



CARRERA DE ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y DE LA PRODUCCION

ACTUALIZAR EL MANUAL DE HACCP Y BPM PARA EL
MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CATERING DEL AREA DE
PRODUCCION EN LA EMPRESA “SERVICIO A BORDO – SAB”, UBICADA
AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015

Proyecto de la investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración Industrial y de la Producción.

Autor: Jorge Luis Orozco Macas

Tutor: Ing. Nora Chamorro

Quito, Octubre 2015

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Jorge Luis Orozco Macas

CC. 1720625662

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **Jorge Luis Orozco Macas**, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA**, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración Bancaria y Financiera que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de la producción, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado “**PROYECTO DE I+D+I PARA ACTUALIZAR EL MANUAL DE HACCP Y BPM PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CATERING DEL AREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA “SERVICIO A BORDO – SAB”, UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015**”, el cual incluye la actualización de los

manuales de BPM y HACCP para la empresa SAB catering, para lo cual se ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. b) por iniciativa y responsabilidad del Instituto Tecnológico Superior Cordillera se desarrolla propuestas de cambios a realizar en los manuales de la empresa, motivo, por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el programa de ordenador por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del documento por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del proyecto; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización del documento; d) Cualquier transformación o modificación del documento; e) La protección y registro en el IEPI del proyecto a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del documento; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad

Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del estudio de factibilidad que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del estudio de factibilidad favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus

controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvención, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses. (Tesis de estudiante)

En aceptación firman a los 30 días del mes de Octubre del 2015.

f) _____

Jorge Luis Orozco Macas

C.C. N°1720625662

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por este logro alcanzado y demostrar que con tenacidad, paciencia, esfuerzo es posible realizar los objetivos planteados, agradecer a mis padres y hermana por su comprensión y apoyo en lo moral y enseñarme la perseverancia el amor al realizar las metas, como en las actividades de la vida diaria a agradecer a mi tutora Ing. Nora Chamorro por acompañarme en el desarrollo de este proyecto con su paciencia y profesionalismo brindado.

DEDICATORIA

A Dios por su paciencia y ayuda espiritual
y su amor brindado como hijo de Dios

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mi hermana por su ayuda a lo largo de
este tiempo.

A las personas que apoyaron a lo largo de
este tiempo

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto es desarrollado con la información facilitada por la empresa catering SAB que se localiza en el norte del distrito metropolitano de Quito. El problema radica en la falta de actualización de los manuales de buenas prácticas de manufactura y punto críticos esto ocasiona la falta de asepsia y control en los procesos de producción de la empresa, beneficiando en la calidad del producto reduciendo los niveles de desechos generados y contaminación al medio ambiente, aplicando capacitación al trabajador en los manuales y atención al cliente. Realizando como objetivo principal el levantamiento de información de los procesos, la documentación y registros, mediante la realización de encuestas que permite obtener información que facilite entender sobre las falencias del proceso y servicio, se lo realiza en la jornada laboral con la aprobación de recursos humanos. El capítulo cinco se diseña la propuesta con los resultados obtenidos de las encuestas y determinando los puntos de cambios para la producción donde se establece diámetros de cambios para mejorar e implantar con planes de capacitación para el trabajador donde aplicara en sus labores y atención de excelencia. Beneficiando con lo propuesto a la empresa como a mi persona en la aplicación de los conocimientos aprendidos.

ABSTRAC

This project is developed with the information provided by the catering company SAB which is located in the north of the metropolitan district of Quito. The problem lies in the lack of updating the guidelines on good manufacturing practices and critical point this time the lack of aseptic and control production processes of the company, benefiting product quality by reducing levels of pollution and waste generated the environment, applying the worker training manuals and customer service. Realizing the main objective information gathering processes, documentation and records, by conducting surveys for obtaining information to facilitate understanding of the shortcomings of the process and service, I realized in working hours with the approval of human resources . Chapter five the proposal is designed with the results of the surveys and determining points for production changes where changes diameters is set to improve and implement training plans for workers which apply in their work and excellent service. Thereby benefiting the company as proposed to me in applying the knowledge learned.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARATORIA	ii
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL	iii
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
Abstrac	x
Capítulo I	1
1. Antecedentes	1
1.1. Contexto	1
1.2 Justificación	6
Definición del problema central (Matriz T)	7
1.2.1 Análisis	9
Capítulo II	10
2. Análisis de involucrados	10
2.1 Mapeo de Involucrados	10
2.1.1 Análisis	12
2.2 Matriz de Análisis de Involucrados	13
3.1.1 Análisis	19
3.2 Árbol de Objetivos	20
Capítulo IV	23
4. Análisis de Alternativas	23
4.2.1 Análisis	28
4.2.2 Nivel de impacto de los objetivos	29
4.3 Matriz de Marco Lógico	33
Capítulo V	37
5. PROPUESTA	37
5.1 Antecedentes	37
5.2 Filosofía Empresarial	41
5.2.1 Misión	41
5.2.2 Visión	41

5.2.3 Objetivo General	41
5.2.4 Objetivo específico.....	41
5.2.5 Políticas de calidad.....	42
5.3.1 Descripción de la herramienta de metodología	44
5.3.2 Tipo de Investigación	45
5.4 Fuentes de recolección de la información.....	46
5.4.1 Fuente primaria.....	46
5.4.2 Fuente Secundaria	46
5.5 Población.....	46
5.6 Muestra	47
5.7 Formato de la encuesta en la empresa SAB - Cliente Interno.....	47
5.7.1. Modelo de la encuesta al cliente de SAB – Cliente Externo.....	50
5.16 Resultados de encuesta al personal de la empresa cáterin SAB.....	52
5.7.2.2 Resultados Clientes Externos.....	67
5.5.2 Resultado de la encuesta a los clientes externo de la empresa Catering SAB	67
5.8 Especificaciones de la actualización de los manuales.....	74
5.9 Marco legal	75
5.9.1 El reglamento interno de seguridad laboral	76
5.9.2 Código de trabajo	76
5.9.3 Ministerio de salud	77
5.9.4 Normativas del IESS	77
5.9.5 Ropa de trabajo del colaborador	78
5.9.6 Normas de higiene y prevención.....	78
5.15 Actualización de Manuales de Buenas Prácticas de Manufactura y Sistemas de riesgos	80
5.10 Cuadro de actividades	81
5.11.2 Análisis de los problemas de la producción para la implementación de la actualización	85
5.11.3 Desarrollo de mejoras de las áreas	87
5.11.4 Evaluación para la actualización	88
5.11.5 Desarrollo del proceso de producción de Eventos	89
5.11.5.1 Área: Eventos.....	89

5.11.5.2 Objetivo.....	89
5.11.5.3 Metas.....	89
5.11.5.4 Actividades	89
5.11.5.5 Procedimientos de registro BPM	90
5.11.5.6 Ejecución de actualización	90
5.12 Flujo grama del proceso de Eventos	91
5.12.1 Desarrollo de mejoras del área de eventos	92
5.12.2 Plan de HACCP.....	93
Tabla 36 - Plan de HACCP.....	93
5.12.3 Calificación de probabilidad de peligro y puntos críticos	94
Tabla 11- Calificación de probabilidad de peligro y puntos críticos	94
5.12.4 Cuadro de Acciones de contaminación.....	95
5.12.5 Mejoras	96
5.12.6 Capacitación.....	96
5.12.7 Dirigido.....	96
5.13 Desarrollo del proceso de producción de Raciones Alimenticias.....	97
5.13.1 Área: Raciones Alimenticias.....	97
5.13.2 Objetivo.....	97
5.13.3 Metas	97
5.13.4 Actividades.....	97
5.13.5 Procedimientos de registro BPM	98
5.13.6 Ejecución de actualización	98
5.4.10 Calificación de probabilidad de peligro y puntos críticos	110
Tabla 21 probabilidad de peligro y puntos críticos.....	110
5.14.11 Cuadro de Acciones de contaminación.....	111
5.14.13 Capacitación.....	112
5.14.14 Dirigido.....	112
Capítulo VI.....	113
6. Aspectos administrativos	113
6.1 Descripción del presupuesto	113
6.1.1 Recursos Administrativo.....	113

6.1.2 Recurso Humano.....	113
6.1.3 Recurso Tecnológico.....	114
6.1.4 Recurso Educativo (ITSCO)	114
6.1.5 Recursos de materiales.....	114
6.1.6 Recurso financiero	114
6.1.7 Presupuesto	115
6.2 Presupuesto General.....	116
6.3 Cronograma.....	117
Capítulo VII.....	118
7. Conclusiones y Recomendaciones	118
BIBLIOGRAFÍA.....	119
REFERENCIAS	120
TRABAJOS CITADOS	122

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS - PROYECTO SAB.....	14
TABLA 2: MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	24
TABLA 3 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	27
TABLA 4 NIVEL DE FACTIBILIDAD DE OBJETIVOS	30
TABLA 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO.....	33
TABLA 6¿CONOCÍA A LA EMPRESA ANTES DE UNIRSE A TRABAJAR?.....	52
TABLA 7 ¿LE GUSTA LA EMPRESA?	53
TABLA 8 ¿SE SIENTE INTEGRADO EN ELLA?	54
TABLA 9¿CREE QUE LA EMPRESA MANEJA CONTROLES DE HIGIENE EN LA PREPARACIÓN?.....	55
TABLA 10¿ESTÁ CAPACITADO PARA SU DESEMPEÑO EN EL TRABAJO?	56
TABLA 11¿SU LUGAR DE TRABAJO ESTÁ ACORDE EN SUS ESTUDIOS REALIZADOS?	57
TABLA 12¿HA RECIBIDO CAPACITACIÓN EN LOS ÚLTIMOS SEIS MESES SOBRE EL HACCP Y BPM?	58
TABLA 13¿ESTÁ CLARO DEL PROCEDIMIENTO, SU OBLIGACIÓN Y FUNCIONES?.....	59
TABLA 14¿EXISTE COMUNICACIÓN CON SU JEFE?	60
TABLA 15 ¿EXISTE RECONOCIMIENTO EN LA EMPRESA POR SU TRABAJO?	61
TABLA 16 ¿APLICA PROCEDIMIENTOS EN SU TRABAJO?	62
TABLA 17 ¿APLICA NORMAS DE HIGIENE QUE TIENE LA EMPRESA?	63
TABLA 18 ¿CÓMO CALIFICARÍA AL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA?	64
TABLA 19 ¿CÓMO CALIFICARÍA AL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA?	65
TABLA 20¿CÓMO CALIFICARÍA SU APOORTE AL SERVICIO QUE BUSCA LA EMPRESA?	66
TABLA 21 ¿DESDE CUÁNDO ES CLIENTE DE SAB CATERING?	67
TABLA 22 ¿CÓMO SE ENTERÓ DEL SERVICIO QUE BRINDA SAB CATERING?.....	68
TABLA 23 ¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL SERVICIO ES FIABLE E IDEAL A SUS NECESIDADES QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES DEL SAB?.....	69
TABLA 24¿QUÉ LE PARECE LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA?.....	70
TABLA 25 ¿RECOMENDARÍA EL SERVICIO DE LA EMPRESA?	71
TABLA 26 ¿DE LAS SIGUIENTES ÁREAS CUAL CONSIDERA USTED ES LA MÁS EFICIENTE?	72
TABLA 27 ¿QUÉ ASPECTOS DE SAB RECOMENDARÍA QUE SEAN MEJORADOS?	73
TABLA 28 CUADRO DE ACTIVIDADES	81
TABLA 29 PROBLEMAS DE LA PRODUCCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	85
TABLA 30 DESARROLLO DE MEJORAS DE LAS ÁREAS	87
TABLA 31 DESARROLLO DE MEJORAS DEL ÁREA DE EVENTOS.....	92
TABLA 32 CUADRO DE ACCIONES DE CONTAMINACIÓN.....	95
TABLA 33 PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO BPM	98
TABLA 34 DESARROLLO DE MEJORA DEL ÁREA DE RACIONES ALIMENTICIAS	100
TABLA 35 HACCP.....	101
TABLA 36 PELIGRO Y PUNTOS CRÍTICOS.....	102
TABLA 37: PRESUPUESTO GENERAL DE TESIS.....	115
TABLA 38: PRESUPUESTO GENERAL.....	116
TABLA 39: CRONOGRAMA.....	117

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ORGANIGRAMA DE SERVICIO A BORDO	5
FIGURA 2: MAPEO DE INVOLUCRADOS SAB.....	11
FIGURA 3: ÁRBOL DE PROBLEMAS	18
FIGURA 4 NIVEL DE FACTIBILIDAD DE OBJETIVOS	30
FIGURA 5 DIAGRAMAS ESTRATEGIAS	32
FIGURA 6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DE CATERING SAB	43
FIGURA 7 RESULTADOS PREGUNTA 1	52
FIGURA 8: RESULTADOS PREGUNTA 2	53
FIGURA 9 RESULTADOS PREGUNTA 3	54
FIGURA 10: RESULTADOS PREGUNTA 4	55
FIGURA 11 RESULTADOS PREGUNTA 5	56
FIGURA 12 RESULTADOS PREGUNTA 6	57
FIGURA 13 RESULTADOS PREGUNTA 7	58
FIGURA 14 RESULTADOS PREGUNTA 8	59
FIGURA 15 RESULTADOS PREGUNTA 9	60
FIGURA 16 RESULTADOS PREGUNTA 10	61
FIGURA 17 RESULTADOS PREGUNTA 11	62
FIGURA 18 RESULTADOS PREGUNTA 12	63
FIGURA 19 RESULTADOS PREGUNTA 13	64
FIGURA 20 RESULTADOS PREGUNTA 14	65
FIGURA 21 RESULTADOS PREGUNTA 15.....	66
FIGURA 22 RESULTADOS PREGUNTA 1	67
FIGURA 23 RESULTADOS PREGUNTA 2.....	68
FIGURA 24 RESULTADOS PREGUNTA 3.....	69
FIGURA 25 RESULTADOS PREGUNTA 4	70
FIGURA 26 RESULTADOS PREGUNTA 5.....	71
FIGURA 27 RESULTADOS PREGUNTA 6.....	72
FIGURA 28 RESULTADOS PREGUNTA 7.....	73
FIGURA 29 : FLUJOGRAMA GENERAL DE PRODUCCIÓN DE SAB	84
FIGURA 30: FLUJO GRAMA DE EVENTOS	91

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES

1.1. Contexto

La participación activa del producto de catering tiene una historia reconocida en el Ecuador, La palabra restauración significaba para nuestros abuelos el arte de reparar un deterioro, Tratándose del cuerpo humano se habla de reparar o restaurar el desgaste y deterioro mediante la alimentación. La palabra se enmarca a restaurantes y al mundo de la hostelería.

En el siglo XVII, cuando estallo la revolución francesa, los grandes y famosos restaurantes tuvieron una caída económica por lo que dentro del mercado se dio inicio a un nuevo tipo de servicio como es el auto servicio (self-service). Todo lo que tenía que ver con bares, restaurantes, cafeterías, hostelería entró a ser parte del servicio de restauración. (Universo, 2013)

El catering se trata de un servicio de restauración prestado a empresas, aviones, colegios, entre otros respecto al servicio en aviones no están fácil para la elaboración de la comida para servir en vuelos internacionales. Sin embargo este servicio pretende tratar de satisfacer las necesidades y gustos de

Alimentación de las personas a bordo de manera que incluya carnes, ensaladas, fideos, etc. El servicio a bordo requiere de personal capacitado y entrenado para las actividades que se desarrolla las cuales incluyen las normas de seguridad y la higiene y la manipulación de los alimentos empezando en la compra al proveedor hasta que llegue a su entrega del producto al consumidor para que lo consuma.

Servicio a Bordo es una empresa de catering que se establece en el año de 1973, especializándose en el servicio de Catering Aéreo y Terrestre que con el tiempo se ha ido diversificando a otros tipos de servicios como el catering hospitalario, catering empresarial, catering en Instituciones educativas, catering industrial, eventos, raciones alimenticias, entre otros.

Servicio a Bordo cuenta con todos los permisos de operación que demandan los Organismos de Regulación respecto a las Actividades Complementarias de Alimentación, Seguridad y Salud Ocupacional, Buenas Prácticas de Manufactura, Buenas Prácticas Ambientales y Seguridad Alimentaria.

Nuestra empresa está conformada por un selecto staff de profesionales. El personal de Servicio a Bordo, a más de contar con una vasta experiencia laboral es

(Empresa SAB, 2015)Capacitado permanentemente para estar al día con las nuevas tecnologías gastronómicas, inocuidad alimentaria, procedimientos operativos e innovaciones agroindustriales. SAB tiene el orgullo de ser el catering aéreo oficial de la Presidencia y Vicepresidencia de la República del Ecuador, brindando un servicio exclusivo de acuerdo a las necesidades de las más altas autoridades del país, impulsando la gastronomía ecuatoriana en la línea del catering aéreo ejecutivo. Dentro del servicio del catering empresarial nos encontramos en prestigiosas. Servicio a bordo actualmente los procesos que ejecutan no satisfacen el procedimiento que desarrolla por lo cual produce un criticidad del funcionamiento. (pág. 8)

Se logrará con el desarrollo del proyecto la mejora continua del proceso de catering de la empresa y reducir los niveles de desperdicios generados y el no control de las buenas prácticas de manufactura y los HACCP. Para brindar excelencia en el proceso del producto que consume el cliente.

Misión

Nuestra misión es la de brindar un servicio de catering con excelencia para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Visión

Llegar a constituirse en el mejor catering en el Ecuador, mediante la entrega de servicios y productos de alta calidad que superen las expectativas de nuestros clientes.

Objetivos corporativos

Brindar un servicio ágil, adecuado y garantizando estándares de calidad con personal capacitado y especializado y así brindar la satisfacción del cliente .A continuación se muestra el organigrama de la empresa Servicio a Bordo donde está constituida por la dirección por el Tnte. Gral. (s.p) Rodrigo Jarrín Durango

En las normas BPM Y HACCP nos indica que:

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) o Good Manufacturing Practices (GMP)), son un conjunto de herramientas que se implementan en la industria de la alimentación. (SOLANO, 2008) El objetivo central es la obtención de productos seguros para el consumo humano .y que las HACCP significan “Hazard Analysis and Critical Control Points”. Es un programa de seguridad en alimentos cuya meta principal es prevenir las enfermedades que pueden ser transmitidas a través de los alimentos. Se elaboran productos microbiológicamente seguros al analizar los materiales crudos, los problemas que pueden ocurrir durante el procesamiento y aquellos que ocurren por abusos del consumidor (ESPECIALIZADO, s.f.)

Organigrama. Empresa SA

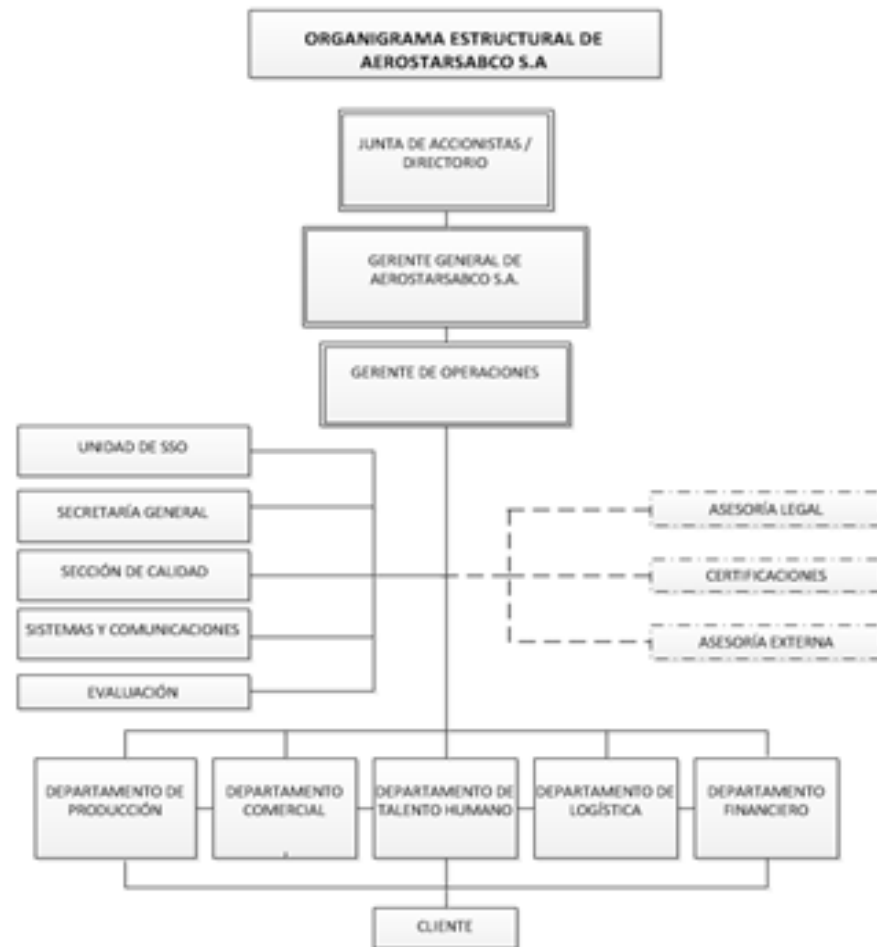


Figura 1: Organigrama de Servicio a Bordo

Fuente: Empresa Servicio a Bordo (SAB)

Elaborado por: Jorge Orozco

1.2 Justificación

Con el continuo crecimiento de la demanda del servicio de catering en el país, la empresa Servicio a Bordo busca mejorar su proceso de las buenas prácticas de manufactura y la identificación de riesgos y la fecha no ha sido completamente implementada, por lo que no se registra una mejora continua del proceso lo que genera alto impacto de la producción de residuos una falta de coordinación en la comunicación entre los departamentos , administrativos lo que índice en retrasos en el área de producción , así también el proceso de retroalimentación de pedidos y las actividades que se realizan .

Al mejorar las buenas prácticas de manufactura y las HACCP se espera lograr una optimización de recursos, tiempo, reducción de residuos sólidos y líquidos de manera que el servicio tenga una mejora continua y una correcta planificación con una adecuada retroalimentación y participación de los departamentos contribuyendo a la optimización de la empresa en todas sus áreas operativas, a fin de satisfacer al cliente con calidad y oportunidad.

Definición del problema central (Matriz T)

La matriz T es el análisis de las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras las cuales sirven como una herramienta para identificar los problemas, permiten generar cambios de las fuerzas bloqueadoras las cuales con el cambio reflejan el éxito o fracaso de la solución que se propone se compone de: intensidad (i) potencial de cambio(pc) y el nivel de fuerzas sobre el problema, esto sirve para modificar o cuanto se puede generar un cambio mediante una calificación numérica de:

1(bajo), 2 (medio bajo), 3(medio), 4(medio alto), 5(alto)

Tabla 1 Análisis de la fuerzas T del proyecto

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
INCUMPLIMIENTOS DE ENTREGAS Y PROCESO PRODUCTIVO CON ALTA GENERACIÓN DE RESIDUOS	PROBLEMAS EN LA PRODUCCIÓN Y SERVICIO DE LA EMPRESA SAB.				ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE BPM Y HACCP EN EL PROCESO DE CATERING.
Fuerza Impulsadoras	I	Pc	I	Pc	Fuerzas Bloqueadoras
Disponibilidad De BPM.	4	4	4	4	Desactualización De Manuales De BPM.
Disponibilidad De Manuales De HACCP.	4	3	3	4	Sin Actualización De Manuales HACCP.
Personal Calificado.	4	3	3	3	Número Limitado De Personal.
Maquinaria Adecuada.	2	3	3	2	Maquinas Sin Uso Por Falta De Personal.
Áreas De Producción Adecuadas.	3	2	4	2	Falta De Mantenimiento.
Compromiso De Las Autoridades.	3	2	4	2	Falta De Liquidez.
Disponibilidad De Información Del Proceso.	3	2	3	1	Información De Desactualizada.
Flota De Transporte Amplia	3	2	3	2	Planificación De Logística No Existente.

Fuente: Marco lógico Inst. Cordillera libro diapositiva 38
Elaborado por: Jorge Orozco

1.2.1 Análisis

El resultado del análisis es mejorar los problemas de la producción y servicio de la empresa, con cambios en las fuerzas bloqueadoras aplicando la actualización del manual de las buenas prácticas de manufactura y puntos de riesgos teniendo disponibilidad de la información contar con personal capacitado, maquinaria y áreas establecidas para el trabajo con perfecto funcionamiento también con el compromiso de la gerencia en brindar un servicio de calidad implantando las fuerzas impulsadoras para el funcionamiento del proceso productivo de SAB.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.1 Mapeo de Involucrados

(Oyarce, 2012) Afirma: Es una herramienta que se aplica para el análisis de involucrados al diseñar un proyecto y luego en la etapa de ejecución para esclarecer cuales grupos y organizaciones están directa o indirectamente involucrados en un problema específico de desarrollar, así como para considerar los intereses, su potencial y limitaciones identificando a aquellas personas y organizaciones interesadas en el éxito de un proyecto. Identificar si constituye con un poder de influencia que afecta a los objetivo del mismo y generan problemas que se debe enfrentar. (pág. 56)

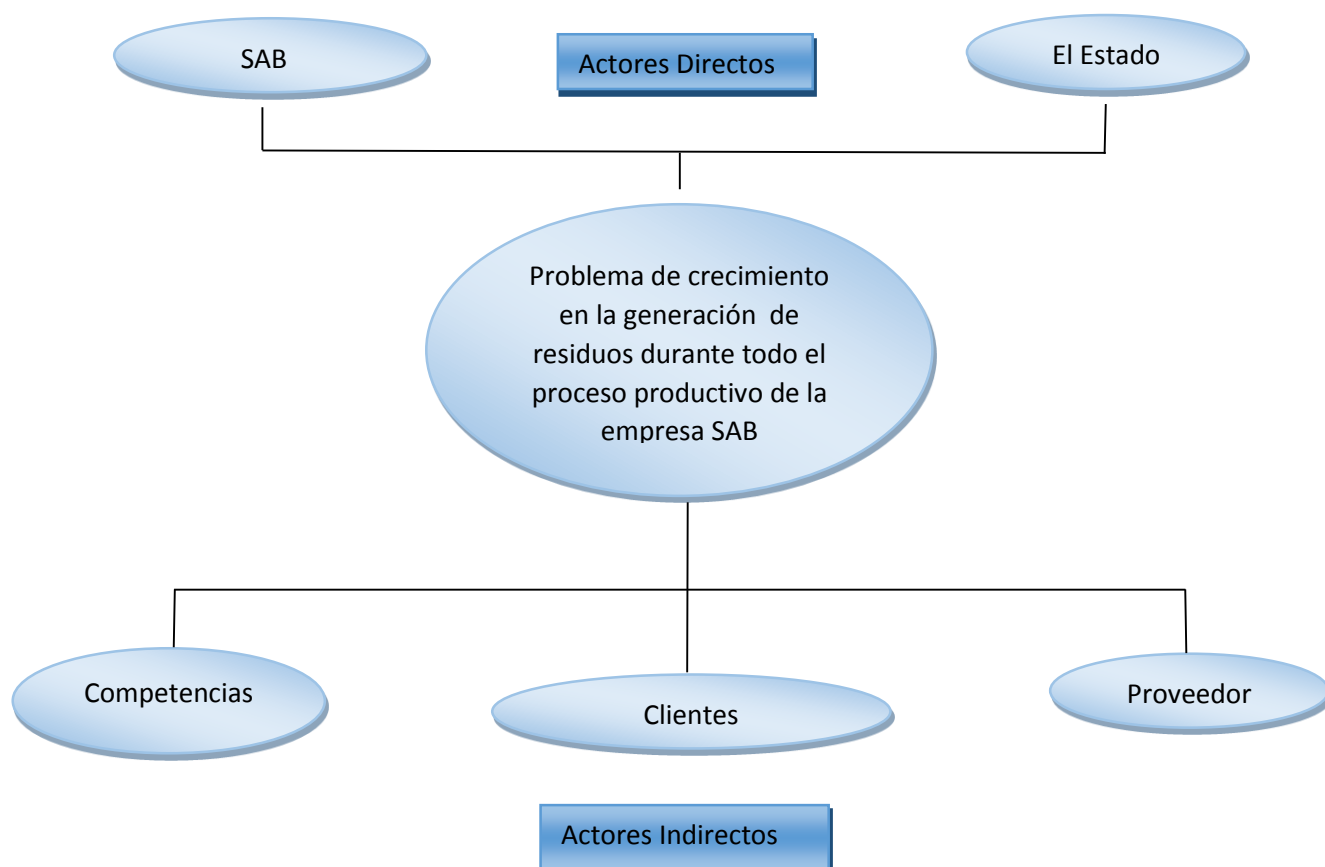


Figura 2: Mapeo de Involucrados SAB

Fuente: MBA Juan S. Rovayo

Elaborado por: Jorge Orozco

2.1.1 Análisis

El mapeo de involucrados refleja a los actores directos como indirectos que intervienen en la organización y establecen a cada una de las personas que están involucradas. El análisis de involucrados de la empresa SAB catering identifica a los actores directos que son;

La empresa SAB que su direccionamiento es generado por la junta de accionistas, el gerente general y gerente de operaciones que intervienen de forma positiva logrando obtener resultados esperados y experiencias, las cuales ayudan al desarrollo interno, están encargados de buscar puntos de apertura para brindar el servicio de catering generando una alta dirección donde se cumpla con los contratos firmados y brindar estabilidad laboral al empleado.

El Estado como un actor directo representado por el Ministerio de Salud , Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Ambiente emiten normas , leyes , políticas y acciones las cuales se implementa y ejecuta en coordinación con la empresa donde garantiza el servicio eficiente , eficaz e igualitario que genera el crecimiento y aporte al desarrollo de la matriz productiva del país.

Los actores que intervienen de forma indirecta en la organización son:

El Cliente interno y externo parte fundamental en la realización del servicio, para las empresas públicas, privadas y miliares de igual manera personas naturales y jurídicas. La competencia interna como externa desarrolla planes y estrategias para el servicio y cumplir con la demanda y oferta del mercado existente.

De igual manera el proveedor interno y externo encargados con la función de cubrir las necesidades de la empresa con productos de calidad.

2.2 Matriz de Análisis de Involucrados

(Oyarce, 2012) Afirma: El análisis de involucrados es un instrumento de marco lógico con el propósito de identificar a los actores sociales y políticos como a las personas y entidades y definir sus interés y percepciones de los problemas específicos sobre los cuales se intenta intervenir como identificar los recursos que cada grupo aporta en relación al problema y saber identificar las responsabilidades institucionales que cada grupo tiene sobre las actividades que pueden realizarse para satisfacer los intereses de los actores en el proyecto. (pág. 56)

Tabla 1: Análisis de Involucrados - PROYECTO SAB

Fuente: MBA Juan S Rovayo

Elaborado : Jorge Orozco

	ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE LA TEMATICA	PROBLEMAS RECIBIDOS	RECURSOS , MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
DIRECCION	SERVICIO A BORDO	Reducción de desechos sólidos y descargas líquidas	Bajo control y ejecución de los manuales de BPM y HACCP en la elaboración del producto	Recursos: humanos y financiero Mandato; Normativas vigentes Capacitación; En manuales y de BPM y HACCP.	Actualización de manuales de calidad del producto.	La falta de recursos financieros que atraviesa la empresa SAB, limita realizar la actualización de los manuales.
	ESTADO Y SOCIEDAD	Cumplimiento de normas y leyes y cuidado del medio ambiente.	Sanciones recurrentes por la alta generación de residuos del producto.	Recurso ; humano – administrativo Mandatos: normativas, leyes, políticas emitidos por ministerio de salud. Capacitación; Normas sanitarias.	Generar la reducción de descargas de residuos de desechos orgánicos.	Demora en actualización de permisos produce des estabilidad.
INDICACION	CLIENTES	Calidad y oportunidad del servicio.	Retrasos en la entrega del servicio.	Recurso: financiero Mandato; Certificado del ministerio de salud. Capacitación: Atención eficiente al cliente.	La satisfacción del cliente en el servicio como principal objetivo de la empresa.	Personal limitado, no permite atender oportunamente al cliente.
	COMPETENCIA	Incrementar cartera de clientes.	Migración de clientes del SAB - Catering.	Recursos: humano y financiero Mandatos : políticas empresarial Capacitación: de servicio al clientes	Servicio a Bordo mantenga sin cambios al servicio actual que brinda.	Competencia desleal generando pérdidas de contratos masivos.
	PROVEEDOR	Mantener e Incrementar la adquisición de insumos.	Demora en los pagos por parte de SAB – catering.	Recurso: Contrato Firmado Mandato: cumplimiento de lo requerido por SAB. Capacitación: Confianza al brindar el servicio y producto.	Mantener estándares de calidad de los insumos requerido por SAB.	Demora en la entrega de la materia prima y calidad del servicio.

ACTUALIZAR EL MANUAL DE HACCP Y BPM PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CATERING DEL AREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA "SERVICIO A BORDO – SAB", UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015

2.2.1 Análisis

El desarrollo de la matriz de involucrados se establece que su ejecución por la empresa SAB Catering tiene un interés en el medio ambiente con la reducción de desechos orgánicos percibidos como problemas al no controlar la ejecución de los manuales de BPM y HACCP. Los actores que intervienen en la matriz son directos e indirectos.

Los actores Directos son:

Servicio a Bordo en la reducción de desechos sólidos y líquidos mediante la actualización y ejecución de manuales de BPM y HACCP con el manejo del recurso humano con capacitación en los manuales y conocimientos de las normativas, en lo financiero limitar la falta de recurso económico que atraviesas SAB. Terminar los conflictos que genera internamente y que el servicio al cliente se enfoca en la calidad para no obtener retrasos en la entrega y solucionar mediante recursos y garantizar el servicio de eficiencia y generar satisfacción.

El Estado cumpliendo normas, leyes que establece son desarrolladas mediante las entidades gubernamentales que facilitan que el recurso humano con el financiero cumpla con la responsabilidad de los beneficios que se establece para el trabajador con capacitación y cursos se realiza conjuntamente con ministerio de relaciones laborales, así no recibir sanciones causadas por la generación de residuos del producto ejecutando mandatos para su tratamiento.

Los actores indirectos que intervienen en la matriz son:

El Cliente, su interés que el servicio brindado sea de calidad y oportuna resolviendo los retrasos en la entrega del servicio y personal limitado, ejecutando con capacitación en la atención eficiente obteniendo la certificación del ministerio de salud que avale un servicio garantizado para el cliente como objetivo de la empresa.

La competencia, que actualmente ha incrementado su cartera de clientes, a costo de la pérdida que genera un problema a la empresa por la migración de clientes, sin embargo a través de cambios en el servicio, capacitación al recurso humano, área financiera en políticas que se podrá prevenir las pérdidas de los contratos.

Los Proveedores, permite tener un estándar de calidad en los insumos que requiere la empresa, para garantizar un servicio de calidad sin embargo se trata de reducir con los proveedores conflictos a través de pagos oportunos cuyos incumplimientos pudiese provocar, retrasos en el proceso productivo de la empresa.

CAPÍTULO III

3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.1 Árbol de problema

“El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa /efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión”. (Rodríguez, 2006, pág. 3)

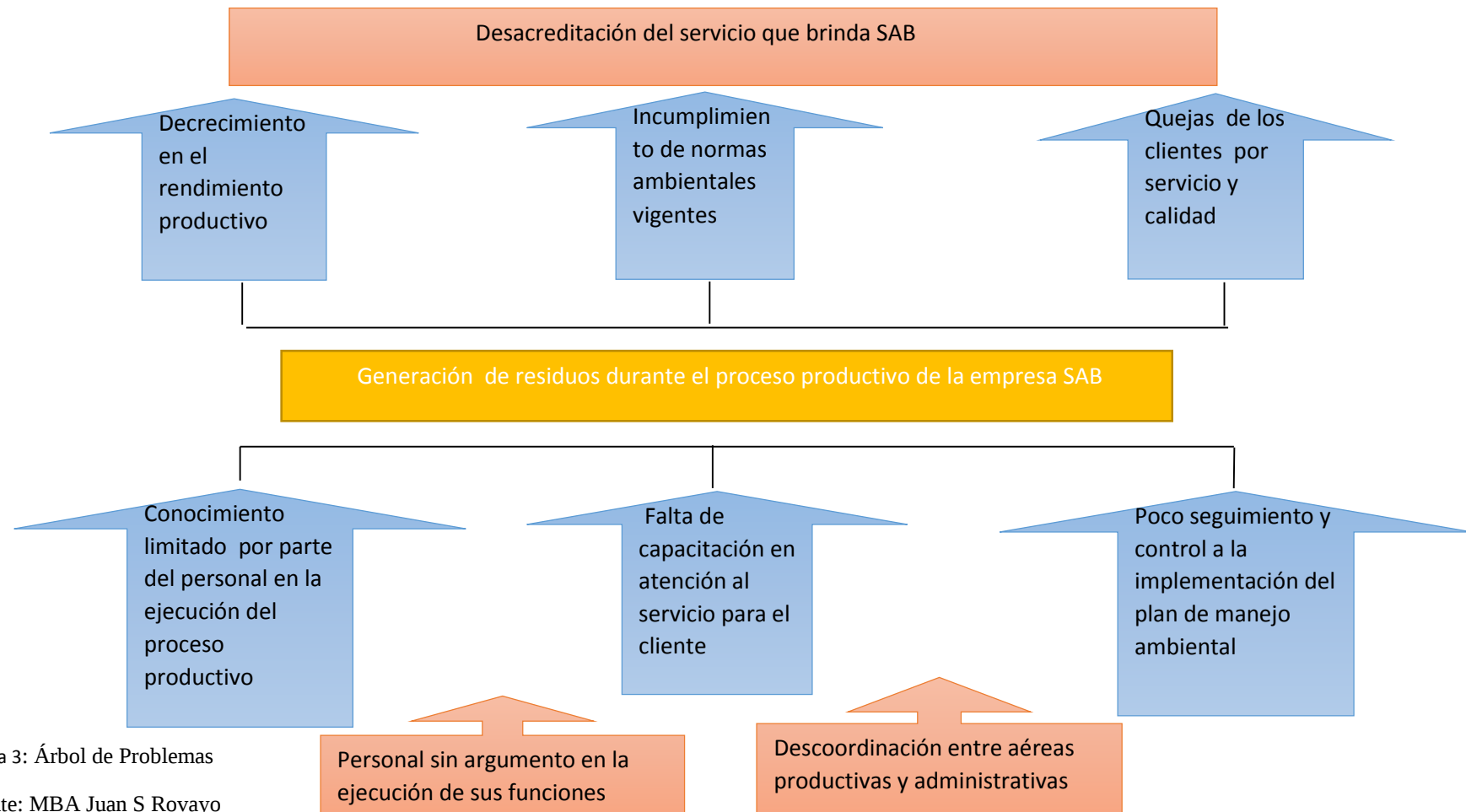


Figura 3: Árbol de Problemas

Fuente: MBA Juan S Rovayo
Elaborado por: Jorge Orozco

3.1.1 Análisis

Con la aplicación del árbol de problemas se determina las condiciones negativas las cuales se percibieron en las operaciones de catering SAB y que han contribuido al problema central que es el incremento, generación, rendimiento:

Dentro de las causas, se tiene la falta de control de la ejecución de funciones por parte del personal y la descoordinación entre áreas de producción con la administrativa la cual refleja el conocimiento limitado por parte del personal tanto en la ejecución del proceso productivo, con capacitación en atención al cliente y el limitado seguimiento a la implementación del plan de manejo ambiental.

Los efectos que han podido palpar dentro de la empresa con el decrecimiento del rendimiento productivo por la concurrencia del incumplimiento de las normas ambientales vigentes que establece la ley y generando multas, que son percibidos por el cliente y se convierte quejas por parte de ellos. Estas condiciones han provocado de manera general que la empresa SAB haya perdido credibilidad en el servicio prestado.

3.2 Árbol de Objetivos

“El árbol de objetivos o conocido como el análisis de objetivos es la situación que se espera alcanzar al solucionar el problema central, por ende permite la identificación de las alternativas de solución que por medio de un esquema puedan contribuir a solucionar la situación” (alvarado, 1986, pág. 92).

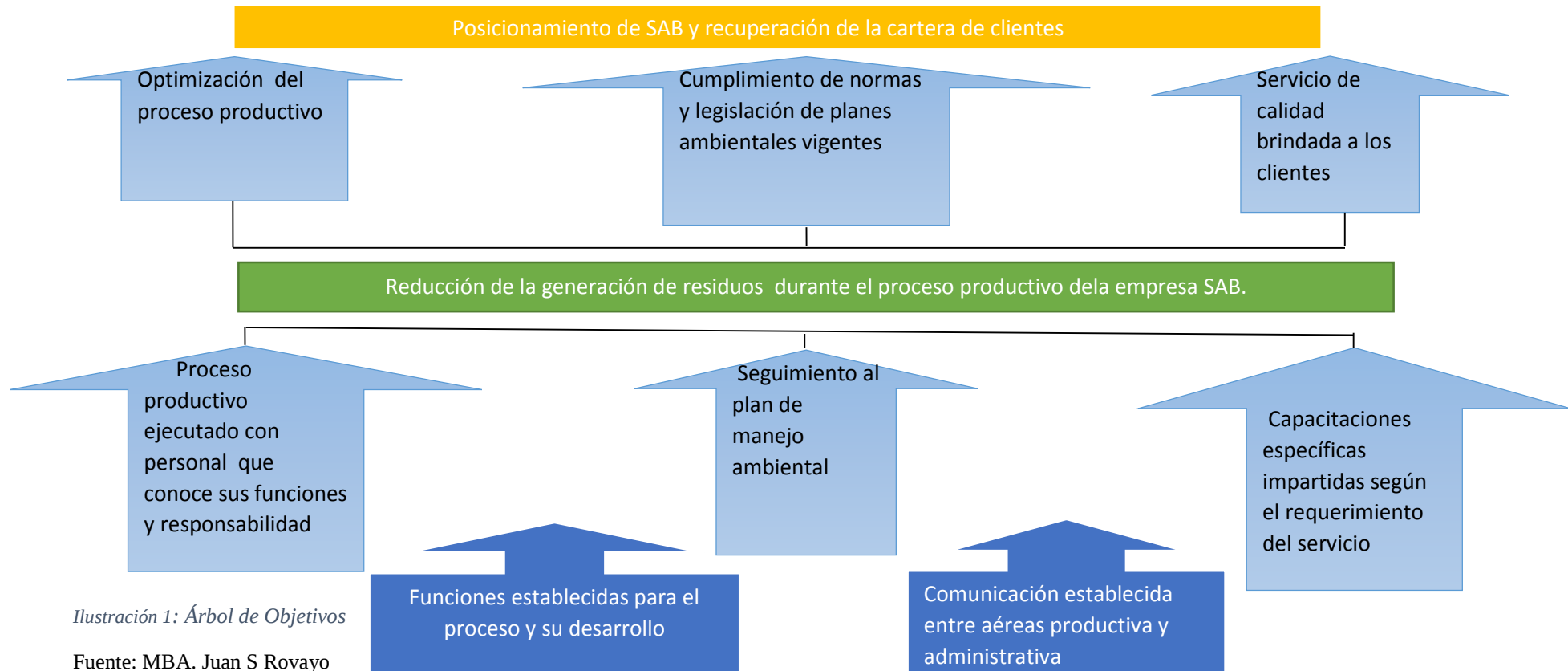


Ilustración 1: Árbol de Objetivos

Fuente: MBA. Juan S Rovayo
Elaborado por: Jorge Orozco

3.2.1 Análisis

En el árbol de Objetivos se establece la situación mejorada al problema central así como los medios y fines alcanzar que contribuya a solucionar el problema de generación de residuos del catering SAB.

En el árbol de Objetivos se establece la situación mejorada al problema central así como los medios y fines alcanzar que contribuya a solucionar el problema de generación de residuos del catering SAB.

En el árbol de Objetivos se establece la situación mejorada al problema central así como los medios y fines alcanzar que contribuya a solucionar el problema de generación de residuos del catering SAB.

Los medios, a través de los cuales se establece la solución, la cooperación del proceso y el desarrollo es mediante la comunicación entre las aéreas de producción y administrativas las cuales se establecen como engranaje fundamental de la empresa que se ejecuta con personal capacitado que conoce sus funciones y responsabilidades, así como establecer estrategias para el seguimiento a la implementación de PMA.

El propósito es siempre actualizar los manuales de HACCP y BPM y socializarlo de manera que se establezca un proceso productivo organizado oportuno que permitirá, optimizar al proceso productivo que cumpla con las normas y legislación de los planes ambientales vigentes del estado, la cual se brinda un servicio de calidad para el cliente.

Capítulo IV

4. Análisis de Alternativas

4.1 Matriz de análisis de alternativas

“La matriz de análisis de alternativas identifica que las propuestas y soluciones son factibles y medibles de manera financiera, social y política mediante una evaluación. Se presenta como hipótesis de desarrollo donde esta expresado como propuesta y finalidad. La calificación del impacto y su factibilidad”. (Elizabeth, 2015, pág. 40). Está asignada en valores de:

1= Bajo

2=Medio bajo

3=Medio

4=Medio Alto

5=Alto

Tabla 2: Matriz de análisis de alternativas

	OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
P r i n c i p a l	Capacitar al personal en normas y legislaciones.	5	4	4	4	3	20	Medio Alto
	Registrar y documentar el proceso productivo.	5	4	3	3	4	19	Medio
S e c u n d a r i o	Realizar seguimiento y actualización de los manuales de BPM y HACCP.	5	5	4	3	4	21	Alto
	Un control estadístico en la calidad del servicio brindado al cliente.	4	4	4	5	3	20	Medio Alto
	Total	19	17	15	13	14	80	

Fuente: MBA Juan S. Rovayo

Elaborado por: Jorge Orozco Macas

4.1.1 Análisis

“El análisis de la matriz de alternativas se debe identificar las soluciones que puedan Llegar a ser estrategias para el proyecto donde se evaluara de forma técnica , financiera , social y política donde refleja estrategias generales que se adoptan en el proyecto” . (MBA, 2002)

En base a la matriz de alternativas que permitirá mejorar las actividades de la empresa catering SAB los cuales son objetivos principal y son más necesario en su aplicación y secundarios los cuales su solución es de menor rango pero de igual importancia para la empresa.

Se considera objetivos principales el actualizar el manual de BPM y HACCP, esto tiene un impacto alto en el propósito de mejorar el proceso productivo donde genera una factibilidad técnica favorable así como lo financiero, lo social, lo político .La verificación de proceso y procedimientos tiene una categoría de medio alto donde se verificara y mejorara propósitos y finalidades que genera el proceso productivo en las calificaciones.

Los objetivos secundarios en su aplicación de registrar y documentar del proceso productivo tienen una categoría media la cual beneficia en el impacto del propósito y en la factibilidad intervendrá con su aplicación en mejora del proceso.

También con el objetivo del cumplimiento de normas y legislación de planes ambientales vigentes su categoría es media baja ya que el impacto sobre el propósito es impórtate para el procesó no así las factibilidades.

4.2 Matriz de análisis de impactos de los objetivos

“El análisis de impacto de objetivos es una análisis más detallado sobre el impacto y su influencia que tendrá en el desarrollo del proyecto en este caso se detalla cada objetivo con una plantilla de información los objetivos desarrollados de la matriz tiene una valoración que indica la relevancia para los involucrados” (Elizabeth, 2015, pág. 43), los recursos con los que cuenta la valoración de la matriz es:

1=Bajo

2=Medio Bajo

3=Medio

4=Medio Alto

5=Alto

Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 3 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Objetivos	Factibilidad de logro		Impacto Genero		Impacto Ambiental		Relevancia		Sostenibilidad		Tot al	Categ oría
Capacitar al personal en normas y legislaciones.	La empresa cuenta con alternativas de capacitación	4	La capacitación se imparte a hombres y mujeres	4	Control de la generación de residuos	5	Personal conoce procedimientos y funciones establecidas	4	La capacitación será parte de la política empresarial	3	20	Media Alta
Registrar y documentar el proceso productivo.	Recopilación de información para desarrollo de procesos	5	La información documentada es utilizada por el recurso humano que labora, sin difusión de genero	3	Con registros obtenidos aplicar correcciones al proceso en favor del medio ambiente	5	Tener información almacenada para la aplicación de mejoras del proceso	4	Almacenar la información es parte del sistema establecido por el reglamento	3	20	Media Alta
Realizar seguimiento y actualización de los manuales de BPM y HACCP.	Cuenta con políticas internas y nombrar responsables	4	La difusión de los manuales no tiene genero	3	.-Manejo adecuado de los recursos Reducción de descargas de sólidos y líquidos	5	Prioridad de la empresa	5	La actualización de los manuales y su seguimiento son parte de la política empresarial	4	21	Alta
Controlar la calidad del servicio brindado al cliente.	Con la normativa de la empresa en la satisfacción del cliente	4	Establecer una relación positiva de la empresa con el cliente, sin distinción de género.	4	Mejorar en el ambiente por procesos y productos con calidad	3	Permanencia e incremento de la cartera de clientes	3	Compromiso empresarial de la gerencia	4	18	Media
Total	17		14		18		16		14		79	

Fuente: MBA Juan S. Robado

Elaborado por: Jorge Orozco

4.2.1 Análisis

Los resultados que refleja los objetivos, fueron detallados individualmente esto da un impacto que refleja un resultado esperado de un rango de medio alto y alto en la calificación y que el aporte de la actualización de los manuales y objetivos implantados benefician a la empresa de catering SAB, aporta específicamente en la parte de los procesos productivos la cual favorece al direccionamiento que necesita.

4.2.2 Nivel de impacto de los objetivos

(Elizabeth, 2015) Afirma: “El análisis de impactos de objetivos es obtener un puntaje que refleje el nivel de factibilidad de los objetivos usando cuadros estadísticos y los totales ya obtenidos de los procesos anteriores”. (pág. 45) El rango a utilizar es con una calificación de;

20-25= Alto

15-20=Medio Alto

10-15= Medio

5-10= Medio Bajo

0-5= Bajo

Tabla 4 Nivel de factibilidad de objetivos

Objetivo	Puntaje	Porcentaje	Categoría
1	20	25,32	Medio Alto
2	20	25,32	Medio Alto
3	21	26,58	Alto
4	18	22,78	Medio
Suma	79	100,00	
Media	19,75		

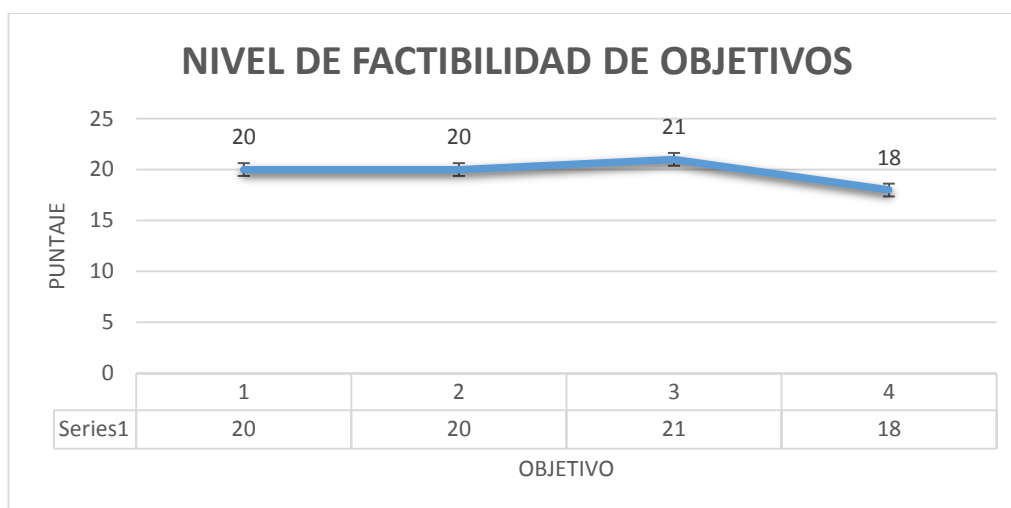


Figura 4 Nivel de factibilidad de objetivos

Fuente: MBA Juan S. Rovayo

Elaborado por: Jorge Orozco

4.2.2.1 Análisis

El resultado que arroja estos objetivos da una sumatoria de 79 la cual con la tabla de porcentajes se localiza en la opción de media alta que establece una media de 19,73 que se divide en 25 y nos da como resultado en 0,7957 esto multiplicado por 100 tenemos un porcentaje de 79% esto representa una perspectiva alcanzada con la aplicación de los objetivos.

4.3 Diagrama de Estrategias

“Permite estructurar el alcance de las estrategias del proyecto y se expresa con objetivos que establece como practico y entendibles y alcanzables donde el objetivo es específico para alcanzar y determinar los componentes del marco lógico”. (Elizabeth, Calidad de procesos, 2015)

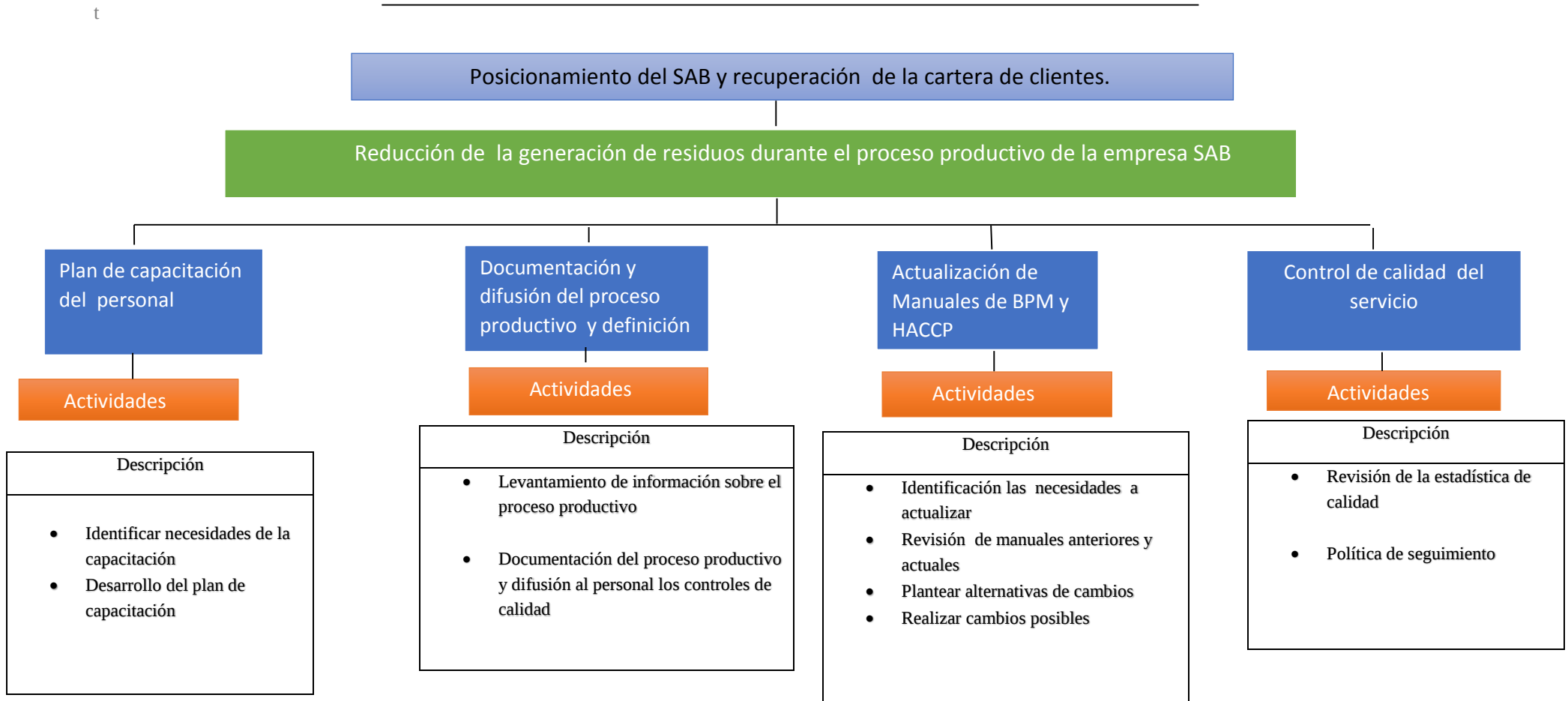


Figura 5 diagramas estrategias

Fuente: MBA Juan S. Rovayo
Elaborado por: Jorge Orozco

4.3 Matriz de Marco Lógico

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

Resumen Narrativo		Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
Fin				
Posicionamiento de SAB y recuperación de la cartera de clientes		SAB proyecta la recuperación del 50% de la cartera de clientes hasta el primer semestre del 2016	Registros de clientes potenciales	Se mantienen autoridades a cargo de la empresa
Propósito				
Reducción en la generación de desechos sólidos y líquidos		Hasta el primer semestre del 2016 reducir el porcentaje de desechos desde diciembre del 2015	Verificación de los registros de amonestaciones y volúmenes y calidad de descarga de líquidos y solidos	Normas ambientales permanecen vigentes en el periodo de implementación
Componentes				
A	Plan de capacitación del personal	Hasta enero de 2016 todo el personal del SAB estará capacitado	Registros a capacitación y evaluación	Entorno social y cultural de SAB fortalecido, personal estable
B	Documentación y difusión del proceso productivo	Los registros de los procesos han sido documentados en un 75% hasta el primer trimestre del 2016	.-Implantación de auditorías internas por la normativa de la gerencia .-Difusión de documentos mediante	Se mantiene los mismos procesos iniciales

			copias controladas	
C	Actualización de Manuales de BPM y HACCP	Implementación de la actualización y cambios de los manuales en el 75% hasta el primer trimestre del 2016	Difusión de documentos mediante copias controladas Implantación de auditorías internas por la normativa de la gerencia	Se mantienen los mismos procesos
D	Control de calidad del servicio	Satisfacción del cliente para el primer trimestre del 2016	Encuestas y estadísticas de satisfacción	Manejos de proceso de atención de calidad
Actividades		Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
A	Desarrollo del plan de capacitación	Capacitación de BPM en un periodo paulatino de un mes con aplicación	Cumplimiento y aplicación de normas de higiene para el producto	Fortalecimiento del desarrollo en el entorno y satisfacción del
	Identificar las necesidades de la capacitación	Informe de falencias de cada trabajador hasta la fecha	Formas de pruebas en los conocimientos de las capacitaciones impartidas	Obtención del personal capacitado en conocimientos actuales
B	Levantamiento de información sobre el proceso	Revisión de notas en el 100% del proceso con la información de años anteriores	Documentos y datos de todos los procesos	Proceso óptimos con seguimientos y mejoras
	Revisar la documentación de los controles de calidad	Documentos con información de defectos del trabajador en el servicio para la	Manejo de los archivos, facturas, documentos, anexos, de la empresa.	Proceso productivo actualizado de la empresa.

ACTUALIZAR EL MANUAL DE HACCP Y BPM PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CATERING DEL AREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA "SERVICIO A BORDO – SAB",
UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015

		capacitación del manual en un 60% con plazo de 60 días del año.		
C	- Revisar manuales anteriores y actuales - Identificar las necesidades al actualizar - Planteamiento de alternativas de cambios - Realización de cambios factibles	Revisión de manuales anteriores ,chequeo ,correcciones del 100% en el tiempo de tres meses del 2016	Revisión anual de los manuales y actualización periódicamente	SAB difunde la actualización de los manuales que está de acuerdo con los trabajadores
D	Revisión de la estadística de calidad	Verificación de proveedores en la calidad del producto	Controles por el Departamento de control de calidad	Manejo de la calidad con seguimientos estadístico
	Política de seguimiento	Proponer cambios en las políticas del proceso con informes del mismo con un crecimiento del 20% cada dos meses	Revisión de resultados en base a la realización de auditorías del proceso	Satisfacción del cliente en manejos del proceso

Matriz de marco lógico

Fuente: MBA Juan S. Rovayo

Elaborado por: Jorge Orozco Macas

4.3.1 Análisis

Empresa dedicada a la elaboración de alimentos preparados para el consumo inmediato, se diseña un proceso de manuales en el control de higiene mediante la matriz de marco lógico que determina objetivos e indicadores que cumplen con el régimen de calidad con base a supuestos de las actividades y presupuestos del proyecto. Se mejora los componentes que influyen en el proceso de producción de la empresa y resulta beneficioso al personal y a lo financiero como a lo tecnológico calculando descuento a las estadísticas de la empresa

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA



5.1 Antecedentes

Servicio a bordo inició sus funciones de catering en el año de 1973 especializado en el servicio del catering aéreo, terrestre, hospitalario y empresarial complementando funciones con eventos y raciones alimenticias y entre otros.

SAB brinda el servicio de catering aéreo oficial para la Presidencia y Vicepresidencia de la República del Ecuador, brindando un servicio exclusivo de acuerdo a las necesidades de las más altas autoridades del país, impulsando la gastronomía ecuatoriana en la línea del catering aéreo ejecutivo.

En el desarrollo de las operaciones SAB cumple con los permisos para el funcionamiento de sus actividades que demandan los Organismos de Regulación respecto a las Actividades Complementarias de Alimentación, Seguridad y Salud

Ocupacional, Buenas Prácticas de Manufactura, Buenas Prácticas Ambientales y Seguridad Alimentaria.

Los sistemas aplicados en las actividades son determinantes para la producción del producto lo cual afecta en la no actualización en la manufactura lo que genera muchas fallas en el sistema establecido que la parte de producción tome mediadas las cuales afecta en el proceso y un cambio que se desarrolla a largo.

Estas medidas deben tomarse para agilizar y no generar un desgaste al personal los cambio deben ser de forma inmediata y establecidas para mejorar la aplicación de los procesos , los correctivos son necesarios para la disminución de residuos de desechos sólidos y líquidos que no tiene un buen control , como también la pérdida de clientes por fallas generadas en el servicio ,otro factor es la falta de capacitación al personal esto ha generado un maltrato al cliente y no satisfacerlo en el servicio que adquiere .

La desatención de los altos mandos los cuales con el compromiso de brindar un servicio de calidad y con mejora continua no lo han realizado por efectos de la crisis del país como de la empresa la cual desatiende puntos importantes.

La crisis ha generado que la empresa esta recurrentemente inmersa en sanciones por faltas a las normativas del Estado, relacionadas con la falta de control en la generación y manejo de los desechos sólidos y líquidos.

El cliente, la parte esencial para el servicio, ha sido desatendido, frecuente, provocando que hayan migrado a otros establecimientos similares de la competencia, debido principalmente a fallas en el servicio brindado, lo que a su vez ha provocado reducciones significativas en la rentabilidad de la empresa. Por otra parte el staff de colaboradores no cuenta con estabilidad y reducida capacitación principalmente de normas relacionadas con la actividad de la empresa. Con los problemas antes citados, se ha planteado una actualización de los manuales de buenas prácticas de manufactura y de sistemas de riesgos, que aportaran en el área productiva significativamente, logrando su optimización en pos de cumplir con el compromiso de la empresa la cual es brindar un servicio de calidad y con mejoras continuas.

Entre los cambios se implementará la fecha de vigencia para los manuales, lo que permitirá disponer de una estrategia de mejora continua del sistema de producción con eficiencia y calidad para poder atender a sus clientes, los manuales no solo permitirán mejorar el servicio sino será una alternativa responsable de control de manejo de los desechos que se generen previniendo la pérdidas económicas tanto en

Sanciones como en el mal uso de materia prima. Al aplicar las correcciones en el manual y una vez que sea aprobado por los dirigentes de la empresa, se plantea la difusión a los colaboradores que una vez capacitados, aplicarán los conocimientos para brindar un servicio de calidad y un producto que cumpla con la asepsia requerida. Las actualizaciones a realizarse se enfocarán en el área de eventos, elaboración del producto, elaboración de raciones alimenticias, las cuales han sido consideradas como las áreas más críticas. Otra de las alternativas para mejorar la calidad de producción de la empresa SAB, es la implementación de un programa de capacitación del personal que labora en estas áreas, con la prevención de los puntos de riesgos, finalmente el área de Bocaditos y demás se enfocara en los cambios de aplicación en las normas de buenas prácticas de manufactura para cumplir con la asepsia del alimento que se brindará.

Con la actualización en los manuales de Buenas Prácticas de Manufactura y Sistemas de Riesgos se busca el uso correcto y la aplicación en la elaboración del alimento donde generara una satisfacción al cliente y el compromiso de aplicar estas prácticas diariamente en todas las áreas de la empresa.

5.2 Filosofía Empresarial

5.2.1 Misión

Ofrecer un servicio de Cátering, raciones alimenticias y bocaditos con excelencia y eficiencia, aplicando estándares de calidad para la obtención de la satisfacción en las necesidades de los clientes.

5.2.2 Visión

SAB para el año 2017, logrará posicionarse en el mercado de productos y servicios de catering de alta calidad en el Ecuador, estableciéndose como líderes en el servicio con la superación de expectativas de nuestros clientes.

5.2.3 Objetivo General

Reducir la generación de desechos sólidos y líquidos que produce pérdidas económicas e insatisfacción al cliente, a través de la actualización de los manuales BPM y HACCP.

5.2.4 Objetivo específico

- Realizar el levantamiento de información para la planeación de cambios en los manuales.
- Elaborar un plan para el control y manejo de los desechos orgánicos generados.
- Elaborar un plan de capacitación y difusión de la actualización de los manuales a todo el personal

5.2.5 Políticas de calidad

SAB es una empresa dedicada a la elaboración y prestación de servicio complementarios de alimentos cumpliendo con todos los estándares de calidad que garantiza el proceso de elaboración del producto donde se satisface las necesidades del cliente cumpliendo con norma y reglamentos para el colaborador estipulada en la ley con el compromiso de la gerencia de brindar una mejora continua en el proceso de elaboración y capacitación del servicio.

- Aplicar normas sanitarias y manuales de buenas prácticas en la elaboración del producto, donde se genera con la infraestructura adecuada que contamos para la elaboración y normativas de la elaboración.
- Contar con sistemas de seguridad industrial para el colaborador de la empresa
- Existe compromiso de la gerencia en la mejora continua del proceso como del servicio
- Contar con su staff de trabajadores capacitados en sus funciones para brindar un sistema de calidad que la empresa brinda
- Contar con maquinaria y equipos necesarios para la elaboración del producto, como en la conservación y almacenamiento de la materia prima la cual es tratada con normas esenciales para el desarrollo productivo

5.3 Organigrama Estructural de la empresa catering SAB

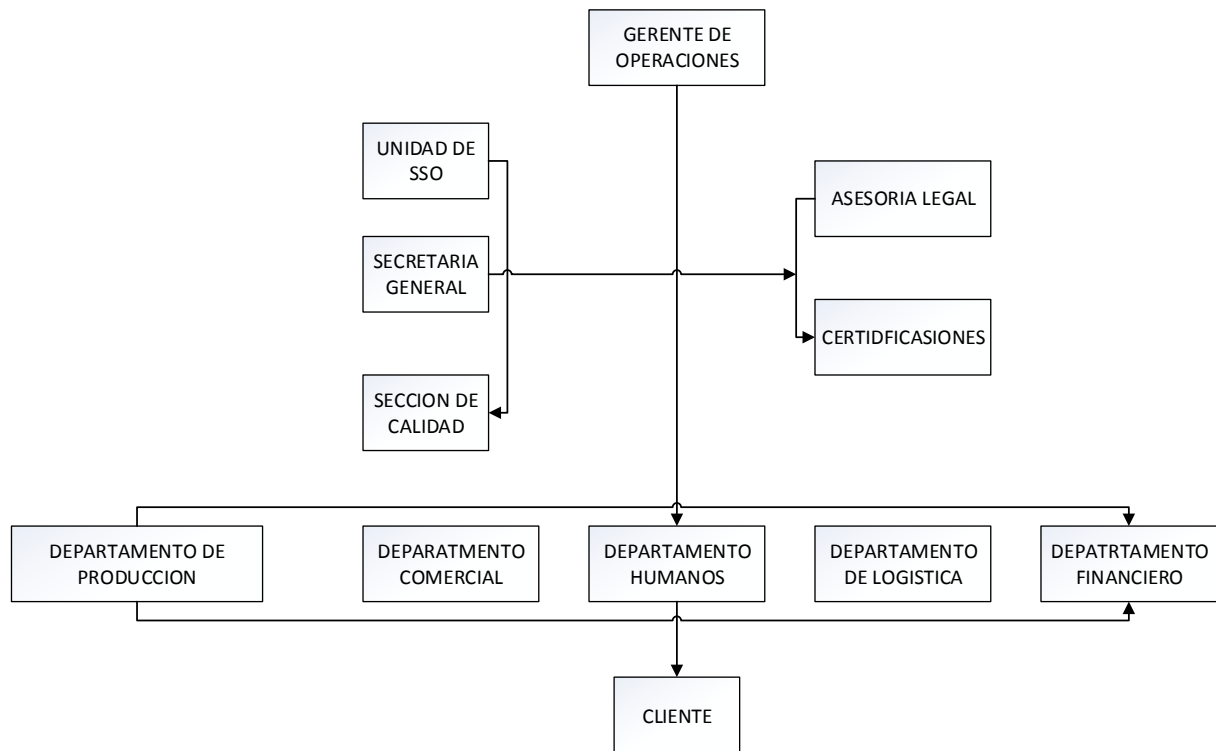


Figura 6 organigrama estructural de la empresa de catering SAB

Fuente: Investigación de SAB catering
Elaborado por: Jorge Orozco

5.3.1 Descripción de la herramienta de metodología

La investigación se fundamentó en los manuales de (BPM); son las Buenas Prácticas de Manufactura y (HACCP) Sistemas de análisis de peligros y puntos críticos. Las buenas prácticas de manufactura son los principios básicos y prácticos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Para el control se aplica el Sistema de análisis de peligros y los puntos críticos que permite identificar los peligros específicos y medidas para su control con él, fin de garantizar la inocuidad de los alimentos y evaluar los peligros y sistemas de control que se centra en la prevención en lugar de basarse principalmente en el producto final generando cambios en el procedimientos de la elaboración.

La investigación es de forma cualitativa y descriptiva la cual cumple con la recolección de información y datos los cuales ayudaran a realizar un exhaustivo análisis de los controles para el proceso y formulación de cambios a efectuar.

5.3.2 Tipo de Investigación

Con la presente investigación descriptiva reflejara donde se generan cambios en los manuales de buenas prácticas de manufactura y Sistemas de riegos se dará a conocer los problemas dentro de la empresa SAB para mejorar a través de la plantación de cambios tomando la guía y desarrollo del proyecto de (I+D+I).

El tipo de proyecto a efectuar es encargado de innovar, desarrollar e implementar lo propuesto en las zonas donde se debe realizar los cambio para solucionar los problemas, parte con la generación de residuos que es un problema al medio ambiente también se plantea ,enfocarse en el servicio al cliente y desatención de la capacitación de todo el personal que labora para ello se refiere a la actualización de los manuales los donde se enfocara en los problemas encontrados.

Para obtener un beneficio con la implementación de lo señalado tendrán un producto de calidad a través de capacitaciones donde se implante la utilización de los manuales en las labores diarias de la producción como también controlar la generación de los residuos de desechos sólidos como de los líquidos disminuyendo, donde sea un aporte al medio ambiente y así brindar un servicio al cliente que tenga la satisfacción que necesita y con la calidad y mejora continua.

5.4 Fuentes de recolección de la información

5.4.1 Fuente primaria

Se desarrollará mediante la encuesta a los colaboradores de la empresa obteniendo la información que ayudara a la investigación permitido conocer la información del trabajador sobre la empresa como del desarrollo de las normativas que se implementa en la elaboración del producto

Los cambios a realizarse son parte de la respuesta que brindaron los colaboradores y se planteó con la encuesta para verificar la aplicación que realiza el usuario

5.4.2 Fuente Secundaria

Para la elaboración del proyecto se utilizó material que contenga información sobre la implementación de las buenas prácticas de manufactura y sistemas de riesgos para ello se utilizó información de registros relacionados como documentos con la información, folletos , artículos , trabajos de grado anteriores ,utilizando la web , para la estructura e información para la investigación.

5.5 Población

La población tomada para la investigación y desarrollo fueron empleados de la empresa SAB de todos los procesos productivos. La empresa cuenta actualmente con 30 trabajadores y 7 de clientes potenciales los cuales fueron considerados para la ejecución de las encuestas.

5.6 Muestra

Para la recolección de la información se tomó en cuenta a la totalidad de los colaboradores de la empresa los cuales fueron el cliente interno donde se refiere a la aplicación y al cliente externo el cual recibe un servicio.

5.7 Formato de la encuesta en la empresa SAB - Cliente Interno

Objetivo: Identificar la satisfacción del cliente interno en el clima laboral y la aplicación de los manuales de Buenas Practicas de Mano factura de la empresa SAB. Para ello requiere la colaboración en el desarrollo de la encuesta.

Preguntas para cliente interno

1. ¿Conocía a la empresa antes de unirse a trabajar?

SI ____

NO ____

2. ¿Le gusta la empresa?

SI ____

NO ____

3. ¿Se siente integrado en ella?

SI ____

NO__

4. ¿Cree que la empresa maneja controles de higiene en la preparación?

SI__

NO__

5. ¿Está capacitado para su desempeño en el trabajo?

SI__

NO__

6. ¿Su lugar de trabajo está acorde con sus estudios realizados?

SI__

NO__

7. ¿Ha recibido capacitación en los últimos seis meses sobre el HACCP y BPM?

SI__

NO__

8. ¿Está claro del procedimiento, su obligación y funciones?

SI__

NO__

9. ¿Existe comunicación con su jefe?

SI__

NO__

10. ¿Existe reconocimiento en la empresa por su trabajo?

SI__

NO__

11. ¿Aplica procedimientos en su trabajo?

SI__

NO__

12. ¿Aplica normas de higiene que tiene la empresa?

SI__

NO__

13. ¿Conoce el plan de manejo de desechos de la empresa?

SI__

NO__

14. ¿Cómo calificaría al servicio que presta la empresa?

EXCELENTE__ BIEN__ REGULAR__ MALO__

15. ¿Cómo calificaría su aporte al servicio que busca la empresa?

EXCELENTE__ BIEN__ REGULAR__ MALO__

5.7.1. Modelo de la encuesta al cliente de SAB – Cliente Externo

1. Desde cuando es cliente de SAB cáterin

6 mese____ 1-2 años____ 3 años en adelante ____

2. Como se enteró del servicio que brinda SAB catering

____Anuncios (revistas, folletos)

____Internet

____Anuncios Publicitarios

____Amistades

____Otros

3. Está de acuerdo con el servicio es fiable e ideal a sus necesidades que brindan los trabajadores del SAB

Siempre____ A veces____ De repente ____ Nunca____

4. Que le parece la atención que se brinda

Bueno____ Regular____ Malo____

5. Recomendaría el servicio de la empresa

Sí ____ No____

6. De las siguientes áreas cual considera usted es la más eficiente

Finanzas___ Producción___ Logística___ Bodega___ Comercialización___

7. Qué aspectos de SAB recomendaría que sean mejorados

___Atención al cliente

___Calidad del producto

___Variedad del producto

___Políticas ambientales

___Otros

5.16 Resultados de encuesta al personal de la empresa cáterin SAB

Tabla 6

Pregunta 1

¿Conocía a la empresa antes de unirse a trabajar?

Opción	Si	No
Porcentaje	48	52
Frecuencia	12	13
Total	60	65

Análisis: El conocer de la empresa antes de laborar arroja que los trabajadores en su 52 % no conocía nada de la empresa de las actividades que desarrolla, de otra forma con el 48 % si conocía, refleja que el desconocimiento de SAB no es muy alto internamente.

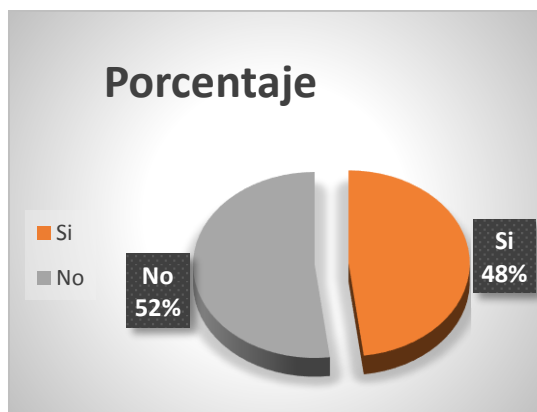


Figura 7 Resultados pregunta 1

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 7

Pregunta 2

¿Le gusta la empresa?

Opción	Si	No
Porcentaje	76	24
Frecuencia	19	6
Total	95	30

Análisis: La acogida de preferencia a la empresa como lugar de trabajo dicta que el personal tenga una acogida del 76% contra un 24% de no conformidad en la empresa

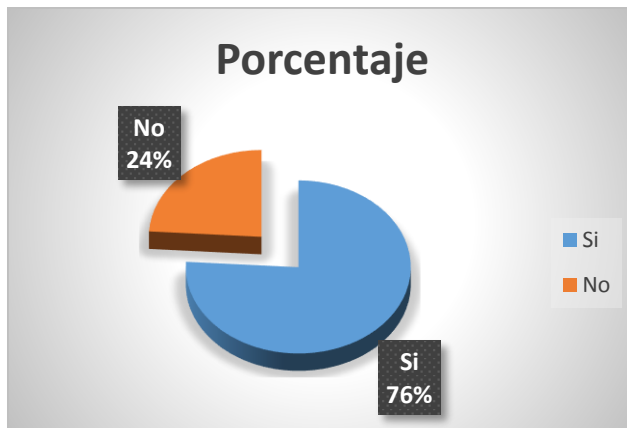


Figura 8: Resultados pregunta 2

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB
Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 8

Pregunta 3

¿Se siente integrado en ella?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	60	32
FRECUENCIA	15	8
TOTAL	75	40

Análisis: la integración en la empresa tiene altos índices de satisfacción de integridad con el trabajador arrojando el 60% más de la mitad de colaboradores, por el no conformismo tenemos un 32% por no identificarse

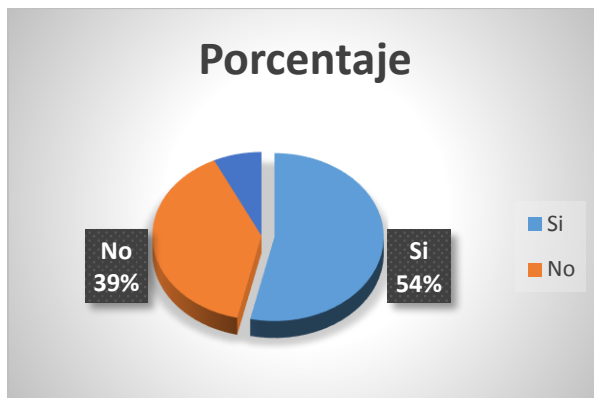


Figura 9 Resultados pregunta 3

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 9

Pregunta 4

¿Cree que la empresa maneja controles de higiene en la preparación?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	84	16
FRECUENCIA	21	4
TOTAL	105	20

Análisis: En el control de higiene los tratamientos aplicados al proceso por parte de los colaboradores reflejan que el 84 % si aplica las normas de higiene en la preparación por parte del no uso de higiene data del 16 % que no se aplica en el producto.

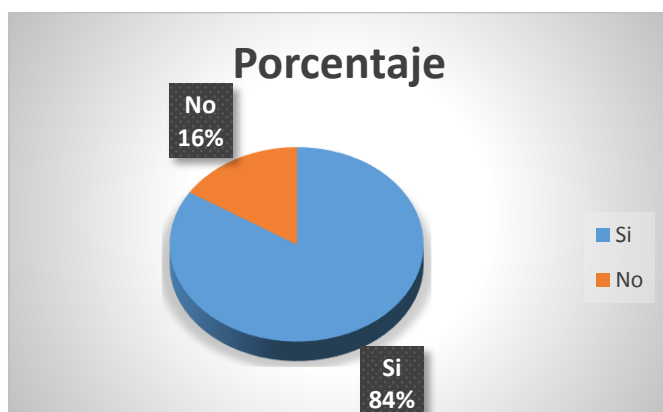


Figura 10: Resultados pregunta 4

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 10

Pregunta 5

¿Está capacitado para su desempeño en el trabajo?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	72	20
FRECUENCIA	18	5
TOTAL	90	25

Análisis: El 72% de los colaboradores se sienten capaces del desempeñar las funciones de su trabajo esto abarca en los conocimientos, experiencia, tanto el 20% dictamina que el trabajo desempeñado no es acorde a su nivel o conocimiento.

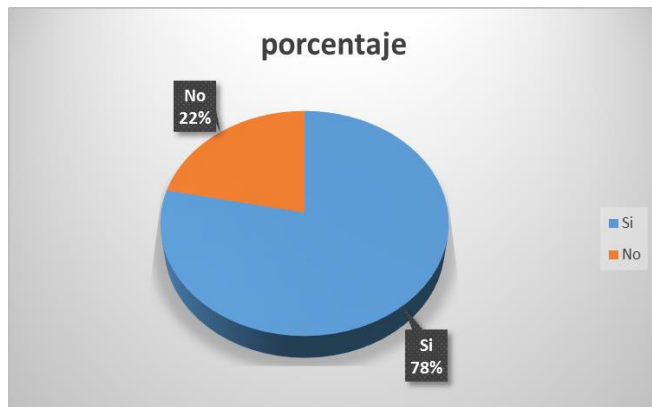


Figura 11 Resultados pregunta 5

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 11

Pregunta 6

¿Su lugar de trabajo está acorde en sus estudios realizados?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	56	44
FRECUENCIA	14	11
TOTAL	70	55

Análisis: Este porcentaje dictamina la idoneidad del trabajador en sus conocimientos los cuales establecen que la mitad del personal está apto para laborar, el grupo secundario refleja que no está en su nivel de estudio

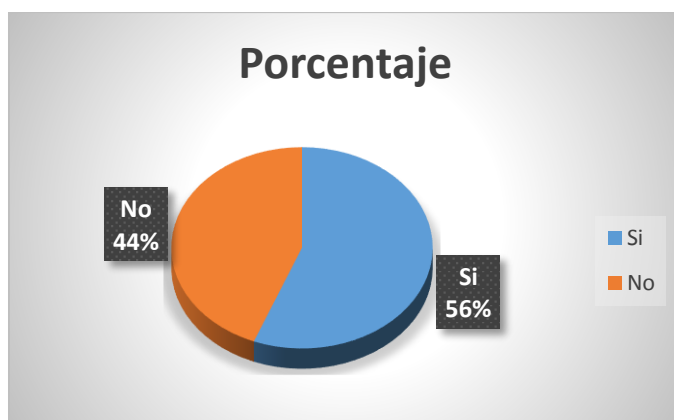


Figura 12 Resultados pregunta 6

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 12

Pregunta 7

¿Ha recibido capacitación en los últimos seis meses sobre el HACCP y BPM?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	32	68
FRECUENCIA	8	17
TOTAL	40	85

Análisis: La capacitación de las buenas prácticas de manufactura por parte de los trabajadores es mala o no se la ha realizado con la importancia del caso y refleja que un 68% no tenga el conocimiento de estos parámetros, por otro parte el 32% conoce algo referente pero no en su totalidad.

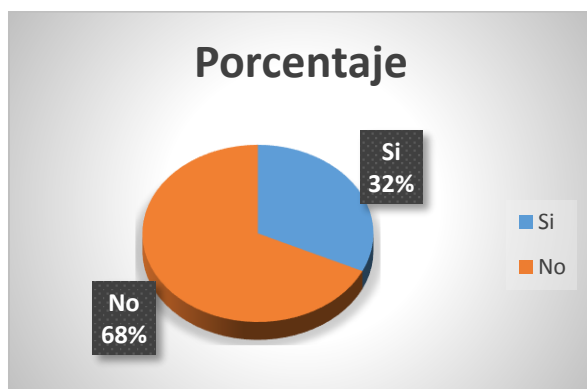


Figura 13 Resultados pregunta 7

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 13

Pregunta 8

¿Está claro del procedimiento, su obligación y funciones?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	56	40
FRECUENCIA	14	10
TOTAL	70	50

Análisis: Los procedimientos y obligaciones es transmitidos en un buen porcentaje con el 56 % de trabajadores por lo que el 40% no sigue los procedimientos ni reglas estipuladas.

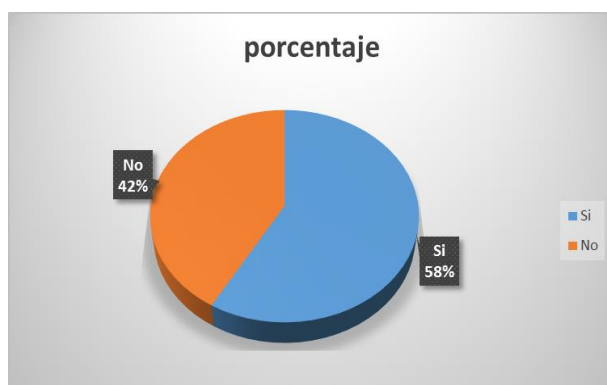


Figura 14 Resultados pregunta 8

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 14

Pregunta 9

¿Existe comunicación con su jefe?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	44	56
FRECUENCIA	11	14
TOTAL	55	70

Análisis: La comunicación dentro de la empresa no es un buen referente ya que refleja que la comunicación con su ente superior no es lo más fluido y refleja el 56% de la comunicación mala y que el 44 tiene una comunicación buena.



Figura 15 Resultados pregunta 9

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 15

Pregunta 10

¿Existe reconocimiento en la empresa por su trabajo?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	48	52
FRECUENCIA	12	13
TOTAL	60	65

Análisis: El reconocimiento de lo labora para el trabajador refleja un 52% que no existe por sus superiores por lo contrario el 48% si reconoce el reconocimiento del trabajo que realiza.

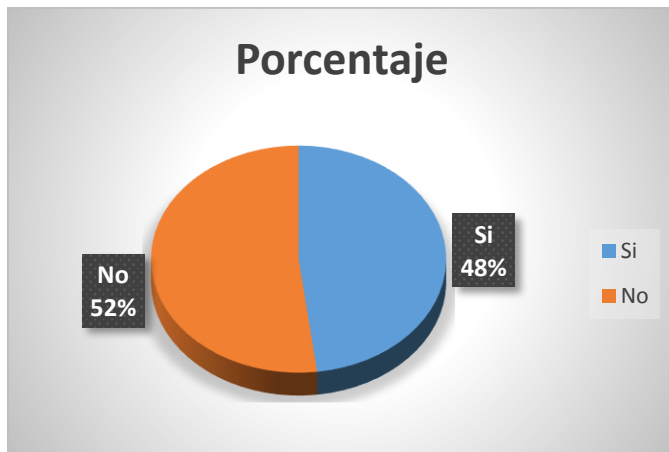


Figura 16 Resultados pregunta 10

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 16

Pregunta 11

¿Aplica procedimientos en su trabajo?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	72	24
FRECUENCIA	18	6
TOTAL	90	30

Análisis: La aplicación de procedimientos en el proceso de realización del trabajo si existe y el cumplimiento lo realiza un 72% de los colaboradores y que el 24 % no o aplica por desconocer o falta de interés de la aplicación de los procedimientos.

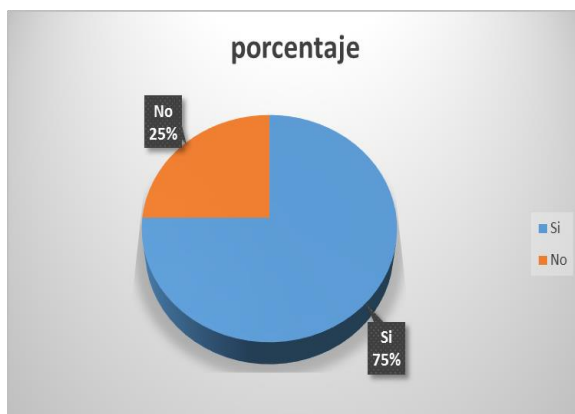


Figura 17 Resultados pregunta 11

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 17

Pregunta12

¿Aplica normas de higiene que tiene la empresa?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	44	48
FRECUENCIA	11	12
TOTAL	55	60

Análisis: La ejecución de higiene no cuenta con un porcentaje favorable ya que el cumplir sí o no están casi parejos por el colaborador ya que en su ejecución no favorece en el proceso productivo para la obtención de un producto de calidad.



Figura 18 Resultados pregunta 12

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 18

Pregunta 13

¿Cómo calificaría al servicio que presta la empresa?

OPCIÓN	Si	No
PORCENTAJE	28	72
FRECUENCIA	7	18
TOTAL	35	90

Análisis: el conocimiento del plan de trabajo es un porcentaje alto del desconocimiento ya que la difusión no se lo ha realizado o no tiene un manejo específico, los resultados fueron que el conocer tiene un 28% contra el desconocimiento del 72% teniendo en enfocar a mejorar la difusión.

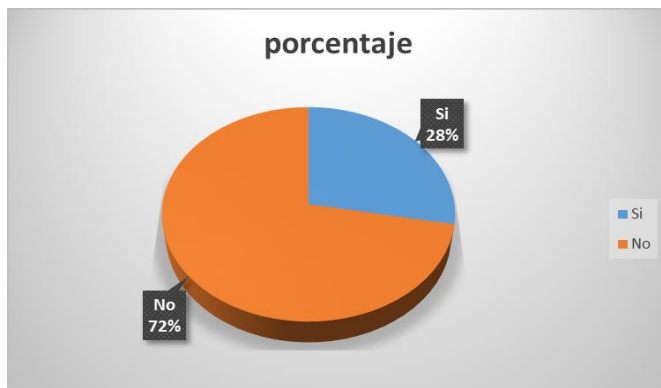


Figura 19 Resultados pregunta 13

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 19

Pregunta 14

¿Cómo calificaría al servicio que presta la empresa?

OPCIÓN	Excelente	Bien	Regular	Malo
PORCENTAJE	64	24	12	0
FRECUENCIA	16	6	3	0
TOTAL	80	30	15	0

Análisis: La visión del colaborador sobre el servicio de la empresa es favorable exponiendo la calificación de excelente las otras opciones tiene un porcentaje menor reflejando que el servicio de la empresa tiende a crecer.

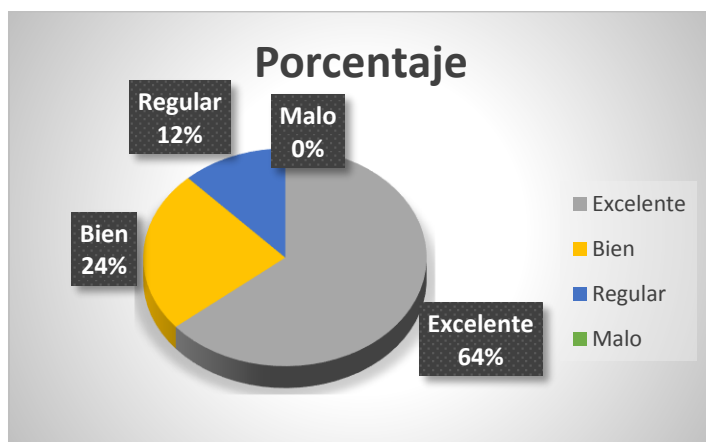


Figura 20 Resultados pregunta 14

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 20

Pregunta 15

¿Cómo calificaría su aporte al servicio que busca la empresa?

OPCIÓN	Excelente	Bien	Regular	Malo
PORCENTAJE	64	24	12	0
FRECUENCIA	16	6	3	0
TOTAL	80	30	15	0

Análisis; El aporte del colaborador para el servicio de la empresa es excelente reflejando que la mano de obra ayuda y fortalece el producto que se brinda tomando que las opciones de bien en la ayuda del servicio no son alta y la regular no afecta en la satisfacción del cliente tampoco al servicio brindado.

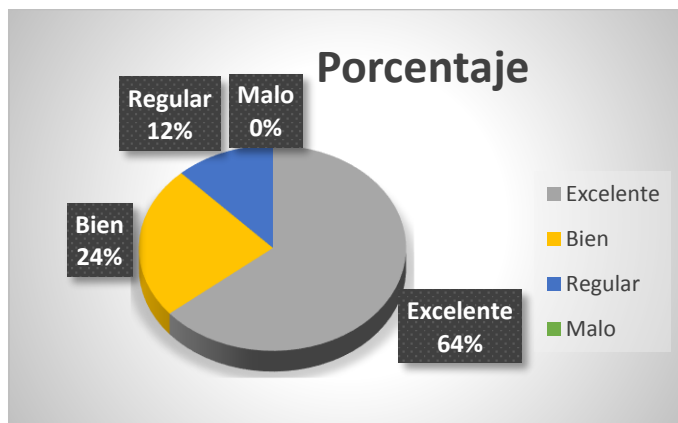


Figura 21 Resultados pregunta 15

Fuente: Encuesta a personal de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

5.7.2.2 Resultados Clientes Externos

5.5.2 Resultado de la encuesta a los clientes externo de la empresa Catering SAB

Tabla 21

PREGUNTA 1

¿Desde cuándo es cliente de SAB Cátering?

Opción	Porcentaje	Promedio	total
6 mese	20	1	21
1-2 años	40	2	42
3 años adelante	40	2	63

Análisis: El tiempo de conocer a la empresa SAB para el cliente tiene a los años más grandes desde el 1 al 3 años en adelante tomando en consideración que la cartera existente es de mayor fidelidad y confía en el servicio

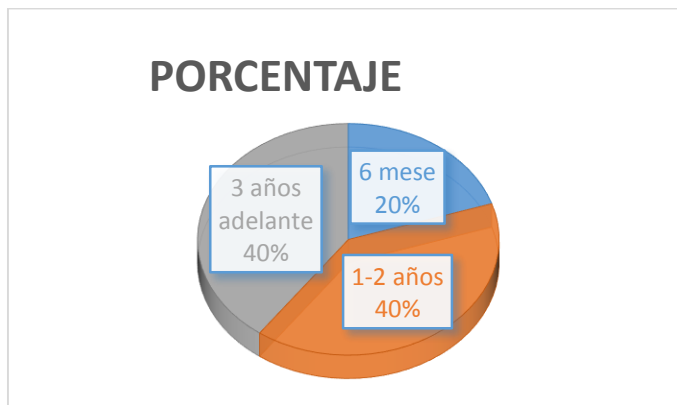


Figura 22 Resultados pregunta 1

Fuente: Encuesta al Cliente de catering SAB
Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 22

Pregunta 2

¿Cómo se enteró del servicio que brinda SAB Catering?

Opción	Porcentaje	Promedio	Total
Anuncio (revista)	0	0	0
Internet	60	3	63
Anuncio publicitario	0	0	0
Amistades	20	1	21
Otros	20	1	21

Análisis: El medio de más frecuencia en conocer o informarse del servicio brindado por la empresa refleja que es el internet donde esto implica más atención en este campo globalizada de alto impacto en la sociedad lo cual sobrepasa la publicidad escrita como las otras opciones de información.

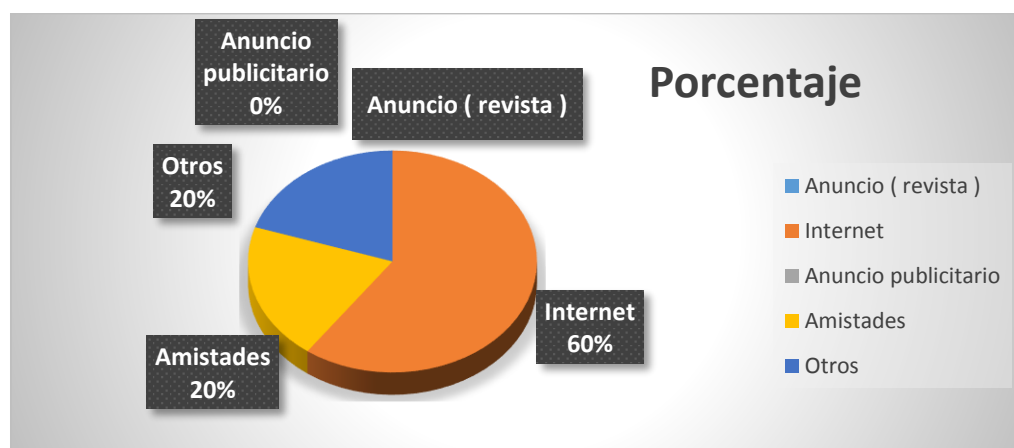


Figura 23 Resultados pregunta 2

Fuente: Encuesta al Cliente de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 23

Pregunta 3

¿Está de acuerdo con el servicio es fiable e ideal a sus necesidades que brindan los trabajadores del SAB?

Opción	Porcentaje	Promedio	Total
Siempre	60	3	63
A veces	40	2	42
De repente	0	0	0
Nunca	0	0	0

Análisis: La confianza del cliente hacia el trabajador tiene un porcentaje muy alto lo cual implica en cambios paulatinos los cuales se encuentran que la confianza que debe transmitir el trabajador debe ser del 100% para la satisfacción en el servicio

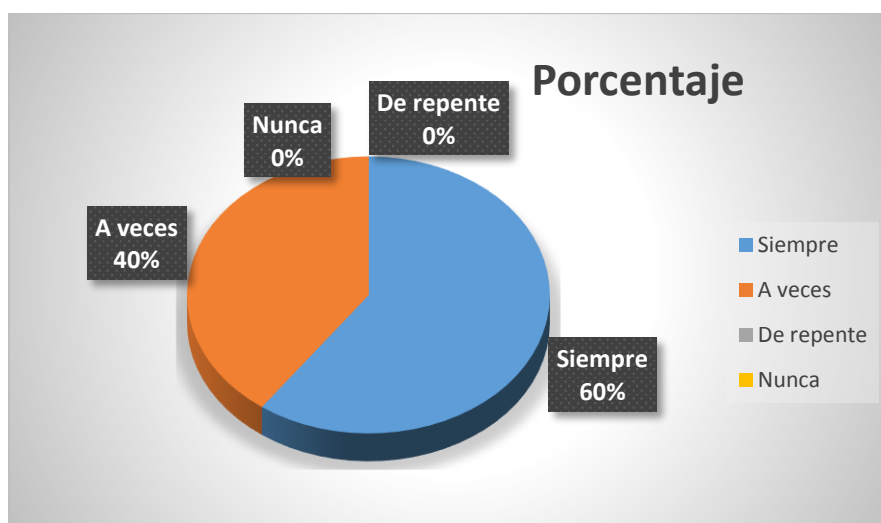


Figura 24 Resultados pregunta 3

Fuente: Encuesta al Cliente de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 24

Pregunta 4

¿Qué le parece la atención que se brinda?

Opción	Porcentaje	Promedio	Total
Bueno	80	4	84
Regular	20	1	21
Malo	0	0	0

Análisis: El resultado estipula que el 80% califica la atención para el cliente es favorable y que y su categoría es de bueno tiene alcances de satisfacer al cliente en varias formas con el producto y el servicio prestado

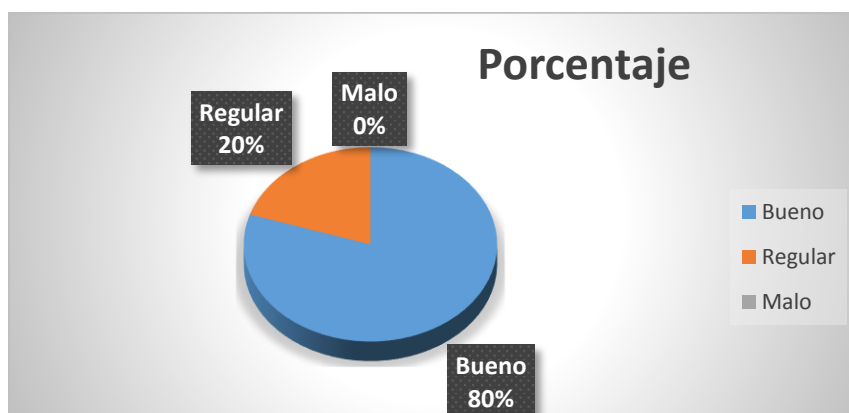


Figura 25 Resultados pregunta 4

Fuente: Encuesta al Cliente de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 25

Pregunta 5

¿Recomendaría el servicio de la empresa?

Opción	Porcentaje	Promedio	Total
SI	80	4	84
NO	20	1	21

Análisis: con el servicio brindado a los clientes esto tiende a la repercusión de la publicidad del cliente nuestro con sus allegados la recomendación del cliente con sus conocidos llega a un 80 % del hablar del servicios que se presta.

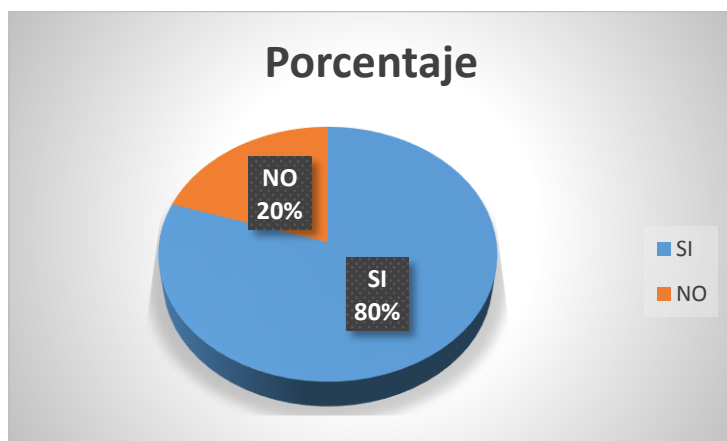


Figura 26 Resultados pregunta 5

Fuente: Encuesta al Cliente de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 26

PREGUNTA 6

¿De las siguientes áreas cual considera usted es la más eficiente?

Opción	Porcentaje	Promedio	Total
Finanzas	0	0	0
Producción	20	3	23
Logística	22	1	23
Bodega	0	0	0
Comercialización	68	1	69

Análisis: El control en las áreas que no tiene una calificación buena son la financiera y la de bodega las cuales se debería realizar cambios en pos del cliente otras áreas como logística y producción donde mejorar más para la atención del cliente y la área de comercialización llevando una buena referencia en la calificación por el proceso que se ejecuta es favorable tomando medidas de seguir atendiendo y mejorando.

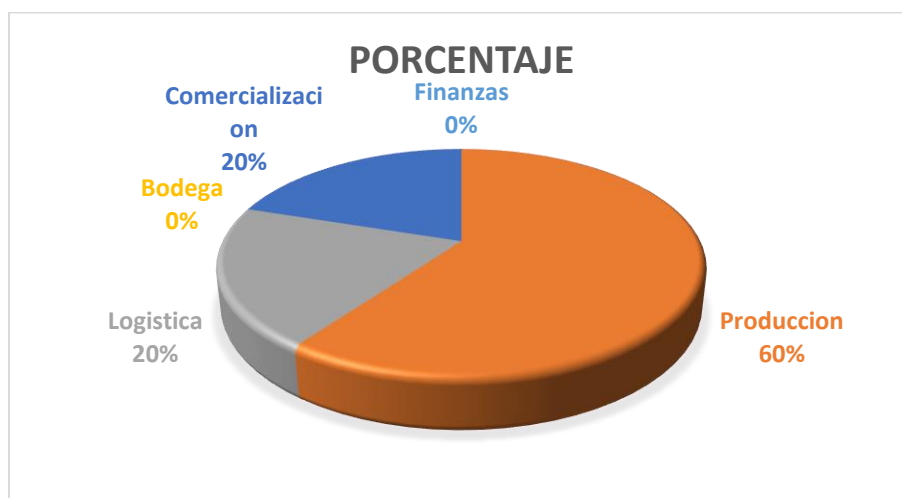


Figura 27 Resultados pregunta 6

Fuente: Encuesta al Cliente de catering SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

Tabla 27

Pregunta 7

¿Qué aspectos de SAB recomendaría que sean mejorados?

Opción	Porcentaje	Promedio	Total
Atención al cliente	80	4	84
Calidad del producto	20	1	21
Variedad del producto	0	0	0
Políticas Ambientales	0	0	0
Otros	0	0	0

Análisis: los aspectos de mejora para el cliente se estipula la mejor calidad del producto con los controles y mejorando el proceso y el enfoque más severo es la atención y trato del cliente ya que esto generaría quejas recurrentes y la pérdida del mismo

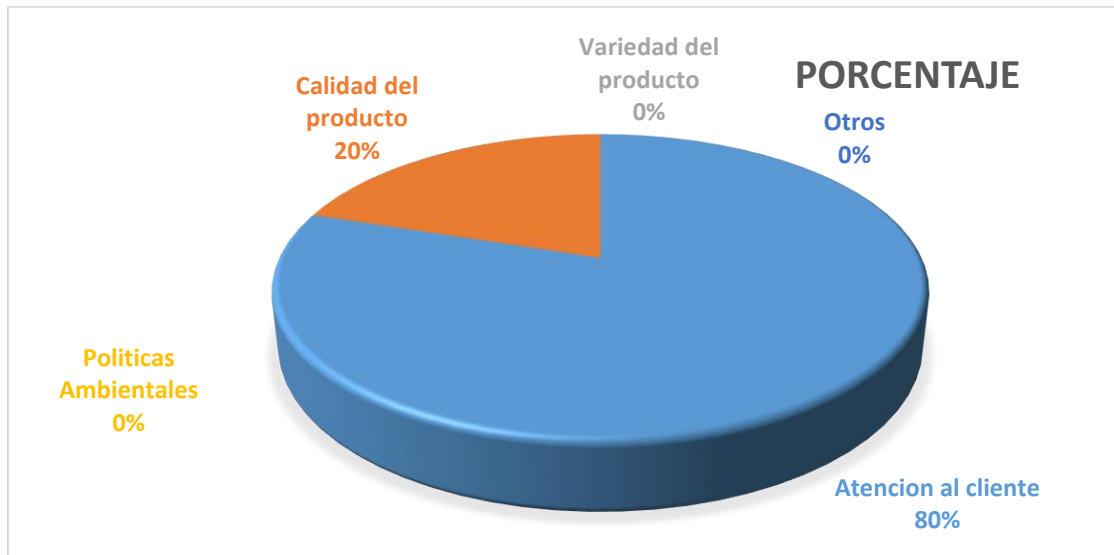


Figura 28 Resultados pregunta 7

Fuente: Encuesta al Cliente de catering SAB
Elaborado por: Jorge Orozco

5.8 Especificaciones de la actualización de los manuales

En base a resultados obtenidos de la tabulación de las preguntas al cliente interno como al externo requiere la implementación de actualización de los manuales de BPM y HACCP donde concluye la necesidad de realizar la descripción de las actividades del trabajador especificando que debe realizar y la forma la cual debe aplicar, la empresa brindará los conocimientos para el desarrollo de empleado en conocimientos en pos de evitar sanciones, desconformidad del cliente brindando un ambiente laboral estable y un servicio de calidad que requiere el cliente.

Al realizar la actualización se generará cambios en el control de desechos orgánicos de líquidos y sólido en exceso con un control específico tendrá un beneficio para la reducción de sanciones económicas por la contaminación del medio ambiente que se genera, mediante un plan de control implantado en la reducción, la cual reducirá los niveles que se producen hasta obtener niveles de no contaminación.

Brindado al cliente una atención a su requerimiento en el servicio para satisfacerlo de manera completa con el producto de calidad que contiene un manejo adecuado en la elaboración, transportación y consumo final, tomando en cuenta que el producto que consumen cumple con normativas sanitarias para el ser humano con medidas la cual permite no contraer enfermedades que afecten su salud.

La capacitación al personal que se realizara a través de métodos y programas en buenas prácticas y sistemas de riesgos, cual ayuda al manejo de higiene que debe

utilizar para la elaboración y sus funciones dentro del área operativa dando resultados en el servicio y atención que realiza para el cliente y su mejo personal.

5.9 Marco legal

Dentro del desarrollo del marco legal el cual registra las normas a implantar y leyes que se cumplen a punto de fabricación del producto se relaciona la seguridad laboral y representar las instituciones que se encuentran y entes reguladores y describir los reglamentos que se cumple en función del desarrollo del proceso.

Título III: Instrumento de gestión ambiental:

La evaluación del cumplimiento de los planes de manejo ambiental aprobados se le realizará mediante la auditoría ambiental, practicada por consultores previamente calificados por el Ministerio del ramo, a fin de establecer los correctivos que deban hacerse.

Art. 23.- La evaluación del impacto ambiental comprenderá:

- La estimación de los efectos causados a la población humana, la biodiversidad, el suelo, el aire, el agua, el paisaje y la estructura y función de los ecosistemas presentes en el área previsiblemente afectada
- Las condiciones de tranquilidad públicas, tales como: ruido, vibraciones, olores, emisiones luminosas, cambios térmicos y cualquier otro perjuicio ambiental derivado de su ejecución.

- La incidencia que el proyecto, obra o actividad tendrá en los elementos que componen el patrimonio histórico, escénico y cultural

5.9.1 El reglamento interno de seguridad laboral

El documento impartido a todo trabajador en la prevención de accidentes de labores los cuales cuidan y determinan las formas y seguridad que debe cumplir el empleado buscando conservar su integridad dentro de la empresa.

- Cumplir los requisitos legales de prevención de riesgos establecidos en la legislación ecuatoriana
- Normar un sistema de seguridad y salud que proporciona un proceso estructurado y sistemático en el desarrollo de mejora continúa
- Fomentación de la empresa la cultura de prevención de enfermedades y accidentes laborales en el trabajo

5.9.2 Código de trabajo

Las medidas a tomar serán en versión de los trabajadores en su área de trabajo prescribiendo y cumpliendo las normativas para que el empleado tenga un ambiente satisfactorio en su puesto contar con lo que dispone el código en la preservación de la salud como el bienestar del trabajador.

5.9.3 Ministerio de salud

Compromiso de garantizar la fabricación del alimento teniendo como objetivo garantizar el consumo del producto para la disminución de las enfermedades que perjudican a la salud según el decreto ejecutivo N°. 3253 publicado en el (R.O n° 696) con la aplicación de normas y certificados otorgados para la elaboración de alimentos.

5.9.4 Normativas del IESS

Art16.- La determinación de las condiciones de comodidad ambiental en los lugares referentes de la temperatura óptima, se efectúa tomando en cuenta la combinación de los factores de temperatura, humedad relativa y velocidad del aire.

Art, 18.- En los procesos de industriales donde se liberan cantidades excesivas de contaminantes tales como gases, polvo etc. deben instalarse en sistemas de ventilación por la extracción local contruidos de tal manera que protejan efectivamente la salud de los trabajadores y que permita expulsar las sustancias tóxicas hacia el exterior tratando además de prevenir el peligro de la contaminación.

Art, 20.- En los lugares de labor el proceso industrial produzca excesivo calor y consecuencia intensa sudoración e los trabajadores el patrono suministrara suficiente líquido y medicamentos.

Art, 47.- Toda maquinaria o equipo deberá estar provista de dispositivos seguros de arranque o de parada accesible al operador para que este pueda usarlos rápidamente en caso de peligro.

Art, 53.-Las líneas de alimentos y distribución y circuitos y equipos eléctricos serán construidos instalados y conservados de manera tal que eviten los riesgos y accidentes que sus condiciones inseguras pudieran ocasionar.

5.9.5 Ropa de trabajo del colaborador

Art, 86.- En cumplimiento a lo dispuesto por el código de trabajo, los patronos suministran gratuitamente a sus trabajadores por lo menos cada año ropa de trabajo adecuada para su labor.

5.9.6 Normas de higiene y prevención

Higiene de la instalación: la producción con la obligatoriedad de las áreas

Para la desinsectación del empleado o visitante cuidado el producto en producción.

Emplazamiento: La planta de producción ubicada fuera de la contaminación en la producción de los alimentos alejada de zonas de: infecciones, plagas e inundación

Acceso del personal: Vías de acceso en buen estado para la transportación

Estructuras: Traslado de los productos como del almacenamiento sin fisuras, desgastes y mantenimientos necesarios en el interior sus adecuaciones y distribución se encuentran para las áreas de cocina caliente y fría, como panadería y pastelería y cuartos de refrigeración con la aplicación de limpieza y desinfección

Limpieza: La limpieza interna como externa para la desinsectación de áreas y de utensilios limpieza, consta de agua potable y temperada, químicos para limpieza y el recurso humano.

Iluminación: La iluminación debe ser artificial y natural por secciones como la parte de oficinas es de iluminación natural para la área de producción se utiliza en mayor tiempo la iluminación artificial en todas las áreas y cuartos de almacenamiento.

Control de Higiene del personal: El trabajador debe estar bien uniformado y mantener el área de trabajo limpio siguiendo las normas sanitarias con el objetivo de no contaminar en la elaboración

Uso de guantes: Los guantes deben ser utilizados a tiempo de labora dentro del proceso de cocción del alimento o en la manipulación del utensilios

Uso de mascarilla: El uso de la mascarilla es durante todo el proceso en el interior del área de producción para la prevención de contaminación por vías aéreas por químicos o contaminación al alimento en la elaboración.

Uso de cofia: El uso de la cofia es obligatorio se debe utilizar para cubrir en la totalidad del cabello.

5.15 Actualización de Manuales de Buenas Prácticas de Manufactura y Sistemas de riesgos

Desarrollado para la empresa catering SAB



Fecha de actualización de manuales octubre 2015

Elaborado por: Jorge Orozco

5.10 Cuadro de actividades

Tabla 28 Cuadro de actividades

 Cuadro de actividades			
Nombre del proceso : Actualización y Capacitación de manuales de BPM y HACCP			
Elaborado por : Jorge Orozco			
Código de área : SAB –Bpd –HACCP cap.454			
Revisado por : Jefe de Operaciones			
Tiempo	Actividades	Evaluar.	Seguimiento
Tiempo de 30 días Semana 1-4 2015	-Levantamiento de información -Recopilación de datos del proceso -Cronograma de Inspección de áreas de procesos	NO	SI
TIEMPO 30 Días Semana 5-8	-Elaboración de informes de manuales antiguos -Generación de propuestas -Dialogo con responsables de área	SI	SI
Tiempo de 20 Días Semana 9-10 2015	-Planteamientos de cambios -Chequeo de Instalaciones del trabajador -Verificación de maquinaria de bodega -instalaciones sanitarias de asepsia	SI	NO

Tiempo de 30 días Semana 11-14 2016	-Evaluación de conocimientos al personal -informes de evaluación -Verificación de áreas de almacenamiento vajilla	SI	SI
Tiempo de 7 Días Semana 15-16	-Revisión del área de cocinas fría -Revisión de limpieza e informes -Revisión de maquinaria	SI	SI
Tiempo de 7 Días Semana 16 -17	-Revisión del área de cocina caliente -Revisión de limpieza y desinsectación -Mantenimientos de equipos -Informe de resultados	SI	SI
Tiempo de 7 Días Semana 17-18	-Revisión del área de pastelería y panadería -Chequeo de informes de limpieza -Mantenimiento de equipos e instalaciones -Informe de actividades	NO	SI
Tiempo de 22 Días Semana 18- 21	-Presentación de informes -planeación de cambios -Informes de recursos y valores a utilizar -Respuesta de la capacitación y actualización por los altos mandos	NO	SI

Tiempo de 27 Días Semana 21 - 25 2016	-Realización de la actualización -Capacitación al personal -Retroalimentación del proceso -Verificación de datos y estadísticas de la propuesta -Realización de informes de la actualización y capacitación	SI	SI
---	---	----	----

5.11 Definición de las implementaciones de actualización del proceso

5.11.1 Flujo grama del proceso de producción de SAB

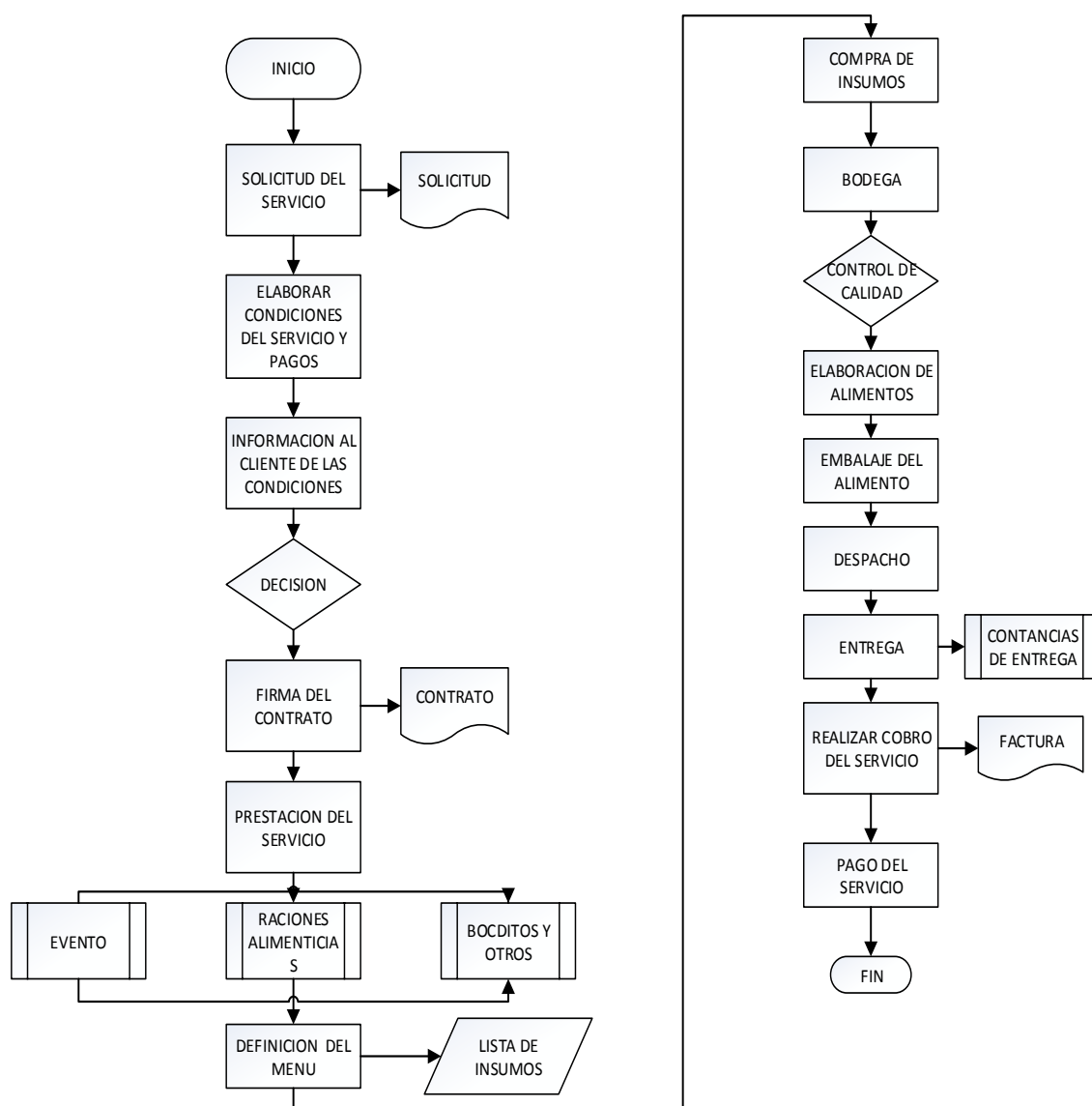


Figura 29 : Flujograma general de producción de SAB

5.11.2 Análisis de los problemas de la producción para la implementación de la actualización

Tabla 29 problemas de la producción para la implementación de la actualización

 Cuadro de análisis de Ares de Producción			
Áreas	Fortalezas	Debilidades	Mejoras
Eventos	-Área de producción amplios para la proceso	-Personal con falta de capacitación para el proceso y servicio al cliente	- Capacitación de permanente en el proceso de producción de acuerdo a los BPM
	-Flota de transporte para la carga y traslado en condiciones optimas	-Recurso humano limitado y falta de aplicación de manuales en desarrollo del proceso	- Ampliar la nómina de trabajadores
	-Maquinaria necesaria para la fabricación del servicio	- Insumos y materia prima, no tiene calidad y generando desechos orgánicos	-Capacitación del manejo calidad para la fabricación.
	-Maquinaria y equipos para la elaboración	-Falta de mantenimiento del equipo de trabajo.	-Mantenimiento en de los equipos periódicamente con controles

Raciones Alimenticias	-Áreas de control de calidad	-Control de producción inexistente, generando devoluciones del producto y desechos.	- Sistemas de control en la elaboración y verificación
	-Bodegas con condiciones de almacenaje	- Sin controles y prevenciones de riesgos en las áreas para el trabajador	-Realizar Plan riesgos para la ejecución del trabajador
Bocaditos y mas	- Maquinas para el desarrollo de operaciones	-Falta de controles de higiene y planes para el control en la fabricación	-Actualización y difusión de manuales de higiene de para la producción
	-Herramientas de trabajo para la fabricación	-No cumplimiento de Limpieza de las herramientas en el tiempo establecido	-Capacitación al personal de manejo de BPM de producto de alimentos

Fuente: Investigación

Elaborado por: Jorge Orozco

5.11.3 Desarrollo de mejoras de las áreas

Tabla 30 Desarrollo de mejoras de las áreas

 Desarrollo para la obtención de mejoras en las áreas planteadas		
Actividad	Descripción	Efecto a realizar
1	Descripción del problema	Registros excesivos de generación de desperdicios desatención al cliente y falta de capacitación al trabajador en función del servicio
2	Causa que producen problemas	Falta de aplicación de manuales y actualización para la higiene y riesgos falta de capacitación en servicio al cliente
3	Objetivo	Reducir los niveles de generación de desecho orgánicos de Líquido y sólidos la capacitación al personal en manuales de BPM Y HACCP y creación de controles del producto
4	Acciones de mejora	-Realización de la actualización de manuales de BPM y HACCP y -Planes de capacitación en los manuales para el personal -Reducciones desechos orgánico -Creación de normativas para el control
5	Resultados	Disminuir los niveles generado en los desechos orgánico de líquido y sólidos Capacitación a todo el personal en higiene para la elaboración y del servicio



5.11.4 Evaluación para la actualización

Los resultados esperados con la aplicación de las actualizaciones de los manuales refleja la disminución de los desechos orgánicos que se producen en la fabricación del producto disminuir los índices de la falta de capacitación al personal, mejorar la calidad del producto e incrementar la cartera de clientes a través de un servicio de acuerdo a las necesidades

Para la reducción de los desechos orgánicos se espera reducir mediante las implementación de los manuales ya actualizados los cuales estarán directamente en el proceso de elaborarlo cuales cumplen con la higiene y el requerimiento de un producto libre de bacteria listos para el consumo sin problemas

La capacitación al personal será mediante la actualización del manual el cual se difundirá a todo los trabajadores de la empresa cumpliendo con lo requerido para el proceso de la elaboración

La satisfacción del cliente en el servicio se realizara mediante la aplicación de planes de capacitación al personal donde se tomara el servicio como prioridad para obtener el incremento de la cartera de clientes

5.11.5 Desarrollo del proceso de producción de Eventos



5.11.5.1 Área: Eventos

5.11.5.2 Objetivo

Establecer la capacitación del personal en el proceso de elaboración del producto en el manejo de la norma sanitaria para ello el servicio debe contar con normas para la atención y desarrollo durante todo el evento que requiere el cliente, controlar la adquisición de la materia prima también incrementar el número de trabajadores para el proceso.

5.11.5.3 Metas

Capacitación del personal en un 100% en los manuales de buenas prácticas y sistemas de riesgos actualizados y la atención al cliente

- Manejo adecuado en la elaboración
- Controles del proceso
- Fomentación de comunicación interna
- Servicio de atención de excelencia
- Materia prima de calidad en la elaboración

5.11.5.4 Actividades

- Actualización de los manuales
- Elaboración de un plan de capacitación

- Sistemas de Controles del proceso

5.11.5.5 Procedimientos de registro BPM



Activ.	Código del proceso	Desarrollo
1	Pro-Even001	Recepción de materia prima – manejo , almacenamiento
2	Pro-Even002	Control de plagas –Manejo de producto , preservación
3	Pro-Even003	Higiene del personal – materiales y herramientas
4	Pro-Even004	Limpieza del área – estado de inspección
5	Pro-Even005	Manejo de desechos – Manejo al contenedor de desechos

5.11.5.6 Ejecución de actualización

- Levantamiento del proceso: análisis de fallas de las actividades
- Correcciones a aplicar: Manejo de limpieza de áreas, controles de Asepsia del trabajador, Limpieza de maquinaria, proceso de limpieza del alimento y elaboración disminución de pérdidas de materia prima



5.12 Flujo grama del proceso de Eventos

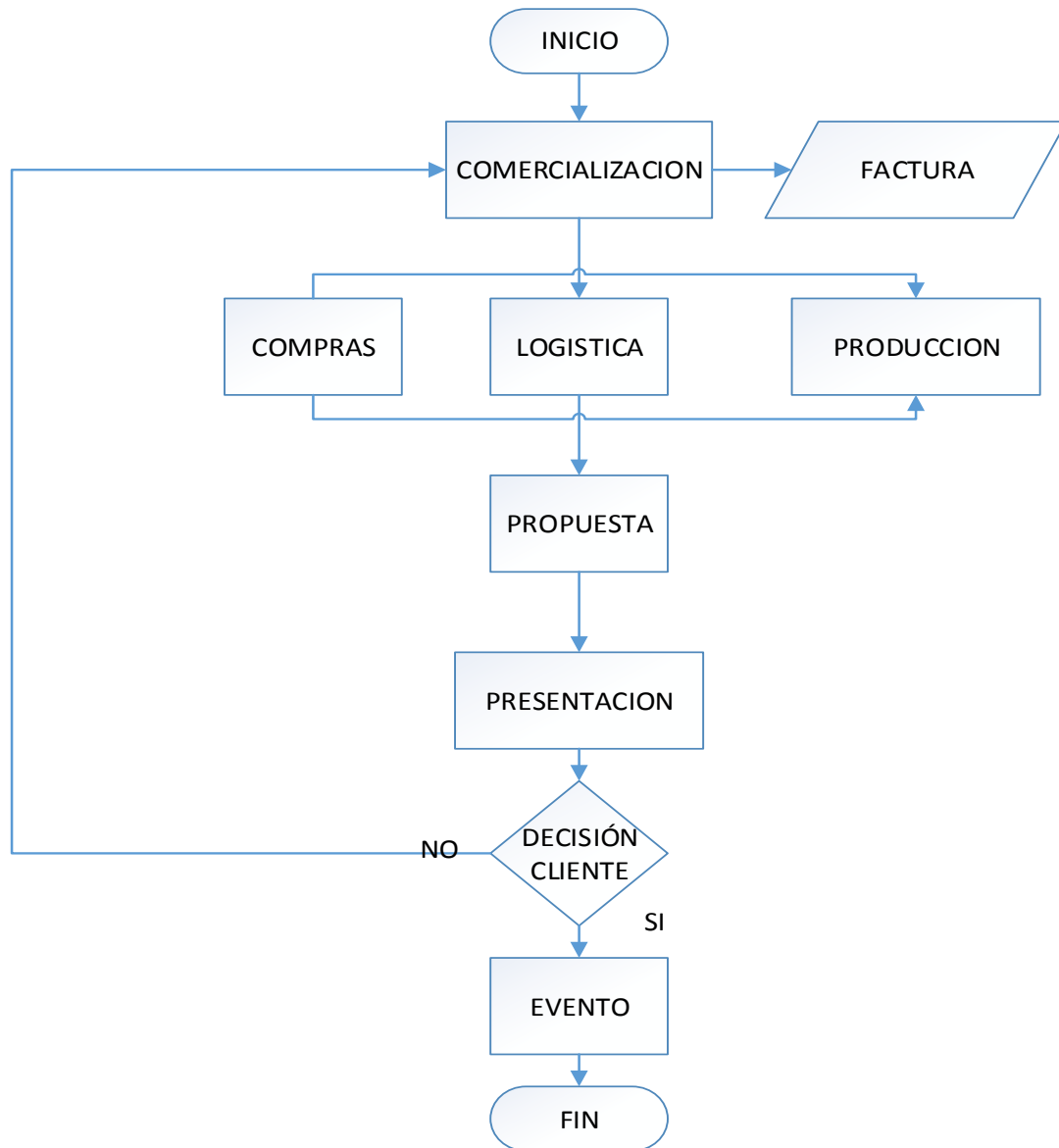


Figura 30: Flujo grama de Eventos

Fuente: SAB -Catering

Elaborado por: Jorge Orozco

5.12.1 Desarrollo de mejoras del área de eventos

Tabla 31 Desarrollo de mejoras del área de eventos

Desarrollo para la obtención de mejoras en las áreas planteadas 		
Actividad	Descripción	Efecto a realizar
1	Descripción del problema	Falta de capacitación del personal en el manejo de higiene para la elaboración del producto, servicio brindado al cliente no cumple la satisfacción necesaria, materia prima de pésima calidad y limitado personal que labora en la área
2	Causa que producen problemas	-Desatención en la elaboración del producto las normas sanitarias no son cumplidas en la desinfección de las áreas , utensilios en desgaste , falta de control de limpieza de manos del trabajador -Limitado personal para la elaboración de los productos -Personal no capacitado para el servicio del cliente
3	Objetivo	Actualización de manuales para la aplicación del proceso como de la atención al cliente.
4	Acciones de mejora	-Levantamiento del proceso de evento -Investigación de quejas del cliente -Estudio de la aplicación de normas de higiene del proceso

		-Crear modelo de controles de calidad -Planes de capacitación
5	Resultados	-Actualización de manuales de BPM en la área de producción del producto -Disminución de quejas del cliente -Capacitación del personal en 100% de normativas del manual y servicio -Aplicación de controles de calidad -Incremento del personal para el proceso

5.12.2 Plan de HACCP

Tabla 36 - Plan de HACCP

PRODUCTO	PESO
Platos a la carta	Variado
Bebida	120 g
San duches	12g
bocaditos	variado

Uso: la aplicación de cocción de los alimento tiene característica de normales para el consumo

Posibles consumidores: Publico del evento

5.12.3 Calificación de probabilidad de peligro y puntos críticos

Tabla 11- Calificación de probabilidad de peligro y puntos críticos

Determinación de puntos críticos 						
Probabilidad De peligro	Área	Peligro	Limites críticos			Acciones de corrección
			Peli1	Peli2	Pelig3	
Ocasional	Cocina caliente	Biológicos: Quemaduras de la piel	Si	no	Si	Controles de temperatura y no mayor a 65° c
Posible	Cocina fría	Químicos : contaminación del alimento	si	no	no	- Limpieza en áreas y desinsectación -Enjuague con abundante agua

Peligro 1: leve

Peligro 2: medio grave

Peligro3: grave



5.12.4 Cuadro de Acciones de contaminación

Tabla 32 Cuadro de Acciones de contaminación

ALERTA	CONTENIDO	ACCIONES	Constam. proceso	
Naranja	-Desechos del pelado de alimentos -Residuos de corte de carnes -Desechos de comida preparada y sobrantes	Depositar en el contenedor de color naranja y cerrado traslado al contenedor de desechos fuera de la instalación y cerrado en contenedor		★
Amarillo	-Plástico de embalaje -Fundas de los materiales -Envase de mayonesa y salsa de tomate	-Enfundar los plásticos pequeños -Los tachos o botellas deben ser amarrado entre sí con alambre y trasladado al área de plásticos		★
Plomo	-polvo o escombros	- fundas de color blanca cerrado al basurero		

Azul	-papeles -Cartón	-Fundas de color blanca y biodegradables - Embodegase en área de cartón en la parte trasera		
------	---------------------	--	---	--

5.12.5 Mejoras

- Elaboración de productos con estándares de calidad
- Satisfacción del cliente del servicio
- Todo el personal capacitado
- Incremento de personal y del servicio a realizar

5.12.6 Capacitación

Tema: Manuales de buenas prácticas de manufactura, sistemas de riesgos y atención al cliente

5.12.7 Dirigido

Para las personas de la empresa SAB en el área de producción

5.13 Desarrollo del proceso de producción de Raciones Alimenticias

5.13.1 Área: Raciones Alimenticias



5.13.2 Objetivo

Realización de mantenimiento de maquinarias y creación de controles de calidad para el producto de la elaboración aplicando normas de control, generación de controles de riesgos para el personal que labora en el área de raciones e implantación de medidas de capacitación de puntos de riesgos y seguridad

5.13.3 Metas

Disminución de devolución y generación de desperdicios controles de áreas y capacitación de riesgos laborales puntos críticos

5.13.4 Actividades

- Creación de puntos de control de calidad
- Elaboración de un plan de capacitación en puntos críticos
- Programa de devoluciones



5.13.5 Procedimientos de registro BPM

Tabla 33 Procedimientos de registro BPM

Activ.	Código del proceso	Desarrollo
1	Pro-RacioAL001	Recepción de materia prima – manejo , almacenamiento
2	Pro-RacioAL002	Control de fechas – control de fechas en la caducidad
3	Pro-RacioAL003	Equipo de protección – materiales de manos y boca
4	Pro-RacioAL004	Limpieza del área – manejo de asepsia
5	Pro-RacioAL005	Limpieza de maquinaria – Limpieza y lubricación del equipo
6	Pro-RacioAL006	Devoluciones –Registros de devolución

5.13.6 Ejecución de actualización

- Levantamiento del proceso: análisis de fallas de las actividades
- Correcciones a aplicar: Manejo de limpieza de áreas, controles de verificación del producto, Limpieza de maquinaria, disminución de pérdidas de materia prima



5.13.7 Flujo grama del proceso de Raciones Alimenticias

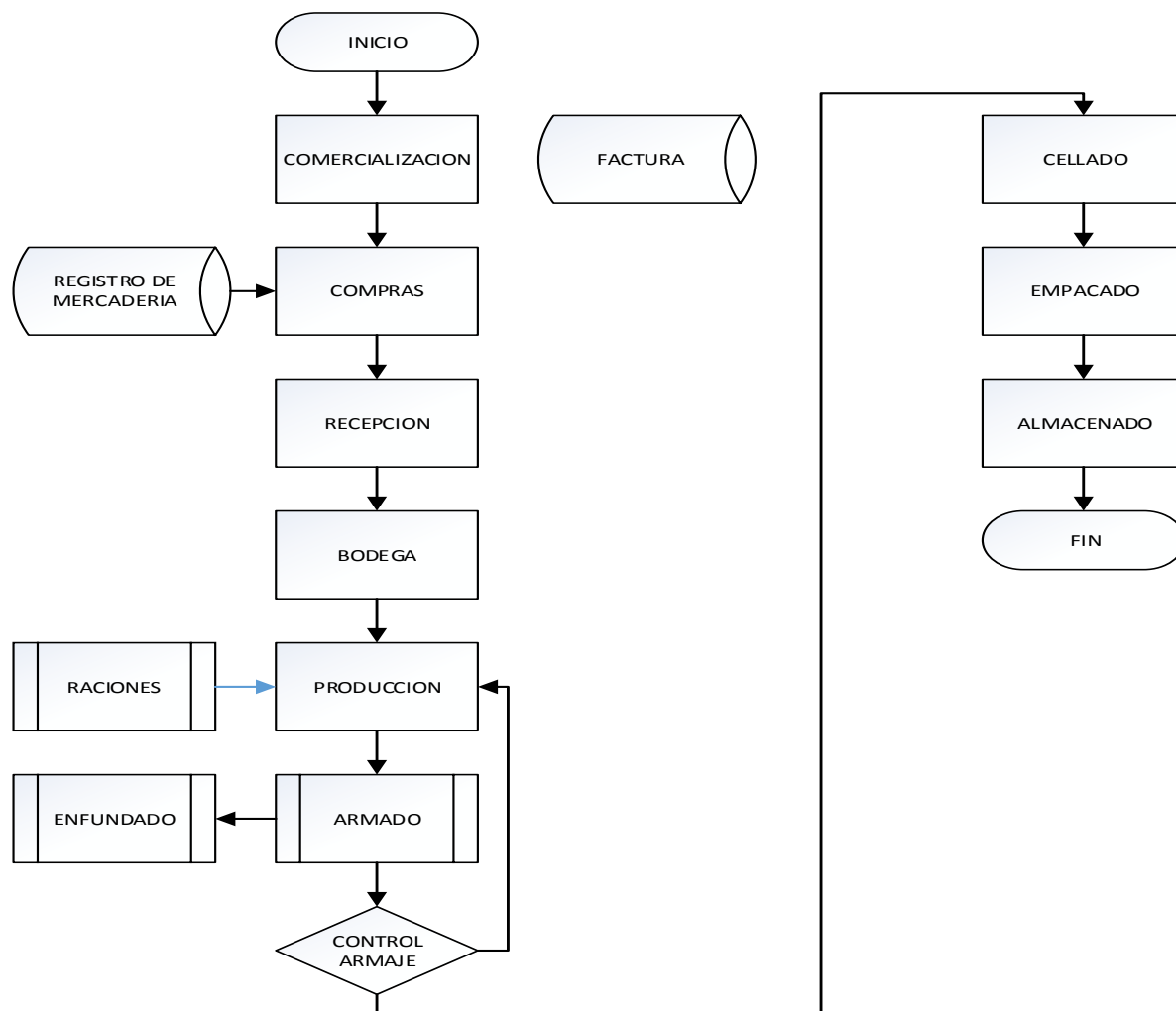


Ilustración 2: Flujo grama de Raciones Alimenticias

Fuente: SAB – Catering

Elaborado por: Jorge Orozco

5.13.8 Desarrollo de mejora del área de Raciones Alimenticias

Tabla 34 Desarrollo de mejora del área de Raciones Alimenticias

Desarrollo para la obtención de mejoras en las áreas planteadas 		
Actividad	Descripción	Efecto a realizar
1	Descripción del problema	Controles de calidad del producto no en ejecución , el mantenimiento de la maquinas no es periódica , y personal no capacitado en sistemas de puntos de riesgos
2	Causa que producen problemas	-falta control de calidad en el proceso de producción -No atención en capacitación en puntos de riesgos
3	Objetivo	Establecer un sistema de control de calidad para el producto y disminuir la devoluciones actualizar el manual de HACCP y difundir a través de capacitación al personal de área

4	Acciones de mejora	-Capacitación del personal en puntos de riesgos -Control de elaboración del producto antes de embalar -Mantenimiento de máquinas periódicas
5	Resultados	Reducir las devoluciones de productos tener la maquinaria en perfecto estado y desarrollar planes de capacitación al personal en el manejo de puntos de riesgos

5.13.9 Plan de HACCP

Tabla 35 HACCP

PRODUCTO	PESO
Platos de alimento envaso	149g
Sobre de bebida	45g
maní	35g
Barra energética	20g
panela	40g

azúcar	5g
--------	----

Uso: alimento de preservación y almacenamiento; características de temporada

Posibles consumidores: Militares del Ejército

5.13.10 Calificación de probabilidad de peligro y puntos críticos

Tabla 36 peligro y puntos críticos

Determinación de puntos críticos 						
Probabilidad De peligro	Área	Peligro	Limites críticos			Acciones de corrección
			Peli1	Peli2	Pelig3	
Ocasional	Embalaje	Biológicos: problemas respiratorias por polvo del jugo.	Si	no	no	Controles de ventilación y temperatura normal
Posible	Cocina fría	Maquina : Lesiones de graves en quemaduras golpes de mano	si	si	no	-Limpieza de máquina y lubricación

Peligro 1: leve

Peligro 2: medio grave

Peligro3: grave



5.13.11 Cuadro de Acciones de contaminación

ALERTA	CONTENIDO	ACCIONES	Constam. proceso	
Naranja	-Desechos del pelado de alimentos -Residuos de corte de carnes -Desechos de comida preparada y sobrantes	Depositar en el contenedor de color naranja y serrado traslado al contenedor de desechos fuera de la instalación y cerrado en contenedor		
Amarillo	-Plástico de embalaje -Fundas de los materiales -Envase de mayonesa y salsa de tomate	-Enfundar los plásticos pequeños -Los tachos o botellas deben ser amarrado entre sí con alambre y trasladado al área de plásticos		★
Plomo	-polvo o escombros	-fundas de color blanca - cerrado al basurero		★

Azul	-papeles -Cartón	-Fundas de color blanca y biodegradables - Embodegase en área de cartón en la parte trasera		
------	---------------------	--	---	---

5.13.12 Mejoras

- Controles de producción del producto
- Disminución de devoluciones
- Personal capacitado en HACCP
- Mantenimiento de máquinas periódicamente

5.13.12 Capacitación

Tema: Manuales Sistemas de riesgos y control de peligros

5.13.13Dirigido

Personal de producción sección de Raciones alimenticias

5.14 Desarrollo del proceso de producción de Bocaditos y más

5.14.1 Área: Pastelería y Panadería



5.14.2 Objetivo

Sistemas de control y desarrollo de limpieza de la maquinaria y mantenimiento establecer normas de limpieza de los materiales de elaboración y áreas asignadas para la fabricación con controles periódicos , implementar un plan de capacitación de normas de higiene en función del manual de BPM para la prevención de desperdicios generando bacteria en el sitio de trabajo .

5.14.3 Metas

Generar controles de asepsia en la elaboración de productos e implementación de manejo de buenas prácticas de manufactura para la elaboración del producto y Revisiones de limpiezas en las áreas de trabajo y maquinaria mensualmente.

5.14.4 Actividades

- Creación de puntos de control de limpieza del sitio y elaboración
- Elaboración de un plan de capacitación de BPM
- Reducción de desechos y generación de bacterias



5.14.5 Procedimientos de registro BPM

Tabla 18 Procedimientos de registro BPM

Activ.	Código del proceso	Desarrollo
1	Pro-SABBoca001	Recepción de materia prima – manejo , almacenamiento
2	Pro-SABBoca002	Controles de almacenamiento – control de fechas
3	Pro-SABBoca003	Ropa de trabajo – materiales de manos y cabeza
4	Pro-SABBoca004	Limpieza del área – manejo de asepsia
5	Pro-SABBoca005	Limpieza de maquinaria – Limpieza y lubricación del equipo
6	Pro-SABBoca006	Desechos: controles de contenedores del producto

5.14.6 Ejecución de actualización

- Levantamiento del proceso: análisis de controles del proceso en la limpieza
- Correcciones a aplicar: Manejo de limpieza de áreas, controles de verificación del producto, Limpieza de maquinaria, Controles de equipo de protección, revisión de áreas de limpieza de mano , Verificación de tuberías de agua, Revisión de limpieza de paredes ,pisos etc.- ,controles de limpieza de hornos y bandejas , verificación de instalaciones eléctricas y de congelación de materia prima.



5.14.7 Flujo grama del proceso de bocaditos y más

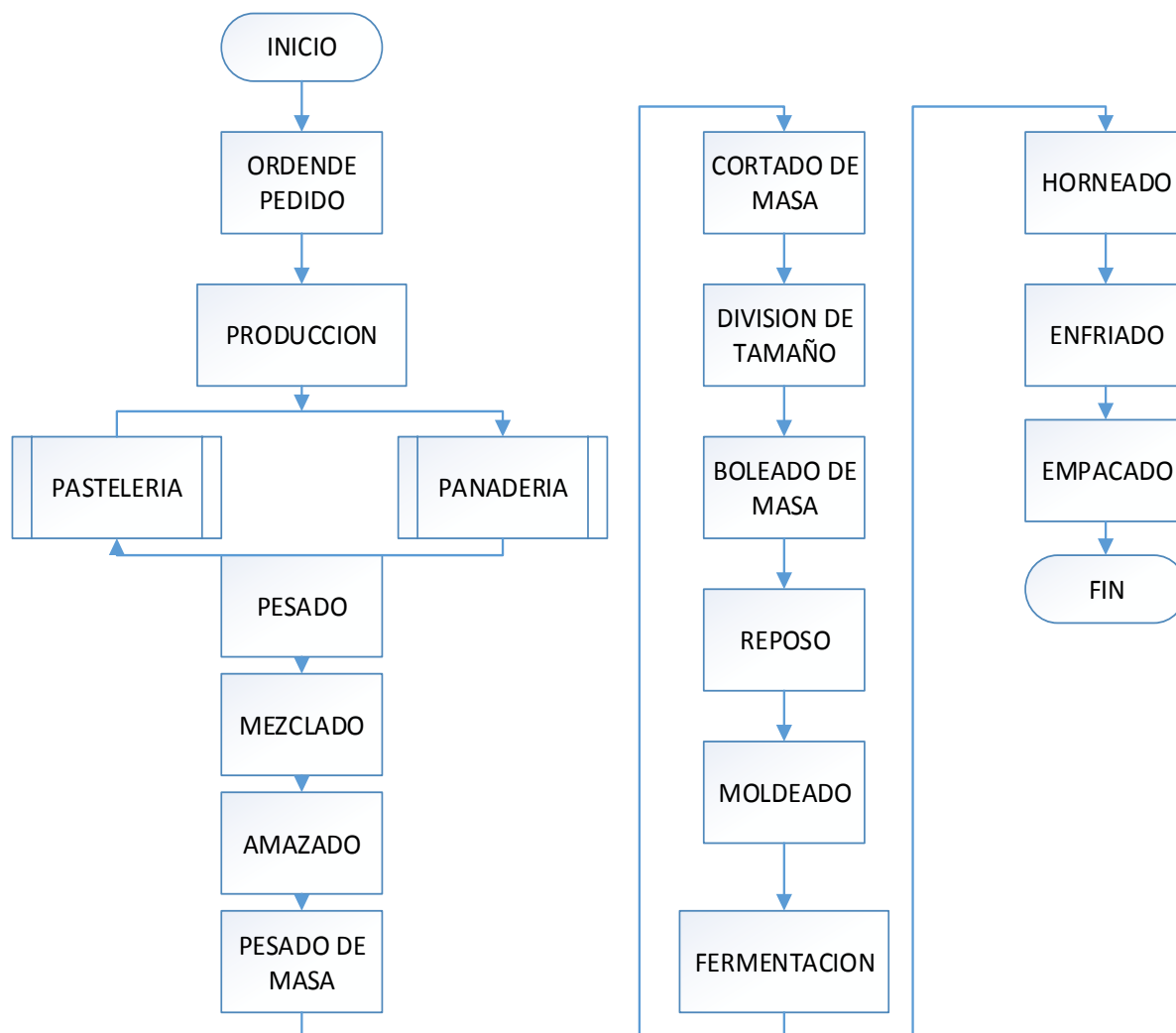


Ilustración 3 : Flujo grama de Bocaditos

Fuente: Catering – SAB

Elaborado por: Jorge Orozco

5.14.8 Desarrollo de mejora del área de Producción de Bocaditos y más

Desarrollo para la obtención de mejoras en las áreas planteadas 		
Actividad	Descripción	Efecto a realizar
1	Descripción del problema	Falta de controles de limpieza en la área de bocaditos el personal no cuenta con capacitación de normas de higiene la Creación de controles de limpieza para el área y generación de desecho y producción de bacterias
2	Causa que producen problemas	-Falta de capacitación de normas de higiene -Controles de limpieza e informes no existen
3	Objetivo	-Brindar conocimientos a los trabajadores en manejo de las BPM -Creación de un punto de control de limpieza de áreas
4		-Programa de capacitación continua del

	Acciones de mejora	manual de BPM actualizado -diminución de desechos orgánicos y bacterias
5	Resultados	Controles del proceso de elaboración de bocaditos y limpieza del área de fabricación e implementos como: utensilios y maquinaria, disminución de desechos orgánicos y bacterias

5.14.9 Plan de HACCP

PRODUCTO	PESO
Bocaditos	variado
pasteles	33g
Pan	1kg
Dulces de masa	20g
chocolates	40g

Uso: alimento de consumo inmediato

Posibles consumidores: Clientes y Trabajadores

5.4.10 Calificación de probabilidad de peligro y puntos críticos

Tabla 21 probabilidad de peligro y puntos críticos

Determinación de puntos críticos 						
Probabilidad De peligro	Área	Peligro	Limites críticos			Acciones de corrección
			Peli1	Peli2	Pelig3	
Frecuente	Panadería	Biológicos: Enfermedades de bacterias. Caídas , lecciones	Si	si	si	Controles de temperatura de hornos- normal
Frecuente	Pastelería	Maquina : Lesiones de graves en quemaduras golpes de mano	si	si	si	-Limpieza de máquina y utensilios

Peligro 1: leve

Peligro 2: medio grave

Peligro3: grave



5.14.11 Cuadro de Acciones de contaminación

ALERTA	CONTENIDO	ACCIONES	Constam. proceso	
Naranja	-Desechos del pelado de alimentos -Residuos de corte de carnes -Desechos de comida preparada y sobrantes	Depositar en el contenedor de color naranja y serrado traslado al contenedor de desechos fuera de la instalación y cerrado en contenedor		★
Amarillo	-Plástico de embalaje -Fundas de los materiales -Envase de mayonesa y salsa de tomate	-Enfundar los plásticos pequeños -Los tachos o botellas deben ser amarrado entre sí con alambre y trasladado al área de plásticos		★
Plomo	-polvo o escombros	-fundas de color blanca cerrado al basurero		
Azul	-papeles -Cartón	-Fundas de color blanca y biodegradables - Embodegase en área de cartón en la parte trasera		★

5.14.12 Mejoras



- Controles de limpieza del área
- Disminución de desechos y bacterias
- Personal capacitado en BPM
- Realización de Limpiezas profundas del área

5.14.13 Capacitación

Tema: Manuales de Buenas Prácticas de Manufactura

5.14.14 Dirigido

Personal de producción sección de pastelería y panadería

CAPÍTULO VI

6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 Descripción del presupuesto

Para la elaboración de la propuesta se utilizó los siguientes recursos

6.1.1 Recursos Administrativo

- Investigaciones
- Estudios
- Levantamiento de información
- Análisis de falencias para la capacitación

6.1.2 Recurso Humano

- Empleados de SAB
- Clientes de SAB

6.1.3 Recurso Tecnológico

- Computadora
- Internet
- Folletos de manuales de BPM Y HACCP
- Programas de Office

6.1.4 Recurso Educativo (ITSCO)

- Tutor
- Lector
- Docentes del ITSCO

6.1.5 Recursos de materiales

- Libros
- Resmas de papel
- Carpetas
- Útiles de escritura
- Calculadora

6.1.6 Recurso financiero

- Pagos de tutorías
- Pagos de impresión
- Pagos de seminario

6.1.7 Presupuesto

Tabla 37: Presupuesto general de tesis

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total
2	Papel bon	\$ 5,50	\$ 11,00
5	Texto	\$ 12,50	\$ 62,50
1	Internet	\$ 30	\$ 30,00
2	Tinta de impresión	\$ 60,00	\$ 120,00
6	Esferos	\$ 0,30	\$ 1,80
70	Copias	\$ 0,02	\$ 1,40
1	Flash memory	\$ 10,25	\$ 10,25
3	Empastar el proyecto	\$ 29,00	\$ 87,00
2	Anillado	\$ 5,00	\$ 10,00
1	Seminario de especialización	\$ 620,15	\$ 620,15
1	Tutoría	\$ 150	\$ 150,00
50	Transporte	\$ 0,25	\$ 12,50
	SBB Total	\$ 874,97	1013,1
	IVA	\$ 105,00	121,572
	TOTAL	\$ 979,97	1134,672

Nota: El presupuestos varía de acuerdo a cambios de valores

Elaborado por: Jorge Orozco

6.2 Presupuesto General

Presupuesto general del costo del servicio de actualización del manual de buenas prácticas y Sistemas de riesgos para la empresa SAB catering

Tabla 38: Presupuesto General

Opciones	Presupuesto por cada Actividades	Valor
A	- Desarrollo del plan de capacitación	\$ 360
B	- Identificar las necesidades de la capacitación	\$ 60
C	- Levantamiento de información sobre el proceso	\$ 50
D	- Revisar la documentación de los controles de calidad	
E	Revisar manuales anteriores y actuales ○ Identificar las necesidades al actualizar ○ Planteamiento de alternativas de cambios ○ Realización de cambios factibles	\$ 59
F	- Revisión de la estadística de calidad	\$ 120
G	- Política de seguimiento	\$ 39
Total		\$ 688

Fuente de valores: La web

Elaborado por: Jorge Orozco

6.3 Cronograma

Tabla 39: Cronograma

#	Descripción del desarrollo	Comienzo	Final	Noviembre 2015	Diciembre 2015	Enero 2016	Febrero 2016	Marzo 2016	Abril 2016	Mayo 2016	Junio 2016
1	Desarrollo del proyecto	30/10/2015	20/11/2015	0.02 %							
2	Levantamiento de información	12/12/2015	22/12/2015		10%						
3	Cronogramas de inspección	03/01/2016	10/01/2016			15%					
4	Chequeo de instalaciones del trabajador	12/01/2016	26/01/2016			29%					
5	Verificación de Maquinarias	03/02/2016	07/02/2016				32%				
6	Revisión de área de Cocina fría	12/02/2016	17/02/2016				39%				
7	Elaboración de informes	18/02/2016	19/02/2016				42%				
8	Revisión del área de cocina caliente	22/02/2016	25/02/2016				49%				
9	Elaboración de informes	29/02/2016	02/03/2016				50%				
10	Revisión de área de pastelería y panadería	03/03/2016	09/03/2016					55%			
11	Elaboración de informes	10/03/2016	14/03/2016					65%			
12	Revisión de Informes de desechos orgánicos	16/03/2016	02/04/2016					79%			
13	Presentación de la propuesta	04/04/2016	04/04/2016						80%		
14	Planes de cambio	04/04/2016	04/04/2016						85%		
15	Aprobación de cambios por la gerencia	05/04/2016	15/04/2016						87%		
16	Aplicación de la actualización	18/04/2016	06/05/2016							95%	
17	Capacitación al personal	09/05/2016	27/05/2016								
18	Informe final de resultados de los	01/06/2016	01/06/2016								100%

Cronograma de Actividades Junio a Octubre 2015

Elaborado por: Jorge Orozco

CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la realización de la investigación en la empresa de catering SAB se podrá decir que la actualización del manual de BPM y HACCP en el área de producción mejorara al producto el cual generara un incremento de clientes

Conclusiones

- La falta de controles en los manuales de buenas prácticas por parte del trabajador genera contaminación en la elaboración del producto
- Es importante planificar la capacitación a los empleados mejorando el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura, en la previniendo enfermedades que esto causa por la no ejecución

Recomendaciones

- Se sugiere la actualización de los manuales de acuerdo a la propuesta
- Aplicación de controles intensivos de los manuales para el área de producción, al iniciar las operaciones como al finalizar de las mismas
- Tener en cuenta las sanciones que se han generado por la falta de higiene y asepsia, sugiriendo crear un departamento control donde se aplique lo planteado para la reducción.

BIBLIOGRAFÍA

- AEROSTARSABCO. (2011). *MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y RIESGOS*. QUITO.
- alvarado, &. p. (1986). arbol de objetivos. *ARBOL DE PROBLEMAS* (pág. 92). canales.
- BPM's. (24 de MARZO de 2012). *slidesharen*. Obtenido de slideshare.net:
<http://es.slideshare.net/lebg50/bpms-12145704>
- cambiental, c. a. (2011). *calidad ambiental* . Obtenido de calidad ambiental:
<http://www.calidadambiental.com.ec/web/>
- Carloa Mauricio Medina Cuenca. (diciembre de 2005). *bdigital. zamorano*. Obtenido de bdigital: <http://bdigital.zamorano.edu/bitstream/11036/1075/1/T2082.pdf>
- Elizabeth, S. Q. (2015). *Calidad de procesos*. Quito: Cordillera.
- Elizabeth, S. Q. (2015). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA*. QUITO: ITSCO.
- Empresa SAB. (2015). *SAB CATERING SERVICE* . Recuperado el 06 de 06 de 2015, de SERVICIO A BORDO: <http://servicioabordo.com/>
- ESPECIALIZADO, H. C. (s.f.). *HANDEL CONSULTORIA* . Recuperado el 10 de 06 de 2015, de HANDEL SCE: <http://handel-sce.com/fts.php?criteria=BUENAS+PRACTICAS+DE+MANUFACTUR&x=0&y=0>
- Goetschel, L. (07 de DICIEMBRE de 2009). *BPM Generalidades*. Obtenido de BPM Generalidades: <http://es.scribd.com/doc/23760331/BPM-Generalidades#scribd>
- JARA, F. (2014). *MARCO LOGICO ESTRUCTURADO DIDACTICO*. QUITO: ITSCO.
- LÓGICO, M. (2013). *MBA. JUAN S. ROVAYO M.* QUITO: ITSCO.
- MBA, J. S. (2002). *analisis de alternativas*. power point .
- NACIONAL, E. C. (30 de julio de 1999). *EDICIÓN DE LA LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL*. Obtenido de EDICIÓN DE LA LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL:
<file:///C:/Users/JorgeLuis/Downloads/LEY%20DE%20GESTION%20AMBIENTAL.pdf>

- Oyarce, H. (2012). *Gestion publica para resultados y evaluaciones de programas publicos*. Recuperado el 23 de julio de 2015, de indetec. dob . mx:
<http://www.indetec.gob.mx/eventos/cepal2012/materiales/HectorOyarcePRESS3.pdf>
- Proteccion, D. d. (03 de 03 de 1997). *Higiene de los alimentos textos basicos...* Obtenido de SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP) Y DIRECTRICES PARA SU APLICACIÓN: <http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s03.htm>
- R, J. I. (01 de MAYO de 2011). *Buenas Practicas de Manufactura*. Obtenido de Buenas Practicas de Manufactura: <http://calidaduao.blogspot.com/>
- Rodriguez, F. B. (2006). *Dirreccion Nacional de innovacion Academica*. Obtenido de Facultad e ingenieria y arquitectura:
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbol.htm#>
- SOLANO, P. J. (ENERO de 2008). *BPM EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS*. Recuperado el 10 de 06 de 2015, de BPM EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS: <http://pablojavierbastidas.blogspot.com/2008/01/bpm-en-la-industria-de-alimentos.html>
- Universo, E. (29 de septiembre de 2013). *El Universo*. Recuperado el 06 de 06 de 2015, de la revista: <http://www.larevista.ec/gastronomia/epicuro/restauracion-y-catering-breve-historia>

REFERENCIAS

- AEROSTARSABCO. (2011). *MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y RIESGOS*. QUITO.
- alvarado, &. p. (1986). arbol de objetivos. *ARBOL DE PROBLEMAS* (pág. 92). canales.
- BPM's. (24 de MARZO de 2012). *slidesharen*. Obtenido de slideshare.net:
<http://es.slideshare.net/lebg50/bpms-12145704>
- cambiental, c. a. (2011). *calidad ambiental* . Obtenido de calidad ambiental:
<http://www.calidadambiental.com.ec/web/>
- Carloa Mauricio Medina Cuenca. (diciembre de 2005). *bdigital. zamorano*. Obtenido de bdigital: <http://bdigital.zamorano.edu/bitstream/11036/1075/1/T2082.pdf>

- Elizabeth, S. Q. (2015). *Calidad de procesos*. Quito: Cordillera.
- Elizabeth, S. Q. (2015). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA*. QUITO: ITSCO.
- Empresa SAB. (2015). *SAB CATERING SERVICE* . Recuperado el 06 de 06 de 2015, de SERVICIO A BORDO: <http://servicioabordo.com/>
- ESPECIALIZADO, H. C. (s.f.). *HANDEL CONSULTORIA* . Recuperado el 10 de 06 de 2015, de HANDEL SCE: <http://handel-sce.com/fts.php?criteria=BUENAS+PRACTICAS+DE+MANUFACTUR&x=0&y=0>
- Goetschel, L. (07 de DICIEMBRE de 2009). *BPM Generalidades*. Obtenido de BPM Generalidades: <http://es.scribd.com/doc/23760331/BPM-Generalidades#scribd>
- JARA, F. (2014). *MARCO LOGICO ESTRUCTURADO DIDACTICO*. QUITO: ITSCO.
- LÓGICO, M. (2013). *MBA. JUAN S. ROVAYO M.* QUITO: ITSCO.
- MBA, J. S. (2002). *analisis de alternativas*. power point .
- NACIONAL, E. C. (30 de julio de 1999). *EDICIÓN DE LA LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL*. Obtenido de EDICIÓN DE LA LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL: <file:///C:/Users/JorgeLuis/Downloads/LEY%20DE%20GESTION%20AMBIENTAL.pdf>
- Oyarce, H. (2012). *Gestion publica para resultados y evaluaciones de programas publicos*. Recuperado el 23 de julio de 2015, de indetec. dob . mx: <http://www.indetec.gob.mx/eventos/cepal2012/materiales/HectorOyarcePRESS3.pdf>
- Proteccion, D. d. (03 de 03 de 1997). *Higiene de los alimentos textos basicos...* Obtenido de SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP) Y DIRECTRICES PARA SU APLICACIÓN: <http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s03.htm>
- R, J. I. (01 de MAYO de 2011). *Buenas Practicas de Manufactura*. Obtenido de Buenas Practicas de Manufactura: <http://calidaduao.blogspot.com/>
- Rodriguez, F. B. (2006). *Dirreccion Nacional de innovacion Academica*. Obtenido de Facultad e ingenieria y arquitectura:

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbol.htm#>

SOLANO, P. J. (ENERO de 2008). *BPM EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS*. Recuperado el 10 de 06 de 2015, de BPM EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS: <http://pablojavierbastidas.blogspot.com/2008/01/bpm-en-la-industria-de-alimentos.html>

Universo, E. (29 de septiembre de 2013). *El Universo*. Recuperado el 06 de 06 de 2015, de la revista: <http://www.larevista.ec/gastronomia/epicuro/restauracion-y-catering-breve-historia>

TRABAJOS CITADOS

AEROSTARSABCO. (2011). *MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y RIESGOS*. QUITO.

alvarado, &. p. (1986). arbol de objetivos. *ARBOL DE PROBLEMAS* (pág. 92). canales.

BPM's. (24 de MARZO de 2012). *slideshare*. Obtenido de slideshare.net: <http://es.slideshare.net/lebg50/bpms-12145704>

cambiental, c. a. (2011). *calidad ambiental*. Obtenido de calidad ambiental: <http://www.calidadambiental.com.ec/web/>

Carloa Mauricio Medina Cuenca. (diciembre de 2005). *bdigital. zamorano*. Obtenido de bdigital: <http://bdigital.zamorano.edu/bitstream/11036/1075/1/T2082.pdf>

Elizabeth, S. Q. (2015). *Calidad de procesos*. Quito: Cordillera.

Elizabeth, S. Q. (2015). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA*. QUITO: ITSCO.

Empresa SAB. (2015). *SAB CATERING SERVICE*. Recuperado el 06 de 06 de 2015, de SERVICIO A BORDO: <http://servicioabordo.com/>

ESPECIALIZADO, H. C. (s.f.). *HANDEL CONSULTORIA*. Recuperado el 10 de 06 de 2015, de HANDEL SCE: <http://handel-sce.com/fts.php?criteria=BUENAS+PRACTICAS+DE+MANUFACTUR&x=0&y=0>

Goetschel, L. (07 de DICIEMBRE de 2009). *BPM Generalidades*. Obtenido de BPM Generalidades: <http://es.scribd.com/doc/23760331/BPM-Generalidades#scribd>

JARA, F. (2014). *MARCO LOGICO ESTRUCTURADO DIDACTICO*. QUITO: ITSCO.

- LÓGICO, M. (2013). *MBA. JUAN S. ROVAYO M.* QUITO: ITSCO.
- MBA, J. S. (2002). *análisis de alternativas*. power point .
- NACIONAL, E. C. (30 de julio de 1999). *EDICIÓN DE LA LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL*. Obtenido de EDICIÓN DE LA LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL:
file:///C:/Users/JorgeLuis/Downloads/LEY%20DE%20GESTION%20AMBIENTAL.pdf
- Oyarce, H. (2012). *Gestión pública para resultados y evaluaciones de programas públicos*. Recuperado el 23 de julio de 2015, de indetec. gob . mx:
<http://www.indetec.gob.mx/eventos/cepal2012/materiales/HectorOyarcePRESS3.pdf>
- Proteccion, D. d. (03 de 03 de 1997). *Higiene de los alimentos textos basicos...* Obtenido de SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP) Y DIRECTRICES PARA SU APLICACIÓN:
<http://www.fao.org/docrep/005/y1579s/y1579s03.htm>
- R, J. I. (01 de MAYO de 2011). *Buenas Practicas de Manufactura*. Obtenido de Buenas Practicas de Manufactura: <http://calidaduao.blogspot.com/>
- Rodriguez, F. B. (2006). *Dirreccion Nacional de innovacion Academica*. Obtenido de Facultad e ingenieria y arquitectura:
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbol.htm#>
- SOLANO, P. J. (ENERO de 2008). *BPM EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS*. Recuperado el 10 de 06 de 2015, de BPM EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS:
<http://pablojavierbastidas.blogspot.com/2008/01/bpm-en-la-industria-de-alimentos.html>
- Universo, E. (29 de septiembre de 2013). *El Universo*. Recuperado el 06 de 06 de 2015, de la revista: <http://www.larevista.ec/gastronomia/epicuro/restauracion-y-catering-breve-historia>

ANEXOS

INFORMACIÓN

SAB		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE: PROCESO DESPACHO Y LIMPIEZA	
FECHA DE REVISIÓN: 18/05/2011		EMPRESA: SERVICIO A BORDO	
VERSION: 01		HOJAS: 1 DE 1	
CODIGO: SAB-PC-07			
PROCESO DE: Despacho y Limpieza			
LIMITES DEL PROCESO: OBJETIVO DEL PROCESO/ SUBPROCESO: RESTRICCIÓN DEL PROCESO/ SUBPROCESO: RESPONSABLE DEL PROCESO/ SUBPROCESO:		INICIO: Retiro de producto terminado almacenado FIN: Limpieza y Sanitización Entregar el producto terminado y garantizar su inocuidad. No se entregará ningún producto terminado sin la respectiva hoja de despacho. Supervisor de Despacho	
PROCESO PROVEEDOR / CLIENTE EAT: Producción PC:	CONTROLES: IT-PRO-07 Manual de Despacho IT-PRO-11 Manual de Limpieza	PROCESO CLIENTE / USUARIO/ SAI: EET:	SALIDAS SAI: Hoja de Despacho firmada SBI: Equipos, utensilios e infraestructura limpios y sanitizados
ENTRADAS: EAT: Producto terminado Almacenado EBT: Equipos, utensilios e infraestructura sucia	SUBPROCESOS/ACTIVIDADES A: Despacho y Entrega Producto Terminado Empequetado y armado de los productos terminados para despacho y Entrega de producto terminado al cliente B: Limpieza y Sanitización de Despacho Limpiar y sanitizar los equipos, utensilios e infraestructura requeridos para el despacho y entrega de los distintos productos	RECURSOS INFRAESTRUCTURA Sección Despacho EQUIPOS: Lavadora a presión	RECURSOS TECNOLOGICOS OTROS: Vehículos
RECURSOS HUMANO: Personal de Despacho Personal de Limpieza FINANCIERO: Presupuesto Anual de la empresa	INDICADORES DE GESTIÓN NOMBRE DEL INDICADOR 1: Entrega a Tiempo FRECUENCIA SEGUIMIENTO: Mensual REVISADO POR:  APROBADO POR:	FORMULA DE CALCULO: N° Despachos/N° Despachos Atendidos/N° desatendidos LINEA BASE: 98% MEJA: 100% FORMA DE PRESENTACIÓN: Via mail y generico	

ACTUALIZAR EL MANUAL DE HACCP Y BPM PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CATERING DEL AREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA "SERVICIO A BORDO – SAB", UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015

	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE: PRODUCCION		
EMPRESA: SERVICIO A BORDO			
FECHA DE REVISIÓN 19/05/2011	VERSION: 07	PÁG: 1 DE 1	CODIGO: SAB-PC-06

PROCESO DE: Producción		
------------------------	--	--

LIMITES DEL PROCESO: OBJETIVO DEL PROCESO/ SUBPROCESO: RESTRICCIÓN DEL PROCESO / SUBPROCESO: RESPONSABLE DEL PROCESO / SUBPROCESO:	INICIO: Realización pedido por parte del cliente/Comercialización FIN: Armado y Almacenaje del producto terminado Elaborar un producto de calidad que satisfaga las necesidades en cuanto a peso y presentación para nuestros clientes. No se elabora ningún producto sin la respectiva orden de pedido Jefe de Producción	FIN: Armado y Almacenaje del producto terminado
---	--	--

PROCESO PROVEEDOR / CLIENTE E1: Proceso de Recepción y despacho materia prima E2: Proceso de Comercialización (Terrestre) E3: Cliente Externo (Aéreo)	CONTROLES: IT-PRO-01 Manual Mise n place IT-PRO-02 Manual de Cocina Caliente IT-PRO-03 Manual de Cocina Fria IT-PRO-04 Manual de Pasteleria IT-PRO-05 Manual de Panaderia IT-PRO-06 Manual de Sandwicheria IT-PRO-07 Manual de Despacho IT-PRO-08 Album de Menus IT-PRO-09 Manual de Supervisión IT-PRO-10 Procedimiento de elaboración de asados F-PRO-01 Producción Diaria F-PRO-02 Producción por Sección F-PRO-03 Inspección por Proceso F-PRO-04 Orden de Pedido F-PRO-05 Control Organoléptico	PROCESO CLIENTE / USUARIO/ SA1: Proceso de despacho y entrega producto terminado
---	--	--

ENTRADAS: EA1: Necesidad del cliente EB1: Solicitud de Traslado EB2: Materia Prima EC1: Solicitud de Traslado EC2: Materia Prima Procesada ED1: Solicitud de Traslado ED2: Materia Prima Procesada EE1: Solicitud de Traslado EE2: Materia Prima Procesada EF1: Solicitud de Traslado EF2: Materia Prima Procesada EG1: Solicitud de Traslado EG2: Materia Prima Procesada EH1: Solicitud de Traslado EH2: Producto Terminado	SUBPROCESOS/ACTIVIDADES A. Planificación Realizar cronograma mensual de servicios Elaboración de solicitudes de traslado para materia prima B. Mise n Place Poner a punto la materia prima para la producción Distribución de la materia prima a las áreas involucradas C. Cocina Caliente Transformación de materias primas en producto terminado por medio de técnica y métodos de cocción. D. Cocina Fria Realización de toda clase de preparaciones que deben ser servidas y consumidas frías. E. Pasteleria Elaborar todos los productos en base a masas de sal o dulce F. Panaderia Realizar diferentes tipos de panes, a base de masas de diferentes características organolépticas. G. Sandwicheria Elaborar todos los productos en base a emparedados fríos H. Almacenamiento de Producto Terminado Almacenar en la cámara de despacho los productos terminados I. Limpieza y Sanitización de Planta Limpiar y sanitizar los equipos, utensilios e infraestructura que son requeridos para la elaboración de los distintos productos	SALIDAS SA1: Cronograma Mensual de Servicios SB1: Registro de rendimientos y eficiencias SB: Materia Prima Procesada SC1: registro de producción diaria SC2: Producto Terminado SD1: Registro producción diaria SD2: Producto Terminado SE1: Registro producción diaria SE2: Producto Terminado SF1: Registro producción diaria SF2: Producto Terminado SG1: Registro producción diaria SG2: Producto Terminado SH: Producto Terminado Almacenado
---	--	--

RECURSOS HUMANO: Jefe de Producción Chef Ejecutivo Supervisor Producción Cocineros C. Caliente Cocineros C. Fria Pasteleria Panaderia Mise n place Sandwicheria Limpieza Despacho FINANCIERO: Presupuesto Anual de la Empresa	RECURSOS INFRAESTRUCTURA: Planta de Producción, dividida en: Sección Mise n place Sección Cocina Caliente Sección Panaderia Sección Pasteleria Sección Cocina Fria Sección Sandwicheria Sección Limpieza Sección Despacho Cuartos Frios Sección Supervisión EQUIPOS: Hornos a convección Freidoras Pozo Profundo Cocina 4 quemadores con plancha, baño maría y parrilla Cocina Industrial 3 quemadores Balanzas Electricas Vitrina Refrigerante Mesas Metálicas Menaje de Cocina Batidoras Industrial Cámara de Leudo con puerta Horno industrial Equipan Coche y latas para pan 10 compartimentos Lavavaso Horno Electrico de Pasteleria	RECURSOS TECNOLOGICOS: 3 computadores con Sistema Zeus 2 impresoras 1 copadora OTROS:
--	---	---

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR 1: Productividad Personal Producción	FORMULA DE CALCULO: $N^{\circ} \text{Producto Terminado} / \text{Horas Personales}$	LINEA BASE: 60.52 unidades
FRECUENCIA SEGUIMIENTO: Mensual	META: 91 unidades	FORMA DE PRESENTACIÓN: Via Mail a Gerencia
NOMBRE DEL INDICADOR 2: Calidad de la Producción	FORMULA DE CALCULO: $N^{\circ} \text{Producto Terminado} - N^{\circ} \text{Producto Rechazado} / \text{Producto Terminado}$	LINEA BASE: 90%
FRECUENCIA SEGUIMIENTO: Mensual	META: 100%	FORMA DE PRESENTACIÓN:

REVISADO POR: 

JEFES DE PRODUCCION

APROBADO POR: 

PROCESO SABCO S.A.

ACTUALIZAR EL MANUAL DE HACCP Y BPM PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CATERING DEL AREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA "SERVICIO A BORDO – SAB",
UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015

Anexo 2 Galería



ACTUALIZAR EL MANUAL DE HACCP Y BPM PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CATERING DEL AREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA "SERVICIO A BORDO – SAB",
UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015

Anexo 3 Encuestas cliente Interno y Externo

Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Escuela de ciencias Administrativas de la producción Tecnología en Administración
industrial y de la producción



Encuesta Clientes Internos

Objetivo: Identificar la satisfacción del cliente interno en el clima laboral y la aplicación de los manuales de Buenas Practicas de Mano factura de la empresa SAB. Para ello requiere la colaboración en el desarrollo de la encuesta.

Indicaciones;

- Responder con total honestidad y veracidad
- Marque con una X en su nivel de satisfacción

Partes	N°	Preguntas	S I	N O				
Empresa	1	¿Conocía a la empresa antes de unirse a trabajar						
	2	¿Le gusta la empresa						
	3	¿Se siente integrado en ella						
	4	¿Cree que la empresa maneja controles de higiene en la preparación						
PUESTO DE TRABAJO	1	¿Está capacitado para su desempeño en el trabajo						
	2	¿Su lugar de trabajo está acorde en sus estudios realizados						
	3	¿Ha recibido capacitación en los últimos seis meses sobre el HACCP y BPM						
	4	¿Está claro del procedimiento, su obligación y funciones						
Conformidad laboral	1	¿Existe comunicación con su jefe						
	2	¿Existe reconocimiento en la empresa por su trabajo						
	3	¿Aplica procedimientos en su trabajo						
	4	¿Aplica normas de higiene que tiene la empresa						
Servicio	1	¿Cómo calificaría al servicio que presta la empresa			Excel ente	Bien	Regular	Malo
	2	¿Cómo calificaría su aporte al servicio que busca la empresa						

ACTUALIZAR EL MANUAL DE HACCP Y BPM PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CATERING DEL AREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA “SERVICIO A BORDO – SAB”,
UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015

Instituto Tecnológico Superior Cordillera- Cliente Externo

Escuela de ciencias Administrativas de la producción Tecnología en Administración industrial y de la producción

Encuesta Clientes Externo

Objetivo: Identificar la satisfacción del cliente externo de la empresa SAB. Para ello requiere la colaboración en el desarrollo de la encuesta.

Indicaciones;

- Responder con total honestidad y veracidad
 - Subraye en su nivel de satisfacción
1. Desde cuando es cliente de SAB Cátering
 - 6 mese
 - 1-2 años
 - 3 años en adelante
 2. Como se enteró del servicio que brinda SAB catering
 - Anuncios (revistas, folletos)
 - Internet
 - Anuncios Publicitarios
 - Amistades
 - Otros
 3. Está de acuerdo con el servicio es fiable e ideal a sus necesidades que brindan los trabajadores del SAB
 - Siempre
 - A veces
 - De repente
 - Nunca
 4. Que le parece la atención que se brinda
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 5. Recomendaría el servicio de la empresa
 - Si
 - No
 6. De las siguientes áreas cual es eficiente
 - Finanzas
 - Producción
 - Logística
 - Bodega
 - Comercialización
 7. Qué aspectos de SAB recomendaría que sean mejorados
 - Atención al cliente
 - Calidad del producto
 - Variedad del producto
 - Políticas ambientales
 - Otros

¡GRACIAS ¡

The screenshot displays the URKUND web application interface. The browser's address bar shows a secure URL. The page header includes the URKUND logo and the user's name, Nora Chamorro. The main content area is divided into two sections. On the left, a document summary for 'FORMULARIO SAB.docx' (ID: D15685869) is shown, including submission details and a message. On the right, a 'List of sources' table lists various documents found during the analysis.

Rank	Path/Filename
1	INVESTIGACIÓN.docx
2	PRUEBAS VISIO.docx
3	ARREGLOS MULTIDIMENSIONALES EN JAVA.docx
4	SP09-03 CAPACITACIÓN.docx
5	sandra ponce.docx

ACTUALIZAR EL MANUAL DE HACCP Y BPM PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CATERING DEL AREA DE PRODUCCION EN LA EMPRESA "SERVICIO A BORDO – SAB", UBICADA AL NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2015