

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
ESCUELA DE EDUCACIÓN TÉCNICA
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN TÉCNICA

Diagnóstico de los procesos de auditoría en el restaurante Jarte Callao ubicado en la provincia de Cartago, Costa Rica, para la propuesta de un plan de capacitación en auditoría operativa para pymes en el sector de alimentos y bebidas que fortalezcan el desempeño de las funciones del sector

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE EDUCADOR TÉCNICO Y FORMADOR PROFESIONAL,
GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA.

Paola Andrade Alvarado
Luis Brenes Berrocal

San José, Costa Rica.

2022



Dedicatoria Paola Andrade Alvarado

A Dios, por darme la salud y la oportunidad de enfrentar este reto académico.

A mis hijos, por ser siempre mi inspiración y apoyo para cumplir mis metas personales y profesionales.

A mi madre, Paulina Alvarado,, mi hermana Abigail Andrade por apoyarme en este proceso y no dejarme dar por vencida. Además, a mi padre Walter Andrade, que está en el cielo y que siempre junto a mi madre me motivó a estudiar y ser responsable.

Dedicatoria Luis Brenes Berrocal

Primero a Dios, por darme la salud y la oportunidad de crecer profesionalmente

A mi familia por siempre estar ahí para cumplir mis metas, a todos aquellos que han aportado un granito de arena en mi crecimiento personal y profesional. Además, a mi padre Ángel Brenes que está en el cielo, que siempre estuvo a mi lado junto a mi madre María Berrocal para ver mis logros y celebrarlos juntos.

Agradecimiento Paola Andrade Alvarado

Primeramente, a mi Dios, por ser esa guía en mi camino y luz en mi vida para finalizar esta carrera universitaria.

Mi madre, por siempre contar con su apoyo incondicional para cumplir mis metas, ser esa gran inspiración para ser mejor profesional cada día y sobre todo llenarme siempre de amor. A mi hermana Abigail porque siempre ha estado al cañón de lucha ante cualquier eventualidad y por ser siempre mi inspiración para todo. A mi pareja de vida por estar a mi lado apoyándome cuando empiezo cualquier proyecto ya sea profesional o académico.

Al Profesor Msc. Jeison Alfaro Aguirre, por ser ese tutor incondicional quien siempre nos motivó a salir adelante por esa dedicación y empeño de dar siempre la milla extra para todo, y sobre todo ser ejemplo por seguir.

A las personas colaboradoras del restaurante, Jarte Callao, y a mi compañero del trabajo final Luis Brenes por ese apoyo mutuo para realizar este proyecto a pesar de la distancia.

Agradecimiento Luis Brenes Berrocal

Primeramente, a mi Dios, por las oportunidades de crecimiento que he tenido.

Mi madre, por siempre estar ahí y guiarse bajo los valores que nos inculcó en la familia. A mi hermana Kimberly porque siempre ha estado para mí en todo momento, ayudándome a seguir adelante y siendo ese apoyo incondicional. A todo aquel que estuvo a mi lado apoyándome, acompañándome y haciéndome mejor profesional.

Al Profesor Msc. Jeison Alfaro Aguirre, por ser un facilitador de conocimiento y guía, que nos motivó para dar lo mejor de nosotros, confiar en nosotros mismos, y de ser un ejemplo a seguir en nuestra carrera profesional.

A las personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao y a mi compañera Paola Andrade por ese apoyo mutuo para realizar este proyecto a pesar de la distancia.

HOJA DE APROBACIÓN

Estudiantes: Paola Andrade Alvarado y Luis Brenes Berrocal .

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Educación Técnica, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Educación Técnica.

Mag. Jesús Hernández Araya
Presidente de la Comisión
Escuela de Educación Técnica

JESUS ALBERTO
HERNANDEZ
ARAYA (FIRMA) Firmado digitalmente por
JESUS ALBERTO HERNANDEZ
ARAYA (FIRMA)
Fecha: 2023.01.24 14:49:30
-06'00'

M.Sc. Jeison Alfaro Aguirre
Tutor Proyecto

JEISON ALFARO
AGUIRRE (FIRMA) Firmado digitalmente por JEISON
ALFARO AGUIRRE (FIRMA)
Fecha: 2023.01.23 11:57:12 -06'00'

M.Sc Mainor Villalobos Rodríguez
Lector

MAINOR ANGEL
VILLALOBOS
RODRIGUEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por MAINOR
ANGEL VILLALOBOS RODRIGUEZ
(FIRMA)
Fecha: 2023.01.20 16:19:34 -06'00'

Lic. Idalie Alvarado Alvarado
Lectora

Idalie Alvarado

Resumen

La presente investigación pretende analizar los procesos de auditoría en el restaurante Jarte Callao-Cartago, a través de la opinión de las personas colaboradoras, entre los procesos analizados por esta investigación se detalla: seguimiento de inventario, seguimiento de desecho de alimentos, almacenamiento, procesos operativos, mantenimiento preventivo en los equipos, entre otros.

Este trabajo se realizó por medio de la técnica de encuesta la cual se aplicó a seis personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao. Los resultados generados por esta investigación evidenciaron que la empresa no conoce acerca de auditoría interna y no es aplicada en el restaurante. Para solucionar esta necesidad se propone un plan de capacitación como alternativa de solución de mejora continua, este cuenta con aspectos tales como: manual de operaciones, procedimientos, lineamientos operativos y administrativos.

Esta capacitación pretende ser un gran aporte, no solo para el restaurante Jarte Callao sino, para todas las pymes (pequeñas y medianas empresas) en las áreas de alimentos y bebidas y a la vez fortalecer este sector.

Palabras claves: auditoría operativa, capacitación, inocuidad.

Abstract

The following investigation aims to analyze the Audit processes at the Jarte Callao Restaurant located in Cartago, Costa Rica, through the opinion of the collaborators, among the processes analyzed by this investigation we concluded: inventory monitoring, food waste monitoring, storage, operating processes, preventive maintenance on equipment, among others.

This work was made through the survey technique which was applied to six employees of the Jarte Callao restaurant. The results generated by this investigation showed us that the company does not know about auditing and it is not applied in the restaurant. To solve the problem, a training plan is proposed as an alternative solution for continuous improvement. This plan has some aspects such as: operations manual, procedures, operational and administrative guidelines.

This training will be a great contribution, not only for the Jarte Callao restaurant, but also for all SMEs in the food and beverage areas and at the same time strengthen this sector.

Key words: Audit processes, Training, Safety

Tabla de Contenidos

<i>Dedicatoria Paola Andrade Alvarado</i>	<i>ii</i>
<i>Dedicatoria Luis Brenes Berrocal</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento Paola Andrade Alvarado</i>	<i>iv</i>
<i>Agradecimiento Luis Brenes Berrocal</i>	<i>v</i>
<i>Hoja de Aprobación</i>	<i>vi</i>
<i>Resumen</i>	<i>vii</i>
<i>Abstract</i>	<i>viii</i>
<i>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
1.1. Problema y su importancia:	2
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos	3
1.3. Antecedentes teóricos o prácticos	4
1.4. Justificación	5
<i>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</i>	<i>7</i>
Conceptos generales	8
2.1 Educación	8
2.2. Empresa	9
2.3 Sistema de gestión de auditoría	12
2.4 Gestión de Operaciones en alimentos y bebidas	20
<i>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</i>	<i>27</i>
3.1 Tipo de Investigación	28
3.2 Sujetos o fuentes de la información	29
3.3 Población	31
3.4 Variables	31
3.5 Descripción de técnicas e instrumentos de recolección de la información	33
3.6 Descripción de análisis de la información	34
3.7 Criterios éticos asumidos	35
3.8 Descripción de la propuesta	36
<i>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</i>	<i>37</i>
4.1 Análisis y resultados del instrumento aplicado a personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao-Cartago	38
<i>CAPÍTULO V: PROPUESTA DE TRABAJO</i>	<i>45</i>

5.1	Título de la propuesta	46
5.2	Problema priorizado pretendido a solucionar en la propuesta	46
5.3	Población Beneficiaria	46
5.5	Objetivos de la propuesta	47
5.6	Objetivo General	48
5.7	Objetivos Específicos	48
5.9	Presupuesto y viabilidad de la propuesta	49
5.10	Evaluación	50
5.11	Cronograma de ejecución	51
	<i>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	<i>52</i>
6.1	Conclusiones	53
6.2	Recomendaciones	54
	CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
	<i>APÉNDICE</i>	<i>60</i>

Índice de Tablas

Tabla 1 Clases de documentación.....	35
Tabla 2 Fuentes de información	
Tabla 3 Horario de cada persona colaboradora del restaurante.....	50
Tabla 4 Variables de la Investigación.....	51
Tabla 5 Módulos y temas del plan de Capacitación.....	70
Tabla 6 Evaluación del plan de Capacitación.....	72
Tabla 7 Cronograma del plan de capacitación.....	72

Índice de figuras

Figura # 1 Puesto de personas colaboradoras.....	59
Figura # 2 Tiempo laborado de la persona colaboradora	60
Figura # 3 Tipo de restaurante donde laboran.....	60
Figura #4 Conocimientos en auditoría operativa.....	61
Figura # 5 El restaurante cuenta con auditoría operativa.....	61
Figura # 6 Beneficios que ha impactado la auditoría operativa en el restaurante	62
Figura # 7 Beneficios que puede impactar la auditoría operativa en el restaurante....	63
Figura # 8 Procesos documentados en el restaurante.....	63
Figura # 9 Procesos que conocen las personas colaboradoras.....	64
Figura # 10 Necesidad de un sistema de auditoría operativa.....	64

Lista de abreviaturas

pymes = micro, pequeña o mediana empresa

PIB = Producto Interior Bruto

OMS = Organización Mundial de la Salud

UCSP = Universidad Católica San Pablo

PDCA = Plan, Do, Check, Act

PHVA = Planear, hacer, verificar y actuar

FAO = Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación

BPM = Buenas Prácticas de Manufacturas

UJMD = Universidad José Matías Delgado

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Problema y su importancia:

Para el correcto abordaje de los primeros acercamientos de esta investigación se debe de aclarar la raíz de todo lo que nos lleva al desarrollo de esta. De esta forma se inicia la contextualización de algunos de los elementos claves del tema.

En la sociedad actual, donde cada vez se vuelven más valiosos los aportes de las personas a los procesos de las empresas en el mercado laboral, surgen aquellas competencias blandas o interpersonales como las más apreciadas por las personas empleadoras o reclutadoras. La empresa privada está cada vez más necesitada de las habilidades de las personas para lograr, más que ventas, experiencias durante la oferta de sus productos y servicios. Como lo menciona Warner (2004) "hoy en día, es un hecho ampliamente reconocido y comprendido que el éxito de la organización depende de su nivel de comprensión de las necesidades de los clientes y de dar respuesta, a continuación, a esas necesidades entregando lo esperado".

Es un reto para las empresas que ofrecen productos o servicios directos al cliente, que se ubica el desarrollo de la problemática ¿Que tan preparados están las personas aspirantes a estos puestos de trabajo en materia de las competencias para satisfacer las necesidades de los clientes mediante los procesos de auditoría?

En las pymes en el área de restaurantes necesitan las auditorías operativas para estandarizar procedimientos, control de inventarios, control en cortes de caja, inocuidad, entre otros aspectos; estos son esenciales en los pequeños restaurantes en Costa Rica. Además, los aspectos anteriores son deficientes en la mayoría de las pymes, debido a que no cuentan con un sistema o plan de auditoría Interna.

Actualmente, algunas pymes en alimentos y bebidas no cuentan con un plan de auditoría operativa, o bien, no cuentan con la estandarización en la ejecución de algunos procesos que desarrolla la empresa, por lo que se pretende desarrollar dicho programa que permita que la empresa se estandarice en la ejecución de sus tareas diarias, permitiendo mantener una calidad de servicios y productos brindados a las personas consumidoras del restaurante Jarte Callao-Cartago.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Diagnosticar los procesos de auditoría en el restaurante Jarte Callao ubicado en la provincia de Cartago, a través de la opinión de las personas colaboradoras para la implementación de un plan de capacitación que fortalezca el desempeño del sector de alimentos y bebidas y mejora en el servicio al cliente.

1.2.2. Objetivos específicos

Revisar los procesos de auditoría que se realizan en el restaurante Jarte Callao-Cartago.

1. Identificar mediante la opinión de las personas colaboradores aspectos relacionados a los procesos de auditoría en el restaurante Jarte Callao- Cartago.
2. Valorar la necesidad de capacitación para las personas colaboradoras en procesos de auditoría.
3. Elaborar un plan de capacitación que permita la mejora de los procesos de auditoría en las personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao-Cartago y por ende el sector pymes de alimentos y bebidas.

1.3. Antecedentes teóricos o prácticos

La empresa Jarte Callao se creó en junio de 2021 con el fin de crear un nuevo concepto innovador donde resaltan las tradiciones costarricenses. Cuenta con seis personas colaboradoras, las cuales no cuentan con una capacitación formal en los procesos de auditoría, por lo que se pretende mejorar con este proyecto.

Para los antecedentes se indaga en investigaciones previas en relación con la auditoría interna, procesos en el área de alimentos y bebidas, y con el problema establecido en este proyecto, donde se observan contenidos de revistas, artículos, sitios web, entre otras fuentes, dando soporte a la investigación realizada.

Para este proyecto se toma en consideración lo planteado en la investigación de Mejia y Valencia (s.f) acerca auditoría de gestión para pequeñas y medianas empresas, en el cual se pretende elevar el nivel de organización, administración y control de operaciones que se realizan en la empresa y a su vez alcanzar los objetivos establecidos.

1.4. Justificación

La auditoría permite aplicarse en todas las operaciones, de tal forma que cumpla con veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones, debido al uso de los recursos aumenta la eficacia, efectividad y la economía de la empresa, así como, mejora las operaciones y actividades mediante las recomendaciones y acciones correctivas. (M. Bravo, S. Bravo y López, 2018)

Según el párrafo anterior, también se puede mencionar que para Velasco (s.f) la auditoría prepara a la entidad en un futuro crecimiento desde procesos y controles diseñados para la pymes, mejoras a partir de recomendaciones, con el fin de aportar valor al cliente, es decir, mediante la auditoría da seguimiento a los procesos y controles establecidos en la empresa para mejorar en aspectos de calidad, servicio, limpieza, entre otros, agregando un valor al cliente permitiendo posicionarse y obtener prestigio ante el mercado.

La auditoría identifica aquellos errores que comete la organización en distintos aspectos, y enmendarlos a tiempo, por lo que la empresa toma medidas que permitan retomar el rumbo correcto. (García, 2018). Por esta razón, mediante evaluaciones de control de auditoría interna se observan deficiencias u oportunidades de mejora para que se opere mediante procesos correctos, permitiendo un producto de calidad, así como guiar a la entidad a cumplir su rumbo u objetivo por medio de la auditoría operativa.

Realizar una auditoría interna trae consigo ventajas a la empresa, AUREN (2021) menciona algunas de ellas como lo son la mejora en el uso de los recursos y en la planificación, optimización de procesos y controles internos, se impulsa la productividad y competitividad de la compañía, cohesión de los equipos de trabajo, entre otros. Además, se pretende examinar, evaluar, controlar y dar seguimiento a la situación operativa de una organización, así conocer a profundidad la situación de la empresa, mediante la operación, procesos y funcionamiento.

Por lo anterior, la auditoría estandariza a la empresa en cuanto planificación y operación, mejorando el uso de recursos y la optimización de tiempo y procesos.

Además, se conoce la situación actual de la entidad, obteniendo oportunidades de mejora para que la empresa pueda realizar cambios oportunos según sus procesos y controles, a su vez ofreciendo productos y servicios de calidad.

Según Mora y Valverde (2020) menciona algunos factores dentro de la auditoría algunas de ellas son: el entorno competitivo, las relaciones con proveedores, clientes, desarrollos tecnológicos y su entorno de regulación.

De modo que, estos factores son vitales en el día a día de las pymes, en especial de alimentos y bebidas, como lo son los restaurantes. Además, los autores mencionados en el párrafo anterior creen necesario el apoyo de personas profesionales en auditoría operativa.

Se ha encontrado que muchos de las personas colaboradoras de las pymes hasta las mismas personas encargadas no tienen mucho conocimiento en los temas de auditoría interna y todos los factores que está implica.

Por lo cual este proyecto tiene como propósito crear un plan que facilite estos procesos en estas pymes para así lograr mejor resultado en sus procesos, así como aumentar las capacidades de las personas, ampliar conocimientos de las personas colaboradoras en el área de alimentos y bebidas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El capítulo del marco teórico está formado por temas y subtemas que son conceptos claves en la investigación que se plantea. El propósito de este apartado es estudiar los aspectos teóricos fundamentales para entender el alcance que se busca en la investigación. El desarrollo de la conceptualización de los temas se realizará de lo general a lo específico de forma tal que se logre una mejor comprensión de los temas a tratar.

Conceptos generales

Este capítulo busca realizar una aproximación a aspectos como sistema de gestión de auditoría operativa, gestión de operaciones y empresa, además de los subtemas que estos generen.

2.1 Educación

2.1.1. Educación Informal

La educación informal según Luján (2010) Trilla (1998) resalta su definición como un conjunto de procesos, medios e instituciones, específica y diferenciadamente diseñados, en función de explícitos objetivos de formación o de instrucción, que no están directamente dirigidos a la provisión de los grados propios del sistema educación.

Por lo que se adquieren conocimientos, habilidades, actitudes mediante experiencias y su relación con el entorno.

2.1.2 Educación no formal

La educación no formal es toda actividad organizada, sistemática, educativa, realizada fuera del marco del sistema oficial. A su vez, planifica, implementa y evalúa en distintas áreas a una población (Luján, 2010).

Por lo que es una disciplina aplicada al campo de los procesos socioeducativos, por lo que su ámbito implica diseñar, organizar, ejecutar y evaluar actividades educativas, con el fin de mejorar las condiciones de vida de un grupo de personas.

2.1.3 Plan de capacitación

Para el Sistema Nacional de Garantía Juvenil (s.f) un plan de capacitación tiene como fin ofrecer una serie de acciones directas adaptadas a las capacidades y necesidades, para obtener la formación y cualificación necesaria, adaptadas a las demandas empresariales.

Por lo que un plan de capacitación desarrolla competencias y habilidades basadas en herramientas y tecnología aplicados en los recursos que cuenta una empresa y poder aplicar la práctica en las funciones laborales, como lo es para Jarte Callao.

Para Díaz (2013) es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas al trabajo y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Por lo anterior, el plan de capacitación es un conjunto de técnicas y recursos mediante una metodología teórica-práctica las personas colaboradoras de una empresa puedan desarrollar competencias y habilidades y constituir a la mejora continua y productividad en las actividades laborales.

2.2. Empresa

2.2.1 Pymes y MiPymes

Para Orlandi (s.f) las pymes o pequeñas empresas representan un principal desarrollo económico en la sociedad, a su vez trae algunos beneficios tales como: desarrollo de habilidades emprendedoras, estimula el sector privado, ayuda a la diversificación de la actividad económica.

Castilla (2022) menciona que las pymes representan más de la mitad de los puestos de trabajo formales y están generando oportunidades económicas importantes y en la situación actual en pandemia, estas han sido vulneradas económicamente, algunas de ellas el turismo y restaurantes.

No obstante, las pymes representan un 35% del PIB en Costa Rica; por lo que es crucial que las pymes en el sector alimenticio cuenten con una gestión de auditoría operativa,

procurando mantener y estandarizar la calidad e inocuidad, logrando prestigio y mayor rentabilidad.

Certus (2019) considera a las MiPymes son aquellas que involucran la empresa micro, pequeña y mediana. Las micro empresas son aquellos negocios familiares, los cuales las planillas son máximo 10 colaboradores. Las medianas empresas son aquellas que tienen más colaboradores y con ellos deben cumplir con obligaciones.

2.2.2 Salud Ocupacional

La Universidad Católica San Pablo (UCSP, s.f) menciona que la Organización mundial de la Salud (OMS) define la salud ocupacional como aquello que se ocupa con todo lo relacionado con la salud y seguridad en el lugar de trabajo y presta atención a la prevención primaria de riesgos.

La salud de las personas trabajadoras tiene varios riesgos determinantes, dentro de ellos los riesgos en el lugar de trabajo, los cuales pueden provocar accidentes, enfermedades, entre otros; otro factor es el empleo y las condiciones laborales, tales como horas de trabajo, salario, políticas, protección a la salud, entre otros.

La salud ocupacional tiene como fin prevenir las enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo mediante diversas acciones. A su vez, permite que las personas colaboradoras observen el entorno y determinen maneras de mitigar los riesgos.

La UCSP (s.f) menciona algunos beneficios de la salud ocupacional, algunos de ellos son la reducción de gastos, compensación al trabajador y la seguridad en el área laboral.

2.2.3 Inventarios

La gestión de inventarios según Salas, Maiguel y Acevedo (2017) tiene como fin garantizar la disponibilidad de los elementos que se necesitan, en las condiciones deseadas, teniendo en cuenta que es una actividad transversal a la cadena de suministros. La gestión de inventarios debe implementarse mediante estrategias

evitando consecuencias no deseables y el incremento de costos de administración de inventarios.

El control interno sobre la gestión de inventarios es crucial, debido a que son el aparato circulatorio de una empresa de comercialización, y a su vez el control interno es el conjunto de procedimientos de verificación que se producen por la coincidencia de datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. (Novo, 2016)

La gestión de inventarios según la naturalidad de la empresa, tiene relación a las utilidades, es decir, para prestar un bien o servicio se requiere recursos, tales como talento humano, materia prima, servicios públicos, infraestructura, entre otros; al contar con los recursos necesarios para la operación este genera utilidades, permite que la empresa sea rentable, por lo que el inventario debe llevarse a cabo minuciosamente según corresponda, Además es importante registrar y dar salida a las mermas o desperdicios de materia prima del inventario.

Para ello, se debe contar con la disponibilidad de todo insumo, suponiendo que una persona administra un restaurante, por lo que se debe contar con toda la materia prima para llevar a cabo las preparaciones, según la venta, el inventario disponible va cambiando, es decir, va disminuyendo, por lo que es necesario la compra producto para abastecer; por lo que el inventario entra en un ciclo de entrada y salida de productos. Sin embargo, es necesario llevar un control interno, mediante reportes de inventario se toma en cuenta lo que se tiene actualmente en el almacenamiento y las ventas, debe coincidir con el reporte teórico de productos disponibles.

Según lo anterior, la empresa económicamente puede estar en tres estados: estable, con sobrante o bien con faltante, esto relacionado a todos los insumos que se cuenten, si la toma teórica y física coinciden el inventario está en óptimas condiciones, si existe un sobrante hay algunos factores por verificar: el sistema de inventario no realiza descargas correctamente o no se da la cantidad de producto que corresponde; finalmente, si la toma teórica y física tiene un faltante, como se menciona en el párrafo anterior, se debe a una insuficiencia de inventario, robo, mermas o bien se da más de lo que corresponde de un insumo.

2.2.4 Manual de Operaciones

Una herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades diarias dentro del restaurante, es una guía para el personal que labora dentro de la empresa. Conceptos básicos se exponen en el mismo sobre cocina, higiene y sanitización, limpieza, desinfección, manejo adecuado de los diferentes tipos de alimentos, fichas de recepción, almacenaje, funciones correspondientes a cada puesto de trabajo. Bermeo y Caldas (2014)

Por lo anterior, un manual de operaciones es una herramienta indispensable que permite el desarrollo de las actividades, en este proyecto para Jarte Callao, debido a que ayuda a que se realicen los procesos con mayor rapidez y facilidad, además de la estandarización de procesos y eficiencia en el servicio.

2.2.5 Políticas Empresariales

La política empresarial o políticas organizacionales, es un sistema estructurado y deliberado de principios que orientan la toma de decisiones de la empresa y que aspiran a lograr resultados racionales. Por lo que cualquier decisión pasará por lo dictaminado en las políticas empresariales. (Euroinnova, s.f)

Las políticas empresariales pueden ser Generales el cual aplica a todos los niveles de la empresa sin distinción o pueden ser Específicas, aplican a procesos determinados según el alcance de estos mismos.

Una política empresarial sigue un parámetro al que la empresa debe adscribirse con el fin organizar las actividades de la empresa, esta política forma parte de la identidad de la organización y los valores que determinan su visión.

2.2.6 Perfiles Laborales

Según Westnedge (2018) los perfiles laborales enumeran una descripción general del puesto de trabajo, incluyendo las tareas requeridas, las metas del puesto y la colocación departamental.

El perfil laboral o profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

2.2.7 Colaborador

Según Seos (2021) un colaborador es una persona que presta sus servicios y que son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una empresa o una institución. Para ello, es necesario cumplir más de 18 años, o bien contar con un permiso de trabajo según la edad del adolescente, el cual la empresa determinará si será tomado en cuenta para un puesto.

Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios.

2.3 Sistema de gestión de auditoría

2.3.1 Auditoría

La auditoría es como el examen de la información por una tercera persona distinta de quien la preparó y del usuario, con la intención de establecer su veracidad; y el dar a conocer los resultados de este examen, con la finalidad de aumentar la utilidad de tal información para el usuario.” (Porter, 1983).

La auditoría es una evaluación acerca de la situación actual de la empresa, en la cual se puede evaluar el área operativa y financiera, con el fin de estandarizar, crear valor a la empresa, aumentar la calidad y la rentabilidad.

Se puede clasificar la auditoría en distintas clases, algunas de ellas son la externa, la interna, la operativa, y finalmente la auditoría en sistemas, las cuales se definen a continuación.

2.3.1.1 Auditoría Externa

La auditoría externa según L. Cañibano es cuando un auditor independiente realiza la evaluación de una entidad, y su expresión de opinión refleja razonablemente la situación actual, así como los resultados y cambios de esta. No obstante, en este tipo de auditoría es realizada por una persona ajena a la empresa, es decir, un tercero, con el fin de que la evaluación sea imparcial y la empresa cumpla correctamente con todos los procesos.

2.3.1.2 Auditoría Interna

La auditoría interna es cuando la empresa cuenta con un departamento de auditoría, el cual mediante un control garantiza que las operaciones se llevan a cabo correctamente, de acuerdo con las políticas establecidas, evaluando la eficacia y la eficiencia y a su vez propone soluciones a los problemas identificados. Por lo que la auditoría es la dirección que busca la manera de dotar a la empresa de una mayor eficiencia mediante el constante y progresivo perfeccionamiento de políticas, sistemas, métodos y procedimientos de la empresa.

2.3.1.3 Auditoría Operativa

La auditoría operativa consiste en una evaluación de los métodos, procedimientos y de los sistemas de control interno de una entidad, este se fundamenta en analizar la gestión, a su vez evaluar su eficacia e incrementar su rendimiento. Esta auditoría se conoce como auditoría de gestión.

2.3.1.4 Auditoría de sistemas

La auditoría de sistemas se define como especiales, el cual existen medioambiental, informática, económico-social, entre otros. Este tipo de auditoría permite la evaluación y revisión de los controles y sistemas en una empresa, a su vez la utilización, eficiencia y seguridad de esta.

2.3.2 Auditoría en procesos

La auditoría en procesos o bien operativa, como se menciona en el apartado anterior, es la evaluación de métodos, procedimientos y sistemas de control de

una entidad. Nuño (2017) menciona que esta auditoría surge del análisis de las decisiones que una empresa toma, es decir, se indaga en la manera más eficaz y eficiente para lograr los objetivos de una empresa y a su vez utiliza los recursos de manera eficiente y maximiza y fortalece el desarrollo de la entidad.

No obstante, se puede definir como la evaluación total o parcial de los procedimientos, con el fin de eliminar deficiencias a determinadas medidas y a su vez prevenir posibles problemas futuros. Dentro de ello, se valora la operación de las actividades de una empresa, para concluir si las políticas y procedimientos que se desarrollan son aceptables. (Nuño, 2017).

Esta auditoría permite analizar y evaluar el proceso productivo de la empresa, esto mediante el análisis y la evaluación de las decisiones y estrategias tomadas en un plan de operaciones, dentro de ello se valoran aspectos administrativos, gerenciales y operativos, también, identificar la posible reducción de costos y apoyar a los procesos con mayor necesidad.

2.3.3 Calidad

La calidad es fundamental en toda empresa y en todos los procesos, por lo que este término tiene distintos significados, por lo que a continuación se muestran distintas opiniones de los filósofos de calidad según Villanueva (2017).

Para Genish Tagushi el primer nivel es la satisfacción de una determinada cantidad de especificaciones definidas en un bien o servicio, y en el segundo nivel aquellos que satisfacen las necesidades de los clientes para su uso o consumo, es decir, primero se enfatiza en trabajar en las especificaciones y en el segundo la satisfacción del cliente.

Esta definición se basa en sí es aceptable o no aceptable según Crosby, por lo que “los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición”.

La calidad definida por Deming en términos de satisfacción del cliente, la calidad es multidimensional, donde es esencialmente equitativo a la satisfacción del cliente, por lo que menciona que es definida solamente en términos del agente.

No obstante, Feigenbaum define en términos de la satisfacción del cliente, es multidimensional y debe ser comprensivamente. Por lo que es una determinación del cliente.

La calidad ante Ishikawa es comprensivamente, se debe enfocar la calidad en los distintos departamentos de la empresa, además es cambiante, de manera somera calidad puede ser específica, calidad de trabajo, servicio, información, proceso, sistema, objetivos, entre otros.

Juran creía que la calidad consiste en aquellas características basadas en las necesidades del cliente y conllevan a la satisfacción del producto, también en libertad después de las deficiencias.

La calidad puede ser subjetiva para Shewhart, lo que el cliente quiere, objetiva, propiedades del producto, independientemente de lo que el cliente quiere. Además, el valor recibido por el precio pagado, y los estándares deben ser expresados en términos físicos y características cuantitativamente medibles de los productos. Villanueva (2017)

La calidad tiene distintas definiciones, sin embargo, todas se generalizan en la satisfacción del cliente, por lo que, si un bien o servicio con características específicas que generan un valor al mismo, la calidad se hace presente, incluso cuando el consumidor lo obtiene y cumple la necesidad de este.

2.3.4 Herramientas de gestión de auditoría

La gestión de auditoría se desarrolla mediante distintas herramientas aplicadas para cualquier tipo de auditoría., el cual se describe a continuación.

El ciclo V o Método V consiste en la identificación de los procesos de la organización con los procesos estratégicos de negocios, la política de calidad y sus

objetivos y los procesos como objetivo la mejora continua. Es decir, todos aquellos productos que interactúan con el cliente a través de los procesos relacionados al producto o servicio.

El Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), o en español PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), este ciclo permite el diseño e implementación de procesos e inspección, por lo que toda acción debe medirse en términos de eficiencia y efectividad, es una de las herramientas más utilizadas (Gimenez, 2019).

2.3.5 Beneficios de auditoría

La consultoría anexia (2021) menciona algunos beneficios de la auditoría, la reducción de costes operativos y la optimización de los recursos, aumento de la productividad y motivación, propuestas de mejora en la empresa.

Los beneficios obtenidos son para cualquier tipo de auditoría, así que contar con un sistema de gestión de calidad, o bien, sistema de auditoría operativa, permite que la empresa promueva un cambio, mejora el control de calidad, mejora continua en cada proceso, mitigación de riesgos.

2.3.6 Lineamientos Operativos y Administrativos

Retana (1997) define un lineamiento administrativo como “un modelo teórico que pretende englobar las actividades que conforman la gestión del administrador” (p.1). Algunos de estos lineamientos son: la definición de objetivos, políticas, planes para la dirección de toma de decisiones; establecer una estructura para la distribución del trabajo de la empresa, integración del personal y la dirección para el logro de objetivos, y comparación de resultados, estudio de diferencias y toma de acciones correctivas.

Los lineamientos operativos para Retana (1997) son considerados como procedimientos en serie de labores o pasos establecidos para llevar a cabo tareas específicas. Los procedimientos conforman uno de los elementos de control interno.

Los lineamientos operativos y administrativos permiten estandarizar una operación eficaz, obteniendo una alta calidad de cada procedimiento, mediante la adecuada aplicación de conceptos administrativos y operativos.

2.3.7 Documentación de auditoría

Auditool (2018) define la documentación de auditoría como un registro de los procedimientos de auditoría realizados en la empresa. Es la vinculación de la evidencia obtenida durante el proceso de auditoría. Comprende todos los documentos y registros sobre los que el auditor ha tenido conocimiento y ha inspeccionado.

Esta documentación, la cual corresponde para cualquier tipo de auditoría, incluye toda la información que soporta la evidencia del trabajo realizado, los cuales son la documentación de la empresa y se le denomina documentación interna; y la externa es la recibida por proveedores, bancos y proveedores.

2.3.8 Procesos de Auditoría

Los procesos de auditoría son aplicados para cualquier tipo, el cual inicia mediante la utilización de la herramienta mencionada en este capítulo PDCA (Plan, Do, Check, Act). Basándose en el Proceso de Auditoría por la Universidad Pascual Bravo (2019) los procesos de auditoría se conforman en cuatro procesos:

1- Reunión inicial. En este primer proceso se establece el objetivo de la auditoría a realizar, mediante el plan de auditoría. Se establecen canales de comunicación y la naturaleza de la auditoría a realizar, es decir, el tipo de auditoría.

2- Recolección de evidencias. En este segundo proceso se aplica el plan de auditoría obteniendo las evidencias necesarias para el cumplimiento del objetivo, el alcance y los criterios de la auditoría.

3- Análisis de hallazgos de la auditoría. En este proceso, la información es evaluada con respecto a los criterios de auditoría, los cuales indican la conformidad de cada uno de ellos.

4- Reunión de Cierre de Auditoría. En este último proceso se presentan los hallazgos y las conclusiones de la auditoría, presentando un intervalo de tiempo para presentar un plan de acciones correctivas, en caso de ser necesario.

Auditool menciona algunos ejemplos de documentación:

Tabla 1

Clases de documentación

Clase de documentación	Origen o Fuente
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> o Programas de auditoría o Memorando de asuntos críticos o Mapa de riesgos o Sumaria de saldos contables o Memorando de entendimiento del negocio o Materialidad de auditoría o Cronograma de trabajo o Recursos necesarios 	Interna
<ul style="list-style-type: none"> • Actas de Gobierno corporativo / actas de comités 	Interna
<ul style="list-style-type: none"> • Comprobantes de contabilidad y soportes (facturas, contratos, recibos de caja, egresos) 	Interna
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos (minería de datos) 	Interna
<ul style="list-style-type: none"> • Conteo físico de activos (activos fijos, inventarios, títulos) 	Interna
<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia recibida - Correos electrónicos (entidades de control, abogados, etc.) 	Externa
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmaciones recibidas (Bancos, abogados, clientes, proveedores, empleados) 	Externa
<ul style="list-style-type: none"> • Anotaciones de asuntos tratados en reunión con terceras personas (asesores, expertos, autoridades, proveedores, abogados, contratistas) 	Externa
<ul style="list-style-type: none"> • Información estadística gubernamental, gremial o sectorial 	Externa
<ul style="list-style-type: none"> • Investigaciones periodísticas o de instituciones especializadas 	Externa

Fuente: Auditool (2018)

La documentación de auditoría operativa es el registro de los procedimientos de la empresa, con el fin de documentar el estado actual de la empresa, para la mejora continua.

2.4 Gestión de Operaciones en alimentos y bebidas

2.4.1 Inocuidad en alimentos y bebidas

El término de inocuidad de alimentos muchas veces es confundido con el término de seguridad alimentaria, se define ambos para reconocer la diferencia entre ellos.

Herrera L. (2017) nos dice que la Organización Mundial de la Salud define inocuidad como “la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan”. (p10).

El mismo documento Herrera L. indica que para la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO):

La inocuidad también es el conjunto de condiciones y medidas necesarias que se realizan durante la producción, elaboración, almacenamiento, distribución y preparación de los alimentos, de forma tal que aseguren que, una vez ingeridos, éstos no representen un riesgo apreciable para la salud de las personas

Con base en estas definiciones podemos decir que inocuidad alimentaria es cuando un producto directo o preparado está exento de peligro.

De igual manera Herrera L. (2017) nos indica que la FAO describe diciendo que seguridad alimentaria “se da cuando todas las personas tienen acceso físico, social y económico permanente a alimentos seguros, nutritivos y en cantidad suficiente para satisfacer sus requerimientos nutricionales y preferencias alimentarias, y así poder llevar una vida activa y saludable”. (p.10)

Con estos dos conceptos podemos ver que los términos son distintos, pero si trabajan en conjunto ya que para tener una buena seguridad alimentaria necesitamos que los alimentos sean inocuos.

2.4.2 Limpieza y desinfección

La limpieza es el proceso mediante el cual se remueve la suciedad visible, o sea, las partículas de tierra, polvo o restos de alimentos presentes en las superficies, utensilios y equipo utilizado durante el procesamiento. La limpieza se debe realizar primero, esta puede ser física o química.

La desinfección se refiere a la reducción de microorganismos hasta un nivel seguro, mediante diversas operaciones, métodos o por el uso de cualquier sustancia eficaz, aplicada sobre una superficie limpia. La desinfección se realiza después de la limpieza, esta puede ser química o por medio de calor.

Conociendo los conceptos anteriores, la limpieza y desinfección según Herrera (2017) tiene como finalidad asegurar una buena higiene a nivel de la infraestructura, equipos, materiales, personal y el ambiente, esto debido a que minimiza riesgos de contaminación, aumenta la vida útil del equipo, reduce las plagas y su contaminación, reduce la presencia de microorganismos y riesgos de enfermedades alimentarias, y promueve las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

2.4.3 Métodos de Limpieza

Herrera (2017) menciona dos métodos de limpieza física o química, como se menciona en el apartado anterior, la limpieza es crucial en todo momento, donde se detallan estos métodos a continuación.

El método de limpieza física consiste en la remoción de la suciedad por técnicas como barrer, sacudir, aspirar, raspar superficies para arrancar residuos, aplicar agua a presión. Se puede aplicar en seco o en húmedo. Además, es importante definir en cuáles casos utilizar el método, por ejemplo, en una empresa de condimentos y especias es importante hacer la limpieza en seco, y si es un servicio de alimentación es recomendable

hacer una limpieza en húmedo diaria. No obstante, esta limpieza puede realizarse de forma manual, es decir, utilizando las manos con esponjas, cepillos, entre otros. Para una limpieza manual se debe considerar raspar y recoger la suciedad más gruesa, enjabonar y restregar la superficie hasta remover la suciedad y enjuagar suficientemente, hasta eliminar todos los residuos.

El método de limpieza química consiste en utilizar sustancias químicas para remover la suciedad de las superficies, es decir, detergentes y desengrasantes. El tipo de suciedad es quizá el factor más importante, debido a que según su tipo así será el químico. Además, se debe tener los cuidados necesarios para el manejo de estas sustancias para evitar accidentes, o bien que no se contaminen los alimentos, debido a su inadecuado manejo, se deben utilizar químicos de grado alimenticio para evitar contaminaciones. Este método también puede realizarse de manera manual o automática.

2.4.4 Métodos de desinfección

Herrera (2017) menciona tres métodos de desinfección, como se menciona en el apartado anterior, su fin es reducir el crecimiento microbiano, se puede realizar en seco, húmedo y químico. Los cuales se describen a continuación.

El método en seco consiste en la aplicación de altas temperaturas o uso de radiación, como el rayo ultravioleta. El método húmedo consiste en la utilización de vapor de agua o agua caliente a 77° C y los utensilios deben sumergirse durante 30 segundos, para una desinfección efectiva. Es importante medir la temperatura con un termómetro. Finalmente, la desinfección química consiste en utilizar sustancias químicas que permiten la eliminación o reducción de diferentes tipos de microorganismos a niveles seguros.

Es importante recordar que la desinfección no sustituye a la limpieza, su efectividad es la aplicación después de esta.

2.4.5 Las 5 S

Herrera (2017) hace referencia a las 5S como mejora en la estandarización y disciplina en la elaboración de procedimientos, así como la optimización de procesos de limpieza y desinfección, reducción de accidentes, mejoramiento de equipos e infraestructura, reduce pérdidas en los procesos de producción, entre otros propósitos. Las primeras 3S se orientan a los recursos, objetos o cosas, mientras que las faltantes se orientan al capital humano. Lo mencionado se describe a continuación.

Primero, *Seiri*, esta S se denomina Clasificación, el cual retira los objetos y herramientas innecesarios en el área de trabajo para realizar los procesos cotidianos, dejando solo aquellos que se requieren para trabajar de manera productiva y con calidad, mediante este proceso se eliminan desperdicios, se optimizan las áreas de trabajo y almacenamiento y se aumenta la productividad.

Segundo, *Seitom*, esta S se denomina como Orden, el cual consiste en organizar los elementos del punto anterior, con el fin de encontrarlos con facilidad por cualquier persona en el lugar de trabajo, esto conlleva a una mejora en la visualización del espacio y entorno de trabajo, reduciendo tiempo, aumentando la productividad, promoviendo la cultura del orden al contar con áreas más limpias y a su vez tener un lugar para cada recurso, herramienta u objeto y cada uno de ellos debidamente identificado.

Tercero, *Seiso*, esta S se denomina Limpieza, como se menciona en el apartado anterior la limpieza y desinfección es muy importante, dentro de las 5S mantener las áreas de trabajo limpias crea un ambiente productivo con buena calidad y un ambiente agradable; el término limpieza consiste en eliminar suciedad y polvo de todos los elementos de la empresa, y es conveniente la inspección de todas las fuentes de suciedad, así como el equipo durante el proceso de limpieza, con el fin de identificar problemas de escapes, averías o fallos presentes.

Cuarto, *Seiketsu*, esta S se denomina Estandarización, permite mantener el estado de limpieza y organización alcanzado en la ejecución de las tres primeras S. Por lo que conlleva la observación de los hábitos tales como aseo personal, actitud positiva, cumplimiento de normas y cualquier valor que aporte calidad al trabajador. Para llevar a

cabo esto es necesario crear estándares de limpieza e inspección, así realizar acciones de autocontrol periódicas y permanentes.

Quinto, *Shitsuke*, esta S se denomina Disciplina, se considera necesario para el efecto de las S anteriores, de lo contrario todo lo anterior podrá desaparecer. La disciplina ayuda a incorporar hábitos, evitar eliminar los procedimientos establecidos, es decir, fomentar el seguimiento mediante la disciplina de los procesos estandarizados dando importancia a los beneficios relacionados con la implementación de las primeras cuatro S.

Las 5S permiten la estandarización y disciplina de algunos aspectos que son relevantes en la operación de una empresa, en su almacenamiento y en su productividad.

2.4.6 Almacenamiento

El almacenamiento es fundamental en las empresas de alimentos y bebidas, luego de la compra y recepción de materia prima, este concepto es primordial para mantener una calidad estándar. Por lo que es un punto de control para evitar la contaminación y el desarrollo de microorganismos en los alimentos.

El almacenamiento correcto ocurre cuando cada grupo de alimentos tiene su propio lugar o bien separados de tal forma que se logre evitar posibles contaminaciones. Por lo que se debe almacenar según su categoría, fecha de ingreso y método de conservación.

Para ello es necesario clasificar el almacenamiento en perecederos y no perecederos, considerando lo mencionado se divide en tres áreas, refrigeración, congelación, almacenamiento seco. El almacenamiento en refrigeración son para aquellos productos que se deben mantener a una temperatura de 0° a 5° C, con el fin de no desarrollar microorganismos y que los alimentos puedan conservarse, por ejemplo: pollo, producto preparado, vegetales, entre otros; luego, el almacenamiento de congelación son para aquellos productos que se almacenan en temperaturas bajas, es recomendable una temperatura de -18° C, por ejemplo: carnes rojas, pollo, vegetales congelados; finalmente, el almacenamiento seco, aquellos productos que no necesitan

refrigeración, por ejemplo: arroz, frijoles en grano, enlatados, entre otros. Además, los alimentos que se encuentren en temperaturas de 5° a 60° C, son productos que se encuentran en zona de peligro, es decir, dentro de ese rango de temperatura ocurre el crecimiento microbiano, por lo que es importante cumplir con los procesos y temperaturas para la elaboración de los alimentos.

Para un buen almacenamiento según Herrera (2017) hay que tener en cuenta los siguientes factores.

- Humedad: El control de la humedad es indispensable, debido a que si es elevada se acelera el crecimiento microbiano y atrae insectos, lo cual deteriora los alimentos. Por otro lado, si la humedad es baja algunos perecederos, por ejemplo, las hortalizas, se marchitan, ocasionando una pérdida.
- Luz: Por medio de la radiación o luz solar algunos productos la reciben directamente, por lo que ocasiona que se decoloren con rapidez, sin embargo, algunas veces este efecto es más lento en productos envasados en recipientes opacos.
- Ventilación: La ventilación en el área de almacenamiento contribuye a mantener la temperatura necesaria y a su vez propicia la reducción y eliminación de la humedad.
- Acondicionamiento: El almacenamiento requiere que las áreas deben estar frescas, ventiladas, secas, espaciosas y contar con estantes o anaqueles suficientes para todo el producto. Además, deben estar al menos 15 cm del suelo y separados de las paredes, permitiendo la facilidad en la limpieza del lugar.
- Limpieza: Mantener las áreas limpias evita el crecimiento microbiano y la presencia de plagas, por lo que es importante que todo el lugar se encuentre limpio y desinfectado.
- Independencia: En el almacenamiento de los productos se recomienda que cada uno de los productos sea almacenado por categorías en áreas separadas, a su vez entre alimentos crudos y productos terminados, para evitar contaminación cruzada. Además, los productos químicos y otros elementos utilizados en la limpieza y desinfección se deben mantener en una área distinta y alejada de los

productos alimenticios, áreas de producción, equipos, utensilios e implementos utilizados en la preparación de alimentos.

- Espacio: Es recomendable que las bodegas, cámaras de almacenamiento y cuartos fríos posean suficiente espacio, permitiendo la facilidad de la limpieza, ventilación y circulación del aire.

2.4.7 Servicio

La UJMD (s.f) menciona que servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer (Collins 2006:7). Según las normas ISO 9000 “el servicio es el resultado de llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz proveedor-cliente”.

El servicio tiene ciertas características que menciona la UJMD (s.f) los cuales son: la intangibilidad, la inseparabilidad, heterogeneidad, perecedero. Por lo que son características de vital importancia para conocer las necesidades y expectativas del cliente en un tipo de mercado y permite facilitar el ofrecimiento del servicio de calidad.

En el servicio hay dos tipos, servicio de productos y servicio de servicios. El primero se caracteriza por bienes tangibles y el cliente tiende a relacionar variables como precio, distribución, valor agregado; el segundo, es intangible, consumo inmediato y la inseparabilidad con el factor humano. (UJMD, s.f)

En el servicio que se brinde hay una relación directa de lo que el cliente espera y recibe, por lo que se identifica el tipo de cliente para mantener una relación constante entre la empresa y el cliente.

2.4.8 Áreas de Preparación

Para García, Osornio y Gonzalez (s.f) la distribución de una cocina o áreas de preparación dependen de las características del establecimiento, por lo que se considera aspectos tales como: áreas en un solo paso, es decir, reducción de movimiento

para mayor productividad, espacios de circulación de personal, buenas condiciones de trabajo, contar con las áreas en un solo piso, el re-abastecimiento de materia prima.

Las áreas de preparación son aquellas donde el personal almacena, prepara y alista productos para el consumidor final, mediante equipos e insumos necesarios para una preparación en específica.

2.4.9 BPM de alimentos (Buenas Prácticas de Manufactura)

Según el Ministerio de Salud de Costa Rica (s.f) son aquellas condiciones de infraestructura y procedimientos establecidos para todos los procesos de producción y control de alimentos, con el fin de garantizar la calidad e inocuidad de dichos productos.

Por lo tanto, es el conjunto de principios básicos que garantizan que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción y distribución.

Las BPM trae consigo una serie de beneficios, el INA (s.f) menciona algunos de ellos, como lo son: prevenir las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA), minimizar riesgos de contaminación física, química y microbiológica; reducir reclamos, devoluciones, reprocesos y rechazos; mejorar la productividad, aumentar la competitividad de la empresa, es base fundamental para la implementación de cualquier sistema de calidad e inocuidad, entre otras.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

La investigación que se realiza en el restaurante Jarte Callao-Cartago, es de tipo cualitativo.

De acuerdo con Castaño Garrido y Quecedo Lecanda (2002, p. 7) la metodología cualitativa en una investigación se produce con datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Por consiguiente, es que la investigación realizada se considera cualitativa, porque se recolectaron datos descriptivos, que toman en cuenta el contexto de las personas colaboradoras.

Guerrero Bejarano en el artículo "La investigación cualitativa" de Innova Research Journal manifiesta que:

La investigación cualitativa se centra en comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean. Normalmente es escogido cuando se busca comprender la perspectiva de individuos o grupos de personas a los que se investigará, acerca de los sucesos que los rodean, ahondar en sus experiencias, opiniones, conociendo de esta forma cómo subjetivamente perciben su realidad (2016, p. 3).

Esta metodología se caracteriza por ser inductiva, entender el contexto y a las personas bajo una perspectiva holística, ser sensible a los efectos que la persona investigadora causa a las personas que son el objeto de su estudio y la persona investigadora cualitativa trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas (Castaño Garrido y Quecedo Lecanda, 2002, p. 7-8).

La presente investigación está basada dentro del paradigma naturalista, porque cumple con las características de este enfoque (Cook y Reichardt, 1979, p.10, citado en Tejedor, 1986, p. 84), como son:

- Utilización de métodos cualitativos, por ejemplo: encuestas.

- Fenomenologismo: comprensión de la conducta humana en un marco de referencia. Observación naturalista y no controlada.
- Subjetivo.
- Orientado al descubrimiento, exploratorio, expansionista, descriptiva e inductiva.
- Orientado al proceso (análisis de procesos).
- Valido: real, rico y profundo.
- No generalizable: estudio de casos.
- Holístico.
- Asume una realidad dinámica.

Con base en las características descritas anteriormente y el desarrollo de esta investigación, se concluye que el enfoque del trabajo es de tipo cualitativo con un alcance descriptivo.

Según los datos obtenidos en la investigación, se descubre la necesidad de realizar un plan de capacitación que incremente los conocimientos de auditoría operativa en las personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao-Cartago.

3.2 Sujetos o fuentes de la información

Las fuentes de donde se obtiene la información para esta investigación son de carácter primario y secundario. Entiéndase por fuentes primarias las que proporcionan datos de primera mano, es decir, datos obtenidos directamente del autor original; y por fuentes secundarias las que se refieren a resúmenes de fuentes primarias, es decir información ya procesada (Ulate Soto y Vargas Morúa, 2018, p. 59).

En este trabajo se consideran como fuentes primarias, las encuestas aplicadas a las personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao-Cartago, los resultados obtenidos en dichas encuestas son la base fundamental de la investigación.

Las fuentes secundarias están conformadas por material bibliofigura como libros, artículos de revistas digitales, investigaciones y tesis, dichas fuentes facilitan y maximizan el acceso a la información, de forma tal que sirven de apoyo en la elaboración del marco teórico.

En la siguiente tabla se especifican los sujetos o fuentes consultados:

Tabla 2

Fuentes de información

Fuentes primarias	Fuentes secundarias
<p>-Personas Colaboradoras del restaurante Jarte Callao</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Libros. - Artículos de revistas digitales. - Investigaciones.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

3.3 Población

La presente investigación toma como base a las personas colaboradoras de restaurante Jarte Callao-Cartago, con el fin de recopilar información que permita conocer cuáles son los conocimientos básicos, como inocuidad, almacenamiento, temperaturas, entre otros; con los que dichas personas colaboradoras cuentan en materia de auditoría en operativa y a la vez analizar si en esta pyme se aplica los procesos de auditoría. La aplicación del instrumento se realizó a la totalidad de las personas colaboradoras del restaurante, la cual está constituida de la siguiente manera:

Tabla 3
Horario de cada persona colaboradora del restaurante

Puesto	Horario
Dueño	Fines de semana
Administrador	Tiempo completo
Dependiente 1	Medio tiempo
Dependiente 2 y 3	Horas al día
Dependiente 4	Fines de semana

Fuente: Elaboración Propia 2022

Dada la naturaleza de la investigación es importante trabajar con la población total del restaurante para el análisis de los aspectos relacionados a la auditoría operativa, debido que el criterio suministrado es sumamente importante para el desarrollo del plan de capacitación. En la presente investigación participaron solo la empresa restaurante Jarte Callao-Cartago, la mejora de este tipo de investigación permite fortalecer conocimientos en el sector pymes y emprendedores en el mercado actual.

3.4 Variables

Para efectos de esta investigación, en la siguiente tabla se detalla la relación entre las variables y los instrumentos de investigación utilizados.

Tabla 4

Variables de la investigación

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	INDICADORES	RELACIÓN: VARIABLE/INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
Revisar los procesos de auditoría que se realizan en el restaurante Jarte Callao- Cartago.	Procesos de auditoría	El conjunto de procesos realizados para medir y evaluar las debilidades y fortalezas de una empresa	Grado de Calidad y productividad del servicio y producto.	Mediante las preguntas 5,6 y 8 de la encuesta aplicada a todo el personal del restaurante Jarte Callao, se mide si el restaurante cuenta con los procesos de auditoría.
Identificar mediante la opinión de las personas colaboradoras aspectos relacionados a los procesos de auditoría en	Opinión de las personas colaboradoras	Comprende el conjunto de procesos, normas, técnicas, conceptos del saber que debe	Nivel de Conocimientos básicos en procesos de auditoría	Mediante las preguntas 4 y 9 de la encuesta aplicada a todas las personas colaboradoras del

<p>el restaurante Jarte Callao-Cartago.</p>		<p>poseer las personas colaboradoras</p>		<p>restaurante Jarte Callao, se mide el nivel de conocimiento que tienen las personas colaboradoras sobre procesos de auditoría.</p>
<p>Evaluar la necesidad de capacitación para las personas colaboradoras en procesos de auditoría.</p>	<p>Capacitación de las personas colaboradoras</p>	<p>Conocimiento de los procesos brindados a las personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao.</p>	<p>Capacitación de las personas colaboradoras Capacidad de realizar los procesos adecuados</p>	<p>Mediante la encuesta total, se analiza las respuestas obtenidas para así deducir si el restaurante ya cuenta con un proceso de auditoría y si las personas colaboradoras tienen conocimiento de ello.</p>

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.5 Descripción de técnicas e instrumentos de recolección de la información

Las técnicas de investigación son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos que tienen como objetivo garantizar la operatividad del proceso

investigativo, por tal motivo se consideran fundamentales e indispensables para el desarrollo de este trabajo.

Las personas investigadoras recurren al uso de estas técnicas con el propósito de elaborar sistemas de organización y clasificación de la información, utilizar instrumentos y medios para la recolección y concentración de los datos de su interés.

Para realizar esta investigación, se utilizó solo una técnica de recolección de datos con su respectivo instrumento para la obtención de la información.

La técnica de recolección de datos utilizada por las personas investigadoras es la encuesta de tipo estructurada, que se distingue por ser una práctica que permite al investigador obtener información de primera mano, la misma se puede efectuar directamente, vía telefónica, correo electrónico u otro medio semejante. Se determina cuáles sujetos pueden ofrecer información valiosa, ya sea por el conocimiento del tema, por el puesto que desempeña o la experiencia adquirida (Ulate Soto y Vargas Morúa, 2018, p. 76).

De acuerdo con Trindade (2016)

La finalidad primordial de la entrevista -en investigación cualitativa- es acceder a la perspectiva de los sujetos; comprender sus percepciones y sus sentimientos; sus acciones y sus motivaciones. Apunta a conocer las creencias, las opiniones, los significados y las acciones que los sujetos y poblaciones les dan a sus propias experiencias. Trindade (2016, p. 19).

Para llevar a cabo la técnica de la encuesta, se utiliza un instrumento. El instrumento desarrollado es un cuestionario electrónico con preguntas abiertas y cerradas, el cual se aplica a las personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao-Cartago. Este cuestionario se basa en temas como: procesos de autoría, procesos operativos, productos de limpieza, desechos de productos, almacenamiento adecuado, mantenimiento preventivo de equipo y control de plagas (ver Apéndice A).

El objetivo del instrumento mencionado es poder considerar la opinión de los conocimientos de las personas colaboradoras, y así, poder contrastarlas y obtener un análisis de los conocimientos básicos de procesos de auditoría en el restaurante Jarte Callao-Cartago.

Actualmente, por motivo de la tecnología es común que las personas investigadoras recurren al uso de cuestionarios electrónicos previamente estructurados, para este trabajo las personas investigadoras van a hacer uso de este tipo de cuestionario para aplicarlo a las personas colaboradoras del restaurante.

Por medio de este instrumento de recolección de información, las personas investigadoras discuten los datos obtenidos, para así, analizar los conocimientos básicos de procesos de auditoría en el restaurante Jarte Callao.

3.6 Descripción de análisis de la información

La información previamente recolectada a través de la técnica que se menciona es analizada y evaluada para obtener resultados cualitativos aptos para la generación de la propuesta de investigación. Se basa el análisis de la información en los principios del "análisis cualitativo narrativo", relacionado con la implicación del contexto en el proceso. La información obtenida a través de la técnica de encuesta es recopilada con los instrumentos respectivos y a partir de ahí se establecieron los posibles elementos a tratar en la investigación.

El reto que representa la interpretación de la información cualitativa en las metodologías de investigación es bien reconocido y mencionado por muchos autores, Schettini y Cortazzo se refieren al tema cómo:

Analizar datos cualitativos es fascinante ya que involucra descubrir lo profundo de lo dicho, de lo no dicho, de lo expresado, de lo gestual, es encontrar sentido a los materiales provenientes de las más diversas fuentes; vivencias obtenidas por el investigador durante su permanencia en los locales de investigación. (2015, p. 14).

Las personas investigadoras se centran en analizar la información desde una perspectiva abierta, imparcial y con el único objetivo de determinar la viabilidad de la propuesta en el contexto estudiado.

El análisis cualitativo de esta investigación se orienta hacia el estudio del contexto, la realidad y la teoría existente de los temas mencionados, con el uso de herramientas de recopilación de información que involucra la interacción directa de las personas investigadoras y de la población utilizada de muestra.

En la discusión de resultados, el orden del análisis de las preguntas no es el mismo que se le presentó a las personas colaboradoras, debido a que algunas interrogantes se analizan con otras preguntas paralelas que tienen cierta relación entre sí. De igual forma existen algunas preguntas que se discuten en forma conjunta para obtener un análisis más preciso.

3.7 Criterios éticos asumidos

La investigación es de la autoría operativa de las personas investigadoras siendo de éstas la responsabilidad de velar por el uso correcto de la información obtenida a través de esta y de no atentar contra la integridad de las personas ni de la empresa fuente. Predomina el respeto y la transparencia en la relación con las partes involucradas, así, la información de carácter sensible del restaurante Jarte Callao es resguardada y utilizada sólo para los fines de la investigación. Todas las fuentes abordadas y de las que se han obtenido citas o referencias se mencionan en el apartado de referencias bibliográficas, respetando así los derechos de autoría y eliminando la posibilidad de plagio.

Las personas investigadoras se comprometen a desarrollar la investigación bajo un enfoque profesional y con la disposición general de respetar los resultados obtenidos a partir de ella de manera que no se vea involucrada en falsificación o fabricación. Estos dos conceptos son descritos como:

- Fabricación: Creación y presentación de datos ficticios en una investigación científica.

- Falsificación de datos: Manipulación de datos o procedimientos experimentales en orden de presentar los resultados deseados o evitar las complicaciones indeseables de la investigación que se esté realizando. (Laguna Sanjuanelo et al., 2007, p. 70).

Las personas investigadoras asumen además que los resultados son analizados con criterios no influenciados por ningún conflicto de interés. Es importante en este apartado mencionar que el personal del restaurante brinda información que se considera veraz, fiable y legítima.

3.8 Descripción de la propuesta

La propuesta de investigación surge ante la importancia de la auditoría operativa y a su vez el cuestionamiento del uso de esta área en los restaurantes pymes, en específico, Jarte Callao en Cartago. Ante este cuestionamiento se genera una hipótesis que implica el desarrollo de un plan de capacitación a partir del análisis de los conocimientos básicos de procesos en auditoría del personal de Jarte Callao. Se propone una metodología teórica-práctica mediante actividades que fomenten el aprendizaje significativo.

El título de la propuesta del caso en estudio es plan de capacitación para el restaurante Jarte Callao sobre auditoría operativa para pymes en el sector de alimentos y bebidas que fortalezcan el desempeño de las funciones del sector aplicado.

A partir de la solución a la problemática de la propuesta, se pretende que la empresa pueda desarrollar un sistema o plan de auditoría para aplicarlo en el restaurante Jarte Callao y a su vez beneficiar el sector.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se especifica el análisis de los resultados obtenidos con base en la obtención y el procesamiento de la información generada, a través de los instrumentos aplicados-

4.1 Análisis y resultados del instrumento aplicado a personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao-Cartago

La aplicación de esta encuesta corresponde, a la generación de preguntas dirigidas a las personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao en Cartago, se consideró la toma total de las personas colaboradoras para la captación de los datos.

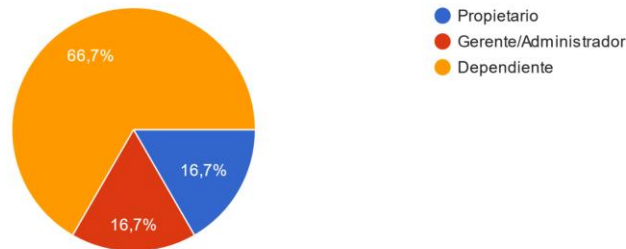
El objetivo principal de la implementación de esta encuesta, es evidenciar la necesidad que tienen las personas colaboradoras de las pymes, de tener conocimientos básicos, respecto a la auditoría operativa.

La encuesta es un instrumento digital y se les aplicó a personas colaboradoras del restaurante de manera virtual mediante un enlace que se le fue enviado por medio de Mensajería WhatsApp, la encuesta está constituida por un total de 11 preguntas, que contiene 10 preguntas cerradas, la mayoría con respuestas de selección única, otras preguntas de selección múltiple, así como una pregunta abierta. Las preguntas son analizadas de forma individual y conjunta, se consideran varias preguntas lo anterior porque aporta más elementos a las personas investigadoras para el análisis de los sujetos en estudio.

A continuación, se detalla de manera gráfica la discusión y análisis generado por las personas investigadoras, cabe destacar que los elementos utilizados son figuras y tablas que describen la información de forma general para (una mejor comprensión de los resultados) lograr mejores resultados. El uso de estos elementos tiene como objetivo facilitar su lectura y análisis.

Figura 1
Puesto de las personas colaboradoras

1-Puesto del encuestador
6 respuestas

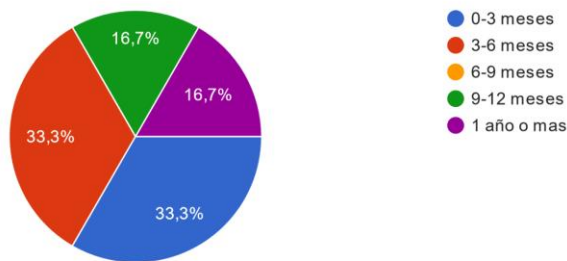


Fuente: Encuesta realizada en 2022

La primera pregunta analizada nos pretende dar a conocer cuál puesto laboral tiene cada persona colaboradora. Como se muestra en el figura anterior, el 66% de la población son dependientes. Se conoce la cantidad de personas colaboradoras en Jarte Callao y sus Puestos, determinando 4 dependientes, un administrador y el propietario.

Figura 2
Tiempo laborado de la persona colaboradora

2-Tiempo laborado en el restaurante
6 respuestas

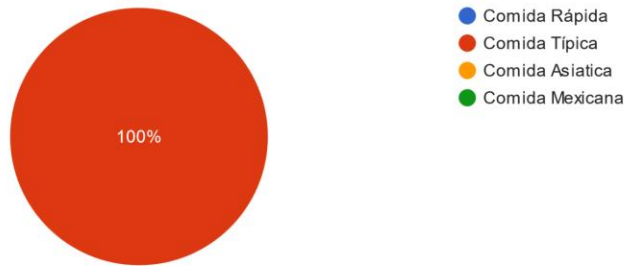


Fuente: Encuesta realizada en octubre 2022

Como se muestra en el figura número 2, el 52 % de las personas colaboradoras del restaurante cuentan con al menos 6 meses de laborar, por lo que se puede decir que el personal es reciente en el restaurante.

Figura 3
Tipo de restaurante donde laboran

3-Tipo de Restaurante
6 respuestas

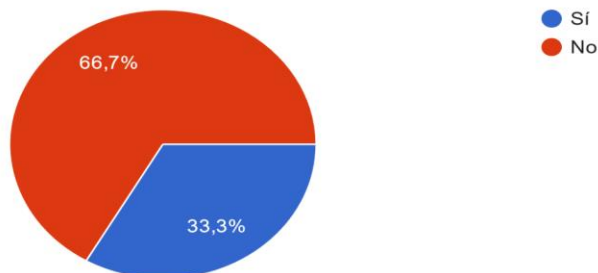


Fuente: Encuesta realizada en octubre 2022

Según el figura anterior, se puede observar que las seis personas colaboradoras conocen el tipo de restaurante en que labora, en este caso el restaurante es de comida típica.

Figura 4
Conocimiento de auditoría operativa

4- ¿Conoce sobre la auditoría en procesos para restaurantes?
6 respuestas



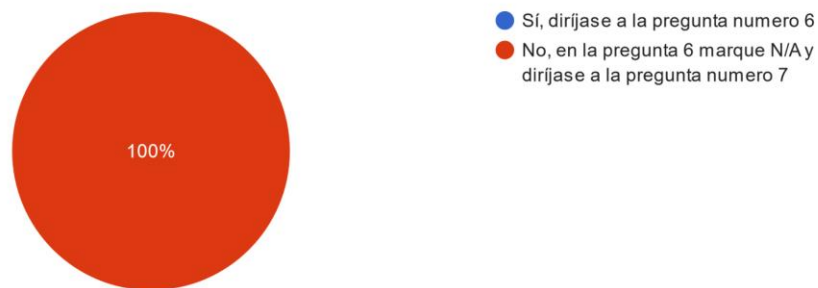
Fuente: Encuesta realizada en octubre 2022

Como se muestra en el figura anterior el 66,7% no conocen acerca los procesos de auditoría en un restaurante, y solo el 33,3% conocen acerca de la auditoría operativa lo que conociendo la cantidad de personas colaboradoras podemos ver que cuatro personas colaboradoras no conocen acerca de auditoria operativa.

Figura 5

EL restaurante cuenta con auditoría operativa

5-¿El restaurante en el que trabaja cuenta con un sistema de auditoría en procesos?
6 respuestas



Fuente: Encuesta realizada en octubre 2022

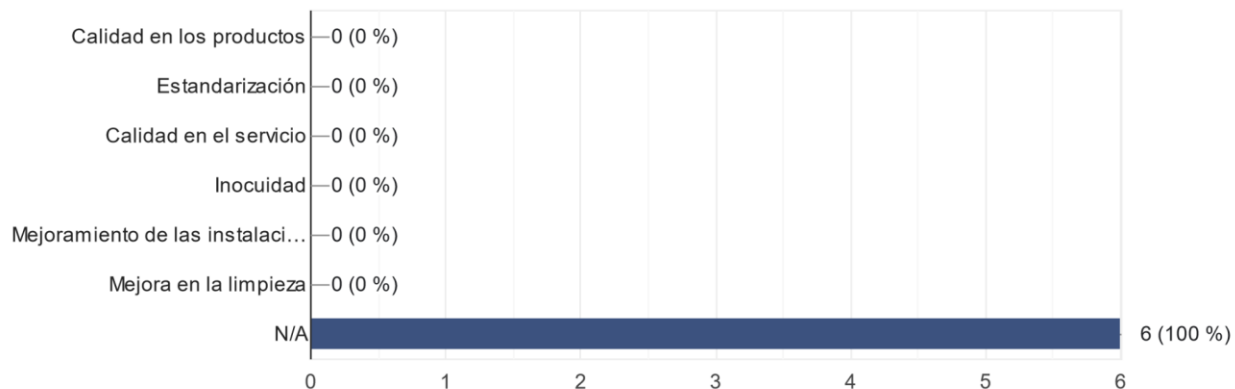
Como se muestra en el figura 5, el 100% de las personas colaboradoras concuerdan que el restaurante no cuenta con un sistema de auditoría operativa. Por lo que la implementación de uno de ellos beneficiará en el aprendizaje de las personas colaboradoras y mejora continua en el restaurante.

Figura 6

Beneficios que ha impactado la auditoría operativa en el restaurante

6-Cual de las siguientes beneficios cree usted que ha impactado la auditoría en el restaurante?
(Puede marcar varias opciones).

6 respuestas



Fuente: Encuesta realizada en octubre 2022

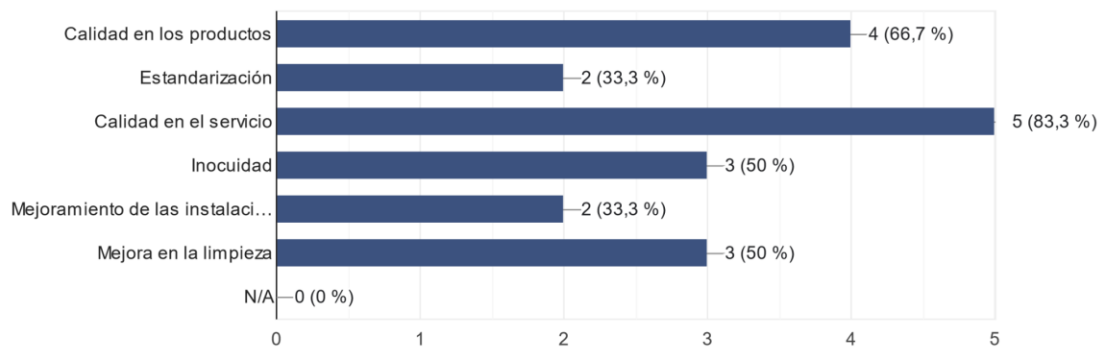
Como se muestra en el figura anterior, al no contar con un sistema de auditoría operativa, no pueden determinar el impacto que este sistema tendría en el restaurante.

Figura 7

Beneficios que puede impactar la auditoría operativa en el restaurante

7- De la siguiente lista de beneficios que dan como resultado de un proceso de auditoria ¿Cuál le gustaría que la auditoría impacte en el restauran...nes). Si contesto la pregunta anterior marque N/A

6 respuestas



Fuente: Encuesta realizada en octubre 2022

Como se muestra en el figura anterior, el 83,3% de las personas colaboradoras confirman que la auditoría puede beneficiar a Jarte callao en la Calidad del servicio, y el

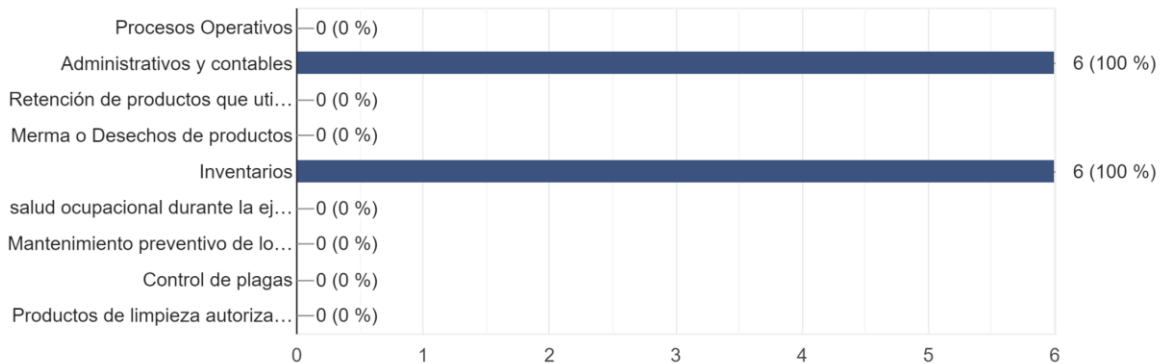
66,7% beneficiará en la calidad de los productos, siempre y cuando manteniendo los otros aspectos que las demás personas colaboradoras creen que tiene un impacto.

Figura 8

Procesos documentos del restaurante

8-De la siguiente lista. ¿Cuáles procesos documentados se utilizan en el restaurante? (Puede marcar varias opciones)

6 respuestas



Fuente: Encuesta realizada en octubre 2022

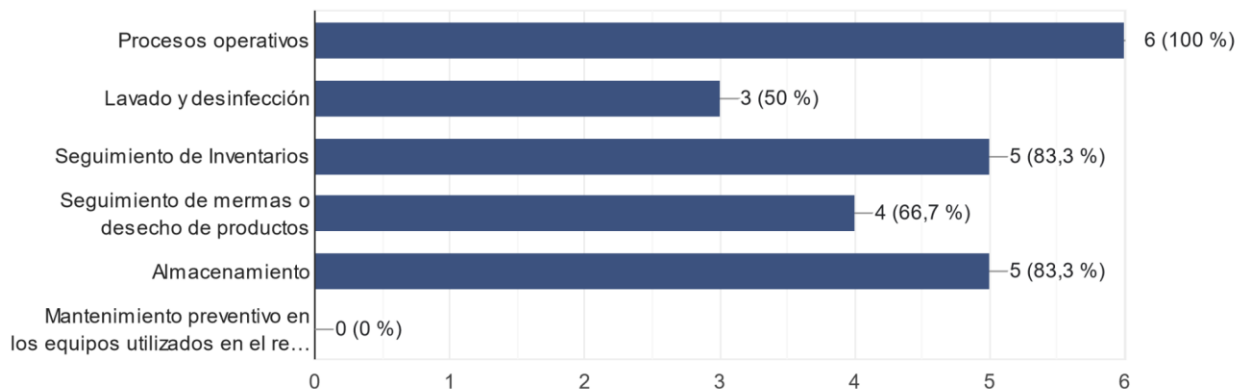
Como se muestra en el figura anterior, el 100% de las personas encuestadas conocen solamente y trabajan en los procesos documentados administrativos, contables y de inventarios. Esta encuesta nos brinda más certeza que la aplicación de un plan de capacitación sobre procesos de auditoría operativa beneficiaría el restaurante.

Figura 9

Procesos que conoce la persona colaboradora

9-Seleccione de acuerdo a su experiencia los procesos del restaurante que conoce.(puede marcar varias opciones)

6 respuestas



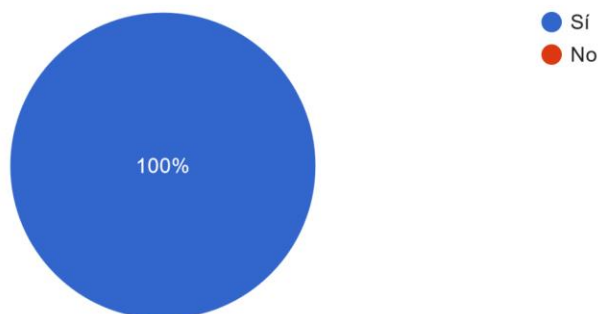
Fuente: Encuesta realizada en octubre 2022

Según el figura nueve, el 100% de las personas colaboradoras conocen acerca de los procesos operativos realizados en el restaurante, y el 83,3% conocen del seguimiento de inventarios y el proceso de almacenamiento que realizan. El sistema de gestión de auditoría operativa permitirá estandarizar y que todas las personas colaboradoras de una empresa puedan realizar todos los procesos correctamente.

Figura 10
Necesidad de sistema de auditoría operativa

10-¿Considera necesario contar en su establecimiento o empleo un sistema de auditoría?

6 respuestas



Fuente: Encuesta realizada en octubre 2022

Como se muestra en la figura 10, el 100% de las personas colaboradoras determinan que es necesario contar con un sistema de auditoría operativa en el establecimiento, esto permitirá la estandarización de los procesos actuales y futuros, la facilidad en el desempeño en los nuevos colaboradores, calidad en los productos y servicio, entre otros.

La última pregunta en la encuesta es de tipo abierta en la cual solo la contestó una persona colaboradora y nos menciona que implementación adecuada con los conocimientos adecuados el proceso de auditoría mejoraría en el restaurante el Servicio al cliente

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE TRABAJO

Se presenta la propuesta de trabajo que obedece a la recolección de los datos analizados, realizada en el restaurante Jarte Callao-Cartago.

5.1 Título de la propuesta

El título de la propuesta se complementa en el capítulo III del Marco Metodológico, donde se hace referencia a la descripción de la propuesta, con lo cual la aplicación de los instrumentos (Encuesta), y posteriormente el análisis de este, se confirma el título propuesto.

Dada la naturaleza de la investigación el título de la propuesta para fortalecer el desempleo de las funciones de las pymes y a la vez mejorar el servicio al cliente es plan de capacitación para el restaurante Jarte Callao sobre auditoría operativa para pymes en el sector de alimentos y bebidas que fortalezcan el desempeño de las funciones del sector aplicado.

5.2 Problema priorizado pretendido a solucionar en la propuesta

Ante la problemática descrita en el primer capítulo, las personas investigadoras plantearon la siguiente pregunta: ¿Qué tan preparados están los aspirantes a estos puestos de trabajo en materia de las competencias para satisfacer las necesidades de los clientes mediante los procesos de auditoría?, como un punto de inicio en el proceso de investigación. De acuerdo con el análisis y discusión de los resultados de los diferentes instrumentos aplicados, se determina que, aunque las personas colaboradoras conozcan sobre los procesos documentados en el restaurante no todos conocen sobre cómo se forman estos procesos documentados y cómo mejorarlos, a la vez no conocen sobre los procesos de auditoría en sí, como: desechos de productos, mantenimiento preventivo del equipo, control de plagas, entre otros. De esta manera esta propuesta pretende que el restaurante Jarte Callao cuente con este plan de capacitación para aplicarlos a sus personas colaboradoras y así mejorar puntos como calidad en sus productos, calidad en sus servicios, estandarización, entre otros. a la vez también que este plan de capacitación les sirva a aquellas pymes en el área de alimentos y bebidas para mejorar los puntos ya antes mencionados.

5.3 Población Beneficiaria

La población beneficiaria con la propuesta de “plan de capacitación para el restaurante Jarte Callao sobre auditoría operativa para pymes en el sector de alimentos y bebidas que fortalezcan el desempeño de las Funciones del sector aplicado” directamente es para las personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao y toda aquella pymes que desee implementarlo, e indirectamente son los clientes de este restaurante o pymes a la hora de consumir estos productos o servicios con una mejor calidad.

5.4 Justificación del Proyecto e importancia

Esta propuesta busca darle solución a la necesidad de capacitación, que requieren las personas colaboradoras del restaurante Jarte Callao en materia de auditoría operativa, a través de la implementación de un plan de capacitación para el desarrollo de estas destrezas.

Después del análisis y discusión de los resultados obtenidos en la investigación, se consiguieron datos importantes que demuestran un desconocimiento por parte de las personas colaboradoras en temas de procesos en auditoría. Estos procesos son los que ayudan a las pymes a mejorar en la calidad de sus productos y servicios, y a la vez, mejorar el servicio al cliente

Por tal razón, la implementación de un plan de Capacitación desarrollará las destrezas sobre procesos de auditoría operativa en personas colaboradoras de las pymes, en este caso el restaurante Jarte Callao, se constituye un recurso valioso para los dueños de las pymes, porque de esta forma están seguros que sus personas colaboradoras con los conocimientos sobre auditoría operativa, sus productos y servicios van a ser de la mejor calidad y a la vez el servicio al cliente va ser el esperado por los visitantes.

5.5 Objetivos de la propuesta

El plan de capacitación desarrollado en la presente investigación tiene como finalidad generar conocimiento en las áreas de procesos de auditoría, es así como luego de analizar la aplicación del instrumento, se evidencia la necesidad de capacitar a las personas colaboradoras en el área de auditoría operativa, y al mismo tiempo darles a las pymes un plan que fortalezca el desempeño en el área de alimentos y bebidas y por ende mejorar el servicio al cliente. A continuación, se detalla lo que se ha establecido como el objetivo general y objetivos específicos de la propuesta.

5.6 Objetivo General

Desarrollar un plan de capacitación que permita instruir las destrezas y habilidades de procesos de auditoría a personas colaboradoras de las pymes, a través de sesiones bimodales haciendo uso de diferentes recursos didácticos y poniendo en práctica en sus puestos de trabajo.

5.7 Objetivos Específicos

- a. Crear un manual de operaciones como base para el desarrollo de un plan de auditoría operativa en restaurantes.
- b. Desarrollar destrezas y habilidades en los procesos operativos para la creación del plan de auditoría operativa para restaurantes.
- c. Identificar oportunidades de mejora en el área de trabajo para llevar a cabo un plan de auditoría operativa, según las necesidades encontradas.
- d. Desarrollar el plan de auditoría operativa según lo aprendido e identificado para su aplicación.

5.8 Referente Metodológico

Para la implantación de la propuesta, es necesario que el restaurante o pymes considere y evalúe aspectos que corresponden a la organización y ejecución de la capacitación formativa, tales como: Materiales didácticos, tiempo, recurso humano,

recurso locativo y económico, estos deben ser analizados para el correcto desarrollo de la capacitación.

El propósito principal de esta capacitación formativa, es utilizar el recurso locativo y materiales didácticos de las pymes, para la aplicación práctica de los conocimientos que van adquiriendo durante la capacitación.

Con el propósito de llevar a cabo esta capacitación formativa, se podrá contar con los siguientes módulos y temas

Tabla 5
Módulos y temas de plan de capacitación

Módulo I Manual de operaciones	Módulo III Desarrollo del plan de auditoría operativa
1.1 Empresa	3.1 Identificación de oportunidades de mejora
1.2 Políticas	3.2 Lineamientos Operativos
1.3 Perfiles Laborales	3.3 Lineamientos Administrativos
1.4 Servicio	Módulo IV Seguimiento de auditoría operativa
1.5 Áreas de Preparación	4.1 Plan de Acción
1.6 Inocuidad	4.2 Evaluaciones de Seguimiento
1.7 Producción	4.3 Documentación de auditoría operativa
1.8 Limpieza y desinfección	
Módulo II Plan de auditoría operativa	
2.1 Auditoría operativa	
2.2 Importancia	
2.3 Beneficios de la auditoría operativa	

Fuente: Elaboración Propia 2022

La capacitación se encuentra diseñada para una capacidad de 10 personas colaboradoras máximas para así asegurar el aprendizaje equitativo a cada persona colaboradora.

Para el desarrollo de esta capacitación se podrá utilizar como recurso didáctico: presentaciones, infografías, debates, preguntas exploratorias, análisis de casos, resolución de casos, lecturas y trabajo colaborativo.

5.9 Presupuesto y viabilidad de la propuesta

Para el desarrollo de este plan de capacitación es necesario contar con un aula y un laboratorio de cómputo (o espacio local con una computadora portátil para cada persona colaboradora) que permita a las personas estudiantes desarrollar las actividades semanales durante los módulos prácticos, los cuales son el módulo III y IV.

También, es necesario contar con computadora o teléfono inteligente y acceso a internet para recibir el módulo I y II, los cuales son teóricos impartidos en modalidad virtual. Esto, mediante sesiones donde el participante pueda tener un espacio para investigar, debatir y compartir conocimientos mediante la virtualidad.

Esta capacitación permitirá que las personas estudiantes desarrollen habilidades en el área de auditoría operativa, para que puedan agregar valor en sus empresas mediante la ejecución de un plan de auditoría operativa desarrollado en este curso, el cual podrán actualizar a futuro cuando sea necesario.

5.10 Evaluación

El plan de capacitación que se desarrolla será evaluado de manera sumativa, con lo cual se medirá la obtención de aprendizajes sobre los procesos que se deben llevar a cabo para un plan de auditoría operativa en restaurantes

Los criterios a evaluar en esta capacitación son los siguientes con sus porcentajes:

Tabla 6
Evaluación del plan de capacitación

Criterios	Porcentaje Total
Exposición	15%
Lecturas	15%
Prueba Corta	10%
Manual de Operaciones	15%
Plan de auditoría operativo	20%
Proyecto	25%
TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia 2022

5.11 Cronograma de ejecución

Se propone el siguiente cronograma para la ejecución de la propuesta. Sin embargo, este puede variar dependiendo de la disponibilidad de tiempo y los planes de trabajo de las personas colaboradoras.

Tabla 7
Cronograma del plan de capacitación

Plan de capacitación para el restaurante Jarte Callao sobre auditoría operativa para pymes en el sector de alimentos y bebidas que fortalezcan el desempeño de las Funciones del sector aplicado									
Módulo	Contenido	Horas	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7
1	Manual de operaciones	12							
2	Plan de auditoría operativa	3							
3	Desarrollo del plan de auditoría operativa	4							
4	Seguimiento del plan de auditoría operativa	9							

Fuente: Elaboración Propia 2022

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se describen las principales conclusiones y recomendaciones generadas a partir de la investigación desarrollada en el restaurante Jarte Callao-Cartago.

6.1 Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones que se desprenden de esta investigación. las mismas corresponden a los hallazgos más significativos generados en el proceso. Estas se redactan tomando como base los objetivos específicos que dan origen a este proyecto.

Se identifica que el restaurante no cuenta con procesos de auditoría para la realización de sus labores diarias ejecutadas por las personas colaboradoras. Esta investigación identificó que el restaurante solamente cuenta con los procesos documentados de administrativos, contables y cierta parte de inventarios.

Adicionalmente, se logra identificar la falta de conocimiento de parte de las personas colaboradoras sobre auditoría operativa. Sobre este aspecto, se identifica la necesidad de capacitar a las personas colaboradoras sobre auditoría operativa. Todas las personas colaboradoras reconocen que la aplicación de procesos de auditoría en el restaurante puede mejorar en muchos aspectos el servicio y producto brindado por el restaurante.

Para una adecuada aplicación de procesos de auditoría, es requerido que las personas colaboradoras conozcan sobre auditoría operativa y la aplicación de cada paso para poder estandarizar procesos y documentar los procesos.

Para el diseño del plan de capacitación se considera una modalidad bimodal, es decir, virtual y presencial, donde la virtualidad se realizará en los primeros módulos teóricos y luego los prácticos de manera presencial, que disponga de tiempo la persona colaboradora para poder aplicar los conocimientos que va adquiriendo durante su

capacitación en su puesto de trabajo, y a la vez el restaurante obtendrá valor y prestigio, mediante la mejora continua.

Para la ejecución de la propuesta se considera realizar alianzas con instituciones como el INA que tiene procesos de enseñanza en esta área para poder implementar dicho plan con personal capacitado.

Se considera hacer partícipe de todas las personas encargadas de realizar procesos de los alimentos o limpieza del restaurante para poder potenciar esas habilidades en conjunto y poder rotar los puestos del mismo personal. Un punto a ponderar es que este plan está diseñado no solo para el restaurante Jarte Callo, si no, para aquellas pymes que deseen implementarlo.

6.2 Recomendaciones

En el siguiente apartado se señalan las recomendaciones que surgen de la investigación y las cuales se formulan en procura de generar un aporte a las pymes. Las mismas se desarrollan en secuencia a las conclusiones presentadas en la sección anterior.

Se recomienda incluir para el desarrollo del taller formativo los temas sugeridos en el cronograma de ejecución de la propuesta y temas detallados en los Anexos 1, que forman parte de esta investigación. Estos temas constituyen un aporte fundamental para cada persona colaboradora, en su vida laboral, ya que le permitirá al trabajador a ascender más adelante a puestos donde ellos deban aplicar las habilidades en auditoría operativa.

Potenciar estas habilidades en las personas colaboradoras de las pymes permitirá fortalecer el sector en alimentos y bebidas, ya que se brindará un mejor servicio al cliente al brindar productos o servicios de calidad a los clientes y con los estándares establecidos.

Es importante que el administrador y dueños manejen de los procesos de mejor manera así puedan ayudar a aclarar dudas, guiar y apoyar de sus personas colaboradoras cuando estos pongan en práctica las habilidades y conocimientos adquiridos en la capacitación.

Se motiva al dueño del restaurante a invertir en la capacitación con el propósito de dotar a sus personas colaboradoras de los conocimientos necesarios para poder realizar adecuadamente los procesos de auditoría ya su vez el restaurante tendrá valor y prestigio mediante la mejora continua.

Se propone para el desarrollo de la capacitación la modalidad virtual y presencial, buscando que las personas colaboradoras tengan contacto directo con la persona que capacite y abarque las dudas adecuadamente y se valorará el nivel de avance de cada persona coordinadora y además que se ejecute adecuadamente las prácticas realizadas por las personas colaboradoras.

Crear alianzas con instituciones con instituciones estratégicas para el desarrollo de esta capacitación a la población interesada.

Las recomendaciones anteriores están relacionadas con los aspectos más relevantes de la investigación y de la propuesta. Si bien, las personas investigadoras proponen la aplicación de un plan de capacitación formativo, no significa que sea la única forma de generar conocimiento y habilidad a las personas colaboradoras.

El restaurante Jarte Callao deberá analizar si le es factible la propuesta a fin de determinar si tienen el recurso económico suficiente, que le permita impactar positivamente en su local.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Auditool (2018). NIA 230-Documentación de Auditoría. Lo que todo Auditor debe conocer. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5823-nia-230-documentacion-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>

AUREN (2021). Importancia de las auditorías en las empresas. *AUREN*. Obtenido de <https://auren.com/mx/blog/importancia-de-las-auditorias-en-las-empresas/>

Bermeo y Caldas (2014). Manual de Procedimientos Operativos para restaurantes de Comida Rápida. Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20899/2/Manual.pdf>

Certus (2019). ¿Que significa MIPYMES?. Obtenido de <https://www.certus.edu.pe/blog/que-significa-mipymes/>

Consultoría Anexia (2021). Auditorías internas: beneficios para tu empresa que desconoces. Obtenido de https://consultoria.anexia.es/blog/auditorias-internas-beneficios-para-tu-empresa-que-desconoces#.YzdU_bTMK3A

Díaz (2013). Modelo de un plan de capacitación. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

Euroinnova (s.f). Que es una política empresarial. Costa Rica. Obtenido de <https://www.euroinnova.cr/blog/que-es-una-politica-empresarial>

García (2018). La importancia de realizar una auditoría a tu empresa. *Torres Rangel y Fiscalistas S.C*. Obtenido de <http://torresrangel.com/blog/2018/03/27/la-importancia-de-realizar-una-auditoria-en-tu-empresa/>

García, Osornio y Gonzalez (s.f). Preparación de alimentos. Obtenido de <https://huelladigital.cbachilleres.edu.mx/secciones/docs/guias/laboral/4to-semestre/21-A/Preparaciondealimentos21A.pdf>

Gimenez (2019). Ciclo PDCA. Esan Business. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/ciclo-pdca-conoce-de-que-trata-y-por-que-es-importante-para-las-empresas>

Herrera L. (2017). Manipulación de Alimentos. INA. Obtenido de <https://www.ina.ac.cr/alimentos/Documentos%20compartidos/Material2.pdf>

INA (s.f). Generalidades de las BPM. Obtenido de https://www.inapide.ac.cr/pluginfile.php/14235/mod_resource/content/3/BPM%20R1/generalidades.html

M. Bravo, S. Bravo y López (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Observación de la economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Importancia%20de%20la%20auditoria%20de%20gestion%20en%20las%20organizaciones-En-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana-2018.pdf>

Ministerio de Salud de Costa Rica. (s.f). Certificado de BPM. Obtenido de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites/empresas/2-uncategorised/1238-certificado-de-buenas-practicas-de-manufactura-bpm>

Novo C. (2016). Procedimiento de control interno para el ciclo de inventarios. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5746479.pdf>

Nuño (2017). Auditoría operacional. Fieebe. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/auditoria-operacional.html>

Orlandi (s.f). Las pymes y su rol en el Comercio Internacional. Universidad de Palermo. Obtenido de https://www.palermo.edu/economicas/pdf_economicas/cedex/investigacion/pyme_cominternacionall.pdf

Retana (1997). Los lineamientos administrativos (I parte). Obtenido de <http://ocu.ucr.ac.cr/images/ArchivosOCU/Boletines/1997/1997-Boletin1-2.pdf>

Salas, Miguél y Acevedo (2017). Metodología de Gestión de inventarios. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200326

Seos (2021). ¿Que es un colaborador?. Obtenido de <https://www.sesamehr.mx/blog/que-es-un-colaborador/>

Sistema Nacional de Garantía Juvenil (s.f). Plan de Capacitación. Obtenido de <https://www.ehu.eus/documents/1432750/5313396/PICE+->

[+Gu%C3%ADa+del+Plan+de+Capacitaci%C3%B3n.pdf/a35fe37e-ddfe-491e-8795-ead3233bf5cb?t=1458051363000](#)

UCSP (s.f). El rol de la salud ocupacional. Obtenido de <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-salud-ocupacional/>

Universidad Dr. José Matías Delgado /UJMD (s.f). Capítulo 1. ¿Qué es servicio?. Obtenido de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAM0000618/C1.pdf>

Universidad Pascual Bravo (2019). Proceso de Auditoría. Obtenido de <https://codeinep.org/wp-content/uploads/2019/04/procesoauditoria.pdf>

Valverde, Mora. (2020). Auditoría interna en el marco de la empresa privada costarricense. *Revista Nacional de Administración*. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/3513/4675>

Velasco (s.f). Importancia de la auditoría voluntaria en las pymes. *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/audit/articles/la-importancia-de-la-auditoria-voluntaria-en-las-pymes.html>

Villanueva (s.f). Que es calidad. ACADEMIA. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38262413/Que_es_calidad-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1659070502&Signature=XlzYbvRmalvSYqosGHZqLliQOeXxiqoMQdtUOuCL9DNfGTpjiNcWSPuY0pMR2-zeVQvz-S-ALSh8WTSQR-E3WIFrzEaxzdePtcUhzaok8Ycqi2gtvn15le7FGDjA8RyctjX-ltC3tvVvhG8ulZeC~QnGCdCm9GqvrZy8E2VQatOV60PW47fJgTn3UtksUtvoZDbHUGpRF1-kWRGFf-rD7IIGd0oS~iZQWrkC8VliF7K5GD4rl-T3JcXzUg-T9gsXDIzdmIUVTlQ4KASmoZ~m6YwktHEB73YnH9v4IU1o0hjt5~nEP2pFGQ0v0EjMsoOzOlRpoRNteob-e4kgYl5GQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Westnedge (2018). ¿Cuál es el significado de un perfil laboral?. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13168548/cual-es-el-significado-de-un-perfil-laboral>

APÉNDICE

Encuesta Jarte Callao

El cuestionario que se presenta a continuación forma parte del trabajo de graduación de la Licenciatura en Educación Técnica del Instituto Tecnológico de Costa Rica para el año 2022, sede Centro Académico San José.

El cuestionario es anónimo y únicamente tiene fines educativos. El tratamiento de la información es confidencial.

El propósito de la investigación es elaborar una propuesta de capacitación para fortalecer el desempeño de los colaboradores de las Pymes de nuestro país.

Agradecemos su colaboración, su aporte como colaborador es fundamental en este proceso.

1-Puesto del encuestador

- Propietario
- Gerente/Administrador
- Dependiente

2-Tiempo laborado en el restaurante

- 0-3 meses
- 3-6 meses
- 6-9 meses
- 9-12 meses
- 1 año o mas

3-Tipo de Restaurante

- Comida Rápida
- Comida Típica
- Comida Asiatica
- Comida Mexicana
- Otros: _____

4- ¿Conoce sobre la auditoria en procesos para restaurantes?

- Sí
- No

5-¿El restaurante en el que trabaja cuenta con un sistema de auditoria en procesos?

- Sí, dirijase a la pregunta numero 6
- No, en la pregunta 6 marque N/A y dirijase a la pregunta numero 7

6-Cual de las siguientes beneficios cree usted que ha impactado la auditoria en el restaurante? (Puede marcar varias opciones).

- Calidad en los productos
- Estandarización
- Calidad en el servicio
- Inocuidad
- Mejoramiento de las instalaciones
- Mejora en la limpieza
- N/A
- Otros: _____

7- De la siguiente lista de beneficios que dan como resultado de un proceso de auditoria ¿Cuál le gustaría que la auditoria impacte en el restaurante? (Puede marcar varias opciones). Si contesto la pregunta anterior marque N/A

- Calidad en los productos
- Estandarización
- Calidad en el servicio
- Inocuidad
- Mejoramiento de las instalaciones
- Mejora en la limpieza
- N/A
- Otros: _____

8-De la siguiente lista. ¿Cuáles procesos documentados se utilizan en el restaurante? (Puede marcar varias opciones)

- Procesos Operativos
- Administrativos y contables
- Retención de productos que utilizan
- Merma o Desechos de productos
- Inventarios
- salud ocupacional durante la ejecución de los procesos durante una jornada laboral
- Mantenimiento preventivo de los equipos
- Control de plagas
- Productos de limpieza autorizados de grado alimenticio

9-Seleccione de acuerdo a su experiencia los procesos del restaurante que conoce.(puede marcar varias opciones)

- Procesos operativos
- Lavado y desinfección
- Seguimiento de Inventarios
- Seguimiento de mermas o desecho de productos
- Almacenamiento
- Mantenimiento preventivo en los equipos utilizados en el restaurant

10-¿Considera necesario contar en su establecimiento o empleo un sistema de auditoría?

- Sí
- No

11-¿Cuales aspectos no incluidos en las preguntas anteriores. el proceso de auditoría puede mejorar en el restaurante y al personal?

Tu respuesta
