual de proceso

Desde el punto de vista metodológico, en la presente investigación se aplican conocimientos relacionados con el área de gastronomía, tales como: las Buenas Prácticas de Manufactura, herramientas de calidad y mejora continua; las mismas que servirán de guía base para poder estructurar de manera adecuada los procesos necesarios para una correcta producción de alimentos en la empresa Sr. Verde.

Finalmente, el estudio sirve de guía no solo dentro del negocio sino para nuevas empresas de producción de alimentos, las cuales persiguen el mismo objetivo de estandarizar sus procesos y lograr productos de calidad, facilitando así su proceso de investigación y definiendo las pautas principales para una producción adecuada sujeta a los estándares de calidad, que garantice que estos productos generen un

impacto positivo en el mercado. Además, sirve de referencia para estudios relacionados con el tema.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Estandarizar el proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, con base en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

1.3.2. Objetivos Específicos

Caracterizar el proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito.

Evaluar el proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, con base a las Buenas Prácticas de Manufactura.

Documentar el proceso y procedimientos de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, incluyendo las mejoras necesarias.

Elaborar el manual del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, con base a las Buenas Prácticas de Manufactura

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

El marco teórico, consiste en asumir una teoría que sirva de marco de referencia a todo el proceso de investigación, enlazando el problema con la metodología propuesta y empleada para buscarle una solución (Daros, 2002). Este capítulo, describe los antecedentes, las bases teóricas y legales que sustentan la presente investigación.

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación constituyen la base referencial de información previa obtenida en relación al tema actual de estudio, son estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema de estudio (Arias, 2016).

Primeramente se tiene la investigación realizada por Samayoa (2017), denominada “Elaboración e Implementación de un Manual de Procesos Estándar Principales dentro del laboratorio de aseguramiento de calidad de una industria de Alimentos Guatemalteca. Guatemala”, en el cual, con el objetivo de estandarizar los procesos para la manipulación de la materia prima y medir la calidad de servicio de la industria de alimentos, se empleó un método cuantitativo, presentando como instrumento una encuesta realizada a los empleados y clientes del establecimiento de alimentos, los cuales se consideran la población y muestra de este estudio; y se obtuvo como resultados la estandarización de los procesos productivos, la descripción de puestos de trabajo y asignación de actividades específicas por colaborador.

El aporte del estudio antes señalado para la presente investigación, se fundamentó en la de cómo aplicar las herramientas para la estandarización de los procesos productivos, detallando el procedimiento de la manipulación de alimentos, control de desperdicios de la materia prima y descripción de las actividades claves dentro de la industria de alimentos.

En segundo lugar, se tiene la investigación desarrollada por Yacelga (2016), titulada “Elaboración de un Manual de Procesos de cocina y servicio para el restaurante “Pollos para ti” de segunda categoría en la ciudad de QUITO”, la cual se centró en realizar un manual de procesos para el área de cocina y servicio dirigido al restaurante de comida rápida, con base en las Buenas Prácticas de Manufactura (BMP), Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), desde un enfoque cuantitativo, utilizando como técnica de recolección de datos, la encuesta, a partir del instrumento estandarizado de las BMP y HACCP, aplicado a una población comprendida por los trabajadores y clientes del establecimiento, presentando como conclusión del estudio la satisfacción de los colaboradores y clientes, además del desarrollo de una propuesta de mejora tanto para el servicio al cliente, como para el clima laboral, misma que permita alcanzar el éxito en el desempeño de las operaciones del restaurante.

El estudio mencionado fundamento la presente investigación en los aspectos relacionados con los lineamientos para la creación de un manual de procesos del área de cocina en el establecimiento de alimentos y bebidas, además vela por generar un ambiente laboral donde no existan conflictos ni confusiones en las actividades designadas.

Finalmente, López (2015) desarrolla el trabajo investigativo “Implementación de un Sistema de Buenas Prácticas de Manufactura para el control del proceso de producción de la empresa “Alimentos balanceados del Ecuador (ABE), ubicada en el cantón Cevallos”. El estudio empleo un método descriptivo, exploratorio, científico inductivo-deductivo, lo que permitió establecer reglas y obtener resultados en un momento determinado, el objetivo general del estudio fue analizar y establecer

parámetros dirigidos a la población de este estudio, conformados por los trabajadores del establecimiento alimentario, con la finalidad de controlar y mejorar la manipulación de los alimentos y minimizar los desperdicios que se generaban en la industria, haciendo uso como instrumento de recolección de datos la encuesta, dando así como resultado una mejora de 18,59% en cuanto a cumplimiento de los aspectos generales de dicho reglamento (BPM).

Este estudio muestran un enfoque holístico de como analizar una empresa alimenticia, partiendo de sus bases los trabajadores, mejorando la estandarización de los procesos productivos; lo cual es un aporte de gran importancia para el desarrollo de la investigación.

2.2. Bases Teóricas

Los fundamentos teóricos se refieren al desarrollo general de la disciplina, contienen un conjunto de conceptos y proposiciones, que constituyen un punto de vista o método específico, que tiene como objetivo explicar el fenómeno o problema propuesto (Arias, 2016). A continuación, se describen los principales aspectos teóricos que sustentan la presente investigación:

2.2.1. Proceso

Un proceso “es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes” (Bravo, 2011, p. 31). Además, Avianca (2017) lo define como las actividades importantes que abarca o recoge información dentro del área de producción y el control de las operaciones. De igual manera, es capaz de relacionarse con diferentes áreas para el desarrollo de mejoras. Sin embargo, estos mismos ayudan a obtener resultados positivos o negativos.

2.2.1.1. Procesos de producción

“Es la producción de bienes y servicios que consiste básicamente en un proceso de transformación que sigue unos planes organizados de actuación según el cual las entradas de factores de producción, como materiales, conocimientos y habilidades, se convierten en los productos deseados” (Montoyo y Marco, 2012, p. 9).

La producción de bienes y servicios básicamente incluye un proceso de conversión que sigue un plan de acción organizado, la entrada de factores de producción se convierte en el producto requerido para el trabajo a través de operaciones manuales, tecnológicas y financieras necesarias. Los procesos de producción dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas se aplican de manera más rigurosa, debido a todos los riesgos que abarca un alimento mal elaborado.

2.2.1.2. Documentación de procesos

La documentación de procesos “...se refiere a la descripción detallada y precisa de la información relacionada con un proceso y registrarla en una serie de documentos o formatos preestablecidos” (Muriel y Vélez, 2011, p. 16).

Dentro de la presente investigación, documentar los procesos es primordial, para conocer las acciones que afectan de manera positiva o negativa a la producción de la empresa Sr. Verde; procurando así que se realicen las actividades únicamente necesarias; con el fin de evidenciar los pasos y las acciones que se realizan; dichos documentos pueden ser manuales que sirven como guía para realizar un proceso.

2.2.2. Estandarización de procesos

La estandarización permite la creación de reglas que definen las características comunes con las que los bienes se conformarán y que son aceptados en diferentes partes del mundo. Además, este proceso hace referencia a crear o implementar procedimientos de un producto o servicio, los cuales cumplen parámetros específicos que hacen que estos bienes cumplan con los requerimientos de la empresa y cliente (Montenegro, 2016).

Por otra parte, Gutiérrez (2012), menciona que el término estandarización proviene del término estándar, que se refiere a un modo o método establecido, aceptado y seguido normalmente para realizar ciertos tipos de actividades o funciones. Sin

embargo, la estandarización también puede referirse a la idea de un elemento, producto, conocimiento o forma de pensar que es igual a los demás.

2.2.2.1. Importancia de la Estandarización

Estandarizar los procesos de producción ayuda a fijar las actividades por realizar y facilita la mejora continua para lograr niveles de competitividad la cual se lleva a cabo en la empresa (Diez y Abreu, 2009) esto genera que dentro del mercado una empresa con una correcta estandarización de procesos llegue a tener éxito y fidelización de los clientes.

Según Porras (2010) estandarizar procesos es necesario debido a que permite:

- Eliminar la variabilidad de los procesos
- Asegurar resultados esperados
- Optimizar el uso de materiales y herramientas
- Mejorar la calidad y seguridad dentro de la organización
- Acondicionar el trabajo y los sistemas de manera que la mejora continua pueda ser introducida.

2.2.2.2. Beneficios de la estandarización

Los beneficios de una adecuada estandarización de procesos, para Porras (2010), son los siguientes:

- Se eliminarán las condiciones de trabajo inseguras.
- La estandarización tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente, ofertando calidad.
- Se eliminan los costos de mala producción o por daños.
- Capacidad de respuesta, para ganar velocidad en la productividad.
- Desarrollo organizacional, es decir que, las actividades de trabajo estandarizado son desarrolladas por la misma gente que realiza el trabajo.

2.2.2.3. Paso para la estandarización de procesos

La estandarización proporciona instrucciones precisas para la ejecución de las tareas, debido a esto es importante seguir los pasos establecidos por la Secretaría de Economía de México (2020):

1. Involucrar al personal operativo.
2. Investigar y determinar la mejor forma para alcanzar el objetivo del proceso.
3. Documentar con fotos, diagramas, descripción breve.
4. Capacitar y adiestrar al personal.
5. Implementar formalmente el estándar.
6. Checar los resultados.
7. Si el resultado se apega al estándar, continuar la implementación, si no, analizar la brecha y tomar acciones correctivas.

En concreto, este conjunto de pasos son primordiales al momento de estandarizar el proceso productivo del negocio Sr. Verde, ya que se busca determinar falencias y corregirlas, además de implementar estrategias que permitan obtener resultados positivos.

2.2.3. Manual

“Se define como una recopilación en forma de texto, que reúne en una forma detallada todas las instrucciones que se deben de seguir para llevar a cabo una determinada actividad, de una forma sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin cometer errores. De manera global se puede definir manual como la recopilación de procesos” (Samayoa, 2017, p. 10).

Con el contexto anterior, un manual es una recolección en forma de carta, que recoge de manera exhaustiva todas las instrucciones que deben seguirse para llevar a cabo una determinada tarea, de manera concisa, que sea fácil de comprender, lo que ayuda al colaborador a llevar a cabo la tarea sugerida correctamente, sin cometer fallas en el proceso productivo.

2.2.3.1. Manual de procesos

El manual de procesos es un documento que detalla los procesos de una actividad con la finalidad de identificar todos los pasos de una empresa y lograr que sean procedimientos estandarizados y que ayudará a los colaboradores a realizar sus operaciones de una manera eficiente y eficaz, de esta manera el establecimiento tendrá un óptimo funcionamiento en toda el área de producción (Yacelga, 2016).

Por su parte Samayoa (2017) define al manual de procesos como el conjunto de métodos que ayudan a la empresa a incorporar una secuencia de actos destinados a acelerar la investigación de la administración y aumenta el estándar de operación contribuyendo a la mejora continua de alternativas que fomentan la fidelización del cliente.

2.2.3.2. Estructura de un manual de procesos

Según el Gobierno de Estado de México (2015) un manual de procesos básico consta de la siguiente estructura:

- **Presentación:** Esta parte cuenta con el sello de la empresa o establecimiento, también tiene los valores corporativos y una breve introducción sobre la forma en que se debe utilizar el manual de procedimientos dentro del establecimiento y la importancia de la misma para el funcionamiento correcto.
- **Objetivo General:** Aquí será descrito el propósito y a lo que se quiere llegar, si se utiliza correctamente el manual de procesos.
- **Identificación e integración de procesos:** Aquí se identificará los diferentes procesos que hay en el establecimiento, es decir se va a cuantificar y diferenciarlos. Para identificar un proceso este deberá tener un resultado final, tanto como para empezar un nuevo proceso o que este sea el resultado final que vaya al consumidor final.
- **Relación de procesos y procedimientos:** Una vez identificados los procesos se debe establecer los procedimientos que se encuentran dentro de los procesos.
- **Descripción de los procedimientos:** En esta fase, cada procedimiento consta de las siguientes etapas: Nombre del procedimiento, objetivo, alcance, referencia,

responsabilidades, definiciones, insumos, resultados, desarrollo, diagramación, formatos e instructivos, registro de ediciones, distribución y validación.

Al momento de elaborar el manual de procesos se toman en cuenta la estructura y los lineamientos que de llevar y el contenido que ofrece la normativa de las Buenas Prácticas de Manufactura, esto con la finalidad de obtener productos inocuos y de buena calidad.

2.2.4. Buenas Prácticas de Manufactura

Se conoce como Buenas Prácticas de Manufactura a los principios básicos de higiene en el proceso de manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de los alimentos para el consumo, logrando así garantizar que los productos que se ofertan se fabriquen con las condiciones sanitarias adecuadas y que los riesgos de producción se disminuyan (Salgado y Castro, 2007).

En base a lo expuesto anteriormente, los requisitos necesarios para el buen funcionamiento de los establecimientos productores de alimentos, según el Reglamento De Buenas Prácticas Para Alimentos Procesados (2002), en el Ecuador algunos de los apartados presentes en dicha norma son las que más se ajustan a la producción de alimentos y deben ser tomadas en cuenta, los cuales son los siguientes:

- **Materia prima:** Es primordial la verificación y control de la calidad de la materia prima, en el caso de no estar en buenas condiciones debe rotularse claramente y desecharse lejos de los demás productos para evitar la contaminación cruzada. De la misma forma se debe preocurar dañar la misma siguiendo un adecuado proceso de almacenamiento.
- **Establecimiento:** Debe estar ubicado en lugares que no estén expuesto a catástrofes naturales o accidentes externos, que sean de acceso fácil y seguro, además debe tener una estructura sólida y sanitariamente adecuado, para así evitar que se afecte el producto.

- Personal: Garantizar que el personal que manipula los alimentos no lo contamine, estableciendo normas estrictas de higiene personal.
- Higiene en la elaboración: Capacitar al personal para realizar el proceso de producción con mucha higiene, utilizar materiales (envases o equipos de embalaje) que no contaminen los alimentos.
- Almacenamiento y transporte de materias primas y producto final: Se debe establecer y fijar el proceso de transporte de alimentos, siempre bajo una supervisión estricta, dependiendo del tipo de alimento, se deben estipular las temperaturas adecuadas para transportarlo, dependiendo de los requerimientos del mismo, para así no afectar sus propiedades organolépticas.
- Control de procesos en la producción: Para garantizar un resultado óptimo en las BPM, son necesarios los controles que aseguren el cumplimiento de los procedimientos y los criterios para lograr la calidad esperada.
- Documentación: Es un aspecto básico para definir el proceso, se lo realiza en base a los requerimientos del producto y engloba: número de lote, fecha de elaboración y caducidad.

De la mano de la normativa de las Buenas Prácticas de Manufactura, se debe tener en cuenta las herramientas de calidad, las mismas que ayudan a identificar: la línea de servicio, actividades específicas por área, fallas y soluciones a los problemas detectados.

2.2.5. Herramientas de calidad

Son una serie de técnicas que permiten el control y la mejora de la calidad, por lo tanto ayudan en la resolución de los problemas. Este conjunto de herramientas contribuyen indudablemente a la implantación de los principios de la gestión de la calidad total, como por ejemplo la mejora continua, orientación al cliente, la cooperación interna y el trabajo en equipo (Camisón, Cruz y González, 2006).

A continuación se detallan las cinco herramientas de calidad que se aplican dentro del proceso productivo para detectar falencias y describir los procedimientos adecuados con responsables y las maquinarias a utilizar.

2.2.5.1. Mapa de procesos

Es una herramienta que se emplea para poder graficar los procesos que pueden ser estratégicos, operativos y de apoyo. Además, Bravo (2011), señala que este representa una visión global de todos los procesos que se realizan dentro de la organización, debe estar siempre actualizado y pegado en las paredes a la vista de todos los colaboradores.

En el presente trabajo de investigación, es necesario elaborar un mapa de procesos, debido a que este nos va a permitir definir la razón de ser de la empresa Sr. Verde y de esta manera conocer que procesos genera valor y deben implementarse y cuales deben eliminarse.

2.2.5.2. Lista de chequeo

También conocida como lista de verificación “es utilizada con la finalidad de tomar en consideración distintos aspectos que deben asegurar que se lleven a cabo, y que no pasen desapercibidos con el objetivo de cumplir el total de actividades o un procedimiento establecido” (Novillo, Parra, Ramón y López, 2017, p. 12).

En este mismo sentido, en el presente trabajo se utiliza la lista de chequeo con el fin de evaluar el proceso productivo que se lleva a cabo dentro del emprendimiento Sr. Verde, para así determinar si las actividades se realizan adecuadamente y cumplen con lo establecido en la normativa de las BPM.

2.2.5.3. Diagramas PESPC

En base a lo expuesto por Garcia (2020), en su revista Qualitas Biblo, PEPSC es la sigla que simboliza Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes. Es un modelo usado para identificar y aclarar lo que se necesita para crear el producto o servicio. A continuación, el significado de cada una:

- Proveedores: Entidades que proveen las entradas del proceso (materiales).
- Entradas: Todos los materiales que se necesitan para apoyar el proceso.
- Proceso: Actividades necesaria para convertir las entradas y salidas.
- Salidas: Los resultados tangibles de un proceso.

- Clientes: Personas o entidades para quien se crea las salidas.

2.2.5.4. Diagrama Causa-Efecto

Se lo conoce también como diagrama de “Espina de pescado” o diagrama de Ishikawa, este permite identificar y categorizar las causas de un problema, en este caso relacionado con la calidad, establecido de forma gráfica una relación entre el problema o efecto y sus posibles causas, de este modo se lo puede visualizar mejor (Miranda, Chamorro y Rubio, 2012).

De acuerdo con la información anterior, la herramienta de Causa-Efecto utilizada en el presente trabajo, permite identificar las fallas en el proceso desde su origen y como afectan, tanto en el producto final como dentro del emprendimiento y su organización.

2.2.5.5. Flujograma

Un flujograma de información describe un proceso, si este presenta divisiones, se realiza el flujograma por cada etapa. Dentro del flujograma existen recuadros, los cuales representan las actividades que se realizan, la secuencia que siguen y el orden del proceso, más que nada sirve para echar un vistazo de todo el proceso y como debería ir funcionando. Para facilitar su comprensión se sigue el criterio del curso normal de los eventos, en relación a cómo deberían ocurrir (Bravo J. , 2011).

Junto con las listas de tareas ayudan a la realización de la representación visual del proceso, la cual da inicio a una gestión de los procesos establecidos adecuados. El contar con todos los procesos documentados, actualizados y consistentes que ayuden al conocimiento general dentro de una organización y transformen en estándares efectivos a ser utilizados, se considera como el logro de un objetivo al momento de llevar a cabo una organización (Bravo J. , 2011).

2.3. Bases Legales

En el presente apartado se describen los cuerpos legales que rigen en el Ecuador dirigidas al expendio de alimentos y bebidas para su correcto funcionamiento y aprobación. Las bases legales son el sustento de la investigación, aportando al

soporte del desarrollo de los objetivos planteados. Dichos cuerpos se señalan a continuación:

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

En el Artículo # 13 se menciona que “reconoce y garantiza el derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos” (Constitución del Ecuador, 2008, p. 13).

La estandarización de procesos productivos en el negocio Sr. Verde, busca garantizar y cumplir con las normativas establecidas para expender alimentos, que no generen riesgos en la salud del ser humano, debido a esto es primordial seguir las normas establecidas en las leyes que rigen en el país.

2.3.2. Comité de Operaciones de Emergencias (COE)

En base a la situación actual el Comité de Operaciones de Emergencias (2020), es quien dictamina los protocolos de bioseguridad que se van a seguir para la reactivación económica, en este enunciado se enfocara en la reapertura de establecimientos de alimentos y bebidas, en base a los siguientes lineamientos:

- Se deberá dar cumplimiento a la “Guía y plan General para el retorno progresivo a las actividades laborales” emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 6 y conforme a los lineamientos correspondientes a la semaforización que establezca el COE Cantonal, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- Los establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, sujetos de este protocolo, deberán observar los horarios de atención establecidos por el COE Nacional.
- De igual manera el aforo del establecimiento deberá cumplir con la disposición de aglomeración máxima de personas establecida de conformidad con la semaforización del cantón, así como el distanciamiento entre personas.

2.3.3. Ministerio de Salud Pública

En relación a las pautas necesarias para procesar y comercializar productos alimenticios y las prácticas sanitarias adecuadas al momento de procesar alimentos;

el Artículo 1, con relación a la obtención del Registro Sanitario, aclara que “los alimentos procesados y aditivos alimentarios, en adelante "productos alimenticios", que se expendan directamente al consumidor en envases definidos y bajo una marca de fábrica o nombres y designaciones determinadas, deberán obtener el registro sanitario expedido conforme a lo establecido...” (Ministerio de Salud Pública, 2020, p. 26). Esto con el fin de garantizar la calidad de los alimentos que se expenden y además cuidar de la salud de quienes los consumen en el Ecuador.

Cumpliendo con el objetivo de esta norma, el emprendimiento Sr. Verde procura garantizar la calidad de sus alimentos procesados, utilizando materia prima saludable y fresca.

2.3.4. Código de la Producción

Para obtener el permiso de funcionamiento emitido por la Dirección Ejecutiva de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria hacia los establecimientos de alimentación colectiva, se debe tomar en cuenta que “el establecimiento de alimentación colectiva es el lugar donde se realiza la preparación, almacenamiento, servido y ventas de alimentos directamente al usuario para ser consumidos en el establecimiento o para su entrega a domicilio” (ARCSA, 2015, p. 5). Por lo tanto, se establecen normas higiénicas y sanitarias para garantizar el correcto funcionamiento de la fortificación y mantener la seguridad alimentaria, a lo largo de todo el proceso de producir alimentos la cual incluye, la pre-elaboración, elaboración y venta, se exige:

- Verificar la condición ideal del producto alimenticio.
- Los alimentos deben ser lavados con agua potable o segura previo al proceso de cocción o servido.
- Los alimentos crudos deben someterse a procesos de lavado y desinfección.
- Los alimentos picados deben almacenarse y protegerse hasta su cocción o servido.

- Los alimentos preparados rotularse de preferencia con el nombre del producto antes de ingresarse a refrigeración.
- Las bebidas deben ser preparadas con agua potable.
- Las grasas y aceites no deben estar quemados y deben renovarse.
- Se utilizaran exclusivamente aditivos alimentarios permitidos y en cantidades específicas.
- La degustación se realizara con utensilios que no se podrán introducir nuevamente en el alimento preparado.
- La descongelación de alimentos deberá hacerse con temperaturas controladas por lo que los alimentos descongelados no podrán volverse a congelar y para proporcionar alimentos la temperatura no debe superar 4°C.
- El recalentamiento de los alimentos refrigerados deberá recalentarse y consumirse inmediatamente y después de eso si no se consume deberá desecharse.

2.4. Operacionalización de la Variable

La operacionalización de las variables es un requisito previo para la elaboración de instrumentos, representados generalmente en un cuadro, lo cual se define como el “Proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores” (Arias, 2012, p. 32). La Tabla No. 1 representa el detalle de la operacionalización de la variable:

Tabla No. 1. Operacionalización de la variable. Fuente: Elaboración propia, (2020).

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Proceso de Producción	Es la conversión de la materia prima, que representa a la entrada de los factores de producción, como materiales, conocimientos y habilidades, en los productos deseados Montoyo y Marco (2012).	Entradas	<ul style="list-style-type: none"> -Existe una persona encargada de recibir los pedidos -Existe un procedimiento estandarizado para recibir los pedidos -Existe un procedimiento establecido para la recepción de los insumos -Existen procedimientos establecidos para el almacenamiento adecuado de los insumos -El área de almacenamiento se encuentra limpia -Coincide la materia prima recibida con el pedido solicitado -En cuanto a cantidad. Se emplean métodos que permitan sanitizar los insumos -Se trabajan los insumos en superficies antiadherentes -Las materias primas se encuentran almacenadas evitando su contacto -Se refrigera entre 0°C y 4°C los productos cárnicos -Se congela a -4°C los mariscos -Se almacena a temperatura ambiente vegetales (27°C) 	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7 1.8 1.9 1.10 1.11 1.12 	Guía de Observación
		Maquinaria	<ul style="list-style-type: none"> -Existe un plan de mantenimiento de la maquinaria -Existe un procedimiento o instrucciones para el uso de cada maquinaria -La maquinaria está provista de la 	<ul style="list-style-type: none"> 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 	

			<p>instrumentación adecuada</p> <p>-Las maquinarias y equipos se encuentran limpios</p> <p>-Existe un registro del control de limpieza de las maquinarias y equipos</p> <p>-Los equipos y maquinaria son operados de manera correcta</p> <p>-Se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana</p> <p>-Las superficies de la freidora están sin grasa acumulada</p> <p>-Están los fogones de la cocina limpios</p>	<p>2.7</p> <p>2.8</p> <p>2.9</p>	
		Mano de obra	<p>-El personal cumple con las normativas establecidas de bioseguridad</p> <p>-El personal cumple con las normas de higiene personal</p> <p>-Cuenta el personal con uniformes de cocina</p> <p>-El personal usa uniformes limpios</p> <p>-El personal utiliza equipos de protección personal</p> <p>-Conoce el personal los peligros ocasionados por la manipulación no adecuada por los alimentos</p> <p>-El personal realiza las tareas de producción de una forma segura</p> <p>-Se realiza el despacho de los alimentos utilizando guantes</p> <p>-Maneja el personal por separado los alimentos cocidos de los crudos</p> <p>-El personal utiliza correctamente los</p>	<p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p> <p>3.4</p> <p>3.5</p> <p>3.6</p> <p>3.7</p> <p>3.8</p> <p>3.9</p> <p>3.10</p> <p>3.11</p> <p>3.12</p> <p>3.13</p> <p>3.14</p> <p>3.15</p>	

			<p>utensilios de cocina</p> <ul style="list-style-type: none"> -El personal utiliza las herramientas de cocina codificadas por colores, por ejemplo (tablas de cortar y cuchillos) -El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar superficies -El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar alimentos listos para el consumo -El personal utiliza los lavabos para sanitizar sus manos únicamente -El personal se lava las manos de manera correcta 		
		Etapas de producción	<ul style="list-style-type: none"> -Se utiliza el sistema FIFO de almacenamiento de alimentos -Existe una receta estándar para la elaboración de los diferentes productos -Se trabaja con los gramajes necesarios para producir los pedidos recibidos -Se calculan las porciones exactas por pedido -Las proteínas se lavan con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción -Las verduras cumplen con criterios de aceptación y rechazo -La desinfección de verduras posterior al lavado se efectúa con desinfectantes comerciales de uso en alimentos 	<p>4.1</p> <p>4.2</p> <p>4.3</p> <p>4.4</p> <p>4.5</p> <p>4.6</p> <p>4.7</p> <p>4.8</p> <p>4.9</p> <p>4.10</p> <p>4.11</p> <p>4.12</p> <p>4.13</p> <p>4.14</p> <p>4.15</p> <p>4.16</p> <p>4.17</p> <p>4.18</p> <p>4.19</p>	

			<ul style="list-style-type: none"> -Los alimentos picados para la preparación del día, que no se utilizan de inmediato, se conservan en refrigeración hasta su cocción -La materia prima que se ha descongelado se utiliza inmediatamente -Se cambia regularmente las grasas y aceites cuando ya han perdido sus propiedades -Se utiliza toda la masa elaborada en el mismo día, sin dejarlo para posteriores preparaciones -Se realizan todos los rellenos por separado -Se utilizan guantes de látex para armar cada producto -Se utilizan guantes de látex para empacar cada producto -Existe un procedimiento documentado de cómo empacar los productos -Se empacan herméticamente los productos para evitar que exista manipulación de extraños -Las salsas que acompañan a los productos se elaboran al instante -Los empaques para las salsas son los adecuados -Los productos listos y empacados se almacenan a una temperatura de 0°C a 4°C -Los productos terminados se almacenan por separado, sin mezclarse con materia prima cruda 	<ul style="list-style-type: none"> 4.20 4.21 4.22 4.23 4.24 4.25 	
--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> -Existe un procedimiento para la entrega de productos -El vehículo de entregas de productos se encuentra limpio -El contenedor que transporta los productos cumple con una temperatura de 0°C a 4°C -La persona encargada del transporte de alimentos sigue normas de bioseguridad -El personal encargado de distribuir conoce el procedimiento adecuado de transporte de alimentos semi-elaborados 		
		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> -La cocina central se encuentra en un área de fácil acceso -Existen mesas de trabajo suficientes para realizar las actividades -Las mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas? (1.30 a 1.50 m de alto y 2.50 a 2.70 m de ancho) -La cocina central se encuentra distribuida por áreas? (producción, empaque, limpieza y desinfección y almacenamiento) -Las 3 zonas de la cocina (lavabo, almacenamiento y producción) se encuentran separados por una distancia mínima de 1.2m y máxima de 2.70m -El circuito de recorrido de la cocina se realiza de manera segura e higiénica? (Que no se cruce con alimentos elaborados por el mismo camino donde existen desechos) 	<ul style="list-style-type: none"> 5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 5.7 5.8 5.9 5.10 5.11 5.12 5.13 5.14 5.15 5.16 5.17 5.18 5.19 5.20 5.21 	

			<ul style="list-style-type: none"> -La cocina central se encuentra completamente iluminada con luces fluorescentes blancas -La cocina central cuenta con campana de extracción de olores -Existe una ventilación adecuada? (corriente de aire constante que mantenga una temperatura entre 18°C y 20°C) -La cocina central cuenta con piso de material antideslizante -Las paredes de la cocina central son de color blanco -Las paredes de la cocina central son de fácil limpieza -Están todos los artículos de limpieza debidamente etiquetados -Se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario -Se limpian los utensilios de forma segura -Existe un protocolo de limpieza para el personal -Existe un protocolo de limpieza para las instalaciones -La cocina central del emprendimiento está libre de roedores y plagas -Existe un plan para el control de plagas -El establecimiento está libre de drenajes atascados -Se realiza una limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción 	<p>5.22</p> <p>5.23</p>	
--	--	--	--	-------------------------	--

			<ul style="list-style-type: none"> -El emprendimiento cuenta con protocolos de seguridad laboral -El emprendimiento cuenta con un plan de evacuación debidamente señalado 		
		Salidas	<ul style="list-style-type: none"> -Se realizan llamadas de confirmación de entrega de pedidos -El emprendimiento cuenta con una red social para interactuar con los clientes -De contar con una página esta, ¿Tiene una sección de buzón de sugerencias -El emprendimiento resuelve los problemas de las personas que los contactan -Los productos que se entregan, cumplen con las especificaciones señaladas en su publicidad -Se cuenta con una base de datos de clientes -Existen mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> 6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6 6.7 	

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA EMPLEADA

En el presente capítulo se describe la manera en que se llevó a cabo la investigación, Balestrini (2006) sostiene que el marco metodológico contiene aspectos de singular importancia como: “el tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población; se muestran los instrumentos y técnicas de recolección de datos; la medición; hasta la codificación, análisis y presentación de los datos” (p. 126). A lo largo de este capítulo se detallará cada uno de los elementos citados, así como el procedimiento empleado para llevar a cabo este estudio.

3.1. Paradigma de la Investigación

La presente investigación se enmarcó en el paradigma positivista, el cual Ricoy (2006) lo describe como: “cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. (p.14). En este contexto el paradigma positivista se caracteriza por ser objetivo y su finalidad es comprobar o verificar una hipótesis mediante el uso de métodos estadísticos. Alineado con lo antes señalado, el presente estudio cumple con las características de este paradigma debido a que se conoció la realidad existente relacionada con el proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde con el fin de estandarizarlo a través de diferentes técnicas e instrumentos de tipo cuantitativo.

3.2. Enfoque de la investigación

En concordancia con el paradigma de investigación, el presente estudio se fundamentó en el enfoque cuantitativo; el cual representa un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones o preguntas de investigación. Cada fase precede a la siguiente y no se pueden eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, es posible redefinir alguna etapa, si es requerido (Hernández y Mendoza, 2018).

En este sentido, en el estudio realizado los datos relacionados con el proceso de producción del Emprendimiento Sr. Verde, se obtuvieron a través de un proceso organizado y secuencial, manteniendo la rigurosidad exigida por el enfoque cuantitativo; con criterios de calidad son la validez, confiabilidad, objetividad, entre otros.

3.3. Alcance de la Investigación

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos a alcanzar, la investigación referida se consideró descriptiva, la cual según Arias (2016), “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento...” (p. 24).

Así, este estudio es del tipo descriptivo, ya que está orientado a analizar el comportamiento de la variable proceso de producción en el emprendimiento Sr. Verde, a partir de lo observado en el contexto de estudio.

3.4. Tipo de la Investigación

En cuanto al tipo de investigación se considera de campo debido a que los datos se obtuvieron directamente en el contexto de estudio, es decir en las instalaciones del emprendimiento Sr Verde. Acerca de los estudios de campos Hernández y Mendoza (2018), afirman que la información se obtiene de primera mano y con la certeza del

entorno donde ocurrieron los sucesos, siendo innecesario modificar o examinar alguna constante, en otras palabras, el investigador receptó los datos sin afectar los estados reales.

3.5. Diseño de la investigación

En lo que respecta al diseño la investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental – transversal, ya que el estudio de la variable procesos de producción se realiza sin intervenir en el comportamiento de dicha variable ni sobre los factores que la conforman, es decir, sin manipulación intencional. Asimismo, la recolección de los datos se realizó una vez en el tiempo, establecido para el estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.6. Población y Muestra

Unidad de Análisis

En la presente investigación se centró esencialmente en el análisis de procesos, su levantamiento y optimización, fundamentado principalmente en la observación del objeto de estudio, por lo que se asumió la utilización de la Unidad de Análisis ya que permitió realizar un estudio más preciso de los mismos.

Para comprender que es la unidad de análisis se consideró a Centty (2006) que la define como:

“Los elementos en los que recae la obtención de información y que deben de ser definidos con propiedad, es decir precisar, a quien o a quienes se va a aplicar la muestra para efectos de obtener la información. Las unidades de análisis deben ser identificadas para poder precisar el tipo de instrumento de recolección de información por cuanto al no ser similares, su intervención proporcionando información puede resultar confusa o complicada”. (p.69)

Es importante señalar que, la unidad de análisis corresponde a la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación. En la presente investigación se estableció proceso productivo de Sr Verde, como unidad de análisis.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El éxito de una investigación descansa en buena parte en la pertinencia de las técnicas seleccionadas para la recolección de información, así como en la idoneidad de los instrumentos utilizados para tal fin. Ramírez (2007) define las técnicas de recolección de datos como el “el procedimiento más o menos estandarizado que se ha utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia”. (p.157)

La técnica que se utilizó en el presente estudio es la Observación que según Hernández y Mendoza (2018), es un método de recolección de datos que consiste en el registro sistemático, válido y confiable de los comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. En la investigación se llevó a cabo en cada uno de los procedimientos que conforman las unidades de observación.

En cuanto al instrumento se empleó la Guía de observación ya que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno.

En este sentido acerca de la guía de observación Tamayo (2004) las define como:

“Un formato en el cual se pueden recolectar los datos en sistemática y se pueden registrar en forma uniforme, su utilidad consiste en ofrecer una revisión clara y objetiva de los hechos, agrupa los datos según necesidades específicas, se hace respondiendo a la estructura de las variables o elementos del problema”. (p. 172)

Es importante recalcar que los datos recabados en la guía de observación, sirvieron para el diagnóstico de la situación del actual proceso productivo, en concordancia a los objetivos fijados, tal y como se ha venido planteando a lo largo de esta investigación.

La Guía de observación se estructuró considerando las seis (6) dimensiones relacionadas con los elementos fundamentales a considerar en el análisis del proceso productivo del Sr Verde. Está conformada por 110 ítems con respuestas de tipo dicotómicas Sí o No, ya que lo que se busca es determinar el cumplimiento o no de cada aspecto estudiado.

3.8 Validez y confiabilidad

3.8.1. Validez

Arias (2016) indica que: “La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (p.79). En relación a esto Ruiz (2013), sostiene que a través de la validez de contenido se comprueba hasta donde los ítems o reactivos de instrumento son reactivos de las variables que se desea medir, igualmente expresa, comúnmente el mecanismo utilizado para garantizar este tipo de validez es el conocido como Juicio de Expertos.

En este estudio, se determinó la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través del juicio de tres (3) expertos, un experto en el área de investigación y dos expertos en procesos de producción de alimentos, lo que permitió valorar las diferentes opiniones en cuanto contenido, la pertinencia y la relación de los ítems con los objetivos de investigación, a la variable de estudio y a las dimensiones e indicadores de la misma. (Ver Anexo 1)

3.8.2. Confiabilidad

La confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 200). En relación a la confiabilidad de esta investigación, se asumió el planteamiento hecho por Ruiz (2013) que no es necesario determinar la confiabilidad del instrumento y solo es recomendable la validación del instrumento.

En vista a lo antes expuesto, la confiabilidad se obtuvo mediante la validez del instrumento de recolección de datos mediante Juicio de Expertos.

3.9. Técnicas de Análisis e interpretación de datos

En un trabajo de investigación es importante analizar a profundidad los datos recolectados, tanto su calidad, como su nivel de aporte al proyecto, según Hernández y Mendoza (2018), el análisis de los datos en una ruta cuantitativa, se realiza tomando como base una matriz de datos construida en un programa computacional. De este modo, se puede decir que consiste básicamente en analizar toda la información que se obtiene, en primera instancia, de manera descriptiva. Se puede entender como un proceso de búsqueda de elementos, aspectos o configuraciones, que contextualicen los hechos estudiados.

Dentro del emprendimiento Sr. Verde se utilizó la técnica de observación, fundamentada en una guía de observación, que permitió realizar la evaluación del proceso productivo, partiendo del análisis de cada proceso que lo integra.

La obtención de datos se realizó mediante 6 fases las cuales son:

Fase 1: Se identificaron las actividades claves en el proceso productivo.

Fase 2: Se describió el proceso productivo, se empleó Mapas de procesos y Diagramas PEPSC.

Fase 3: Se evaluó el proceso productivo, mediante la utilización de la guía de observación

Fase 4: Se determinó las falencias del proceso, debido a la elaboración de una estadística descriptiva de Causa-Efecto.

Fase 5: Se documentó el proceso de producción adecuado por medio de un flujograma.

Fase 6: Se elaboró el manual del proceso productivo para el emprendimiento Sr. Verde.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

El presente capítulo expone los resultados obtenidos del proceso de verificación por medio de la guía de observación aplicada al proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde, con base a la normativa de las Buenas Prácticas de Manufactura, con el fin de determinar las falencias dentro del proceso y poder elaborar el manual de procesos estandarizados para la preparación de productos de calidad.

4.1. Caracterización del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito.

Para realizar la caracterización del proceso de producción fue necesario comprender el contexto de la organización, por lo que a continuación se presenta una descripción general de la misma.

Sr. Verde es un emprendimiento, ubicado en el Sur de Quito sector de Quitumbe, presente en el mercado desde hace dos años. La línea de Servicio de la empresa está enfocada a la producción y venta de productos alimenticios elaborados a base de plátano verde. Entre los principales productos se pueden enumerar los siguientes:

- Empanadas de distintos rellenos
- Bolones de distintos rellenos
- Corviches de distintos rellenos

Todos los productos están acompañados de salsas innovadoras. Para realizar esta labor la empresa se ha organizado en tres áreas fundamentales que le permiten

realizar su labor de manera más óptima, el organigrama del emprendimiento se presenta en la Figura No. 1.

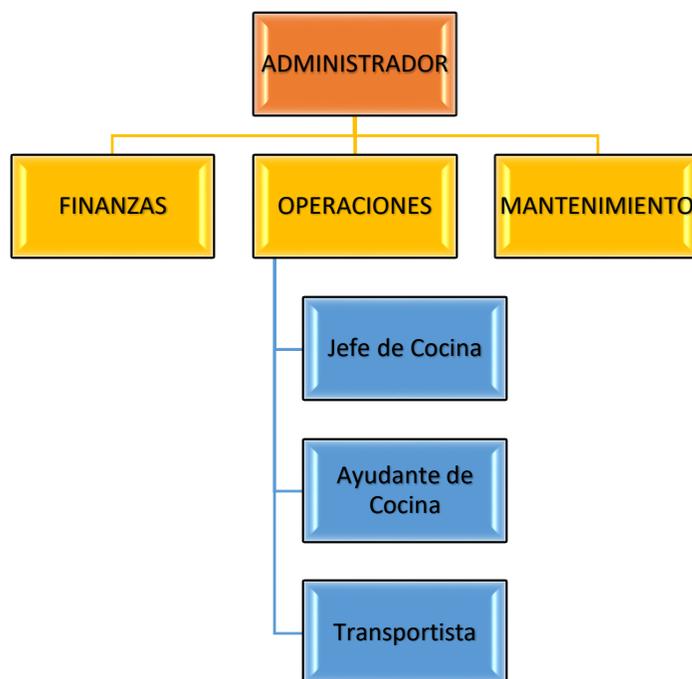


Figura No. 1. Organigrama Empresarial. Fuente: Elaboración propia, (2020).

Para mejor comprensión de la organización se identificaron los Proveedores, Entradas, Salidas y Clientes; para lo cual se empleó el Diagrama PEPSC, el mismo se muestra en el Tabla No. 2.

Tabla No. 2. Diagrama PEPSC. Fuente: Elaboración propia, (2020).

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
Mercado Mayorista	Plátano verde	Proceso productivo de Sr. Verde	Empanadas de verde rellenas de pollo, queso, carne y camarón. Bolones de Verde de queso o chicharrón Corviches de pescado	Minimarkets: "Rosemary"
Supermercados Santa María	Vegetales Carnes Pescados y Mariscos Queso			"Viveres Doña Carla"
Almacenes Espinoza	Condimentos Especias Empaques y envases plásticos			"Frutería Doña María"
Servicio de transporte "Acolitaf"	Servicio de entrega de productos			Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pichincha
Almacenes Montero	Maquinaria y			Residentes del Sur de Quito, Sector Quitumbe
				Residentes del

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
	Equipos			centro y norte de Quito
				Estudiantes de la Universidad Iberoamericana del Ecuador

De acuerdo a la visita realizada y con base la observación realizada se identificó los siguientes procedimientos que componen el proceso productivo:

1. **Recepción del pedido:** Se recibe la llamada del cliente, se solicitan datos generales del cliente, detalles del pedido, además, se concreta la venta y entrega del producto.
2. **Planificación de la producción:** Se calcula la materia prima necesaria para el pedido en base a la receta estándar.
3. **Adquisición, recepción y almacenamiento de la materia prima:** Se compra los insumos necesarios para la producción, se comprueba si cumple con la cantidad y calidad requerida, se limpia y almacena según corresponda.
4. **Elaboración del producto:** Preparación de mise en place, elaboración de la masa y de rellenos; y se arman los productos.
5. **Empaque:** Se porcina las cantidades solicitadas por empaque, se ordenan las bandejas por tamaño y se clasifica por productos.
6. **Almacenamiento:** Se refrigeran los productos empacados a menos de 4°C.
7. **Entrega del producto:** Se traza la ruta de entrega y se despachan las bandejas de la bodega listas para su distribución.

A partir de la información antes señala se presenta la cadena de valor de acuerdo a como se ejecuta el proceso productivo, el mismo se muestra en la Figura No.2.

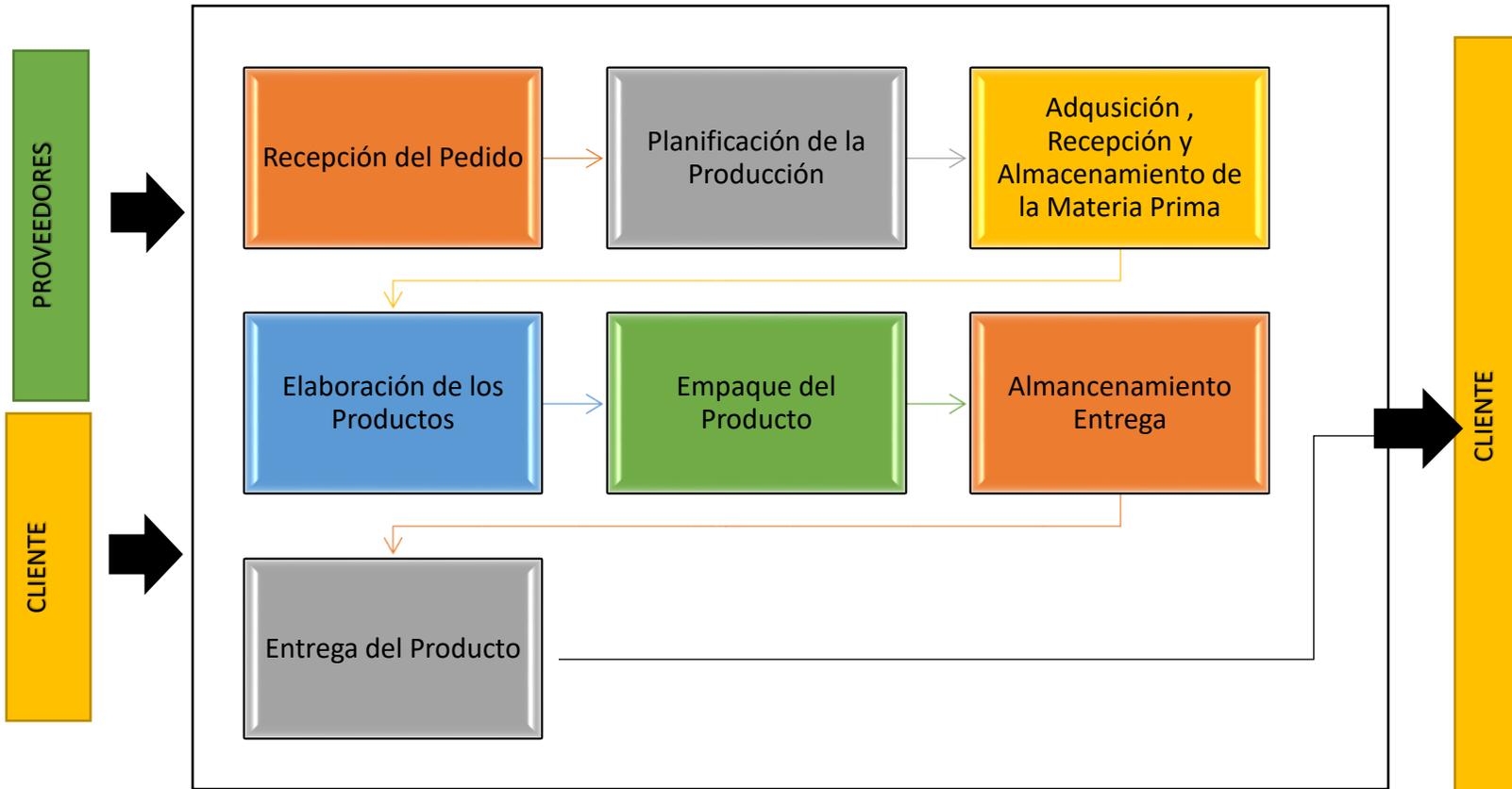


Figura No. 2. Cadena de Valor del Proceso Productivo. Fuente: Elaboración propia, (2020).

Al observar los procesos que se realizan, se identificaron por cada uno: las actividades que lo comprenden, responsable y las maquinarias; en la Tabla No. 3 se presenta dicha información.

Tabla No. 3. Diagrama descriptivo del proceso productivo. Fuente: Elaboración propia, (2020).

PROCESO	ACTIVIDADES	PERSONAL RESPONSABLE	MAQUINARIAS UTILIZADAS
Recepción del pedido	1.- Recibir la orden de pedido del cliente. 2.- Verificar las especificaciones requeridas por el mismo 3.- Aprobar el pedido, el cual se debe realizar con mínimo 24 horas de anticipación. 4.- Generar una factura y una orden de entrega.	Administrador	Computadoras Celular Impresora Calculadora
Planificación de la Producción	1.- Calcular las porciones requeridas con relación a la receta estándar. 2.- Realizar el cálculo del presupuesto. 3.- Seleccionar los proveedores de materia prima.	Administrador Jefe de cocina	Computadoras Calculadora
Adquisición, recepción y almacenamiento de la materia prima	1.- Realizar las compras de la materia prima. 2.- Recibir la materia prima 3.- Desinfectar totalmente los productos. 4.- Pesar y verificar características de cumplimiento de especificaciones. 5.- Almacenar la materia prima, de acuerdo con las temperaturas adecuadas y espacio requerido. 6.- Generar registro de control de la materia prima.	Administrador Jefe de cocina Ayudante de cocina	Balanzas Frigoríficos Congeladores Computadoras
Elaboración de los productos	1.- Lavar la materia prima 2.- Realizar el mise en place de cada producto. 3.- Porcionar la materia prima para elaborar cada tipo de producto. 4.- Cocinar el plátano verde 5.- Elaborar los distintos rellenos a base de refritos.	Jefe de cocina Ayudante de cocina	Cocina industrial Utensilios de cocina Menaje de cocina Procesador de alimentos Molino Moldes de productos

PROCESO	ACTIVIDADES	PERSONAL RESPONSABLE	MAQUINARIAS UTILIZADAS
	6.- Realizar las salsas. 7.- Elaborar y condimentar la masa. 8.- Armar los productos, cumpliendo especificaciones de tamaño, peso y relleno. 9.- Clasificar los productos dependiendo del tipo de los mismos.		
Empaque	1.- Control de calidad 2.- Agrupar los productos en cantidades de 5 porciones. 3.- Empacar en los envases y forrar herméticamente con plástico film. 4.- Empacar las salsas en contenedores.	Jefe de cocina Ayudante de cocina	Pinzas Guantes Balanza
Almacenamiento	1.- Refrigerar los productos terminados y empacados. 2.- Refrigerar las salsas empacadas. 3.- Control de temperatura inicial. 4.- Supervisión recurrente de temperatura.	Jefe de cocina	Frigorífico Termómetro
Entrega del producto	1.- Recibir orden de entrega. 2.- Recibir factura 3.- Conocer la ruta de entrega 4.- Recibir productos 5.- Ordenar los productos 6.- Entregar al cliente	Transportista	GPS Motocicleta Celular

A continuación en la Tabla No. 4 se presenta los diagramas PEPSC de cada una de las etapas del proceso productivo.

Tabla No. 4. Diagrama PEPSO específico del proceso. Fuente: Elaboración propia, (2020).

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
Cliente	Orden de pedido Especificaciones de los productos	Recepción del pedido	Factura Orden de entrega	Administrador
Administrador	Elección de proveedores Receta estándar	Planificación de la Producción	Orden de pedido Orden de trabajo Dinero	Jefe de cocina
Jefe de cocina Administrador	Plátano verde Pescados y mariscos Cárnicos Queso Vegetales Especias y condimentos Empaques plásticos	Adquisición, Recepción y Almacenamiento de la materia prima	Facturas Registro de control de recepción Registro de almacenamiento Registro de temperaturas	Ayudante de cocina
Jefe de cocina Ayudante de cocina	Orden de pedido Receta estándar	Elaboración de los productos	Empanadas de verde rellenas de pollo, queso, carne y camarón. Bolones de Verde de queso o chicharrón Corviches de pescado	Jefe de cocina Ayudante de cocina
Jefe de cocina Ayudante de cocina	Envases plásticos Platos desechables Fundas Papel Film Servilletas Cubiertos	Empaque	Productos empacados por sección, tipo y cantidad. Control de calidad de los productos	Jefe de cocina Ayudante de cocina
Jefe de cocina Ayudante de cocina	Productos empacados por sección, tipo y cantidad.	Almacenamiento	Registro de temperaturas del frigorífico Control de empaques	Transportista
Transportista	Producto terminado y empacado Dirección e información del cliente Dinero	Entrega del producto	Orden de entrega de pedido Producto final Comprobante de pago Factura	Cliente

4.2 Evaluación del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, con base a las Buenas Prácticas de Manufactura

Para la evaluación de los procesos se empleó la guía de observación y se establecieron dos criterios de evaluación para cada dimensión. El primer criterio permitió determinar de manera más específica cómo se gestiona cada proceso en el emprendimiento, para lo cual se estableció una escala de cumplimiento la misma que se muestra en la Tabla No. 5.

Tabla No. 5. Escala para la evaluación del proceso de producción. Fuente: Elaboración propia, (2020).

Nivel	Descripción	Cumplimiento
1	No se cumple	No se cumple
2	Cumple con deficiencia	
3	Se cumple insatisfactoriamente	
4	Se cumple no completamente	
5	Se cumple aceptablemente	Se cumple
6	Se cumple en alto grado	
7	Se cumple plenamente	

El segundo criterio está relacionado con el grado de cumplimiento de cada aspecto, para lo cual se establecieron los rangos, grado e interpretación, en la Tabla No. 6 se presenta la tabla resultante empleada para el análisis.

Tabla No. 6. Cuadro de Rango para el grado de cumplimiento del proceso productivo. Fuente: Elaboración propia, (2020).

Rango de resultado	Grado de cumplimiento de las características por nivel	Interpretación de cumplimiento de la característica
$1 \leq x \leq 2$	Bajo	No alcanzada
$2 < x \leq 4$	Medio bajo	Medianamente alcanzada
$4 < x \leq 6$	Medio alto	Satisfactoriamente alcanzada
$6 < x \leq 7$	Alto	Alcanzada Plenamente

A continuación, se describen los resultados obtenidos en la evaluación para cada dimensión estudiada, los registros de la observación realizada se pueden observar en el (Anexo No. 1).

a) Dimensión Entradas: Esta dimensión comprende las actividades relacionadas con la recepción de pedido y recepción de insumos; los resultados obtenidos en el análisis, evidencian que no existen procedimientos estandarizados para la recepción de pedidos y recepción de insumos, lo que se corrobora con la evaluación del rango específico de cumplimiento de los ítems relacionados a estos aspecto el cual se ubicó” en cumplimiento bajo, lo cual afecta de forma negativa la realización de los procesos dentro del emprendimiento; los resultados se muestran en la Tabla No. 7 y Tabla No. 8.

Tabla No. 7. Evaluación de la Dimensión Entrada. Fuente: Elaboración propia, (2020).

ENTRADAS	NO	SI					
	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Existe una persona encargada de recibir los pedidos?						X	
2. ¿Existe un procedimiento estandarizado para recibir los pedidos	X						
3. ¿Existe un procedimiento establecido para la recepción de los insumos?	X						
4. ¿Existen procedimientos establecidos para el almacenamiento adecuado de los insumos?		X					
5. ¿El área de almacenamiento se encuentra limpia?					X		
6. ¿Coincide la materia prima recibida con el pedido solicitado? En cuanto a cantidad.					X		
7. ¿Se emplean métodos que permitan sanitizar los insumos?					X		
8. ¿Se trabajan los insumos en superficies antiadherentes?							X
9. ¿Las materias primas se encuentran almacenadas evitando su contacto?					X		
10. ¿Se refrigera entre 0°C y 4°C los productos cárnicos?		X					
11. ¿Se congela a -4°C los mariscos?							X
12. ¿Se almacena a temperatura ambiente vegetales? (27°C)							X

Tabla No. 8. Evaluación del rango específico de cumplimiento de la Dimensión Entrada. Fuente: Elaboración propia, (2020).

Característica	Grado de cumplimiento	Interpretación de cumplimiento	Observación
¿Existe una persona encargada de recibir los pedidos?	Medio Alto	Satisfactoriamente alcanzada	
¿Existe un procedimiento estandarizado para recibir los pedidos	Bajo	No alcanzada	No existe un procedimiento establecido, debido a que la cantidad de pedidos no es muy recurrente.
¿Existe un procedimiento establecido para la recepción de los insumos?	Bajo	No alcanzada	No existe un procedimiento establecido, debido a que la cantidad de insumos requeridos es baja
¿Existen procedimientos establecidos para el almacenamiento adecuado de los insumos?	Medio Bajo	Medianamente alcanzada	No existe evidencia
¿El área de almacenamiento se encuentra limpia?	Medio Alto	Satisfactoriamente alcanzada	
¿Coincide la materia prima recibida con el pedido solicitado? En cuanto a cantidad.	Medio Alto	Satisfactoriamente alcanzada	
¿Se emplean métodos que permitan sanitizar los insumos?	Medio Alto	Satisfactoriamente alcanzada	
¿Se trabajan los insumos en superficies antiadherentes?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Las materias primas se encuentran almacenadas evitando su contacto?	Medio Alto	Satisfactoriamente alcanzada	
¿Se refrigera entre 0°C y 4°C los productos cárnicos?	Medio Bajo	Medianamente alcanzada	Se refrigera los productos de 12 a 14°C.
¿Se congela a -4°C los mariscos?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se almacena a temperatura ambiente vegetales? (27°C)	Alto	Alcanzada plenamente	

Para una mejor comprensión de esta dimensión se presenta en la Figura No. 3 donde se muestran el rango específico de cumplimiento de los ítems analizado.

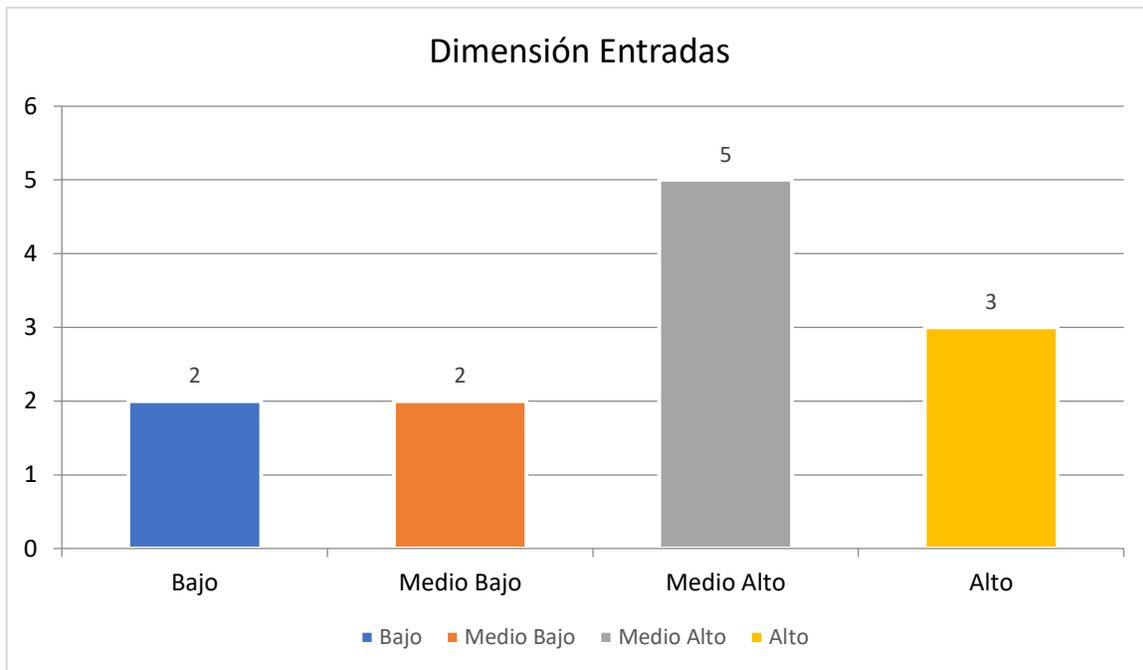


Figura No. 3. Representación gráfica dimensión Entrada. Fuente: Elaboración propia, (2020).

De acuerdo a los resultados obtenidos los aspectos de la gestión de procesos en la dimensión Entradas que requieren atención inmediata son los relacionados a los procedimientos estandarizados para recibir los pedidos y para recibir insumos.

b) Dimensión Maquinaria y Equipos: Esta dimensión evalúa los equipos, el correcto funcionamiento y mantenimiento de los mismos. Dentro de los resultados que se obtienen de la guía de observación es evidente que no existen muchas falencias, pero, tampoco existe un plan de control estandarizado de la limpieza de los equipos, lo cual puede ocasionar daños y por ende pérdidas económicas. En función de la información reflejada por el instrumento se determinó el grado de cumplimiento (bajo) y el rango específico de satisfacción de la dimensión Maquinaria y Equipos; dicha información se presenta en la Tabla No. 9 y Tabla No.10.

Tabla No. 9. Evaluación de la Dimensión Maquinaria y Equipo. Fuente: Elaboración propia, (2020).

MAQUINARIA Y EQUIPOS	NO		SI				
	1	2	3	4	5	6	7
¿Existe un plan de mantenimiento de la maquinaria?		X					
¿Existe un procedimiento o instrucciones para el uso de cada maquinaria?				X			
¿La maquinaria está provista de la instrumentación adecuada?						X	
¿Las maquinarias y equipos se encuentran limpios?							X
¿Existe un registro del control de limpieza de las maquinarias y equipos?	X						
¿Los equipos y maquinaria son operados de manera correcta?							X
¿Se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana?							X
¿Las superficies de la freidora están sin grasa acumulada?							X
¿Están los fogones de la cocina limpios?							X

Tabla No. 10. Evaluación del rango específico de cumplimiento de la Dimensión Maquinaria y Equipo.

Fuente: Elaboración propia, (2020).

MAQUINARIA Y EQUIPOS			
Características	Grado de cumplimiento	Interpretación de cumplimiento	Observación
¿Existe un plan de mantenimiento de la maquinaria?	Medio bajo	Medianamente alcanzada	No existe evidencia física
¿Existe un procedimiento o instrucciones para el uso de cada maquinaria?	Medio alto	Satisfactoriamente alcanzada	Se trabaja con los instructivos otorgador por cada maquinaria
¿La maquinaria está provista de la instrumentación adecuada?	Medio alto	Satisfactoriamente alcanzada	
¿Las maquinarias y equipos se encuentran limpios?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Existe un registro del control de limpieza de las maquinarias y equipos?	Bajo	No alcanzada	No existe evidencia física.
¿Los equipos y maquinaria son operados de manera correcta?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Las superficies de la freidora están sin grasa acumulada?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Están los fogones de la cocina limpios?	Alto	Alcanzada plenamente	

Para una mejor comprensión de esta dimensión se presenta en la Figura No. 4 donde se muestran los resultados de cumplimiento y no cumplimiento.

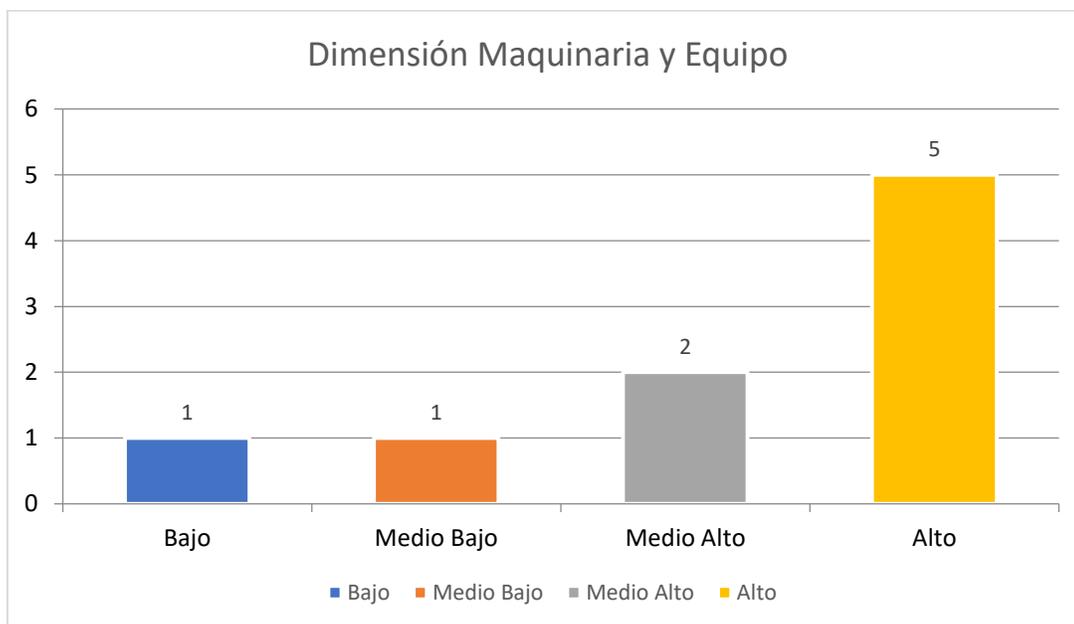


Figura No. 4. Representación gráfica dimensión Maquinaria y Equipo. Fuente: Elaboración propia, (2020).

En la dimensión Maquinaria y Equipos los resultados arrojados señalan que cuenta con nueve (9) ítems, de los cuales el grado de cumplimiento de la normativa se ve presente en su mayoría en un grado alto, ya que son cinco (5) de estos los que cumplen satisfactoriamente lo establecido, seguido por un grado medio alto presente en dos (2) ítems y por último dos (2) ítems que no cumplen y se clasifican como bajo y medio bajo, los cuales requieren intervención inmediata.

c) Dimensión Mano de Obra: Se relaciona con el comportamiento de los colaboradores en cuanto a realización del proceso de producción, cumplimiento de las BPM y cumplimiento de los lineamientos de bioseguridad. Sus resultados arrojan que las actividades realizadas, en su mayoría cumplen con estándares de calidad, sin embargo, no existe un procedimiento estandarizado aprobado para trabajar, más bien los colaboradores actúan empíricamente y con el material que tienen a la mano que no es el adecuado; dicha información se presenta en la Tabla No. 11 y Tabla No. 12.

Tabla No. 11. Evaluación de la Dimensión Mano de obra. Fuente: Elaboración propia, (2020).

MANO DE OBRA	NO		SI				
	1	2	3	4	5	6	7
¿El personal cumple con las normativas establecidas de bioseguridad?			X				
¿El personal cumple con las normas de higiene personal?							X
¿Cuenta el personal con uniformes de cocina?					X		
¿El personal usa uniformes limpios?							X
¿El personal utiliza equipos de protección personal?							X
¿Conoce el personal los peligros ocasionados por la manipulación no adecuada por los alimentos?				X			
¿El personal realiza las tareas de producción de una forma segura?							X
¿Se realiza el despacho de los alimentos utilizando guantes?							X
¿Maneja el personal por separado los alimentos cocidos de los crudos?							X
¿El personal utiliza correctamente los utensilios de cocina?							X
¿El personal utiliza las herramientas de cocina codificadas por colores, por ejemplo (tablas de cortar y cuchillos)?		X					
¿El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar superficies?							X
¿El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar alimentos listos para el consumo?							X
¿El personal utiliza los lavabos para sanitizar sus manos únicamente?							X
¿El personal se lava las manos de manera correcta?							X

Tabla No. 12. Evaluación del rango específico de cumplimiento de la Dimensión Mano de obra. Fuente: Elaboración propia, (2020).

MANO DE OBRA			
Características	Grado de cumplimiento	Interpretación de cumplimiento	Observación
¿El personal cumple con las normativas establecidas de bioseguridad?	Medio Bajo	Medianamente alcanzada	Utilizan pocos equipos de bioseguridad
¿El personal cumple con las normas de higiene personal?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Cuenta el personal con uniformes de cocina?	Medio alto	Satisfactoriamente alcanzada	
¿El personal usa uniformes limpios?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El personal utiliza equipos de protección	Alto	Alcanzada	

MANO DE OBRA			
Características	Grado de cumplimiento	Interpretación de cumplimiento	Observación
personal?		plenamente	
¿Conoce el personal los peligros ocasionados por la manipulación no adecuada por los alimentos?	Medio alto	Satisfactoriamente alcanzada	El conocimiento de los colaboradores es empírico
¿El personal realiza las tareas de producción de una forma segura?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se realiza el despacho de los alimentos utilizando guantes?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Maneja el personal por separado los alimentos cocidos de los crudos?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El personal utiliza correctamente los utensilios de cocina?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El personal utiliza las herramientas de cocina codificadas por colores, por ejemplo (tablas de cortar y cuchillos)?	Medio bajo	Medianamente alcanzada	Las herramientas de cocina no están codificadas
¿El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar superficies?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar alimentos listos para el consumo?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El personal utiliza los lavabos para sanitizar sus manos únicamente?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El personal se lava las manos de manera correcta?	Alto	Alcanzada plenamente	

Para una mejor comprensión de esta dimensión se presenta en la Figura No. 5 donde se muestran los resultados de cumplimiento y no cumplimiento.

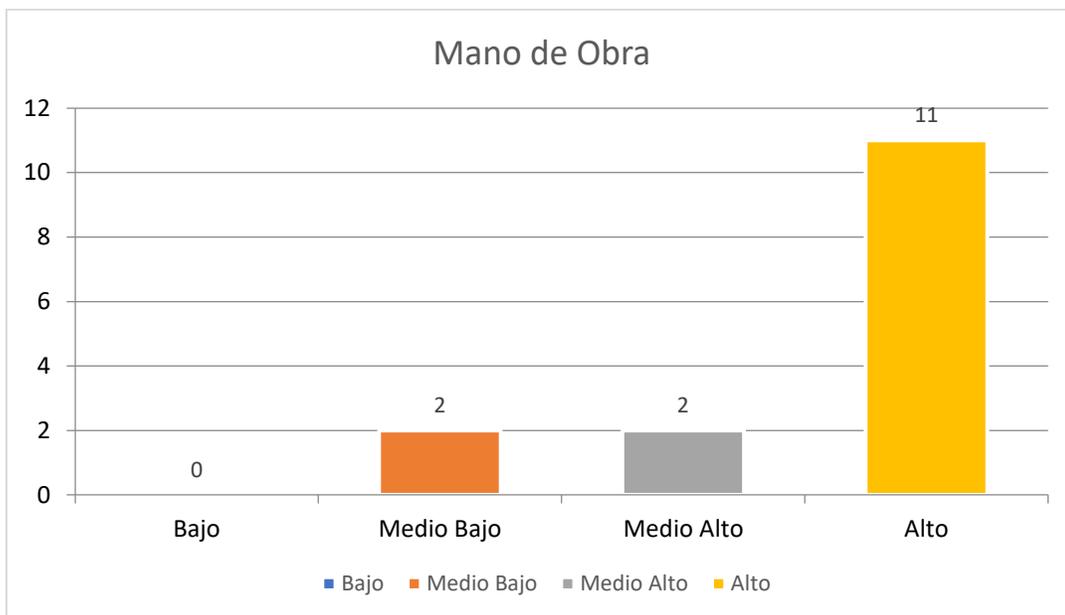


Figura No. 5. Representación gráfica dimensión Mano de obra. Fuente: Elaboración propia, (2020).

En la dimensión Mano de obra los resultados señalan que cuenta con quince (15) ítems, de los cuales el grado de cumplimiento de la normativa se ve presente en su mayoría en un grado alto, ya que son once (11) de estos los que cumplen satisfactoriamente lo establecido, seguido por un grado medio alto presente en dos (2) ítems y por último dos (2) ítems que no cumplen y se clasifican como medio bajo, los cuales requieren intervención inmediata.

d) Dimensión Etapas de Producción: Representa la planificación de la producción, preparación del mise en place, elaboración, empaçado, almacenamiento y entrega de los productos. En los resultados obtenidos por la guía de observación se nota un déficit en el conocimiento y ausencia de un plan estandarizado para la manipulación, almacenamiento y transporte adecuados de los productos elaborados, lo cual significa un riesgo de contaminación de los alimentos. Lo mismo se detalla en la Tabla No. 13 y Tabla No. 14.

Tabla No. 13. Evaluación de la Dimensión Etapas de producción. Fuente: Elaboración propia, (2020).

ETAPAS DE PRODUCCIÓN	NO		SI				
	1	2	3	4	5	6	7
¿Se utiliza el sistema FIFO de almacenamiento de alimentos?							X
¿Existe una receta estándar para la elaboración de los diferentes productos?							X
¿Se trabaja con los gramajes necesarios para producir los pedidos recibidos?					X		
¿Se calculan las porciones exactas por pedido?					X		
¿Las proteínas se lavan con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción?							X
¿Las verduras cumplen con criterios de aceptación y rechazo?							X
¿La desinfección de verduras posterior al lavado se efectúa con desinfectantes comerciales de uso en alimentos?							X
¿Los alimentos picados para la preparación del día, que no se utilizan de inmediato, se conservan en refrigeración hasta su cocción?							X
¿La materia prima que se ha descongelado se utiliza inmediatamente?							X
¿Se cambia regularmente las grasas y aceites cuando ya han perdido sus propiedades?							X
¿Se utiliza toda la masa elaborada en el mismo día, sin dejarlo para posteriores preparaciones?							X
¿Se realizan todos los rellenos por separado?							X
¿Se utilizan guantes de látex para armar cada producto?				X			
¿Se utilizan guantes de látex para empacar cada producto?				X			
¿Existe un procedimiento documentado de cómo empacar los productos?	X						
¿Se empacan herméticamente los productos para evitar que exista manipulación de extraños?							X
¿Las salsas que acompañan a los productos se elaboran al instante?							X
¿Los empaques para las salsas son los adecuados?							X
¿Los productos listos y empacados se almacenan a una temperatura de 0°C a 4°C?	X						
¿Los productos terminados se almacenan por separado, sin mezclarse con materia prima cruda?							X
¿Existe un procedimiento para la entrega de productos?	X						
¿El vehículo de entregas de productos se encuentra limpio?							X
¿El contenedor que transporta los productos cumple con una temperatura de 0°C a 4°C?	X						
¿La persona encargada del transporte de alimentos sigue normas de bioseguridad?							X
¿El personal encargado de distribuir conoce el procedimiento adecuado de transporte de alimentos semi-elaborados?	X						

Tabla No. 14. Evaluación del rango específico de cumplimiento de la Dimensión Etapas de producción. Fuente: Elaboración propia, (2020).

ETAPAS DE PRODUCCIÓN			
Características	Grado de cumplimiento	Interpretación de cumplimiento	Observación
¿Se utiliza el sistema FIFO de almacenamiento de alimentos?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Existe una receta estándar para la elaboración de los diferentes productos?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se trabaja con los gramajes necesarios para producir los pedidos recibidos?	Medio alto	Satisfactoriamente alcanzado	
¿Se calculan las porciones exactas por pedido?	Medio alto	Satisfactoriamente alcanzado	
¿Las proteínas se lavan con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Las verduras cumplen con criterios de aceptación y rechazo?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿La desinfección de verduras posterior al lavado se efectúa con desinfectantes comerciales de uso en alimentos?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Los alimentos picados para la preparación del día, que no se utilizan de inmediato, se conservan en refrigeración hasta su cocción?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿La materia prima que se ha descongelado se utiliza inmediatamente?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se cambia regularmente las grasas y aceites cuando ya han perdido sus propiedades?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se utiliza toda la masa elaborada en el mismo día, sin dejarlo para posteriores preparaciones?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se realizan todos los rellenos por separado?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se utilizan guantes de látex para armar cada producto?	Medio alto	Satisfactoriamente alcanzada	Se arman los productos con los mismos guantes de látex
¿Se utilizan guantes de látex para empacar cada producto?	Medio alto	Satisfactoriamente alcanzada	Se empacan los productos con los mismos guantes de látex
¿Existe un procedimiento documentado de cómo empacar los productos?	Bajo	No alcanzada	No existe evidencia física
¿Se empacan herméticamente los productos para evitar que exista manipulación de extraños?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Las salsas que acompañan a los productos se elaboran al instante?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Los empaques para las salsas son los adecuados?	Alto	Alcanzada plenamente	

ETAPAS DE PRODUCCIÓN			
Características	Grado de cumplimiento	Interpretación de cumplimiento	Observación
¿Los productos listos y empacados se almacenan a una temperatura de 0°C a 4°C?	Bajo	No alcanzada	Se almacena a una temperatura de 8 a 10°C
¿Los productos terminados se almacenan por separado, sin mezclarse con materia prima cruda?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Existe un procedimiento para la entrega de productos?	Bajo	No alcanzada	El personal trabaja empíricamente
¿El vehículo de entregas de productos se encuentra limpio?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El contenedor que transporta los productos cumple con una temperatura de 0°C a 4°C?	Bajo	No alcanzada	No cumple con las temperaturas establecidas
¿La persona encargada del transporte de alimentos sigue normas de bioseguridad?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El personal encargado de distribuir conoce el procedimiento adecuado de transporte de alimentos semi-elaborados?	Bajo	No alcanzada	El personal trabaja empíricamente

Para una mejor comprensión de esta dimensión se presenta la Figura No. 6 donde se muestran los resultados de cumplimiento y no cumplimiento.

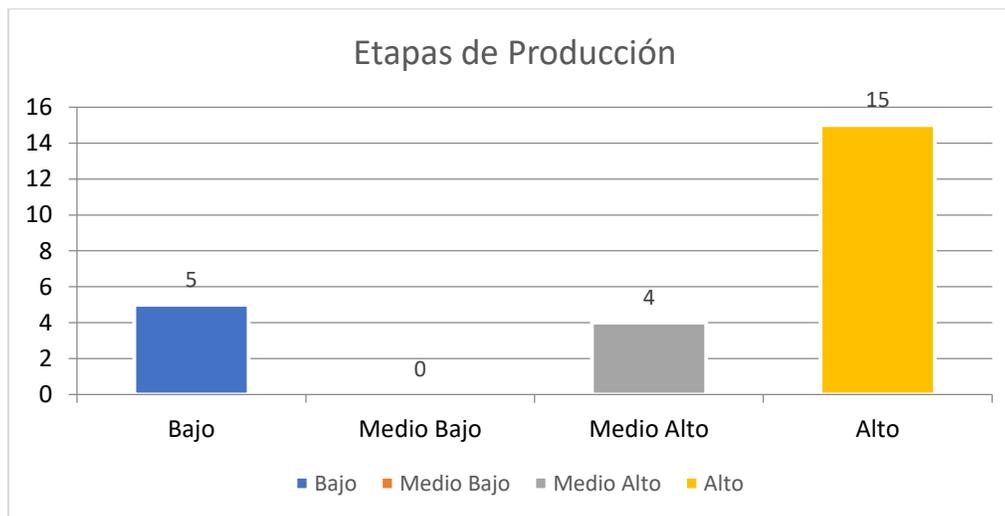


Figura No. 6. Representación gráfica dimensión Etapas de producción. Fuente: Elaboración propia, (2020).

En la dimensión Etapas de Producción los resultados arrojados señalan que cuenta con veinticinco (25) ítems, de los cuales el grado de cumplimiento de la normativa se

ve presente en su mayoría en un grado alto, ya que son quince (15) de estos los que cumplen lo establecido, seguido por un grado bajo presente en cinco (5) ítems y por último cuatro (4) ítems que corresponden a un grado de cumplimiento medio alto, en este caso el grado de cumplimiento bajo es quien requiere intervención inmediata.

e) Dimensión Entorno: Engloba la distribución de la cocina, condiciones de infraestructura, ambiente de trabajo, limpieza y mantenimiento. En los resultados obtenidos se observa que la cocina no cumple con las dimensiones requeridas, debido a que no es únicamente un lugar dedicado a la producción de alimentos y su tamaño es reducido, gracias a esto los planes de evacuación, iluminación y control de plagas no se han implementado. Dicha información se muestra en la Tabla No. 15 y Tabla No. 16.

Tabla No. 15. Evaluación de la Dimensión Entorno. Fuente: Elaboración propia, (2020).

ENTORNO	NO	SI						
	1	2	3	4	5	6	7	
¿La cocina central se encuentra en un área de fácil acceso?								X
¿Existen mesas de trabajo suficientes para realizar las actividades?								X
¿Los mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas? (1.30 a 1.50 m de alto y 2.50 a 2.70 m de ancho)								X
¿La cocina central se encuentra distribuida por áreas? (producción, empaque, limpieza y desinfección y almacenamiento)								X
¿Las 3 zonas de la cocina (lavabo, almacenamiento y producción) se encuentran separados por una distancia mínima de 1.2m y máxima de 2.70m?	X							
¿El circuito de recorrido de la cocina se realiza de manera segura e higiénica? (Que no se cruce con alimentos elaborados por el mismo camino donde existen desechos)								X
¿La cocina central se encuentra completamente iluminada con luces fluorescentes blancas?	X							
¿La cocina central cuenta con campana de extracción de olores?								X
¿Existe una ventilación adecuada? (corriente de aire constante que mantenga una temperatura entre 18°C y 20°C)								X
¿La cocina central cuenta con piso de material antideslizante?								X
¿Las paredes de la cocina central son de color blanco?								X
¿Las paredes de la cocina central son de fácil limpieza?								X

ENTORNO	NO	SI					
	1	2	3	4	5	6	7
¿Están todos los artículos de limpieza debidamente etiquetados?	X						
¿Se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario?					X		
¿Se limpian los utensilios de forma segura?							X
¿Existe un protocolo de limpieza para el personal?	X						
¿Existe un protocolo de limpieza para las instalaciones?	X						
¿La cocina central del emprendimiento está libre de roedores y plagas?							X
¿Existe un plan para el control de plagas?	X						
¿El establecimiento está libre de drenajes atascados?							X
¿Se realiza una limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción?							X
¿El emprendimiento cuenta con protocolos de seguridad laboral?	X						
¿El emprendimiento cuenta con un plan de evacuación debidamente señalado?	X						

Tabla No. 16. Evaluación del rango específico de cumplimiento de la Dimensión Entorno. Fuente: Elaboración propia, (2020).

ENTORNO			
Características	Grado de cumplimiento	Interpretación de cumplimiento	Observación
¿La cocina central se encuentra en un área de fácil acceso?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Existen mesas de trabajo suficientes para realizar las actividades?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Los mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas? (1.30 a 1.50 m de alto y 2.50 a 2.70 m de ancho)	Alto	Alcanzada plenamente	
¿La cocina central se encuentra distribuida por áreas? (producción, empaque, limpieza y desinfección y almacenamiento)	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Las 3 zonas de la cocina (lavabo, almacenamiento y producción) se encuentran separados por una distancia mínima de 1.2m y máxima de 2.70m?	Bajo	No alcanzada	La cocina central es pequeña
¿El circuito de recorrido de la cocina se realiza de manera segura e higiénica? (Que no se cruce con alimentos elaborados por el mismo camino donde existen desechos)	Alto	Alcanzada plenamente	
¿La cocina central se encuentra completamente iluminada con luces fluorescentes blancas?	Bajo	No alcanzada	Se utiliza focos de uso común
¿La cocina central cuenta con campana de extracción de olores?	Alto	Alcanzada plenamente	

ENTORNO			
Características	Grado de cumplimiento	Interpretación de cumplimiento	Observación
¿Existe una ventilación adecuada? (corriente de aire constante que mantenga una temperatura entre 18°C y 20°C)	Alto	Alcanzada plenamente	
¿La cocina central cuenta con piso de material antideslizante?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Las paredes de la cocina central son de color blanco?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Las paredes de la cocina central son de fácil limpieza?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Están todos los artículos de limpieza debidamente etiquetados?	Bajo	No alcanzada	Los artículos de limpieza no se encuentran etiquetados
¿Se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario?	Medio Alto	Satisfactoriamente alcanzada	
¿Se limpian los utensilios de forma segura?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Existe un protocolo de limpieza para el personal?	Bajo	No alcanzada	No existe evidencia física.
¿Existe un protocolo de limpieza para las instalaciones?	Bajo	No alcanzada	No existe evidencia física.
¿La cocina central del emprendimiento está libre de roedores y plagas?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Existe un plan para el control de plagas?	Bajo	No alcanzada	No existe evidencia física.
¿El establecimiento está libre de drenajes atascados?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se realiza una limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El emprendimiento cuenta con protocolos de seguridad laboral?	Bajo	No alcanzada	No existe evidencia física.
¿El emprendimiento cuenta con un plan de evacuación debidamente señalado?	Bajo	No alcanzada	No existe evidencia física.

Para una mejor comprensión de esta dimensión se presenta en la Figura No. 7 donde se muestran los resultados de cumplimiento y no cumplimiento.

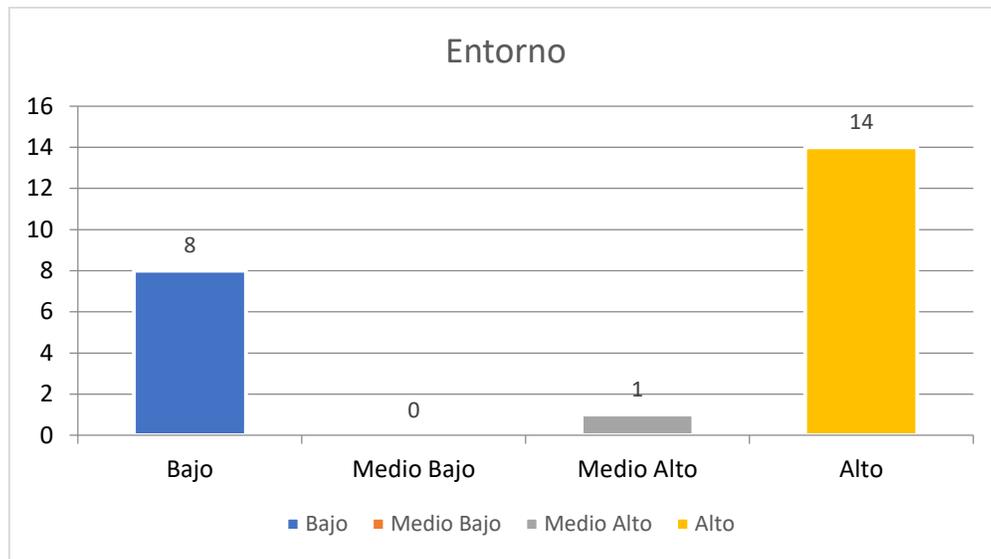


Figura No. 7. Representación gráfica dimensión Entorno. Fuente: Elaboración propia, (2020).

En la dimensión Entorno, los resultados arrojados señalan que cuenta con veintitrés (23) ítems, de los cuales el grado de cumplimiento de la normativa se ve presente en su mayoría en un grado alto, ya que son catorce (14) de estos los que cumplen lo establecido, seguido por un grado bajo presente en ocho (8) ítems y por último un (1) ítem que corresponde a un grado de cumplimiento medio alto, en este caso el grado de cumplimiento bajo es quien requiere intervención inmediata.

f) Dimensión Salidas: Incluye las actividades de control de satisfacción de los clientes y la interacción con los mismos. En los resultados no se encuentran muchas falencias, sin embargo no cuenta con un plan, tampoco se prioriza en la evaluación de satisfacción de los clientes ni se cuenta con un buzón de sugerencias, lo que repercute negativamente al momento de una retroalimentación para hacer mejoras continuas en los productos. Lo mismo se interpreta en la Tabla No.17 y Tabla No. 18.

Tabla No. 17. Evaluación de la Dimensión Salidas. Fuente: Elaboración propia, (2020).

SALIDAS	NO	SI					
	1	2	3	4	5	6	7
¿Se realizan llamadas de confirmación de entrega de pedidos?							X
¿El emprendimiento cuenta con una red social para interactuar con los clientes?							X
De contar con una página esta, ¿Tiene una sección de buzón de sugerencias?	X						
¿El emprendimiento resuelve los problemas de las personas que los contactan?							X
¿Los productos que se entregan, cumplen con las especificaciones señaladas en su publicidad?							X
¿Se cuenta con una base de datos de clientes?							X
¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente?	X						

Tabla No. 18. Evaluación del rango específico de cumplimiento de la Dimensión Salida. Fuente: Elaboración propia, (2020).

SALIDAS			
Características	Grado de cumplimiento	Interpretación de cumplimiento	Observaciones
¿Se realizan llamadas de confirmación de entrega de pedidos?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿El emprendimiento cuenta con una red social para interactuar con los clientes?	Alto	Alcanzada plenamente	
De contar con una página esta, ¿Tiene una sección de buzón de sugerencias?	Bajo	No alcanzada	No dispone de esta sección.
¿El emprendimiento resuelve los problemas de las personas que los contactan?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Los productos que se entregan, cumplen con las especificaciones señaladas en su publicidad?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Se cuenta con una base de datos de clientes?	Alto	Alcanzada plenamente	
¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente?	Bajo	No alcanzada	No existe evidencia física.

Para una mejor comprensión de esta dimensión se presenta en la Figura No. 8 donde se muestran los resultados de cumplimiento y no cumplimiento.

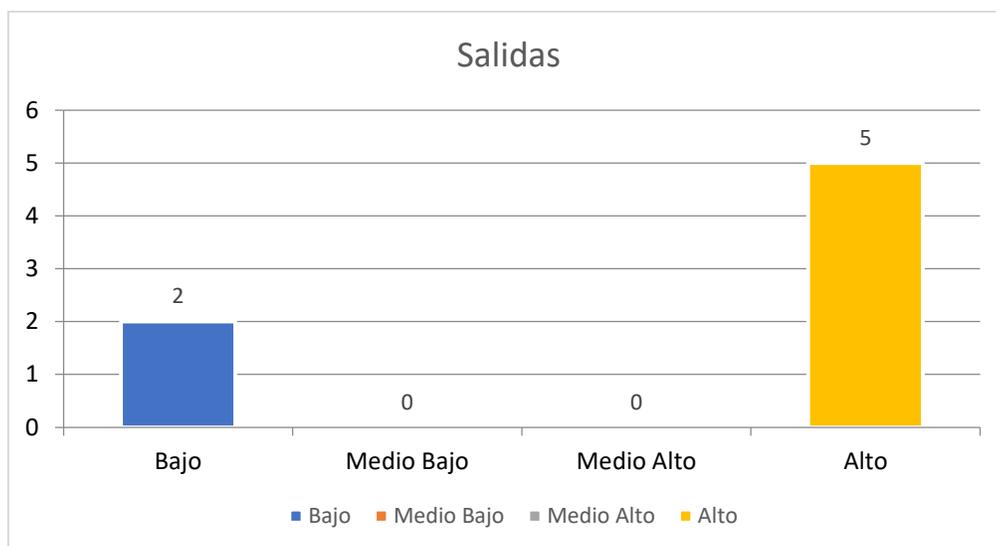


Figura No. 8. Representación gráfica dimensión Salidas. Fuente: Elaboración propia, (2020).

En la dimensión Salidas los resultados arrojados señalan que cuenta con siete (7) ítems, de los cuales el grado de cumplimiento de la normativa se ve presente en su mayoría en un grado alto, ya que son cinco (5) de estos los que cumplen lo establecido, seguido por un grado bajo presente en dos (2) ítems los mismos que deben ser intervenidos de manera inmediata.

Análisis Global de los Resultados

En la Tabla No. 19 se presenta un cuadro resumen de la situación de la gestión de los procesos en el emprendimiento.

Tabla No. 19: Situación de la gestión de los procesos Emprendimiento Sr. Verde. Fuente: Elaboración propia, (2020).

Grado de cumplimiento	Bajo	%	Medio Bajo	%	Medio Alto	%	Alto	%	Total	%
Entradas	2	16%	2	15%	6	46%	3	23%	13	100%
Maquinaria y Equipos	1	11%	1	11%	2	22%	5	56%	9	100%
Mano de Obra	-	0%	2	14%	2	13%	11	73%	15	100%
Planificación de la Producción	5	20%	-	0%	4	16%	16	64%	25	100%
Entorno	8	35%	-	0%	1	4%	14	61%	23	100%
Salidas	2	29%	-	0%	-	0%	5	71%	7	100%

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de la situación de la gestión de los procesos del emprendimiento Sr. Verde, se seleccionaron como aspectos a mejorar por cada dimensión aquellos cuyos resultados se ubicaron en la categoría baja. Debido a que, al momento de aplicar el instrumento y analizar los resultados, se identificó que no existen documentos de soporte para verificar y controlar si el proceso productivo cumple con la normativa. En la tabla No. 20 se presentan los mismos.

Tabla No. 20: Clasificación de las dimensiones. Fuente: Elaboración propia, (2020).

Dimensión	Grado	%	Observaciones	Acción
Entradas	Bajo	16%	No existe documentación	Documentar los procedimientos de: Registro de pedidos y Registro de control de insumos
Maquinaria y Equipos	Bajo	11%	No existe documentación	Documentar el procedimientos de Registro de mantenimiento de equipos
Mano de Obra	Bajo	0%	-	-
Planificación de la Producción	Bajo	20%	No existe documentación	Documentar los procedimientos de: Receta estándar, Inventarios, Protocolo de empaque
Entorno	Bajo	35%	No existe documentación	Documentar los procedimientos de : Lista de insumos Plano de distribución de cocina
Salidas	Bajo	29%	No existe documentación	Documentar los procedimientos de :Protocolo de distribución Encuestas de satisfacción

Con base a lo obtenido en la Tabla No. 20 se presentan en la Figura No. 9, los porcentajes de evaluados como “bajo” por dimensión.

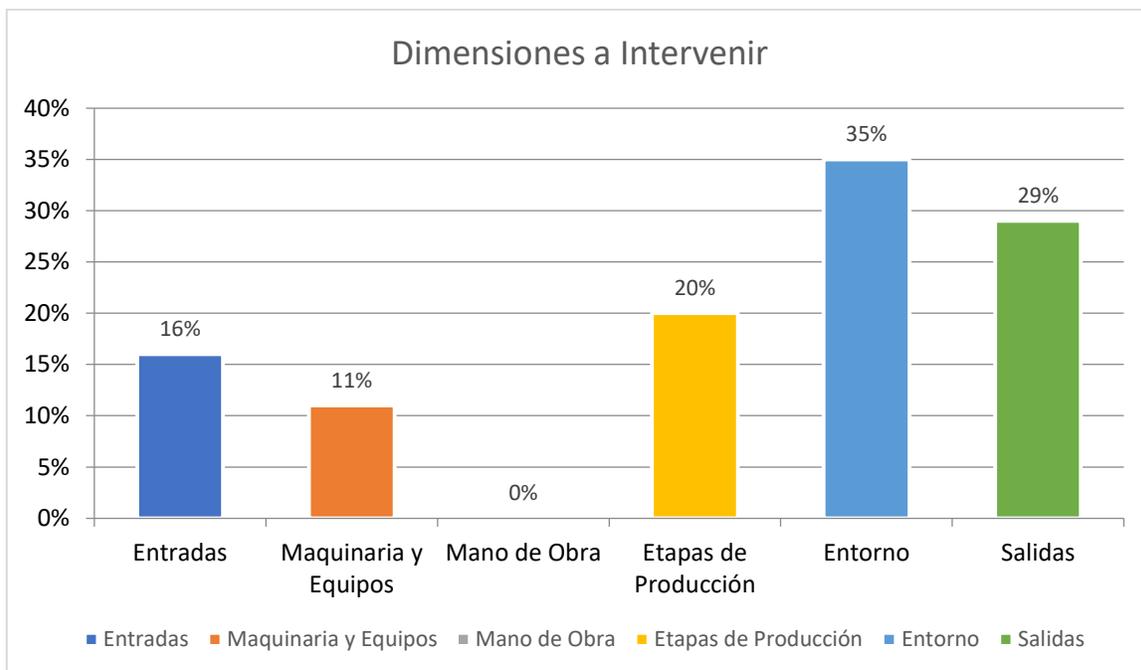


Figura No. 9. Dimensiones a intervenir. Fuente: Elaboración propia, (2020).

4.3. Documentación del proceso y procedimientos de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, incluyendo las mejoras necesarias.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación realizada de los procesos, se obtuvo que la debilidad principal que presenta la gestión de los procesos de Sr. Verde, radica principalmente en la no estandarización y documentación de los procesos, de allí que se identificaron por procesos los procedimientos a documentar, tal como se muestra en la Tabla No. 21.

Tabla No. 21: Listado de los procesos y procedimientos. Fuente: Elaboración propia, (2021).

PROCESO	PROCEDIMIENTOS
Entradas	Recepción de pedidos Recepción de insumos
Maquinaria y Equipos	Control de limpieza de maquinaria y equipos
Mano de Obra	Procedimiento aprobado para trabajar Dotación de insumos adecuados para trabajar
Etapas de Producción	Documentación de empaque de productos Entrega de productos Distribución de productos semielaborados

PROCESO	PROCEDIMIENTOS
Entorno	Separación de las zonas de cocina Iluminación adecuada para cocina Artículos de limpieza etiquetados Protocolo de limpieza para las instalaciones Control de plagas Protocolo de seguridad laboral Procedimientos de evacuación
Salidas	Evaluación de satisfacción del cliente

Estructura, lineamientos y documentación de los procedimientos

Para la documentación de los procedimientos se estableció la siguiente estructura:

1.- Encabezado:

	Nombre del Procedimiento: La denominación del procedimiento deberá orientarse por el resultado que se pretende obtener (este debe estar detallado en el catálogo de procesos y procedimientos)	
	Código:	Fecha: Versión:
	Pág. de	Área

2.- Control de cambios:

A partir de los cambios realizados se deberá documentar las fechas, las veces que se realicen, detallar el tipo de cambios realizados y el responsable de la revisión y autorización del cambio.

Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo

3.- Puestos Involucrados y Sus Roles:

En este apartado se recogen las responsabilidades y la autoridad de los cargos o funciones de la organización implicados en los procesos descritos en el procedimiento

Puesto	Rol

Cargo desempeñado	Función del puesto en este procedimiento

4.-Glosario:

Si en el proceso se menciona alguna palabra que pueda suscitar sospechas en los usuarios, deberá colocarse en este apartado junto con su descripción correspondiente. Esta sección también incluye términos relacionados con la gestión de la calidad y términos específicos de las actividades del emprendimiento que son necesarios para comprender mejor el proceso.

Nombre	Descripción

5.- Cuerpo del Procedimiento

Objetivos del procedimiento: Es necesario determinar el fin a alcanzar y los medios o acciones para lograrlo, es decir, qué propósito se debe lograr mediante la integración y aplicación del manual de procedimiento.

La forma general es la siguiente:

- Verbo en infinitivo que implique medición
- Qué resultado se pretende
- Mediante qué acciones se logrará el resultado

Alcance del procedimiento: El alcance permite la definición y descripción de los límites lógicos internos y externos del proceso, indicando así qué actividades, personas y áreas lo afectarán. En caso de exclusión, se debe prestar atención.

Políticas que rigen el procedimiento: En este apartado se señalarán las normas o reglamentos que regulan las actividades procesales. Las políticas se derivan de leyes, reglamentos, acuerdos, convenciones, circulares y otras disposiciones.

Las políticas son normas o pautas que deben seguirse antes, durante o después de que se establezcan los procedimientos, por lo que estos lineamientos deben

redactarse. A través de estas estrategias, puede evitar de forma rutinaria situaciones que puedan ocurrir en las actividades diarias del proceso.

Descripción del procedimiento: Esta sección describe las actividades u operaciones realizadas en el proceso y la ubicación durante el proceso. La descripción le permite comprender con precisión las acciones, documentos y flujos de información que se realizarán para realizar el proceso.

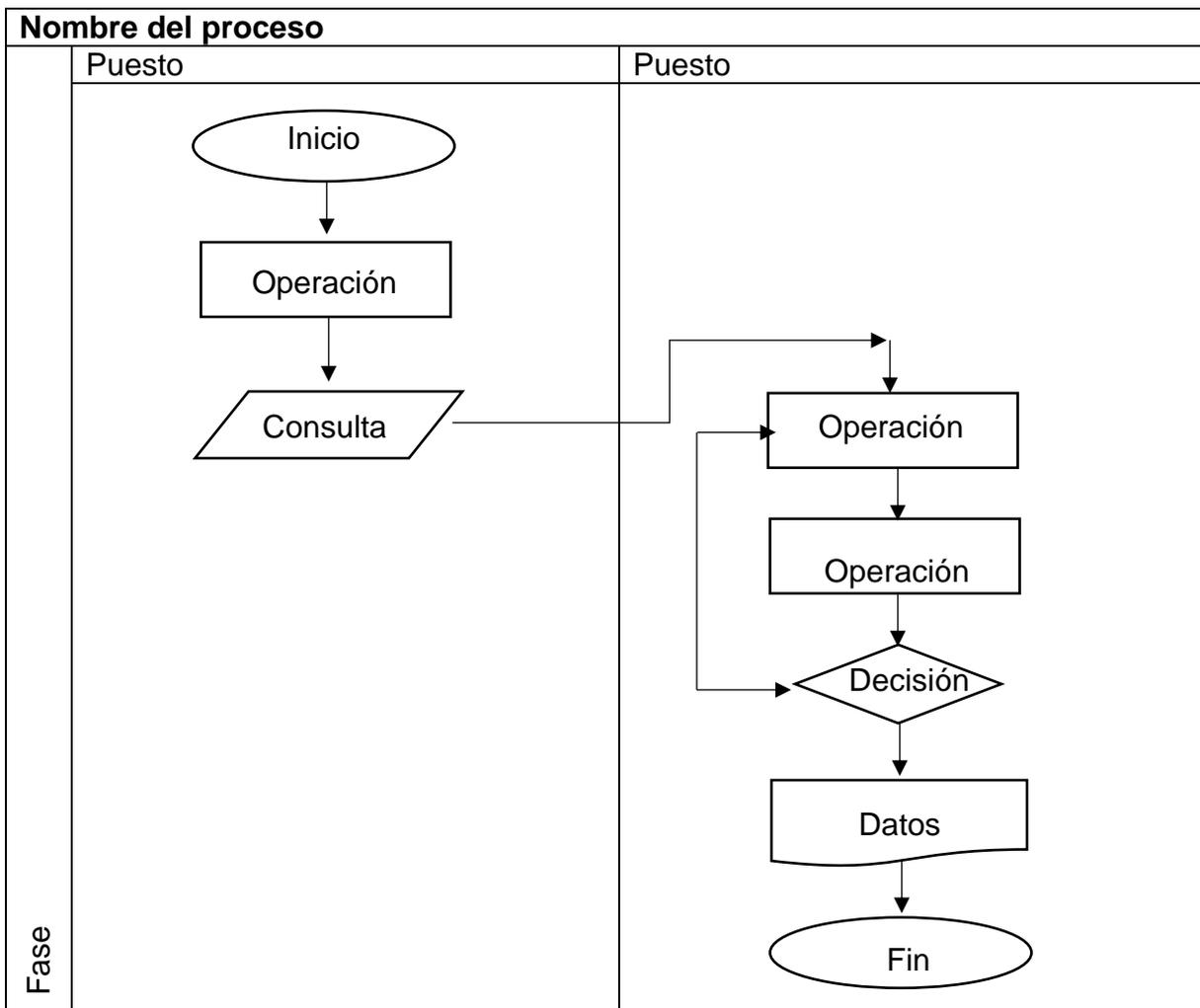
El desarrollo del programa debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué hacer?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Qué instrumentos o equipos de oficina se utilizan?
- ¿Dónde se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cuáles decisiones se toman?
- ¿Qué documentos se generan?
- ¿Cuáles el destino de los documentos o de información que se genera?

Cabe señalar que la frecuencia del procedimiento debe determinarse utilizando las preguntas anteriores hasta obtener el resultado deseado.

No.	Actividad	Responsable	Descripción

Diagrama de flujo: Una vez descrito el proceso, continúa su representación gráfica. Para ello, se dibujará un diagrama que simbolice el flujo de información, documentos o materiales utilizados y la interacción entre los departamentos y puestos involucrados en el proceso.



El diagrama es una representación esquemática y simplificada de las actividades de gestión, muestra la relación entre las operaciones y divide el proceso en etapas.

El objetivo del diseño es visualizar completamente la interrelación del proceso, indicar la secuencia de operaciones y los elementos involucrados en el proceso de ejecución y determinar el origen y el destino del documento.

Medición: En este apartado se debe especificar un método de recopilación de información que se utilizará para evaluar la satisfacción de los usuarios del proceso con el fin de tomar medidas que contribuyan a la mejora continua. La medición permite a la organización evaluar la capacidad del programa para lograr los resultados planificados. Se debe establecer un indicador en el programa, entre otras

cosas, el indicador permite medir el tiempo de respuesta, tiempo de respuesta a cambios inesperados, eficiencia y efectividad del personal, asignación y reducción de costos, productividad y satisfacción del usuario. Estos indicadores de programa contribuyen a la realización de indicadores de proceso. También deben establecerse técnicas y registros estadísticos para proporcionar evidencia del cumplimiento de las medidas de medición.

Documentos de soporte: En este apartado se deben incluir los formatos utilizados en el proceso, así como sus instrucciones de llenado, copias requeridas, destinatarios e información variable que se debe obtener. El formato también debe incluir la denominación y el código de identificación.

Actividad	Documento	Responsable	Descripción

Procedimientos subsecuentes: En esta sección se indica el proceso a seguir al proceso, por lo que queda claro si el proceso se puede utilizar como entrada a otros procesos, y la secuencia a seguir es clara.

Procedimientos subsecuentes	Responsable

Por último, se presenta el apartado de autorización por parte de las personas a cargo de la creación e implementación del manual del proceso productivo.

Preparado por:		Firma:	Fecha:	
Revisado por:		Firma:	Fecha:	
Aprobado por:		Firma:	Fecha:	

Finalmente, se realizaron 16 procedimientos que son parte fundamental del proceso productivo, los cuales cumplen con la estructura y los lineamientos establecidos en la normativa de Buenas Prácticas de Manufactura.

4.4. Elaboración del manual del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde de la ciudad de Quito, con base a las BPM

A partir de la información recopilada, se elaboró el manual de proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde. El mismo quedó estructurado de la siguiente manera:

- Portada
- Generalidades del Manual
- Marco Filosófico del Emprendimiento
- Cadena de Valor del proceso productivo
- Procedimientos

A continuación, se presenta el Manual del proceso de producción del Emprendimiento Sr. Verde.



**MANUAL DEL PROCESO DE
PRODUCCIÓN
DEL EMPRENDIMIENTO SR. VERDE**



GENERALIDADES DEL MANUAL

INTRODUCCIÓN AL MANUAL

El presente manual, describe todos los procedimientos del proceso productivo relacionados con la elaboración de productos semielaborados a base de plátano verde, con el objetivo de estandarizar el proceso. Dicho documento, plantea una conceptualización de los procedimientos desde la entrada de un pedido hasta la entrega del mismo y su juicio emitido. De esta manera, se establece la estructura, criterios y parámetros que debe cumplir el programa evaluado; desde la adquisición, recepción y almacenamiento de insumos. Además, se describen los objetivos, alcances y políticas del proceso, de igual manera, se detalla en forma escrita y gráfica a través de diagramas de flujo, procesos de medición y formatos de soporte y registro de los responsables de implementarlos.

ALCANCE DEL MANUAL

Los procedimientos evaluados, para el presente manual son las actividades operativas del emprendimiento Sr. Verde; relacionados con la elaboración de productos semielaborados a base de plátano verde, los cuales incluyen las actividades que se realizan desde la recepción de los pedidos hasta la entrega del producto y seguimiento de satisfacción del cliente.

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Distribuir adecuadamente las áreas de trabajo, adaptando el entorno con respecto a lo señalado en la normativa BPM.
- Establecer los estándares de calidad y cantidad adecuados de insumos requeridos para la elaboración de los productos.
- Lograr una distribución uniforme de las materias primas según la receta estándar para evitar desperdicios y prevenir pérdidas.
- Empacar de forma inocua los productos semielaborados.
- Conservar los productos semielaborados a las temperaturas que lo requieran.



MARCO FILOSÓFICO DEL EMPRENDIMIENTO SR. VERDE

MISIÓN

La misión corporativa de Sr. Verde es elaborar productos alimenticios de excelente calidad, que satisfaga todos los requerimientos de los consumidores, proporcionando a su vez nuevas plazas de trabajo, creciendo e innovando junto con la comunidad.

VISIÓN

Ser la primera marca posicionada en el mercado innovando productos fabricados a base de plátano verde, preferido por todos los consumidores reconocidos por la alta calidad de nuestros productos; empanadas, bolones, corviches y la creación de nuestras salsas especiales con el toque secreto del Chef.

VALORES

Nuestra empresa se rige bajo los siguientes principios rectores:

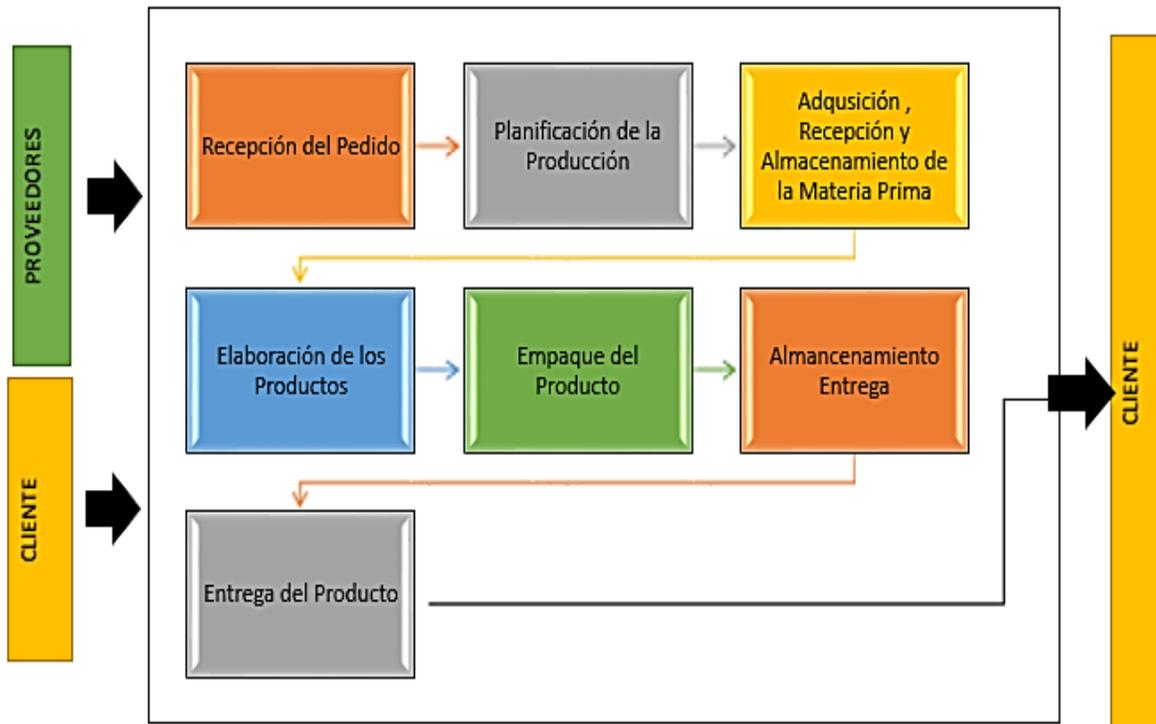
- Ama Quilla (No ser ocioso)
- Ama Llulla (No mentir)
- Ama Shua (No robar)
- Responsabilidad
- Colaboración
- Trabajo en equipo

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Posicionar los productos semielaborados del emprendimiento Sr. Verde, dirigidos al mercado local, a través de productos estandarizados y de calidad, proporcionando un servicio personalizado por medio de plataformas virtuales.



CADENA DE VALOR DEL EMPRENDIMIENTO SR. VERDE

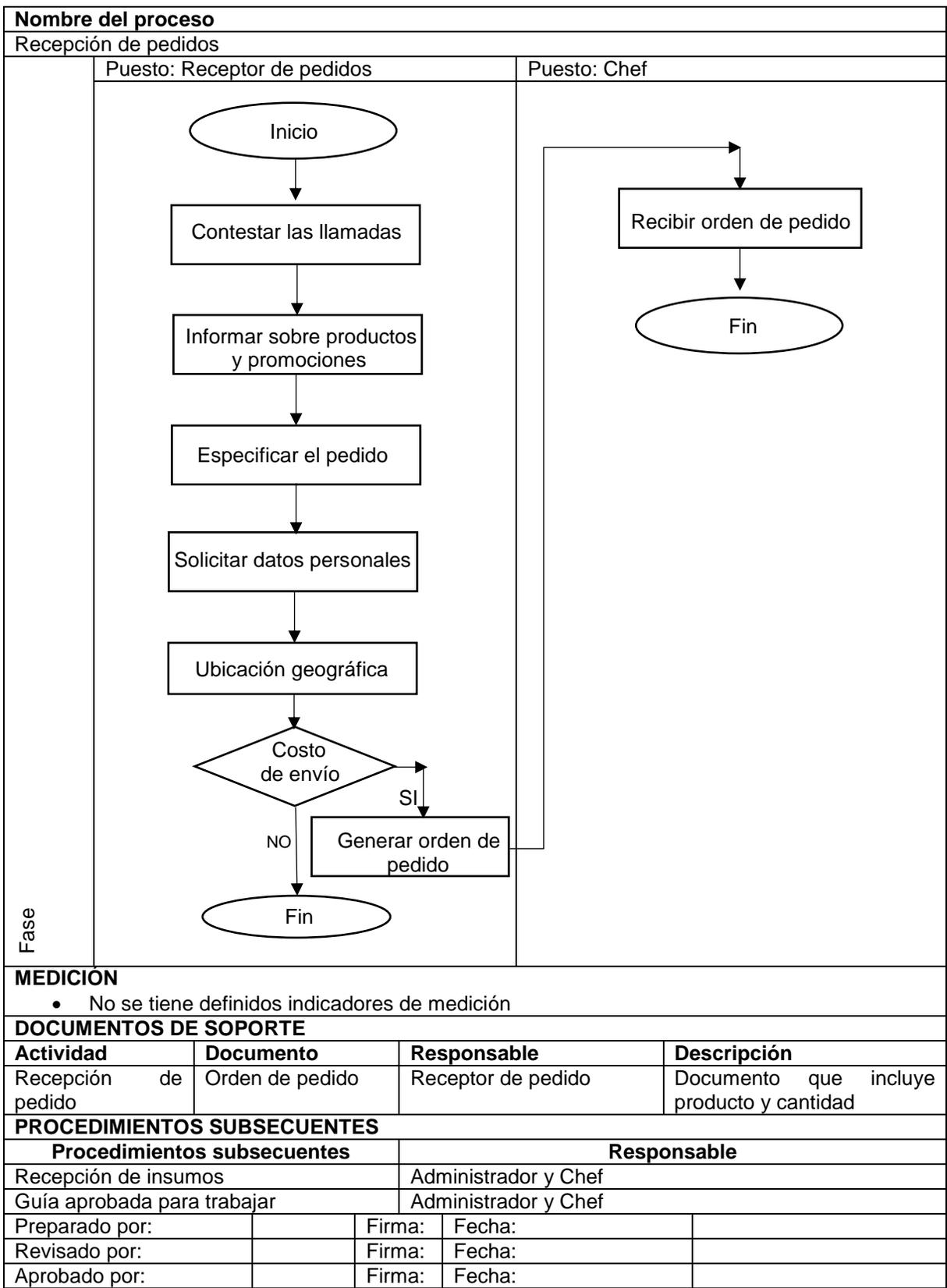




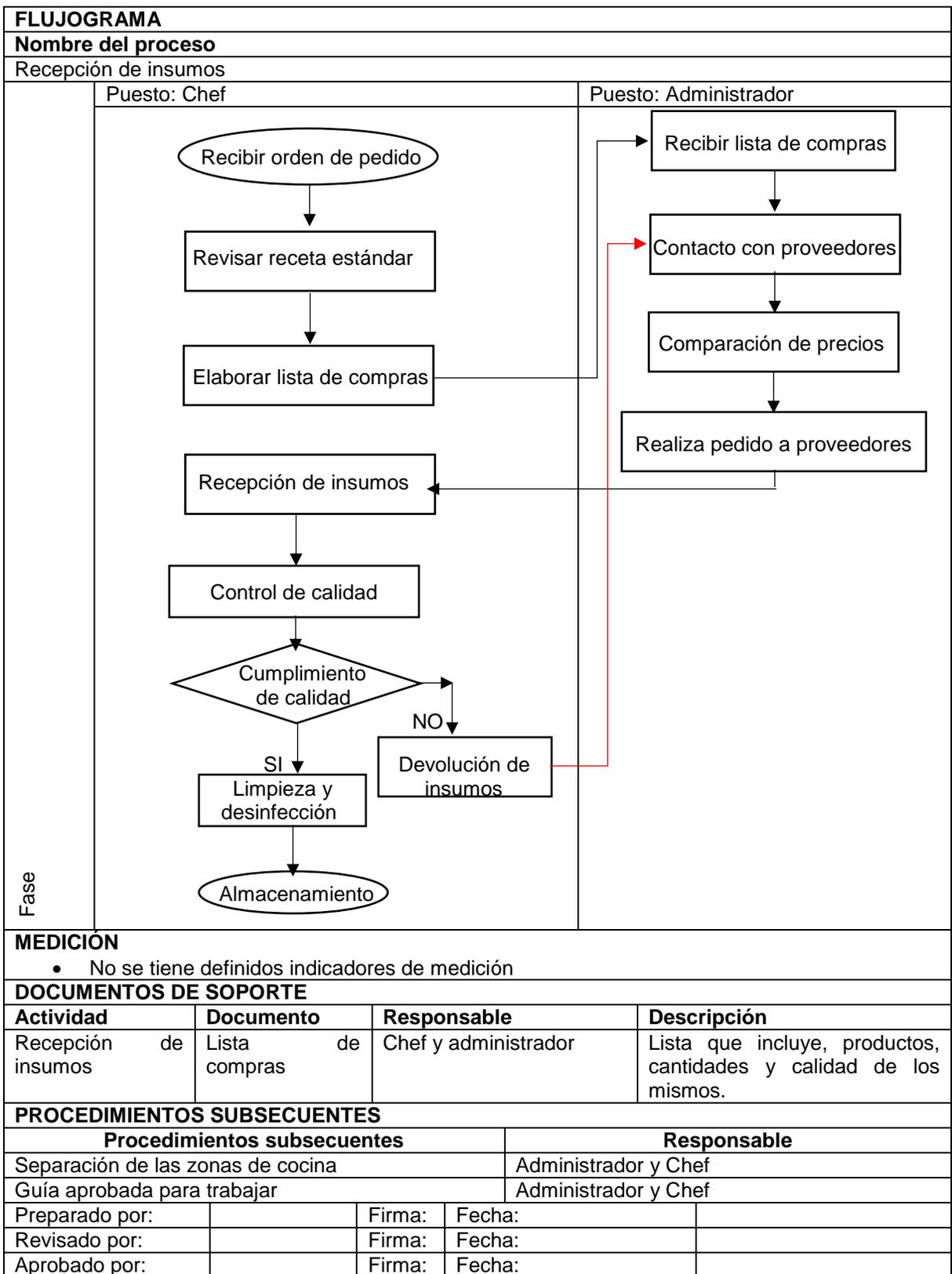
ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS POR CÓDIGO

PROCESO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO
ENTRADAS	Recepción de pedidos	01
	Recepción de insumos	02
MAQUINARIA Y EQUIPOS	Control de limpieza de maquinaria y equipos	03
MANO DE OBRA	Procedimiento aprobado para trabajar	04
	Dotación de insumos adecuados para trabajar	05
ETAPAS DE PRODUCCIÓN	Documentación de empaque de productos	06
	Entrega de productos	07
	Distribución de productos semielaborados	08
ENTORNO	Separación de las zonas de cocina	09
	Iluminación adecuada para cocina	10
	Artículos de limpieza etiquetados	11
	Protocolo de limpieza para las instalaciones	12
	Control de plagas	13
	Protocolo de seguridad laboral	14
SALIDAS	Procedimientos de evacuación	15
	Evaluación de satisfacción del cliente	16

	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE PEDIDOS		
	Código: 01		Fecha: Versión: 1
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Encargado de recepción de pedidos	Atender llamadas y recibir pedidos Generar órdenes de pedidos		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
M. P.	Materia Prima		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
Gestionar el proceso de recepción de pedidos de manera eficaz, para así iniciar el proceso de producción sin confusiones y con cantidades exactas.			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
El procedimiento de recepción de pedidos inicia desde la llamada del cliente y termina hasta cuando se entrega la orden de pedido.			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • El trato al cliente debe ser cordial en todo momento y sugerir o impulsar las ventas divulgando la cartera de productos y ofreciendo promociones. • Los pedidos que superen la cantidad de 10 productos, se deben recibir con 24 horas de anticipación. • Se debe solicitar los datos personales del cliente y ser ingresados en la base de datos. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Contestar las llamadas	Receptor de pedidos	1 Saludo a los clientes. 2 Agradecimiento por comunicarse con Sr. Verde. 3 Informar sobre la cartera de productos y las promociones. 4 Solicitar especificaciones del pedido 5 Solicitar datos personales del cliente. 6 Generar orden de pedido
1.2	Entregar orden de pedido	Receptor de pedidos	1 Imprimir orden de pedido 2 Entregarla al chef
FLUJOGRAMA			



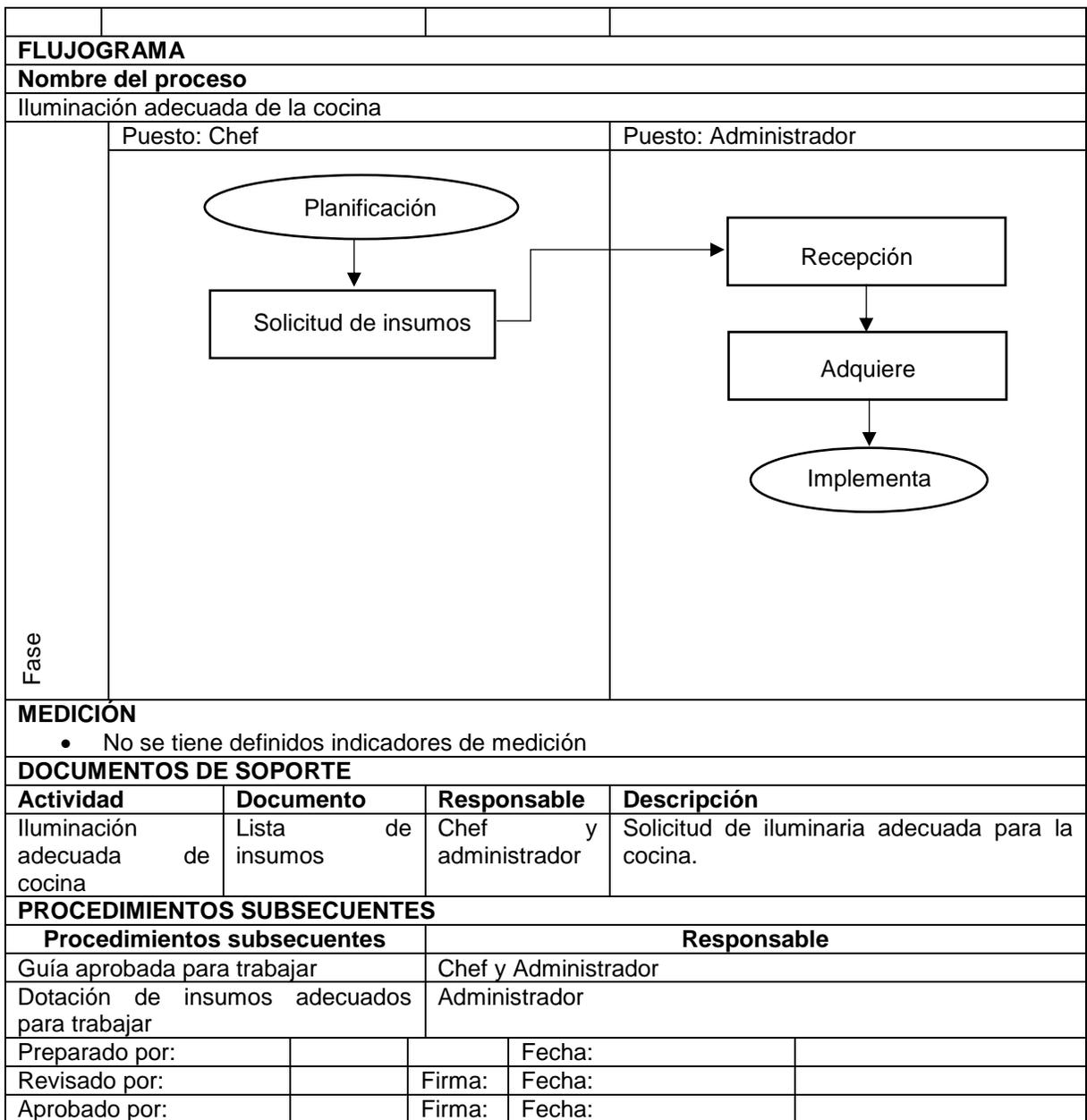
	PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE INSUMOS		
	Código: 02		Fecha: Versión: 1
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Administrador	Generar los pagos		
Chef	Calcular y controlar calidad y cantidad de insumos		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Insumo	Aquello disponible para el uso y desarrollo, la materia prima de algo.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
M. P.	Materia Prima		
I.	Insumos		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Realizar el proceso de recepción de insumos de manera eficaz, para así iniciar el proceso de producción sin confusiones y con productos de calidad. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de recepción de insumos inicia desde la compra de materia prima y termina hasta cuando se almacena. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El trato a los proveedores debe ser cordial en todo momento y solicitar descuentos. Adquirir materia prima de calidad. Solicitar productos frescos. Recepción de insumos únicamente en la mañana. Pago inmediato a proveedores. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Recibir la orden de pedido	Chef	1 Revisar receta estándar 2 Elaborar lista de compras con cantidades y productos necesarios
1.2	Recibir lista de compras	Administrador	1 Contacto con proveedores 2 Comparación de precios 3 Realiza pedidos de insumos
1.3	Recibir insumos	Chef y Administrador	1 Revisar cantidad y calidad de insumos 2 Limpieza y desinfección de insumos 3 Clasificar 4 Almacenar insumos



	PROCEDIMIENTO: SEPARACIÓN DE LAS ZONAS DE COCINA		
	Código: 03	Fecha: Versión: 1	
	Páginas 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Chef	Planifica la distribución de la cocina		
Administrador	Implementa los cambios planificados		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
B. P. M.	Buenas Prácticas de Manufactura		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Distribuir la cocina central en las zonas requeridas para la producción. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de separación de zonas de cocina inicia desde la planificación de la distribución de la cocina central y finaliza cuando se pone en marcha el plan y se implementa. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Las zonas de cocina deben cumplir con las medidas establecidas en la normativa BPM El circuito de movilización de los colaboradores debe ser sencillo y evitar roces o contaminaciones. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Planificación	Chef	1 Separación de las áreas de cocina tomando en cuenta la normativa y los requerimientos 2 Elaboración de un plano de división de la cocina.
1.2	Puesta en marcha	Administrador	1 Implementación de los cambios requeridos para la producción.

FLUJOGRAMA			
Nombre del proceso			
Separación de las áreas de cocina			
Fase	Puesto: Chef		Puesto: Administrador
	<pre> graph TD subgraph Chef [Puesto: Chef] A([Planificación]) --> B[Diseño de plano] B --> C[Entrega de plano] end subgraph Administrator [Puesto: Administrador] D[Recepción] --> E[Analiza y evalúa] E --> F([Puesta en marcha]) end C --> D </pre>		
MEDICIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> No se tiene definidos indicadores de medición 			
DOCUMENTOS DE SOPORTE			
Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Separación de las zonas de cocina	Plano de cambios	Chef y administrador	Diseño de la separación de la cocina e implementación de cambios
PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES			
Procedimientos subsecuentes		Responsable	
Iluminación adecuada de la cocina		Chef y Administrador	
Guía aprobada para trabajar		Administrador	
Preparado por:		Firma:	Fecha:
Revisado por:		Firma:	Fecha:
Aprobado por:		Firma:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO: ILUMINACIÓN ADECUADA DE LA COCINA		
	Código: 4	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Chef	Solicita los insumos correctos de iluminación		
Administrador	Compra e implementación de insumos		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Iluminar el área de cocina para trabajar en óptimas condiciones. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de iluminación de la cocina inicia desde la solicitud de materiales que cumplen con la normativa BPM y finaliza cuando se pone en marcha la implementación. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> La iluminación debe ser una luz blanca fluorescente que ilumine toda el área de cocina. No utilizar la iluminación en caso de no ser necesaria. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Solicitud de insumos	Chef	1 Estudio de insumos 2 Orden de insumos
1.2	Puesta en marcha	Administrador	1 Implementación de los cambios requeridos para la iluminación.



	PROCEDIMIENTO: GUÍA APROBADA PARA TRABAJAR		
	Código: 05	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Administrador	Diseña e implementa la guía		
Chef	Ejecuta el proceso		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Obtener productos de calidad con los mismos resultados en cada lote de producción. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> La guía detallada para trabajar debe tomarse en cuenta durante todo el proceso productivo. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Capacitar y entregar la guía aprobada para trabajar a cada colaborador. Cada colaborador debe conocer la guía y ponerla en práctica. Supervisar continuamente el cumplimiento de la guía. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Diseñar e implementar la guía	Administrador	1 Elaborar la guía de procedimientos que se deben cumplir en el proceso. 2 Informa sobre el contenido de la guía y capacitar al personal. 3 Evaluar el cumplimiento de la guía.
1.2	Ejecutar las acciones	Chef	1 Estudiar la guía y conocerla detalladamente. 2 Cumplir y hacer cumplir las acciones que se detallan para el proceso productivo.

FLUJOGRAMA			
Nombre del proceso			
Guía aprobada para trabajar			
Fase	Puesto: Administrador		Puesto: Chef
	<pre> graph TD A([Diseño]) --> B[Implementación] B --> C[Capacitar] C --> D([Supervisión]) </pre>		<pre> graph TD E[Recepción] --> F[Difusión] F --> G[Ejecución] </pre>
MEDICIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> No se tiene definidos indicadores de medición 			
DOCUMENTOS DE SOPORTE			
Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Procedimientos para trabajar	Guía	Administrador	Documento donde se escriben las actividades paso a paso del proceso productivo.
PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES			
Procedimientos subsecuentes		Responsable	
Dotación de insumos adecuados para trabajar		Administrador	
Documentación de empaque de productos		Ayudante de cocina y chef	
Preparado por:		Firma:	Fecha:
Revisado por:		Firma:	Fecha:
Aprobado por:		Firma:	Fecha:

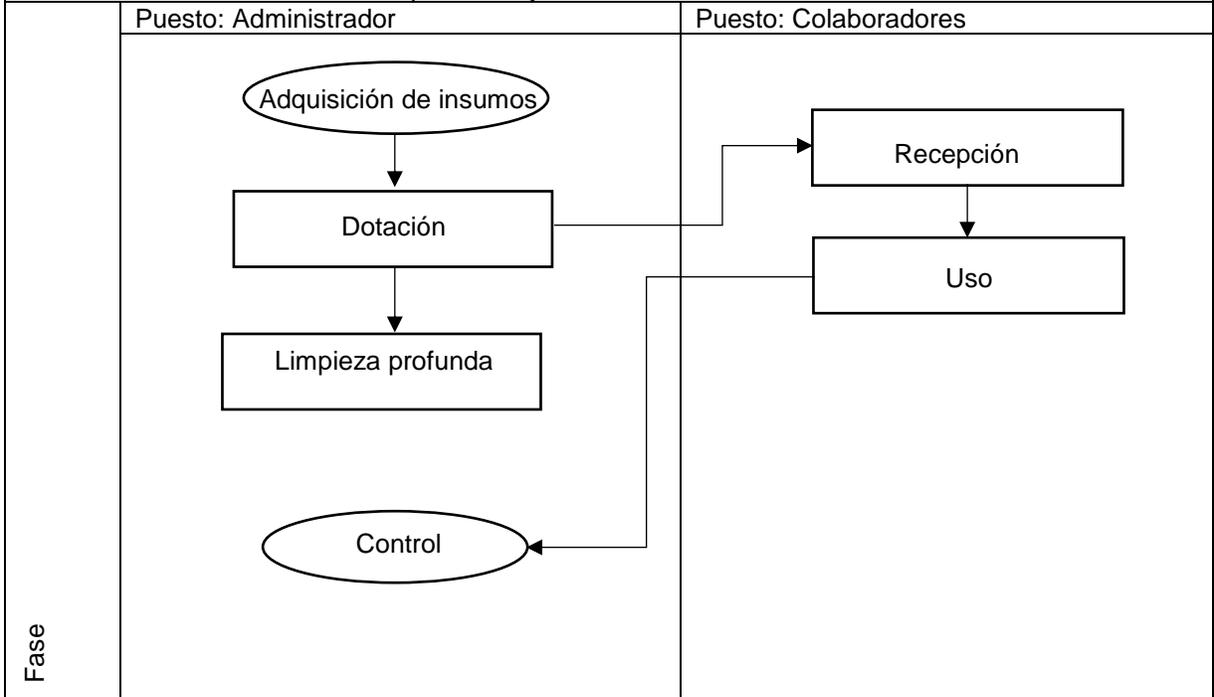
	PROCEDIMIENTO: DOTACIÓN DE INSUMOS ADECUADOS PARA TRABAJAR		
	Código: 06	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Administrador	Proveer los materiales necesarios para la producción		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Dotación	Equipar una cosa con algo que la complete o mejore.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
I.	Insumos		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Proveer los materiales adecuados a los colaboradores para la protección necesaria y la correcta producción. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de dotación de insumos se encuentra presente durante todo el proceso productivo. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El administrador debe proveer la maquinaria y equipos necesarios para la producción. Los colaboradores deben contar con uniformes adecuados y equipos de protección necesaria Los empleados deben cuidar los insumos que se les ha otorgado. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Proveer materiales necesarios	Administrador	1 Dotar de maquinaria y equipos necesarios para la producción. 2 Adquirir los ingredientes requeridos. 3 Controlar el estado de los insumos otorgados a los colaboradores.

1.2			
-----	--	--	--

FLUJOGRAMA

Nombre del proceso

Dotación de insumos adecuados para trabajar



MEDICIÓN

- No se tiene definidos indicadores de medición

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Dotación de insumos adecuados para trabajar	Responsabilidad firmada de uso	Administrador	Documento que incluye insumos entregados y firmas de recepción y estado de los mismos.

PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES

Procedimientos subsecuentes	Responsable
Documentación de empaque de productos	Chef y Ayudante de cocina
Distribución de productos semielaborados	Transportista
Preparado por:	Firma: Fecha:
Revisado por:	Firma: Fecha:
Aprobado por:	Firma: Fecha:

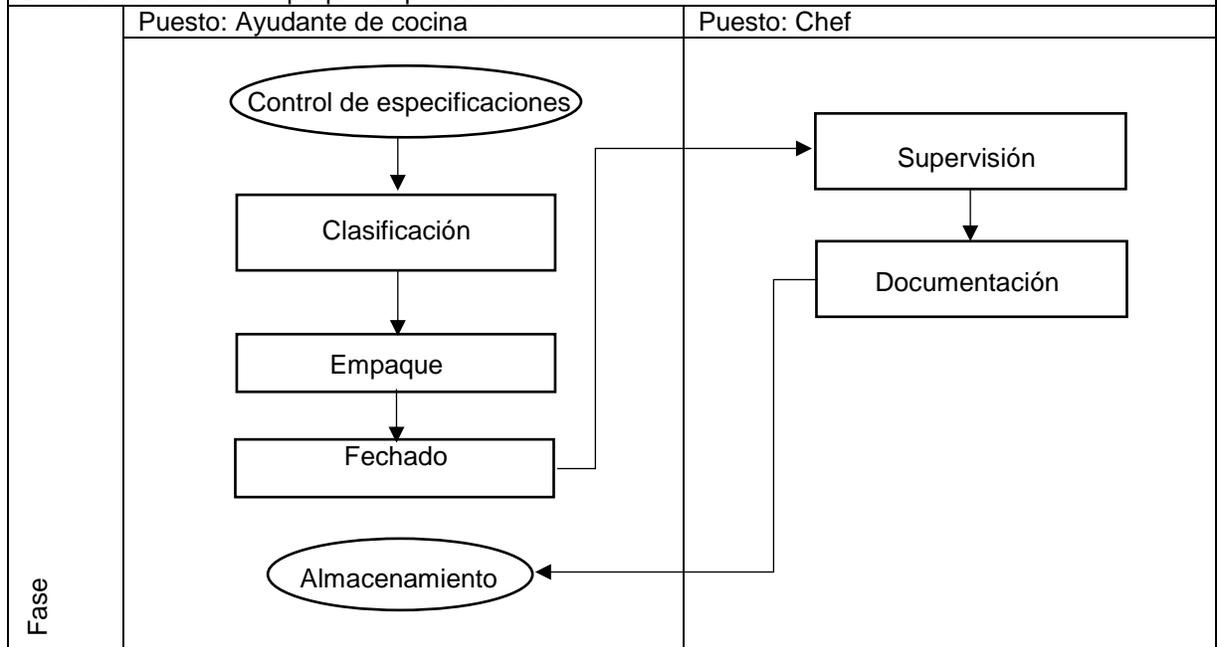
	PROCEDIMIENTO: DOCUMENTACIÓN DE EMPAQUE DE PRODUCTOS		
	Código: 07	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Chef	Supervisión y control de empaques		
Ayudante de cocina	Empacado, fechado y almacenamiento de productos		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Supervisión	Vigilancia de la realización de una actividad determinada.		
Control	Observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación		
Propiedades organolépticas	Características físicas que tiene la materia en general, según las pueden percibir los sentidos.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
S.	Supervisión		
C.	Control		
F.	Fecha		
EMPQ.	Empacado		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Controlar la cantidad, calidad y caducidad de los productos semielaborados por medio de la documentación diaria con fechas actualizadas. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de documentación de empaque de productos inicia desde que termina la producción hasta cuando se almacenan. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Se debe realizar un control de especificaciones de productos antes de ser empacados. Control de calidad de propiedades organolépticas. Empaque con materiales nuevos y herméticos. Nombrar y fechar los productos. Documentar todas las especificaciones en una lista de registro. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Empacar productos	Ayudante de cocina	1 Pesar los productos 2 Clasificar 3 Empacar

			4 Sellar y fechar
1.2	Controlar la calidad de los productos.	Chef	1 Verificar las cantidades de los productos. 2 Verificar la frescura. 3 Supervisar el estado de los empaques. 4 Documentar los datos.
1.3	Almacenamiento	Ayudante de cocina	1 Almacenar productos semielaborados a temperatura menor de 4°C hasta 0°C

FLUJOGRAMA

Nombre del proceso

Documentación de empaque de productos



MEDICIÓN

- No se tiene definidos indicadores de medición

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Documentación de empaque	Lista de registro	Chef	Lista que incluye características de productos y fechas de elaboración y caducidad.

PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES

Procedimientos subsecuentes	Responsable
Distribución de Productos Semielaborados	Transportista
Protocolo de limpieza para las instalaciones	
Preparado por:	Firma: Fecha:
Revisado por:	Firma: Fecha:
Aprobado por:	Firma: Fecha:

	PROCEDIMIENTO: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS SEMIELABORADOS		
	Código: 08	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Transportista	Transportar y entregar productos semielaborados		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Semielaborado	Producto intermedio entre una materia prima y un bien de consumo.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Entregar un producto en óptimas condiciones al cliente. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de distribución de productos inicia cuando el transportista recibe la orden de entrega y los productos y finaliza cuando llega al destino y entrega al cliente. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Al transportar y distribuir los alimentos, éstos son de responsabilidad del transportista, en el caso de presentar daños o alteraciones durante el transporte, dichos costos serán descontados del rol de pagos del responsable. Tratar con amabilidad a los clientes. Se debe cumplir minuciosamente la ruta y el horario establecidos por los clientes. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Transporte de alimentos	Transportista	1 Seguimiento de ruta establecida
1.2	Entrega	Transportista	1 Entrega segura de alimentos al cliente, detallando productos y solicitando el costo de los productos.

FLUJOGRAMA			
Nombre del proceso			
Distribución de productos semielaborados			
Fase	Puesto: Transportista		Puesto: Cliente
	<pre> graph TD subgraph Transportista A([Transporte de productos]) --> B[Entrega] B --> C([Facturación]) end subgraph Cliente D[Recepción] --> E[Pago] end B --> D E --> C </pre>		
MEDICIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> No se tiene definidos indicadores de medición 			
DOCUMENTOS DE SOPORTE			
Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Distribución de productos semielaborados	Factura	Transportista	Documento legalizado que incluye datos del cliente, del emprendimiento y valor a pagar.
PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES			
Procedimientos subsecuentes		Responsable	
Protocolo de limpieza para las instalaciones		Ayudante de Cocina y Chef	
Control de limpieza de maquinaria y equipos		Ayudante de Cocina y Chef	
Preparado por:		Firma:	Fecha:
Revisado por:		Firma:	Fecha:
Aprobado por:		Firma:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE LIMPIEZA PARA LAS INSTALACIONES		
	Código: 9	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Ayudante de cocina	Realizar actividades de limpieza		
Chef	Supervisa y controla las actividades de limpieza		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Protocolo	Conjunto de reglas de formalidad que rigen las acciones.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
P. L.	Protocolo de limpieza		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Mantener limpias las instalaciones para evitar contaminaciones o plagas. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de protocolo de limpieza de las instalaciones inicia desde que termina la producción del día hasta la próxima producción. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Sanitizar el lugar al finalizar cada lote de producción. Utilizar el artículo de limpieza adecuado para cada superficie. Utilizar la señalética correspondiente para evitar accidentes laborales. Documentar la constancia de haber realizado la limpieza. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Separar los desechos.	Ayudante de cocina	1 Clasificar la basura en orgánica e inorgánica.
1.2	Desechar basura	Ayudante de cocina	1 Sellar y enviar la basura a los recolectores señalados.
1.3	Limpiar y desinfectar superficies	Ayudante de cocina	1 Limpieza profunda del área.
1.4	Supervisar	Chef	1 Documenta el cumplimiento y la adecuada limpieza de las zonas del área

			de producción.
FLUJOGRAMA			
Nombre del proceso			
Protocolo de limpieza para las instalaciones			
Fase	Puesto: Ayudante de cocina		Puesto: Supervisa
	<pre> graph TD A([Clasificar basura]) --> B[Sellar fundas] B --> C[Desechar basura] C --> D[Limpieza profunda] C --> E[Supervisión] E --> F([Registro]) </pre>		
MEDICIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> No se tiene definidos indicadores de medición 			
DOCUMENTOS DE SOPORTE			
Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Protocolo de limpieza de las instalaciones	Registro de actividades de limpieza	Chef	Documento donde se especifica las actividades de limpieza y el estado de las instalaciones.
PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES			
Procedimientos subsecuentes		Responsable	
Control de limpieza de maquinaria y equipos		Ayudante de cocina y Chef	
Artículos de limpieza etiquetados			
Preparado por:		Firma:	Fecha:
Revisado por:		Firma:	Fecha:
Aprobado por:		Firma:	Fecha:

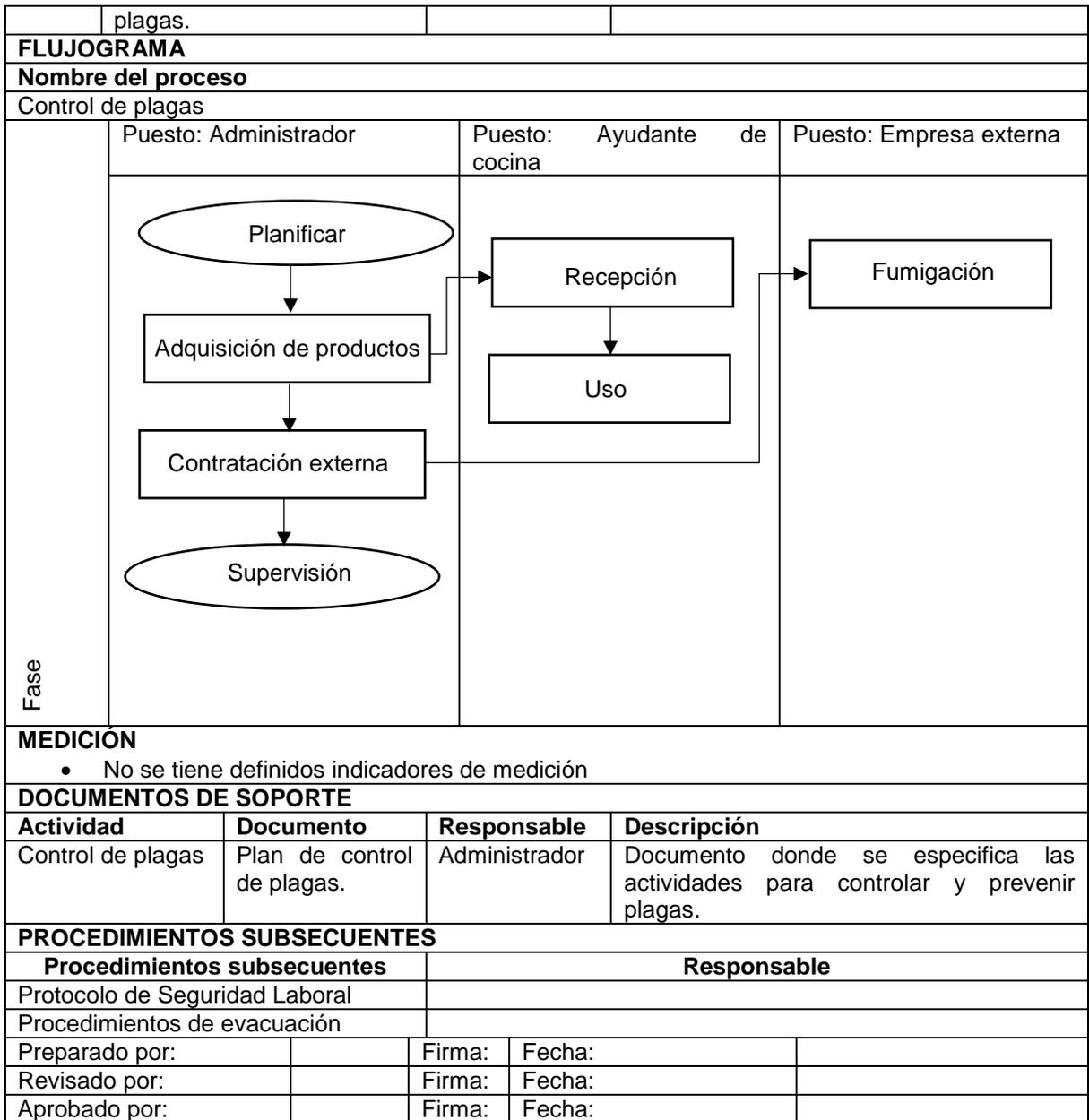
	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LIMPIEZA DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS		
	Código: 10	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Ayudante de cocina	Limpieza y mantenimiento		
Chef	Control de actividades		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
L. M.	Limpieza y Mantenimiento		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Mantener la maquinaria y los equipos limpios y en buen estado, mediante limpiezas profundas supervisadas y registradas en una hoja de control. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de limpieza y mantenimiento de la maquinaria inicia antes del proceso de elaboración de productos y termina una vez finalizado el mismo. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Lavar y desinfectar los equipos antes de cualquier producción. Verificar el estado de los equipos antes de empezar a trabajar. Utilizar adecuadamente los equipos. No exceder el límite de capacidad de cada equipo. No exceder los tiempos de uso de cada maquinaria. Realizar limpieza profunda de equipos una vez terminada la producción. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Limpieza previa de maquinaria	Ayudante de cocina	1 Limpiar los equipos y maquinarias antes de la producción.
1.2	Verificar el estado de los equipos.	Chef	1 Supervisar el uso y la limpieza de los equipos 2 Documentar el estado en que la maquinaria se encuentra después de la producción. 3 Reportar las condiciones de cada

			equipo.
FLUJOGRAMA			
Nombre del proceso			
Control de limpieza de maquinaria y equipos			
Fase	Puesto: Ayudante de cocina		Puesto: Chef
	<pre> graph TD A([Limpieza previa]) --> B[Uso adecuado] B --> C[Limpieza profunda] </pre>		<pre> graph TD D[Supervisión de limpieza] --> E[Supervisión de estado de equipos] E --> F[Registrar estado de equipos] F --> G([Control de limpieza]) C --> D </pre>
MEDICIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> No se tiene definidos indicadores de medición 			
DOCUMENTOS DE SOPORTE			
Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Control de limpieza de maquinaria y equipos	Registro diario de limpieza	Chef	Documento que especifica la limpieza y el estado de los productos
PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES			
Procedimientos subsecuentes		Responsable	
Artículos de limpieza etiquetados		Ayudante de cocina y chef	
Control de plagas			
Preparado por:		Firma:	Fecha:
Revisado por:		Firma:	Fecha:
Aprobado por:		Firma:	Fecha:

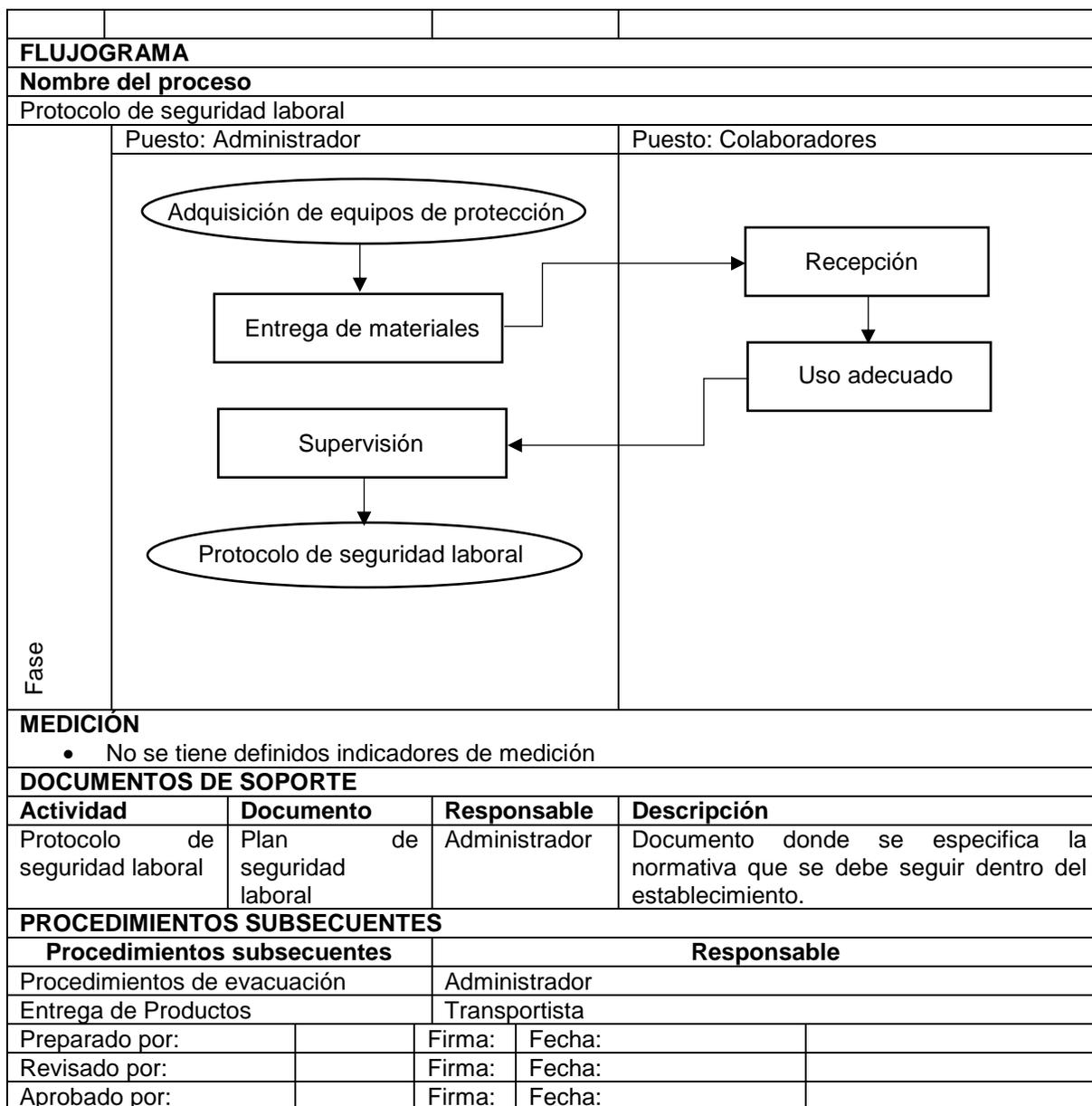
	PROCEDIMIENTO: ARTÍCULOS DE LIMPIEZA ETIQUETADOS		
	Código: 11	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Ayudante de cocina	Etiquetar adecuadamente los artículos de limpieza		
Chef	Supervisa y controla las etiquetas		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Artículo de limpieza	Productos químicos utilizados para la limpieza y desinfección de áreas o materias primas.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
F.	Fecha		
T.	Tóxico		
N. T.	No Tóxico		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Prevenir riesgos de ingestión o contaminación con productos de limpieza. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de etiquetado de productos de limpieza inicia desde la adquisición de los mismos hasta su almacenamiento. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Etiquetar cada producto con su respectivo nombre con etiquetas fijas, visibles y con marcador de larga duración. Almacenar los productos de limpieza en un sitio alejado de la manipulación y almacenamiento de alimentos. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Etiquetar los productos	Ayudante de cocina	1 Colocar los respectivos nombres 2 Colocar las fechas de caducidad de los productos.
1.2	Almacenamiento	Ayudante de cocina	1 Almacenar los productos lejos de los alimentos.

1.3	Supervisión	Chef	1 Verifica las etiquetas.
FLUJOGRAMA			
Nombre del proceso			
Artículos de limpieza etiquetados			
Fase	Puesto: Ayudante de cocina		Puesto: Supervisa
	<pre> graph TD A([Recibe productos]) --> B[Etiqueta productos] B --> C[Almacena productos] C --> D([Supervisión]) </pre>		
MEDICIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> No se tiene definidos indicadores de medición 			
DOCUMENTOS DE SOPORTE			
Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Artículos de limpieza etiquetados	Registro de artículos de limpieza	Chef	Documento donde se especifica los artículos de limpieza en stock y fechas de caducidad de los mismos.
PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES			
Procedimientos subsecuentes		Responsable	
Control de plagas		Administrador	
Protocolo de Seguridad Laboral			
Preparado por:		Firma:	Fecha:
Revisado por:		Firma:	Fecha:
Aprobado por:		Firma:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS		
	Código: 12	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Administrador	Elaboración de planes de prevención y control de plagas.		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Plaga	Colonia de organismos animales o vegetales que ataca y destruye un sitio o una materia prima.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Prevenir y controlar las plagas dentro del establecimiento. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de control de plagas debe estar presente durante todo el tiempo de producción. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Mantener las instalaciones limpias. La basura debe estar separada, sellada y desechada en los lugares dispuestos. La materia prima debe estar sellada y almacenada adecuadamente y no quedar a la intemperie. Evitar acumulaciones de grasa en los equipos. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Elaboración de un plan de control de plagas.	Administrador	1 Detallar las actividades y materiales que se utilizan.
1.2	Adquisición de productos para controlar plagas	Administrador	1 Proveer de productos para controlar las plagas, los mismos que deben ser utilizados con frecuencia después de cada limpieza profunda.
1.3	Contratar un servicio de fumigación y control de	Administrador	1 Contactar a una empresa y realizar fumigaciones cada 3 meses.



	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE SEGURIDAD LABORAL		
	Código: 13	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Administrador	Realiza un plan de seguridad laboral		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Seguridad Laboral	Salud y calidad de vida de las personas en la profesión.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
S. L.	Seguridad Laboral		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Precautelar la integridad y la salud de los colaboradores. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento de protocolo de seguridad laboral debe estar presente durante todo el proceso productivo. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • Proveer los equipos necesarios para protección personal. • Utilizar adecuadamente los equipos suministrados. • Respetar las señaléticas de protección, precaución y prohibición de acciones. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Proveer de equipos de protección personal.	Administrador	1 Adquirir kits de protección para cada colaborador.
1.2	Utilizar adecuadamente	Colaboradores	1 Mantener limpios los uniformes. 2 Mantener en buen estado sus insumos de protección personal.
1.3	Diseñar un protocolo de seguridad laboral	Administrador	1 Elaboración de pautas con base a la normativa.



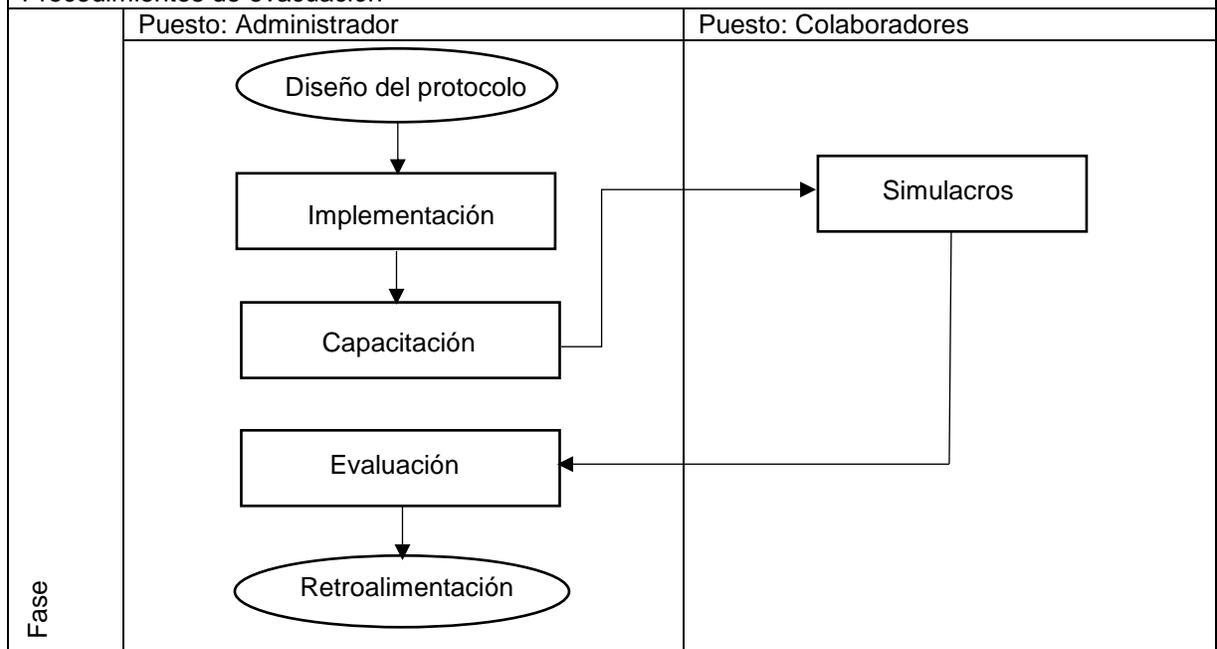
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN		
	Código: 14	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Administrador	Diseñar e implementar las acciones.		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Evacuación	Acción o efecto de retirar personas de un lugar determinado.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Precautelar la integridad y la salud de los colaboradores. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de protocolo de evacuación debe estar presente durante todo el tiempo que se realicen las actividades. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y mostrar las rutas de evacuación. Cumplir obligatoriamente las señaléticas de evacuación. Mantener al personal capacitado en caso de evacuación. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Diseñar Protocolo	Administrador	1 Guiarse en la normativa del Cuerpo de Bomberos para su creación.
1.2	Implementar el protocolo	Administrador	1 Impresión y difusión de información
1.3	Capacitación	Administrador	1 Informar a los colaboradores sobre las acciones establecidas.

			2 Realizar simulacros de evacuación
1.4	Evaluación	Administrador	1 Supervisar el cumplimiento del protocolo. 2 Retroalimentación

FLUJOGRAMA

Nombre del proceso

Procedimientos de evacuación



MEDICIÓN

- No se tiene definidos indicadores de medición

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Procedimientos de evacuación	Protocolo de evacuación	Administrador	Documento donde se especifican las acciones a tomar en caso de emergencia y las rutas de escape.

PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES

Procedimientos subsecuentes		Responsable	
Entrega de Productos		Transportista	
Evaluación de satisfacción del cliente		Administrador	
Preparado por:		Firma:	Fecha:
Revisado por:		Firma:	Fecha:
Aprobado por:		Firma:	Fecha:

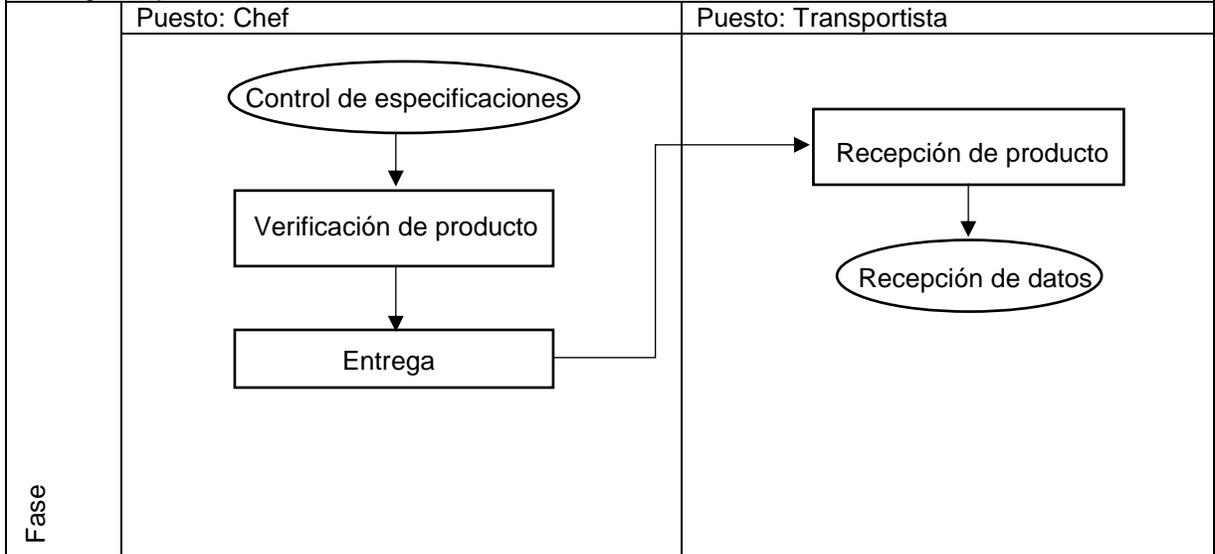
	PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE PRODUCTOS		
	Código: 15	Fecha: Versión: 1	
Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Chef	Entrega de productos		
Transportista	Recepción de producto y ruta		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Transportista	Persona que tiene por oficio transportar mercancías		
Ruta	Camino establecido o previsto para un destino		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
T.	Transportista		
R.	Ruta		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Entregar productos que cumplan con las especificaciones de calidad solicitadas por el cliente. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de entrega de productos inicia desde que se toman del almacenamiento hasta que se entregan al transportista junto con la ruta de destino. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Se debe realizar un control de especificaciones de productos antes de ser entregados. El transportista debe exigir toda la documentación necesaria (datos del cliente, factura, detalle de cobros, especificaciones y tipos de productos) 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Entrega de productos	Ayudante de cocina	1 Clasificar los productos
1.2	Controlar la calidad de los productos.	Chef	1 Verificar el estado de los productos. 2 Entregar los productos al transportista 3 Firmar la documentación

1.3	Recepción de productos	Transportista	1 Recibir productos con especificaciones.
-----	------------------------	---------------	---

FLUJOGRAMA

Nombre del proceso

Entrega de productos



MEDICIÓN

- No se tiene definidos indicadores de medición

DOCUMENTOS DE SOPORTE

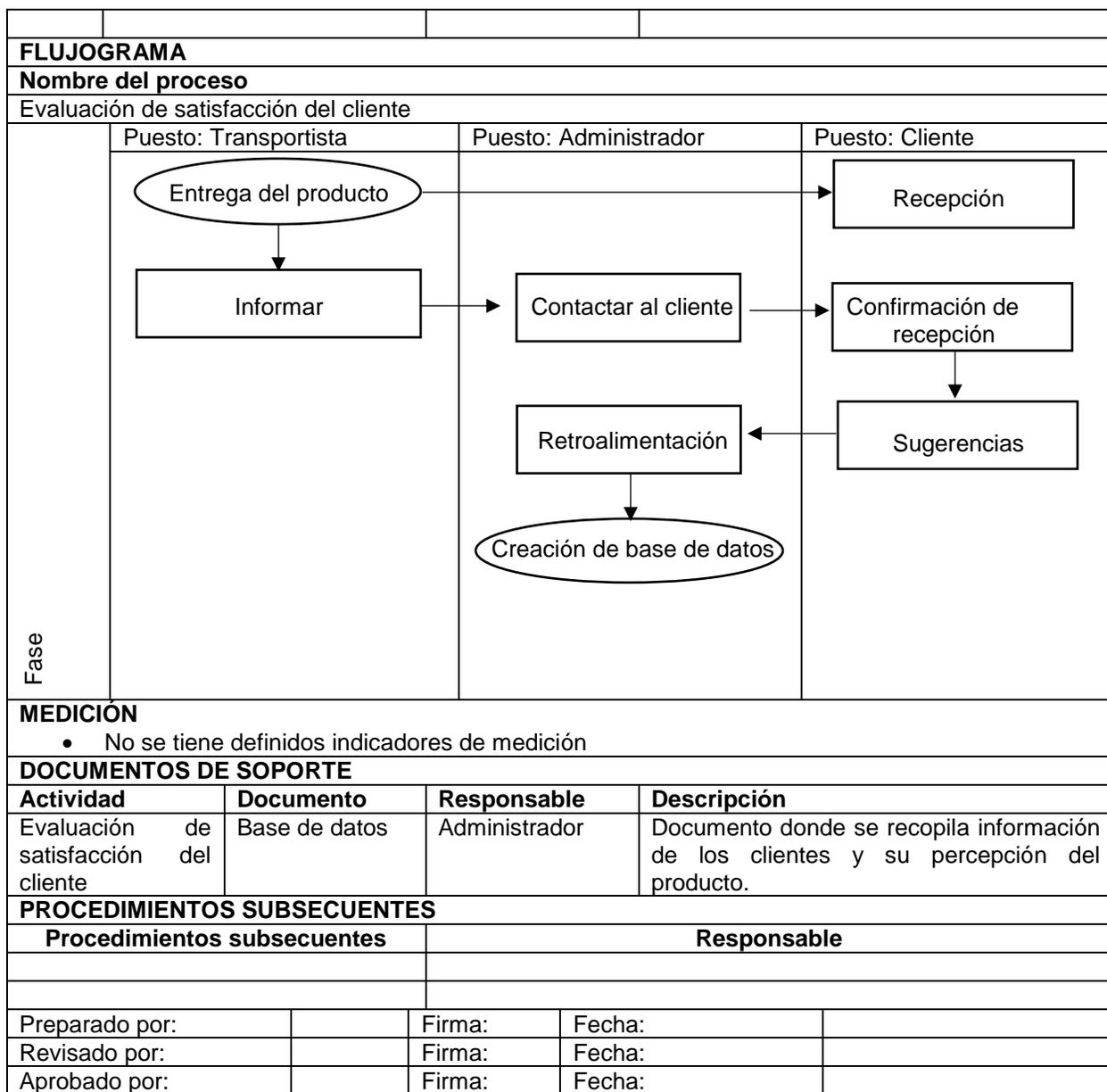
Actividad	Documento	Responsable	Descripción
Entrega de productos	Orden de entrega Factura	Transportista	Documento que incluye las especificaciones de productos, datos del cliente y monto a cobrar.

PROCEDIMIENTOS SUBSECUENTES

Procedimientos subsecuentes	Responsable
Evaluación de Satisfacción del cliente	Administrador

Preparado por:		Firma:	Fecha:	
Revisado por:		Firma:	Fecha:	
Aprobado por:		Firma:	Fecha:	

	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: 16	Fecha: Versión: 1	
	Páginas: 2	Departamentos usuarios del procedimiento: DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN	
Control de cambios:			
Fecha de revisión	Detalle de cambios	Reviso	Autorizo
Puestos Involucrados y Sus Roles:			
Puesto	Rol		
Administrador	Encargado de la interacción con clientes.		
Glosario:			
Nombre	Descripción		
Satisfacción	Una forma de medir cómo los productos y servicios de la empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.		
Abreviaturas Utilizadas:			
Nombre	Descripción		
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir y superar las expectativas de los clientes. 			
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> El procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente inicia desde que el cliente se contacta para solicitar el producto y finaliza hasta cuando consume el mismo. 			
POLÍTICAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> Realizar llamadas de confirmación de llegada del producto al cliente. Realizar seguimiento continuo de las entregas. Ofrecer soluciones rápidas en caso de existir inconformidad. 			
Descripción Del Procedimiento			
No.	Actividad	Responsable	Descripción
1.1	Llamadas de confirmación	Administrador	1 Contactar al cliente. 2 Preguntar si tiene inconformidades.
1.2	Seguimiento	Administrador	1 Realizar llamadas continuas al transportista.
1.3	Solicitar sugerencias	Administrador	1 Llamar al cliente y evaluar su satisfacción.
1.4	Crear base de datos	Administrador	1 Documentar datos y evidencia física.



Finalmente, para la elaboración del Manual de procesos de producción, se tomó en cuenta la realización de documentos de soporte, los mismos apoyan las actividades principales que son partes de la línea de servicio del emprendimiento Sr. Verde, estos se presentan a continuación.

FORMATOS DE LOS DOCUMENTOS DE SOPORTE

Formato: Hoja de pedido del cliente

	SR. VERDE		
	Hoja de Pedido del Cliente		
N° Pedido	0001	Plazo de envío	
Fecha			
Referencias			
Ref./Cód.	Descripción	Cantidad	Precio
Total			
Condiciones	Aceptado por:		
Forma de Pago			

Formato: Hoja de adquisición de insumos

	SR. VERDE		
	Hoja de Adquisición de insumos		
N° Pedido	0001	Plazo de envío	
Fecha			
Referencias			
Ref./Cód.	Descripción	Cantidad	Precio
Total			
Condiciones	Aceptado por:		
Forma de Pago			

Formato: Receta estándar

		FORMATO RECETA ESTÁNDAR				
No. RECETA	1		FOTO			
NOMBRE DE LA RECETA						
NÚMERO DE PAX						
TIPO DE RECETA						
CHEF RESPONSABLE						
CIUDAD/REGIÓN						
CODIGO	CANT	UNIDAD	INGREDIENTE	MISE EN PLACE	V. UNIT.	V.TOTAL
COSTO DE MATERIA PRIMA						\$ -
MARGEN DE ERROR (7-10%)						\$ -
COSTO TOTAL DE LA PREPARACIÓN						\$ -
COSTO POR PORCIÓN						\$ -
COSTO IVA 12%						\$ -
COSTO PVP						\$ -
PROCEDIMIENTO				TECNICA	TEMPERATURA	TIEMPO

Formato: Registro de inventario de insumos

	FICHA DE INVENTARIO DE INSUMOS		N°
Fecha:		Turno:	
Producto	Stock	Existencia	Requisición
Realizado por:		Aprobado por:	

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo describe las conclusiones y recomendaciones derivadas de la presente investigación, después de haber obtenido los resultados correspondientes, a partir de los objetivos planteados.

5.1 Conclusiones

- En la caracterización del proceso de producción se determinó, que la línea principal de servicio está orientadas a los siguientes productos: empanadas, bolones y corviches; y además se realiza según la siguiente secuencia de procesos: recepción, planificación, adquisición, elaboración y empaque. Adicionalmente se identificaron los responsables de cada uno y las maquinarias empleadas para su operación.
- Al evaluar el proceso productivo con base a las Buenas Prácticas de Manufactura, se determinó que las principales falencias están dirigidas hacia la ausencia de procedimientos estandarizados y documentados, lo que impacta en la efectividad de las actividades operativas principales; además, al medir las dimensiones establecidas, se determinó que existe un grado de cumplimiento bajo en la eficiencia de los procedimientos.
- En lo referente al desarrollo de la documentación, se establecieron los lineamientos y estructura de los procedimientos, los cuales se emplearon para desarrollar la documentación de dieciséis (16) procedimientos que conforman el proceso productivo.

- Finalmente, se elaboró el manual de proceso de producción en el cual se incluyeron los siguientes elementos: Introducción, Alcance del manual, Objetivos del manual y Misión del manual Visión, Misión, Valores de la empresa, Objetivo estratégico de la empresa. cadena de valor y los dieciséis procedimientos levantados y documentados.

5.2 Recomendaciones

Para el emprendimiento:

- Implementar el Manual de Procesos diseñado, garantizando su cumplimiento.
- Realizar planes de capacitación a los colaboradores del emprendimiento sobre el manual de procesos y su funcionamiento para que así realicen las actividades necesarias adecuadamente en cada procedimiento.
- Revisar y actualizar periódicamente el manual en cuanto a su contenido, si se va a cambiar o a implementar un nuevo procedimiento dentro del proceso productivo.
- Patentar la marca y las recetas estándar, para asegurar que el producto que oferta el emprendimiento sea único en el mercado de expendio de alimentos semielaborados.
- Implementar un sistema de retroalimentación para el cliente, a través de la colocación de un buzón de sugerencias, esto permitirá de manera consecutiva conocer los nuevos requerimientos de los mismos.
- Ampliar el alcance de esta investigación debido a que puede ser materia de otros temas a ser estudiados, como la estandarización de procesos productivos y la satisfacción del cliente, relacionados con la prestación de servicios de alimentos y bebidas.

Para la Universidad

- Continuar con el desarrollo de este tipo de investigación con el fin de apoyar a los nuevos emprendimientos y mejorar sus procesos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM): “Principios básicos de higiene en la manipulación, preparación, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos” (Salgado y Castro, 2007, p. 36).

Calidad: “La calidad satisface las necesidades del cliente y las expectativas razonables” (López, 2005, p. 126).

Clientes: “Destinatarios de las salidas producidas que reciben dichos productos a cambio de un valor económico” (García, 2020, p. 50).

Emprendimiento: “Desarrollo de un proyecto que busca una determinada finalidad económica, política o social, y tiene ciertas características, principalmente incertidumbre e innovación” (Velezy Ortiz, 2016, p. 100).

Entorno: “Es todo aquello que rodea a la empresa, ya que no es una entidad aislada, sino que interactúa con todo lo que la rodea y estos pueden afectar o verse afectados por la organización” (Almeida, 2008, p. 55).

Entradas: “Todos los insumos o materia prima que se requiere para llevar a cabo un proceso” (García, 2020, p. 120).

Estandarización: “Permite la creación de reglas para definir las características comunes que seguirán los bienes y serán aceptados en diferentes partes del mundo” (Montenegro, 2016, p. 57).

Herramientas de calidad: “Son una serie de instrumentos que permiten controlar y mejorar la calidad, por lo que ayudan a solucionar problemas” (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 122).

Manual de procesos: “Es una herramienta que permite a una organización recopilar actividades que se deben mejorar, también se busca controlar la calidad y proponer soluciones para mejorar la satisfacción del cliente” (Llanos, 2017, p. 24).

Mejora continua: “Se trata de una estrategia sistemática y periódica cuyo objetivo principal es gestionar y optimizar la calidad del proceso” (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 27).

Planificación de la producción: “Se trata de una serie de actividades que se deben realizar en el futuro para brindar los recursos necesarios en tiempo y forma necesarios para producir bienes y servicios” (Paredes, 2001, p. 12).

Proceso: “Actividades necesarias para convertir la materia prima en productos terminados” (García, 2020, p. 19).

Proceso Productivo: “Refiere a la transformación de materia prima o recursos de producción en bienes y servicios, mediante la aplicación de maquinarias, para generar un producto final” (Bravo y Orellana, 2021, p. 17).

Proveedores: “Grupo de personas que conforman una organización que disponen de materiales y dotan de los mismos a un establecimiento para llevar a cabo las actividades claves” (García, 2020, p. 59).

Salidas: “Es el producto terminado que resulta del proceso y cumple con los requerimientos y especificaciones de los clientes” (García, 2020, p. 78).

BIBLIOGRAFÍA

Textos y documentos publicados de manera impresa:

- ARCOSA. (15 de 12 de 2015). *Controlsanitario.gob.ec*. Obtenido de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf
- Arias, F. (Julio de 2016). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos (Alineados con la estrategia)*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Camisón, Cruz & González. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- CONSTITUCION DEL ECUADOR. (11 de 12 de 2008). *CONSTITUCION DEL ECUADOR*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Díez, J & Abreu, J. (Septiembre de 2009). *spentamexico.org* . Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%2097-144.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%2097-144.pdf)
- García, E. (2020). *Diagramando sus procesos*. Madrid, Madrid, España.
- GOBIERNO DE ESTADO DE MEXICO. (13 de 07 de 2015). *Ipomex.org*. Obtenido de https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo/2017/82/8/416414c9c41630a8c02bfdc0c72212cf.pdf
- Guitierrez, I. (2012). *RED TERCER MILENIO*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Historia_de_la_gastronomia.pdf
- Hernández & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- López, P & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- López, R. (2005). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. *PERSPECTIVAS*, 67-81.
- Maldonado, B. (2018). Actividad emprendedora y competitividad en el Ecuador. *Revista global de negocios*, 44.

- MINISTERIO DE SALUD PUBLICA. (2020). *Dirección provincial de salud de Pichincha proceso del control y vigilancia sanitario*. Obtenido de http://instituciones.msp.gob.ec/dps/pichincha/images/stories/buenas_p.m_arte_sanales.pdf
- Miranda, Chamorro & Rubio. (2012). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Delta publicaciones.
- Montenegro. (21 de DICIEMBRE de 2016). *UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5933/1/129102.pdf>
- Muriel & Vélez. (2011). *Escuela de Ingeniería de Antioquia*. Obtenido de https://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/1113/7/MurielPaola_2011_DocumentacionProcesosGestion.pdf
- Nonzioli, A. (2020). *Ministerio de agricultura, ganadería y pesca Argentina*. Obtenido de <http://www.alimentosargentinos.gob.ar/HomeAlimentos/Publicaciones/revistas/nota.php?id=78>
- Nova, Hernandez & Tobón. (2016). JUICIO DE EXPERTOS PARA LA VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DOCENCIA. *Ra Ximhai*, 21.
- Novillo, Parra, Ramón & López. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Guayaquil: Cámara Ecuatoriana del Libro.
- Paredes, J. (2001). *Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Ecuador/diucucuenca/20121115114754/teoria.pdf>
- Polo & Guzman. (2013). *Universidad privada del Norte*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6399/Polo%20Reyes%20c%20Melva%20Elizabeth%20%20Guzm%C3%A1n%20Sifuentes%20%20Germ%C3%A1n%20Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Porras, D. (2010). *Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1479>
- REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS. (04 de 11 de 2002). *Decreto ejecutivo*. Obtenido de <file:///H:/MANUAL%20BPM/Normativa%20de%20las%20BPM.pdf>
- Velez, S & Ortiz, X. (2016). Emprendimiento e innovación: Una aproximación teórica. *Dominio de las ciencias*, 24.
- Salgado, M., & Castro, K. (2007). Importancia de las buenas prácticas de manufactura. *Vector*, 33-40.

Samayoa, H. (06 de 2017). *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/09/15/Samayoa-Hugo.pdf>

SECRETARIA DE ECONOMIA DE MEXICO. (2020). *Contacto PYME*. Obtenido de http://www.contactopyme.gob.mx/Cpyme/archivos/metodologias/FP2007-1323/dos_presentaciones_capaciatacion/elemento3/estandarizacion.pdf

Yacelga, D. (JULIO de 2016). *UTE*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16197/1/67376_1.pdf

Documentos publicados solo en internet:

ALIANZA PARA EL EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN. (10 de 2014). *United Nations Conference on Trade and Development*. Obtenido de https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/epf_npd02_Ecuador_es.pdf

Almeida, A. (2008). *Empresa y cultura emprendedora*. Lima: UT1.

Avianca. (12 de Enero de 2017). *Manual de procesos para la produccion* . Obtenido de https://www.academia.edu/19677987/MANUAL_DE_PROCEDIMIENTOS_PARA_LA_PRODUCCION

Bravo, M. & Orellana, G. (20 de 01 de 2021). *Salones Virtuales.com*. Obtenido de https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/monica_bravo.pdf

COMITÉ DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS. (12 de 05 de 2020). *Guía y plan General para el retorno progresivo a las actividades laborales*. Obtenido de http://www.controlminero.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/Gu%C3%ADa-y-Plan-General-para-el-retorno-progresivo-a-las-actividades-laborales_compressed.pdf

Daros, W. (2002). ¿Qué es un marco teorico? *Enfoques*, 112.

Giraldo, O. (26 de 08 de 2006). *UAO*. Obtenido de UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/6739/1/T04710.pdf>

Llanos, N. (02 de 05 de 2017). *AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S*. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/5845/LlanosCastroEulaliaNathalye2017pdf;jsessionid=9A009BCE1AA1D5D6A113D65BE00E4D55?sequence=1>

Montoyo & Marco . (2012). *Universidad de Alicante*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19047/1/Tema_4_-_Proceso_de_produccion.pdf

ANEXOS

Anexo No.1.

Guía de observación

Objetivo del Instrumento: Medir las falencias del proceso de producción del emprendimiento Sr. Verde, para poder mejorar e implementar un manual de procesos.

Instrucciones: Marque con una X si cumple o no cumple con lo descrito en el enunciado. En caso de ser negativo, señale el por qué.

GUÍA DE OBSERVACIÓN SR. VERDE					
1.	ENTRADAS	SI	NO	OBSERVACIONES	ESCALA
1.1.	¿Existe una persona encargada de recibir los pedidos?				
1.2.	¿Existe un procedimiento estandarizado para recibir los pedidos?				
1.3.	¿Existe un procedimiento establecido para la recepción de los insumos?				
1.4.	¿Existen procedimientos establecidos para el almacenamiento adecuado de los insumos?				
1.5.	¿El área de almacenamiento se encuentra limpia?				
1.6.	¿Coincide la materia prima recibida con el pedido solicitado? En cuanto a cantidad.				
1.7.	¿Se emplean métodos que permitan sanitizar los insumos?				
1.8.	¿Se trabajan los insumos en superficies antiadherentes?				
1.9.	¿Las materias primas se encuentran almacenadas evitando su contacto?				
1.10.	¿Se refrigera entre 0°C y 4°C los productos cárnicos?				
1.11.	¿Se congela a -4°C los mariscos?				
1.12.	¿Se almacena a temperatura ambiente vegetales? (27°C)				

2.	MAQUINARIA Y EQUIPO	SI	NO	OBSERVACIONES	ESCALA
2.1.	¿Existe un plan de mantenimiento de la maquinaria?				
2.2.	¿Existe un procedimiento o instrucciones para el uso de cada maquinaria?				
2.3.	¿La maquinaria está provista de la				

	instrumentación adecuada?				
2.4.	¿Las maquinarias y equipos se encuentran limpios?				
2.5.	¿Existe un registro del control de limpieza de las maquinarias y equipos?				
2.6.	¿Los equipos y maquinaria son operados de manera correcta?				
2.7.	¿Se realiza limpieza profunda de la campana de extracción de olores una vez a la semana?				
2.8.	¿Las superficies de la freidora están sin grasa acumulada?				
2.9.	¿Están los fogones de la cocina limpios?				

3.	MANO DE OBRA	SI	NO	OBSERVACIONES	ESCALA
3.1.	¿El personal cumple con las normativas establecidas de bioseguridad?				
3.2.	¿El personal cumple con las normas de higiene personal?				
3.3.	¿Cuenta el personal con uniformes de cocina?				
3.4.	¿El personal usa uniformes limpios?				
3.5.	¿El personal utiliza equipos de protección personal?				
3.6.	¿Conoce el personal los peligros ocasionados por la manipulación no adecuada por los alimentos?				
3.7.	¿El personal realiza las tareas de producción de una forma segura?				
3.8.	¿Se realiza el despacho de los alimentos utilizando guantes?				
3.9.	¿Maneja el personal por separado los alimentos cocidos de los crudos?				
3.10.	¿El personal utiliza correctamente los utensilios de cocina?				
3.11.	¿El personal utiliza las herramientas de cocina codificadas por colores, por ejemplo (tablas de cortar y cuchillos)?				
3.12.	¿El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar superficies?				
3.13.	¿El personal se lava las manos después de manipular alimentos crudos antes de tocar alimentos listos para el consumo?				
3.14.	¿El personal utiliza los lavabos para sanitizar sus manos únicamente?				
3.15.	¿El personal se lava las manos de manera correcta?				

4.	ETAPAS DE PRODUCCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES	ESCALA
4.1.	¿Se utiliza el sistema FIFO de almacenamiento de alimentos?				
4.2.	¿Existe una receta estándar para la elaboración de los diferentes productos?				
4.3.	¿Se trabaja con los gramajes necesarios para producir los pedidos recibidos?				
4.4.	¿Se calculan las porciones exactas por pedido?				
4.5.	¿Las proteínas se lavan con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción?				
4.6.	¿Las verduras cumplen con criterios de aceptación y rechazo?				
4.7.	¿La desinfección de verduras posterior al lavado se efectúa con desinfectantes comerciales de uso en alimentos?				
4.8.	¿Los alimentos picados para la preparación del día, que no se utilizan de inmediato, se conservan en refrigeración hasta su cocción?				
4.9.	¿La materia prima que se ha descongelado se utiliza inmediatamente?				
4.10.	¿Se cambia regularmente las grasas y aceites cuando ya han perdido sus propiedades?				
4.11.	¿Se utiliza toda la masa elaborada en el mismo día, sin dejarlo para posteriores preparaciones?				
4.12.	¿Se realizan todos los rellenos por separado?				
4.13.	¿Se utilizan guantes de látex para armar cada producto?				
4.14.	¿Se utilizan guantes de látex para empacar cada producto?				
4.15.	¿Existe un procedimiento documentado de cómo empacar los productos?				
4.16.	¿Se empacan herméticamente los productos para evitar que exista manipulación de extraños?				
4.17.	¿Las salsas que acompañan a los productos se elaboran al instante?				
4.18.	¿Los empaques para las salsas son los adecuados?				
4.19.	¿Los productos listos y empacados se almacenan a una temperatura de 0°C a 4°C?				
4.20.	¿Los productos terminados se almacenan por separado, sin				

	mezclarse con materia prima cruda?				
4.21.	¿Existe un procedimiento para la entrega de productos?				
4.22.	¿El vehículo de entregas de productos se encuentra limpio?				
4.23.	¿El contenedor que transporta los productos cumple con una temperatura de 0°C a 4°C?				
4.24.	¿La persona encargada del transporte de alimentos sigue normas de bioseguridad?				
4.25.	¿El personal encargado de distribuir conoce el procedimiento adecuado de transporte de alimentos semi-elaborados?				

5.	ENTORNO	SI	NO	OBSERVACIONES	ESCALA
5.1.	¿La cocina central se encuentra en un área de fácil acceso?				
5.2.	¿Existen mesas de trabajo suficientes para realizar las actividades?				
5.3.	¿Los mesones de trabajo cumplen con las medidas requeridas? (1.30 a 1.50 m de alto y 2.50 a 2.70 m de ancho)				
5.4.	¿La cocina central se encuentra distribuida por áreas? (producción, empaque, limpieza y desinfección y almacenamiento)				
5.5.	¿Las 3 zonas de la cocina (lavabo, almacenamiento y producción) se encuentran separados por una distancia mínima de 1.2m y máxima de 2.70m?				
5.6.	¿El circuito de recorrido de la cocina se realiza de manera segura e higiénica? (Que no se cruce con alimentos elaborados por el mismo camino donde existen desechos)				
5.7.	¿La cocina central se encuentra completamente iluminada con luces fluorescentes blancas?				
5.8.	¿La cocina central cuenta con campana de extracción de olores?				
5.9.	¿Existe una ventilación adecuada? (corriente de aire constante que mantenga una temperatura entre 18°C y 20°C)				
5.10.	¿La cocina central cuenta con piso de material antideslizante?				
5.11.	¿Las paredes de la cocina central son de color blanco?				
5.12.	¿Las paredes de la cocina central son				

	de fácil limpieza?				
5.13.	¿Están todos los artículos de limpieza debidamente etiquetados?				
5.14.	¿Se informan todos los problemas de mantenimiento según sea necesario?				
5.15.	¿Se limpian los utensilios de forma segura?				
5.16.	¿Existe un protocolo de limpieza para el personal?				
5.17.	¿Existe un protocolo de limpieza para las instalaciones?				
5.18.	¿La cocina central del emprendimiento está libre de roedores y plagas?				
5.19.	¿Existe un plan para el control de plagas?				
5.20.	¿El establecimiento está libre de drenajes atascados?				
5.21.	¿Se realiza una limpieza profunda de la cocina después de cada jornada de producción?				
5.22.	¿El emprendimiento cuenta con protocolos de seguridad laboral?				
5.23.	¿El emprendimiento cuenta con un plan de evacuación debidamente señalado?				

6.	SALIDAS	SI	NO	OBSERVACIONES	
6.1.	¿Se realizan llamadas de confirmación de entrega de pedidos?				
6.2.	¿El emprendimiento cuenta con una red social para interactuar con los clientes?				
6.3.	De contar con una página esta, ¿Tiene una sección de buzón de sugerencias?				
6.4.	¿El emprendimiento resuelve los problemas de las personas que los contactan?				
6.5.	¿Los productos que se entregan, cumplen con las especificaciones señaladas en su publicidad?				
6.6.	¿Se cuenta con una base de datos de clientes?				
6.7.	¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente?				

Anexo No. 2

Validación del instrumento

Mgst. Juan Francisco Romero

Validado por: Mgst. Juan Francisco Romero
Profesión: Gastrónomo
Cargo que desempeña: Director Escuela de Gastronomía UNIB.E

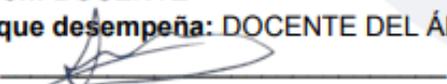
Firma: 
Fecha: 09/12/2020

Mgst. Diego Andrade

Validado por: Mgst. Diego Andrade
Profesión: Licenciado en Arte Culinario y Administración de A&B; MBA.
Cargo que desempeña: Docente Universitario

Firma: 
Fecha: 01-12-2020

Mgst. Alirio Mejía

Validado por: ALIRIO MEJIA
Profesión: DOCENTE
Cargo que desempeña: DOCENTE DEL ÁREA DE TITULACIÓN
Firma: 
Fecha: 12/12/2020