



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas
para la cafetería Boloncentro**

AUTORES:

Segovia Plaza, Carlos José

Haz Barcia, Andy Newton

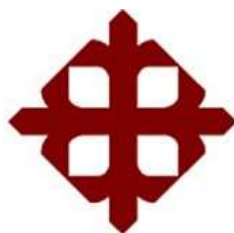
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**

TUTORA:

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, 13 de septiembre del 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Segovia Plaza Carlos José, Haz Barcia Andy Newton**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, 13 de septiembre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Segovia Plaza Carlos José

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas para la cafetería Boloncentro, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 13 de septiembre del 2019

EL AUTOR

Segovia Plaza, Carlos José



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Haz Barcia Andy Newton**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas para la cafetería Boloncentro, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 13 de septiembre del 2019

EL AUTOR

Haz Barcia, Andy Newton



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Segovia Plaza Carlos José

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la Biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas para la cafetería Boloncentro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 13 de septiembre del 2019

EL AUTOR:

Segovia Plaza, Carlos José



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Haz Barcia Andy Newton

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas para la cafetería Boloncentro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 13 de septiembre del 2019

EL AUTOR:

Haz Barcia, Andy Newton



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas para la cafetería Boloncentro**, presentado por los estudiantes Segovia Plaza Carlos José, Haz Barcia Andy, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (4%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	TT Segovia Plaza Carlos-Haz Barcia Andy.docx (D55095847)
Presentado	2019-08-28 19:36 (-05:00)
Presentado por	Karla Ramirez (karla.ramirez83@gmail.com)
Recibido	karla.ramirez01.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Fwd: TT HAZ - Segovia Mostrar el mensaje completo 4% de estas 64 páginas, se componen de texto presente en 18 fuentes.

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

TUTORA

Agradecimiento

Agradezco a dios por permitirme llegar a esta etapa de mi vida académica, agradecer a mis padres Yury Segovia Suñiga y Jesus Plaza Rosado por el esfuerzo y su apoyo incondicional que siempre me han brindado en el transcurso de mi vida formándome como persona, he de mencionar a y agradecer a Carlos Vicente Plaza mi abuelo, mi padre, mi amigo que me dedico gran parte de su vida formándome y criándome con mucho cariño.

Agradecimientos a la institución de la que me estoy graduando como Ingeniero en Administración Hotelera y Turística, por sus aportes académicos que serán de gran importancia en el mundo laboral. Agradecido con los maestros que he tenido el placer de conocer en cada materia y el cual me otorgaron sus conocimientos académicos, mi tutora Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs. por ser mi guia en esta última etapa de mi carrera y por sus conocimientos sumado su profesionalismo para el desarrollo de la tesis.

CARLOS JOSÉ SEGOVIA PLAZA

DEDICATORIA

A mis padres que han dado todo su esfuerzo para que pueda lograr mis metas, de formarme con disciplina y con cariño, de implementarme valores y principios que sean de el camino al seguir en el transcurso de mi vida para ser una persona correcta que aporten cambios positivos en la sociedad, por su motivación a seguir y conquistar cada objetivo y su amor incondicional.

Gracias: Jesus Victoria Plaza Rosado, Yuri Emanuel Segovia Suñiga y Carlos Vicente Plaza.

Agradecimiento

Me gustaría comenzar agradeciendo a Dios por permitirme culminar mi etapa universitaria, ya que gracias a él con su bendición he podido rodearme de grandes personas. Agradezco a mi familia integrada por Bruno, Victor Hugo, Karina y Betty que siempre me han estado apoyando de una manera o otra en especial mi madre Daysi que siempre encuentra la manera de ayudarme o trata de que logre lo que me proponga sin importar si es algo que se me ocurre de un momento a otro. A grandes amigos que jamás pensé que iba a conocer, pero de los cuales he aprendido todo lo que se de la industria hotelera Luis Lagos y Stacy Glover. A las personas que tienen mi admiración, respeto y que gracias a ellos decidí estudiar esta maravillosa carrera Ramon Sonnenholzner, Silvia Hernandez y Nelson Chiriboga. Al Ec. Luis Fernando Hidalgo a pesar de que ya no se encuentra con vida quiero agradecerle ya que me ayudo en todo lo que pudo cuando tenía alguna situación dentro de la universidad y que gracias a él pude culminar mi etapa universitaria sin ningún problema. Pero sin duda mi agradecimiento especial y eterno es para el Dr. Sabino Hernández quien desde el primer momento creyó en mí, ya que no solo me ha ayudado con mi carrera universitaria, también ha sido un gran ejemplo, un consejero, un gran amigo y sobre todo siempre lo he visto como un padre. Él me ha enseñado que cada situación en la vida debe obrarse de manera justa y correcta, que si quiero conseguir éxito tanto personal como profesional debo trabajar duro para conseguirlo, los valores que he aprendido a su lado me han formado en la persona que soy hoy en especial la lealtad un valor que sin duda lo tengo presente en cada día de mi vida y estoy seguro que jamás podré compensar todo lo que ha hecho por mí. Más lo único que puedo hacer es devolver la confianza que me ha tenido logrando cada meta.

Andy Newton Haz Barcia

DEDICATORIA

Normalmente en la dedicatoria muchos se lo dedican a sus padres, abuelos, hijos o alguna persona en especial en su momento lo pensé así. Pero en las siguientes líneas quiero demostrar y motivar a muchos jóvenes de escasos recursos que piensen o les digan que no tienen algún futuro, que su vida será igual a la de sus padres, que no podrán alcanzar metas o sueños, yo no fui ni soy muy diferente a todos tuve una madre y una persona especial que me ayudaron siempre ha realizar cada meta y tener la mejor educación, pero el deseo de superarse y de ser mejores solo depende de uno mismo, no importa que tan grande o difícil sea si existe esa convicción de que se podrá lograr siempre hay que intentarlo, de no ser así no estuviera escribiendo esto ni hubiese vivido cada aventura hasta el día de hoy.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

TUTORA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Econ. Luis Fernando Albán Alaña, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Segovia Plaza Carlos José	
Haz Barcia Andy Newton	

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

TUTORA

Índice General

Contenido

Índice General.....	XIII
Índice de tablas	XVIII
Índice de figuras	XIX
Abstract.....	XXII
Introducción.....	2
Antecedentes.....	5
<i>Planteamiento del Problema</i>	8
<i>Objetivo general</i>	9
<i>Objetivo específico</i>	9
Capítulo I: Marcos de la investigación	10
<i>1.1. Marco Teórico</i>	10
<i>1.1.1. Teoría del Ciclo de Deming</i>	10
<i>Primera fase: Planear</i>	10
<i>Segunda fase: Hacer</i>	10
<i>Tercera fase: Verificar</i>	10
<i>Cuarta fase: Actuar</i>	10
<i>1.1.2. La gestión de la calidad total según Crosby</i>	11
<i>Pasos para la solución de problemas</i>	11
<i>1. Definir situación</i>	11
<i>2. Remediar temporalmente</i>	11
<i>3. Identificar las causas de la raíz</i>	11
<i>4. Tomar acción correctiva</i>	12
<i>5. Evaluar y dar seguimiento</i>	12
<i>1.1.3. Sistema de análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP)</i>	13
<i>Aplicación del sistema</i>	14
<i>Formación del equipo</i>	14

<i>Descripción del producto.....</i>	<i>14</i>
<i>1.1.4. 5s de Euskalit.....</i>	<i>14</i>
<i>Para lo cual se realizará por medio de 5 pasos:</i>	<i>14</i>
<i>Con lo que se buscaría lograr:</i>	<i>14</i>
<i>1.1.5. Diagrama Causa – Efecto</i>	<i>15</i>
<i>1.2. Marco Conceptual</i>	<i>18</i>
<i>1.2.1. Calidad</i>	<i>18</i>
<i>1.2.2. Demanda</i>	<i>18</i>
<i>1.2.3. Oferta Gastronómica</i>	<i>18</i>
<i>1.2.4. Plan de mejoras</i>	<i>18</i>
<i>1.2.5. Cafetería.....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.6. Buenas Prácticas de Manufactura.....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.7. Fondas.....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.8. Huecas.....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.9. Inventario.....</i>	<i>21</i>
<i>1.2.10. Stock.....</i>	<i>21</i>
<i>1.3. Marco Referencial.....</i>	<i>21</i>
<i>1.4. Marco Legal.....</i>	<i>24</i>
<i>1.4.1. Constitución de la República del Ecuador.....</i>	<i>24</i>
<i>1.4.2. Planificación Nacional Para el Desarrollo</i>	<i>25</i>
<i>1.4.3. Plan del Buen Vivir</i>	<i>25</i>
<i>Sección novena: Personas usuarias y consumidoras.....</i>	<i>25</i>
<i>1.4.4. De las actividades turísticas y su categorización</i>	<i>26</i>
<i>1.4.5. Reglamento turístico de alimentos y bebidas.....</i>	<i>26</i>
<i>Categorización de las cafeterías:</i>	<i>28</i>
<i>1.4.6. Sistema de gestión integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo alimentos y bebidas.....</i>	<i>29</i>
<i>1.4.7. Reglamento de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados - ARCSA- DE-042-2015-GGG.....</i>	<i>29</i>
<i>Capitulo II: Metodología de la investigación</i>	<i>30</i>

2.1. Enfoque mixto	30
2.1.1. Enfoque cuantitativo	30
2.1.2. Enfoque cualitativo.....	30
2.2. Tipo de investigación.....	32
2.3. Técnicas de investigación.....	33
2.3.1. La entrevista.....	33
2.3.2. La Encuesta	34
2.3.3. La Observación.....	34
2.4. Población	35
2.5. Muestra	35
<i>E este caso de estudio $p=q$ debido a que no existe un estudio anterior es decir $p-q= 0.5$.</i>	36
2.6. Análisis de datos	36
2.7. Metodología 5s de Euskalit	37
<i>Adaptación de las 5s de Euskalit</i>	39
Capítulo III: Diagnóstico del negocio.....	40
3.1. Diagnóstico del negocio aplicando las 5s de Euskalit.....	40
3.2. Implementación de las 5S de Euskalit	42
3.2.1. Áreas que tiene la cafetería	42
Área de lavandería:	43
Área de Bodega:	44
Elaboración y producción:.....	45
Área de Cocina fría: Jugos naturales, Ensalada de frutas y Batidos.....	47
Área de elaboración de masa para: Tortillas, Muchín y Bollos	48
Área de Recepción y despacho de pedidos:.....	49
3.2.2. Diagnóstico de los resultados de la encuesta.....	50
3.2.2.1. Presentación del menú.....	50
3.2.2.2. Estado de la vajilla.....	50
3.2.2.3. Rapidez del pedido solicitado.....	51

3.2.2.4. Decoración.....	51
3.2.2.5. Sabor.....	52
3.2.2.6. Textura.....	52
3.2.2.7. Temperatura.....	53
3.2.2.8. Tiempo de espera para poder hacer el pedido	53
3.2.2.9. Tiempo de espera para que le traigan su pedido.....	54
3.2.2.10. ¿Teniendo en cuenta todas las variables anteriores, su experiencia resulto?	54
3.2.2.11. Interpretación final del resultado de la encuesta.	55
La Entrevista.....	55
3.2.3. Diagnóstico del negocio con aplicación de la herramienta de las 5s de Euskalit mediante el cuadro de Check List.	58
Capitulo IV: Plan de mejora	61
4.1. Plan de mejora con la implementación de las 5s de Euskalit.....	61
Objetivo General de la Propuesta	61
Objetivos Estratégicos	61
Organigrama Estructural:	63
4.2. Descripción del personal y sus funciones.....	64
Cocinero. –.....	64
Ayudante de cocina. –.....	64
4.3. Áreas de aplicación.....	65
Descripción del área de trabajo.....	65
Implementación de las 5S	66
Normas de higiene para la manipulación de alimentos.....	66
Buenas prácticas de higiene.....	67
4.4. Procesos operativos	67
4.4.1. Cafetería.....	67
4.4.2. Proveedores.....	68
4.4.3. Compras	68
4.4.4. Almacenamiento.....	68

<i>Verde</i>	68
4.4.5. Higiene del ambiente Área de recepción	68
<i>Área del Mantenimiento</i>	69
<i>Área de Elaboración y Producción</i>	69
<i>Área de distribución</i>	69
<i>Área de devolución de vajilla</i>	70
<i>Área de vestuarios y sanitarios</i>	70
<i>Área de depósito de basura:</i>	70
4.4.6. Presentación personal, aseo y uniforme	70
<i>Aseo</i>	71
<i>Uniforme</i>	71
4.4.7. Lavado de manos	71
4.4.8. Formatos técnicos	72
4.4.9. Consideraciones generales	73
4.4.10. Observaciones, prohibiciones y salud	73
4.4.11. Prohibiciones	74
4.4.12. Salud	74
Conclusiones	75
Recomendaciones	76
Referencias	77
9. Apéndices	80
9.1. Encuesta realizada a los clientes de la cafetería Boloncentro	80
9.2. La Entrevista	81
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	82
<i>Segovia Plaza, Carlos José</i>	82
<i>Haz Barcia, Andy Newton</i>	82

Índice de tablas

Tabla 1. Ficha de Proveedores de la Cafetería Bolonc	39
Tabla 2. Ficha de Compras de Productos de la Cafetería Boloncentro.	39
Tabla 3 Lista de Productos que se Preparan en la Cafetería Boloncentro	41
Tabla 4 Platos a la carta que ofrece cafetería Boloncentro	42
Tabla 5: Espacio de la Cafetería	55
Tabla 6: Implementos Necesarios.....	56
Tabla 7: Herramientas o Documentos Requeridos	56
Tabla 8: Limpieza	57
Tabla 9: Jornadas Especiales	57
Tabla 10: Normas de Temperatura	57
Tabla 11: Mejorar la Calidad	58
Tabla 12: Matriz de Procesos Euskalit Adaptado a las Áreas de la Cafetería Boloncentro.....	58
Tabla 13: Matriz de Procesos Euskalit Adaptado a las Áreas de la Cafetería Boloncentro.....	60
Tabla 14: Ficha de proveedores de la cafetería Boloncentro	72
Tabla 15: Ficha de compra de productos de la cafetería Boloncentro	72

Índice de figuras

Figura 1: Teoría de la gestión de la calidad total según Crosby. Tomado de: Estrategias de Calidad y Competitividad, por Alvarado Bárbara & Rivas Gabriela, 2006	12
Figura 2: Ejemplo del diagrama causa efecto. Fuente: SPC Simplified for Services, por Amsden, Davida M.; Butler, Howard E.; Amsden, Robert T.....	15
Figura 3: Ejemplo del diagrama causa efecto. Fuente: SPC Simplified for Services, por Amsden, Davida M.; Butler, Howard E.; Amsden, Robert T.....	17
Figura 4: Tipo de la Investigación. Tomado: Hernández, Fernández & Baptista (2010)	32
Figura 5. Área de lavandería de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019	43
Figura 6. Área de lavandería de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019	44
Figura 7. Parte baja de bodega en cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.	44
Figura 8. Área de cocina caliente, preparación de bolones. Fuente: Investigación, 2019	45
Figura 9. Área de cocina caliente. Fuente: Investigación, 2019	46
<i>Figura 10.</i> Área de cocina fría. Fuente: Investigación, 2019	47
Figura 11. Área de elaboración de masas de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	48
Figura 12. Área de recepción y despacho de pedidos en cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	49
<i>Figura 13.</i> Satisfacción de la cartera de productos en cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	50
Figura 14. Estado de vajilla de la cartera de productos en cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	50
Figura 15. Agilidad en la atención en la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	51
Figura 16. La presentación de los productos de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	51
Figura 17. El sabor de los productos de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	52

Figura 18. La textura de los productos de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.	52
Figura 19. Temperatura de los productos de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	53
Figura 20. Tiempo de espera para hacer el pedido en la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	53
Figura 21. Tiempo de espera para que traigan el pedido en la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.....	54
Figura 22. Su experiencia sobre la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.	54

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas para la cafetería Boloncentro, tiene como propósito observar y analizar la actividad diaria del establecimiento, con el fin de conocer la producción que se lleva a cabo dentro de la cocina, logrando identificar posibles errores que estarían presentándose en la actividad dentro de su producción. Lo que se persigue con este trabajo es proponer una solución de mejora de calidad en los procesos dentro del establecimiento. Se hará un análisis de las áreas de la cafetería, teniendo en cuenta al personal en sus actividades y responsabilidades diarias para reconocer si cuentan con el equipo correcto que les permita ejercer su labor.

Dentro el capítulo I, se tratará todo lo relacionado al problema de estudio, se conocerán los antecedentes, igualmente, se presentarán los objetivos de la investigación, así mismo se abordará sobre las Buenas Prácticas de Manufactura, calidad en los procesos lo cual se presentará el marco teórico, referencia, conceptual y legal de la investigación lo que conseguirá profundizar más en el tema de estudio. En el capítulo II, se estudiará la metodología a ser empleada durante la investigación, cuál será la población y muestra de estudio, la 5s de Euskalit como herramienta y su adaptación en el presente trabajo. Para el capítulo III, se diagnosticará el estado actual de la cafetería Boloncentro con la aplicación de la herramienta seleccionada, lo cual permitirá en el capítulo IV, realizar una propuesta de mejora para los procesos de producción de alimentos y bebidas de la cafetería Boloncentro.

Palabras claves: 5 s de Euskalit, Buenas Prácticas de Manufactura, Procesos, Produccion, Mejora de calidad.

Abstract

This research paper called Proposal for improving processes food and drinks for Boloncentro cafeteria, aims to observe and analyze the daily activity of the establishment, in order to meet the production that takes place in the kitchen, making identify possible errors that would be appearing in the activity in its production, which is pursued with this work is to propose a solution for improving process quality within the establishment. an analysis of the areas of the cafeteria, taking into account staff in their daily activities and responsibilities to recognize if they have the right equipment that allows them to perform their work will be done.

In Chapter I, will try everything related to the problem of study, background, equally, the objectives of the research will be presented, and it is addressed on Good Manufacturing Practices, quality processes are known which will be presented theoretical, reference, conceptual and legal framework of the investigation which consent deeper into the subject of study. In Chapter II, the methodology to be employed during the investigation, which the population and study sample will, the 5th s Euskalit as a tool and its adaptation in this work will be studied. Chapter III for the current state of the Boloncentro cafeteria was diagnosed with the application of the selected tool, allowing in Chapter IV.

Key Words: *5 s Euskalit, Good Manufacturing Practices, Processes, production, quality improvement.*

Introducción

Desde la existencia del hombre, este ha tenido la necesidad de alimentarse, la misma que ha ido evolucionando desde las bayas hasta los platos diseñados. Esta necesidad ha creado una oportunidad para generar ingresos en muchas personas, mejorando la calidad de vida no solo de una familia si no de comunidades que se dedican a la actividad gastronómica. Esta actividad es una de las fuentes de trabajo más importantes en el planeta, es decir el ser humano necesita alimentarse en el transcurso del día para desarrollar adecuadamente sus actividades, esto conlleva a que emprendedores se den cuenta de la necesidad que tiene cada día el ser humano para obtener su alimento de los locales de comida, por tal motivo nacen emprendimientos que facilitan el servicio y el producto a los clientes.

En el transcurso del tiempo los mejores restaurantes se han empeñado por destacar en el mundo de la gastronomía, elaborando los mejores platos para el deleite del paladar, el cual se ha elaborado a partir de productos locales que se integran con otros ingredientes, generando una experiencia diferente en cada uno de los consumidores. Existen también aquellos establecimientos que son considerados como comida rápida por la reducción de sus tiempos al momento de elaborar sus productos y que en general se los identifica por no requerir el uso de cubiertos. Esto ha permitido que algunos establecimientos de comida tradicional busquen reducir sus tiempos de producción de esta manera que los clientes no esperen por degustar lo que han ordenado. Para ofrecer un buen producto en el menor tiempo posible se han diseñado varios métodos de organización y elaboración teniendo como resultado una excelente producción.

Auguste Escoffier un cocinero, escritor culinario y restaurador francés, actualizó y popularizó la actividad de producción gastronómica en el mundo de la restauración, convirtiéndose en un revolucionario dentro de la actividad gastronómica y culinaria en todo el mundo. Teniéndolo en cuenta como el padre de la restauración, en las cocinas de Savoy, Escoffier creó muchos platos famosos, por ejemplo, el melocotón Melba en honor de la soprano australiana Nellie Melba. Con Ritz abrieron el Hotel Ritz en Paris, Escoffier introdujo por primera vez el menú a la carta, en 1902 Escoffier publicó su primer libro de éxitos, La Guía Culinaria, que contenía 5000 recetas, este libro tuvo una importancia en la cocina francesa y se sigue utilizando hoy en día como el libro de texto de cocina clásica.

Dentro del mundo de la gastronomía existen varios establecimientos como restaurantes, cafeterías, buffet, bares, entre otros, los cuales siempre buscan mejorar su calidad y producto implementando métodos y herramientas para una rápida producción con buena calidad.

Los hermanos Richard y Maurice (Dick y Mac) McDonald, dueños de la primera cafetería en brindar comida rápida en el menor tiempo, aproximadamente en un minuto, entre que el cliente ordena lo que va a comer y la entrega. Los hermanos se dieron cuenta de la importancia del tiempo que se desperdiciaba en producir una hamburguesa, las papas y malteadas, por lo cual adoptaron un sistema de sincronización y organización para aprovechar todo el tiempo de la producción con el fin de hacer la entrega lo más pronto posible a los clientes. Hoy en día McDonald cuenta con restaurantes de comida rápida ubicadas en todo el mundo y reconocida por su rapidez en brindar su producto en tan corto tiempo.

Dentro de la cocina es importante adoptar una herramienta que permita a los empleados tener un esquema de cómo se debe ejercer la producción y como debe ser el orden de la materia prima. De esta forma obtener una producción eficiente, facilitando a los empleados a generar una sincronización de las actividades que se realizan dentro de la cocina con una mayor rapidez.

Ecuador tiene una amplia gama de variedad en su gastronomía con establecimientos de alimentos y bebidas que se empeñan en brindar lo mejor, como es el caso de Sweet and Coffee, que se destaca por su café y productos de sal y de dulce. La idea de la cafetería empezó en 1997 con Richard Peet y Soledad Hanna cuando abrieron su primer local en el Mall del Sol de Guayaquil, con un equipo de 15 personas, en 3 años comenzaron a crecer en Guayaquil y Quito brindando su mejor café o un rico postre.

A nivel nacional en Ecuador existen 23.933 establecimientos turísticos registrados que se dedican a ofertar alimentos y bebidas, según datos del Ministerio de Turismo. De estos 17.233 establecimientos que se dedican a la actividad de alimentos y bebidas están ubicados en la provincia del Guayas, de los cuales 15.430 son catalogados como microempresas, 1.768 pequeños negocios y 35 como mediana empresa. De los 23.933 establecimientos con actividad de alimentos y bebidas 1,412 están clasificados como cafeterías a nivel nacional. De los cuales 371 corresponden a la provincia del Guayas y de estos 303 están domiciliados en el cantón Guayaquil. Como se puede observar el 82%

de las cafeterías de la provincia del Guayas están ubicadas en Guayaquil. (Ministerio de Turismo, 2018)

La cafetería seleccionada para realizar el trabajo de investigación en su área de producción es el establecimiento Boloncentro, dicha cafetería no cuenta con una herramienta que permita a los empleados tener una sincronización en la producción de los alimentos, y mejorar el orden en la bodega para así evitar grandes pérdidas de materia prima. El establecimiento Boloncentro se encuentra ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil, en las calles Esmeraldas y Rosendo Avilés, las cuales son principales y otorgan facilidad de acceso.

Si bien en la cocina de Boloncentro se han venido desarrollando procesos de transformación culinaria tradicional, estos no contemplan los procedimientos de BPM (buenas prácticas de manufactura), de manera que limita el poder garantizar una adecuada higiene en las distintas etapas de producción. Por ello se ha visto necesario realizar un diagnóstico al establecimiento para poder proponer un plan de mejoras.

Antecedentes

En la actualidad se vive en un entorno globalizado, lo cual, sumado al rápido cambio tecnológico, ha afectado las vidas y el desarrollo de las actividades cotidianas, en el hogar y por supuesto, en todo tipo de negocios ya sean grandes o pequeños. Debido a estos cambios que se ha experimentado durante los últimos tiempos, los negocios se han vistos inmersos en un entorno que es cada vez más competitivo, en el cual la competición ha empujado a desarrollar habilidades necesarias para poder hacer frente y ser parte de dichos cambios. (Benavidez & Castro, 2010)

La comida no solo cumple un rol fisiológico sino también se ha vuelto una experiencia atractiva para los turistas cuando visitan otros países, especialmente, en un mundo que se encuentra tan globalizado y se persigue conocer la verdadera esencia de cada región, misma que se encuentra definida por su oferta gastronómica y cultural. A nivel mundial pueden conseguirse diversos platillos, entre los que se puede mencionar comidas picantes, vegetarianas o basadas en ingredientes únicos, producto de años de mestizaje e intercambio cultural. Entre las mejores rutas gastronómicas a nivel mundial destacan la de países como Italia, cuyos ingredientes mediterráneos exclusivos, convierten estos platos en una de las mejores comidas a nivel internacional.

Un gran ejemplo de los deleites culinarios es la comida Española que durante su trayectoria ha tenido grandes cambios en la cocina desde la clásica hasta la molecular, estas innovaciones o cambios son procesos de mejoramientos para obtener un producto que se destaque entre los demás, en el caso de la comida molecular tenemos el Restaurante El Bulli en Cataluña, el número uno en España comida molecular, destacándose en obtener reconocimientos de la estrella Michelin, para llegar a ello, su cocina no es cocina es un centro científico gastronómico, por lo cual se guían por parámetros de trabajo y un orden, porque de ellos depende su calidad y el prestigio, tanto fueron sus reconocimientos y logro en sus procesos de producción que hoy en día ya no es un restaurante, si no una fundación dedicada a la investigación en creación e innovación de la ciencia gastronómica

Igualmente, dentro esta ruta de disfrute al paladar por su exquisita gastronomía, se encuentra Perú, el cual se ha hecho muy famoso por su calidad en la preparación de los ceviches de pescado o sus camarones acaramelados. Tailandia, caracterizado por la variedad de sus condimentos y la excelente combinación de los platos de la India, China y de Oceanía. En los últimos años, Japón se ha vuelto muy famoso por la preparación de los Sushi.

El Ecuador no está al margen de estos cambios, empresas multinacionales y transnacionales han ingresado al país en las últimas décadas, con procedimientos y culturas de trabajo orientadas a maximizar la productividad y reducir los costos operativos, lo que ha transformado a la industria ecuatoriana en un ente más dinámico, donde las empresas luchan por mantener una ventaja competitiva sobre las demás a base de una elaboración de productos de alta calidad a un bajo precio, siempre satisfaciendo las diversas necesidades de los clientes.

A nivel nacional del Ecuador existen 23,933 establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo, de los cuales 17,233 corresponden a establecimientos con la actividad de alimentos y bebidas. De acuerdo con este valor se puede confirmar que el 72% del total de establecimientos corresponde a bares, cafeterías, discotecas, fuente de soda, peña, restaurantes y salas de bailes. Así mismo se identifica que la mayoría de los emprendimientos relacionados con turismo están orientados al subsector de alimentos y bebidas. Complementariamente se registran a través de otros organismos la existencia en la misma línea productiva de establecimientos no regulados.

El registro de establecimientos con actividad de cafeterías a nivel nacional es de 1,412; esto representa el 6% a nivel nacional de establecimientos de este tipo registrados en el Ministerio de Turismo. Siendo la provincia del Pichincha con mayor número de cafeterías esto es 392, seguida por la provincia del Guayas con 371 cafeterías. Y específicamente en la ciudad de Guayaquil existen 303 cafeterías que corresponde al 82% a nivel de la provincia del Guayas, el 21% de cafeterías a nivel nacional, y el 2% de establecimientos de alimentos y bebidas del catastro nacional. (Ministerio de Turismo, 2018)

En la ciudad de Guayaquil por ser una de las principales ciudades del Ecuador existen una gran variedad de cafeterías. Muchas cafeterías de prestigios tanto nacionales como internacionales, estas están ubicadas en el centro de la ciudad, centros comerciales, en las principales áreas de recreación de la ciudad, así también en gasolineras y sitios estratégicos donde el flujo de personas es frecuente. Como también existen muchas cafeterías originales sencillas o emprendimiento de cafeterías ubicadas en áreas estratégicas suburbanas, en subcentros de salud u hospitales, grandes negocios, fábricas o industrias; y también en los diversos mercados de víveres.

Estos últimos años el Municipio de la ciudad de Guayaquil ha realizado una de la más importante feria gastronómica llamada “Raices” donde muestra una amplia oferta de rincones gastronómicos o huecas que existen en la ciudad de Guayaquil. Además, este último año han brindado un espacio para mostrar productos tradicionales e innovadores.

En la página web de “Guayaquil es mi destino”, se muestra las huecas dependiendo del tipo de comida y zonas de la ciudad. En locales de cafeterías en especialidad de bolones están entre los principales: Ambigú Café, Cristóbal Bolón, Amorfino Café, Boloncentro, Café de Tere, Don David. Con esto demuestra que la cafetería Boloncentro se encuentra en continua competencia para mantener y captar un mayor mercado. (Alcaldía de Guayaquil, 2019)

Planteamiento del Problema

La cafetería Boloncentro para mantener su prestigio y mejorar su estatus, busca agilizar sus procesos, optimizar sus recursos y reducir los desperdicios, ya que la mínima ventaja que se consiga sobre sus competidores puede representar una gran oportunidad de ser competitivamente superior y ganar un mayor mercado.

La cafetería Boloncentro se dedica a la producción de una amplia gama de alimentos y bebidas para el desayuno, en platos de alimentos tales como bolones, tigrillos, corviches, tortillas, humitas, entre otros. Y en bebidas tales como jugos naturales, aguas aromáticas, tazas de café, entre otros. En el mercado existen varias cafeterías dedicadas a la elaboración de los mismos productos, por lo que la competencia es significativa, debido a esto surge la necesidad de buscar de alguna manera de ser eficiente en la elaboración de sus productos. Para lograrlo se debe de mejorar su operatividad, sus procesos, e identificar y eliminar sus fuentes de desperdicios, así como también eliminar sus malas costumbres y adoptar una mejor cultura de trabajo.

Preguntas de investigación

¿La situación actual en las áreas de la cafetería Boloncentro es idóneo?

¿El manejo de los productos de alimentos y bebidas se está aprovechando al máximo sin desperdicio?

¿El modelo de organización de los empleados es factible actualmente para la empresa?

¿El mantenimiento de los equipos de cocina es correcto?

Objetivo general

Desarrollar un plan para mejorar los procesos de alimentos y bebidas para la Cafetería Boloncentro.

Objetivo específico

1. Adaptar una herramienta metodológica para evaluar los procesos de alimentos y bebidas de la cafetería Boloncentro.
2. Diagnosticar el estado actual de la cafetería Boloncentro para determinar la línea base de los procesos de alimentos y bebidas.
3. Diseñar un plan de mejora para los procesos de producción de alimentos y bebidas de la cafetería Boloncentro.

Capítulo I: Marcos de la investigación

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Teoría del Ciclo de Deming

El ciclo de Deming, también conocido como círculo PDCA, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart. También se denomina espiral de mejora continua. Las siglas, PDCA son el acrónimo de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Es muy utilizado por los Sistemas de Gestión de Calidad (Waldocc, 2017)

Primera fase: Planear

En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos (Garcia, 2016)

Segunda fase: Hacer

Ejecutar el plan estratégico para contemplar la organización, recursos y supervisión de las actividades que se realicen en la empresa (Garcia, 2016).

Tercera fase: Verificar

Se realiza una medición en respecto procesos implementados para evaluar los resultados obtenidos, esta etapa es importante por el motivo de que se pueden verificar los errores permitiéndonos corregirlos para la mejorar el plan implementado (Garcia, 2016).

Cuarta fase: Actuar

En este paso se implementa los parámetros que se han sido verificados, si no presentan errores relevantes, se aplicara en gran escala a las modificaciones de los procesos (Waldocc, 2017).

1.1.2. La gestión de la calidad total según Crosby

Calidad es ajustarse a las especificaciones según Crosby, en el transcurso del tiempo industrial, comercial, producción y del mercado se han dado cambios notorios según las necesidades y característica de las personas y organizaciones a lo largo del tiempo. Lo cual está relacionado al grado de la perfección de un producto o servicio para encontrar la satisfacción del cliente respecto al mismo. La calidad es una idea medible, asequible y beneficiosa que puede ser la clave para marcar el antes y el después. (Alvarado & Rivas, 2006)

Pasos para la solución de problemas

Proporcionan un método sistemático para eliminar la causa o causas de la raíz de un problema, para evitar que el problema se vuelva presente.

1. Definir situación

- Describir claramente el problema: Concertase en los datos y no en la causa, especificar el incumplimiento sin buscar culpables.
- Planear solución: Seleccionar el personal adecuado, determinar la solución y fecha en que el problema deba estar resuelto.

2. Remediar temporalmente

Una solución temporal es ideal para no parar los procesos de funcionamiento en las actividades, cuando se presente algún determinado problema.

- Paso temporal para continuar trabajando o reparar, desechar y reemplazar las fallas.
- Gasto Innecesario. Si no se resuelve el problema, se tendrá que seguir remediándolo y costara mucho más.

3. Identificar las causas de la raíz

- Identificar la causa o causas de la raíz puede ser un reto de los cinco pasos y para tener éxito se requiere toda la atención del proceso involucrado, con el fin de desarrollar un plan para recolectar datos, después de la recopilación de los datos se los organiza y se analizan.
- El entendimiento claro del problema y de los procesos involucrados ayudarán a elegir las técnicas que serán más efectivas para recolectar la causa o causas de la raíz específica del problema.

4. Tomar acción correctiva

Reunir el personal clave, generar acciones, elegir la acción correctiva, planear, comunicar e implementar.

5. Evaluar y dar seguimiento

Observar lo implementado para evaluar la calidad que se está ofreciendo al cliente y tener seguimiento de los procesos y actividades que se estén realizando.

En la figura 1, se describe las técnicas usadas por la metodología de la gestión de la calidad total según Crosby. Estas pueden ser usadas en el análisis e identificación de la causa o causa raíz del problema.

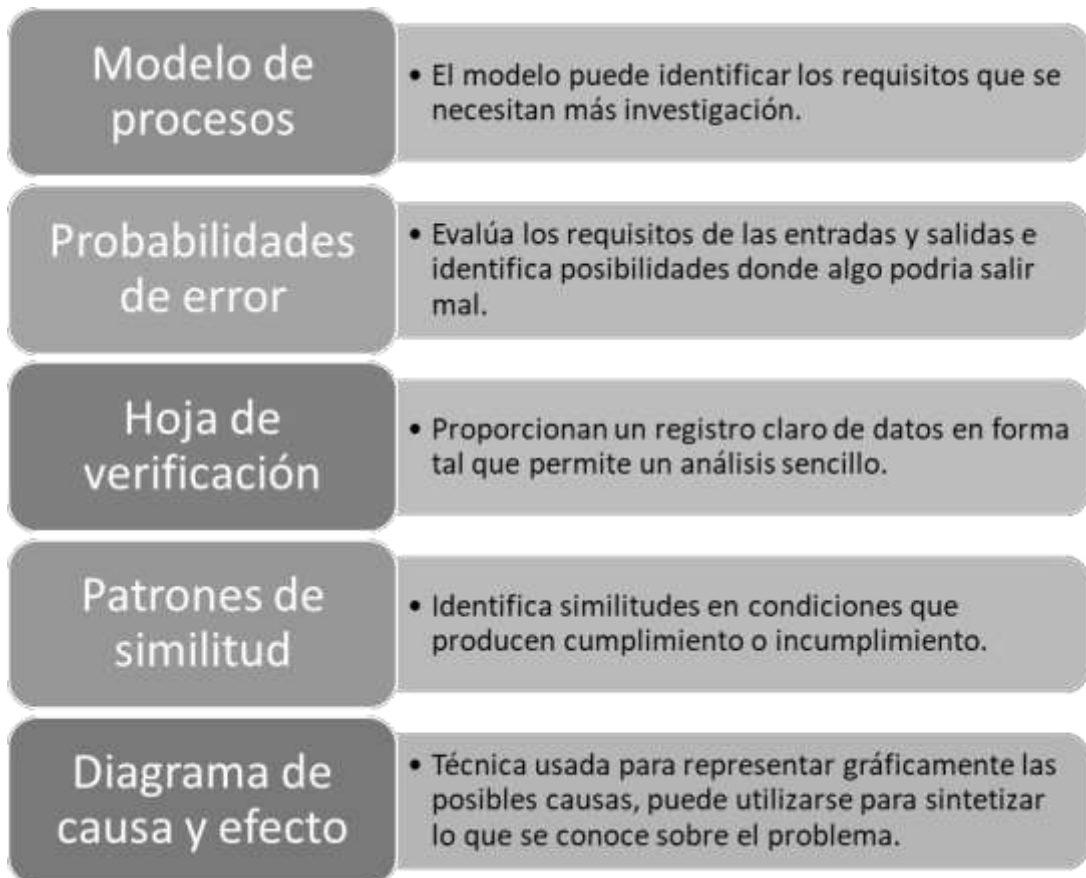


Figura 1: Teoría de la gestión de la calidad total según Crosby. Tomado de: Estrategias de Calidad y Competitividad, por Alvarado Bárbara & Rivas Gabriela, 2006.

1.1.3. Sistema de análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP)

Ante el proceso de la globalización actual, la industria de la alimentación se encuentra condicionada a modificar por las exigencias del cliente y el mercado, donde surge la calidad como un punto clave para distinguirse de los demás productos que la competencia ofrece al mercado. La calidad está determinada por cumplimiento de los requisitos legales y comerciales, la satisfacción del consumidor y la producción es un ciclo continuo. (Carro & González, 2007)

Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) es un proceso de inocuidad y calidad de alimentos que se implementa con el propósito de mejorar la inocuidad de los alimentos ayudando a evitar peligros microbiológicos o de cualquier otro tipo que pongan en riesgo la salud de los consumidores, con la prioridad de tener una salud positiva de la población. El comercio internacional de los productos alimenticios va aumentando en la sociedad, proporcionando beneficios sociales y económicos.

Para aplicar HACCP a cualquier actividad de la cadena alimentaria, el sector deberá estar de acuerdo con los principios generales de higiene de los alimentos de Codex, los códigos de práctica del Codex pertinentes y la legislación correspondiente en materia de inocuidad de los alimentos.

La comisión del Codex Alimentarias fue creada en 1963 por la FAO y la OMS para desarrollar normas de alimentarias, reglamentos y otros textos relacionados tales como códigos de prácticas bajo Programa Conjunto FAO / OMS de normas alimentarias.

La finalidad del sistema del HACCP es lograr que el control se concentre en los puntos críticos de control, en el caso de que se identifique un peligro que debe controlarse, pero no se encuentre ningún punto crítico de control, deberá considerarse la posibilidad de formular de nuevo la operación.

La implementación del HACCP tiene como fortaleza que:

- Es un planteamiento sistemático para la identificación, valoración y control de los riesgos.
- Evita las múltiples debilidades inherentes al enfoque de la inspección que tiene como principal inconveniente la total confianza en el análisis microbiológico para detectar riesgos, necesitando de mucho tiempo para obtener resultados.

Aplicación del sistema

Previo a efectuar el desarrollo del sistema HACCP, las empresas deben dar cumplimiento a todas las regulaciones vigentes. Todos los niveles de las empresas deben estar convencidos y empeñados en su aplicación.

Formación del equipo

Una vez que la autoridad máxima de la empresa haya decidido implementar el sistema, deberá definir el equipo que será responsable de elaborar y ejecutar el programa y efectuar su implementación, teniendo seguimiento.

Descripción del producto

Debe describirse el producto en forma completa, esta tarea debe incluir:

- Composición (materias primas, ingredientes, aditivos, etc.)
- Estructura y características físicas y químicas (sólido, líquido, gel, emulsión, etc.)
- Tecnología de procesos (cocción, congelamiento, secado, salazón, ahumado, etc.)

1.1.4. 5s de Euskalit

Es una herramienta que sirve para transformar un área o estaciones de trabajo mediante el análisis de la situación actual de la cafetería, con la oportunidad de realizar un plan de mejora con la finalidad de lograr estandarizar un proceso, estableciendo orden y limpieza en la misma, como resultado dando así una mayor comodidad, eficiencia y seguridad entre sus colaboradores. (Sanchez, 2016)

Para lo cual se realizará por medio de 5 pasos:

1. Separar
2. Ordenar
3. Limpiar
4. Estandarizar
5. Sostener

Con lo que se buscaría lograr:

- Mejorar las condiciones de trabajo

- Mejorar la calidad de la producción
- Reducir gastos de tiempo y energía

1.1.5. Diagrama Causa – Efecto

El diagrama causa – efecto también es conocido como Diagrama Ishikawa o Diagrama Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado. Esta herramienta mediante gráficos permite estudiar y analizar las causas que originan un problema, la cual la hace efectiva para estudiar los procesos y elaborar un plan de mejora para la cafetería logrando un control de calidad. (Amsden, Butler, & Amsden, 1996)

El uso de este diagrama es sencillo y se utiliza entre otras cosas para analizar y comunicar las relaciones causa – efecto, además que facilita la solución de problemas desde el síntoma pasando por la causa hasta llegar a la solución.

Según los autores (Amsden, Butler, & Amsden, 1996). Se usa el diagrama de causas-efecto para:

- Analizar las relaciones causas-efecto.
- Comunicar las relaciones causas-efecto, y
- Facilitar la resolución de problemas desde el síntoma, pasando por la causa hasta la solución.

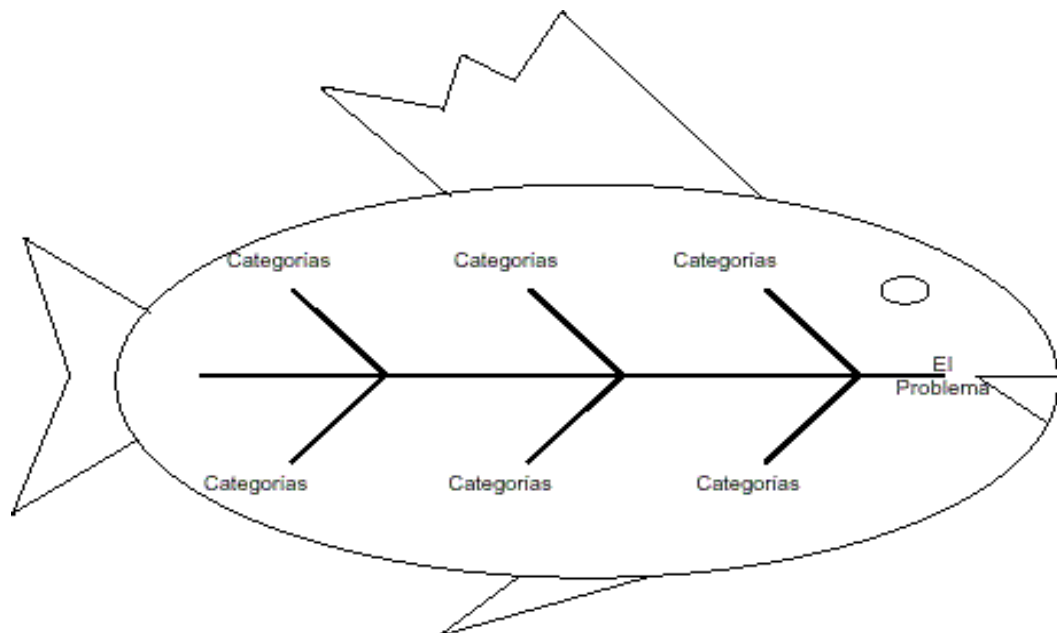


Figura 2: Ejemplo del diagrama causa efecto. Fuente: SPC Simplified for Services, por Amsden, Davida M.; Butler, Howard E.; Amsden, Robert T.

En la figura 2, muestra el esquema general de la metodología Causa-Efecto. Donde cada espina o flecha representa las causa o efectos vinculados directamente con la espina principal que representa un efecto principal de un negocio.

Según los autores (Amsden, Butler, & Amsden, 1996) Para utilizarlo se debe seguir los siguientes pasos:

- Identificar el problema. El problema que el efecto generalmente está en la forma de una característica de calidad es algo que se desea mejorar o controlar.
- Colocar el efecto en un rectángulo en el extremo de una flecha.
- Dibujar y marcar las espinas principales. Las espinas principales representan el input principal / categorías de recursos o factores causales. Escribir los principales factores vinculados con el efecto sobre el extremo de flechas que se dirigen a la flecha principal.
- Realizar una lluvia de ideas de las causas del problema. Este es el paso más importante en la construcción de un Diagrama de Causa y Efecto. Las ideas generadas en este paso guiarán la selección de las causas de raíz.
- Identificar los candidatos para la “causa más probable”. Las causas seleccionadas por el equipo son opiniones y deben ser verificadas con más datos.
- Completar el diagrama, verificando que todas las causas han sido identificadas. Cuando las ideas ya no puedan ser identificadas, se deberá analizar más a fondo el Diagrama para identificar métodos adicionales para la recolección de datos.

En la figura 3, que se encuentra a continuación se muestra un ejemplo de un esquema de la aplicación de la metodología Causa-Efecto relacionado a un restaurante. Donde se identifica el efecto principal del restaurante en un rectángulo al final de la espina o flecha central, y las causa relacionadas con el efecto se las representa por cada flecha dirigidas a la principal, para este ejemplo las causas son mala calidad de la comida, limpieza de las instalaciones, costos de los platillos, entre otros.

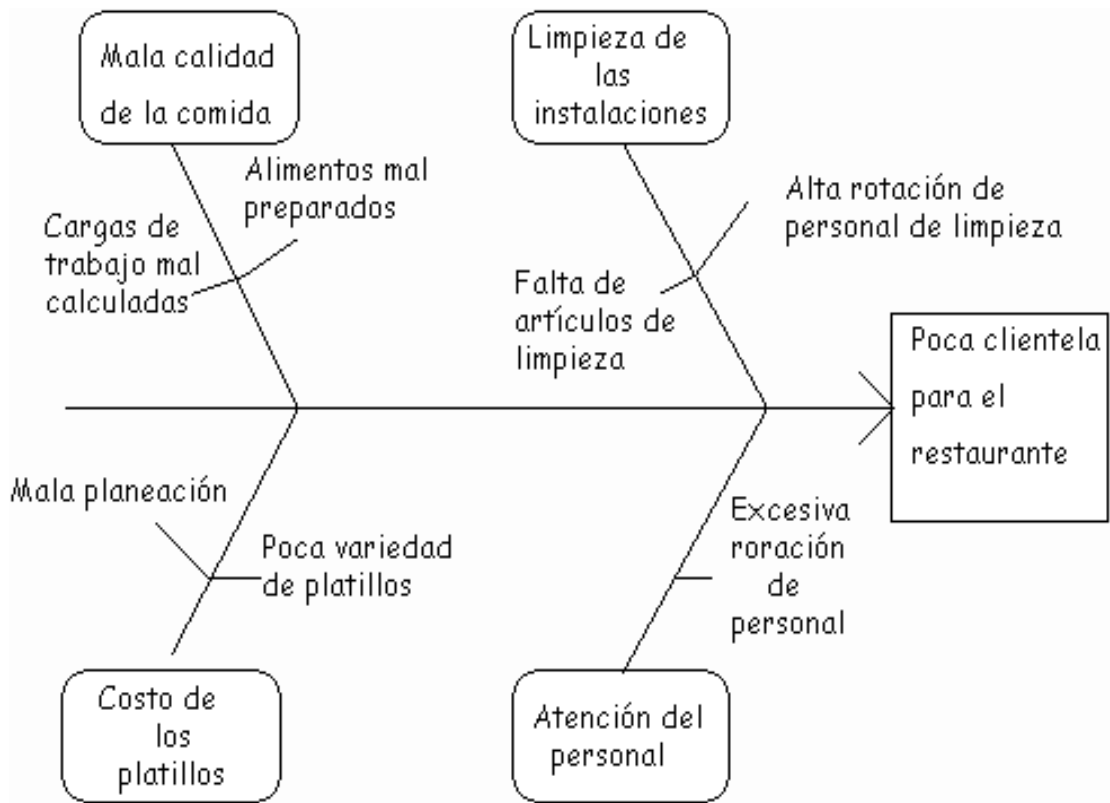


Figura 3: Ejemplo del diagrama causa efecto. Fuente: SPC Simplified for Services, por Amsden, Davida M.; Butler, Howard E.; Amsden, Robert T.

Con las herramientas mencionadas se permitirá:

- Analizar continuamente los procesos de un negocio, para ir realizando los cambios necesarios para llegar al objetivo o meta del negocio.
- Identificar en el proceso de estudio los errores y hacer los correctivos necesarios para mejorar el plan de desarrollo.

1.2. Marco Conceptual

1.2.1. Calidad

La gestión de la calidad ha ido evolucionando con el paso del tiempo y ha ido incorporando nuevas ideas, así como rechazando aquellas que se han quedado obsoletas. Se puede decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas, cada una de ellas corresponde a un cambio de la gestión de la calidad actual.

Las cuatro fases son: Control de la calidad, Aseguramiento de la calidad, Calidad total y Excelencia empresarial. (Nebrera, 2019)

1.2.2. Demanda

La demanda de un determinado producto es el volumen total, físico o monetario, que sería adquirido por un grupo de compradores en lugar y periodo de tiempo dado, bajo unas condiciones del entorno y un determinado esfuerzo comercial. (Santemases, 2019)

1.2.3. Oferta Gastronómica

El sector de alimentos y bebidas es considerado como una de las principales actividades de servicio que favorece de forma positiva a la generación de turismo en un sector geográficos, entre los principales negocios que conforman este sector se encuentran: restaurantes, cafeterías, bares y fuentes de soda, donde los primeros tienen una fuerte demanda a nivel comercial.

Se ha de identificar cual es el producto y servicio gastronómico actual que se oferta en una zona geográfica se convierte en una herramienta importante de marketing, la cual permite desarrollar estrategias comerciales a corto plazo, contribuir al turismo en el sector, mejorar la rentabilidad para la empresa y desarrollar una competitividad a través de la innovación. (Salazar & Burbano, 2019).

1.2.4. Plan de mejoras

Un plan de mejoras es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, entre otras.

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de creer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma y otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan. (ANECA, 2019)

1.2.5. Cafetería

Una cafetería es un establecimiento de despacho de café y otras bebidas, donde se sirven aperitivos y comidas, una cafetería comparte algunas características con el restaurante.

Las cafeterías son habituales en cualquier lugar donde haya tráfico de gente con poco tiempo para un refrigerio, de manera que se puedan servir en mesas, comidas y bebidas a cualquier hora en las que permanezca abierto el establecimiento, confeccionados normalmente a plancha o cualquier otro medio que permita servir comida rápida. (Mechó, 2019)

1.2.6. Buenas Prácticas de Manufactura

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), son normativas oficiales, que en la actualidad reglamentan a las plantas procesadoras de alimentos, específicamente, en referencia a los procesos de fabricación, limpieza y desinfección, la higiene personal, la manipulación, los controles, registros, almacenamiento, que garantizan calidad y seguridad alimentaria (Ministerio de Salud Pública, 2018).

1.2.7. Fondas

Fondas, es un establecimiento o restaurante de menor tamaño empleado para comer de forma asequible y cuyo menú contiene las comidas típicas de cada sitio. Especialmente ofrecen sus servicios en horas del mediodía para la comida y en ocasiones sirven almuerzos. Las fondas pueden contar con un local independiente o estar dentro de los mercados municipales (Muñoz, 2012)

1.2.8. Huecas

La definición del vocablo “Hueca”, no se encuentra registrado oficialmente en la Real Academia Española (RAE), motivado a que es una terminología originaria ecuatoriana, su acepción es reconocida, entendida y utilizada de manera común para los oriundos de Ecuador, la terminología de hueca es usada para aquellos pequeños

establecimientos de comida que brindan platos típicos de la gastronomía ecuatoriana y a costos económicos, estos sitios populares son visitados por sus comensales por su sazón incuestionable y por la excelente atención brindada al cliente (La Hora , 2019)

Según Santiago Granda, chef ecuatoriano, una hueca es “un sitio de comida popular ecuatoriana o no, económica, poco conocida por mucha gente, que presta una atención personalizada y tiene tradición” (Patiño, Dapelo, Duràn, & Muñoz, 2016, pág. 4); por su parte Christian Moreno, coordinador de la Escuela de los chef, menciona que hueca es “un lugar donde se come comida típica muy informal” y que por su precios económicos y lugar físico las personas creen que es un sitio sucio, sin las condiciones sanitarias adecuadas, idea errónea ya que la comida ofertada en las huecas es deliciosa y sana; además, José Morán, chef ecuatoriano, refiere que la característica principal de una hueca es que su única fuente de publicidad es comúnmente el boca a boca de las personas que acuden al lugar, mismo que cuenta con una infraestructura rústica a diferencia de los lugares en los centros comerciales (Patiño, Dapelo, Duràn, & Muñoz, 2016)

En general, las huecas son conocidas por la población como un pequeño negocio familiar o puesto callejero especializado en un determinado plato de comida, existe una relación con comida casera de sabor peculiar ofertada en un sitio no tradicional, de condiciones rústicas con historia de vida y una excelente atención al cliente (Patiño, Dapelo, Duràn, & Muñoz, 2016).

Por lo tanto, la definición de hueca es una connotación sociocultural ecuatoriana relacionada con una gastronomía popular, hueca es la definición determinada para los lugares pequeños y populares dedicados a la venta de comida tradicional y no tradicional ecuatoriana a bajo costo y que son visitados por su excelente sazón y una buena atención, por la cual son sitios dados a conocer en el medio social inmediato convirtiéndose en sitios de tradición ecuatoriana.

En el Ecuador, la cocina tradicional se hace visible en muchas ocasiones a través de las huecas, ya que éstas recogen la variedad gastronómica del país. Como nos indica el artículo de un diario nacional, es realmente importante dar a conocer más este tipo de locales al público tanto nacional como internacional, que recogen el pasado y presente del país, y que al mismo tiempo representan la cultura ancestral del Ecuador.

1.2.9. Inventario

Según el IFRS (2015), los inventarios son “activos, mantenidos para la venta en curso normal de las operaciones, en proceso de producción con vista a la venta o en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción” (IFRS, 2015)

1.2.10. Stock

El termino stock, es de origen inglés, pero en el idioma español, ha sido usado como la cantidad de bienes o productos con los cuales dispone una persona o empresa, en un momento determinado para lograr el cumplimiento de ciertos objetivos.

1.3. Marco Referencial

En diferentes publicaciones tanto de libros, tesis, estudios de investigación y Paper se encuentran diversos conceptos sobre el buen funcionamiento y mejora de los procesos de alimentos y bebidas.

La investigación realizada por (Carua, 2016), titulada Plan de Mejoramiento de Buenas Prácticas de Manufactura Aplicado a la Cafetería Café en Familia, lo que se pretendió mediante este estudio fue dar a conocer la importancia que para toda empresa de alimentos y bebidas, el de conocer y manejar las buenas prácticas de manufactura durante todos sus procesos operativos, con el propósito de obtener productos de alta calidad para el consumo. El objetivo principal de esta investigación fue, establecer un plan de buenas prácticas de manufactura aplicado a la cafetería Café en Familia, con la finalidad de mejorar la calidad del producto final. La metodología utilizada en este estudio fue basada en análisis-sintético que permitiera conocer las buenas prácticas de mejoramiento y servicio al cliente, igualmente, mediante las técnicas de la observación, encuestas y entrevistas, se procedió a determinar la situación de la cafetería.

Mediante la implementación de esta propuesta, se logró optimizar el tiempo de trabajo, a través de la mejora de los procesos operativos de la cafetería, logrando reducir la merma de alimentos, disminuyendo las pérdidas económicas, mejorando la calidad del producto y del servicio al cliente (Carua, 2016)

El libro Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes escrito por Jesús Felipe Gallego en el cual se indica los cambios que los alimentos y bebidas han tenido a través del tiempo, como ha evolucionado la restauración adaptando diferentes tendencias culinarias de la mano del recurso humano que siempre será vital tanto por parte del comensal como de los transformadores de la materia prima y la importancia de la calidad. (Gallego, 2012)

Otro libro sobre Procesos básicos de preparación de alimentos y bebidas escrito por Rogelio Guerrero indica diferentes clasificaciones en la restauración y la importancia en los procesos en la preparación. (Guerrero, 2014)

El artículo Mejora del proceso de prestación del servicio en una instalación de servicios gastronómicos por Zoramis López-García, Ester Michelena-Fernández se basa en la Percepción de la Calidad del Servicio enfocándose en 3 puntos: tiempo de espera, requisitos de calidad de los platos servidos e índice de percepción del servicio recibido. (López-García & Michelena-Fernández, 2014)

En la tesis Estrategia de Servicio al Cliente para las Cafeterías de la Pontificia Universidad Javeriana de María Mónica Toro Gaitán y Andreina Trinidad González Salazar, se identifica como objetivo general crear una estrategia de servicio al cliente de las cafeterías de la universidad en cuanto a la atención, calidad de los alimentos y condiciones sanitarias, con el fin de satisfacer las necesidades alimentarias de los alumnos de la universidad llegando apreciar el servicio y el producto que ofrecen las cafeterías de la universidad. A partir de este estudio, también fue posible identificar las fortalezas y debilidades de los alimentos de esta institución, por medio de encuestas y observaciones realizadas a los consumidores la cual permitió tener un acercamiento para identificar la situación actual de las cafeterías y las percepciones de los consumidores (Toro & González, 2019)

El plan de mejora para el refugio del Volcán Cotopaxi, ubicado en la vertiente norte donde se encuentra el refugio José F. Ribas que lleva al norte del Volcán, este lugar fue construido en 1971 por el grupo de Ascensionismo del Colegio San Gabriel. Es un espacio cómodo para descansar, alimentarse y prepararse para el ascenso a la cumbre del Cotopaxi considerados uno de los más activos del mundo, su ubicación dentro del Parque Nacional Cotopaxi que es área protegida de 33.393 hectáreas ubicada a 60km al sur de la ciudad de Quito.

La presente investigación se realizó un análisis de área de alimentos y bebidas del Refugio José F. Ribas que actualmente cuenta con un sistema limitado, antiguo y rudimentario que no solo afecta y molesta a los visitantes, sino que perjudica al turismo de la zona y el medio ambiente. Se realizó una propuesta de mejoramiento de este para satisfacer las necesidades de los visitantes de una manera calidad y profesional a través de medidas concretas y visibles para lograr un equilibrio financiero y un equilibrio humano que hagan del refugio un verdadero sitio turístico.

Definir los conceptos básicos y especificaciones necesarias para la realización de la propuesta de mejoramiento, un diagnóstico del área de la investigación y del estado actual del área de alimentos y bebidas y finalizar con una propuesta de mejoramiento del refugio. (González, 2015)

El plan de mejora para los establecimientos de expendido de alimentos y bebidas en los patios de comida de centros comerciales en el norte de Quito, en el presente proyecto impacta directamente al turismo de los centros comerciales del norte de Quito, pues es aquí donde regularmente acuden comensales nacionales y extranjeros que visitan y habitan la ciudad.

Los principales y directos beneficiarios son los consumidores que podrían obtener un servicio con mayor calidez por parte de las empresas de venta de alimentos y bebidas que se ubican en los centros comerciales al incrementar el número de clientes fidelizados y el volumen de ventas.

La gastronomía y la industria de alimentos y bebidas se han convertido en sectores de gran importancia para país, aportan en la sociedad a la apertura de fuentes de empleo y a su vez promocionan a Ecuador como destino turístico óptimo y rentable.

Las empresas de catering son negocios, que con el pasar del tiempo, han ocupado un lugar significativo en la sociedad ecuatoriana; en cuanto se refiere a la elaboración de eventos; quienes han tenido esta gran acogida por su variedad de servicios y productos que ofertan, los mismos que son elaborados con mano de obra nacional y materia prima seleccionada. Al momento de mejorar un servicio o producto, se debe seguir estándares de calidad en sus procesos, los mismos que logran la mejora integral o continua en sus técnicas. Un plan de mejora integral debe poseer características y perfiles de desempeño, acordes a los objetivos que se planteen en la propuesta de mejoramiento. (Navarro, 2016)

La implementación de la metodología de las 5s en la empresa Pancali S.A. en el área de panadería, específicamente en la línea que produce panes de molde. Esta empresa se dedica a la producción de una amplia variedad de productos, tanto de panadería como de pastelería. (Martínez, 2010)

El documento ‘Calidad del servicio en el proceso alimentos y bebidas de un hotel en el Ecuador’. (Font & Blanco, 2018) Donde la satisfacción del turista depende en gran medida de la calidad en el área donde se producen los alimentos y bebidas; esto abarca todos los procesos y subprocesos relacionados con el servicio gastronómico, desde su producción hasta la venta, incidiendo la forma como se configura y la asociación a un sinnúmero de experiencias. Este proceso garantiza la salud y la regeneración de energías que permite el desarrollo de las actividades, no solo como turista, sino como ser humano.

1.4. Marco Legal

La alimentación en Ecuador es muy importante para la población y para el estado ecuatoriano, tanto así que, en la constitución de la República del Ecuador, en el artículo 3, numeral 1, atribuye el goce y el derecho a la alimentación, en cuanto al artículo 13 dispone que las personas y colectivas tienen derecho al acceso seguro y permanente de la alimentos sanos, suficientes y nutritivos. (Veronica, 2018)

Este estudio de investigación encuentra soporte legal en las siguientes Leyes y Reglamentos

1.4.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y 87 coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores. (Constitucion del Ecuador)

1.4.2. Planificación Nacional Para el Desarrollo

La constitución de la República del Ecuador sirve de guía para la construcción del presente Plan Nacional de Desarrollo, que busca cumplir con el mandato de planificar:

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: Numeral 5: Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa del recurso y la riqueza, para acceder a un buen vivir.

Adicionalmente, el Plan recoge los principales elementos constitucionales sobre garantía de derechos, para orientar la definición de políticas nacionales considerando que la soberanía radica en el pueblo. (PLAN TODA UNA VIDA , 2017)

1.4.3. Plan del Buen Vivir

Sección primera: Agua y alimentación

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

Sección novena: Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

1.4.4. De las actividades turísticas y su categorización

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

1.4.5 Reglamento turístico de alimentos y bebidas

Acuerdo Ministerial No.2018 053

Art. 14.- De su clasificación. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán en:

- a) Cafetería
- b) Bar
- c) Restaurante

- d) Discoteca
- e) Establecimiento móvil
- f) Plazas de comida
- g) Servicio de Catering

a) Cafetería: Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos y/o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

c) Restaurante: Establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio.

Art. 15.- Según el tipo de servicio. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas clasificados como cafetería, bar y restaurante, deberán informar, a través del sistema establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, el tipo de servicio que brindan de acuerdo con lo siguiente:

Menú

Autoservicio

Buffet

Menú fijo

Servicio a domicilio

Servicio al auto

En caso de que los establecimientos encajen dentro de dos o más tipos de servicio, deberán informar, a través del sistema determinado por la Autoridad Nacional de Turismo, todos los tipos de servicio que ofrecen.

Art. 16.- Según el tipo de cocina. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas clasificados como cafetería, bar, restaurante establecimiento móvil y servicio de catering deberán informar, a través del sistema determinado por la Autoridad Nacional de Turismo, el tipo de cocina que estos ofrezcan a sus usuarios de acuerdo con lo establecido

en el (Anexo A) de este reglamento. La información proporcionada en este anexo será con fines informativos, no determinará la categoría del establecimiento.

La normativa está enfocada en tres pilares fundamentales: mejorar la calidad en el servicio, infraestructura y en las buenas prácticas de manufactura, es decir que los establecimientos cumplan con servicios de calidad, que tengan espacios adecuados y que respeten las normas para la manipulación de alimentos, de modo que se garantice un buen producto para los turistas.

Los establecimientos de acuerdo con la categoría que alcancen podrán reconocerse a través de: Tenedores (restaurantes), tasas (cafeterías) y copas (bares y discotecas) así como con categoría única (establecimientos móviles, plazas de comida y catering).

La Cafetería es el establecimiento cuyo fin es la elaboración y venta de café y otras bebidas, a su vez de otros productos sólidos (salados o dulces). Su ubicación se la considera principalmente en los puntos donde exista tráfico de gente, puede ser, cercana a universidades, lugares de trabajo, hospitales, etc.

Categorización de las cafeterías:

Se define a las cafeterías según sus instalaciones y servicios, estas se clasifican según su categoría.

- De Lujo 5 Tazas Sofisticado, diseño y servicio de muy alta calidad.
- De Primera 4 Tazas Excelente, diseño y servicio de alta calidad.
- De Segunda 3 Tazas Muy bueno.
- De Tercera 2 Tazas Bueno.
- De Cuarta 1 Taza Normal

La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

Tiene como objetivo el facilitar una guía a los usuarios para aplicar en sus establecimientos con el nombre Manual de prácticas correctas de higiene y manipulación en la preparación de alimentos en “Restaurantes /Cafeterías” en beneficio de la salud de la población.

1.4.6. Sistema de gestión integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo alimentos y bebidas

Esta norma establece los requisitos generales de un sistema de gestión para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo en establecimientos del subsector de alimentos y bebidas, para:

- a) demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios gastronómicos que satisfagan los requisitos legales aplicables al subsector y a los requisitos expresados por los clientes,
- b) contar con un marco de referencia para la optimización y mejora de los servicios,
- c) implementar prácticas ambientales y de prevención de riesgos, y
- d) aumentar la satisfacción del cliente.

1.4.7. Reglamento de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados - ARCSA-DE-042-2015-GGG

Art. 3.- De las condiciones mínimas básicas: Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y construidos en armonía con la naturaleza de las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento, de manera que puedan cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Que el riesgo de adulteración sea mínimo;
- b. Que el diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiado que minimice los riesgos de contaminación;
- c. Que las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no sean tóxicos y estén diseñados para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y,
- d. Que facilite un control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de las mismas.

Capítulo II: Metodología de la investigación

2.1. Enfoque mixto

Para el presente estudio, el enfoque de la investigación es mixto por lo que se realiza una combinación entre dos enfoques. Esto es de acuerdo con los datos recolectados en la cafetería Boloncentro, que son cualitativos y cuantitativos. Los cuales se analizan e interpreta para alcanzar el objetivo planteado en este estudio.

El enfoque mixto es un método que recolecta, analiza, y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder un planteamiento. En este trabajo el enfoque cuantitativo se aplica para determinar resultados numéricos utilizando la técnica de investigación de encuesta. Y el enfoque cualitativo para explicar, describir y explorar información de la cafetería Boloncentro.

A continuación, explicaremos cada uno de los enfoques y como se aplican en la investigación:

2.1.1. Enfoque cuantitativo

Se denomina Enfoque cuantitativo aquel que genera datos numéricos o estadísticos para cuantificar opiniones, comportamientos o cualquier variable que se haya definido para ser objeto de estudio. Este implica el uso de datos científicos o matemáticos para comprender un problema, el cual nos permite realizar el análisis de las encuestas para predecir la demanda de calidad de los productos por parte de los consumidores.

Un análisis de datos cuantitativo eficaz mantiene el camino correcto para comprobar la teoría y tomar las mejores decisiones. Se puede realizar gráficas o tablas para representar los resultados tabulados de las encuestas. Esta es una herramienta de recopilación de datos cuantitativos que se centran en obtener información sobre un tema predefinido.

De acuerdo con lo explicado en los párrafos anteriores, para realizar el estudio de investigación cuantitativo en la cafetería Boloncentro se desarrolló una encuesta para la recolectar los datos requeridos de los clientes del negocio y posterior realizar las evaluaciones mediante métodos estadísticos.

2.1.2. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo es la recogida de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posteriorinterpretación

de significados. La meta de los estudios cualitativos es descubrir y explicar porque ocurre un fenómeno o comportamiento.

Con este análisis en la cafetería Boloncentro se busca conocer la opinión de los colaboradores y proveedores del negocio. Así mismo poder identificar el flujo de los procesos de alimentos y bebidas, los tiempos requeridos, la calidad y ambiente laboral de la cafetería Boloncentro.

Los métodos de este tipo de investigación se enfocan en mejorar el conocimiento sobre un tema utilizando preguntas semiestructuradas y no estructuradas que permiten que la persona que responda tenga libertad al momento de contestar. (Pantoja & Placencia, 2016)

Las Herramientas de investigación cualitativa más populares:

Las entrevistas profundas: son una forma de entrevista intensiva que se basa en preguntas no estructuradas y/o técnicas para explorar un tema en particular. Las entrevistas exitosas toman la forma de conversaciones guiadas y dependen de la habilidad del entrevistador para descubrir nuevas ideas.

Las comunidades de Investigación: estas están conformadas por individuos que comparten un interés común. El objetivo primordial de una comunidad de investigación es reunir información detallada y cualitativa que proporcione la base de nuevas ideas, innovaciones y maneras de abordar un problema.

Para el presente estudio de investigación en la cafetería Boloncentro se aplica el tipo de investigación cualitativo para recolectar información de los colaboradores y proveedores del negocio. Así mismo se aplica el método de recolección de datos por entrevista y observación, para realizar las evaluaciones requeridas en el estudio.

2.2. Tipo de investigación



Figura 4: Tipo de la investigación. Tomado: Hernández, Fernández & Baptista (2010)

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) el alcance de una investigación indica el resultado, lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance. A continuación, se presentan los cuatro tipos de alcance que puede tener una investigación:

Estudio exploratorio: información general respecto a un fenómeno o problema poco conocido, incluyendo la identificación de posibles variables a estudiar en un futuro.

Estudio descriptivo: información detallada respecto un fenómeno o problema para describir sus dimensiones (variables) con precisión.

Estudio correlacional: información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro.

Estudio explicativo: causas de los eventos, sucesos o fenómenos estudiados, explicando las condiciones en las que se manifiesta.

El tipo de la investigación para el presente estudio de la cafetería Boloncentro es descriptivo y explicativo, debido a que la investigación consiste en detallar y analizar los procesos de elaboración de alimentos y bebidas actualmente. Para luego mejorarlos en tiempo de elaboración, calidad, y sabor de acuerdo a los requerimientos de los clientes de la cafetería. Así también para reducir el costo de la elaboración y satisfacer a los dueños y colaboradores del negocio.

2.3. Técnicas de investigación

Los investigadores utilizan una variedad de técnicas a fin de recopilar los datos sobre una situación existente, como entrevistas, cuestionarios, inspección de registros o revisión en el sitio y la observación. Cada uno tiene ventajas y desventajas. Generalmente, se utilizan dos o tres para complementar el trabajo de cada una y ayudar a asegurar una investigación completa. Las técnicas de investigación para recolección de datos para el estudio de investigación de la cafetería Boloncentro que se aplican son las entrevistas, encuesta y observación.

2.3.1. La entrevista

La técnica de con entrevista es una herramienta de investigación cuyo objetivo principal es obtener cierta información, mediante una conversación profesional con una o varias personas del negocio. Con la cual se permita conocer detalles sobre los procesos operativos.

El investigador se sitúa frente al investigado y le formula preguntas, a partir de cuyas respuestas habrán de surgir los datos de interés. Se establece así un diálogo, peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger información y la otra se presenta como fuente de esta información.

Partes de una entrevista:

La presentación suele ser breve, pero no suficientemente informativa. En ella no se habla del entrevistado, sino del tema principal de la entrevista.

El cuerpo de la entrevista está formado por preguntas y las respuestas. Es importante elegir bien las preguntas para que la entrevista sea buena, las preguntas deben ser interesantes, y adecuadas para que el entrevistado transmita sus experiencias. También deben ser breves, claras y respetuosas.

2.3.2. La Encuesta

La técnica de encuesta es un conjunto de preguntas dirigidos a los clientes de la cafetería, con el fin de conocer opiniones o hechos específicos del producto. La intención de la encuesta es recoger información para la evaluación del negocio, la cual permite realizar las mejoras a seguir en el negocio.

La encuesta consiste en obtener información de los sujetos en estudio, sobre opiniones, conocimientos, actividades o sugerencias.

La encuesta tiene dos maneras de obtener información:

La entrevista: las respuestas son formuladas verbalmente y se requiere de la presencia de un entrevistador.

El cuestionario: las respuestas son formuladas por escrito y no requiere de la presencia del encuestador.

En el Anexo 1, se muestra la encuesta formulada para la cafetería Boloncentro. El diseño de la encuesta fue un apoyo del barómetro turístico de la carrera de administración de empresas hoteleras y turísticas de la UCSG, A través de este modelo de encuesta se obtuvo información desde los clientes del negocio. Enfocado a la calidad de los productos de alimentos y bebidas que se desarrollan en el establecimiento. Así también como la calidad de los servicios que se brindan en el negocio.

2.3.3. La Observación

La técnica de observación es muy útil para el análisis de los procesos, que se llevan a cabo en la elaboración de los productos de alimentos y bebidas de la cafetería, permiten determinar el tiempo, como se está haciendo, quien lo realiza, entre otras variables de estudio.

La observación es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los datos de acuerdo con algún esquema previsto y de acuerdo con el problema que se estudie.

Las ventajas de la observación son: permite obtener datos cuantitativos y cualitativos; se observan características y condiciones de los individuos; indica conductas, características, actividades y factores ambientales; y puede ser utilizada en cualquier tipo de investigación.

2.4. Población

Población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (Pineda, De Alvarado, & De Canales, 1994)

La población del presente estudio de investigación identifica las personas relacionadas con el negocio, ya sean proveedores, colaboradores y clientes. También se identifica de acuerdo con la localización del negocio. Para este caso la cafetería Boloncentro está ubicado en la zona sur de la ciudad de Guayaquil, en la parroquia García Moreno. Donde se estimó un tamaño de población de 50,000 habitantes según Censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (Ecuador en cifras, 2013)

La población para este estudio estaría compuesta por los colaboradores o empleados, los proveedores y los clientes de la cafetería Boloncentro, estos últimos son diferentes tipos de personas y familias sin restricción de atención o servicio.

2.5. Muestra

Muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica, entre otros. La muestra es una parte representativa de la población. (Pineda, De Alvarado, & De Canales, 1994)

La presente formula se aplica para calcular el tamaño de la muestra para la cafetería Boloncentro dependiendo de la población de la parroquia García Moreno donde está ubicado el negocio.

Para el cálculo de la muestra, fue aplicada la siguiente formula:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de Éxito

Q = Probabilidad de Fracaso

D = Precisión

En este caso de estudio p=q debido a que no existe un estudio anterior es decir p-q= 0.5.

E= Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$$\square = \frac{1.96^2 \times 0.5}{0.05^2} = 385$$

El total de la muestra dio como resultado que las encuestas deberían ser aplicadas a 385 personas, no obstante, la misma fue aplicada a un total de 400 personas.

La muestra es un estudio de investigación en un subconjunto representativo de la población. Para este estudio de la cafetería Boloncentro se tiene una muestra de 400 personas a los cuales se les realizó una encuesta. Esta muestra se la tomó aleatoriamente a los clientes de la cafetería en diferentes tiempos, esto se realizó en distintos días y horas. Durante un lapso de un mes.

El otro subconjunto de la muestra lo componen los 17 colaboradores o empleados, y los proveedores de la cafetería Boloncentro. A los cuales se les realizó entrevistas y se aplicó la técnica de recolección de datos por observación.

2.6. Análisis de datos

Para el análisis de los datos del presente estudio en la cafetería Boloncentro se ha tabulado, comparado y verificado la información proporcionada por los colaboradores y proveedores de la cafetería. Así mismo se tabula la información proporcionada por los clientes, mediante la aplicación de métodos estadísticos. Para posterior realizar un análisis y poder generar el informe requerido en el presente estudio. Mediante la aplicación la metodología de las 5s de Euskalit.

Para el desarrollo de esta investigación se lleva a cabo los siguientes pasos:

- Investigación y reconocimiento de la Metodología 5s de Euskalit. Este se desarrolla en el presente capítulo.
- Diagnóstico del negocio, reconocimiento de las áreas de trabajo de la cafetería Boloncentro. Este se realiza en el capítulo III del presente estudio de investigación.
- Diseñar un plan de mejoras para los procesos de producción de alimentos y bebidas de la cafetería Boloncentro aplicando la metodología de las 5s de Euskalit. Este se presenta en el capítulo IV del presente estudio.

2.7. Metodología 5s de Euskalit

Para el desarrollo de la propuesta de mejora en este estudio, se utilizará la metodología de las 5S, es una herramienta propuesta por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (J.U.S.E.) tal que complementará las actividades hacia la Calidad Total (Nava, 2017)

Esta metodología surgió en Japón en la década de los 60, teniendo como propósito principal:

- Eliminar los desperdicios
- Reducir los materiales principales
- Incrementar la productividad del personal
- Prevenir accidentes
- Optimizar los espacios
- Incrementar la aplicación de mejoras

Las 5S es una filosofía de trabajo que permite desarrollar un comportamiento sistemático para mantener continuamente la clasificación, el orden y la limpieza; permitiendo que se dé una mejora en todos los aspectos que envuelven el entorno de los procesos que se llevan a cabo dentro de un negocio, como lo es la seguridad, el ambiente laboral, la productividad, la calidad, la eficiencia y la competitividad. Según de lo anterior, se puede hablar de las 5S como una metodología que va a permitir que un sitio de trabajo funcione bajo uno determinados estándares de orden, que encaminarán al negocio a una mejora continua dentro de sus procesos. (Tamayo & Márquez, 2017)

Cabe resaltar que esta metodología puede ser aplicada en cualquier tipo de organización o lugar de trabajo, y no tiene limitaciones en cuanto a costos de implementación, ya que algunas mejoras pueden realizarse solo con el cambio de hábitos que se tengan dentro del lugar de trabajo, o mejorando la disposición, para colaborar en las labores de las personas que allí se desempeñan. Además, es una metodología que fomenta el trabajo en equipo, y permite también a los trabajadores involucrarse en la mejora de los procesos desde su conocimiento del puesto de trabajo. (Sanchez, 2016)

Cada una de las 5 frases que corresponde la metodología:

SEIRI- Organización: Consiste en identificar y separar los materiales necesarios de los innecesarios y en desprenderse de estos últimos.

SEITON- Orden: Consiste en establecer el modo en que deben ubicarse e identificarse los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos.

SEISO- Limpieza: Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado de salud.

SEIKETSU- Control Visual: Consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos.

SHITSUKE- Disciplina Y Hábito: Consiste en trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas.

Con la aplicación de esta metodología, además de estar involucrando activamente a los trabajadores dentro de las mejoras continuas del negocio, se está logrando una mayor productividad, que se puede observar en la reducción de desperdicio en la elaboración de productos, reducción de productos en inventario, menor cantidad de accidentes o averías, mejora de tiempos en los procesos llevados a cabo en el negocio, entre otros (Tamayo & Márquez, 2017)

También se mejora dentro del lugar de trabajo como es recuperación de espacios, mejora visual, obtención de un mejor ambiente de trabajo, mejor conocimiento de los procesos llevados a cabo dentro del lugar de trabajo. Así también el aumento de sentido de pertenencia de los trabajadores con el negocio. (Sanchez, 2016)

Adaptación de las 5s de Euskalit

Tabla 1.

Ficha de proveedores de la cafetería Boloncentro

DURANTE LA PRODUCCION						
Áreas / Procesos de Euskalit	Organización	Orden	Limpieza	Control visual	Disciplina	
Lavado						
Bodega						
Recepción materia prima						
Depósito de basura						
Lavandería						
Elaboración y producción						
Pre-elaboración de masas						
Recepción y despacho de Pedidos						
Entrega de pedidos						

La ficha 1 se la debería aplicar en un periodo de 4 veces al mes, para el seguimiento de cada área de la cafetería y poder tener información de estado de cada una y si hay mejoras en la actividad laboral por la aplicación de la ficha.

Tabla 2.

Ficha de Compras de Productos de la Cafetería Boloncentro.

FINALIZADO LA JORNADA						
Áreas/Procesos de Euskalit	Organización	Orden	Limpieza	Control visual	Disciplina	
Lavado						
Bodega						
Recepción materia prima						
Depósito de basura						
Lavandería						
Elaboración y producción						
Pre-elaboración de masas						
Recepción y despacho de Pedidos						
Entrega de pedidos						

La ficha 2 consiste en un seguimiento de las compras que se deberían realizar en la cafetería, se debe aplicar en un periodo de 4 veces en el mes para obtener información de lo que se requiere en cada área.

Capítulo III: Diagnóstico del negocio

3.1. Diagnóstico del negocio aplicando las 5s de Euskalit.

En el presente capítulo se otorga un diagnóstico del estado actual de la cafetería Boloncentro. Con el fin de conocer y observar los procesos del área de producción, esto es como está la cocina y sus diferentes áreas. Reconocer los errores de los colaboradores al momento de elaborar los productos en la cocina, así también observar cuales son los procesos previos, durante y después que se aplican dentro de la misma.

La mejora continua, la calidad en el producto y la estandarización de los procesos culinarios deben ser características de toda empresa o negocio dedicado al campo gastronómico. Cuando un negocio se expande, crece o lleva varios años en el mercado este debe cuidar las etapas de producción de los alimentos hasta llegar al producto final. Una revisión dentro de la cocina permite conocer la realidad de estos procesos, a su vez permitirá mejorar o corregir las fallas y de esta manera brindar al cliente productos de calidad.

Boloncentro es un negocio familiar, el cual se inició el 8 de octubre de 1996, en primera instancia funcionó como informal en una esquina en las calles Maracaibo, entre los Ríos y Esmeraldas empezando a operar en un quiosco en el cual solo vendían jugos naturales, batidos y tostadas, a medida que crecían implementaron los bolones. Luego deciden alquilar un local en las calles Los Ríos y Rosendo Avilés estableciendo su negocio de manera formal bajo el nombre Boloncentro 2000. Implementando nuevos productos como el tigrillo, revoltillo, corviches y tortillas de verde, pero manteniendo sus productos originales y dándole más valor al bolón.

Cabe resaltar que, por el tamaño del local, la cocina era demasiado pequeña para el crecimiento que estaba llevando el negocio. Por tal razón se adquiere la propiedad en la cual funciona hoy en día en las calles Esmeraldas y Rosendo Avilés, en toda una esquina, con la capacidad para atender 100 personas que deseen degustar sus productos dentro del local. El cambio también permitió no solo tener más capacidad para atender a sus clientes, sino la facilidad de tener una amplia cocina con su respectiva bodega, de esta manera ampliaron su menú con más variedad.

Debido a su trayectoria de 23 años de operación en el campo culinario, este negocio familiar dedicado a la venta de desayunos tradicionales ha participado en diferentes eventos gastronómicos tales como Raíces y Huecas.

A continuación, en la Tabla 3 se muestran todos los productos de alimentos y bebidas que se preparan en la cafetería Boloncentro. Así también se describe las posibles combinaciones que un mismo producto puede tener. En bebidas tenemos las preparadas por la misma cafetería, y las bebidas compradas a proveedores.

Tabla 3
Lista de productos que se preparan en la cafetería Boloncentro

Productos	Combinaciones con el producto
Bolones:	Chicharrón, Queso, Mixto y Maduro.
Huevo:	Frito, A la copa y Duro.
Tortillas de verde:	Queso, Carne y homelet de carne.
Tortilla de huevo:	Queso, Jamón o Mixta.
Tigrillo:	Bistec y Chicharrón.
Guatita:	Pollo y Mondongo.
Revoltillo:	Queso, Jamón o Mixto.
Tostadas:	Queso, Jamón y Mixta.
Productos minis:	Bolón, Tortilla de verde, Muchín y Corviche.
Jugos naturales:	Naranja, Toronja, Mandarina y Sandía.
Batidos:	Papaya, Melón, Piña, Banano, Naranjilla, Aguacate, Frutilla, Mora, Mango y Durazno.
Bebidas calientes:	Café, Leche y Agua aromática
Bebidas frías:	Gaseosa y Agua.

Fuente: Investigación, 2019.

En la cafetería Boloncentro también se preparan platos a la carta, con diferentes combinaciones de acuerdo con el gusto del consumidor. En la tabla 4 se muestra una lista de platos a la carta con sus compuestos.

Tabla 4
Platos a la carta que ofrece cafetería Boloncentro

Platos a la carta

Agachadito: Plato especial con arroz pescado frito, camarón, ensalada y verde.

Corvina frita: Plato con la corvina frita servida con arroz o verde.

Seco de pollo: Plato con seco de pollo que se lo prepara lentamente a fuego con cerveza y especias, se lo sirve con arroz.

Moro con bistec: Plato con arroz con lenteja y bistec de carne.

Bollos: Maza de verde o plátano que contiene pescado, ya sea albacora u otro pescado.

Humitas: Maza de maíz que contiene queso en el centro del a maza.

Muchín: Tortillas de yuca que se producen tanto dulces como saladas.

Corviche: Está elaborado de plátano con especias, maní y pescado

Bandejita: Contiene todos los productos mini en una bandeja.

Porción de frutas: Distintas clases de frutas en una bandeja.

Fuente: Investigación, 2019.

3.2. Implementación de las 5S de Euskalit

Para implementar la metodología de las 5s de Euskalit se aplica un cuadro de check list que identifica:

- El estado de las áreas de la cocina, obteniendo listado de las fortalezas y debilidades que se presenta.
- Diagnóstico de los resultados de la encuesta a los clientes de la cafetería.
- Dependiendo del resultado del Check List se tendrá información de que lugares, actividades, áreas y organización necesitan mejora.

3.2.1. Áreas que tiene la cafetería

La cafetería Boloncentro cuenta con áreas asignadas específicamente para las actividades dentro de la producción de sus productos de alimentos y bebidas, de las cuales se observa y se toma fotos de cada una, para poder sacar una conclusión de fortalezas y debilidades dentro de las actividades del personal en la producción.

Área de lavandería:



Figura 5. Área de lavandería de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019

En la figura anterior se puede observar al personal que se encarga de lavar los platos que no cuenta con guantes para el uso de lavado de los utensilios de la cocina ni para el lavado de las bajillas, ni tiene un separador de platos, en la foto se ve como los acumula en un lado de la regadera y no cuentan con lavavajillas.

Aplicación de las 5s de EUSKALIT

- Guantes para la higiene del personal.
- Tener una platera para ordenar los platos y se escurra el agua del lavado.
- Contar con calzado cómodos y antes deslizante para el piso de cerámica.
- Contar con dos toallas para tener el área limpia y seca.
- Un lavavajillas para la que felicite al personal tiempo para dedicarse a más platos.

Área de Bodega:



Figura 6. Área de lavandería de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019



Figura 7. Parte baja de bodega en cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019

En el área de bodega se ve claramente en las fotos que no cuentan con ningún sistema de organización implementado, en la primera imagen guardan los utensilios de cocina y bidones de agua de forma esporádica en vez de tener un orden especio de ubicación de cada utensilio que se utiliza en cocina, en la segunda imagen los alimentos se encuentran en las mejas o en canastas que están en el piso.

Aplicación de las 5s de EUSKALIT

- Cada objeto o utensilio que se requiera en cocino, tenerlos ubicados en áreas especias donde se tenga la facilidad de hallarlos con facilidad.

- Los productos recibidos por los proveedores no dejarlos amontonados en la mesa, lo contrario ir ubicándolos de una vez en recipiente o canastas con la fecha respectiva de recibido de cada producto.
- Contar con estanterías para un mayor orden.

Elaboración y producción:

Área de cocina caliente: Preparación de los diferentes platos

Cocción de chicharrón y verde

Preparación de bolones



Figura 8. Área de cocina caliente, preparación de bolones. Fuente: Investigación, 2019



Figura 9. Área de cocina caliente. Fuente: Investigación, 2019

En el área de cocina del personal se puede apreciar en las figura9 y figura 10 que no cuenta con vestimenta adecuada para lo que es estar en el área de las hornillas en este caso con acercamiento al fuego, la vestimenta que cargan es de poliestireno que puede ser muy peligroso en caso de algún inconveniente, y tampoco cuentan con extintores, ni sistema para antiincendios.

Aplicación de las 5s de EUSKALIT

- Tener un extintor en el área.
- Ropa y Mandil en el cual el material no sea de fácil combustión en extremado calor.
- Contar con calzados cómodos.
- Instalar sistema antiincendios en el área.

Área de Cocina fría: Jugos naturales, Ensalada de frutas y Batidos



Figura 10. Área de cocina fría. Fuente: Investigación, 2019

En la manipulación de las frutas si cuentan con un sistema de higiene y lavado de las frutas, pero falta orden en clasificar las frutas y tiempo de duración, para que el producto no salga en mal estado.

Aplicando las 5s de EUSKALIT

- Guantes para manipular los productos.
- Extintor cerca por los productos eléctricos.
- Contar con dos toallas para tener ceca el área de trabajo.
- Contar con más inserto noveno para la separación de las frutas.
- Calzado cómodos y antideslizante.

Área de elaboración de masa para: Tortillas, Muchín y Bollos



Figura 11. Área de elaboración de masas de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

En la figura se muestra el personal elaborando las masas para los productos, se nota en la imagen que la señora deja dentro del lugar sus pertenencias cerca de la cocina, en este caso la cartera, mientras que en el área de elaboración no debe constar nada de objetos del exterior que puedan contaminar el área.

Aplicación de las 5s de EUSKALIT

- Tener desinfectantes para manos cerca.
- Desinfectar el área de trabajo antes de poner los productos.
- Tener separado los productos en inserto noveno.

3.2.2. Diagnóstico de los resultados de la encuesta.

3.2.2.1. Presentación del menú.

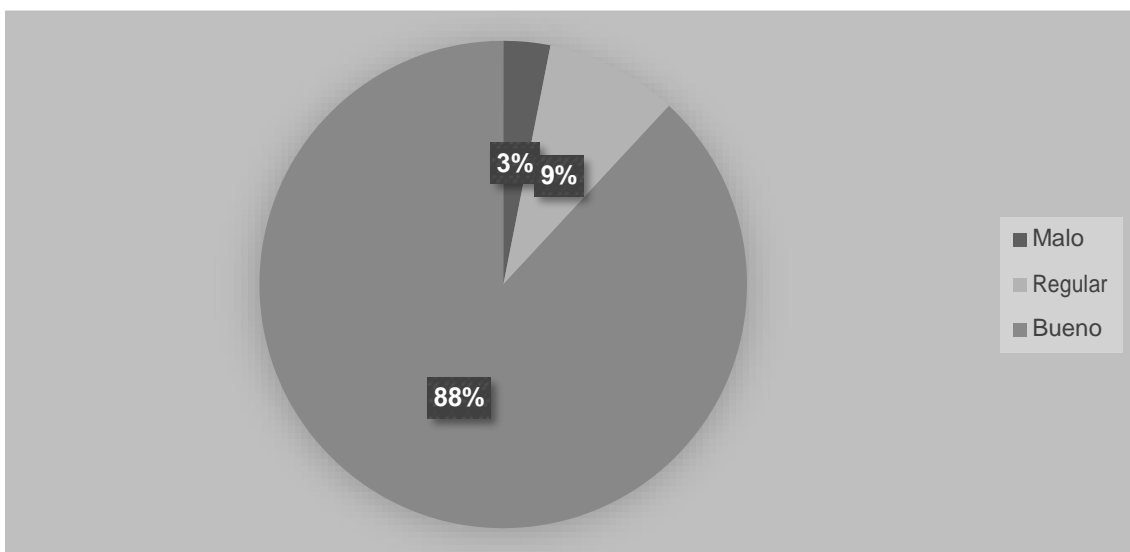


Figura 13. Satisfacción de la cartera de productos en cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

Según los resultados obtenidos la clientela, se muestra satisfecha con el menú cartera de productos en 88% y un 9% le parezca regular la presentación que cuenta el establecimiento, indicando en un más del 60% una calificación de bueno a la cafetería.

3.2.2.2. Estado de la vajilla.

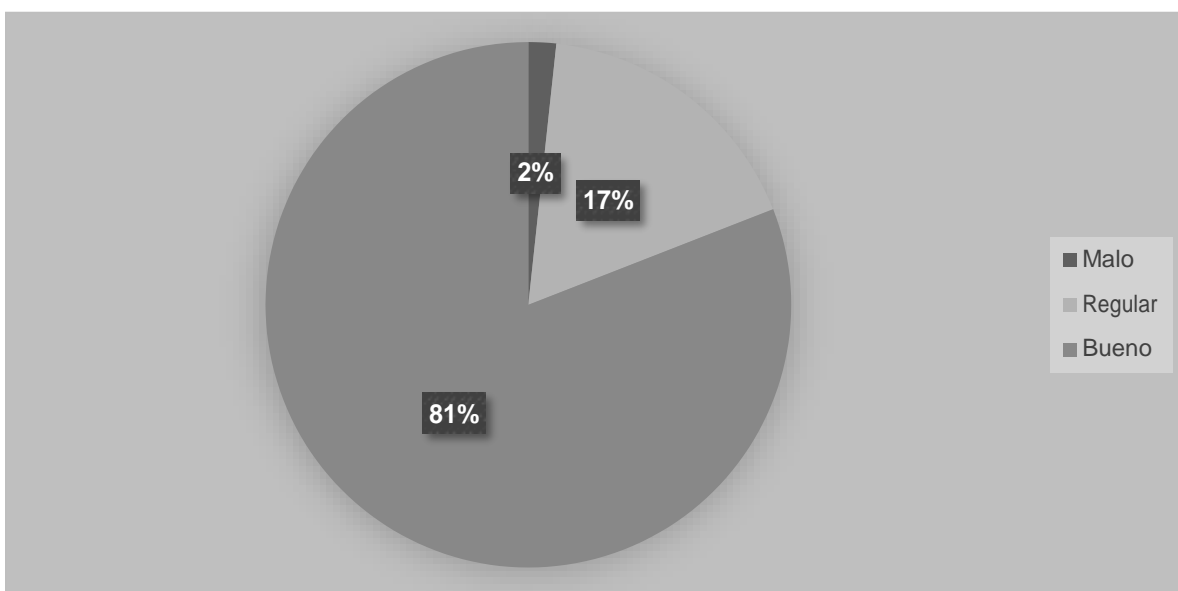


Figura 14. Estado de vajilla de la cartera de productos en cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

El estado de vajilla como se observa en el pastel, indica una calificación buena, pero también se debe observar que a un porcentaje del 17% se encuentra en un estado no tan satisfecho por su calificación de regular.

3.2.2.3. Rapidez del pedido solicitado

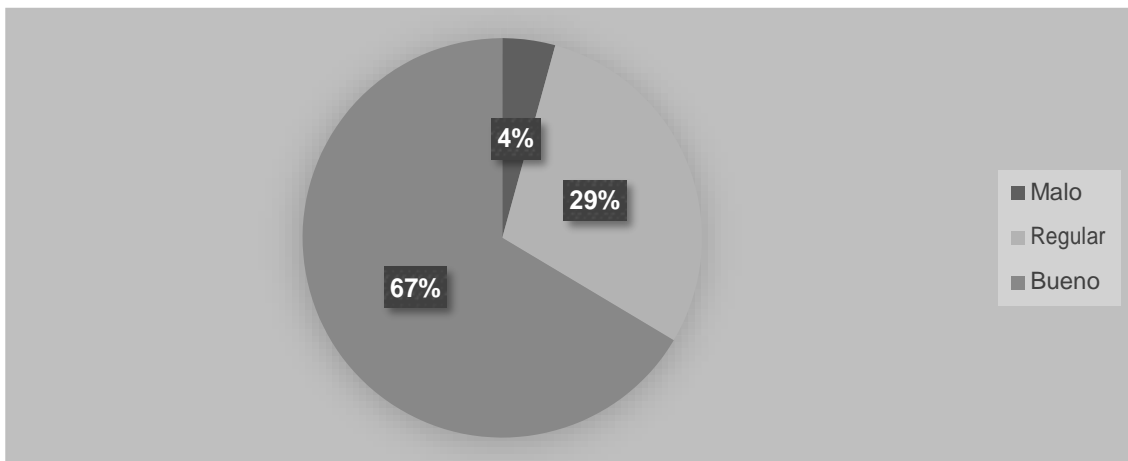


Figura 15. Agilidad en la atención en la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

Los comensales se sienten satisfechos por la agilidad en atención y eficacia en la entrega del producto, como se observa en el pastel.

3.2.2.4. Decoración

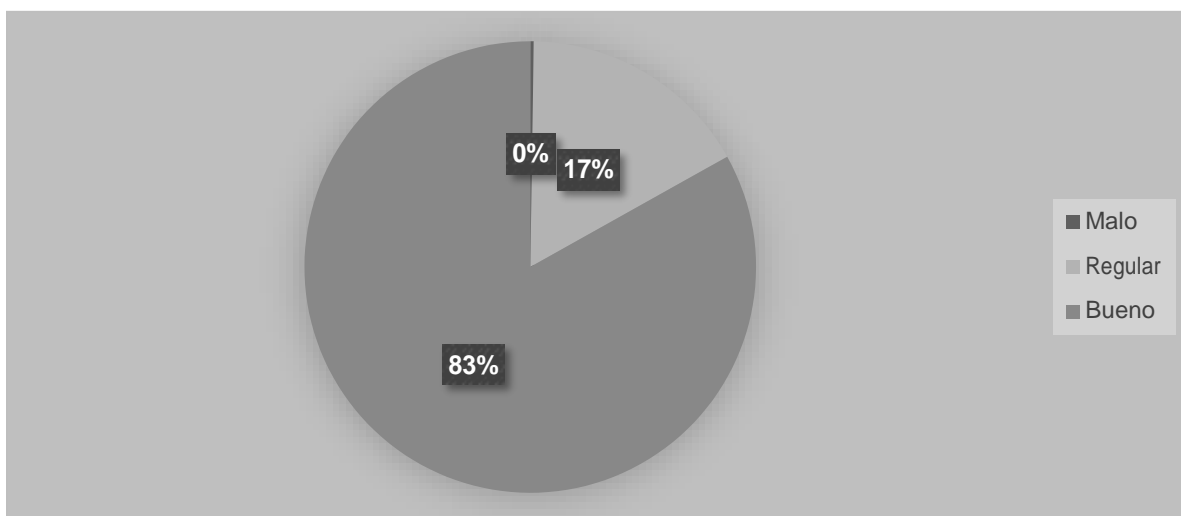


Figura 16. La presentación de los productos de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

La presentación de la porción de los alimentos en los platos se observa que el cliente lo ha calificado como regular un porcentaje no superior al 17% y el restante como bueno. Lo cual indica que el establecimiento es sutil con la porción exacta y bien distribuido en el plato, para un comensal exigente de buen paladar.

3.2.2.5. Sabor

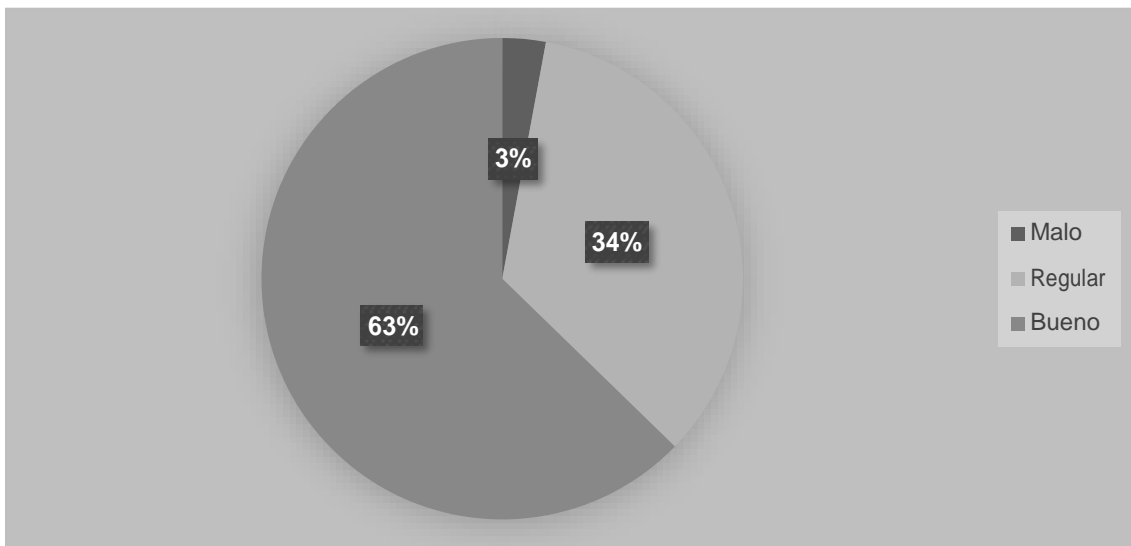


Figura 17. El sabor de los productos de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

Se entiende por la estadística realizada que el 63% de los clientes encuentran que el sabor es excelente, así mismo se debería tener cuidado ya que un gran porcentaje se encuentra no muy satisfecho.

3.2.2.6. Textura

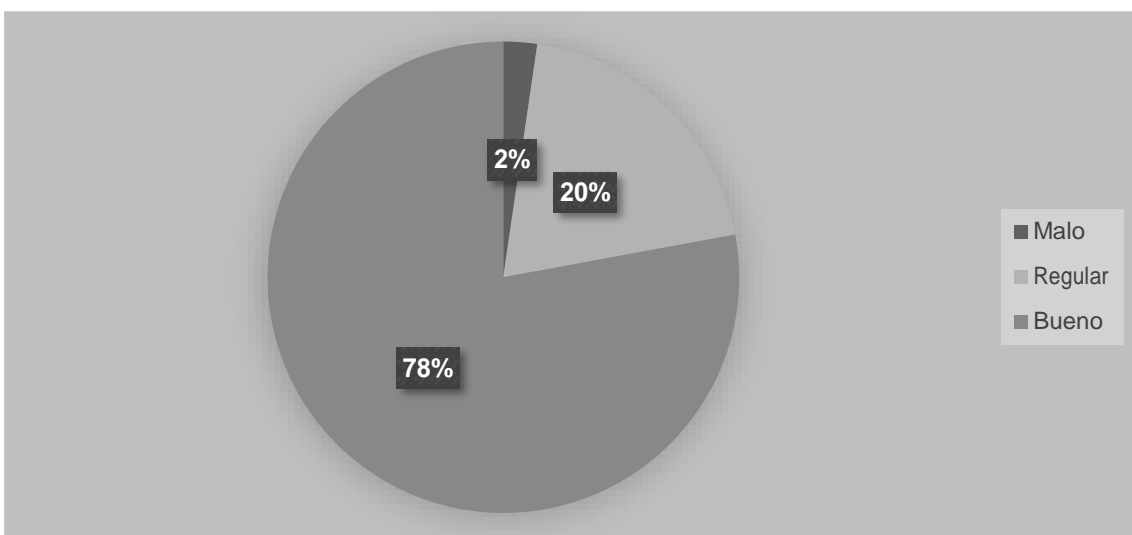


Figura 18. La textura de los productos de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

Según los resultados, los clientes encuentran a través de su percepción todo en su punto con una textura ideal para su degustación.

3.2.2.7. Temperatura

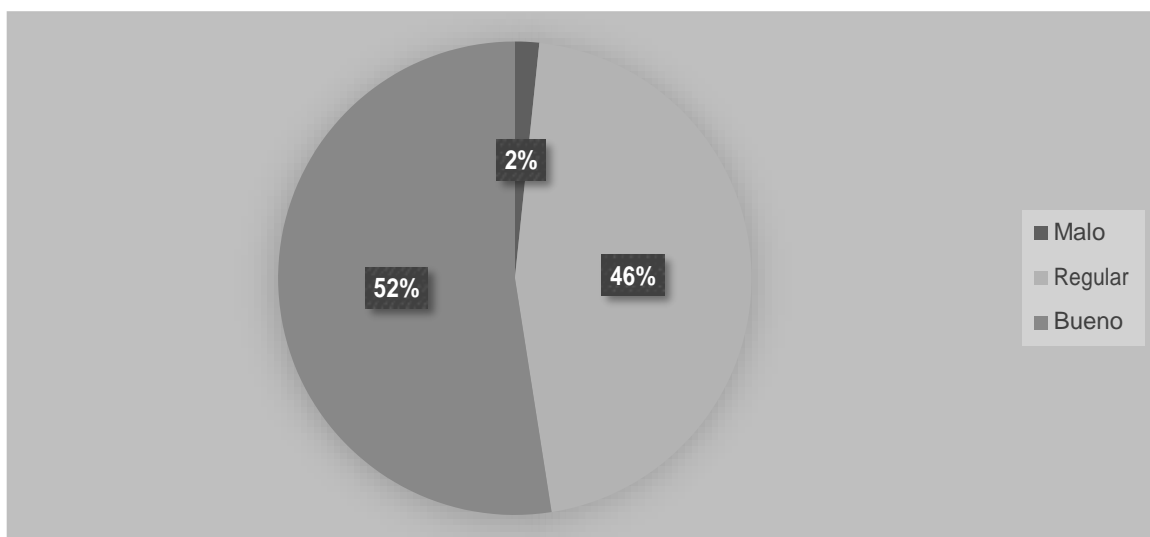


Figura 19. Temperatura de los productos de la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

En cuanto a los resultados de la encuesta del 52% determina que de la comida caliente a cierta temperatura es satisfactorio para el cliente, se debe tener en cuenta que la conservación de la temperatura del plato a servir debe ser idóneo y correcto, para así poder ofrecer un producto que satisfaga el paladar del cliente.

3.2.2.8. Tiempo de espera para poder hacer el pedido

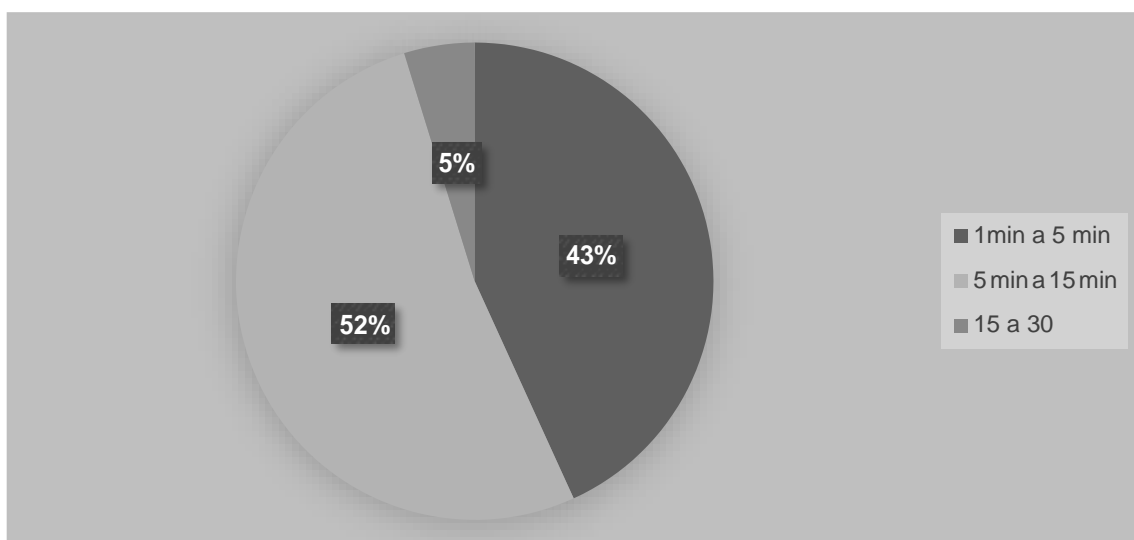


Figura 20. Tiempo de espera para hacer el pedido en la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

Para el cliente el tiempo para ordenar es muy importante al pedir la comida y poder disfrutarla, en la figura podemos apreciar que el tiempo de pedido de un producto al cliente está entre 1 a 5 minutos lo cual corresponde al 43% del resultado de la encuesta, si observamos que el 5% se otorga un tiempo de pedido de 15 a 30 minutos cuando se tiene la cafetería llena.

3.2.2.9. Tiempo de espera para que le traigan su pedido.

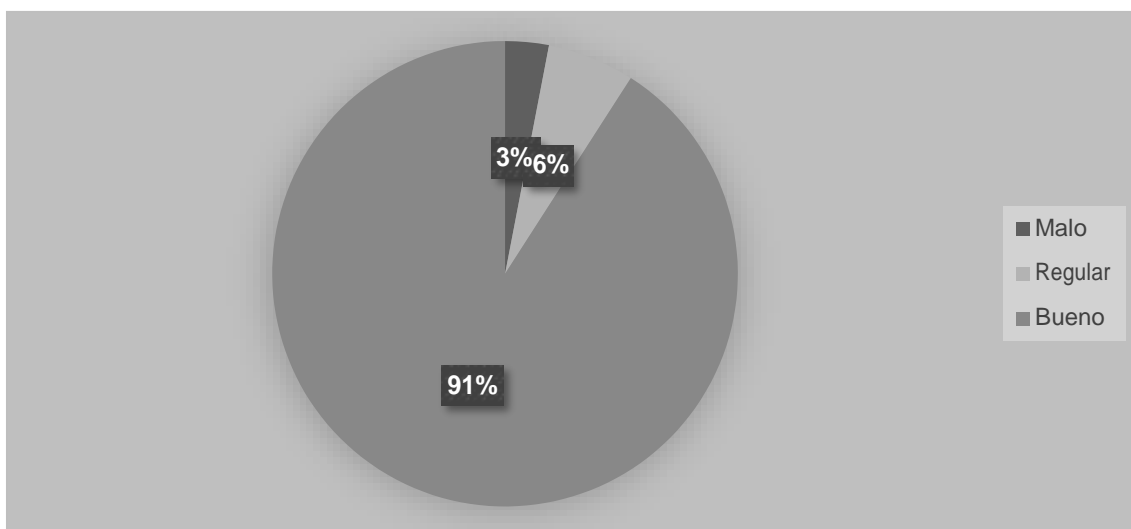


Figura 21. Tiempo de espera para que traigan el pedido en la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

En cuanto al tiempo que el cliente espera para que le obtener su pedido corresponde de 1 a 5 minutos que es del 70% del resultado de las encuestas. Sin dejar de lado que hay otros que esperan de 15 a 30 minutos que es el 3%, por lo cual se debe manejar adecuadamente las comandas, respetando el tiempo de preparación por cada ticket y así optimizar la espera, logrando una empatía con el comensal.

3.2.2.10. ¿Teniendo en cuenta todas las variables anteriores, su experiencia resultado?

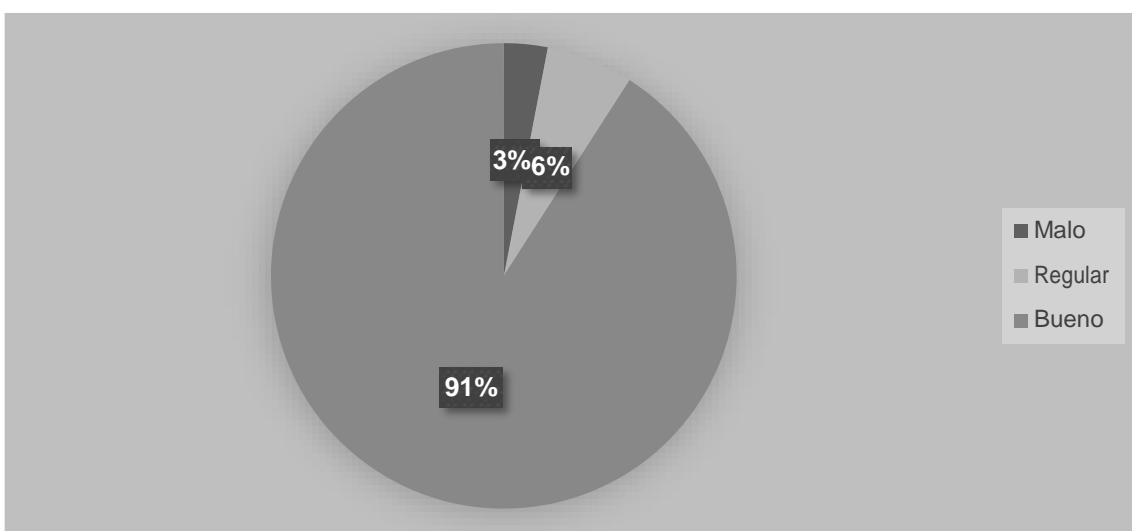


Figura 22. Su experiencia sobre la cafetería Boloncentro. Fuente: Investigación, 2019.

En base a los resultados anteriores, se consultó al cliente la experiencia gastronómica dentro del establecimiento, indicando en un 91% que fue buena, tal y como

muestra el pastel. Por lo cual se entiende que el producto tiene buena aceptación por su sabor, textura y por el tiempo correcto en preparar los platillos.

3.2.2.11. Interpretación final del resultado de la encuesta.

De las 11 preguntas de la encuesta realizada a la cafetería Boloncentro al cliente se obtuvo datos importantes en los resultados de cada pregunta, para observar el porcentaje lo bueno, lo regular y lo malo de la calidad de servir el producto que se ofrece en el local. Tener claro las fortalezas del producto y las debilidades obtenidas poder corregirlas y mejorarlas para que el cliente se sienta a gusto con los productos de alimentos y bebidas de la cafetería Boloncentro.

La Entrevista

La entrevista fue aplicada a los colaboradores de la empresa y se obtuvo los resultados siguientes:

Pregunta N.º 1 ¿Se están aprovechando los espacios de manera eficiente y racional dentro de la cafetería?

Tabla 5: Espacio de la Cafetería

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	28,57%
No	5	71,43%
Total	7	100,00%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Andy Haz y Carlos Segovia

En cuanto a la respuesta obtenida, puede evidenciarse que el 71,43% de los entrevistados, considera que los espacios de la cafetería no están siendo aprovechados de forma eficiente, mientras que el 28,57% opina que si se aprovechan.

Los 5 colaboradores que manifestaron un no como respuesta indican que esto, se debe al desorden que existe en la bodega, que no tienen suficientes casilleros para guardar sus pertenencias y que no disponen de vestidores.

Pregunta N.º 2. ¿Cuenta el personal de la cafetería con todos los implementos necesarios, que le permita realizar sus labores de forma segura?

Tabla 6: Implementos Necesarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00%
No	7	100,00%
Total	7	100,00%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Andy Haz y Carlos Segovia

El 100% de los entrevistados manifestaron que el personal de la cafetería no cuenta con los implementos necesarios para ejecutar sus labores diarias.

En su mayoría indicaban que en ocasiones ciertos implementos que ya existían están deteriorados, incluso se perdían o dañaban por lo que al buscar un reemplazo no contaban con ello y dificultad su trabajo.

Pregunta N.º 3. ¿Considera usted que pueden encontrarse en menos de 60 segundos las herramientas o documentos requeridos?

Tabla 7: Herramientas o Documentos Requeridos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	14,29%
No	6	85,71%
Total	7	100,00%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Andy Haz y Carlos Segovia

Solo el 14,29% de los entrevistados expreso que, si era posible conseguir en menos de 60 segundos las herramientas y documentos necesarios en un momento determinado, mientras que el 85,71% considera que no.

Indican que se les dificultad encontrar las herramientas en un solo lugar, por lo que no se tiene establecido un espacio permanente.

Pregunta N.º 4. ¿Considera usted que la limpieza en la cafetería es la más adecuada?

Tabla 8: Limpieza

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	42,86%
No	4	57,14%
Total	7	100,00%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Andy Haz y Carlos Segovia

El 57,14% de los entrevistados cree que la limpieza no es la más idónea dentro de la cafetería, por otro lado, el 42,86% piensa que sí.

Indican que finalizando cada jornada no es la más adecuada porque la limpieza que se hace es rápida y superficial.

Pregunta N.º 5. ¿Existen Jornadas Especiales en Limpieza dentro de la Cafetería?

Tabla 9: Jornadas Especiales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100,00%
No	0	0,00%
Total	7	100,00%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Andy Haz y Carlos Segovia

Unánimemente el personal entrevistado, expresó que si son realizadas jornadas especiales de limpieza.

Todos los lunes al finalizar la jornada todo el personal se queda 1 hora más para realizar una limpieza profunda.

Pregunta N.º 6. ¿Maneja usted las normas establecidas para la temperatura adecuada de los alimentos?

Tabla 10: Normas de Temperatura

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	28,57%
No	5	71,43%
Total	7	100,00%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Andy Haz y Carlos Segovia

De acuerdo con los datos obtenidos puede evidenciarse que el 71,49% desconoce las normas establecidas para la temperatura adecuada de los alimentos, solo un 28,57% considera que si las conoce.

Manifiestan que manejan la temperatura en los alimentos según lo que han observado y aprendido, más no siguen algún manual de instrucción para manejar correctamente la temperatura de los alimentos, a veces sólo sienten si va caliente o no.

Pregunta N.º 7. ¿Cree usted que, de mejorar los procesos en los alimentos y bebidas dentro de la cafetería, pudiese mejorar la calidad?

Tabla 11: Mejorar la Calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100,00%
No	0	0,00%
Total	7	100,00%

Fuente: Estudio de campo

Elaborado por: Andy Haz y Carlos Segovia

Según la respuesta obtenida a la pregunta de considerar que, si la mejora de los procesos de alimentos y bebidas dentro de la cafetería pueda mejorar la calidad, el 100% estuvo de acuerdo en que sí.

Por supuesto que sí, de esta manera se agilizaría un adecuado emplatado y presentación, cuidando la calidad de los alimentos servidos y ahorrando tiempo.

3.2.3. Diagnóstico del negocio con aplicación de la herramienta de las 5s de Euskalit mediante el cuadro de Check List.

Tabla 12: Matriz de Procesos Euskalit Adaptado a las Áreas de la Cafetería Boloncentro.

DURANTE LA PRODUCCION						
Áreas / Procesos de Euskalit	Organización	Orden	Limpieza	Control visual	Disciplina	
Lavado	✗	✗	✗	✗	✗	
Bodega	✗	✗	✗	✗	✗	
Recepción materia prima	✗	✗	✗	✓	✗	
Depósito de basura	✓	✓	✗	✓	✓	
Lavandería	✓	✓	✓	✓	✓	
Elaboración y producción	✓	✗	✗	✗	✗	
Pre-elaboración de masas	✓	✗	✗	✗	✗	
Recepción y despacho de pedidos	✗	✗	✗	✓	✗	
Entrega de pedidos	✓	✓	✓	✓	✓	

Fuente: investigación, 21019.

Área de bodega y recepción de materia prima, puede que esta sea la más importante de todas, pues aquí se almacena la materia prima y es de las áreas más abandonadas puesto que no existe una clasificación correcta, ni cuenta con un Kardex para el control de cada pedido que ingresa o sale. Solo se trabaja con lo que necesitan y cuando no existe algún producto necesario es en ese momento en el que buscan la adquisición de nuevo material. Y cada materia prima que ingresa queda en la entrada de la cocina hasta el siguiente día.

Depósito de basura esta área cumple con casi todos los puntos de las 5s, pero en cuanto a la limpieza de sus depósitos no la tienen de manera diaria, lo que produce que se formen malos olores y solo cuando sucede eso, es cuando se procede a limpiar.

Lavandería cumple con todos los puntos de evaluación de las 5s de Euskalit.

Elaboración y producción poseen ciertos materiales demás en el área, como los limpiones o cuchillos cerca de las orillas, no hay una limpieza rutinaria y ocasionalmente al caerse un cucharón en vez de usar uno limpio, usan el mismo.

Reelaboración de masas, existen artículos innecesarios en esta área como carteras u objetos personales de los colaboradores, además de que no existe una limpieza previa de la mesa de trabajo. Recepción y despacho de pedidos en esta área también sirve para contar con ciertos productos necesarios del área de elaboración y producción, pero no los ubican en el sitio destinado para esto, no hay respeto en el orden de comandas por lo que los tiempos de entrega de los pedidos tienden a alargarse.

El área de entrega de pedidos cumple con todos los puntos de evaluación de las 5s de Euskalit.

Tabla 13: Matriz de Procesos Euskalit Adaptado a las Áreas de la Cafetería Boloncentro.

FINALIZADO LA JORNADA						
Áreas / Procesos de Euskalit	Organización	Orden	Limpieza	Control visual	Disciplina	
Lavabo	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Bodega	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Recepción materia prima	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Depósito de basura	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Lavandería	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elaboración y producción	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Pre-elaboración de masas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Recepción y despacho de pedidos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Entrega de pedidos	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: investigación, 21019.

Finalizado la jornada y una vez realizada la limpieza de la cocina, se sigue identificando muchas falencias, en cuanto a la organización y separación de materiales necesarios de los innecesarios las áreas que no cumplen son: lavabo, bodega, recepción de materia prima y elaboración y producción. En cuanto a la limpieza a pesar de que ya finalizo la limpieza de la cocina en las distintas áreas de materia prima y depósito de basura sigue presentando ciertas impurezas que no deberían de existir. El encargado de esto es el administrador, a pesar de que al finalizar la jornada mejora, el encargado de este papel debería inspeccionar constantemente la cocina para evitar molestias e inconvenientes.

Capítulo IV: Plan de mejora

4.1. Plan de mejora con la implementación de las 5s de Euskalit

En el presente capítulo se propone un plan de mejoras a partir del diagnóstico realizado con la aplicación de la herramienta de mejora de las 5s de Euskalit con la finalidad de alcanzar a mediano plazo la eficiencia y productividad en los procesos de elaboración de alimentos y bebidas de la cafetería Boloncentro. Manteniendo el área de trabajo siempre ordenada y limpia en todo momento, para así facilitar las labores diarias de los colaboradores y de esta manera que cuenten con un proceso que asegure la inocuidad de los alimentos y bebidas que se preparan en el establecimiento.

Objetivo General de la Propuesta

Proponer un plan de mejora en los procesos de alimentos y bebidas para la Cafetería Boloncentro, con el propósito de incrementar sus estándares de calidad.

Objetivos Estratégicos

- Distribuir de forma adecuada los espacios dentro de la cafetería
- Contar con un mantenimiento adecuado y eficiente
- Suministrar a los empleados las normativas pertinentes en cuanto a la manipulación de alimentos.
- Adquirir los implementos necesarios para que el personal pueda ejecutar sus funciones acordes a las normas establecidas.
- Afianzar la confianza de los clientes, mediante la aplicación de la metodología de las 5S.
- Sobresalir en el mercado a través de la implementación de excelentes estándares de calidad.
- Aplicar encuestas de satisfacción a los clientes de forma regular, tal que, puedan irse midiendo los cambios e implantar los correctivos necesarios.

Para cumplir con los objetivos de la propuesta se van a implementar mejoras en los procesos de alimentos y bebidas dentro de la cafetería, igualmente se propondrá la misión, visión, valores y organigrama estructural para la misma.

El plan de mejoras contempla acciones de mejora continua en las áreas de producción de la cafetería Boloncentro, considerando como punto de partida la necesidad de:

- Definición del personal y sus funciones.
- Definición y descripción de las áreas de trabajos.
- Definición de los procesos operativos.

Misión:



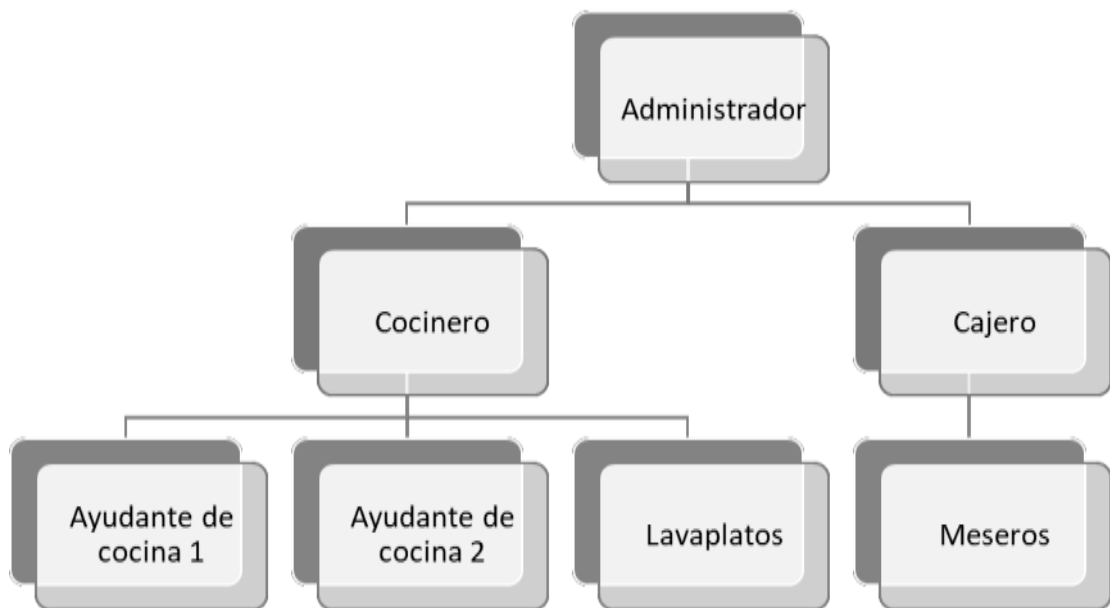
Visión:



Valores



Organigrama Estructural:



La realización de este plan de mejora estará a cargo de la cafetería por su propietario con su administrador, el mismo que como tiempo de duración a corto plazo será de 3 meses a 1 año, en caso de extenderse a mediano plazo será de 2 años y a largo plazo será de 5 años. El costo será entre \$1200 a \$2000 en un corto plazo.

4.2. Descripción del personal y sus funciones

- Administrador
- Cocinero
- Ayudante de cocina 1
- Ayudante de cocina 2
- Ayudante de cocina 3
- Ayudante de cocina 4
- Lavaplatos

Funciones del Personal

Administrador. – Es el encargado de:

- Observar que todo esté en orden dentro de la cocina
- Inventario diario
- Verificar los procesos dentro de cocina
- Controlar que el personal este correctamente uniformado
- Recibir materia prima
- Manejar horarios
- Solucionar problemas
- Encontrar los mejores proveedores para la adquisición de productos

Cocinero. –

- Mantener su área limpia
- Rectificar sabores
- Mejorar tiempo y procesos de los alimentos
- Controlar la condición de los platos
- Mantener su mise en place listo
- Informar al administrador cuando el stock este bajo

Ayudante de cocina. –

- Debe estar dispuesto y preparado para trabajar en las diferentes áreas
- Tener suficiente abastecimiento de materia prima en el área que corresponda
- Aplicar correctamente los métodos de cocción

- Tener conocimiento del menú
- Llevar correctamente la posición de las comandas

4.3. Áreas de aplicación

- Lavado
- Bodega
- Cocina caliente
- Cocina fría
- Elaboración de masas
- Recepción y despacho de pedidos

Descripción del área de trabajo

Lavado. - Se tomará en cuenta el área más importante de la cafetería, iniciando el día laboral con todos los parámetros de higiene personal. En los hombres siempre deberán contar malla para el cabello. Las mujeres deberán tener el cabello recogido, sus uñas limpias y sin maquillaje. Debido a que la vajilla debe estar completamente limpia sin ningún cabello o residuos de maquillaje, ya que aquí se servirán los alimentos.

Bodega. - El correcto orden y clasificación con el que se llevará la materia prima permitirá evitar pérdidas. Marcando la fecha de entrada y salida de cada producto se llevará un mejor control. El uso de perchas y distintivos para cada ítem preverá cualquier contaminación.

Cocina caliente. – Contar con indicadores para mantener al personal capacitado, que mantenga siempre su área limpia, los cuchillos pegados a la pared y no cerca del fuego, cada tabla de picar con su respectivo color para así evitar cualquier contaminación. A los colaboradores se les deberá proporcionar los procesos del establecimiento, para así conozcan como laborar en su área. En cada emplatado, mantener una adecuada temperatura y distribución de alimentos para que sean exactos al momento de servirlos al comensal.

Cocina fría. – Mantener siempre la temperatura y el envasado de las frutas correctamente evitara cualquier deterioro, manejando una rotación oportuna para los pedidos entrantes, contar su espacio específico para el almacenamiento tomando en cuenta la frescura e higiene que necesita la materia prima.

Elaboración de masas. – Contar con las medidas exactas de cada producto para así evitar que la textura tenga problemas, identificando el lote, fecha de elaboración,

establecer tiempo máximo de conservación siendo 2 días en refrigeración y hasta 10 días en congelación evitando deterioro en la masa.

Recepción y despacho de pedidos. – El orden debe ser fundamental, el primer pedido en entrar, deberá ser el primer pedido en salir, ya que de esta manera los alimentos llegaran con la temperatura adecuada y respetando las otras áreas que siguieron los procesos para servir cada plato.

Implementación de las 5S

- Se seleccionarán los instrumentos que no son usados por desgaste o deterioro, para proceder a su desecho.
- Se procederá a ordenar cada una de las áreas, logrando con esto una mayor distribución de los espacios y un mejor uso de ellos.
- Se organizará cronogramas de limpieza para el mes e igualmente se crearán procesos para cada una de las áreas
- Se capacitará a los colaboradores, para que comprendan la importancia de cumplir con los procesos que serán implementados dentro de la cafetería.

Normas de higiene para la manipulación de alimentos

Se implementarán las buenas técnicas de manipulación de alimentos y bebidas en todos los productos preparados por la cafetería Boloncentro.

Las buenas técnicas de manipulación de alimentos se centran en la calidad de los alimentos y bebidas, a través de la identificación, análisis y control desde materias primas, etapas del proceso de manipulación hasta el consumo del producto terminado.

Las buenas técnicas de manipulación de alimentos son una herramienta elemental para la elaboración de alimentos seguros para el consumo humano, que se concentran en la higiene y la forma de manipulación.

La higiene alimentaria es una técnica orientada al aseguramiento de mantener los alimentos en buen estado, igualmente se trata de conservar sus cualidades en cuanto al sabor, aroma, textura y frescura; en resumen, lo que se pretende con esta herramienta es que los alimentos brinden todos los elementos posibles para ser consumidos por las personas.

Buenas prácticas de higiene.

El manipulador de alimentos debe considerar los siguientes puntos, tal que se garantice una corriente higiene alimentaria:

- Su higiene personal: no solo se trata de la limpieza personal si no de otros elementos que se deben tomar en cuenta, como lo son llevar las uñas cortas y limpias, el habitual lavado de las manos con agua y jabón, usar antibacterial y su ropa debe encontrarse completamente limpia.
- Estar pendiente de su estado de salud, es imprescindible estar pendiente de la salud, ya que un virus puede contaminar los alimentos.
- Respetar las normas higiénicas, en función de las actividades realizadas por el manipulador de alimentos este debe adaptarse a las normas higiénicas alimentarias.
- Utilizar la indumentaria de trabajo, los manipuladores de alimentos deben contar con los implementos necesarios para manipular los alimentos, tales como, gorros, guantes, y ropa especial cuando el caso lo requiera.
- Evitar llevar objetos personales al área de manipulación de alimentos.
- Evitar fumar, masticar chicles o comer durante el desarrollo de las actividades.

4.4. Procesos operativos

4.4.1. Cafetería

- Preparación base de los alimentos
- Distribución de insumos y productos
- Recepción y cobro del pedido
- Elaboración definitiva de alimentos
- Limpieza
- Inventario y bodega
 - Inventario de materia prima
 - Inventario de suministros e insumos
 - Inventario de vajilla, mantelería y accesorios

4.4.2. Proveedores

La selección de proveedores varía según la necesidad del momento. Puede ser elegido por recomendaciones de terceros o a través de cotizaciones. Siempre se escoge al que dé los mejores productos al precio más bajo y ofrezca promociones.

4.4.3. Compras

Verificar cantidad de productos en inventario físico previo a la acción de compra y solicita al proveedor cantidad exacta según necesidad. Al momento de recibir la materia prima, se debe registrar la información correspondiente a los alimentos o insumos que ingresan en el respectivo formato de recepción de pedido. Se mantienen registros de recibir el producto de manera conforme y motivos de rechazo en caso de que haya existido alguna clase de problemas con los proveedores.

4.4.4. Almacenamiento

Frutas y legumbres

Las frutas y legumbres se lavan al llegar. Antes de ser almacenadas se clasifican en 3 partes: de uso inmediato, maduras y en proceso de maduración. Las de uso inmediato se pelan y almacenan para ponerlas en congelación. Las maduras se porcina y guardan en pequeñas fundidas que luego a su vez se almacenan en unidades de 10. Las que aún están en proceso de maduración se colocan en gavetas hasta que estén listas para ser peladas y guardadas.

Verde

Pelar el verde correctamente, lavarlo y depositarlo en un balde con abundante agua, guardar en la cámara de refrigeración así no habrá pérdida de materia prima.

4.4.5. Higiene del ambiente

Área de recepción

Debe estar constantemente limpia, sin vestigios de alimentos, incluyendo la balanza.

Mantener el área organizada evitando la presencia de materiales ajenos a la misma.

Mantener el piso siempre limpio y seco.

Área del Mantenimiento

Su objetivo es conservar en forma segura los productos alimenticios secos (cereales, harinas, enlatados, etc.) productos de limpieza y productos descartables. Los tres tipos de productos deben almacenarse en áreas separadas y señalizadas, se tiene que disponerse sobre tarrinas o estanterías que los mantengan separados del suelo a una distancia de 15 cm.

Las estanterías deben estar separadas a 10 cm de las paredes del depósito y el local debe estar bien iluminado, ventilado y libre de humedad, a fin de ofrecer buenas condiciones de almacenamiento para prevenir el deterioro de alimentos, se deben mantenerse los pisos, estanterías y recipientes libres de restos de alimentos, prever limpieza general (paredes, pisos, vidrios, etc.) un día antes de la entrada de la nueva mercadería o cuando fuese necesario, garantizarse que el local esté libre de roedores o insectos.

Área de Elaboración y Producción

1. Se deben mantener todas las áreas de trabajo limpias y organizadas antes, durante y después del servicio.
2. No permitir la presencia de objetos ajenos al sector y objetos personales.
3. Mantener el piso limpio y seco.
4. Deben contar con recipiente de residuos con tapa y bolsa.

Área de distribución

1. Mantener la organización antes, durante y después del servicio.
2. Mantener a Baño María limpio y organizado.
3. Mantener el piso LIMPIO Y SECO.
4. Mantener todos los recipientes limpios.

Área de devolución de vajilla

1. Organizar el recibimiento de los utensilios (bandejas, vasos, platos, cubiertos, etc.) con el objetivo de facilitar el trabajo, la higiene y el orden de los mismos.
2. Los utensilios higienizados deben ser mantenidos en superficies limpias.
3. Mantener el piso limpio y sin residuos.

Área de vestuarios y sanitarios

1. Mantener el área organizada, limpia, seca y ventilada.
2. Realizar una limpieza profunda tanto del espacio como de los utensilios dentro de la cocina
3. Remover los residuos generados en cada rutina de limpieza.
4. El local debe estar provisto de:
 - Jabón líquido para manos y uñas.
 - Cesto para residuos.
 - Papel higiénico.
 - Cepillo de uñas inmerso en una solución desinfectante en el caso que corresponda al personal.

Área de depósito de basura:

1. Debe ser ventilada.
2. Debe encontrarse aislado de todo contacto con materias primas y elementos de uso de la cocina.
3. Deben mantener los recipientes de residuos con tapa, en un local seco, libre de insecto y roedores.
4. En el salón mantener un tacho de basura, uno en el despacho y uno en la cocina.
5. Debe conservarse este lugar constantemente limpio y desinfectado.

4.4.6. Presentación personal, aseo y uniforme.

No usar perfumes

Usar desodorantes personales suaves

Mantener la higiene bucal

Los funcionarios masculinos mantendrán sus cabellos cortos y diariamente deben rasurarse la barba antes de tomar servicio

El personal femenino sin excepción debe tener cabello recogido, es prohibido peinarse en el ambiente de trabajo.

Las uñas deben estar cortas, limpias y libres de esmalte.

Todo empleado deberá mantener la higiene en su aseo personal y utilizar en estado de limpieza adecuado la indumentaria y los utensilios propios de la actividad que desempeña y de usos exclusivo para su trabajo.

Aseo

El personal que manipula alimentos debe tener uñas cortas, limpias y sin esmalte.

Uniforme

Cada funcionario debe tener como 2 a 3 mudas de ropa para que de esta forma pueda turnar su uniforme para enviarlo a lavandería y mantenga una presencia impecable e higiene.

Emplear el uniforme asignado a su respectiva función en correctas condiciones de uso y limpio.

Usar camiseta blanca y el delantal de plástico cuando realiza la tarea de lavado de planta, pisos, paredes, ollas, vajilla, lavado y pelado de verduras.

El uniforme no debe ser empleado fuera del ambiente de trabajo (esto incluye todas sus partes).

Los zapatos deben ser de color negro, cerrados y antideslizantes.

4.4.7. Lavado de manos.

Lavarse las manos con agua caliente y jabón o detergente adecuados en un prolapso 15 a 30 minutos en el día dependiendo de cada actividad que realice y siempre antes de incorporarse a su puesto, después de una ausencia o de haber realizado actividades ajenas a su cometido específico. Lavado de manos entre una actividad y otra cuando se están manipulando distintos alimentos dentro de la cocina.

El lavado debe realizarse:

1. Al entrar al lugar de trabajo
2. Antes y después de ir al baño
3. Antes y después de manipular alimentos
4. Antes de tocar utensilios higienizados
5. Antes de tocar alimentos ya preparados

6. Después de sonarse la nariz
7. Después de usar paños para la limpieza
8. Después de contar dinero
9. Luego de manipular el tacho de basura
10. Luego de tocar puertas o cualquier otra maquinaria
11. Luego de manipular alimentos crudos y antes de tocar alimentos cocidos para evitar la contaminación cruzada.

4.4.8. Formatos técnicos

Tabla 14: Ficha de proveedores de la cafetería Boloncentro

*ficha de proveedores de la cafetería Boloncentro				
Fecha:		RESPONSABLE:		
Proveedor	Producto	Cantidad	Costo	
1	1		\$	
2	2		\$	
3	3		\$	
4	4		\$	

Fuente: Investigación, 2019

En la tabla 14, se muestra un diseño de ficha de proveedores para la cafetería Boloncentro. Para llevar un registro de los proveedores que abastecen al negocio, y poder llevar un mejor control de calidad de los productos por proveedores.

Tabla 15: Ficha de compra de productos de la cafetería Boloncentro

*Ficha de compra de productos de la cafetería Boloncentro				
Fecha:		Responsable:		
Producto	Cantidad	Marca	Costo	
1			\$	
2			\$	
3			\$	
4			\$	

Fuente: Investigación, 2019

La tabla 15, muestra la ficha de seguimiento de los productos requeridos en la cafetería Boloncentro, para llevar un mejor control del abastecimiento de productos en el inventario de bodega.

4.4.9. Consideraciones generales

Es necesario mantener las temperaturas adecuadas para las preparaciones frías y calientes. De esta manera se logrará disminuir el tiempo máximo entre la preparación, el montaje y la distribución de las preparaciones tomando en cuenta las medidas higiénicas durante su preparación.

El procedimiento de limpieza y desinfección depende en cada actividad de forma completa, mínimo una vez por semana y se realizara un mantenimiento diario, se debe utilizar equipos y utensilios previamente higienizados. Contar con capacitación al personal en el cumplimiento de las normas de higiene adjuntas en el manual y supervisar constantemente el cumplimiento de estas.

Evitar hablar, toser y estornudar sobre las preparaciones. Colocar en los recipientes térmicos cantidades suficientes de alimento para cada turno del servicio, aunque signifique un mayor número de reposiciones, verificando que los alimentos devueltos no sean reaprovechados y asegurarse que los recipientes usados en las preparaciones no sean nuevamente utilizados sin una previa higienización.

Conservar los recipientes tapados cuando haya una interrupción en la elaboración o en el transporte para el abastecimiento, siguiente paso secar tablas, bandejas, cubiertos y utensilios siempre con paños limpios. Especial atención se deberá tener sobre los recipientes que no fueran capaces de mantener las temperaturas adecuadas.

Está estrictamente prohibido al personal hacer uso del celular durante las horas de trabajo, salvo si se trata de alguna emergencia o es parte de su labor, o caso extraordinario, y esto con autorización del supervisor encargado, al inicio de la jornada todos los empleados deberán dejar sus pertenencias personales en los casilleros asignados para este efecto. Las preparaciones frías se almacenarán protegidas en recipientes poco profundos (10 cm.) o en capas de poca altura. Si es necesario, se ajustarán los refrigeradores a una temperatura más baja y siempre se facilitará la adecuada circulación de aire.

4.4.10. Observaciones, prohibiciones y salud

Conducir las bolsas de residuos al área de depósito de estos por caminos no comunes al área de manipulación de los alimentos y sin arrastrar por el piso.

No permitir que las bolsas de residuos se llenen ya que no pueden ser cerradas correctamente. El cerrado de las bolsas de residuos debe ser mediante un nudo total o una cinta envoltorio permitiendo el escape del aire existente.

Lavar diariamente los tarros de residuos con agua, detergente y luego desinfectarlos.

4.4.11. Prohibiciones

- No se debe fumar, masticar chicle ni ingerir alimentos en el puesto de trabajo
- No se debe toser, gritar, hablar ni estornudar sobre las preparaciones
- No se puede ingresar, transitar o permanecer con ropa de calle en la cocina.
- No tocar objetos sucios y luego manipular alimentos u objetos limpios
- No secarse el sudor con el uniforme o el paño de trabajo
- No degustar alimentos con las manos
- No degustar diferentes tipos de alimentos con el mismo utensilio.

4.4.12. Salud

El trabajador aquejado de enfermedad de transmisión por vía digestiva o que sea portador de gérmenes deberá ser excluido de toda actividad directamente relacionada con los alimentos hasta su total curación clínica y bacteriológica y la desaparición de su condición de portador. Será obligación del manipulador afectado, cuando sea consciente o tenga sospecha de estar comprendido en alguno de los supuestos contemplados en el párrafo anterior, poner el hecho en conocimiento de su inmediato superior a los efectos oportunos.

En los casos en que exista lesión cutánea que pueda estar o ponerse en contacto directa o indirectamente con los alimentos, al manipulador afectado se le facilitará el oportuno tratamiento y una protección con vendaje impermeable, en su caso.

En cada local existe un botiquín de primeros auxilios para asistir a los colaboradores en caso de alguna lesión menor o dolor. En caso de necesidad se deberá comunicar al supervisor para que suministre lo necesario según el caso.

Conclusiones

Para el presente estudio de investigación se implementó la metodología de mejora 5s de Euskalit en las áreas producción de alimentos y bebidas de la cafetería Boloncentro, con el fin de producir mejoras significativas en los niveles de productividad de las áreas de trabajo involucradas, debido a la eliminación de las fuentes de desperdicio de tiempo y energía, que se traduce en una disminución del tiempo de ciclo global de todo el proceso dando paso a un incremento al volumen de producción.

En este trabajo de investigación se identificaron las áreas en desorden y espacios no organizados en el análisis de la situación actual del negocio. Una vez identificadas estas áreas se procede hacer el plan de mejoras con la metodología de 5s de Euskalit y se describe paso a paso los cambios a seguir.

Recomendaciones

La gerencia de la cafetería Boloncentro no debe de hacer énfasis solamente en el beneficio económico que se obtiene, también debe asegurarse e inspeccionar que se cumplan con estándares de calidad en la producción de sus alimentos y bebidas. Para eso deben lograr que su personal este capacitado y que diariamente sigan los procesos establecidos en los puestos de trabajo, manteniendo las áreas siempre limpias y ordenadas. Ellos deben de estar convencidos que los beneficios que se obtienen a partir de esta metodología son para todos, pues las actividades de limpieza y orden no se deben como una obligación, sino como una necesidad de hacer las cosas bien y de la mejor manera. A continuación, se provee ciertos puntos a tener en cuenta:

- Implementación de las 5 s en los procesos para mejorar los estándares de calidad dentro de la cafetería.
- Reorganizar las areas de trabajo
- Implementar las medidas de higiene necesarias
- Proveer a los empleados la indumentaria necesaria para cumplir eficazmente con sus actividades.
- Cumplir con los procesos de almacenamiento establecidos para los alimentos.
- Capacitar al personal competente sobre las normas de temperatura para la conservación de los alimentos.

Referencias

- Alcaldía de Guayaquil. (2019). *Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil, EP*. Obtenido de Gastronomía - Huecas de Guayaquil: <https://www.guayaquilesmidestino.com/es/gastronomia>
- Alvarado, B., & Rivas, G. (Abril de 2006). *Teoría de la gestión de la calidad total según Crosby*. Obtenido de <http://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Amsden, D. M., Butler, H. E., & Amsden, R. T. (1996). *Total Quality Tools, PQ Systems, Inc., 1996*. Obtenido de Quality Improvement Tools, Juran Institute, 1989: http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/causaefecto.htm
- ANECA. (11 de 06 de 2019). *Plan de Mejoras*. Obtenido de Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación : http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Benavidez, K., & Castro, P. (2010). <https://es.scribd.com/document/363672249/339-TTG-Diseno-E-Implementacion-De-Un-Programa-De-5s-En-Industrias-Metalmeccanicas-San-Judas-Ltda-pdf>. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/363672249/339-TTG-DISENO-E-Implementacion-De-Un-Programa-De-5s-En-Industrias-Metalmeccanicas-San-Judas-Ltda-pdf>
- Carro, P. R., & González, G. D. (08 de 06 de 2007). *NORMAS HACCP Sistema de Análisis de Riesgo y Puntos Críticos de Control*. Obtenido de Administración de las Operaciones: http://nulan.mdp.edu.ar/1616/1/11_normas_haccp.pdf
- Carua, G. L. (2016). *Plan de Mejoramiento de Buenas Prácticas de Manufactura aplicado a la Cafetería Café en Familia*. Quito: UDLA.
- Constitucion del Ecuador. (s.f.). Titutlo IV: Regimen de Desarrollo. En A. N. Ecuador, 2012.
- Font, M., & Blanco, G. (Diciembre de 2018). *Calidad Del Servicio En El Proceso Alimentos Y Bebidas De Un Hotel*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí - Ecuador: [Dialnet-CalidadDelServicioEnElProcesoAlimentosYBebidasDeUn-6726422](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726422)

- Gallego, J. F. (2012). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*.
Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=FpA0qUy1NjcC&printsec=frontcover&dq=galego+jesus&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi05PT9_pfkAhXNtlkKHZZ0BHsQ6AEIQTAE#v=onepage&q=galego%20jesus&f=false
- García, E. (10 de Noviembre de 2016). *Equipo Altran*. Obtenido de Innovacion Tecnológica: <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
- González, L. (24 de Agosto de 2015). *Mejoramiento al área de bebidas y alimentos del refugio José Rivas*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/458/1/T-UIDE-0436.pdf>
- Guerrero, R. L. (2014). *Procesos básicos de preparación de alimentos y bebidas*.
Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=kN_7CAAQBAJ&dq=guerrero+rogelio&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- IFRS. (2015). *Norma NIIF Para las Pymes*. Londres: IFRS.
- La Hora . (03 de 03 de 2019). Huecas promocionales los sabores de Esmeralda. Pág. 5.
- López-García, Z., & Michelena-Fernández, E. (2014). *Mejora del proceso de prestación del servicio en una instalación de servicios gastronómicos*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433596005>
- Martínez, C. (30 de Julio de 2010). *Propuesta para la implementación de la metodología de mejora de 5S para una línea de panes de molde*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11265>:
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11265>
- Mechó, R. (11 de 06 de 2019). *Definición de Cafeteria*. Obtenido de Operaciones Básicas en Cafetería y Bar : <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771402.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (19 de 07 de 2018). *Instituciones.msp*. Obtenido de [instituciones.msp: http://instituciones.msp.gob.ec](http://instituciones.msp.gob.ec)
- Ministerio de Turismo. (Febrero de 2018). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Muñoz, Z. R. (2012). *Larousse Diccionario Enciclopédico Gastronomía Mexicana*. México D.F.: Ediciones Larousse.

- Nava, R. R. (2017). *Metodología 5S+I*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Navarro, P. (15 de Abril de 2016). *Plan de mejora a la empresa de Catering Peregrino*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5491/1/UDLA-EC-TLG-2016-21.pdf>
- Nebrera, J. (11 de 06 de 2019). *Introducción a la Calidad*. Obtenido de CCI: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- Patiño, C., Dapelo, F., Duràn, T., & Muñoz, M. (2016). *Proyecto de Aplicación Profesional de Hueca en Hueca*. Guayaquil : Universidad Casa Grande .
- Pineda, B., De Alvarado, E. L., & De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de person al de salud, Segunda edición*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- PLAN TODA UNA VIDA . (2017). Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Salazar, D., & Burbano, C. (11 de 06 de 2019). *Análisis de la oferta gastronomica* . Obtenido de Revista Interamericana de Ambiente y Turismo : <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n1/0718-235X-riat-13-01-00002.pdf>
- Sanchez, R. (03 de 08 de 2016). *Metodologia de las 5´S Mayor Productividad Mejor Lugar de Trabajo*. Obtenido de <http://www.euskalit.net/pdf/folleto2.pdf>
- Santemases. (11 de 06 de 2019). *Teoria de la calidad* . Obtenido de Universidad de Valencia : <https://www.uv.es/frasquem/dci/DirCom1TEMA6.pdf>
- Tamayo, M., & Márquez, M. (2017). *Implementación de las Metodologías 5S en áreas educativas y como lograr pque perdure en el tiempo*.
- Toro, M., & González, A. (11 de 6 de 2019). *Estrategia de servicio al cliente para las cafeterías de la Pontificia Universidad Javier*. Obtenido de Repository Javeriana: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/18476/ToroGaitanMariaMonica2014.pdf?sequence=1>
- Veronica, D. E. (4 de 4 de 2018). *Plan intersectorial de alimentación y nutrición del Ecuador* . Obtenido de Ministerio de Salud : <https://bibliotecapromocion.msp.gob.ec/greenstone/collect/promocin/index/assoc/HASH01fd.dir/doc.pdf>
- Waldocc. (27 de 12 de 2017). Obtenido de Calidad: <https://waldocc.files.wordpress.com/2017/12/ciclo-deming.pdf>

9. Apéndices

9.1. Encuesta realizada a los clientes de la cafetería Boloncentro

Proyecto del análisis de calidad del servicio del comensal de las Huercas gastronómicas del cantón de Guayaquil				
Encuesta-EC-2.1				
I- Información general de la Huercas y datos del comensal				
1	Nombre de la Huercas	Boloncentro		
2	Fecha y hora	16/ febrero / 2024	10:20 AM	
3	Genero	Masculino	Femenino	
II- Entorno y ambiente del establecimiento				
4	Decoración	Malo	Regular	Bueno
5	Iluminación	Malo	Regular	Bueno
6	Temperatura	Malo	Regular	Bueno
7	Percepción de la música	Malo	Regular	Bueno
8	Ruidos y sonidos	Malo	Regular	Bueno
9	Comodidad y confort	Malo	Regular	Bueno
10	Mesas y sillas	Malo	Regular	Bueno
11	Escaleras/escalinatas/rampas	Malo	Regular	Bueno
12	Baño	Malo	Regular	Bueno
13	Wi-Fi	Malo	Regular	Bueno
14	Aroma	Malo	Regular	Bueno
15	Limpieza y orden	Malo	Regular	Bueno
16	Parqueo	Malo	Regular	Bueno
III- Servicio				
17	Considera que la zona que esta ubicada la huercas le brinda la seguridad para comer con tranquilidad	Si	No	
18	El Personal está en capacidades para atenderlo y poder satisfacer su orden	Si	No	
19	El personal resolvió sus exigencias, inquietudes y quejas	Si	No	
20	Actitud y amabilidad del personal que lo atendió	Malo	Regular	Bueno
21	Amabilidad del personal	Malo	Regular	Bueno
22	Agencia del personal	Malo	Regular	Bueno
23	Presentación del menú	Malo	Regular	Bueno
24	Estado de vajilla	Malo	Regular	Bueno
25	Rapidez del pedido solicitado	Malo	Regular	Bueno
IV- Alimento				
26	Decoración	Malo	Regular	Bueno
27	Sabor	Malo	Regular	Bueno
28	Olor	Malo	Regular	Bueno
29	Textura	Malo	Regular	Bueno
30	Temperatura	Malo	Regular	Bueno
31	Cantidad de la porción	Malo	Regular	Bueno
32	Higiene y sanidad	Malo	Regular	Bueno
33	Calidad versus precios	Malo	Regular	Bueno
V- Lealtad y comportamiento				
34	Experiencia general	Malo	Regular	Bueno
35	Probable recomendar	Si		
36	Probable regresar a la marca	Si		
37	Marca cumplió con las expectativas	Si		
VI- Tiempo del comensal				
38	Tiempo de espera para poder entrar dentro de la huercas	1 min a 5 min	5 min a 15 min	15 a 30
39	Tiempo de espera para poder hacer el pedido	1 min a 5 min	5 min a 15 min	15 a 30
40	Tiempo de espera para que le traigan su pedido	1 min a 5 min	5 min a 15 min	15 a 30
41	Tiempo que se demoró en comer dentro de la huercas	1 min a 5 min	5 min a 15 min	15 a 30
42	Tiempo de espera para que le puedan cobrar	1 min a 5 min	5 min a 15 min	15 a 30
VII- Otros aspectos a considerar				
43	¿Cuál es el alimento o la bebida que le gusta en esta huercas?	Trevillo o S. Chocorrón		
44	¿Considera que la huercas como establecimiento aporta en la cultura de Guayaquil?	Si		
45	¿El establecimiento cuenta con buzón de sugerencia y comentarios?	Si		
46	Teniendo en cuenta todas las variables anteriores, su experiencia resultó:	Malo	Regular	Bueno
47	¿En un máximo 10 palabras defina que es calidad del servicio en la huercas gastronómica?			
48	Opinión:	Muy agradable lugar		



9.2. La Entrevista

Entrevista fue aplicada a los colaboradores que laboran dentro de la cocina en la cafetería Boloncentro

Pregunta N.º 1. ¿Se están aprovechando los espacios de manera eficiente y racional dentro de la cafetería?

Pregunta N.º 2. ¿Cuenta el personal de la cafetería con todos los implementos necesarios, que le permita realizar sus labores de forma segura?

Pregunta N.º 3. ¿Considera usted que pueden encontrarse en menos de 60 segundos las herramientas o documentos requeridos?

Pregunta N.º 4. ¿Considera usted que la limpieza en la cafetería es la más adecuada?

Pregunta N.º 5. ¿Existen Jornadas Especiales en Limpieza dentro de la Cafetería?

Pregunta N.º 6. ¿Maneja usted las normas establecidas para la temperatura adecuada de los alimentos?

Pregunta N.º 7. ¿Cree usted que, de mejorar los procesos en los alimentos y bebidas dentro de la cafetería, pudiese mejorar la calidad?



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Segovia Plaza Carlos José** con C.C: # 0919869321 y **Haz Barcia Andy Newton**, con C.C: # 0604247767 autores del trabajo de titulación: Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas para la cafetería Boloncentro, previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y**

HOTELERAS en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1. - Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 13 de septiembre del 2019

Segovia Plaza, Carlos José

C.C: 0919869321

Haz Barcia, Andy Newton

C.C: 0604247767



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACION

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas para la cafetería Boloncentro.		
AUTOR(ES)	Segovia Plaza Carlos José, Haz Barcia Andy Newton		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Galvez Izquieta Paola, Murillo Paladines Alexandra, Salazar Raymond Maria Belén, Albán Alaña Luis.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 de septiembre del 2019	No. DE PÁGINAS:	81
ÁREAS TEMÁTICAS:	Economía y relaciones laborales		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	<i>5s de Euskalit, Buenas Prácticas de Manufactura, Procesos, Produccion, Mejora de calidad/ 5s Euskalit, Good Manufacturing Practices, Processes, production, quality improvement.</i>		
RESUMEN/ABSTRACT:			
<p>El presente trabajo de investigación denominado Propuesta de mejora de los procesos de alimentos y bebidas para la cafetería Boloncentro, tiene como propósito observar y analizar la actividad diaria del establecimiento, con el fin de conocer la producción que se lleva a cabo dentro de la cocina, logrando identificar posibles errores que estarían presentándose en la actividad dentro de su producción. Lo que se persigue con este trabajo es proponer una solución de mejora de calidad en los procesos dentro del establecimiento. Se hará un análisis de las áreas de la cafetería, teniendo en cuenta al personal en sus actividades y responsabilidades diarias para reconocer si cuentan con el equipo correcto que les permita ejercer su labor.</p> <p>Dentro el capítulo I, se tratará todo lo relacionado al problema de estudio, se conocerán los antecedentes, igualmente, se presentarán los objetivos de la investigación, así mismo se abordará sobre las Buenas Prácticas de Manufactura, calidad en los procesos lo cual se presentará el marco teórico, referencia, conceptual y legal de la investigación lo que conseguirá profundizar más en el tema de estudio. En el capítulo II, se estudiará la metodología a ser empleada durante la investigación, cuál será la población y muestra de estudio, la 5s de Euskalit como herramienta y su adaptación en el presente trabajo.</p>			
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-98204-6470, +593-97864-3950.	E-mail: jocasegovia@hotmail.com ahazb@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			