



INSTITUTO TECNOLÓGICO
UNIVERSITARIO
CORDILLERA

CARRERA DE GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y SERVICIOS

**OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.**

Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en

Gestión de la producción y servicios

AUTOR: HÉCTOR RAMIRO CARRASCO GARCÍA

TUTOR: PATRICIO ANDRÉS OLALLA BRAVO

Quito, Diciembre del 2021

**OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.**



ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Quito, 25 de abril del 2022

El equipo asesor del trabajo de integración curricular del Sr. CARRASCO GARCÍA HÉCTOR RAMIRO, de la carrera de T.S. Gestión de Producción y Servicios, cuyo tema desarrollado es: **OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS "READY TO GO", EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas, adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la Institución.



Ing. Patricio Olalla Bravo
Tutor del Trabajo



Ing. Francisco Guzmán Toasa
Lector del Trabajo



Ing. Christian Guerrero Becerra
Director de Carrera

CAMPUS 1 - MATRIZ

Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2255480 / 2269900
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec
Pag Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

CAMPUS 2 - LOGROÑO

Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433648

CAMPUS 3 - BRACAMOROS

Bracamoros N15-163 y
Yacuambi (esq.)
Telf: 2262041

CAMPUS 4 - BRASIL

Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf: 2246036

CAMPUS 5 - YACUAMBI

Yacuambi Oe2-36 y
Bracamoros
Telf: 2249994

**OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS "READY TO GO", EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Héctor Ramiro Carrasco García**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, 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.



Héctor Ramiro Carrasco García

C.C: 171715139-1

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Héctor Ramiro Carrasco García portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 171715139-1 de conformidad con lo establecido en el Artículo 114 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **optimización y estandarización de procesos y procedimientos mediante la implementación del manual de procesos en el área de producción de la empresa Ceviches Manabas “Ready to go”, en la ciudad de Quito en el año 2021** con fines académicos al Instituto Tecnológico Universitario Cordillera.



Héctor Ramiro Carrasco García

C.C: 171715139-1

Quito, 18/abril/2022

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

AGRADECIMIENTO

La presente tesis fue elaborada con la ayuda de muchos involucrados los cuales intervinieron de manera directa e indirecta para la culminación de dicho proyecto, sin duda el esfuerzo personal y de todos los profesores que formaron parte de esta carrera tan linda siendo mis guías y con una disposición para enseñar de la mejor manera y a mi tutor que me ayudo durante toda la ejecución del mismo.

A mi familia por el apoyo en todos los sentidos durante mis estudios y sin duda a mis hijos al ser muy comprensivos en mis malas noches y restarles un poco de la atención que siempre les presto con el fin de acabar mis estudios.

A la institución agradecerles infinitamente por la ayuda económica mediante la beca que me otorgaron y me permitieron llegar al final de mi carrera.

Sin duda quiero agradecer a Diego Imbaquingo un profesor que deja huella en sus alumnos y en especial en mí, con sus enseñanzas llevándonos más allá de los libros y superar nuestros límites.

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada en primer lugar a mí, por creer en mí y en el trabajo duro durante mi carrera, las malas noches haciendo mis deberes, por nunca renunciar y dar más cada día, por toda la inspiración diaria para pasar los obstáculos.

A mis hijos que sin duda son el motor de inspiración para ser mejor cada día y me siguen inspirando a ser una mejor persona y que puedan ver que no importa la edad para luchar por los sueños.

A mis padres por su ejemplo y crianza llena de valores por enfocarme hacer siempre lo correcto y gracias a ellos estoy aquí.

A mi novia que estuvo pendiente de cada paso y etapa de este proyecto motivándome a finalizarlo con su ejemplo como docente, gracias por el apoyo.

ÍNDICE GENERAL

Lista de tablas.....	i
Lista de ilustraciones.....	iii
Lista de anexos.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
CAPÍTULO I	1
1. Antecedentes	1
1.01 contexto.....	1
1.02 Justificación.....	3
1.03 Definición del problema central.....	5
CAPÍTULO II.....	8
2. Análisis de involucrados	9
2.01 Mapeo de involucrados.....	9
2.02 Matriz de análisis de involucrados	11
CAPÍTULO III	11
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	12
3.01 Árbol de problemas	14

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

3.02	Árbol de objetivos	16
CAPÍTULO IV.....		18
4.	Análisis de alternativas	18
4.01	Matriz de análisis de alternativas.....	18
4.02	Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	19
4.03	Diagrama de estrategias.....	21
4.04	Matriz de marco lógico (MML)	23
CAPÍTULO V		25
5.	Propuesta.....	25
5.01	Antecedentes	25
5.02	Descripción	34
5.03	Formulación	46
CAPÍTULO VI.....		52
6.	Aspectos administrativos	52
6.01	Recursos	52
6.02	Presupuesto	54
6.03	Cronograma.....	55
CAPÍTULO VII.....		56
7.	Conclusiones y recomendaciones	56
7.01	Conclusiones	56
7.02	recomendaciones	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		58
ANEXOS		60

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz T</i>	5
Tabla 2 <i>Matriz de análisis de involucrados</i>	11
Tabla 3 <i>Matriz de análisis de alternativas</i>	18
Tabla 4 <i>Matriz de análisis de impacto de objetivos</i>	19
Tabla 5 <i>Matriz de marco lógico</i>	23
Tabla 6 <i>Actividades del proyecto</i>	24
Tabla 7 <i>Plan de encuesta</i>	36
Tabla 8 <i>Formato de encuesta</i>	36
Tabla 9 <i>Importancia de procesos</i>	38
Tabla 10 <i>Conocimiento de manuales</i>	39
Tabla 11 <i>Problemas en el desempeño</i>	39
Tabla 12 <i>Disminuir los problemas percibidos</i>	40
Tabla 13 <i>Manual ayuda tener calidad</i>	41
Tabla 14 <i>Ayuda mejorar la producción</i>	42
Tabla 15 <i>Publicar manual a involucrados</i>	43
Tabla 16 <i>Ayuda disminuir variabilidad de productos</i>	44
Tabla 17 <i>Realizar el trabajo más eficiente</i>	45
Tabla 18 <i>Recepción y despacho de pedido</i>	47

Tabla 19 <i>Recepción y almacenamiento</i>	47
Tabla 20 <i>Curtido de pescado</i>	48
Tabla 21 <i>Base para ceviche</i>	49
Tabla 22 <i>Elaboración de ceviches</i>	49
Tabla 23 <i>Elaboración de apanados</i>	50
Tabla 24 <i>Recursos humanos</i>	52
Tabla 25 <i>Recursos tecnológicos</i>	53
Tabla 26 <i>Recursos materiales</i>	53
Tabla 27 <i>Presupuesto de tesis</i>	54
Tabla 28 <i>Cronograma tesis</i>	55

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 <i>Mapeo de involucrados</i>	9
Ilustración 2 <i>Árbol de problemas</i>	14
Ilustración 3 <i>Árbol de objetivos</i>	16
Ilustración 4 <i>Diagrama de estrategias</i>	21
Ilustración 5 <i>Organigrama estructural</i>	30
Ilustración 6 <i>Importancia de procesos</i>	38
Ilustración 7 <i>Conocimiento de manuales</i>	39
Ilustración 8 <i>Problemas en el desempeño</i>	40
Ilustración 9 <i>Disminuir los problemas percibidos</i>	41
Ilustración 10 <i>Manual ayudas tener calidad</i>	42
Ilustración 11 <i>Ayuda mejorar la producción</i>	43
Ilustración 12 <i>Publicar manual a involucrados</i>	44
Ilustración 13 <i>Ayuda disminuir variabilidad de productos</i>	45
Ilustración 14 <i>Realizar el trabajo más eficiente</i>	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 <i>Manual de procesos y procedimientos</i>	60
Anexo 2 <i>Carta de auspicio</i>	82
Anexo 3 <i>Análisis plagiarism checker X</i>	83
Anexo 4 <i>Bitacora de control del trabajo de titulación</i>	84

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de tesis consiste en el desarrollo del manual de procesos y procedimientos para la empresa Ceviches Manabas Ready To Go.

La empresa tiene como uno de sus problemas principales que al realizar sus actividades en el área de producción las ejecutan de manera empírica y esto origina variabilidad en la elaboración de los productos y pérdidas económicas.

Para el desarrollo del presente estudio se recopiló y levantó la información en conjunto con el personal involucrado sobre los procesos y procedimientos el cual nos dio a conocer el estado en que se encontraba el área de producción, con esta información se desarrolló el estudio.

Como objetivo principal es presentar a la empresa Ceviches Manabas Ready To Go el manual de procesos y procedimientos en el área de producción que permita orientar a la empresa de los cambios necesarios para un mejor funcionamiento del área y además el utilizar los formatos presentados para controlar y verificar los procesos y procedimientos y que los productos finales tengan una mínima variabilidad de sabor.

**OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.**

ABSTRACT

The thesis of this project consists of the development of the processes and procedures of the Ceviches Manabas Ready to Go business/company.

A principal issue found within the company was the execution of activities in the production area. These activities were carried out empirically causing variability in the product and economic losses.

In the development of this study, the information collected was consulted with the personnel in charge of processes and procedures who showed us the state of the production area.

The main objective of this presentation is to show the Ceviches Manabas Ready to Go business/company manual procedures and processes in the area of production in order to orient itself to the changes necessary to function efficiently and use these new processes and procedures to control and verify final products with minimal variability in flavor.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

1.01 Contexto

La empresa “Ceviches Manabas Ready to go” es fundada por la familia García, encabezados por la Señora Mirian García originaria de Manta-Manabí a inicios del 2019 en la ciudad de Quito donde vieron la oportunidad de desarrollar un negocio que no requiera una fuerte inversión y se adapte a las nuevas tecnologías en el consumo de alimentos, por lo cual implementan una cocina oculta “Dark kitchen” enfocados en brindar el servicio de comida a domicilio y por medio de las aplicaciones de entrega de comida, siendo uno de los pioneros en la ciudad de Quito en este concepto.

En sus inicios se enfocaron en los ceviches basados en 3 mariscos el pescado, camarón y cangrejo los que permite ofrecer ceviches mixtos y triples y la versión Jipijapa que contiene maní, para que los clientes se sientan atraídos por platos novedoso y de calidad, durante los inicios de la pandemia en el Ecuador en el mes de marzo debido al aumento de la demanda de pedidos se decide incrementar el menú con tres platos fuertes más donde incluyen el pescado y camarón apanado y el arroz con camarón buscando satisfacer la necesidad de los clientes.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

Las dark kitchens -también conocidas como cocinas ocultas- son instalaciones construidas para preparar y despachar comida específicamente para domicilio. No tienen áreas para comer ni recibir comensales, solo hay un espacio de cocina compartido por varias marcas en la que el staff prepara comida que luego llega a los consumidores a través de las start up como Rappi o Uber Eats.

Las cocinas ocultas pueden ser en tres formatos: coworking (se alquila un espacio para la producción o despacho para delivery), desarrollo de plataformas de delivery y cocinas separadas de restaurantes ya existentes que desdoblán las operaciones. Si bien nacieron en el Reino Unido, rápidamente se expandieron a Estados Unidos y América Latina. (Forbes staff, 2021)

Ceviches Manabas “Ready to go” trabaja bajo el modelo de una cocina oculta también conocida como Dark Kitchen, cocinas fantasmas o cocinas virtuales la cual se enfoca en su área de producción donde se observa los principales problemas como la falta de estándares y procesos en la elaboración de sus productos.

Debido al aumento de su demanda en los pedidos se llega a evidenciar en el área de producción de alimentos la falta de estandarización en sus recetas lo cual puede causar variabilidad en el producto final y se puede evidenciar que los trabajadores no tienen conocimiento en el tema de un producto estándar y su modo de trabajo es empírico.

La calidad uniforme de los alimentos: ya que al fijar las bases de cantidad/calidad y procesos garantizamos de cierta forma los resultados. Basados en la

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

asidua experimentación de recetas, no dependeremos en mayor medida de las habilidades e influencias de un determinado cocinero. (De Bonis, 2016)

Lo cual nos muestra la importancia de la estandarización y aplicación de procesos por lo cual el factor de variabilidad de una receta debe ser muy bajo y normalmente la queja de los consumidores es la diferencia de sabor del mismo plato y poder buscar en la elaboración que estos se repitan de forma similar, por eso debemos entender que la estandarización es una guía o un modelo a seguir con un orden para poder realizar las actividades que nos garanticen el producto a elaborar por medio de la repetición del mismo.

La gestión por procesos propone una metodología que permite planificar, evaluar y mejorar los procesos alineados con los objetivos y las metas de la organización a la que brinda sus servicios. Esta metodología impone que todos los procesos y actividades realizadas estén interrelacionadas. (Del Prado Martínez, 2016)

En el área de producción de la cocina es evidente la desorganización y la inexistencia de los procesos causando lentitud en el despacho de los pedidos de los clientes por lo cual las actividades de los mismos no se encuentran interrelacionada.

1.02 Justificación

Dentro de la empresa Ceviches Manabas “Ready to go” encontramos una problemática en el área de producción como lentitud en el despacho y elaboración de los

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

productos, lo que genera una desorganización y aumento de tiempos muertos en la producción. El personal del área de producción tiene un desconocimiento de los procesos y falta de estandarización en ellos y se pretende mejorar por medio del manual de procesos.

Debido a que, en la actualidad del mercado, su gran competencia y la reducción de las ventas por la pandemia, en la empresa Ceviches Manabas “Ready to go” se tiene la necesidad de implementar una estrategia que ayude a mejorar su área de producción en la cual encontramos una desorganización, falta de estandarización de recetas e inexistencia de procesos y procedimientos en la elaboración de sus productos.

Los motivos que nos llevan a realizar este proyecto es que al no tener procesos ni procedimientos pueden ocasionar problemas en el área de producción como una baja productividad, demora en la entrega de los pedidos y aumento de la variabilidad en los productos finales.

Por la inexistencia de procesos documentados el personal de trabajo asume sus propios procesos según su criterio y esto puede ocasionar variabilidad del sabor en la elaboración de productos, el personal al desconocer los procesos y la falta de estandarización en ellos ayuda a una baja productividad de la empresa.

Por lo cual mediante el manual de procesos se pretende una optimización y estandarización de procesos y procedimientos donde el personal tenga una correcta capacitación para el manejo y conocimiento de los procesos con lo que se pretende aumentar la productividad y disminución en los tiempos de producción y entrega de los

**OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.**

productos, con lo que se tendría un mejor control del personal en sus áreas de trabajo y poder disminuir los tiempos y aumentar la productividad.

Por medio de esta investigación se pretende mejorar la matriz productiva y competitividad del país con la mejora de procesos en la empresa para poder generar capacidades y promover oportunidades en las personas, trabajando con un concepto agregador de valor que fomente la producción y consumo de nuestros productos nacionales hechos con calidad que permitan un mejor desarrollo del país, como se detalla en el plan nacional de desarrollo 2017-2021 en el eje 2, objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. Producir más y con mejor calidad para dar paso a una economía solidaria que integre a más actores en el proceso, donde los ciudadanos sean los principales beneficiarios. (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017)

1.03 Definición del problema central

Tabla 1

Matriz T

Situación empeorada	Situación actual	Situación mejorada
Variabilidad de sabor en la elaboración de platos y retrasos en el despacho de pedidos.	Desorganización e inexistencia de procesos y procedimientos en el área de producción de la	Optimización y estandarización de procesos y procedimientos.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

empresa Ceviches manabas

Ready to go.

Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Capacitación para todo el personal de trabajo.	4	4	4	5	Falta de estandarización en las recetas y procesos.
Integración del equipo de trabajo.	3	2	4	2	Desconocimientos de procesos.
Asignación de responsabilidades.	3	5	2	4	Falta de compromiso.
Identificar los tiempos de producción.	2	4	3	4	Resiliencia al cambio.
Identificar los recursos necesarios.	3	4	4	2	Falta de capacitación.

Nota. Escala: 1=bajo, 2= medio bajo, 3=Medio, 4=Medio alto, 5=Alto

I=Intensidad (Nivel de impacto de la problemática actual)

PC= Potencial de cambio (Aprovechar la fuerza para obtener la situación deseada)

Análisis de la matriz T

Dentro del análisis de la matriz T dentro de la empresa Ceviches Manabas

“Ready to go” podemos concluir que:

Por medio de las fuerzas bloqueadoras al no tener la estandarización de recetas y procesos observamos que tiene un gran impacto en la empresa y la cual la podemos usar

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

a nuestro favor debido a que el potencial de cambio es muy alto lo cual permitirá disminuir tiempos y variabilidad en el área de producción y despachos de pedidos, otro es que el personal al no tener conocimiento de los procesos se desarrolla de mala manera las actividades de producción.

En cuanto al tema de los trabajadores analizamos que, por las fuerzas bloqueadoras como la falta de compromiso, la resiliencia al cambio y la falta de capacitación provoca una baja motivación lo que está impidiendo que puedan desarrollar de mejor manera sus actividades y como consecuencia tiene una afectación en la calidad de los productos elaborados.

Por otro lado, desde la perspectiva de las fuerzas impulsadoras nos permite ver que mediante la capacitación al personal sobre el manual de procesos se podrá potenciar a los colaboradores tanto en sus conocimientos para mejorar sus desempeños y calidad al momento de elaborar los productos con el fin de disminuir la variabilidad y los tiempos en la entrega de pedidos ya que mediante la capacitación podemos obtener una mejora continua.

Con la asignación de responsabilidades al tener un impacto muy alto el personal y la gerencia va tener muy claro cada una de las funciones de los colaboradores de la empresa, buscando que se integren en el trabajo en equipo para la obtención de metas en conjunto.

Lo cual facilitara la aplicación de este proyecto teniendo muy claro el asignar los recursos necesarios para obtener un impacto muy alto al tener el apoyo de la gerencia

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

enfocados en disminuir errores en la elaboración de los platos con el fin de tener una producción con eficacia y eficiencia.

CAPÍTULO II

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

2. Análisis de involucrados

Esta es una herramienta que nos permitirá tener la mejor estrategia de implementación en nuestro proyecto dentro de la empresa y dentro de esto debemos tener claros cuales serían nuestro involucrados o stakeholders que vendrían siendo tanto las personas, organizaciones o grupos que muestren interés sea a favor o en contra de nuestro proyecto como:

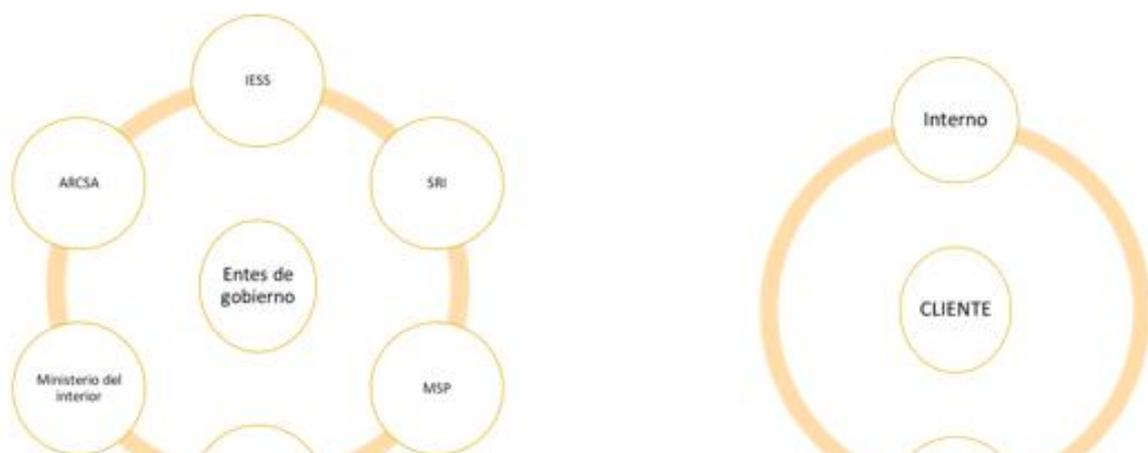
- Pueden tener el interés en el proyecto por lo cual pueden movilizar los recursos para la ejecución del mismo y afectando los resultados.
- El saber identificar también que personas, organizaciones o grupos puedan verse afectados de cualquier manera en la ejecución del proyecto.

Mediante la investigación se deberá identificar todos los involucrados, lo cual nos permitirá un buen análisis para que no logre afectar los objetivos que se desean alcanzar.

2.01 Mapeo de involucrados

Ilustración 1

Mapeo de involucrados



OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2
Matriz de análisis de involucrados

Involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Empresa	Mejorar y estandarizar los procesos de la empresa.	Variabilidad en la elaboración de productos y atrasos en el despacho.	Presupuesto y aprobación, reglamentos y normativas.	Disminuir la variabilidad en la elaboración de productos y aumento de la utilidad.	Falta de recursos y poco interés del personal.
Cliente	Aumentar la satisfacción en el consumo de productos y de los requerimientos.	Quejas sobre la variabilidad del sabor y retrasos en las entregas.	El tener el poder de compra y de adquisición.	Satisfacción al adquirir nuestros productos.	Falta de interés en la compra de productos.
Proveedores	Abastecer los suministros cumpliendo altos estándares de calidad e higiene sanitaria.	Retrasos en la entrega de suministros y materia prima no adecuada.	Procesos, normativas y reglamentos.	Cumplimiento en los tiempos de entrega y materia prima de calidad según los requerimientos de la empresa.	Aumentos de precios e incumplimientos en las entregas de suministros.
Entes de gobierno	Cumplimiento con los permisos de funcionamiento de la empresa y normativa legal.	Posibles multas y sanciones por el incumplimiento o falta de permisos.	Declaración de impuestos, permisos y de funcionamiento.	Controlar el cumplimiento de permisos y documentación para el funcionamiento.	Inspecciones clausura del establecimiento.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

CAPÍTULO III

3. Problemas y objetivos

Para asegurar un buen análisis es necesario, en primer lugar, conocer el problema. Esto es, identificarlo plenamente para poder proponer alternativas de solución que respondan a ese problema. (Ortegón, Pacheco, & Adriana, 2015)

Hacer una buena identificación del problema es determinante para un buen resultado de un proyecto, ya que a partir de esto se establece toda la estrategia que implica la preparación del proyecto. No se puede llegar a la solución satisfactoria de un problema si no se hace primero el esfuerzo por conocerlo razonablemente. (Ortegón, Pacheco, & Adriana, 2015)

En este sentido, la primera cuestión a resolver en el análisis es la de identificar el problema central, esto significa buscar la forma como se debe expresar comprensivamente la cuestión que deseamos resolver. (Ortegón, Pacheco, & Adriana, 2015)

Una vez que hemos identificado nuestro problema central el cual lo debemos plantear en estado negativo, se puede definir la elaboración del árbol en 4 actividades principales que son:

- Definir el problema central.
- Graficar el árbol de efectos.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

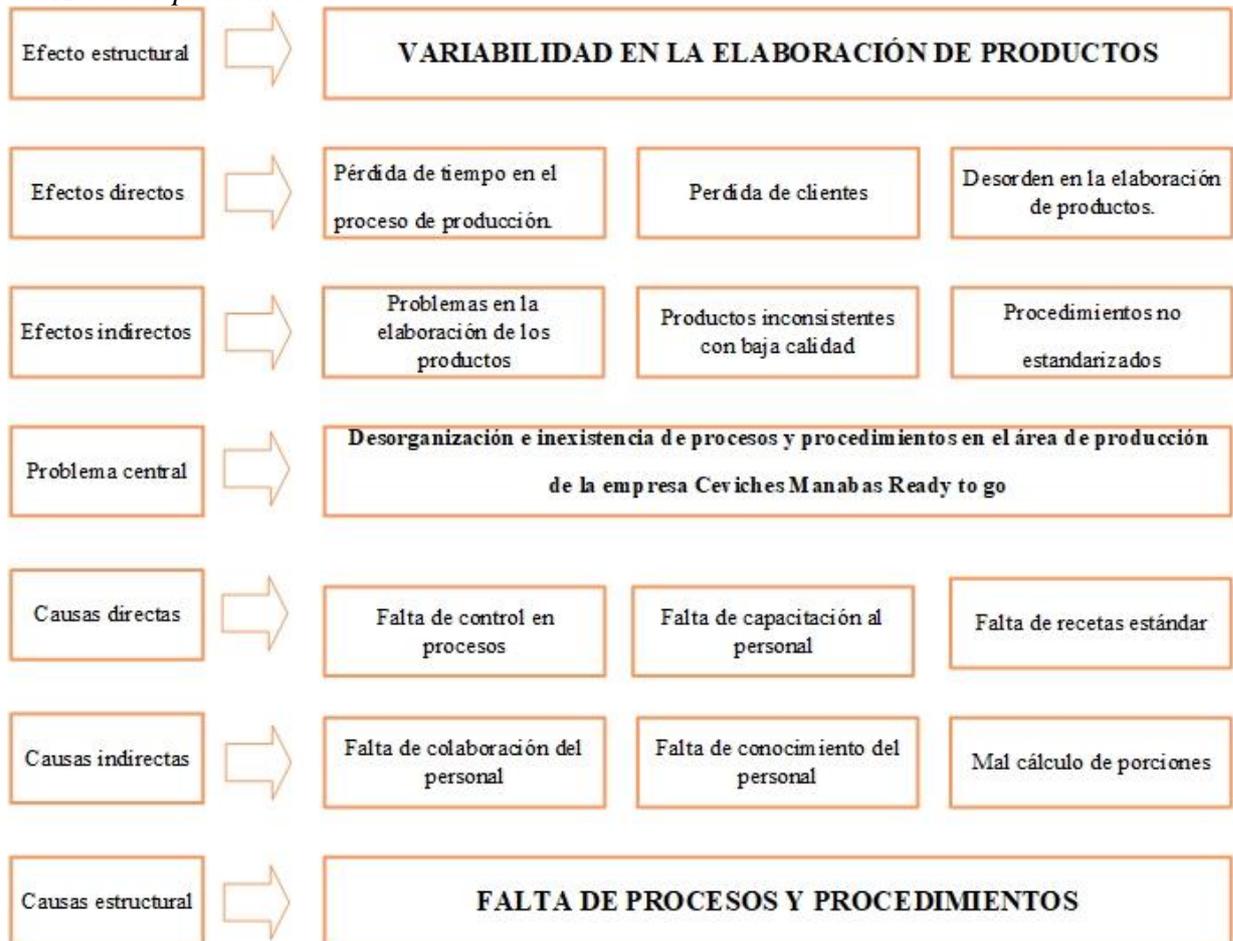
- Graficar el árbol de causas.
- Graficar el árbol de problemas.

Para realizar ahora el análisis de los objetivos se debe cambiar todas las condiciones negativas del árbol de problemas a condiciones positivas que se estime que son deseadas y viables de ser alcanzadas. Al hacer esto, todas las que eran causas en el árbol de problemas se transforman en medios en el árbol de objetivos, los que eran efectos se transforman en fines y lo que era el problema central se convierte en el objetivo central o propósito del proyecto. Haciendo el símil con el revelado de una fotografía, el árbol de problemas es el negativo y el árbol de objetivos es el positivo que se obtiene a partir de aquel. Como se puede comprender, si el segundo no es más que poner en blanco el primero, es muy importante haber confeccionado bien el árbol de causas y efectos, para poder llegar a buenos fines y medios. La importancia, además, radica en que de este último se deben deducir las alternativas de solución para superar el problema. (Ortegón, Pacheco, & Adriana, 2015)

3.01 Árbol de problemas

Ilustración 2

Árbol de problemas



3.01.1 Análisis del árbol de problemas

Al realizar el árbol de problemas identificamos que la baja productividad del personal se debe a la falta de capacitación del mismo provocando un mal accionar del personal en el área de producción lo que genera un malestar a la gerencia.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

En cuanto a la variabilidad del sabor de los productos que se elaboran causando clientes insatisfechos debido a que los productos no se realizan mediante recetas estándar lo cual no nos permite brindar un producto óptimo y estandarizado que no genere inconformidades en los clientes.

Al observar que el personal asume sus propios métodos bajo conocimientos empíricos y falta de capacitación en el área de producción los despachos de los pedidos tienen retrasos brindando un servicio deficiente lo cual está generando inconformidades en nuestros clientes por los retrasos en las entregas de los pedidos.

Uno de los problemas mayores que encontramos es la inexistencia de procesos en el área de producción y se observa que el personal no tiene registro ni un patrón en el cual controlar y realizar sus actividades laborales, por tanto, las consecuencias de no poder controlar los procesos provocan la pérdida de clientes, recursos económicos por causa de desconocimiento de sus funciones a ejercer.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

3.02 Árbol de objetivos

Ilustración 3
Árbol de objetivos



3.02.1 Análisis del árbol de objetivos

Con el árbol de objetivos se pretende un análisis inverso al árbol de problemas que planteamos, por tanto, nos permitirá dar soluciones y una visión clara de cómo se puede generar un cambio positivo para la organización con el fin de beneficiar a todos los involucrados de la organización.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

Al identificar una baja productividad se pretende que mediante las capacitaciones y socializaciones de los manuales de procesos que se deben implementar en el área de producción mejore la productividad de los trabajadores.

Al no contar con recetas estándar se genera una variabilidad en la elaboración de los productos por lo cual es conveniente implementar la estandarización de recetas y procesos para la elaboración de los productos con el fin de disminuir la variabilidad de sabor al mínimo.

Al obtener una forma de trabajo con orden al momento de la elaboración de los productos nos permitirá ser más eficientes y el uso de la materia prima será más óptimo con un mejor manejo y cálculo de las porciones que incluye cada plato del menú.

El fin de implementar y estandarizar procesos y procedimientos va ayudar a tener un mejor control de todas las actividades que se realizan en el área de producción, lo cual, ayudará en la disminución de problemas en la elaboración de los productos.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

CAPÍTULO IV

4. Análisis de alternativa

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Tabla 3

Matriz de análisis de alternativas

Matriz de análisis de alternativas							
Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	total	Categoría
Estandarizar los procesos y procedimientos	5	4	4	3	5	21	Alta
Disminuir variabilidad en los productos	5	5	5	4	5	24	Alta
Controlar procesos y procedimientos	5	4	4	3	4	20	Medio alto
Obtener procesos documentados	5	4	4	3	5	21	Alta
Capacitar al personal en procesos	4	4	4	4	4	20	Medio alto

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 4

Matriz de análisis de impacto de objetivos

Objetivos	Factibilidad de logros	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	total	Categoría
Estandarizar los procesos y procedimientos	Implementación de un manual de procesos(5)	Igualdad de condiciones para cualquier género(3)	preparar los productos con una manipulación correcta de los alimentos(5)	Funcionamiento óptimo del personal con los procesos(4)	Orden y un clima laboral muy favorable(3)	20	Medio alto
Disminuir la variabilidad en los productos	Uso de recetas estándar(5)	En el área de producción pueden laborar ambos géneros(3)	Disminuir los desechos en el área.(4)	Aumento de la utilidad disminuyendo costos(5)	Manejo adecuado en la elaboración de productos(5)	22	Alta
Controlar procesos y procedimientos	Llevar el orden y control por parte de gerencia(4)	Trabajadores capacitados(4)	Manipulación adecuada de los desperdicios del área de producción(3)	Correcto control del personal en sus procesos(4)	Lograr aceptación en el personal(4)	19	Medio alto
		Personal capacitado y	Incentiva a un correcto	Optimo desenvolvimi	Mejor organización	20	Alta

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

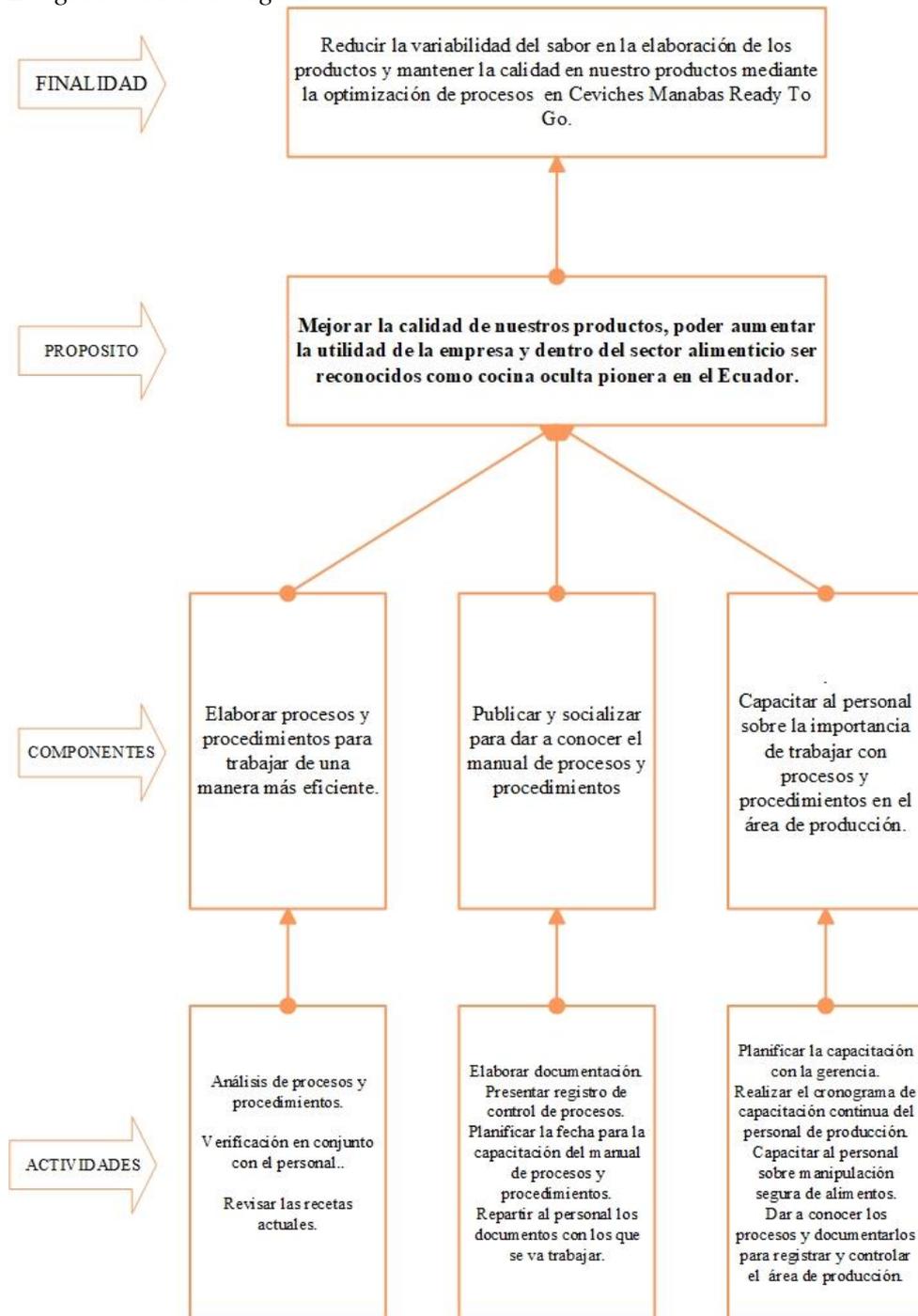
Obtener procesos documentado	Implementación de un manual de procesos(5)	con conocimientos (3)	manejo de la materia prima(4)	Correcto	Obtener mejores resultados para la empresa(4)			
Capacitar al personal en procesos	Beneficiar a los trabajadores de la empresa(4)	Capacitación constante del personal(4)	manejo de residuos según la clasificación(3)			Clima laboral favorable(3)	18	Medio alto

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

4.03 Diagrama de estrategias

Ilustración 4

Diagrama de estrategias



OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

4.03.1 Análisis de diagrama de estrategias

Mediante el diagrama de estrategias se analiza, el cual nos permita cumplirlo mediante la realización de las actividades con el personal mejorando el clima laboral y que permita a la organización seguir creciendo.

Como uno de los objetivos principales es el de la creación del manual de procesos que permita a la organización controlar y evaluar los procesos en el área de producción y poder disminuir la variabilidad de sabor en los productos, que nos permita tener clientes satisfechos y de manera directa tener un personal altamente calificado mediante las capacitaciones.

4.04 Matriz de Marco Lógico (MML)

Tabla 5
Matriz de marco lógico

Resumen narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>FIN: Reducir la variabilidad del sabor en la elaboración de los productos y mantener la calidad en nuestros productos</p>	<p>Porcentaje de clientes satisfechos. Calificación de la calidad de los productos</p>	<p>Informe de satisfacción del producto por medios de las apps de delivery. Encuesta de satisfacción de clientes</p>	<p>Satisfacción y fidelidad de los clientes con una expansión en el mercado alimenticio.</p>
<p>PROPÓSITO: Mejorar la calidad de nuestros productos y aumentar la utilidad de la empresa.</p>	<p>Nivel de satisfacción del cliente. Volumen de ingresos de ventas mensuales. Dólares gastados en materia prima por mes.</p>	<p>Revisión de quejas del cliente. Informe de ventas mensuales. Informe de gastos en materia prima.</p>	<p>Se cumple la entrega de documentación de los procesos y recetas estándar para los procedimientos cumpliendo con calidad</p>
<p>COMPONENTES: Elaborar procesos y procedimientos. Publicar y socializar el manual de procesos y procedimientos. Capacitar al personal sobre procesos y procedimientos.</p>	<p>Tiempo para procesar un pedido. Optimizar la materia prima y reducir en un 10% el desperdicio. Reducir al 60% los procedimientos empíricos aplicando las recetas estándar. Capacitar el 50% del personal del área de producción en procesos y procedimientos y sus resultados</p>	<p>Hoja de control de entrada y salida del pedido. Hoja de verificación de salida de materia prima. Supervisión de la aplicación de los procesos y procedimientos. Hoja de asistencia de capacitaciones. Control diario de calidad en el proceso verificando el uso de recetas estándar.</p>	<p>Disminución de retrasos en el despacho de pedidos. Disminución considerable en el uso de materias primas generando un ahorro a la empresa. Personal altamente apto y capacitado para realizar el trabajo con conocimientos en procesos y procedimientos. Productos elaborados correctamente y con baja variabilidad,</p>

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

Tabla 6

Actividades del proyecto

Actividades del proyecto	Presupuesto	Medios de verificación	Supuestos
Plantear a la gerencia la importancia del manual de procesos	(propuesta) 0.00\$	Solicitud aprobada por gerencia	Gerencia apruebe solicitud
Análisis de procesos y procedimientos	Día de supervisor 22.00\$	Análisis actual del levantamiento de información	Realizar los procesos de manera más eficiente
Verificación en conjunto con el personal	Día de personal 19.00\$, día de supervisor 22.00\$	Control de tiempo de despacho, uso de materia prima	Reducir errores en la elaboración de productos
Revisar las recetas actuales	Día de supervisor 22.00\$	Recetas estándar	Tener recetas estándar de los productos
Elaborar la documentación	(Impresiones) 5.00\$	Documentación levantada	Documento elaborado con la información correspondiente
Presentar el registro de control de procesos	0.00\$	Documento de registro de control	Aprobación de gerencia para obtener un mejor control
Planificar la capacitación	0.00\$	Recibir aprobación de fecha de la solicitud	Se aprueba fechas y lugar para la capacitación
Repartir al personal los documentos con los que se va trabajar	(Impresiones) 4.00\$ (anillados) 6.00\$	Check list firmado del personal que recibió la documentación	Documentación entregada a los trabajadores
Realizar el cronograma de capacitación continua del personal	0.00\$	Enviar a gerencia la planificación para capacitar al personal	Aprobar las fechas y temas para las capacitaciones
Realizar capacitación sobre manipulación segura de alimentos	2 horas de supervisor 2.75\$	Check list firmado de asistentes a la capacitación	Tener personal con conocimientos para realizar de mejor manera sus labores
Realizar la inducción correspondiente los procesos documentados	2 horas de supervisor 2.75\$	Check list firmado de asistentes a la inducción	Tener un personal capacitado para que sea más eficiente

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.01 Antecedentes

La empresa Ceviches Manabas Ready To Go inicia su actividad a inicios del 2019 con un nuevo concepto conocido como cocina oculta la que permite disminuir costos de operación y adaptabilidad a las nuevas tendencias en la industria de la comida como lo es el delivery mediante las start up de domicilios, en medio de una pandemia la empresa comienza operaciones con tres tipos de ceviches y al cabo de 5 meses la demanda incrementa por lo cual su menú se diversificó con el incremento de sus platos.

Al poco tiempo de funcionamiento la empresa comienza a trabajar con las start up de delivery y con un constante aumento en las ventas, por lo que la capacidad del área de producción no abastece debido al aumento de la demanda en los pedidos y la gerencia decide tomar nuevas opciones para implementar en la empresa y obtener mejoras que permitan ser más eficientes y generar una mayor rentabilidad a la empresa.

En este tiempo en la empresa dentro del área de producción tiene falencias ya que no se tiene conocimiento de procesos que hacen que el personal use métodos empíricos causando atrasos en la salida de pedidos y una variabilidad en la elaboración de los productos por lo que es necesario aplicar procesos y procedimientos que estandarizados con el fin de mejorar la productividad y desarrollo de la empresa

mediante un manual de procesos y procedimientos que permita tener un mejor control

**OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.**

en el área de producción para lograr una elaboración más ordenada que optimicen la elaboración de los productos.

5.01.1 Marco teórico

Un manual de procedimientos puede entenderse como un conjunto de procedimientos, que pretende describir la forma o la secuencia de pasos que se deben realizar para llevar a cabo una determinada actividad, entendiendo la actividad como un conjunto de tareas que deben realizarse de una determinada forma y en un determinado orden. (Stagnaro, Camblong, & Nicolini, 2012)

Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales. (Vivanco, 2017)

El mismo autor sigue mencionando las ventajas que ofrece un manual:

- Permiten fundamentar los procedimientos bajo un marco Jurídico - Administrativo establecido.
- Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
- Estandarizan los métodos de trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades.

- La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
- Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
- Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
- Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
- Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

En el manual podremos encontrar los lineamientos bajo el cual el personal deberá alinearse en la ejecución de las actividades asignadas, al ser el manual un documento de formalidad le permitirá a la empresa tomar decisiones con respecto a sus procesos y procedimientos.

En el área de producción de la empresa Ceviches Manabas Ready To Go se encuentra que existe desconocimiento sobre sus procesos y procedimientos lo que actualmente hace que el personal tenga retrasos en los despachos de los pedidos, productos elaborados con variabilidad media y en el tema de la materia prima existe un porcentaje promedio del 18% en desperdicios lo que está generando gastos adicionales en el área de producción.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

5.01.2 Objetivos del manual de procesos y procedimientos

Elaborar e implementar un manual de procesos y procedimientos en el área de producción de la empresa Ceviches Manabas Ready To Go dedicada a la elaboración de platos manabitas ubicados en el sector de San Isidro del Inca, D.M de quito, 2022.

5.01.2.1 Objetivo general

Elaborar e implementar el manual de procesos y procedimientos en el área de producción de la empresa Ceviches Manabas Ready to go dedicada a la elaboración de platos manabitas ubicada en el sector San Isidro del Inca, D.M de Quito, 2022.

5.01.2.2 Objetivos específicos

- Disminuir la variabilidad en la elaboración de los productos por medio del uso de recetas estándar.
- Mejorar el tiempo de despacho de nuestros productos
- Incrementar el índice de satisfacción de los productos
- Establecer estándares dentro de los procedimientos por medio de los lineamientos requeridos por gerencia

5.01.3 Misión

Ser una empresa que elabora comida de origen manabita, con materias primas de calidad y procesos que están sujetos a exigentes estándares de calidad, para satisfacción de nuestros consumidores.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

5.01.4 Visión

Ser reconocidos y líder en el mercado alimenticio como una empresa pionera en el Ecuador como cocina oculta gracias a la excelente calidad de nuestro productos y buen servicio que brindamos.

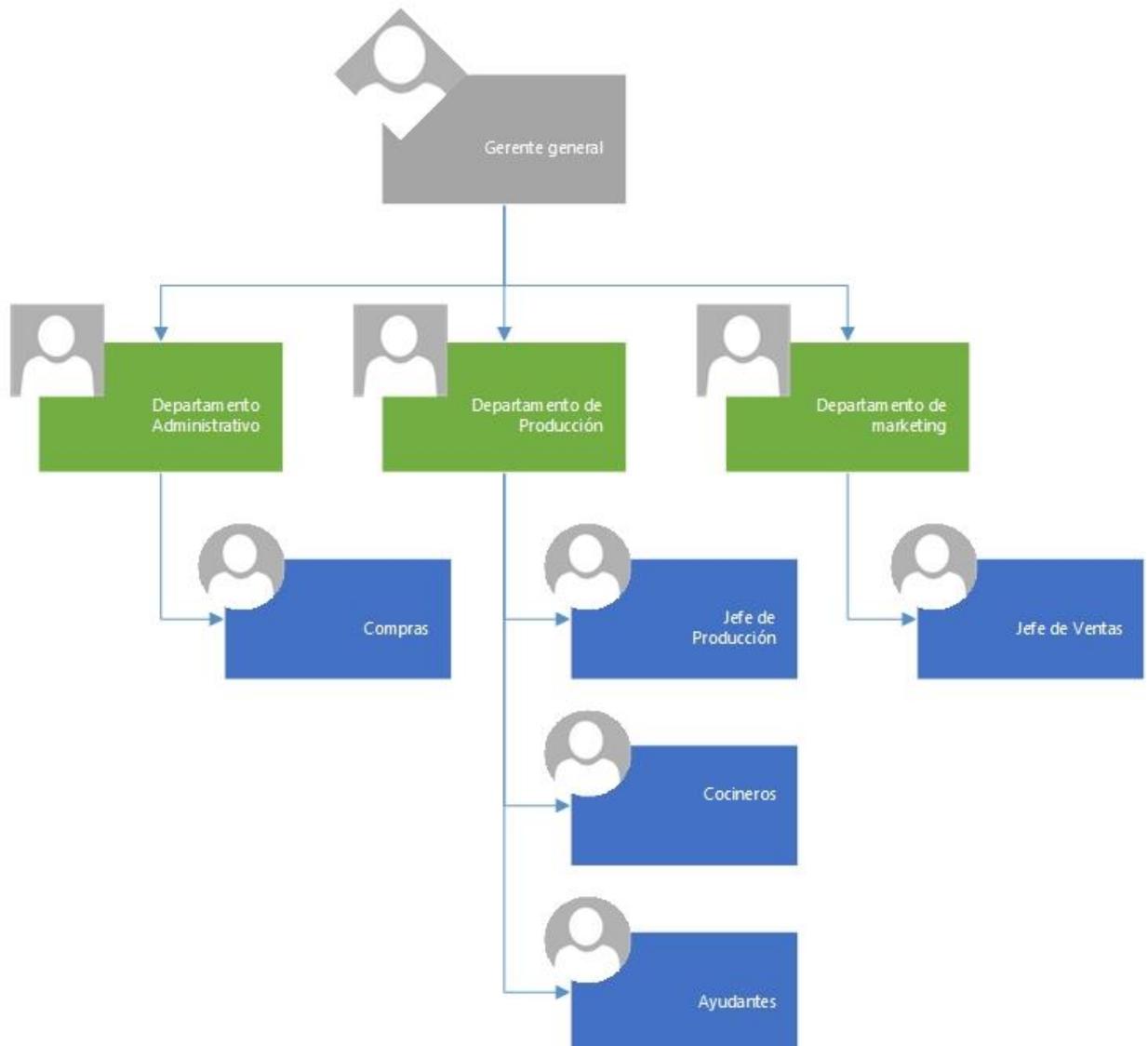
5.01.5 Política de calidad

Ceviches Manabas Ready To Go es consciente de consolidar una cultura de productos de calidad y la gerencia se encarga de proporcionar los recursos necesarios para que su materia prima y suministros cumplan todos los estándares de calidad para la elaboración de sus productos.

El área de producción está comprometida a impulsar la mejora continua, satisfacer los requisitos tanto internos como de los clientes para establecer las mejoras.

5.01.6 Organigrama estructural

Ilustración 5
Organigrama estructural



OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

5.01.6.1 Descripción de las funciones de organigrama estructural

Gerente General: Administra los recursos financieros y dirige la empresa y sus procesos para planificar, organizar, dirigir, controlar, analizar y conducir el trabajo de la empresa, también es el representante legal.

Administrador: Encargado de administrar los recursos financieros y dirigir la empresa mediante los procesos de control contables y administrativos, distribuye las funciones que desempeña cada trabajador.

Asistente de compras: Es el encargado de prestar apoyo en tareas administrativas y de compras de suministros y materia prima para lograr un eficiente funcionamiento de la empresa, organiza los documentos e información de todas las áreas para su registro y archivo en caso de requerir información, además de contar con un análisis contable y de negociación para el mejoramiento continuo de la administración.

Jefe de producción: Es el encargado de controlar y planificar los procesos en el área de producción con la capacidad de verificar las entradas y salidas de suministros y materia prima que sean los necesarios para la elaboración de pedidos y realizar los requerimientos necesarios para el funcionamiento de su área teniendo una comunicación directa con el departamento administrativo, debe manejar las quejas de clientes directos y de las apps de delivery además del mantenimiento de los equipos, capacidad de liderazgo para el manejo de personal.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

Cocinero: Es el encargado del manejo tanto de cocina fría como caliente y organiza y aprovisiona las estaciones con los productos necesarios que les permita preparar la comida para el servicio siguiendo los procedimientos que les permitan cocinar los productos del menú con el resto del personal de cocina y ser proactivos para proponer mejoras en el área de producción.

Ayudante de cocina: Las funciones que debe cumplir es la de limpiar, pelar y cortar los alimentos tales como verduras y mariscos, pesar o medir los alimentos, mezclar ingredientes para elaborar salsas o aliños, ayudar en la preparación de los platos listos para la entrega además de ayudar con las tareas de orden y limpieza en la cocina.

Jefe de ventas: Es el encargado de coordinar la parte comercial de la empresa con el propósito de alcanzar el los objetivos deseados en el área que le permitan tomar las mejores decisiones y aumentar las ganancias de la empresa, planifica, ejecuta y supervisa las estrategias de ventas más competitivas además de analizar las métricas de ventas que nos brindan las apps de delivery y gestionar el marketing con estas apps, tener capacidades como el trabajo en equipo, capacidad de liderazgo y dominio en atención a los clientes.

5.01.7 Marco legal

Para poder ejecutar el proyecto en la empresa Ceviches Manabas Ready To Go cuenta con los permisos de funcionamiento requeridos por los entes regulatorios para la elaboración de alimentos y poder elaborar productos de calidad acorde a las exigencias de los clientes.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

5.01.7.1 Tipo de empresa

Ceviches Manabas Ready To Go producción y comercialización de alimentos según su clasificación, se especializa en la elaboración de platos de origen manabita con un menú diverso en sus platos.

5.01.7.2 Según su escala

Ceviches Manabas Ready To Go dentro de su escala se encuentra catalogada como una microempresa, debido a que su número de colaboradores es de nueve personas, su valor bruto en ventas anuales es menos a los 100.000 \$, sus activos no superan los 100.00 \$ y es parte del sector privado contando con un RUC empresarial y como contribuyente al SRI.

5.01.7.3 Según su actividad

Ceviches Manabas Ready To Go re rige por su actividad según el ARCSA como establecimiento para la elaboración y conservación de pescados, crustáceos, moluscos y sus derivados basados en la normativa técnica sanitaria sobre prácticas correctivas de higiene.

5.01.7.4 Según su capital

Ceviches Manabas Ready To Go es una empresa privada ya que su capital invertido es por parte de los dueños y mediante un crédito bancario para la inversión y crecimiento del mismo.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

5.02 Descripción

5.02.1 Método deductivo

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas. (Abreu, 2014)

El razonamiento deductivo utiliza el método deductivo que relaciona tres momentos de la deducción: 1) Axiomatización (1er principio) se parte de axiomas; verdades que no requieren demostración, 2) Postulación se refiere a los postulados, doctrinas asimiladas o creadas y 3) Demostración, referido al acto científico propio de los matemáticos, lógicos, filósofos. A pesar de sus limitaciones, es de utilidad para la investigación, ofrece recursos para unir la teoría y la observación, además de que permite a los investigadores deducir a partir de la teoría los fenómenos que habrán de observarse. Las deducciones hechas a partir de la teoría pueden proporcionar hipótesis que son parte esencial de la investigación científica. (Dávila Newman, 2006)

5.02.2 Método inductivo

Mediante este método se observa, estudia y conoce las características genéricas o comunes que se reflejan en un conjunto de realidades para elaborar una propuesta o ley científica de índole general. El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo. (Abreu, 2014)

El método inductivo se conoce como experimental y sus pasos son: 1) Observación, 2) Formulación de hipótesis, 3) Verificación, 4) Tesis, 5) Ley y 6) Teoría. La teoría de la falsación funciona con el método inductivo, por lo que las conclusiones inductivas sólo pueden ser absolutas cuando el grupo a que se refieran será pequeño. (Dávila Newman, 2006)

5.02.3 Enfoque de la investigación

La investigación se enfocará hacia el área de producción y sus involucrados sean internos como externos mediante la encuesta, que permitirá determinar los problemas percibidos en la misma; a través de la encuesta se busca la mayor parte de problemas que tiene la empresa en el área de estudio, lo que quiere decir que la información recolectada será lo que se quiere investigar en la empresa.

5.02.3.1 Población y muestra

El primer paso en toda investigación estadística consiste en fijar el conjunto de elementos que queremos estudiar, que llamaremos población o universo. Cada elemento de la población se denomina individuo o unidad estadística. La población puede ser el conjunto de personas de una localidad; Llamaremos muestra a un subconjunto limitado

extraído de la población, con el objeto de reducir el número de experiencias. (Del Pino, 2008)

Como indica el autor en esta investigación debemos tener claro quiénes son los involucrados, para poder realizar una encuesta que permita obtener la cantidad necesaria de información de la opinión si el manual de procesos y procedimientos sería de gran ayuda para la mejora con su implementación, por eso se reúne al personal involucrado de las diferentes áreas para realizar la encuesta.

Tabla 7
Plan de encuesta

Población de aplicación de encuesta	No.
Personal del área de producción	5
Personal administrativo	3
Total	8

Tabla 8
Formato de encuesta

No	Pregunta	Respuesta	
		si	no
1	¿Conoce la importancia de definir procesos en el área de producción?		
2	¿Tiene algún conocimiento de manuales de procesos y procedimientos?		
3	¿Percibe problemas en el desempeño de las actividades en el área de producción?		

-
- 4 ¿Cree que el manual de procesos y procedimientos puede disminuir los problemas percibidos en el área de producción?
- 5 ¿Cree usted que el manual de proceso y procedimientos ayudara a tener productos de calidad?
- 6 ¿Cree usted que el manual de procesos y procedimientos ayudara a mejorar la producción?
- 7 ¿Cree usted que es necesario publicar a todos los involucrados la información del manual de procesos y procedimientos?
- 8 ¿Considera que el manual de procesos y procedimientos disminuya la variabilidad de los productos?
- 9 ¿Considera que se puede realizar el trabajo de forma mas eficiente con el manual de procesos y procedimientos?
-

5.02.3.2 Método de recolección de información y tabulación.

Una vez finalizadas las encuestas realizamos la tabulación con la información adquirida como:

- Calculo de porcentajes positivos y negativos.
- Análisis estadístico conforme al grafico que reflejan los resultados.
- Tabulación de resultados en cada respuesta.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

- Socialización de tendencias con respecto al marco lógico y el diagrama de estrategias.
- Formular conclusiones y recomendaciones en base a indicadores.

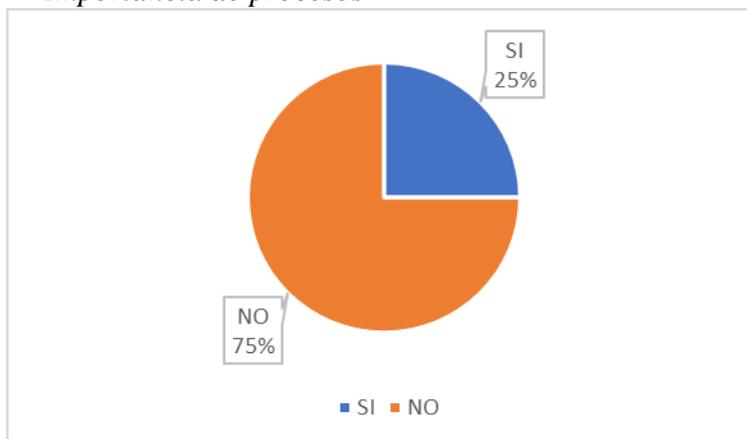
5.02.4 Resultados de la encuesta

Pregunta 1 ¿Conoce la importancia de definir procesos en el área de producción?

Tabla 9
Importancia de procesos

RESPUESTA	SI	NO	TOTAL
NUMERO	2	6	8
PORCENTAJE	25%	75%	100%

Ilustración 6
Importancia de procesos



Análisis de pregunta: Al observar el resultado de la primera pregunta, nos indica que el 75% del personal involucrado no tiene conocimientos sobre definir procesos en el área de producción.

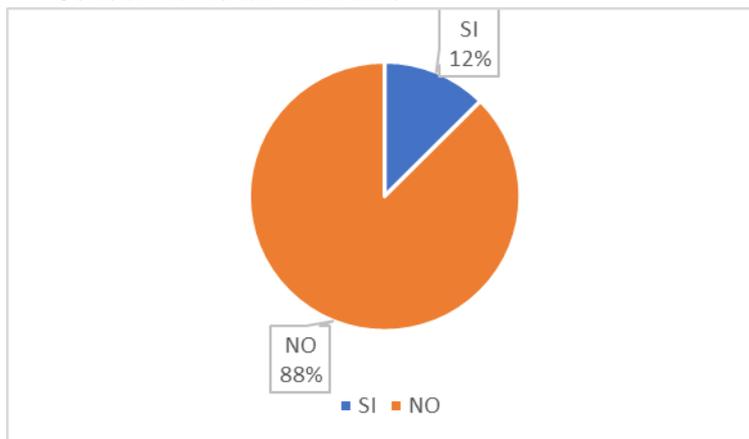
Pregunta 2 ¿Tiene algún conocimiento de manuales de procesos y procedimientos?

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

Tabla 10
Conocimiento de manuales

RESPUESTA	SI	NO	TOTAL
NUMERO	1	7	8
PORCENTAJE	12%	88%	100%

Ilustración 7
Conocimiento de manuales



Análisis de pregunta: Al observar el resultado de la segunda pregunta, nos indica que el 88% del personal involucrado no tiene un conocimiento sobre los manuales de procesos y procedimientos.

Pregunta 3 ¿Percibe problemas en el desempeño de las actividades en el área de producción?

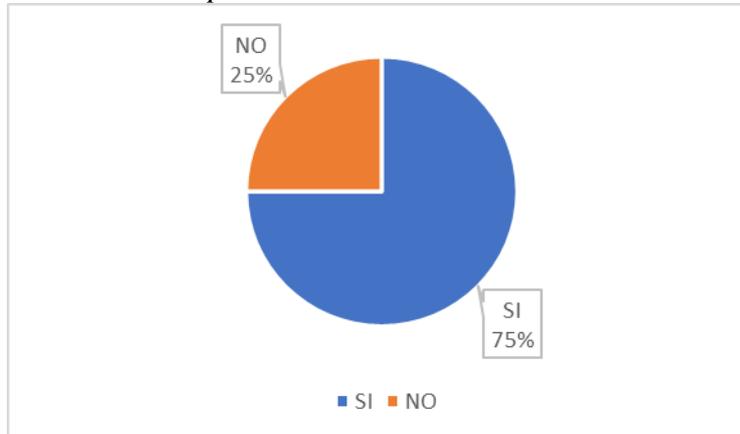
Tabla 11
Problemas en el desempeño

RESPUESTA	SI	NO	TOTAL
NUMERO	6	2	8
PORCENTAJE	75%	25%	100%

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

Ilustración 8

Problemas en el desempeño



Análisis de pregunta: Al observar el resultado de la tercera pregunta, nos indica que el 75% del personal involucrado percibe problemas al desempeñar sus actividades en el área de producción.

Pregunta 4 ¿Cree que el manual de procesos y procedimientos puede disminuir los problemas percibidos en el área de producción?

Tabla 12

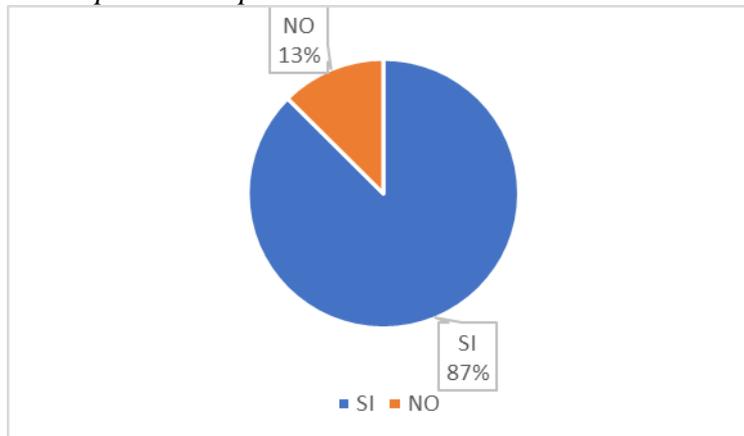
Disminuir los problemas percibidos

RESPUESTA	SI	NO	TOTAL
NUMERO	7	1	8
PORCENTAJE	87%	13%	100%

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

Ilustración 9

Disminuir los problemas percibidos



Análisis de pregunta: Al observar el resultado de cuarta pregunta, nos indica que el 87% del personal cree que el manual de procesos y procedimientos puede disminuir los problemas percibidos en el área de producción.

Pregunta 5 ¿Cree usted que el manual de proceso y procedimientos ayudara a tener productos de calidad?

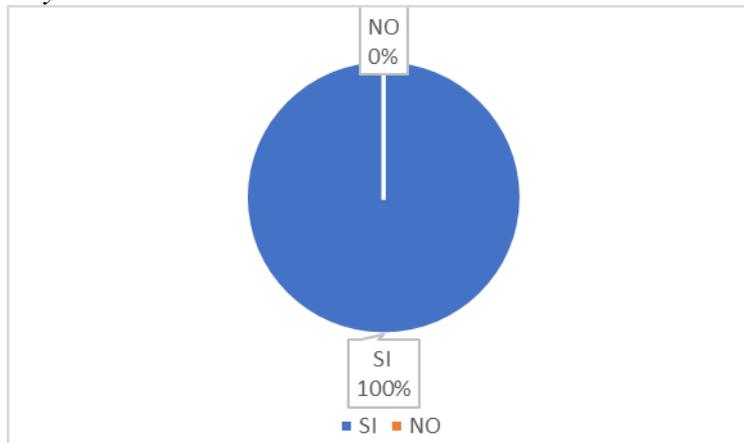
Tabla 13

Manual ayuda tener calidad

RESPUESTA	SI	NO	TOTAL
NUMERO	8	0	8
PORCENTAJE	100%	0%	100%

Ilustración 10

Manual ayudas tener calidad



Análisis de pregunta: Al observar el resultado de la quinta pregunta, nos indica que el 100% del personal involucrado cree que el manual de procesos y procedimientos nos ayudara a tener productos de calidad.

Pregunta 6 ¿Cree usted que el manual de procesos y procedimientos ayudara a mejorar la producción?

Tabla 14

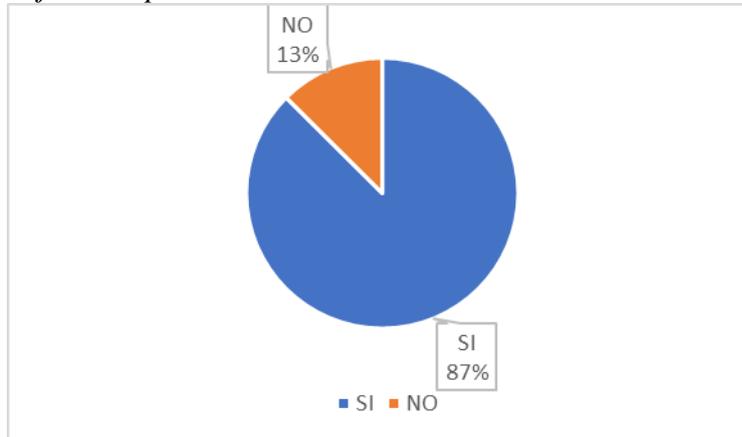
Ayuda mejorar la producción

RESPUESTA	SI	NO	TOTAL
NUMERO	7	1	8
PORCENTAJE	87%	13%	100%

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

Ilustración 11

Ayuda mejorar la producción



Análisis de pregunta: Al observar el resultado de la sexta pregunta, nos indica que el 87% del personal involucrado cree que el manual de proceso y procedimientos ayudara a mejorar la producción.

Pregunta 7 ¿Cree usted que es necesario publicar a todos los involucrados la información del manual de procesos y procedimientos?

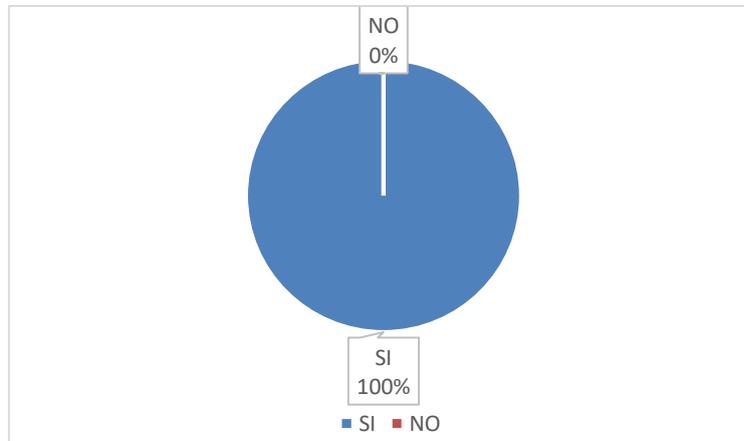
Tabla 15

Publicar manual a involucrados

RESPUESTA	SI	NO	TOTAL
NUMERO	8	0	8
PORCENTAJE	100%	0%	100%

Ilustración 12

Publicar manual a involucrados



Análisis de pregunta: Al observar el resultado de la séptima pregunta, nos indica que el 100% del personal involucrado cree que es necesario la publicación de la información del manual de procesos y procedimientos a todos los involucrados.

Pregunta 8 ¿Considera que el manual de procesos y procedimientos disminuya la variabilidad de los productos?

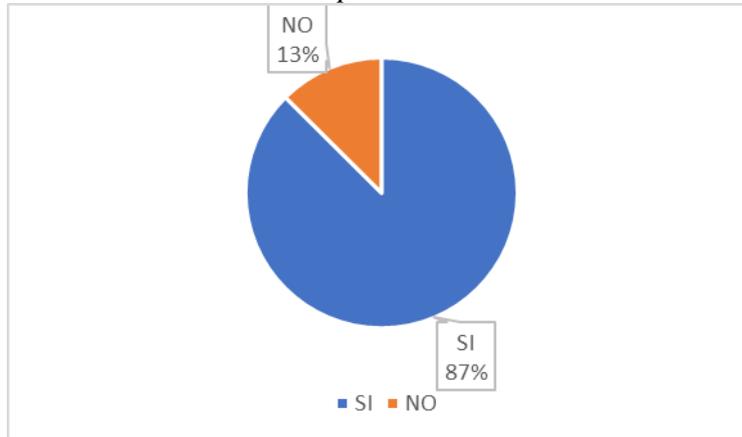
Tabla 16

Ayuda disminuir variabilidad de productos

RESPUESTA	SI	NO	TOTAL
NUMERO	7	1	8
PORCENTAJE	87%	13%	100%

Ilustración 13

Ayuda disminuir variabilidad de productos



Análisis de pregunta: : Al observar el resultado de la octava pregunta, nos indica que el 87% del personal involucrado considera que el manual de procesos y procedimientos puede disminuir la variabilidad de los productos.

Pregunta 9 ¿Considera que se puede realizar el trabajo de forma más eficiente con el manual de procesos y procedimientos?

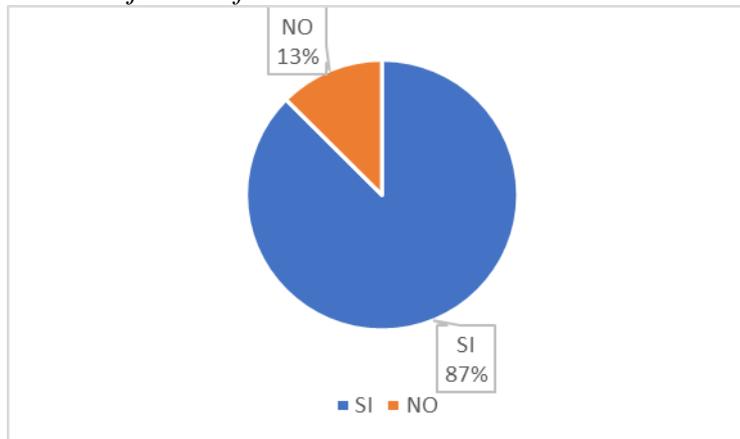
Tabla 17

Realizar el trabajo más eficiente

RESPUESTA	SI	NO	TOTAL
NUMERO	7	1	8
PORCENTAJE	87%	13%	100%

Ilustración 14

Realizar el trabajo más eficiente



Análisis de pregunta: : Al observar el resultado de la novena pregunta, nos indica que el 87% del personal involucrado considera que el manual de procesos y procedimientos permitirá trabajar de forma más eficiente.

5.03 Formulación

Mediante este manual de procesos y procedimientos la empresa Ceviches Manabas Ready To Go le permitirá contar con una herramienta que le dé una ventaja competitiva dentro de la industria alimenticia de las cocinas ocultas, debido a que en la industria la mayoría de empresas hacen el uso de manuales de procesos y procedimientos que le permitirá realizar sus actividades con un orden y limpieza ejecutándolas de una forma más eficiente y con una variabilidad mínima.

Esta herramienta permitirá que las actividades se realicen de forma secuencial y cronológica a seguir para la elaboración de los pedidos requeridos y en el personal ayudara como una guía para sus actividades, guía de entrenamientos para el personal y mejorar el control interno de las actividades.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

El planteamiento de la propuesta se encuentra por completo en el anexo como el manual de procesos y procedimientos de la empresa Ceviches Manabas Ready To Go.

5.03.1 Proceso de recepción y despacho de pedido

Tabla 18
Recepción y despacho de pedido

Paso	Responsable	Descripción de actividades		Documento
			Actividad	
1	Jefe de producción	Recibir el pedido ya sea por pedido directo o por medio de las aplicaciones de delivery		Orden de pedido
1.1	Jefe de producción	Llenar la orden de pedido con el documento respectivo y verificar con el menú		Orden de pedido
2	Cocinero	Revisar la orden de pedido y asignar actividades		Orden de pedido
2.1	Cocinero	Preparar el pedido según los productos requeridos por el cliente		Orden de pedido Receta estándar
3	Ayudante de cocina	Empacar los productos en sus respectivos recipientes		Orden de pedido
3.1	Ayudante de cocina	Revisar que la orden de pedido este completa con lo requerido		Orden de pedido
3.2	Ayudante de cocina	Sellar los productos y empaques para su despacho		
4	Ayudante de cocina	Entregar el producto al delivery		Orden de pedido

5.03.2 Proceso de recepción y almacenamiento de mariscos

Tabla 19
Recepción y almacenamiento

Paso	Responsable	Descripción de actividades		Documento
			Actividad	
1	Jefe de producción	Recibir el pedido y verificar con la factura que coincida con lo solicitado.		Orden de pedido Factura

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

1.1	Ayudante de cocina	Verificar la temperatura en que llega el marisco(Pescado-camarón-cangrejo).	Hoja de control de temperatura
2	Jefe de producción	Pesaje del marisco.	
2.1	Ayudante de cocina	Verificar que la balanza este encerada en kilos	
2.2	Ayudante de cocina	Pesar en la jaba y que no contenga más de 5 paquetes de 1 kilo.	Recepción de mercadería
2.3	Jefe de producción	Tomar pesos de balanza y sumar las jabas para verificar el peso con la factura del proveedor.	Recepción de mercadería Factura
3	Ayudante de cocina	Ordenar para el almacenamiento correspondiente.	
3.1	Ayudante de cocina	Colocar en el congelador en la sección asignada según el marisco (Pescado-camarón-cangrejo) correspondiente.	Control interno de inventarios

5.03.3 Procedimientos

5.03.3.1 Procedimiento de curtido de pescado

Tabla 20

Curtido de pescado

Paso	Responsable	Descripción de actividades		Documento
			Actividad	
1	Jefe de producción		Solicitud de materia prima.	Control interno de inventarios
2	Ayudante de cocina		Limpiar pescado.	
2.1	Cocinero		Cortar el pescado en trozos como indica la receta.	Receta estándar
2.2	Ayudante de cocina		Colocar en el pyrex el pescado picado.	
3	Cocinero		Elaborar el zumo de limón como indica la receta.	Receta estándar
3.1	Cocinero		Mezclar el pescado, zumo de limón y sal como indica la receta.	Receta estándar
3.2	Ayudante de cocina		Dejar reposar el tiempo establecido como indica la receta.	Receta estándar

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

4	Ayudante de cocina	Llevar a refrigeración
---	--------------------	------------------------

5.03.3.2 Procedimiento de base para ceviche de camarón y cangrejo

Tabla 21

Base para ceviche

Paso	Responsable	Descripción de actividades		Documento
		Actividad		
1	Jefe de producción	Solicitud de materia prima.		Control interno de inventarios
2	Ayudante de cocina	Limpiar verduras.		
2.1	Cocinero	Procesar las verduras como indica la receta		Receta estándar
3	Ayudante de cocina	Elaborar el zumo de limón como indica la receta.		
4	Cocinero	Elaborar el caldo de camarón o cangrejo como indica la receta.		Receta estándar
4.1	Cocinero	Enfriar caldo en el tiempo establecido por la receta		Receta estándar
5	Cocinero	Mezclar las verduras procesadas y el caldo como indica la receta		Receta estándar
6	Ayudante de cocina	Llevar a estación de cocina fría.		

5.03.3.3 Procedimiento de elaboración de ceviches

Tabla 22

Elaboración de ceviches

Paso	Responsable	Descripción de actividades		Documento
		Actividad		
1	Jefe de producción	Recibir la orden de pedido.		Orden de pedido
2	Ayudante de cocina	Seleccionar el bowl de acero quirúrgico para preparación de acuerdo al marisco a preparar.		
2.1	Cocinero	Tomar la porción del marisco requerido.		Receta estándar

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

2.2	Cocinero	Agregar la base del ceviche según el marisco requerido.	Receta estándar
2.3	Cocinero	Agregar las verduras requeridas según la receta.	Receta estándar
2.4	Cocinero	Agregar la salsa requerida según la receta.	Receta estándar
2.5	Cocinero	Mezclar la preparación con todos los ingredientes.	Receta estándar
3	Ayudante de cocina	Sellar y empacar en el recipiente correspondiente.	
3.1	Ayudante de cocina	Incluir las porciones respectivas y adicionales si los tuviese.	Orden de pedido
4	Ayudante de cocina	Despachar el pedido	Orden de pedido

5.03.3.4 Procedimiento de elaboración de apanados

Tabla 23
Elaboración de apanados

Paso	Responsable	Descripción de actividades		Documento
			Actividad	
1	Jefe de producción	Recibir la orden de pedido.		Orden de pedido
2	Ayudante de cocina	Seleccionar el marisco a preparar.		
2.1	Ayudante de cocina	Limpiar el marisco a preparar.		
3	Cocinero	Realizar la primera apanadura como indica la receta		Receta estándar
3.1	Cocinero	Pasar el marisco por la mezcla de huevo como indica la receta.		Receta estándar
3.2	Cocinero	Realizar la segunda apanadura como indica la receta		Receta estándar
4	Cocinero	Preparar y calentar el aceite a la temperatura que indica la receta.		Receta estándar
4.1	Cocinero	Freír el marisco requerido en el tiempo establecido en la receta.		Receta estándar

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

4.2	Ayudante de cocina	Secar y escurrir el excedente de grasa.	
5	Ayudante de cocina	Incluir las porciones que integran el plato.	Receta estándar
6	Ayudante de cocina	Sellar y empacar el plato en su respectivo recipiente.	
7	Ayudante de cocina	Despachar el pedido.	Orden de pedido

CAPÍTULO VI

6. Aspectos administrativos

6.01 Recursos

En la realización del siguiente proyecto dentro de la empresa Ceviches Manabas Ready To Go se investigó de una manera muy meticulosa los procesos y procedimientos en el área de producción que se realizan a diario los colaboradores en sus jornadas de trabajo, sino que también se utilizó para poder desarrollar el mismo varios materiales, medios tecnológicos, suministros de oficina y la materia prima, la cual será detallada a continuación con todos los recursos que se usaron o implicaron en la elaboración del proyecto y esperando en un futuro obtener resultados positivos.

6.01.1 Recursos humanos

Tabla 24

Recursos humanos

NOMBRE	CARGO
Ing. Andres Olalla	Tutor
Héctor Carrasco	Tutorado

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

6.01.2 Recursos tecnológicos

Tabla 25

Recursos tecnológicos

ITEM	RECURSO
1	Computadora
2	Impresora
3	Cronometro
4	Termómetro
5	Balanza electrónica
6	Internet

6.01.3 Recursos materiales

Tabla 26

Recursos materiales

ÍTEM	RECURSO	DESCRIPCIÓN
1	Resma de papel bond	Impresiones, tesis y formatos
2	Cartucho de tinta negra	Impresión
3	Cartucho de tinta a color	Impresión
4	Anillados	Manual y tesis
5	Empastado	Tesis
6	Material de oficina	Papelería

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

6.02 Presupuesto

Tabla 27

Presupuesto de tesis

ÍTEM	CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Actividades del Proyecto		1	\$ 112,00	\$ 112,00
2	Computador DELL	Activo	1	\$ 350,00	\$ 350,00
3	Impresora	Activo	1	\$ 225,00	\$ 225,00
4	Cronometro	Activo	1	\$ 12,00	\$ 12,00
5	Termómetro	Activo	1	\$ 8,00	\$ 8,00
6	Balanza electrónica	Activo	1	\$ 45,00	\$ 45,00
7	Internet	Mensual	1	\$ 54,00	\$ 54,00
8	Resma de papel bond	Papelería	1	\$ 5,00	\$ 5,00
9	Cartucho tinta negra	Papelería	1	\$ 15,00	\$ 15,00
10	Cartucho tinta color	Papelería	1	\$ 18,00	\$ 18,00
11	Anillados	Ejemplares	3	\$ 4,00	\$ 12,00
12	Empastado	Tesis	1	\$ 20,00	\$ 20,00
				TOTAL	\$ 876,00

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

6.03 Cronograma

Tabla 28

Cronograma tesis

ACTIVIDAD /SEMANA	MES DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO													
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
CAPITULO 1(ANTECEDENTES)	■																									
CONTEXTO		■																								
JUSTIFICACIÓN			■																							
DEFINICIÓN DE PROBLEMA				■																						
CAPITULO 2(INVOLUCRADOS)					■																					
MAPEO DE INVOLUCRADOS						■																				
MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS							■																			
CAPITULO 3(PROBLEMAS Y OBJETIVOS)								■																		
ÁRBOL DE PROBLEMAS									■																	
ÁRBOL DE OBJETIVOS										■																
CAPITULO 4(ANÁLISIS DE ALTERNATIVA)											■															
MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS												■														
MATRIZ DE ANÁLISIS DE OBJETIVOS													■													
DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS														■												
MATRIZ DE MARCO LÓGICO															■											
CAPITULO 5(PROPUESTA)																■										
ANTECEDENTES DE LA HERRAMIENTA																	■									
DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA																		■								
FORMULACIÓN DE LA HERRAMIENTA																			■							
CAPITULO 6(ASPECTOS ADMINISTRATIVOS)																				■						
RECURSOS																					■					
PRESUPUESTO																						■				
CRONOGRAMA																							■			
CAPITULO 7																								■		
CONCLUSIONES																									■	
RECOMENDACIONES																										■

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

Dentro de la investigación y levantamiento de los procesos y procedimientos del área de producción de la empresa Ceviches Manabas Ready To Go nos permitió obtener un referenciación de cómo se encontraba trabajando el personal del área de producción y que posteriormente nos ayuda a plantear un mejor control y orden que ayuden a disminuir la variabilidad en la elaboración de los platos.

El personal del área de producción cumple sus actividades sin orden y sin un flujo continuo lo cual ocasiona un desperdicio de los recursos, ya que cada trabajador lo realiza a su manera, por esta razón se necesita una rigurosa supervisión de los proceso y procedimientos para evitar el desperdicio de los recursos.

Se encuentra necesario que se establezcan los procesos y procedimientos incluido las actividades que son determinadas en cada uno de los procesos, de una manera muy específica que permiten el cumplimiento correcto y ordenado de los mismos.

Mediante la ejecución del presente manual se dejará de consumir recursos innecesarios que aumenta los gastos, quejas con los clientes, problemas internos del área, mediante la ejecución de cada proceso y procedimiento establecido por medio del monitoreo de los estándares establecidos.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHES
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

La socialización del manual mediante la capacitación a los trabajadores permitió que las aplicaciones de los formatos de control sean de una manera sencilla y despejar las dudas con respecto a los procesos y procedimientos que se realizan en el área de producción.

7.02 Recomendaciones

El manual de procesos y procedimientos debe ser aplicado y monitoreado con el objetivo de que sea parte de la cultura organizacional de la empresa y realizar las revisiones periódicas de las actividades que conforman el manual permitiendo establecer modificaciones o ajustes que permitan la mejora continua de la empresa.

Socializar y capacitar al personal operativo del área de manera periódica y evaluando a los mismos sobre el uso y manejo del manual de procesos y procedimientos.

Para obtener un mejor control de las actividades de los procesos y procedimientos dentro del área se debe llevar el control y uso de los formatos establecidos según la responsabilidad de cada trabajador para reducir la variabilidad en los platos y disminuir las quejas del cliente.

Se debe realizar una evaluación de los resultados a corto y mediano plazo del manual que contenga un reporte estadístico de la mejora y de la satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 195-204.
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 180-205.
- De Bonis, G. (07 de noviembre de 2016). *Germandebonis*. Obtenido de <https://germandebonis.com/estandarizacion-de-recetas/>
- Del Pino, S. (2008). Población y muestra. *Revista Digital, Innovación y Experiencias Educativas*, 2-3.
- Del Prado Martínez, M. A. (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones. *Revista General de Información y Documentación*, 395.
- Forbes staff. (04 de Enero de 2021). *Forbes*. Obtenido de <https://forbes.co/2021/01/04/negocios/que-son-las-cocinas-ocultas-el-arma-secreta-de-los-domicilios/>
- Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.
- Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.
- Ortegón, E., Pacheco, J. F., & Adriana, P. (Julio de 2015). *Cepal*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5607>

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (22 de Septiembre de 2017). *Planificacion.gob.ec*.

Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

[content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

Stagnaro, D., Camblong, j., & Nicolini, J. (2012). *WAC Clearing house*. Obtenido de

<https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf>

Vivanco, M. E. (2017). Losmanuales de procedimientos como herramientas de control

interno de una organización. *Revista científica de la universidad de Cienfuegos*,

250.

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

ANEXOS

Anexo 1 Manual de procesos y procedimientos

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA
CEVICHERS MANABAS “READY TO GO”, EN LA
CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

VERSIÓN 2021

TABLA DE REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	
1	10/03/2022	REVISIÓN INICIAL	
ELABORADO POR: HÉCTOR CARRASCO		APROADO Y REVISADO:	
FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:	

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

Contenido

<u>1. Introducción</u>	63
<u>2. Objetivo general</u>	64
<u>3. Alcance</u>	64
<u>4. Procesos</u>	65
<u>4.1 Procesos de recepción y despacho de pedidos</u>	65
<u>4.2 Proceso de recepción y almacenamiento de mariscos</u>	67
<u>5. Procedimientos</u>	69
<u>5.1 Procedimiento de encurtido de pescado</u>	69
<u>5.2 Procedimiento de base para ceviche de camarón y cangrejo</u>	71
<u>5.3 Procedimiento de elaboración de ceviches</u>	73
<u>5.4 Procedimiento de elaboración de apanados</u>	75
<u>6. Anexos</u>	1
<u>6.1 Anexo 1 Orden de pedido</u>	1
<u>6.2 Anexo 2 Recepción de materia prima</u>	2
<u>6.3 Anexo 3 Receta estándar</u>	3
<u>6.4 Anexo 4 Control interno de inventarios</u>	4
<u>6.5 Anexo 5 Control de temperatura</u>	5

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

1. Introducción

El presente documento que contiene el manual de procesos y procedimientos de la empresa Ceviches Manabas Ready To Go es una herramienta de mucha importancia que permitirá un manejo eficiente en sus procesos y procedimientos para que la elaboración de los productos dentro del área de producción se realicen de manera adecuada y ordenada, que aseguren la máxima calidad y seguridad de los productos que ofrecemos, y es que, el proceso de producción de alimentos es una cadena compleja en la que están implicadas diversas personas y se implementan varios procesos.

De esta manera el manual será de gran utilidad cuando ingrese personal nuevo, permitiéndole tener una guía que facilite el entendimiento de los procesos y procedimientos para evitar errores, variabilidad de sabor y desperdicios de recursos que causen pérdidas a la organización.

Misión:

Definir y establecer los procesos y procedimientos, permitiendo que las actividades se realicen de una manera óptima y adecuada en el área de producción con un personal calificado que trabaje con estándares de calidad.

Visión:

Mantener el control de procesos y procedimientos en el área de producción como modelos a seguir que aporta a tener productos de alta calidad y aumentar la utilidad empresarial cumpliendo con las políticas y estándares que la organización requiera

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

2. Objetivo general

Diseñar un manual de procesos y procedimientos que permitan la optimización y estandarización a través de una gestión eficiente de sus procesos y procedimientos, orientados a mantener un desempeño correcto y articulado para la mejora continua y aprovechamiento de los recursos.

Objetivos específicos

- Establecer procesos y procedimientos del área de producción.
- Socializar con el personal involucrado en el área.
- Capacitar al personal con respecto al uso del manual de procesos y procedimientos.
- Realizar y mantener un adecuado control de los procesos y procedimientos establecidos.

•

3. Alcance

El presente manual de procesos y procedimientos está diseñado para ser aplicado en todas las actividades establecidas en el área de producción como medio de control y verificación en las labores del personal involucrado siendo los responsables de la correcta gestión del mismo.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

4. Procesos

4.1 Procesos de recepción y despacho de pedidos

	Proceso de recepción y despacho de pedido		PR - AP -01
			Versión 1.0
Área:	Producción		20/12/2021
Propósito: Describir de manera ordenada, sistemática y estandarizada la ejecución de las actividades que se emplean durante la elaboración del pedido.			
Alcance: A todo el personal que labora en el área de producción.			
Responsable del proceso: Jefe de producción			
Definiciones: Aplicaciones de delivery: Empresas que realizan las entregas a domicilio de los productos que se compran vía online o por medios telefónicos. Orden de pedido: Es el documento por el cual el vendedor y el consumidor expresan estar de acuerdo sobre el pedido			
Requisitos: Utensilios de cocina, empaques de producto, bolsas papel kraft e inspección visual			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Jefe de producción	Recibir el pedido ya sea por pedido directo o por medio de las aplicaciones de delivery	Orden de pedido
1.1	Jefe de producción	Llenar la orden de pedido con el documento respectivo y verificar con el menú	Orden de pedido
2	Cocinero	Revisar la orden de pedido y asignar actividades	Orden de pedido
2.1	Cocinero	Preparar el pedido según los productos requeridos por el cliente	Orden de pedido Receta estándar
3	Ayudante de cocina	Empacar los productos en sus respectivos recipientes	Orden de pedido
3.1	Ayudante de cocina	Revisar que la orden de pedido este completa con lo requerido	Orden de pedido
3.2	Ayudante de cocina	Sellar los productos y empaques para su despacho	
4	Ayudante de cocina	Entregar el producto al delivery	Orden de pedido



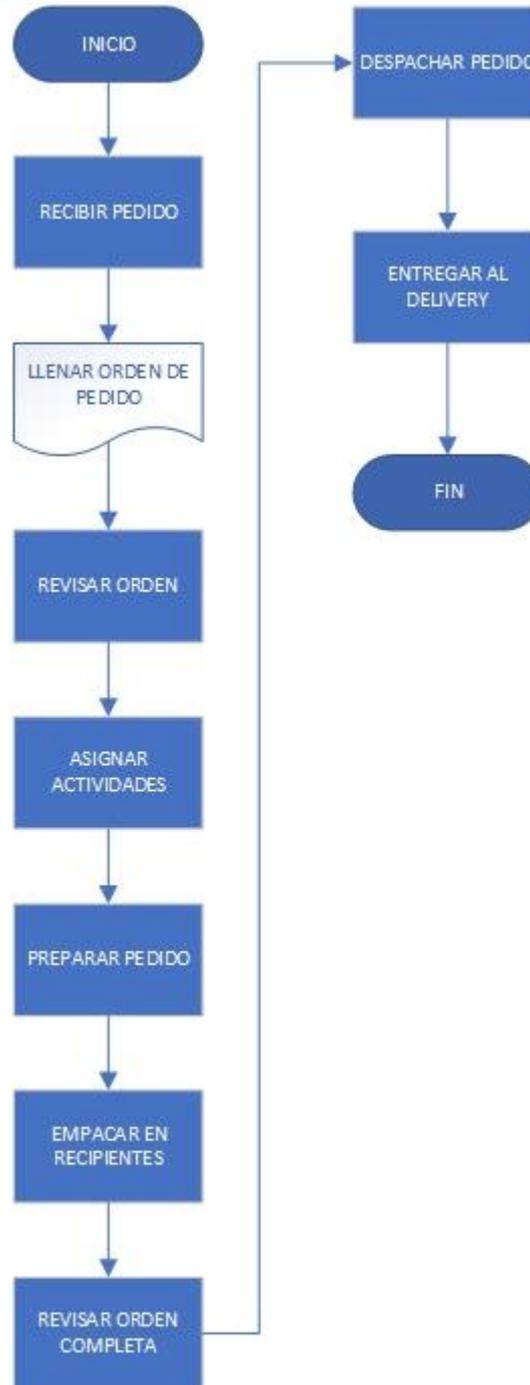
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

20 de diciembre del 2021

MPP – AP - 00

Versión: 1.0

Diagrama de flujo



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

4.2 Proceso de recepción y almacenamiento de mariscos

	Proceso de recepción y almacenamiento de mariscos		PR - AP -01
			Versión 1.0
Área:	Producción		20/12/2021
Propósito: Describir de manera ordenada los pasos para recibir y almacenar los mariscos y que permitan regular y controlar los mismos.			
Alcance: Desde que se ingresa la solicitud de pedido hasta el almacenamiento correcto en el área de producción.			
Responsable del proceso: Jefe de producción			
Definiciones: Factura: Cuenta en la que se detallan las mercancías compradas junto con su cantidad e importe. Balanza: Instrumento para pesar mediante la comparación del objeto que se quiere pesar con otro peso conocido. Hoja de control de temperatura: Registro que permite a los trabajadores tener un control y seguimiento de la temperatura.			
Requisitos: Balanza, jaba, termómetro e inspección visual			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Jefe de producción	Recibir el pedido y verificar con la factura que coincida con lo solicitado.	Orden de pedido Factura
1.1	Ayudante de cocina	Verificar la temperatura en que llega el marisco(Pescado-camarón-cangrejo).	Hoja de control de temperatura
2	Jefe de producción	Pesaje del marisco.	
2.1	Ayudante de cocina	Verificar que la balanza este encerada en kilos	
2.2	Ayudante de cocina	Pesar en la jaba y que no contenga más de 5 paquetes de 1 kilo.	Recepción de mercadería
2.3	Jefe de producción	Tomar pesos de balanza y sumar las jabas para verificar el peso con la factura del proveedor.	Recepción de mercadería Factura
3	Ayudante de cocina	Ordenar para el almacenamiento correspondiente.	
3.1	Ayudante de cocina	Colocar en el congelador en la sección asignada según el marisco (Pescado-camarón-cangrejo) correspondiente.	Control interno de inventarios



**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

20 de diciembre del 2021

MPP – AP - 00

Versión: 1.0

Diagrama de flujo



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

5. Procedimientos

5.1 Procedimiento de encurtido de pescado

	Procedimiento de encurtido del pescado		PR - AP -01
			Versión 1.0
Área:	Producción		20/12/2021
Propósito: Disminuir la variabilidad en la elaboración del producto y que permita mejorar los niveles de calidad en el procedimiento de encurtido del pescado.			
Alcance: Aplica para el personal del área de producción involucrado.			
Responsable del proceso: Cocinero			
Definiciones: Solicitud: Documento en el que se solicita formalmente algo. Balanza: Instrumento para pesar mediante la comparación del objeto que se quiere pesar con otro peso conocido. Vaso medidor: Instrumento dosificador de cocina usado para medir volúmenes de líquidos o materiales pulverulentos empleados como ingredientes para cocinar. Reposar: Reservar un alimento o preparación a la espera de seguir con su elaboración. Receta estándar: Documento en el que esta explicado todos los elementos, técnicas empleadas y tiempos, de tal manera que el resultado sea siempre el mismo.			
Requisitos: Utensilios de cocina, Balanza, vaso medidor en mililitros y zumo de limón			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Jefe de producción	Solicitud de materia prima.	Control interno de inventarios
2	Ayudante de cocina	Limpiar pescado.	
2.1	Cocinero	Cortar el pescado en trozos como indica la receta.	Receta estándar
2.2	Ayudante de cocina	Colocar en el pyrex el pescado picado.	
3	Cocinero	Elaborar el zumo de limón como indica la receta.	Receta estándar
3.1	Cocinero	Mezclar el pescado, zumo de limón y sal como indica la receta.	Receta estándar
3.2	Ayudante de cocina	Dejar reposar el tiempo establecido como indica la receta.	Receta estándar
4	Ayudante de cocina	Llevar a refrigeración	



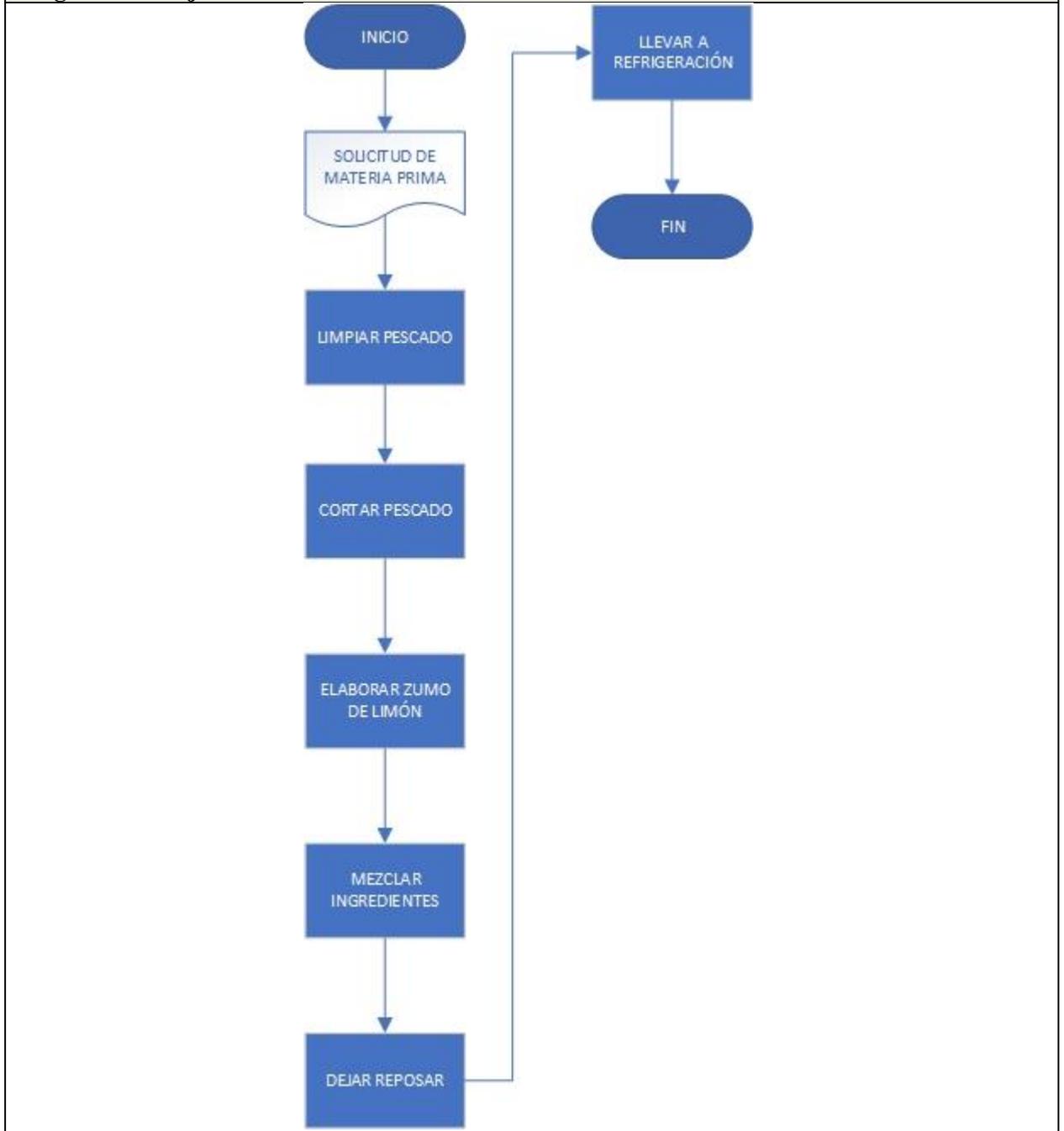
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

20 de diciembre del 2021

MPP – AP - 00

Versión: 1.0

Diagrama de flujo



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

5.2 Procedimiento de base para ceviche de camarón y cangrejo

	Procedimiento de base para ceviche de camarón y cangrejo		PR - AP -01
			Versión 1.0
Área:	Producción		20/12/2021
Propósito: Disminuir la variabilidad en la elaboración del producto y que permita mejorar los niveles de calidad en el procedimiento de la base tanto para el ceviche de camarón como el de cangrejo.			
Alcance: Aplica para el personal del área de producción involucrado.			
Responsable del proceso: Cocinero			
Definiciones: Solicitud: Documento en el que se solicita formalmente algo. Balanza: Instrumento para pesar mediante la comparación del objeto que se quiere pesar con otro peso conocido. Vaso medidor: Instrumento dosificador de cocina usado para medir volúmenes de líquidos o materiales pulverulentos empleados como ingredientes para cocinar. Receta estándar: Documento en el que esta explicado todos los elementos, técnicas empleadas y tiempos, de tal manera que el resultado sea siempre el mismo. Cocina fría: Área dentro de la cocina donde se elaboran alimentos que se consumen fríos sin importar que en la elaboración implique alguna cocción.			
Requisitos: Utensilios de cocina, Balanza, vaso medidor en mililitros, zumo de limón y verduras			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Jefe de producción	Solicitud de materia prima.	Control interno de inventarios
2	Ayudante de cocina	Limpiar verduras.	
2.1	Cocinero	Procesar las verduras como indica la receta	Receta estándar
3	Ayudante de cocina	Elaborar el zumo de limón como indica la receta.	
4	Cocinero	Elaborar el caldo de camarón o cangrejo como indica la receta.	Receta estándar
4.1	Cocinero	Enfriar caldo en el tiempo establecido por la receta	Receta estándar
5	Cocinero	Mezclar las verduras procesadas y el caldo como indica la receta	Receta estándar
6	Ayudante de cocina	Llevar a estación de cocina fría.	



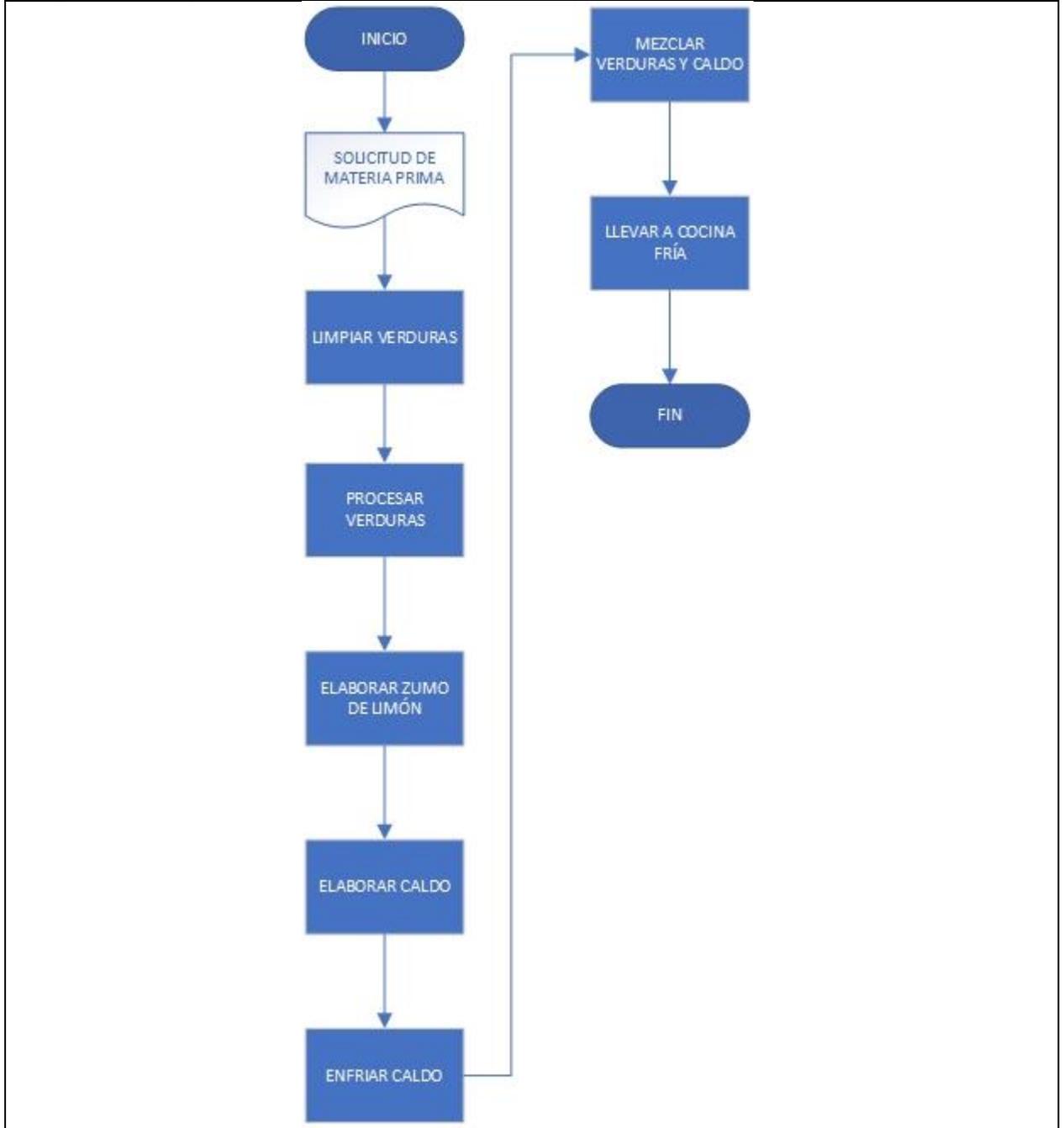
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

20 de diciembre del 2021

MPP – AP - 00

Versión: 1.0

Diagrama de flujo



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

5.3 Procedimiento de elaboración de ceviches

	Procedimiento de elaboración de ceviches		PR - AP -01
			Versión 1.0
Área:	Producción		20/12/2021
Propósito: Disminuir la variabilidad en la elaboración del producto y que permita mejorar los niveles de calidad en el procedimiento de una manera ordenada y estandarizada para la elaboración de los ceviches.			
Alcance: Aplica para el personal del área de producción involucrado el cual debe ser observado y controlado por los mismos.			
Responsable del proceso: Cocinero			
Definiciones: Orden de pedido: Es el documento por el cual el vendedor y el consumidor expresan estar de acuerdo sobre el pedido Cuchara porcionadora: Instrumento dosificador de cocina usado para servir porciones con exactitud. Receta estándar: Documento en el que esta explicado todos los elementos, técnicas empleadas y tiempos, de tal manera que el resultado sea siempre el mismo. Bowl: Instrumento en forma de recipiente que sirve para la preparación de alimentos y pueden prevenir patologías gastrointestinales ya que no desprenden ácidos tóxicos.			
Requisitos: Utensilios de cocina, vaso medidor en mililitros, cuchara porcionadora, empaque y recipientes.			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Jefe de producción	Recibir la orden de pedido.	Orden de pedido
2	Ayudante de cocina	Seleccionar el bowl de acero quirúrgico para preparación de acuerdo al marisco a preparar.	
2.1	Cocinero	Tomar la porción del marisco requerido.	Receta estándar
2.2	Cocinero	Agregar la base del ceviche según el marisco requerido.	Receta estándar
2.3	Cocinero	Agregar las verduras requeridas según la receta.	Receta estándar
2.4	Cocinero	Agregar la salsa requerida según la receta.	Receta estándar
2.5	Cocinero	Mezclar la preparación con todos los ingredientes.	Receta estándar
3	Ayudante de cocina	Sellar y empacar en el recipiente correspondiente.	
3.1	Ayudante de cocina	Incluir las porciones respectivas y adicionales si los tuviese.	Orden de pedido
4	Ayudante de cocina	Despachar el pedido	Orden de pedido



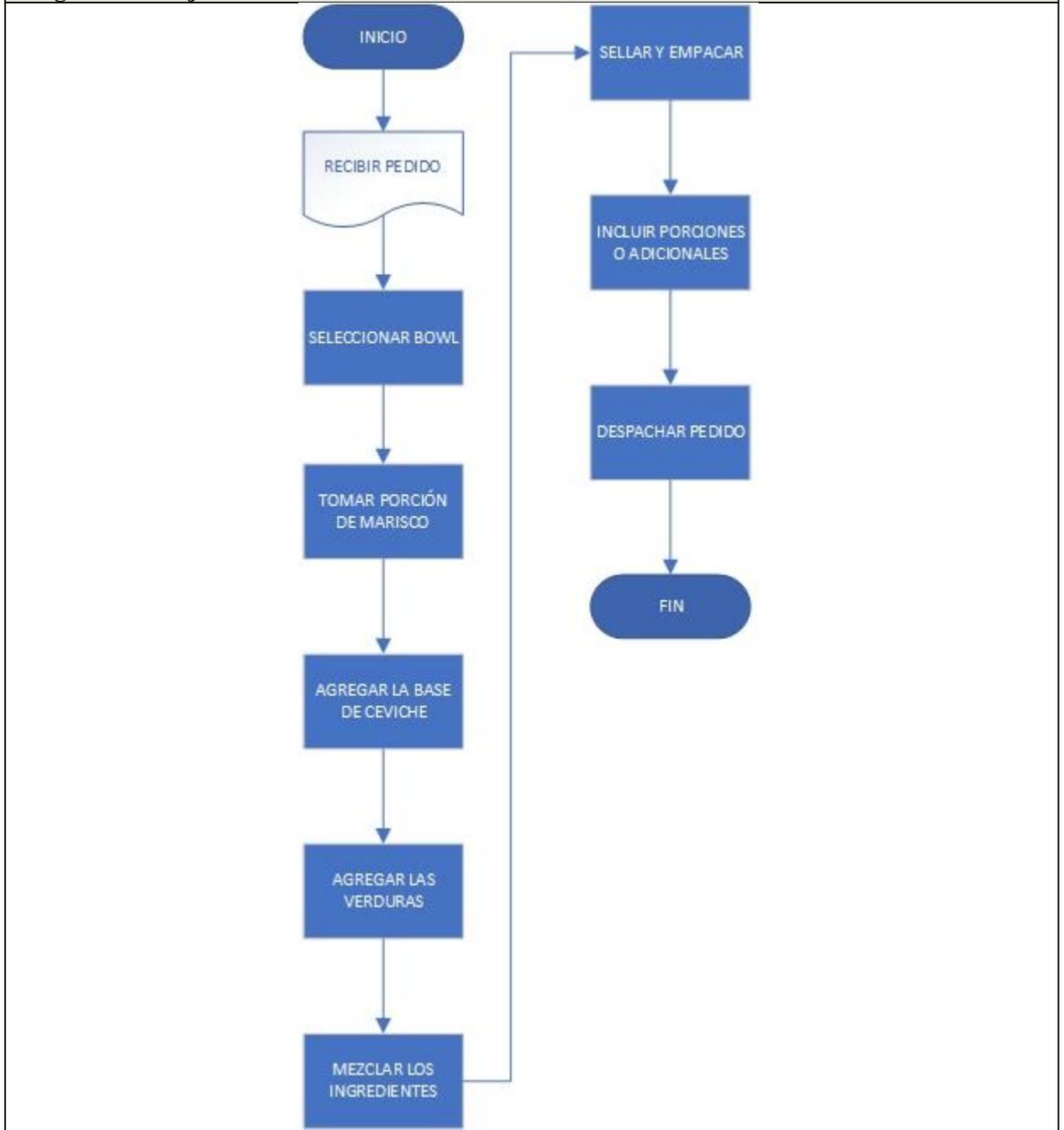
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

20 de diciembre del 2021

MPP – AP - 00

Versión: 1.0

Diagrama de flujo



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

5.4 Procedimiento de elaboración de apanados

	Procedimiento de elaboración de apanados		PR - AP -01
			Versión 1.0
Área:	Producción		20/12/2021
Propósito: Disminuir la variabilidad en la elaboración del producto, reducir los desperdicios y que permita mejorar los niveles de calidad en el procedimiento de una manera ordenada y estandarizada para la elaboración de los platos apanados.			
Alcance: Aplica para el personal del área de producción involucrado el cual debe ser observado y controlado por los mismos.			
Responsable del proceso: Cocinero			
Definiciones: Orden de pedido: Es el documento por el cual el vendedor y el consumidor expresan estar de acuerdo sobre el pedido Cuchara porcionadora: Instrumento dosificador de cocina usado para servir porciones con exactitud. Receta estándar: Documento en el que esta explicado todos los elementos, técnicas empleadas y tiempos, de tal manera que el resultado sea siempre el mismo.			
Requisitos: Utensilios de cocina, cuchara porcionadora, balanza, empaque y recipientes.			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento
1	Jefe de producción	Recibir la orden de pedido.	Orden de pedido
2	Ayudante de cocina	Seleccionar el marisco a preparar.	
2.1	Ayudante de cocina	Limpiar el marisco a preparar.	
3	Cocinero	Realizar la primera apanadura como indica la receta	Receta estándar
3.1	Cocinero	Pasar el marisco por la mezcla de huevo como indica la receta.	Receta estándar
3.2	Cocinero	Realizar la segunda apanadura como indica la receta	Receta estándar
4	Cocinero	Preparar y calentar el aceite a la temperatura que indica la receta.	Receta estándar
4.1	Cocinero	Freír el marisco requerido en el tiempo establecido en la receta.	Receta estándar
4.2	Ayudante de cocina	Secar y escurrir el excedente de grasa.	
5	Ayudante de cocina	Incluir las porciones que integran el plato.	Receta estándar
6	Ayudante de cocina	Sellar y empaçar el plato en su respectivo recipiente.	
7	Ayudante de cocina	Despachar el pedido.	Orden de pedido



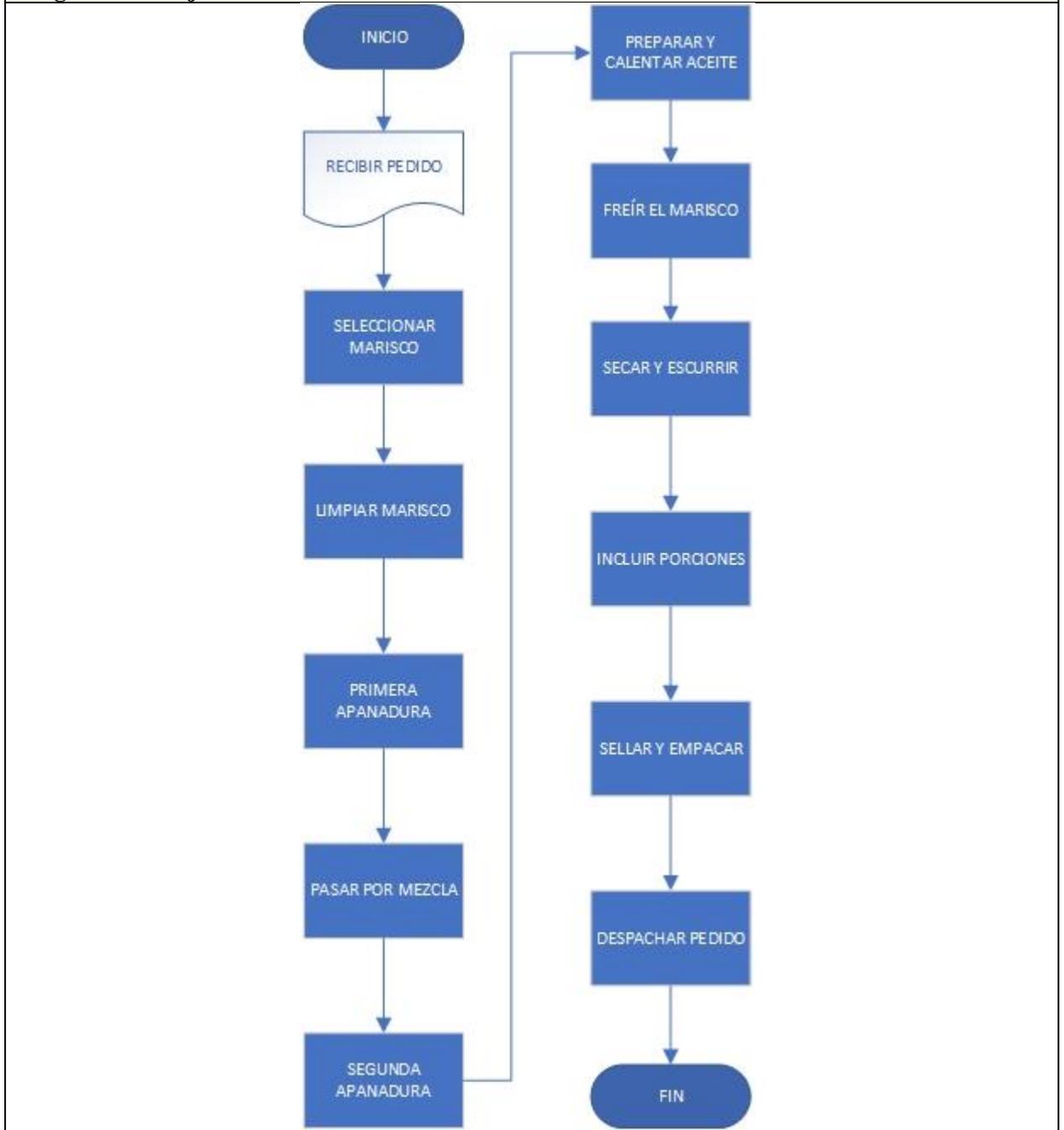
**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

20 de diciembre del 2021

MPP – AP - 00

Versión: 1.0

Diagrama de flujo



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	MPP – AP - 00
	20 de diciembre del 2021	Versión: 1.0

6. Anexos

6.1 Anexo 1 Orden de pedido

	ORDEN DE PEDIDO/RECEPCIÓN- COCINA				
	ORDEN #				FECHA
	MÉTODO DE ENVIÓ				
	PROPIO	UBER	RAPPI	RETIRA	
UNIDADES	PLATO	CHIFLES	ARROZ	MANÍ	OBSERVACIONES
	CEVICHERS				
	CAMARÓN				
	PESCADO				
	CANGREJO				
	MIXTO				
	TRIPLE				
	PLATO	SALSA	ENSALADA	OBSERVACIONES	
	PESCADO APANADO				
	CAMARÓN APANADO				
	ARROZ CON CAMARÓN				

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	<i>MPP – AP - 00</i>
	20 de diciembre del 2021	<i>Versión: 1.0</i>

6.2 Anexo 2 Recepción de materia prima

 RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA (MARISCOS)			
N° PESAJE	PESO BRUTOS (KG)	JABA (KG)	PESO NETO (KG)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
TIPO DE MARISCO			
FIRMA DE RESPONSABLE			

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	<i>MPP – AP - 00</i>
	20 de diciembre del 2021	<i>Versión: 1.0</i>

6.3 Anexo 3 Receta estándar

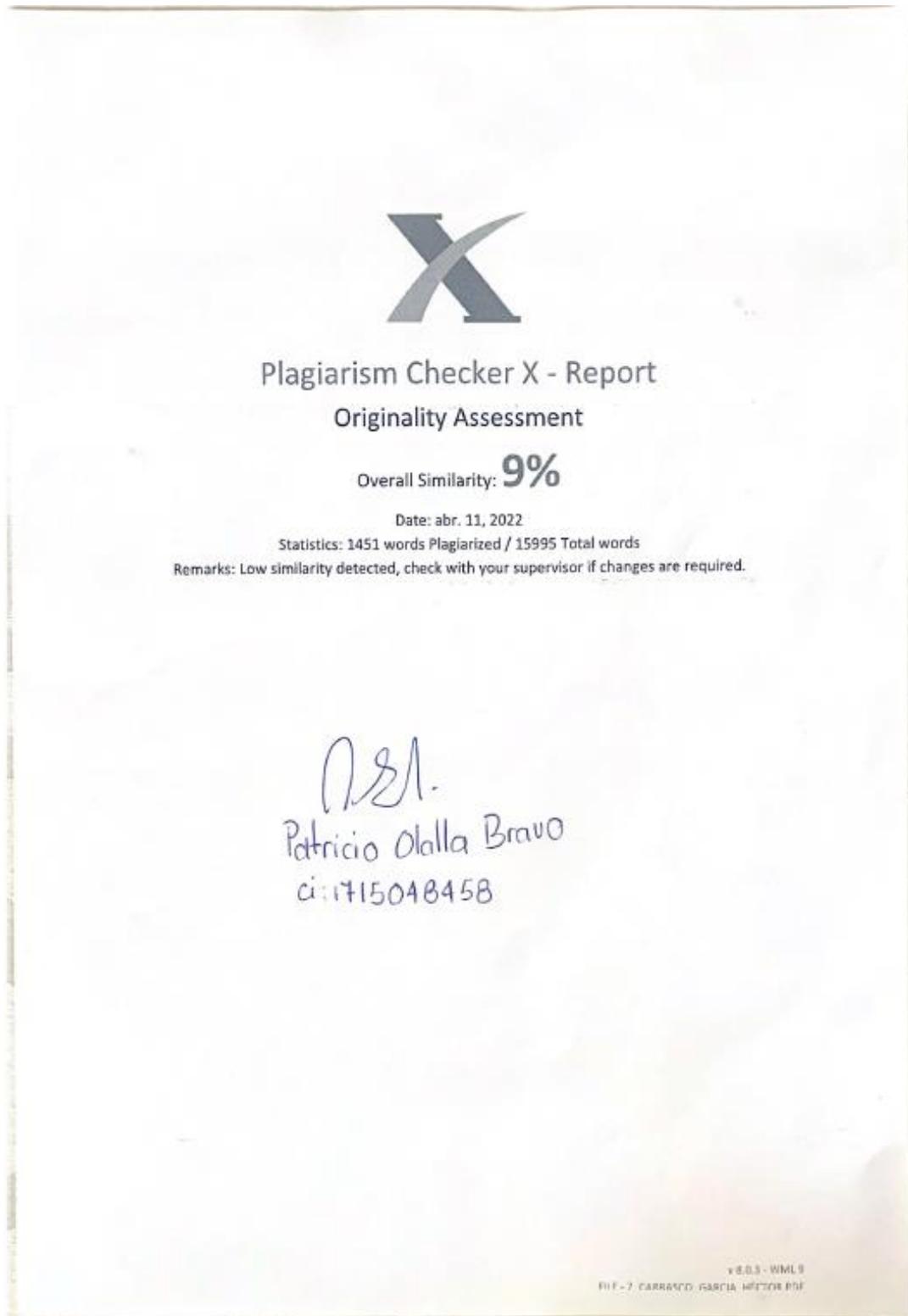
	MANUAL DE FICHAS TÉCNICAS DE PRODUCCIÓN Y RECETAS ESTÁNDAR		MRE-AP-00 VERSION1.0
FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN (RECETA ESTÁNDAR)			FOTO
NOMBRE			
CÓDIGO			
PESO POR PORCIÓN			
NUMERO DE PORCIONES			
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIONES
PROCEDIMIENTO			
MENAJE, EQUIPO Y UTENSILIOS			
TEMPERATURA, CONSERVACIÓN Y DURACIÓN			

6.2 Anexo 2 Carta de auspicio



OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS "READY TO GO", EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

6.3 Anexo 3 Análisis Plagiarism Checker X



OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE
PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE
MANABAS “READY TO GO”, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

6.4 Anexo 4 Bitácora de control del trabajo de titulación

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA		MÓDULO DE CONTROL DE PRODUCTOS DE TITULACIÓN							
NOMBRE TUTOR: ESCALA BRAVO PATRICIO ANDRÉS									
NOMBRE ESTUDIANTE: CABRERA GARCIA HILBER RAMIRO									
TEMA DE TITULACIÓN: OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS "READY TO GO", EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2021									
IMPRESIÓN RESUMITE: Quito, 23 de abril del 2022 18:31:37									
TIPO DE INFORME: ACTUATIVO									
ESTADO FINAL DE LA TITULACIÓN: PROYECTO ACTIVO: NO GRADUADO									
MOBILIDAD:									
NO. CURSOS	FECHA TUTORIA	TIPO ASISTENCIA	INVESTIGACIÓN DESARROLLO INNOVACION		FECHA FIN	HORAS	OBSERVACIONES	ESTADO DE	
			HORA INICIO	TEMA TRABAJO					
1	329701	2021-12-18	INSITU	2021-12-18 19:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2021-12-18 19:30:00	1.50	REVISAR CON SU GENERALIA CAMBIOS DE REDACCIÓN Y ESTRUCTURA.	PROCESADO
2	329702	2021-12-11	AUTONOMA	2021-12-11 08:00:00	ANTECEDENTES / CONTEXTO	2021-12-11 13:30:00	10.50	TRABAJO DE CORRECCIONES 6 AL 18 DE DICIEMBRE	PROCESADO
3	329703	2021-12-15	INSITU	2021-12-15 19:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2021-12-15 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE LA JUSTIFICACION	PROCESADO
4	329706	2021-12-18	AUTONOMA	2021-12-18 09:00:00	ANTECEDENTES / JUSTIFICACION	2021-12-18 18:00:00	10.50	PRESENTA LAS REVISIONES INCORPORADAS 6 AL 19 DE DICIEMBRE	PROCESADO
5	329707	2021-12-15	INSITU	2021-12-15 19:30:00	ANTECEDENTES / DESCRIPCION DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ DE ANTECEDENTES DE INVESTIGACION)	2021-12-15 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE LA MATRIZ Y DESARROLLO DE CORRECCIONES DEL 17 AL 17 DE DICIEMBRE	PROCESADO
6	329708	2022-01-05	INSITU	2022-01-05 19:00:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAPA DE INVOLUCRADOS	2022-01-05 20:00:00	1.50	REVISIÓN DEL MAPA DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
7	329709	2022-01-05	AUTONOMA	2022-01-05 19:00:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAPA DE INVOLUCRADOS	2022-01-05 20:00:00	1.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES SEMANA DEL 4 AL 7 DE ENERO	PROCESADO
8	329710	2022-01-08	AUTONOMA	2022-01-08 09:00:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAPA DE INVOLUCRADOS	2022-01-08 18:00:00	10.50	REVISIÓN DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	PROCESADO
9	329705	2021-11-01	INSITU	2021-11-01 19:00:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAPA DE INVOLUCRADOS	2021-11-01 20:00:00	1.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 4 AL 7 DE ENERO	PROCESADO
10	329702	2022-01-08	AUTONOMA	2022-01-08 09:00:00	ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS / MAPA DE INVOLUCRADOS	2022-01-08 18:00:00	10.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 4 AL 7 DE ENERO	PROCESADO
11	329710	2022-01-12	INSITU	2022-01-12 19:30:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2022-01-12 20:30:00	1.50	REVISIÓN DEL ARBOL DE PROBLEMAS	PROCESADO
12	329706	2022-01-15	AUTONOMA	2022-01-15 08:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE PROBLEMAS	2022-01-15 15:00:00	10.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 14 AL 14 DE ENERO	PROCESADO
13	329705	2022-01-12	INSITU	2022-01-12 19:30:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2022-01-12 20:30:00	1.50	REVISIÓN DEL ARBOL DE OBJETIVOS	PROCESADO
14	329706	2022-01-15	AUTONOMA	2022-01-15 08:00:00	PROBLEMAS Y OBJETIVOS / ARBOL DE OBJETIVOS	2022-01-15 15:30:00	10.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 14 AL 14 DE ENERO	PROCESADO
15	329707	2022-01-19	INSITU	2022-01-19 19:00:00	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2022-01-19 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	PROCESADO
16	329708	2022-01-22	AUTONOMA	2022-01-22 08:00:00	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2022-01-22 18:30:00	10.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 17 AL 20 DE ENERO	PROCESADO
17	329706	2022-01-26	INSITU	2022-01-26 19:00:00	MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2022-01-26 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE MATRIZ DE ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS	PROCESADO
18	329707	2022-01-29	AUTONOMA	2022-01-29 08:00:00	MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	2022-01-29 18:30:00	10.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 28 AL 29 DE ENERO	PROCESADO
19	329701	2022-02-02	INSITU	2022-02-02 19:00:00	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2022-02-02 20:30:00	1.50	REVISIÓN DEL DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	PROCESADO
20	329702	2022-02-05	AUTONOMA	2022-02-05 08:00:00	ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS / MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	2022-02-05 18:30:00	10.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 11 DE ENERO AL 4 DE FEBRERO	PROCESADO
21	329703	2022-02-09	INSITU	2022-02-09 19:30:00	MATRIZ DE MARCO LÓGICO	2022-02-09 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE LA MATRIZ MARCO LÓGICO	PROCESADO
22	329704	2022-02-12	AUTONOMA	2022-02-12 08:00:00	MATRIZ DE MARCO LÓGICO	2022-02-12 18:00:00	10.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 11 DE FEBRERO	PROCESADO
23	329705	2022-02-16	INSITU	2022-02-16 18:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	2022-02-16 20:30:00	1.50	REVISIÓN DE ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN	PROCESADO
24	329706	2022-02-19	AUTONOMA	2022-02-19 08:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN	2022-02-19 18:30:00	10.50	DESARROLLO DE CORRECCIONES DE LA SEMANA DEL 14 AL 18 DE FEBRERO	PROCESADO
25	329709	2022-02-23	INSITU	2022-02-23 19:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION DE LA INVESTIGACIÓN O METODOLOGÍA QUE PROPONE COMO SOLUCIÓN	2022-02-23 20:30:00	1.50	SE REVISAN LAS CORRECCIONES ENTREGADAS Y LOS AVANCES	PROCESADO

OPTIMIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CEVICHE MANABAS "READY TO GO", EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2021.

