



Manual de procedimientos operativos estandarizados para el restaurante de comida rápida “Guesas Burger Joint”

Manual of standardized operating procedures for the fast food restaurant “Guesas Burger Joint”

Manual de procedimentos operacionais padronizados para o restaurante fast food “Guesas Burger Joint”

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistaingenieria.v8i21.120>

Mishel Victoria Borda Carbajal 

mishelmvbc@gmail.com

Universidad Privada Domingo Savio, Potosí, Bolivia

Artículo recibido 12 de marzo 2024 / Aceptado 3 de abril 2024 / Publicado 15 de mayo 2024

RESUMEN

La industria alimenticia requiere de estándares que garanticen la satisfacción del cliente y mejoren la eficiencia de los procesos. Esta investigación tiene como objetivo diseñar un Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para mejorar la calidad de los productos de la empresa de comida rápida "Guesas Burger Joint" en Potosí, Bolivia. El enfoque fue descriptivo, utilizando entrevistas al propietario y cuestionarios a trabajadores y 200 clientes. El diagnóstico reveló problemas de calidad como cocciones irregulares, variaciones de sabor y textura, ausencia de medidas establecidas para insumos, insuficiente control de calidad, y prácticas deficientes de desinfección y limpieza, afectando la inocuidad de los alimentos. El Manual propuesto contribuye a elevar la calidad en cada etapa del proceso productivo y la satisfacción del cliente con el servicio.

Palabras clave: Comida rápida; Control de la Calidad; Inocuidad de los Alimentos; Manual de procedimientos operativos estandarizados

ABSTRACT

The food industry requires standards that guarantee customer satisfaction and improve process efficiency. This research aims to design a Standardized Operating Procedures Manual to improve the quality of the products of the fast food company "Guesas Burger Joint" in Potosí, Bolivia. The approach was descriptive, using interviews with the owner and questionnaires with workers and 200 clients. The diagnosis revealed quality problems such as irregular cooking, variations in flavor and texture, absence of established measures for inputs, insufficient quality control, and poor disinfection and cleaning practices, affecting food safety. The proposed Manual contributes to raising quality at each stage of the production process and customer satisfaction with the service.

Key words: Fast food; Quality control; Food safety; Standard operating procedures manual

RESUMO

A indústria alimentícia exige padrões que garantam a satisfação do cliente e melhorem a eficiência dos processos. Esta pesquisa tem como objetivo elaborar um Manual de Procedimentos Operacionais Padronizados para melhorar a qualidade dos produtos da empresa de fast food "Guesas Burger Joint" em Potosí, Bolívia. A abordagem foi descritiva, utilizando entrevistas com o proprietário e questionários com trabalhadores e 200 clientes. O diagnóstico revelou problemas de qualidade como cozimento irregular, variações de sabor e textura, ausência de medidas estabelecidas para insumos, controle de qualidade insuficiente e práticas inadequadas de desinfecção e limpeza, afetando a segurança alimentar. O Manual proposto contribui para elevar a qualidade em cada etapa do processo produtivo e a satisfação do cliente com o atendimento.

Palavras-chave: Fast food; Controle de qualidade; Segurança alimentar; Manual de procedimentos operacionais padrão

INTRODUCCIÓN

La administración es una de las actividades humanas más importantes dentro la sociedad actual, ya que se encarga de organizar, dirigir el trabajo individual o colectivo para alcanzar los objetivos planteados de una organización, sea esta, privada o pública y gestionar correctamente los recursos en beneficio de una comunidad (Arzube y Bustos, 2017). Esta disciplina ha evolucionado significativamente en los últimos años, especialmente en un mundo cada vez más complejo y competitivo. En la actualidad las empresas enfrentan constantes cambios en los mercados, la tecnología y los comportamientos de los consumidores, por lo que, la gestión empresarial es un factor clave para el éxito o fracaso de una organización (Peña et al., 2022).

A tal efecto, la administración de empresas se ha convertido en una herramienta fundamental para ayudar a las organizaciones a enfrentar estos desafíos, los procesos se han vuelto más complicados y requieren un mayor control, existe la necesidad latente de optimizar tanto el trabajo, como la coordinación de las empresas para lograr un funcionamiento eficiente, reducir tiempos y recursos limitados, por medio de técnicas consistentes en planear, organizar, dirigir y controlar los recursos materiales, técnicos y financieros existentes.

De este proceso administrativo, se extraen diferentes áreas destinadas a realizar funciones y tareas específicas para lograr metas que contribuyan al objetivo organizacional, estas son el área de finanzas, marketing, talento humano y

producción (Ramírez et al., 2022). En ese sentido, la producción puede ser entendida como la transformación de insumos para convertirlos en productos o bienes diferentes a los de origen, es decir, cualquier actividad que aprovecha los recursos y materias primas para elaborar bienes destinados a satisfacer una necesidad, que pueden comercializarse directamente a los consumidores o también a otras empresas que los utilizan como insumo en la elaboración de un producto diferente (Socconini, 2019).

A medida que se desarrollan los procesos productivos en las empresas alimenticias, surge la necesidad de incorporar en las estructuras de trabajo, sistemas de calidad, que les permitan ofrecer al mercado productos adecuados e inocuos (Viera et al., 2019). Se comprende el concepto de calidad como ese grado de uniformidad y fiabilidad que percibe una persona al adquirir un bien, una condición de excelencia, es decir un producto de calidad es aquel que atiende perfectamente de manera confiable, accesible, segura, con la programación y en el tiempo adecuados a las necesidades del cliente, este aspecto, cobra mayor importancia con la globalización y competitividad a las que se enfrentan las empresas, sean grandes medianas o pequeñas (Caicedo et al., 2019).

En el caso del rubro alimenticio, este factor se amplía aún más por la necesidad de considerar la inocuidad y seguridad alimentaria como parte implícita de la calidad, específicamente, en el sector de la comida rápida, por la premura que caracteriza la

elaboración de estos alimentos (Gutiérrez et al., 2019). Este es un sector alimenticio que se ha consolidado en los últimos años, cada vez hay más variedad en las ofertas de productos que se alinean a las características de los alimentos que se pueden preparar y servir en un intervalo muy corto, tales como sándwiches, pizzas, hamburguesas, que ofrecen distintas empresas y vendedores ambulantes (Rojas y Torres, 2024).

Para cumplir con los estándares de calidad, estas entidades deben tener en cuenta el diseño de Manuales de Procedimientos Operativos, como herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades diarias dentro del restaurante, son una guía para el personal que labora dentro de la empresa e integran conceptos básicos sobre cocina, higiene, sanidad, limpieza, desinfección, manejo adecuado de los diferentes tipos de alimentos, fichas de recepción, almacenaje y funciones correspondientes a cada puesto de trabajo.

Son aquellos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible. Existen varias actividades y operaciones, además de las de limpieza y desinfección, que se llevan a cabo en un establecimiento elaborador de alimentos que resulta conveniente estandarizar y dejar constancia escrita de ello para evitar errores que pudieran atentar contra la inocuidad del producto final (Caldas, 2014). Algunos ejemplos son el monitoreo del funcionamiento de termómetros, recetas de todos los alimentos

que se elaboran, transporte de los alimentos, selección de materias primas, mantenimiento en caliente de comidas preparadas, entre otros.

Su aplicación contribuye a garantizar el mantenimiento de los niveles de calidad y servicio y tiene como propósito, además de suministrar un registro que demuestre el control del proceso, minimizar o eliminar errores y riesgos en la inocuidad alimentaria y asegurar que la tarea sea realizada en forma segura. (Ramírez, 2022).

El sector de comida rápida fue creado para el segmento de la población que cuentan con tiempos limitados para comer, ha tenido una gran expansión por todo el mundo y Bolivia no es la excepción, en el 2014 se reporta un crecimiento del 500% en negocios gastronómicos, dentro de los cuales predominan los de comida rápida y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (2023), reporta que las ventas facturadas de los restaurantes en el país se expandieron un 15% en el primer semestre de 2023, como reflejo del dinamismo de la demanda interna, principal componente de la economía nacional.

Diversas empresas reconocidas dentro del rubro se distribuyen en todos los departamentos del país, como el restaurante de comida rápida "Pollos Copacabana", ubicada en la ciudad de La Paz; "Chikens kingdom", en Cochabamba; "Pollos Rosita", en Sucre; "Pollos Panchita", en Oruro y franquicias establecidas, como "Burger King" y "KFC". A nivel local existe un evidente crecimiento dentro de este tipo de negocios, dentro de los que resaltan "American Burger", "Burger

House", "Hamburguesas Express", entre otras reconocidas en el medio.

En esta gama de empresas, se encuentra "Guesas Burger Joint", un negocio que surge a iniciativa de su propietario, como actividad de sustento debido a los efectos de la recesión económica que provocó la pandemia de COVID-19, establecida en Potosí, dedicada a la producción y comercialización de hamburguesas, especializándose en el área con al menos 12 presentaciones diversas y productos complementarios como jugos naturales, gaseosas, licuados, entre otros.

En la actualidad, la empresa enfrenta problemas de calidad que afectan su rentabilidad y reputación, se percibe la insatisfacción de los clientes, ocasionado por deficiencias en los productos ofertados, ya sea por la cantidad, sabor o cocción. De ahí que la presente investigación tiene como objetivo diseñar un Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados para elevar la calidad en cada etapa del proceso productivo y la satisfacción del cliente con el servicio en la empresa de comida rápida "Guesas Burger Joint" de la ciudad de Potosí, Bolivia.

MÉTODO

El enfoque de la investigación fue de tipo descriptivo. Se utilizó como técnica la entrevista, aplicada de manera presencial al gerente y propietario del restaurante, con una duración aproximada de 45 minutos, con un total de diez preguntas.

Como instrumento, se aplicaron dos cuestionarios estructurados, el primero de manera presencial, a los trabajadores inmersos en la elaboración de hamburguesas, con una duración aproximada de diez minutos. El segundo en formato digital, por medio de la plataforma Google Forms, a los clientes del restaurant, siguiendo las listas de registro con la que cuenta la empresa, para recabar información en cuanto a la satisfacción con el producto ofertado, teniendo un periodo de diez días para la recolección de la información.

Los clientes se encuentran en un rango de edad de 16 a 25 años, siendo la mayoría de ellos, estudiantes provenientes de colegios, universidades e instituciones educativas aledañas al local, procedentes del distrito 6 de la ciudad de Potosí, que ascendieron a un total de 200 personas. Se utilizaron dos guías de observación estructuradas, realizada al área productiva de la empresa, por un periodo total de seis días y un tiempo de duración de dos horas diarias.

Se identificaron como variable dependiente la calidad del producto e independiente el Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados (POE), que contribuye a establecer estándares en la producción que coadyuven al cumplimiento de expectativas de los clientes, de manera constante y uniforme, siguiendo las características de la empresa y el público al cual están orientados sus productos, de ahí que, los métodos y técnicas aplicados midieron la calidad del producto,

sus dimensiones e indicadores para cada uno:

- a) productos: preparación y presentación;
- b) procesos: organización del ciclo, tiempo del ciclo, espacios de trabajo, temperatura, seguridad alimentaria, inocuidad, cumplimiento de especificaciones, control de calidad, tasa de defectos, índice de desperdicios;
- c) satisfacción: sabor, tiempo, devolución de productos y
- d) clientes: quejas, datos demográficos, comportamiento del consumidor.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Diagnóstico

En el diagnóstico realizado se comprueba el nivel de satisfacción del cliente en diferentes aspectos, relacionados con la calidad del servicio y los productos ofertados. La comida rápida, como las hamburguesas, pizzas y pollo broaster, es muy popular entre los clientes, el 45 % la consume de seis a más veces por mes; el 30 % de tres a cinco veces y por último un 25 % del total, representando la minoría, tiene una frecuencia de consumo de una a dos veces mensuales. Estos datos muestran que los clientes del restaurante "Guesas Burger Joint" tienen una alta frecuencia y variedad de consumo de este tipo de comida, lo que implica un reto para el restaurante a la hora de ofrecer un servicio de calidad y diferenciarse de la competencia.

Al analizar las preferencias de los consumidores, se identificaron los principales atributos que valoran en los productos que

ofrece; estos fueron el sabor, como cualidad más relevante, con el 40 %; el aspecto visual, con el 30 %; la cantidad y el tiempo de entrega de los pedidos, que tienen una menor incidencia en la decisión de compra, con un 16 % y un 14 %, respectivamente, los que pueden considerarse como una necesidad esperada, es decir, el cliente no considera que estas características generan satisfacción directamente relacionada con el producto o empresa, sin embargo, provoca molestias e insatisfacción si su pedido demora más de lo esperado.

Uno de los factores que involucra la calidad del producto, es el proceso de obtención por el que pasa el mismo. La empresa actualmente no cuenta con una automatización de los procesos productivos, por lo que estos se realizan de manera artesanal, teniendo algunos utensilios y herramientas que facilitan las operaciones. Sin embargo, la informalidad es el factor visible de la producción, debido a que no se cuenta con ningún tipo de documentación que recoja características o especificaciones de los productos y su proceso de elaboración, solo se tiene como única referencia el menú. El 83 % de los trabajadores afirman que no existe ningún tipo de documento que guíe la elaboración de productos. El 100 % del personal del área de producción plantea que, únicamente la carne se somete a una medición previa y constante en la preparación, de acuerdo con las especificaciones del menú del restaurante, como lo menciona también el propietario.

La elaboración de productos que ofrece la empresa está basada en la experiencia práctica de su personal; aspecto que condiciona el resultado final. Las medidas de los insumos que intervienen en la fabricación dependen del criterio de los trabajadores y varían según el

tipo del mismo. En la Figura 1, se observa que el pan, insumo principal de las hamburguesas que se venden en la empresa, no se elabora en la misma, sino, que se compra de los proveedores ya elaborado, el 100 % de los trabajadores afirma que no se realiza ninguna medición al producto.

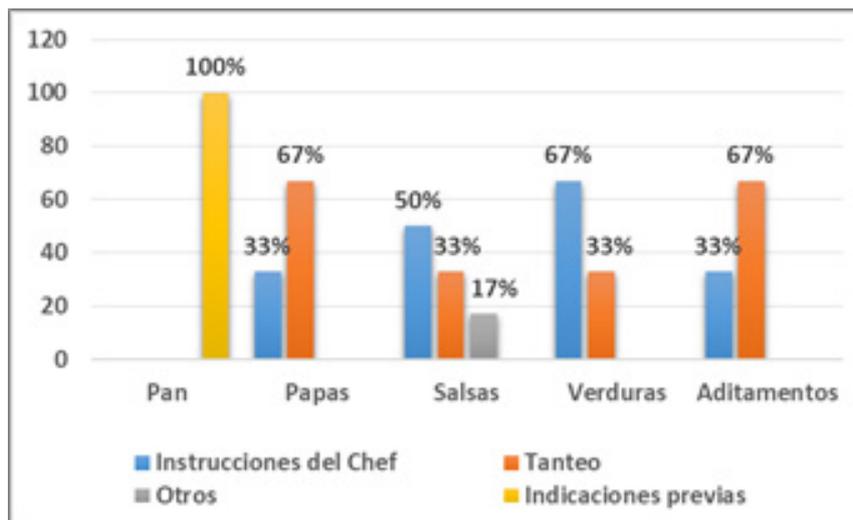


Figura 1. Medición de los insumos en la preparación.

Las papas fritas se añaden al producto final de dos formas, el 67 % de los trabajadores las agrega por tanteo, y el 33 % sigue las instrucciones de chef. El mayor porcentaje de medición de las salsas, 50 %, se basa en las instrucciones del chef, el 33 % usa el método del tanteo para agregar este ingrediente y el 17% otras formas. Las verduras y los insumos adicionales, tocino, aros de cebolla, huevo, entre otros, se miden de forma similar, el 67 % de los trabajadores usa el tanteo, frente al 33 % que sigue las instrucciones

del chef. Estos ingredientes varían según el tipo de hamburguesa que se prepare dentro de la oferta del restaurante.

Es importante destacar que el método de medición más utilizado en la fabricación es el tanteo, lo que implica que la cantidad de insumos que se emplean en cada producto varía y el resultado no es siempre el mismo. Este aspecto repercute de manera directa en la satisfacción de los clientes, en cuanto a las porciones de comida que reciben, como se muestra en la Figura 2.

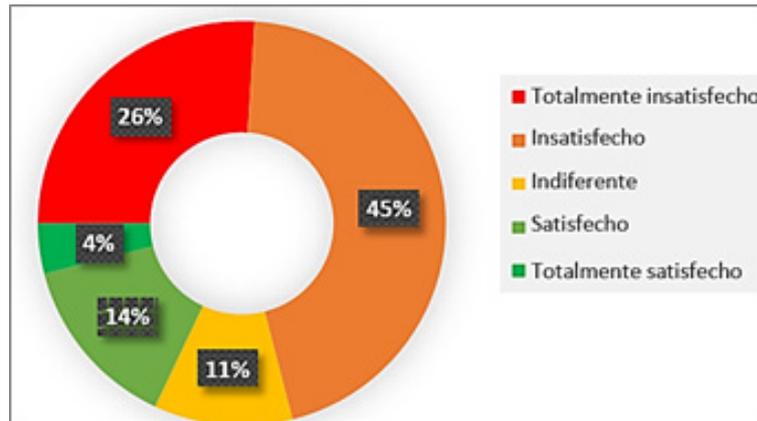


Figura 2. Satisfacción con las porciones de la comida.

El sabor de la comida es un factor clave para la satisfacción de los clientes, el 71 % se mostró insatisfecho, en algún grado, con el sabor de los alimentos que consumieron, frente a un 28 % que se mueve dentro del rango de lo aceptable. Algunos no recomendarían el restaurant por diferentes razones, como el precio, el servicio o la calidad de la comida.

Dentro de la empresa se pudo observar que el personal de producción no cuenta con un espacio fijo de trabajo, como lo mencionan el gerente y propietario del restaurant, en la cocina todos se ubican en función de lo que necesitan. Sin embargo, esta organización varía dependiendo del chef encargado de cada turno de trabajo. Estas prácticas generan en el proceso productivo una serie de movimientos innecesarios que pueden implicar pérdida de tiempo, energía y recursos, así como aumentar el riesgo de errores o defectos en el producto final.

Los restaurantes no tienen establecidos los tiempos de producción que se deben respetar en la elaboración de los pedidos, aspecto confirmado

por el 100 % de los trabajadores. El personal de producción representado por el 67 %, indican que el tiempo promedio que dura el proceso de producción se encuentra en un rango de 10 a 15 min. Sin embargo, existe una contradicción en cuanto a los resultados que se obtuvieron de la guía de observación aplicada, que establece que el tiempo promedio de espera de los clientes, supera este lapso de tiempo y, por el contrario, alcanza entre los 20 a 25 min, provocando molestias. Este hecho es corroborado por los clientes, quienes consideran el tiempo de espera en un rango de 16 a 21 min.

No existen lineamientos estipulados para determinar el control de la calidad, los criterios y métodos de supervisión se asignan a los chefs de turno y consisten en la inspección visual y el control de lo estipulado en la receta. Según la guía de observación aplicada en el área de producción, se detectó que el control de calidad de la empresa es deficiente. No se realizan inspecciones antes de entregar el producto al consumidor o solo se supervisa visualmente el

trabajo de los ayudantes de cocina durante el proceso, lo que provoca que en el 60 % de las ocasiones, se produzcan reprocesos, generando quejas por parte de los clientes, como también eventuales devoluciones de los productos, con una frecuencia aproximada de tres a cinco veces por mes, en su mayoría.

Entre las razones más frecuentes por las que se realizan estas devoluciones, se encuentra el 33 % por malas cocciones; el 17% por los tiempos de espera demasiado largos y el 17% debido al cambio drástico de ingredientes.

Estos resultados demuestran, además, la necesidad de establecer, dentro del control de calidad, medidas que preserven la seguridad alimentaria e inocuidad, que es parte de la calidad de los productos alimenticios. Inicialmente se determina que la empresa no cuenta con un protocolo o documento formal que reglamente las actividades de saneamiento en relación al proceso productivo, sino que se realiza una inducción como parte de la contratación, se orienta el uso de los guantes para la manipulación de alimentos, el delantal, las gorras, entre otras. Se cuenta con un área de lavado y una de desperdicios, que sin embargo se encuentra mal ubicada, la distancia de estas áreas es bastante alejada de las estaciones de trabajo, lo que causa que los trabajadores utilicen el lavado de manos de manera alternante; como promedio, después de tres pedidos se realiza una desinfección.

Por otro lado, uno de los factores que intervienen en la seguridad alimentaria es la

preservación de la cadena de frío y la prevención de la contaminación cruzada. Al realizar la indagación de esta responsabilidad, la totalidad del personal de producción indica que no cuentan con un espacio específico para realizar el descongelamiento de los insumos que emplean para la preparación de alimentos, lo que puede afectar al sabor de diferentes maneras; ocasionar la pérdida de jugosidad de la carne, al perder la humedad natural que posee, obteniendo una carne más seca que, a su vez, puede afectar la textura y el sabor del producto final. Así mismo, si el proceso no se realiza correctamente, es posible que se produzcan cambios en la calidad microbiológica y provocar el crecimiento de bacterias, lo que atenta contra la inocuidad del producto.

Manual de procedimiento

Con el objetivo de contribuir a mejorar el proceso productivo, la satisfacción de los clientes y la calidad de los productos de comida rápida del restaurante "Guesas Burger Joint", se diseña la propuesta de un Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados, basado en la Política Nacional de Inocuidad de los Alimentos 2018-2030 de la Agencia Chilena para la Inocuidad y Calidad Alimentaria (2018), la Guía para el diseño, desarrollo e implementación de los Procedimientos Operativos Estandarizados, de la Organización Mundial de la Salud (2019b); la Guía para el diseño de Manuales POE del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires (2007); la Resolución de la Organización Mundial

de la Salud (2019a) sobre la inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias y la Norma Básica de Servicios de alimentos y Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento (POES).

Requisitos generales, de Hurtado (2019); ya que estas referencias documentales se enmarcan en prácticas adaptables a la realidad y a la normativa vigente dentro del país Figura 3.



Figura 3. Esquema de la propuesta del manual de procedimientos operativos estandarizados. Elaboración propia en base a la Agencia Chilena para la Inocuidad y Calidad Alimentaria (2018).

Este manual define las responsabilidades para las funciones del gerente, los chef y ayudantes de cocina, lo que repercute directamente en la implementación óptima del proceso y en el desarrollo de las tareas productivas; para cada uno se diseñan procedimientos, que apoyan la formación de los mismos. Teniendo en cuenta la estructura de trabajo que implementa el restaurante, se identifican dos ciclos productivos continuos, destinados a la preparación de hamburguesas, uno inicial en el que previamente se prepara y raciona cierta cantidad de insumos con el objetivo de dejar todos ellos en disposición de cocción, para después en el

segundo ciclo, elaborar el producto final que es entregado a los clientes

Para mejorar la calidad y eficiencia de la producción de hamburguesas, se orienta seguir una serie de procedimientos operativos que abarcan desde la preparación de los ingredientes hasta el empaquetado del producto final, inicialmente este manual de procedimientos, se basa en aspectos generales que se aplican a todas las tareas involucradas en el proceso, para posteriormente centrarse en aspectos específicos que corresponden a cada operación o tarea en particular. Inicialmente se deben conocer todas las actividades que configuran el proceso

productivo y en función de ello seccionar las áreas de trabajo, determinar los procesos productivos necesarios y el procedimiento con el

que se ejecuta cada operación, para ello, previa observación, se propone el diagrama de flujo de la Figura 4.

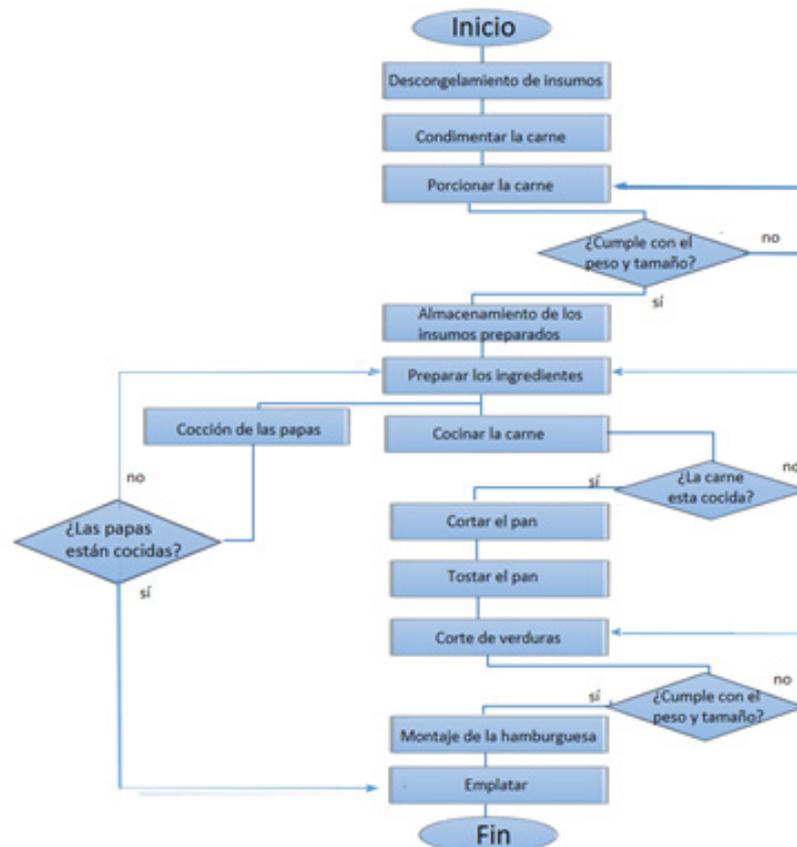


Figura 4. Diagrama de flujo de la propuesta de proceso productivo. **Fuente:** Basado en Gutiérrez (2010).

Se delimitan los espacios de trabajo en base al modelo Layo (Meyers y Stephens, 2005). Se establece una zona de recepción y almacenamiento de los ingredientes crudos, donde se realiza el control de calidad y la limpieza previa. En segundo lugar, se dispone de una zona de preparación y cocción de los ingredientes, donde se aplican las técnicas culinarias adecuadas para cada producto. En tercer lugar, se ubica una zona de armado y empaque de los platos terminados, donde se verifica el cumplimiento de los estándares de

presentación y seguridad alimentaria, finalmente, se destina una zona de distribución de los pedidos.

Se propone este flujo productivo basado en el diseño en forma en "U" que tiene varias ventajas para mejorar la producción, dividiendo el proceso en dos etapas, cada una en un cuarto o habitación diferente. La primera se corresponde a la preparación de los ingredientes crudos, y la segunda a la cocción y el empaque, de esta manera, se evita la contaminación y la mezcla de insumos entre las etapas, además, el flujo

es lineal y de un solo sentido, lo que reduce los tiempos de desplazamiento del personal y los pasos necesarios para completar el proceso: Entre las etapas, hay áreas de lavado para limpiar los utensilios y las superficies, también se separan los ingredientes crudos de los cocidos para evitar la contaminación cruzada.

Precauciones de salud y seguridad

El Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados propuesto, tiene en cuenta las prácticas de higiene y seguridad alimentaria, contempladas en la normativa vigente en Bolivia; la Resolución Administrativa SENASAG Nro. 174/2021 del Estado Plurinacional de Bolivia (2021), que vela por la salud de los clientes, garantizando productos inocuos. Abarca desde preparación de los insumos hasta la entrega del producto final al cliente, pasando por el almacenamiento, la preparación, la cocción, el enfriamiento y la limpieza. Estas prácticas son parte de la calidad que los clientes perciben de los productos, y, por lo tanto, influyen en su satisfacción.

El control del procedimiento tiene en cuenta el monitoreo, como actividad que se realiza de forma constante y consiste en la inspección visual y el registro del cumplimiento o no de los procedimientos que enmarca el manual, esta actividad estará a cargo del chef quien debe registrar todo lo observado en base a los parámetros que se establecen: refrigeración, área de descongelamiento limpia y despejada, correcto descongelamiento, lavado y desinfección

de insumos, balanzas calibradas, correcto porcionado y pesaje de insumos, almacenamiento adecuado, envases rotulados por cada insumo porcionado y preparado, adecuado equipamiento de las áreas de trabajo, cada espacio deberá contener los utensilios, insumos y material necesario para el desarrollo de la actividad productiva y acciones correctivas.

Con el fin de garantizar el cumplimiento óptimo de las prácticas de desinfección y seguridad alimentaria, es de vital importancia establecer un riguroso control de inocuidad e higiene, estos aspectos son fundamentales para asegurar la preservación de la calidad de los alimentos. Teniendo en cuenta que la empresa no ha implementado estas prácticas de manera regular, se propone un procedimiento, como herramienta para monitorear y mejorar el cumplimiento de los estándares sanitarios, que incluye limpieza y desinfección de superficies y utensilios, control de temperatura de almacenamiento, control de plagas, registro y seguimiento de incidentes, manejo y disposición de desechos.

Estas acciones proporcionan una guía clara para implementar y mantener prácticas adecuadas de desinfección y seguridad alimentaria en la empresa, por lo que es fundamental asignar responsabilidades a cada elemento de control y garantizar que se realicen las acciones requeridas de manera oportuna y efectiva, así se podrá mejorar la calidad de los productos y asegurar la satisfacción y confianza de los clientes.

El Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados también incluye la verificación, como actividad diaria que consiste en evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos para el proceso, el responsable de esta actividad es el gerente general, quien revisa las planillas de registro y verifica si se respetó o no el monitoreo, esta actividad es importante para retroalimentar el control y obtener resultados confiables.

Una vez concluido el Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados, se debe proceder a la aprobación de estos, para lo cual se delimitan dos etapas: a) Socialización y retroalimentación; b) Impresión definitiva del manual y Distribución. Estas fases contribuyen a la participación y aportes de todos los trabajadores y especialistas, que enriquecen la propuesta final.

DISCUSIÓN

Los Manuales de Procedimientos Operativos Estandarizados son una parte fundamental para el éxito de restaurantes de comida rápida, es por eso que diversos autores refieren los resultados positivos de aplicarlos, ya que proporcionan protección legal, reducen el tiempo de capacitación a los trabajadores, ayudan a prevenir la contaminación y contribuyen a elevar la satisfacción de los clientes.

Siguiendo estas premisas, Hurtado (2019), presenta el diagnóstico del restaurante el Nuevo Caravelle del aeropuerto internacional Alfonso Bonilla Aragón de Colombia, el cual permitió determinar las principales deficiencias

y desarrollar el Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento, así como también, determinar las funciones y responsabilidades del personal operativo del restaurante, las cuales son consignadas en los procedimientos para que el personal a cargo los implemente y ejecute. Se concuerda con los resultados obtenidos, se incluyen procedimientos para el tratamiento de aguas residuales y análisis microbiológico, para el aspecto estructural y físico del restaurante, el manejo y disposición final de los residuos sólidos, el programa de limpieza y desinfección y la verificación del cumplimiento de cada procedimiento.

Del análisis realizado a los procesos internos de una empresa de comida rápida y a las encuestas y entrevistas realizadas al personal responsable de los procesos y a los clientes, Siuse y Torres (2021), exponen la secuencia de actividades de los procesos internos y cómo estos se interrelacionan para lograr los objetivos corporativos de la organización, se concluyó que el trabajo realizado en un proceso afecta directamente al desempeño de otro, en el cual predomina como una de sus principales características, la transversalidad de los procesos, lo que concuerda con aspectos detectados en el diagnóstico de la presente investigación. Una vez implementada la estandarización en los procesos internos, se constata una mejora sustancial en la satisfacción de los clientes, lo que redundó en un beneficio económico para la empresa, debido a las ventajas de tener los lineamientos para la aplicación de los métodos de estandarización de

los procesos de preparación de los productos.

Se concuerda con la propuesta presentada, en el contexto de la pandemia Covid-19, por Rivera (2023), quien formula un plan de mejora para la estandarización de los procesos operativos de una empresa de comida saludable a domicilio en la ciudad de Arequipa. El autor coincide con la presente investigación, al recurrir, para realizar el diagnóstico, a fuentes primarias, como entrevistas a los trabajadores, para conocer los procesos internos de la empresa. Al analizar los procesos internos de la empresa se pudo evidenciar, con la ayuda de flujogramas y cuadros de procesos, los principales problemas relacionado con la demora del servicio, cancelaciones, errores, tiempo sin disponibilidad y calificaciones. Para solucionar estas problemáticas se elaboró el Plan de Mejora para la Estandarización de los procesos operativos, que incluye capacitar al personal, métodos para la verificación de órdenes, para el control de reseñas, de stock mínimo de producción/ y para contrarrestar las fallas de Internet, además de realizar un proceso de seguimiento y control para poder verificar el cumplimiento de lo implementado.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos obtenidos en el diagnóstico realizado a la empresa de comida rápida "Guesas Burger Joint", se determinó que la mayoría consume comida rápida con frecuencia, pero solo acuden al restaurante una a dos veces por mes. Entre los aspectos que

valoran de estos productos, indican que el factor más importante es el sabor y requieren recibir sus pedidos en un lapso no mayor de 10 a 15 min.

Se evidencia la ausencia de medidas establecidas para los insumos que intervienen en la producción, utilizando principalmente el método del tanteo, se ocasiona que el resultado de los productos sea variable, empleando como referencia el menú del restaurante. No llegan a cumplir con la propuesta visual que la empresa oferta a los clientes, percibiendo insatisfacción de los mismos en relación a las porciones de comida que reciben del restaurante.

Se identificó la ausencia de lugares fijos de trabajo, lo que repercute directamente en los tiempos de producción y la prolongación de la espera de los clientes, a un lapso de entre 20 a 25 min, generando molestia y reclamos. Se demuestra que el control de la calidad es insuficiente debido a las quejas de los clientes, la identificación de problemas de cocción en los productos que consumen, lo que provoca la devolución y reprocesos, generando desperdicios y pérdidas por parte del área productiva y desconfianza, insatisfacción y disminución de la percepción de la calidad por parte de los clientes.

En relación a la seguridad alimentaria e inocuidad, se determina la ausencia de prácticas de desinfección y limpieza de manera recurrente, debido a la mala ubicación de estas, además, no existen áreas específicas para el descongelamiento de insumos o la separación de ingredientes crudos y cocidos que generan una

contaminación cruzada.

El Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados propuesto contribuirá a elevar la calidad de los productos de comida rápida ofertados y a la satisfacción de las necesidades alimenticias de los clientes.

Estos resultados corroboran la propuesta de este trabajo, ya que Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados contribuyen a describir las tareas de limpieza y desinfección destinadas a mantener o restablecer las condiciones de higiene de un local alimentario, equipos y procesos de elaboración para prevenir la aparición de enfermedades transmitidas por alimentos, mantener la inocuidad de los alimentos y lograr la satisfacción de los clientes.

CONFLICTO DE INTERESES. El autor declara que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Chilena para la Inocuidad y Calidad Alimentaria. (2018). Política Nacional de Inocuidad de los Alimentos 2018-2030. Chile: Ministerio de Salud de Chile. <https://acortar.link/ME1zI5>
- Arzube, E.P. y Bustos, Z.R. (2017). La administración y su relación con el desarrollo organizacional. 15(3), 11. <https://acortar.link/IBCUTj>
- Caicedo, L.A., Chuquimarca, R.d.C. y Velásquez, K.G. (2019). Administración de servicios de alimentos: Nutrición, Calidad y Producción. *Recimundo*, 3(3 ESP), 52-76. <https://acortar.link/18Th2y>
- Caldas, C.A. (2014). Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida. In Facultad de Ciencias de la Hospitalidad (pp. 1-46). Ecuador: Universidad de Cuenca. <https://acortar.link/hjmbXM>
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2021). Resolución Administrativa SENASAG N° 174/2021 – Aprueba la "Modificación y Actualización del Reglamento General de Sanidad Animal 'REGENSA V 2021'": FAO, FAOLEX. <https://acortar.link/tORqEO>
- Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. (2007). Guía para el diseño de procesos y la elaboración de manuales e instructivos de procedimiento en la Administración Pública Provincial. In. La Plata, Argentina: Secretaría General de Gobernación. <https://acortar.link/o337fv>
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad: McGraw Hill Educación. <https://acortar.link/pgHla0>
- Gutiérrez, M. G., Magaña, M. A., Zizumbo, D. y Ballina, H. (2019). Diversidad agrícola y seguridad alimentaria nutricional en dos localidades Mayas de Yucatán. *Acta universitaria*, 29, 1–14. <https://doi.org/10.15174/au.2019.1996>
- Hurtado, L. A. (2019). Elaboración del Plan de Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) del Restaurante El Nuevo Caravelle del Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Cali – Valle del Cauca, Colombia. <https://acortar.link/tSbN5S>
- Meyers, F.E. y Stephens, M.P. (2005). Manufacturing facilities design and material handling: Pearson Educación. <https://acortar.link/Zg3eKz>
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. (2023). Ventas facturadas de los restaurantes en Bolivia en el primer semestre de 2023. Unidad de Análisis y Estudios Fiscales. Acceso: 8-4-2024. <https://acortar.link/eka9Dx>
- Organización Mundial de la Salud. (2019a). COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias. Orientaciones provisionales. En Roma, Italia: FAO y OMS. <https://acortar.link/Yqt2sf>
- Organización Mundial de la Salud. (2019b). Guías para el Saneamiento y la Salud. In. Suiza: Organización Mundial de la Salud. <https://acortar.link/ttG17P>
- Peña, D.K., Soledispa, M.L. y Parrales, J.E. (2022). El desarrollo organizacional como apoyo al sistema empresarial. *Dominio de las Ciencias*,

- 8(1), 1201-1217. <https://acortar.link/MKlyVf>
- Ramírez, C. E., Ramírez, M. P. y Ramírez, C. F. (2022). Fundamentos de administración- 5ta edición (5ta ed.):Ecoe ediciones. <https://acortar.link/RUBNKT>
- Ramirez, H. (2022). Procedimientos Operativos Estandarizados. In: Organización Panamericana de la Salud. <https://acortar.link/V6mo1T>
- Rivera, J. D. (2023). Plan de mejora para la estandarización de los procesos operativos de una empresa de comida saludable a domicilio en Arequipa, 2022 [Licenciado en Administración de Negocios, Universidad Católica San Pablo]. Arequipa, Perú. <https://acortar.link/dQd3RR>
- Rojas, A. y Torres, F. (2024). Alimentos ultraprocesados y comida rápida: hacia la configuración de un patrón alimentario híbrido. Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía, 55(217), 3-28. <https://acortar.link/vg7u8V>
- Siuse, M. S. y Torres, K. E. (2021). Propuesta de mejora para la satisfacción del cliente de un restaurante de comida rápida en el departamento de Amazonas por medio de la estandarización de procesos. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Bolivia. <https://acortar.link/DayPSD>
- Socconini, L. (2019). Lean manufacturing. Paso a paso: Marge books. <https://acortar.link/5ZFnWv>
- Viera, E., Mendoza, M. N., Caballero, D.R., Loor, C. y Fernández, B. (2019). El control y aseguramiento de la calidad alimentaria en un restaurante de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador. RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad, 4(3), 22-28. <https://acortar.link/vjcUfK>