



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN
turística y hotelera

ESTUDIO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PROPONER LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS RESTAURANTES DE TERCERA CATEGORIA DEL CANTÓN BAÑOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

AUTORAS:

ALEJANDRA DIAZ

VICTORIA LEAL

DIRECTOR:

LIC. ISMAEL GUANOLUISA

Latacunga, Agosto 2018

La única forma de hacer un gran trabajo, es amar lo que haces.



Steve Jobs



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

CAPÍTULOS

Capítulo I:
Generalidades

Capítulo II:
Fundamentación Teórica

Capítulo III:
Evaluación de los
procesos operativos.

Capítulo IV:
Diagnóstico de la
Calidad del Producto

Capítulo V:
Propuesta

CAPÍTULO I

Generalidades

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



MACRO
Ecuador

Las empresas en el Ecuador, enfocadas a la prestación de servicios compiten diariamente entre sí, lo cual genera que cada organización trabaje al máximo sin fijarse en la manera de operar.



MESO
**Tungura
hua**

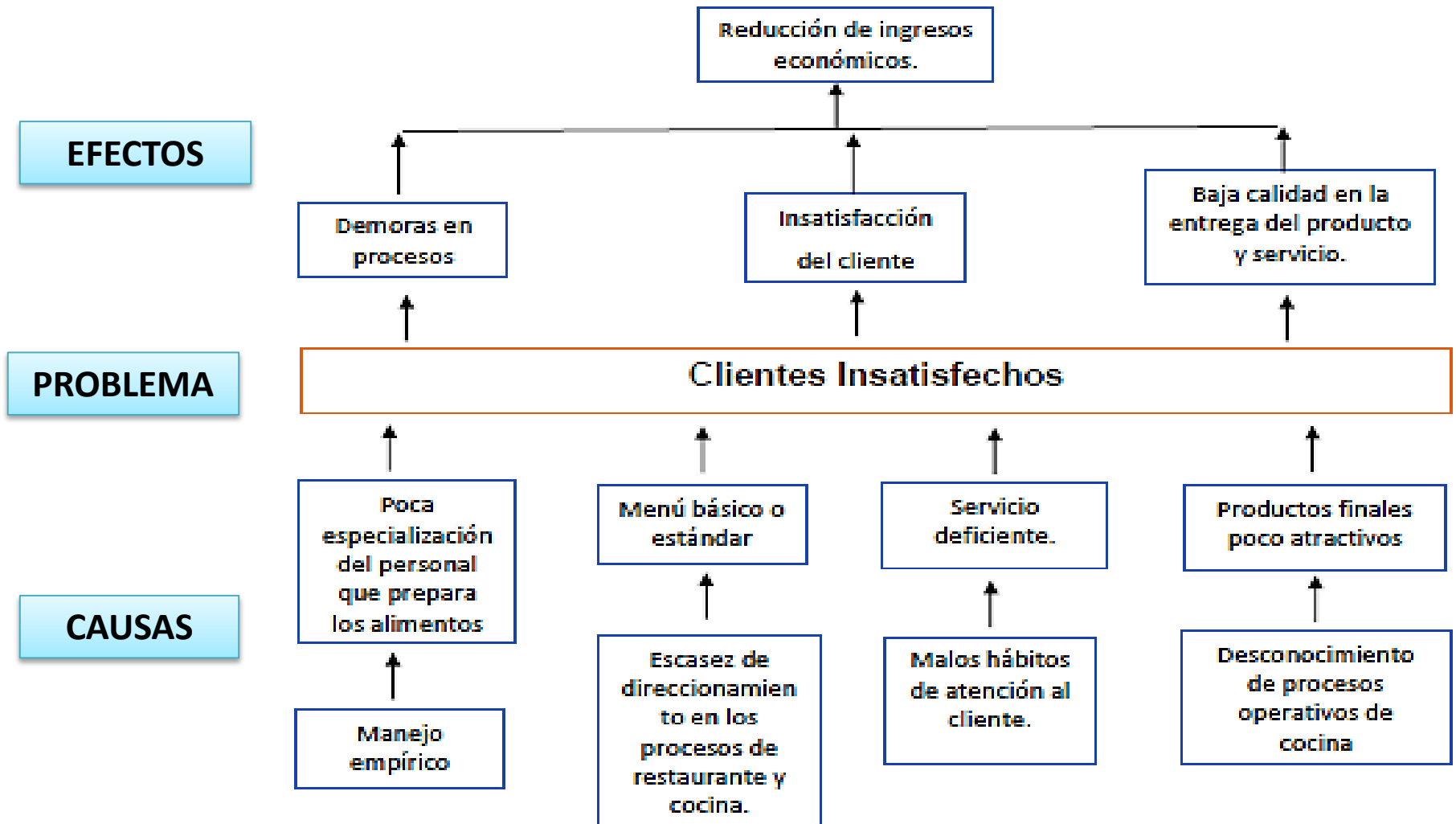
Tungurahua conocida como uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales del Ecuador. Lidera en el ámbito estratégico para el desarrollo del turismo, cuenta con un sinnúmero de establecimientos tanto turísticos como hoteleros.



MICRO
Baños

La prestación de los servicios de alimentación se desarrolla bajo una rutina empírica, convirtiéndose así en una actividad no profesional y dando paso así a la reducción en la calidad del producto.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



FORMULACIÓN DEL PROBLEMA



¿Cómo los procesos operativos en los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños influyen en la calidad del producto?

JUSTIFICACIÓN

-Tendrá como aporte teórico, la formación de definiciones en el área y objeto de estudio, utilizando teorías de documentos científicos y libros.

Uso del modelo de medición SERVQUAL para medir la calidad del producto.

-Es una de las actividades más realizadas y concurridas dentro de la región, por lo que merece ser desarrollada con mayor cuidado para gusto y beneficio del turista.

-Se beneficiará directamente los prestadores del servicio de alimentos y bebidas, quienes tendrán los conocimientos en relación a los procesos operativos

-Está enmarcado a las nuevas necesidades del consumidor por la innovación, productividad y calidad;

para mantener un programa eficaz y organizativo dentro de los restaurantes, enfocado hacia el talento humano, elaboración y entrega final del producto.



OBJETIVOS

Evaluar el área de cocina, sus procesos operativos y la calidad de los productos en los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños, provincia de Tungurahua.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer las bases teóricas que fundamenten el tema de la investigación.

Realizar una evaluación en el área de cocina y de los procesos operativos de los restaurantes.

Diagnosticar la calidad del producto percibida por los clientes externos de los restaurantes.

Elaborar una propuesta para mejorar la calidad del producto de los restaurantes de tercera categoría del cantón Baños.

CAPÍTULO I I

MARCO TEÓRICO

DEFINICIONES

Restaurante: Un establecimiento público en el que se sirven comidas y bebidas a un determinado precio, para ser consumidas en la mayoría de los casos en el mismo local” (Rey, 2014, pág. 12).

Procedimiento: Actividades como el aprovisionamiento, transportación y recepción de los insumos e ingredientes, seguridad e higiene, técnicas de cocción, almacenamiento, mantenimiento, preparación, y control de calidad. (Armendáriz, 2009)

Procesos Operativos: es un conjunto de acciones organizadas de forma racional en el tiempo y en el espacio y definidas en su modo de ejecución con el máximo detalle (Consultoria de Negocios Gastronomicos, 2015).

DEFINICIONES

Procesos en el Restaurante,
Según Montes, E. Lloret, I.
López, M. (2009) estos
procesos se pueden dividir
dependiendo de los criterios
para hacerlos más sencillos.



- a. **Compras y Bodega.**
- b. **Recepción de Mercadería.**
- c. **Almacenamiento de productos perecibles.**
- d. **Pre elaboración de alimentos.** (selección y limpieza de alimentos)

Calidad del producto: Conjunto de propiedades y características de un producto que le confiere una aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas. (Juran JM, 2008).



Calidad de los Alimentos: Para la FAO (La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación) la calidad e inocuidad es el sistema de procedimientos y medidas tendientes a garantizar la inocuidad de los productos de la industria alimentaria

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL ÁREA DE COCINA

METODOLOGÍA

Enfoque de la investigación.

Enfoque Cuantitativo.

Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para probar teorías.

Enfoque Cualitativo.

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Método de la Investigación:

Método inductivo

Ayuda a explorar, describir y luego generar perspectivas teóricas, las mismas que van de lo particular a lo general.
(Hernández, 2006)

Tipo de Investigación:

Investigación Descriptiva:
características fundamentales.

Investigación de exploratoria:
acercamiento al problema

Investigación de campo:
tratamiento, análisis y presentación de datos.

METODOLOGÍA

Técnicas de investigación



Técnica de campo: se obtiene y registra la información, directamente en el lugar en el que ocurren los fenómenos



Encuesta : La encuesta se realiza a los turistas que visitan los restaurantes de tercera categoría, con el objetivo de conocer la percepción que tienen de la calidad de los alimentos expendidos en dichos lugares



Ficha de observación: con el fin de profundizar la evaluación de los procesos operativos que se desarrollan en dichos establecimientos.

Y También existe una ficha de observación para cualificar la calidad nutricional.



Entrevista: a partir de un cuestionario prediseñado se realiza a las personas que sean dueñas de los restaurantes de tercera categoría, con el objetivo de palpar sus conocimientos acerca de procesos operativos y la manera en que manejan sus establecimientos

POBLACIÓN



Constituyen el universo para el propósito del problema de la investigación de mercados” (Malhotra, 2008, pág. 335).

De acuerdo al catastro 2017, son 141 establecimientos.

MUESTRA



Subgrupo de elementos de la población seleccionando para participar en el estudio” (Malhotra, 2008)

Se utiliza para la fórmula para población finita, ya que es contable y la variable de tipo categórica,

Donde:

- n muestra a determinar
- Z 1.96 (Nivel de confianza).
- N Universo ó población.
- p 0.50 (probabilidad de éxito)
- q 0.0 (Probabilidad en contra ó fracaso)
- e Error de estimación de 1 a 5%

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 141 * 0,3 * 0,7}{0,05^2 (141 - 1) + 1,96^2 * 0,3 * 0,7}$$

$$n = \frac{60,5}{0,995}$$

$$n = 60,8$$

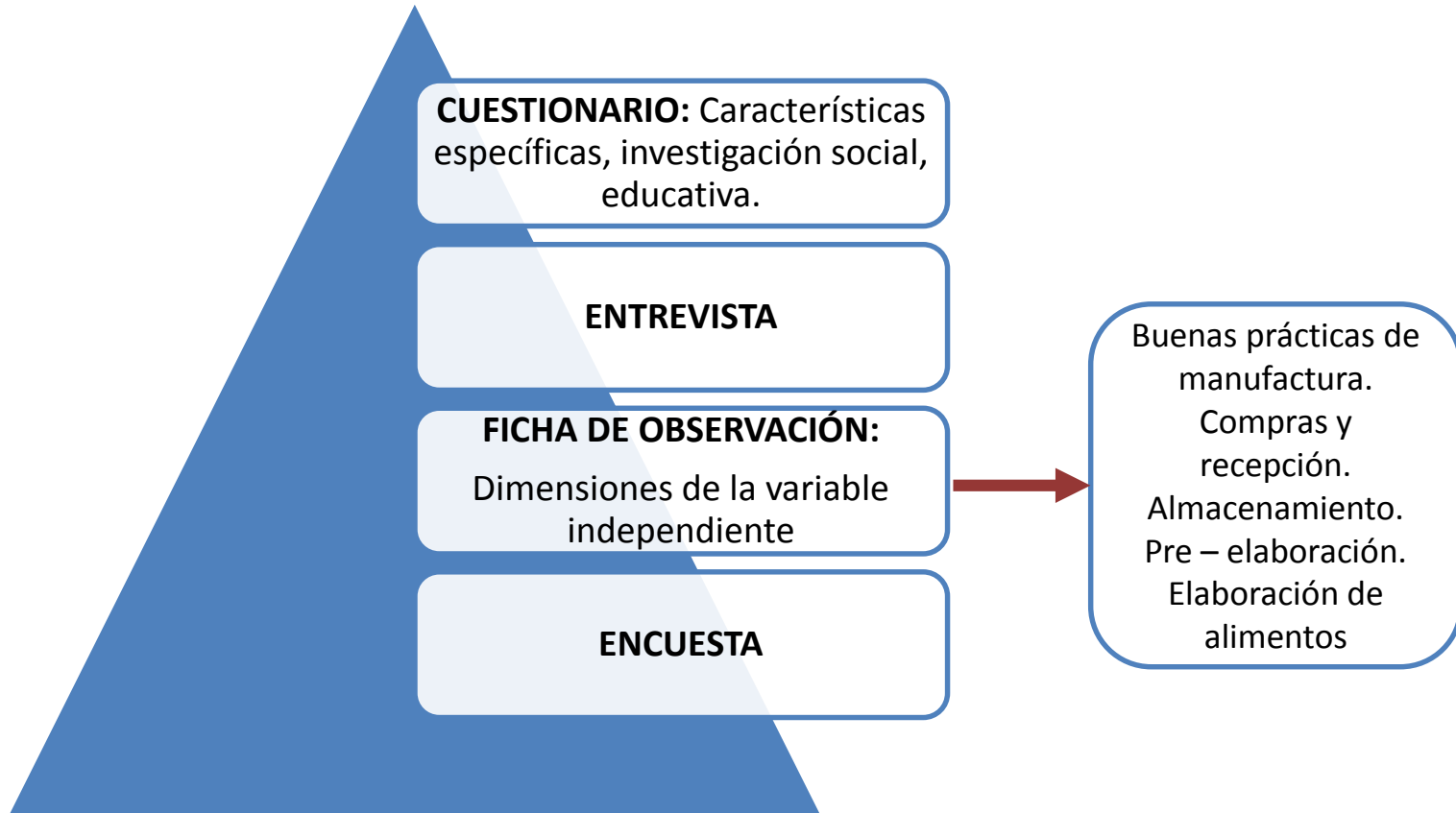
VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

Profesionales para la validación

Profesión	Nombre	C.I	Lugar de trabajo
Chef	Mario Chagñay	1804109518	Hotel Emperador
Nutricionista	Dr. Byron Herrera	0502371164	Clínica Latacunga
Administradora	Mary Córdova	1802516235	Restaurante Julio César
Metodóloga	María Fernanda Iturralde	0502476666	IPE Consultores

El nivel de confianza o confiabilidad utilizado para el proyecto será del 95%, el cual es considerado un nivel óptimo para poder obtener datos o información confiable para la investigación.

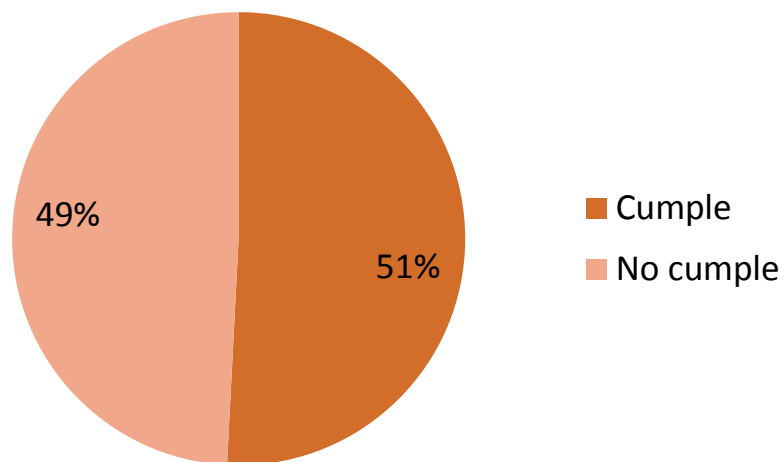
INSTRUMENTOS



RESULTADOS FICHA DE OBSERVACIÓN

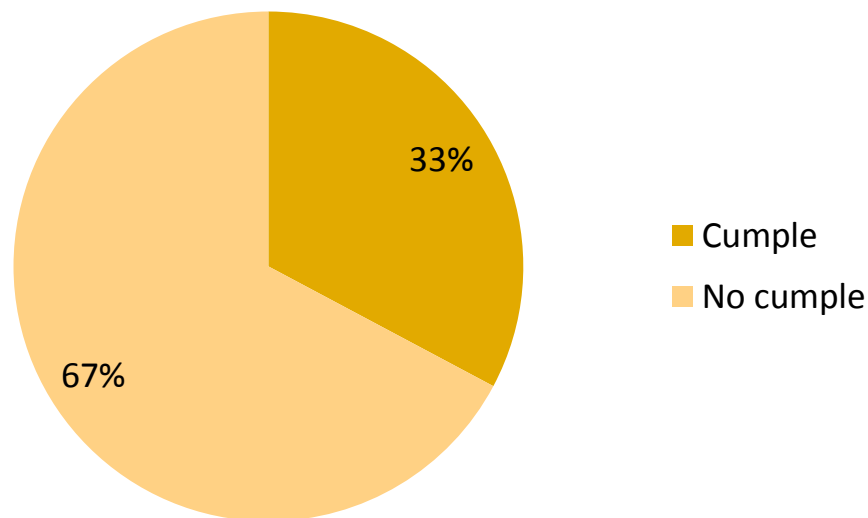
El área dispone de los equipos de protección adecuados para su trabajo y hace uso adecuado del mismo.

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	31	50,8
	No cumple	30	49,2
	Total	61	100,0



Utiliza recipientes constituidos por materiales autorizados para el contacto con los alimentos.

Resultado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cumple	20	32,8
	No cumple	41	67,2
	Total	61	100,0



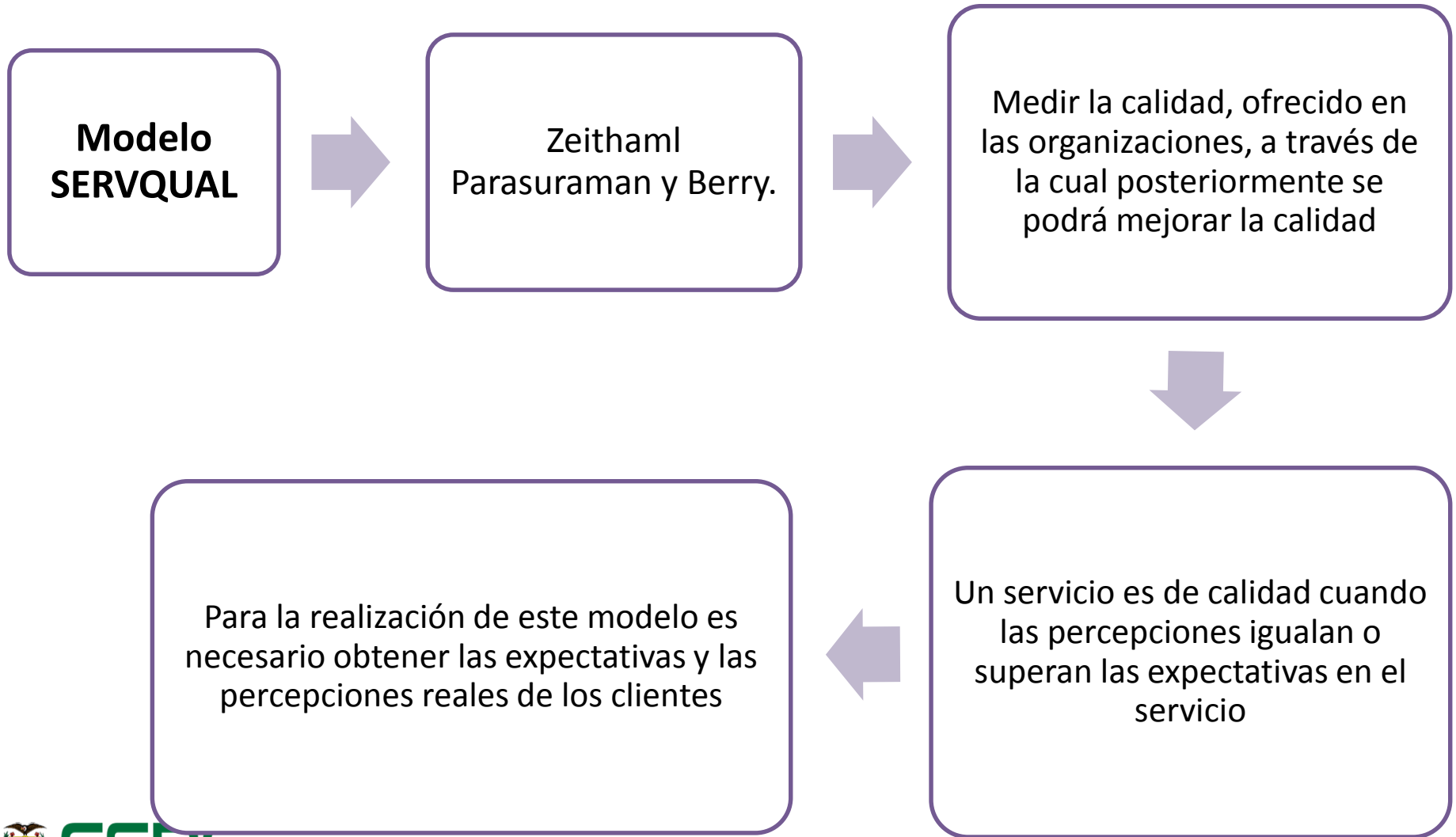
HALLAZGOS IMPORTANTES

- Se puede resaltar que no poseen de los utensilios necesarios para el trato debido de la materia prima y cuidado de los trabajadores.
- Por otra parte, los equipos y utensilios del área de trabajo no reciben la desinfección y esterilización necesaria lo que puede producir bacterias y contaminación y esto no es beneficioso para el restaurante ni sus clientes.
- Los restaurantes de tercera categoría en su gran mayoría no planifican la adquisición de materia prima, lo que provocaría averías en el momento del servicio.
- Los restaurantes no realizan el control previo a la hora de adquirir productos, es decir no controlan las medidas de fabricación, etiquetado y demás características, de tal manera que, no cuidan de los productos a consumir.
- Al momento de elaboración de alimentos desconocen métodos de descongelación, es decir que trabajan con conocimientos empíricos.
- Al momento de expender los alimentos no mantienen las temperaturas propicias que se requieren, no manejan productos de calidad tales como el aceite, lo que produce que el producto final no esté al agrado del cliente.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO

METODOLOGÍA



POBLACIÓN

	Año 2017	%
Turismo Nacional en Baños	268.425	82%
Turismo extranjero en Baños	58.922	18%
Total de turistas en Baños	327.348	100%

MUESTRA

Dónde:

Z = 1,96 (nivel de confianza)

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

i = porcentaje de error

$$n = \frac{z^2 * p * q}{i}$$

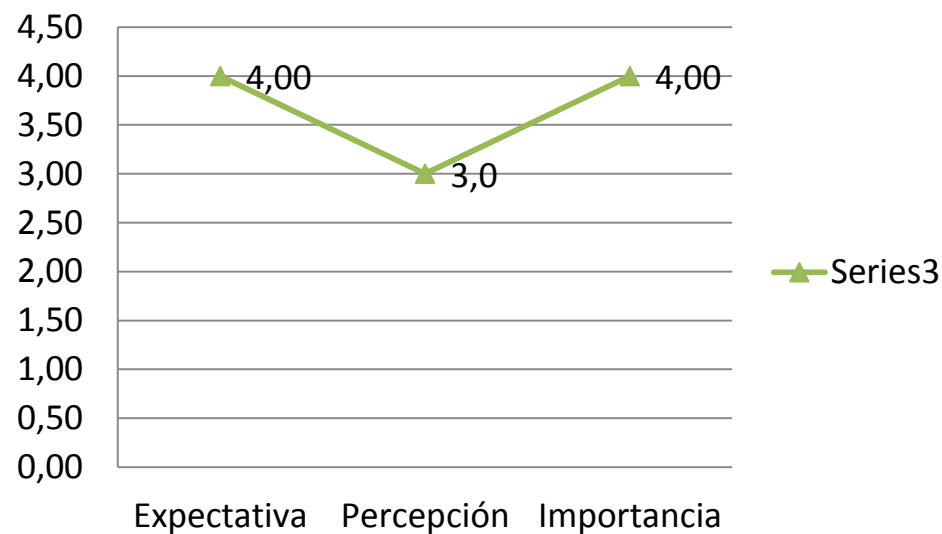
$$n = \frac{1,96^2 * 0,6 * 0,4}{0,05^2}$$

$$n = 368 \approx 368 \text{ encuestas}$$

RESULTADOS

El aroma de los ingredientes atrajo a su apetito.

Resultados			
Descripción	Expectativa	Percepción	Importancia
Válidos	368	368	368
Perdidos	0	0	0
Moda	4,00	3,0	4,00



RESUMEN MÉTODO SERVQUAL

Descripción	Moda			
	Expectativa	Percepción	Importancia	Brecha de la calidad
Análisis sensorial del sabor				
Frescura de los alimentos.	4	4	5	0
La temperatura de los alimentos.	4	3	5	-1
El sabor de los ingredientes es natural.	4	3	5	-1
El sabor de los alimentos estuvo condimentado.	4	3	4	-1
Análisis sensorial del aroma				
El aroma que transmitían sus alimentos fue agradable para su nariz	4	4	5	0
El aroma de los ingredientes atrajo a su apetito	4	3	4	-1
El aroma que percibía del plato estaba conectado con los ingredientes que lo conformaban.	4	3	4	-1

CONTINÚA 

RESUMEN MÉTODO SERVQUAL

Análisis sensorial del color				
El color de los ingredientes del plato fueron agradables ante su vista	4	4	5	0
El color de los alimentos se mantuvieron.	4	3	4	-1
El color de los alimentos estuvo alterado.	4	3	4	-1
La intensidad del color de los alimentos concordaba con las demás sensaciones	4	3	4	-1
Análisis sensorial de la textura				
La consistencia de su plato está proporcionada.	4	3	5	-1
La cremosidad de los alimentos estuvo acorde a la composición de cada ingrediente.	4	3	4	-1
El nivel de cocción de los alimentos fue el correcto para el momento de servir.	5	3	5	-2
La jugosidad de los ingredientes fue la adecuada ante sus gustos.	4	3	4	-1



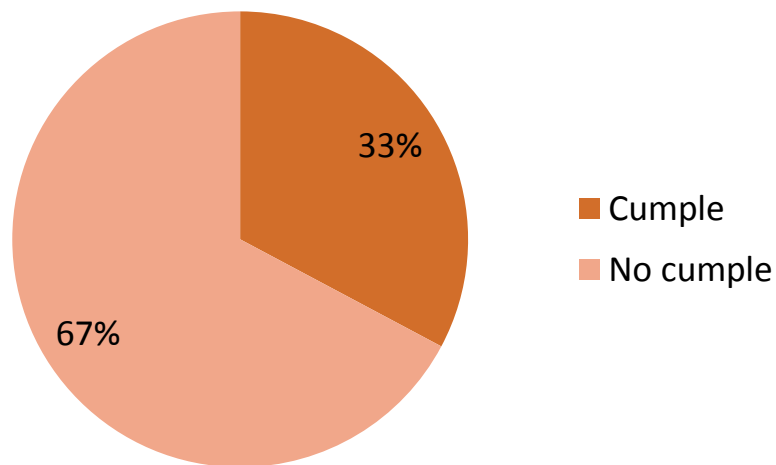
ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

RESULTADOS DE LA CALIDAD SANITARIA

La mezcla de ingredientes, se realiza en recipientes destinados específicamente para tal fin y que no constituyan un riesgo para la salud.

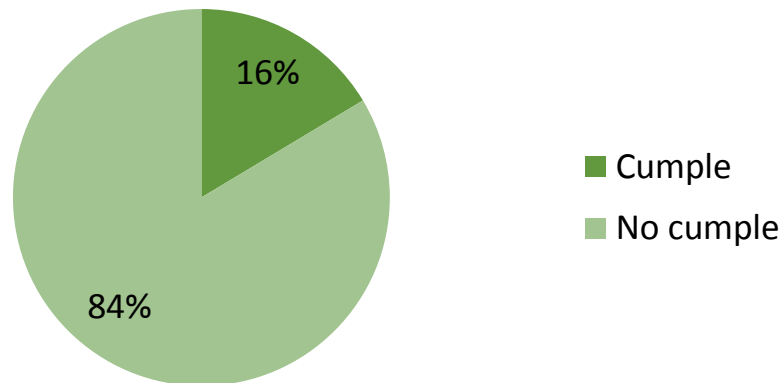
RESULTADOS			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
1	Cumple	20	32.8
2	No cumple	41	67.2
	Total	61	100.0



RESULTADOS DE LA CALIDAD NUTRICIONAL

La mezcla de ingredientes, se realiza en recipientes destinados específicamente para tal fin y que no constituyan un riesgo para la salud.

Resultados			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
1	Cumple	10	16.4
2	No cumple	51	83.6
	Total	61	100.0



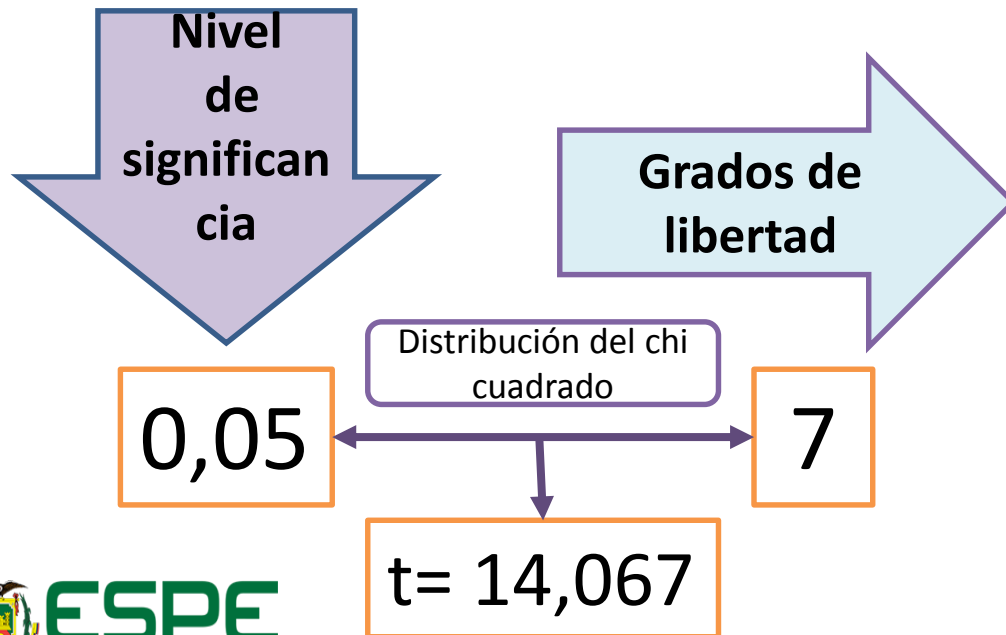
HALLAZGOS IMPORTANTES

- La ficha de evaluación, ayudó a evaluar la calidad sanitaria, tomando varios factores como; el cuidado y protección de los alimentos altamente perecederos, por consiguiente, se obtuvo resultados de cumplimiento positivos a este ítem de evaluación.
- Por otro lado, el ítem de la mezcla de ingredientes en recipientes destinados específicamente para tal fin, no se cumple a cabalidad, por lo que es importante tomar más atención en el uso de recipientes adecuados para cada operación dentro de la cocina.
- En cuanto al aseo y limpieza de manos del manipulador de alimentos preparados, es también una actividad que no se cumple con tal reglamentación y que, por ende, es importante cumplir para prevenir futuras enfermedades.
- La evaluación nutricional obtuvo una respuesta negativa al no tener cumplimiento en la mayoría de restaurantes, por lo que existe exceso en la cantidad de kilocalorías a la establecida.
- Por otro lado, el análisis de las porciones de consumo dentro del plato, están comprendida en carbohidratos con el 55% del plato, Proteína con el 15% y grasa con el 30% por lo que no son cumplidas por parte de los restaurantes. Obteniendo como resultado que existe una sobrecarga de porciones en el plato, la cual no es adecuada y proporcional para el consumo.

Determinación de la Hipótesis a través de Chi Cuadrado

H_0 : Los procesos operativos del área de cocina no influyen en la calidad del producto final.

H_1 : Los procesos operativos del área de cocina influyen en la calidad del producto final.



$$gl = (C - 1)(f - 1)$$

En donde:

gl= Grados de libertad

f = filas

C = columnas

TABLA RESUMEN DE LAS VARIABLES

Dimensiones	SI	NO	TOTAL
Buenas prácticas de manufactura	4	2	6
Compras y recepción	2	2	4
Almacenamiento	5	4	9
Pre - elaboración de alimentos	4	2	6
Preparación de alimentos	1	5	6
Calidad Sanitaria	4	3	7
Calidad Organoléptica	3	14	17
Calidad Nutricional	0	4	4
TOTAL	23	36	59

Cálculo del Chi-Cuadrado

Valor observado	Valor Esperado	(O - E)	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
4	2,34	1,66	2,76	1,18
2	1,56	0,44	0,19	0,12
5	3,51	1,49	2,22	0,63
4	2,34	1,66	2,76	1,18
1	2,34	-1,34	1,79	0,77
5	2,73	2,27	5,16	1,89
3	6,63	-3,63	13,16	1,99
0	1,56	-1,56	2,43	1,56
2	3,66	-1,66	2,76	0,75
2	2,44	-0,44	0,19	0,08
4	5,49	-1,49	2,22	0,41
2	3,66	-1,66	2,76	0,75
5	3,66	1,34	1,79	0,49
2	4,27	-2,27	5,16	1,21
14	10,37	3,63	13,16	1,27
4	2,44	1,56	2,43	1,00
X²c	15			



DECISIÓN FINAL

Se acepta la hipótesis nula si el valor de $X^2_t = 14,067$, es decir, que se rechaza H_0 , lo que significa que los procesos operativos del área de cocina influyen en la calidad del producto final.

$$X^2_t = 14,067 < X^2_c = 15$$

CAPÍTULO V

DISEÑO DE LA PROPUESTA

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA



Solución a las necesidades y falencias detectadas a través de un estudio de campo, el mismo que generó los elementos, procesos y procedimientos que dieron vida a modelos, planes e instrucciones, entre otros.

Herramienta dinámica e interactiva de grandes alcances a las necesidades de los dueños de cada establecimiento y a las expectativas de los comensales

GUIA PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

OBJETIVOS

Definir los procedimientos que se desarrollan en la higiene del personal y en la limpieza de las instalaciones.

Describir normas y procesos para la preparación de los diferentes tipos de alimentos.

Determinar los valores nutricionales de los alimentos de acuerdo al tipo de plato a expender.

ESTRUCTURA DE LA GUIA PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

Capítulo I Higiene y Sanidad

- Hábitos y comportamientos del personal.
- Mantenimiento de las instalaciones
- Limpieza y sanitización

Capítulo II Preparación de alimentos

- Proceso de producción
- Preparación de bases culinarias
- Técnicas de cocción
- Estructura del menú
- Reglas de presentación

Capítulo III Comer sano

- Valores nutricionales
- Distribución de los nutrientes

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Para la investigación fue de suma importancia el establecimiento de bases teóricas, conceptos y enfoques para profundizar el tema a estudiar por cada una de las variables, además permite conocer cada una de las dimensiones e indicadores que forman parte de las mismas, de tal manera, que se ejecuta una investigación apropiada con criterios técnicos y científicos, contribuyendo resultados verídicos y confiabilidad en la información.

Se concluye que en la evaluación de los procesos operativos se resalta el desconocimiento de procesos operativos. Además, los resultados muestran que la gran mayoría de restaurantes no trabajan bajo una planificación previa en el ámbito de recepción, adquisición y preparación de alimentos. Finalmente, los instrumentos de evaluación permitieron connotar que el área de cocina no prepara los alimentos con las técnicas de cocción adecuadas para ingrediente.

CONCLUSIONES

En cuanto al diagnóstico se pudo evidenciar que los turistas que visitan los restaurantes de tercera categoría se sienten insatisfechos debido a que la percepción de calidad no supera sus expectativas, no obstante, el manejo de sabores, olores, y textura muestran la brecha de calidad más significativa.

Partiendo de los resultados de la investigación se comprueba la hipótesis, se rechaza H_0 por lo que los procesos operativos del área de cocina influyen en la calidad del producto final.

En base a un panel de soluciones realizado con expertos y beneficiarios, se llegó a concluir que se requiere en la realización de una guía es conjunto de procedimientos, definiciones sobre normas de higiene, preparación de alimentos y valores nutricionales.

RECOMENDACIONES

Se recomienda capacitar al personal que labora en cocina en base a fundamentos teóricos del área para reducir manejos empíricos.

Se recomienda en función de los procesos operativos adoptar buenas prácticas basadas en normas para un mejor desarrollo en los ámbitos de recepción, almacenamiento y conservación de los productos.

Se recomienda para mejorar la calidad de los productos evaluar los nutrientes, servicios, opciones de menú.

Se recomienda investigar nuevos platos y o menús para mayor atracción de los clientes.

Se recomienda hacer uso de la guía para la preparación de alimentos, respetando los procesos y procedimientos de cada capítulo y acción a realizar, ya sea en el tema de sanidad, elaboración de alimentos, decoración de platos o distribución nutricional del plato.

Gracias



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA