



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN LA EMPRESA CHEF DE CUISINE LA QUINTA EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2023-2027”

AUTORES:

GUSTAVO JOSÉ REMACHE GUAMÁN

WILLINGTON LEONARDO VERA MARCILLO

DIRECTOR:
ING. MARIO ESCOBAR

PARES ACADÉMICOS:
LCDO. FIDEL CASTRO
ING. IVÁN YACCHIREMA

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN LA EMPRESA CHEF DE CUISINE LA QUINTA EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2023-2027”.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres quienes son mis pilares fundamentales, mi mayor fortaleza y gran soporte, por brindarme su confianza y nunca dejarme solo, por apoyarme y motivarme siempre, ser la razón de seguir adelante, sobre todo por el gran esfuerzo de ayudarme a cumplir mi meta. De igual manera a mi novia que siempre me apoyo y estuvo en el transcurso de la Universidad en la buenas y en las malas por sus consejos y sus motivaciones, a mis tíos y primos quienes son profesionales y han sido mi principal inspiración en mis estudios, por sus sabias palabras de apoyo, cuidado, comprensión e impulso para llegar a la meta. Por otro lado, expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar por darme la oportunidad de formarme dentro de ella como profesional, a la carrera de Administración de Empresas por sus profesionales de calidad que contribuyen al país.

Gustavo José Remache Guamán

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la vida y salud para lograr mis objetivos, en segundo lugar, expreso mi agradecimiento al director de esta tesis, Ing. Mario Escobar, por la paciencia y dedicación, por la confianza dada desde los primeros años de la carrera. Así mismo agradezco a mis pares académicos, Ing. Iván Yacchirema, Lcdo. Fidel Castro sin sus palabras y correcciones precisas no hubiera podido llegar a esta instancia anhelada. Gracias a mis amigos quienes han sido mis confidentes y quienes siempre me han prestado su apoyo moral y humano necesarios en este caminar. Agradezco también a mis maestros quienes han sido parte de mi camino universitario, por sus sabios consejos, quienes nunca desistieron al compartirme sus conocimientos. A mi querida Alma Mater quien me ha permitido obtener mi tan ansiado título y a todos aquellos quienes han depositado su confianza en mí, no podría haber llegado aquí sin su apoyo.

Willington Leonardo Vera Marcillo

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por darme la sabiduría, ciencia y conocimiento necesario para seguir escalando con valentía en mis estudios después a mi padre José Remache Lema quien es mi ejemplo de dedicación y constancia, mi madre Ana Lucia Guamán Llangarí quien es un gran reflejo de humildad y esfuerzo; ellos son mi motor para seguir adelante y enseñarme a ser mejor persona, los que siempre me han dado su amor, apoyo incondicional y confianza. A mis tíos David, Benjamín, Wilson, por estar conmigo dándome ánimos y aconsejándome siempre con palabras emotivas, por contribuir con un granito de arena para lograr mi meta y sobre todo a mi novia Laura Yolanda Muñoz Alarcón quien me motivo y jamás me abandono en este proceso.

Gustavo José Remache Guamán

Le dedico el resultado de este trabajo primeramente a Dios y a la Virgen María por haberme permitido llegar hasta aquí, por darme la fuerza y salud necesaria para llevar a cabo mis objetivos. A mi papá Manuel quien por su amor incondicional siempre ha creído en mí y me ha apoyado en mis decisiones, pues me ha enseñado a ser la persona que soy con mis principios, mis valores, mi perseverancia y empeño, este logro es también suyo. También quiero dedicarle este trabajo a mi amada esposa Silvia, mi compañera de vida, quien con su paciencia y comprensión ha sido mi apoyo e inspiración en todo momento. A mis hijos Jesús y Benjamín quienes en más de una ocasión me acompañaron en las aulas de clases, hoy en día son mi más grande motivación y felicidad por lo cual anhelo que cada uno de mis logros les quede como ejemplo. Finalmente, también dedico esta tesis a todos mis familiares quienes han depositado toda su confianza en mí, especialmente a mis hermanos Rolando y Juliana con quienes me hubiera gustado compartir este logro pero que, aunque no se encuentren presentes físicamente siempre vivirán en mi corazón.

Willington Leonardo Vera Marcillo

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA iv

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

ING. "MARIO ENRIQUE ESCOBAR GORTAIRE "ING. "IVÁN MARCELO YACCHIREMA TARAGUAY", "LCDO. FIDEL ALBERTO CASTRO BERIO", en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN LA EMPRESA CHEF DE CUISINE LA QUINTA EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023 - 2027" desarrollado por el señor GUSTAVO JOSÉ REMACHE GUAMÁN y el señor WILLINGTON LEONARDO VERA MARCILLO.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Administración de Empresa, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 19 de febrero del 2024

Ing. Mario Enrique
Escobar Gortaire
Director

Ing. Iván Marcelo
Yacchirema Taraguay
Par Académico

Ldo. Fidel Alberto
Castro Berio
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

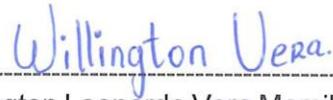
Nosotros **GUSTAVO JOSÉ REMACHE GUAMÁN** y **WILLINGTON LEONARDO VERA MARCILLO** portadores de la Cédula de Identidad No **060546556-6** y **092777967-8** en calidad de autor/res y titular / es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Plan De Mejoramiento Integral Para La Optimización De Los Recursos En La Empresa Chef De Cuisine La Quinta En El Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Período 2023-2027, modalidad tesis, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Gustavo José Remache Guamán
C.I 060546556-6



Willington Leonardo Vera Marcillo
C.I 092777967-8

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
CAPÍTULO I.....	4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	4
1.1. Descripción del Problema.....	4
1.2. Formulación del Problema.....	6
1.3. Preguntas de Investigación	6
1.4. Justificación.....	7
1.5. Objetivos.....	9
15.1. Objetivo General	9
1.5.2. Objetivos Específicos	9
1.6. Idea a defender.....	10
1.7. Variables.....	10

1.8.	Operacionalización de Variables	11
	CAPÍTULO II	13
	MARCO TEÓRICO	13
2.1.	Antecedentes.....	13
2.2.	Marco Científico.....	19
2.2.1.	Plan de mejoramiento.....	19
2.2.2.	Mejoramiento Integral	20
2.2.3.	Mejoramiento Continuo	21
2.2.4.	Importancia del mejoramiento continuo.....	22
2.2.5.	Calidad y mejora continua.....	22
2.2.6.	Ventajas y Desventajas del mejoramiento continuo	23
2.2.7.	Just In Time.....	23
2.2.8.	Ventajas Del Just-In-Time.....	24
2.2.9.	Desventajas Del Just-In-Time	25
2.2.10.	Calidad Total.....	25
2.2.11.	Los 14 principios de la calidad total	27
2.2.12.	Características de calidad total.....	28
2.2.13.	Objetivos de calidad total.....	29
2.2.14.	Pasos para realizar un plan de mejora continua para tu empresa	30
2.2.15.	Optimización de los recursos	31
2.2.16.	Optimización de recursos en servicios de alimentación	32
2.2.17.	La norma ISO 9001:2000.....	33
2.2.18.	Optimización de recursos administrativos y financieros.....	33
2.2.19.	Optimización de recursos en la empresa: En el aspecto administrativo	34
2.2.20.	Optimización de recursos en la empresa: En el aspecto financiero.....	34
2.2.21.	Optimización de recursos en la empresa: Mejoras continuas.....	34
2.2.22.	Beneficios de un proceso de optimización de recursos	34
2.2.23.	Modelo de plan de mejoramiento.....	37
2.3.	Marco Conceptual	40

2.3.1.	Administración.....	40
2.3.2.	Administración de Recursos Humanos	40
2.3.3.	Administración del Personal	40
2.3.4.	Consumidor.....	40
2.3.5.	Competitividad.....	40
2.3.6.	Estrategia de Precios	41
2.3.7.	Objetivos	41
2.3.8.	Precio	41
2.3.9.	Productividad	41
2.3.10.	Cliente	41
2.3.11.	Habilidades	42
2.3.12.	Plan	42
2.4.	Marco Legal	43
2.5.	Marco Geo referencial	47
CAPITULO III		48
METODOLOGÍA		48
3.1.	Tipo de Investigación	48
3.1.1.	Investigación descriptiva	48
3.1.2.	Investigación exploratoria.....	48
3.1.3.	Investigación Bibliográfica.....	48
3.1.4.	Investigación de Campo	49
3.2.	Enfoque de la investigación.....	49
3.3.	Métodos de Investigación	50
3.3.1.	Método Deductivo.....	50
3.3.2.	Método Inductivo	50
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	50
3.4.1.	Entrevista	51
3.4.2.	Encuesta	51
3.5.	Universo, Población y Muestra.....	51

3.5.1.	Universo	51
3.5.2.	Población.....	51
3.5.3.	Muestra	51
3.6.	Procesamiento de la Información	52
CAPITULO IV		53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		53
4.1.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	53
4.1.1.	Análisis de la Fiabilidad del Proyecto.....	54
Fuente: Ibm spss statistics		54
4.1.2.	Discusión de Resultados	75
4.2.	Conclusión de los resultados de las preguntas de investigación	76
4.3.	Entrevista.....	77
CAPITULO V		80
PROPUESTA.....		80
4.4.	Introducción.....	81
4.5.	Justificación	82
4.6.	Objetivos.....	83
4.6.1.	Objetivo General	83
4.6.2.	Objetivos Específicos	83
4.7.	Análisis situacional.....	84
4.8.	Análisis FODA de la empresa Chef de Cuisine (La Quinta)	85
4.9.	Misión.....	86
4.10.	Visión	86
4.11.	Valores.....	86
4.12.	Políticas Generales	86
4.13.	Organigrama estructural y funcional	87
4.14.	Perfil de los Trabajadores	88
4.15.	Plan de acción de mejoramiento	89

4.16.	Diagramas de flujo.....	93
4.16.1.	Desarrollo del proceso de contratación del servicio.....	93
4.16.2.	Desarrollo del proceso de compras	94
4.16.3.	Desarrollo del proceso de contratación del personal	95
4.17.	Presupuesto.....	96
4.17.1.	Presupuesto por rubro	96
CONCLUSIONES		101
RECOMENDACIONES.....		102
BIBLIOGRAFÍA		103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1. Variable Independiente: Plan de mejoramiento integral	11
Tabla 2-1. Variable Dependiente: Optimización de los recursos.....	12
Tabla 3-4. Estadística de fiabilidad	54
Tabla 4-4. ¿La empresa Chef de Cuisine tiene bien definida cuál es su misión y su visión?	55
Tabla 5-4. ¿La empresa Chef de Cuisine establece estrategias para cumplir con sus objetivos y metas?	56
Tabla 6-4. ¿La empresa Chef de Cuisine tiene establecidas políticas?.....	57
Tabla 7-4. ¿La empresa Chef de Cuisine cuenta con valores y principios?	58
Tabla 8-4. ¿La empresa Chef de Cuisine tiene bien definido cuáles son sus objetivos a seguir?	59
Tabla 9-4. ¿La empresa Chef de Cuisine cuenta con un Organigrama estructural y funcional?.....	60
Tabla 10-4. ¿Considera usted que la carencia de la misión y visión no les permite un mejor desempeño dentro de la empresa Chef de Cuisine?	61
Tabla 11-4. ¿Cuántos años usted lleva trabajando en la empresa Chef de Cuisine? .	62
Tabla 12-4. ¿Dentro de la empresa cuál es su área de trabajo que usted desempeña? .	63
Tabla 13-4. ¿Cuáles son los principales servicios que ofrece la empresa Chef de Cuisine?.....	64
Tabla 14-4. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine se encuentra en un alto crecimiento en la Provincia de Bolívar?.....	65
Tabla 15-4. ¿Considerando su opinión cree usted que es muy importante que la empresa Chef de Cuisine evalúe periódicamente la calidad del servicio que ofrecen? .	66
Tabla 16-4. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine cumple con todas las expectativas que los clientes esperan del servicio que reciben?	67
Tabla 17-4. ¿En su opinión cree usted qué para mejorar la calidad del servicio la empresa Chef de Cuisine debería realizar capacitaciones a todos sus empleados?	68

Tabla 18-4. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine debe cumplir con todos los requisitos que la ley dispone para brindar un servicio de calidad?	69
Tabla 19-4. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine tiene un alto grado de competencia con respecto al servicio que brinda?.....	70
Tabla 20-4. ¿Considerando su opinión está de acuerdo usted que la calidad del servicio que brindan la empresa Chef de Cuisine es divisada satisfactoriamente?.....	71
Tabla 21-4. ¿Considerando su opinión que tipos de eventos nomas ofrece la empresa Chef de Cuisine?	72
Tabla 22-4. ¿Considerando su opinión con qué frecuencia realiza los eventos la empresa chef de Cuisine?	73
Tabla 23-4. ¿En su opinión usted siendo el cliente cómo calificaría el nivel de satisfacción con relación al medio ambiente que existe dentro de la empresa Chef de Cuisine?.....	74
Tabla 24-5. Matriz FODA	85
Tabla 25-5. Perfiles de trabajo.....	88
Tabla 26-5. Capacitaciones al personal de la empresa	89
Tabla 27-5. Selección del personal, realización de eventos, compras e identificación de funciones.....	90
Tabla 28-5. Comercialización de productos y servicios	91
Tabla 29-5. Implementación de montaje y cubertería para el desarrollo de eventos. 92	
Tabla 30-5. Presupuesto por rubro	96
Tabla 31-5. Proceso de contratación del servicio	100

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Figura 1-1. Modelo aplicar el ciclo (PHVA) de William E. Deming.....	38
Figura 2-2. Localización de la empresa.....	47
Figura 3-4. ¿Cuál es su misión y visión de la empresa?.....	55
Figura 4-4. Establece estrategias	56
Figura 5-4. ¿Tiene establecidas políticas?.....	57
Figura 6-4. ¿Cuenta con valores y principios?.....	58
Figura 7-4. ¿Cuáles son sus objetivos?.....	59
Figura 8-4. ¿Cuenta con Organigrama?.....	60
Figura 9-4. ¿La carencia de la misión y visión no les permite un mejor desempeño?	61
Figura 10-4. ¿Cuántos años usted lleva trabajando?	62
Figura 11-4. ¿Cuál es su área de trabajo que desempeña?.....	63
Figura 12-4. ¿Principales servicios que ofrece?	64
Figura 13-4. ¿La empresa se encuentra en un alto crecimiento?	65
Figura 14-4. Evalúe periódicamente la calidad del servicio.....	66
Figura 15-4. ¿Cumple con todas las expectativas?.....	67
Figura 16-4. ¿Debería realizar capacitaciones a sus empleados?	68
Figura 17-4. ¿Cumple con todos los requisitos que la ley dispone?	69
Figura 18-4. ¿La empresa tiene un alto grado de competencia?.....	70
Figura 19-4. ¿La calidad del servicio que brindan la empresa es divisada satisfactoriamente?	71
Figura 20-4. ¿Qué tipos de eventos nomas ofrece la empresa?	72
Figura 21-4. ¿Con qué frecuencia realiza los eventos?	73
Figura 22-4. ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción’	74
Figura 23-4. Organigrama estructural de la empresa.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-5. Proceso de contratación del servicio	93
Figura 2-5. Proceso de compras	94
Figura 3-5. Proceso de contratación.....	95

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de Gantt.....	109
Anexo 2. Presupuesto ejecutado	111
Anexo 3. Encuesta.....	112
Anexo 4. Entrevista al administrador	118
Anexo 5. Carta de aceptación de la empresa.....	120
Anexo 6. Certificado de antiplagio Turnitin	121
Anexo 7. Reporte de similitud.....	122

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador el servicio de catering y recepciones ha tenido un incremento importante, tanto a nivel nacional como local, en la ciudad de Guaranda muchas empresas han ingresado a este tipo de mercado ofreciendo sus productos y servicios. La mayor parte de estas empresas cuentan con infraestructura tecnificadas en las cuales se lleva a cabo todo el proceso de elaboración de productos y servicio de recepciones.

Las empresas de catering y eventos son negocios que con el transcurrir del tiempo han ocupado un lugar significativo dentro de la sociedad los cuales han tenido una gran acogida por la gran variedad de productos y servicios que ofertan los mismo que son elaborados con productos seleccionados de primera calidad. Sin duda alguna las empresas de catering y eventos se han convertido en sectores de gran relevancia dentro del país, debido a que han sido generadores de diferentes fuentes de trabajo.

Se debe seguir diferentes estándares de calidad al momento de mejorar un producto o servicio los cuales garantizan un progreso integral o continuo del negocio, los procedimientos de mejoramiento contribuyen de manera positiva generando rentabilidad permitiendo su permanencia dentro del mercado competitivo.

Para la apropiada ejecución del plan de mejoramiento integral el dueño o propietario en este caso gerente de la empresa debe contemplar e incluir a sus empleados ya que ellos son un pilar fundamental dentro del negocio por tal razón se debe lograr un trabajo equipo que permita mejorar el desempeño laboral y por ende alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

RESUMEN

La empresa Chef de Cuisine servicio de catering (La Quinta), la cual está dedicada a la planificación, elaboración y ejecución de todo tipo de evento social, ha venido desarrollando sus actividades de manera favorable pero con algunas falencias es por ello que existe la necesidad de implementar un plan de mejoramiento integral con el propósito de mejorar y corregir mediante estrategias las falencias existentes en las diferentes áreas de la empresa para así lograr satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes. El presente trabajo está compuesto de la siguiente manera: Capítulo I: Está conformado por el tema de investigación, el planeamiento del problema, objetivos generales y específicos los cuales permitieron dar solución al problema existente, así como también la justificación en donde se determina el por qué la realización de la investigación. Capítulo II: se detalla los antecedentes de la investigación, académicos, científicos, marco conceptual y legal que sirven de sustento para la presente investigación además de la formulación de hipótesis. Capítulo III: Comprende la metodología de investigación, los tipos de investigación y las diferentes herramientas que fueron empleadas para la recolección y obtención de información, así como la muestra y población de estudio. Capítulo VI: Constituye el análisis, interpretación y discusión de los resultados obtenidos dentro de la investigación. Capítulo V: Consta la propuesta modelo de gestión, conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Planificación, Plan de Mejoramiento, Estrategias, Satisfacer.

ABSTRACT

The Chef de Cuisine catering service company (La Quinta), which is dedicated to the planning, preparation and execution of all types of social events, has been developing its activities in a favorable manner but with some shortcomings, which is why there is a need to implement a comprehensive improvement plan with the purpose of improving and correcting existing deficiencies in the different areas of the company through strategies in order to satisfy the expectations and needs of customers. This work is composed as follows: Chapter I: It is made up of the research topic, the planning of the problem, general and specific objectives which allowed a solution to the existing problem, as well as the justification where the reason for carrying out the research is determined. Chapter II: details the background of the research, academics, scientists, conceptual and legal framework that serve as support for this research in addition to the formulation of hypotheses. Chapter III: Understands the research methodology, the types of research and the different tools that were used to collect and obtain information as well as the sample and study population. Chapter VI: Constitutes the analysis, interpretation and discussion of the results obtained within the research. Chapter V: Contains the proposed management model, conclusions and recommendations.

Keywords: Planning, Improvement Plan, Strategies, Satisfy.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

Actualmente muchas empresas de catering aplican varias estrategias en su afán por mantenerse en el mercado, sin embargo, no solamente eso es lo que determinará su permanencia en el mercado, sino que deben saber cómo demostrar una buena calidad del servicio a los clientes ya que esto genera buenas expectativas para la satisfacción del mismo. Existe en ocasiones una problemática que se presenta en su búsqueda por mantenerse en el mercado en la cual las empresas han tenido que reducir sus gastos lo que se ve reflejado en la baja calidad del servicio.

Durante varios años la Empresa Chef de Cuisine servicio de catering se encuentra brindando sus servicios en la Provincia de Bolívar, esta empresa realiza pequeños y medianos eventos para un número de 300 personas por evento. La empresa al momento de realizar cada uno de los eventos utiliza carpas que miden cada una 4 metros de largo, 4 metros de ancho y 3.20 metros de altura; estas son utilizadas de acuerdo al número de personas por evento, de tal manera que, si un evento es para 200 o 300 personas, la empresa debe utilizar 5 carpas para la realización del evento.

Hoy en día, las empresas necesitan mejorar cada proceso que realizan porque los clientes buscan constantemente el cambio y la innovación con cada producto o servicio, para ello, el programa de mejora busca la máxima calidad ya que se trata de un proceso que supone asumir cada día nuevos retos y debe integrar todas las actividades que realiza la empresa en todos los ámbitos.

El Plan de Mejoramiento es una herramienta en la gestión de una empresa que le permite tener una visión más clara de lo que desea conseguir y ser más competitiva en un mercado más globalizado, lo que permite obtener ventajas en un entorno cambiante y enfrentarse a la competencia.

Se debe orientar el plan de mejoramiento de la empresa a través de una adecuada estrategia que pueda enfocarse en las realidades y tendencias de los nuevos mercados, que pueda posicionarla y darla a conocer ampliamente, que pueda aportar un mayor crecimiento al llegar a más clientes, proyectándose al futuro, manteniéndose actualizada y flexible al estar en constantes cambios dentro del mercado.

Al momento entre los problemas existentes tenemos que la empresa no cuenta con la planificación y organización adecuada, existe una deficiencia en su sistema administrativo, productivo y de servicio, su recurso humano es insuficiente y carente de capacitaciones, hay deficiencia en el seguimiento de proveedores, la falta de un apropiado inventario, etc. por lo cual pueden surgir múltiples problemas que culminarán en la insatisfacción de los clientes.

Entre otros problemas tenemos la falta de herramientas de gestión administrativas, sumado a esto el bajo nivel de conocimiento de los empleados sobre la calidad de los servicios y atención al cliente, conduce a una paulatina disminución en la captación de nuevos clientes y fidelización, lo que afecta la estabilidad de la empresa y la amenaza por su duración en el mercado.

La empresa en la actualidad cuenta con 15 personas las cuales se encargan de realizar cada uno de los eventos, aquí encontramos que los empleados no cuentan con una buena capacitación donde sepan cómo se debe llevar el buen manejo de cada uno de los eventos.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera incidirá el plan de mejoramiento integral en la optimización de los recursos de la empresa Chef de Cuisine La Quinta en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2023-2027?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿En qué condiciones se trabaja actualmente en la empresa de Chef Cuisine?
- ¿Cuál sería el impacto frente a la creación de nuevos menús?
- ¿La empresa no tiene definidas las funciones de cada uno de los colaboradores?
- ¿La empresa Chef de Cuisine no tiene un modelo de plan de mejoramiento integral?
- ¿Qué tipo de servicio específico ofrece la empresa Chef de Cuisine?
- ¿Cuáles son los recursos con los que dispone la empresa Chef de Cuisine?
- ¿De qué manera la empresa Chef de Cuisine optimiza sus recursos para una buena atención a sus clientes?

1.4. Justificación

Actualmente hay una frecuente búsqueda relacionada con la contratación de empresas de catering en el mercado con altos estándares de exigencia y competitividad por parte de los clientes quienes no solo buscan calidad en los servicios, sino que también requieren excelencia, por lo cual, la Empresa Chef de Cuisine servicio de catering se ve en la necesidad de realizar un plan de mejoramiento integral realizando los correctivos a corto y largo plazo, estableciendo las acciones que conlleven a una eficiente toma de decisiones; con esto se conseguirá potencializar el producto mejorando la calidad del servicio, alcanzará a competir con otras empresas de catering existentes en el mercado y/o logrará posicionarla como una de las más grandes dentro de la provincia, teniendo como resultado la satisfacción de sus clientes en base a los requerimientos de sus servicios.

Nuestro trabajo de investigación se centra en buscar alternativas que sean favorables para la empresa Chef de Cuisine y a su vez que pueda tener una ventajosa gestión en todos los recursos y de esta manera se puedan cumplir con cada uno de sus objetivos planteados.

Nuestro trabajo será de gran importancia para la empresa Chef de Cuisine ya que nos permitirá dar soluciones mediante la investigación que se realizará y la implementación de un plan de mejoramiento que contribuirá a resolver cada uno de los problemas descritos y formulados con la finalidad de mejorar los procesos de control, dirección, planeación y organización, que permitan optimizar el desarrollo de la misma; del mismo modo se busca alternativas viables para establecer un adecuado mercado y así aprovechar las oportunidades que este ofrece.

Mediante este trabajo, se logrará de cierta manera cubrir la demanda existente aplicando un plan de mejoramiento dentro de la empresa, manteniendo una fidelización con todos los clientes lo que permitirá cumplir con cada uno de los objetivos planteados.

Nuestro trabajo es pertinente porque tenemos el conocimiento adquirido durante todo nuestro periodo académico lo cual nos ayudará a realizar el trabajo de una mejor manera, teniendo en cuenta cada uno de los aspectos que la empresa Chef de Cuisine tiene, y de esta forma poder buscar soluciones que ayuden a cumplir con cada uno de los objetivos que la empresa tiene.

Este trabajo nos permitirá realizar nuestra investigación con mayor factibilidad ya que contamos con la colaboración del dueño de la Empresa representante el Ing. Jonny Patín quien nos ayudará con toda la información que solicitemos, por lo cual, los resultados de nuestra investigación ofrecen alternativas de gran disponibilidad para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas dentro de nuestra investigación.

Los beneficiarios de nuestro trabajo de investigación serán los propietarios, clientes y proveedores que tiene la empresa Chef de Cuisine.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Elaborar un plan de mejoramiento integral para la optimización de los recursos de la empresa Chef de Cuisine servicio de catering (la Quinta) en el cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico situacional sobre la calidad del servicio al cliente en la empresa Chef de Cuisine servicio de Catering.
- Identificar las necesidades con respecto al servicio de los clientes en la empresa Chef de Cuisine servicio de Catering.
- Proponer un plan de mejoramiento en todas las áreas para dar solución a los problemas detectados en la empresa Chef de Cuisine servicio de Catering.

1.6. Idea a defender

- El plan de mejoramiento integral optimizará los recursos de la empresa Chef de Cuisine la Quinta en el cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023.

1.7. Variables

- *Variable Independiente:* Plan de mejoramiento integral
- *Variable Dependiente:* Optimización de los recursos

1.8. Operacionalización de Variables

Tabla 1-1. *Variable Independiente: Plan de mejoramiento integral*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem preguntas	Técnicas e Instrumentos
Variable Independiente Plan de Mejoramiento Integral	Se trata de realizar técnicas que contribuyan al mejoramiento del servicio de la organización, para satisfacer las expectativas de los clientes, logrando implementar buenas estrategias que a su vez den buenos resultados.	Mejoramiento del servicio	Calidad		Entrevista
		Implementar	Rendimiento	8 – 9 – 19 – 20	
		Estrategias Resultados	Productividad	1 - 2 - 3 - 7 - 16 - 18 4 - 5 - 6	Encuesta

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Tabla 2-1. Variable Dependiente: Optimización de los recursos

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem preguntas	Técnicas e Instrumentos
Variable dependiente Optimización de los recursos	La optimización de los recursos no es nada más de cómo la empresa puede pueden minimizar sus recursos, pero a su vez poder mantener la calidad de sus productos sin que haya molestias por parte de los clientes.	Productos	Rendimiento		Entrevista
		Calidad	Servicio a los clientes	10 - 12	
		Recursos	Satisfacción de los Clientes	11 - 13 - 14 - 15 17	Encuesta

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En la investigación elaborada con el tema de tesis, **Propuesta de mejora en la calidad de servicio de las empresas catering, ciudad Guayaquil en el año 2018** por (Tomalá Pinela & Triviño Navarro, 2018), nos menciona que en la actualidad las empresas de catering han tratado de mantenerse en el mercado aplicando diversas estrategias pero es muy importante que tengan la capacidad de cumplir con una buena calidad del servicio al cliente y demostrar que pueden desempeñarse en esta área ya que esto genera creación de valor y buenas expectativas para la satisfacción del cliente. Existe la gran problemática que las empresas de catering recurren a reducir sus gastos generando una baja calidad del servicio para mantenerse en este mercado ocasionando una mala nutrición en las personas.

Dentro de su objetivo menciona lo siguiente, implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de servicio que ofrecen las empresas de catering en la ciudad de Guayaquil. Dentro de lo cual menciona en sus objetivos específicos en analizar la calidad de servicio que ofrecen estas empresas, por otro lado, menciona en diagnosticar las condiciones adecuadas que requieren la calidad del servicio, y poder diseñar estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio. Por lo cual concluye con su investigación mencionado lo siguiente, que el trabajo realizado para la descripción del marco teórico y conceptual permitió conocer la gran importancia que tiene la calidad de servicio como factor clave estratégico en las empresas.

Por lo cual, la aplicación de las encuestas realizadas a los gerentes de las empresas de catering permitió demostrar como actualmente brindan estas empresas la calidad de servicio, y la propuesta fue realizada a beneficio de la mejora de la calidad de servicio

a las empresas que brindan el servicio de catering y a potenciar este sector, por lo que se implementaron tres estrategias mencionadas anteriormente

En la investigación realizada con el tema de tesis, **Plan De Negocios Para La Creación De Un Establecimiento De Catering Y Bufets Empresarial-De Eventos Sociales En La Ciudad De Ventanas en el año 2019** por (Vinces Macías, 2019), menciona lo siguiente que el alto desempleo existente en el cantón Ventanas obliga a que se creen empresas que ofrecen este tipo de servicios, las cuales contratan personal como: camareros, maître de eventos, chefs, disc-jokers, artistas, etc., que no cuentan con la experiencia que el negocio de catering requiere.

Por lo anteriormente expuesto se puede afirmar que existe una brecha de oportunidad para un emprendimiento de este tipo, además el negocio del catering dinamiza otros negocios como la provisión de alimentos, de bebidas gaseosas y alcohólicas, de limpieza, etc. Por lo que se incrementa la demanda de bienes y servicios en el cantón y se crean puestos de trabajo, que los habitantes tengan que emigrar a otras ciudades en busca de empleo. Así también, organismos estatales y no gubernamentales tendrán que ofrecer asesoramiento técnico y empresarial junto a financiamiento a los microempresarios para que sepan conducir su negocio exitosamente y evitar que en el corto plazo desaparezcan.

Dentro de su investigación menciona el siguiente objetivo lo cual consiste, en diseñar un plan de negocios para la creación de un establecimiento de catering y bufets empresarial-de eventos sociales en la ciudad de Ventanas. Lo cuales sus objetivos específicos se centran en poder elaborar un estudio de mercado para determinar las preferencias y los posibles demandantes del servicio, determinar estrategias competitivas para posesionarse en el mercado y diseñar la estructura organizacional de la empresa.

Lo cual concluye su investigación y menciona lo siguiente que existen las condiciones favorables en el mercado para la apertura de un nuevo negocio de servicio de catering como lo confirma la investigación de mercado donde se identificó ciertos factores que

espera la población, ofrezca este nuevo local, debido a que no se siente bien atendidos con los que actualmente están funcionando. Por otra parte, se estableció una cartera de menús gastronómico para cada tipo de evento que se requiera, se fijó el precio en base a la encuesta realizada y considerando el análisis de costos de preparación de los menús que se ofertan.

Lo precios de los menús establecidos en base de los resultados de la encuesta no son los suficiente para cubrir los altos costos de sueldos y salarios, por tanto, se debería no ofrecer un sistema de contratación laboral formal a los empleados y se consideró a los medios digitales como la mejor opción para impulsar y posicionar el negocio por su alcance masivo y costos convenientes.

En la investigación realizada con el tema de tesis, **Plan de Mejoramiento Integral de la Empresa Catering Peregrino, Ubicada en el sector del Condado de la Ciudad de Quito** en el año 2017 por (Navarro Torres, 2017), menciona que La empresa Catering Peregrino al aceptar la realización de un evento de gran magnitud, de 2000 personas, no se percató de la debida planificación y organización del mismo; por lo cual dio lugar al surgimiento de problemas en el servicio ocasionando clientes insatisfechos.

La causa principal de esta problemática fue la mala planificación y el no contar con el recurso humano necesario y capacitado que labore de manera proactiva y eficiente, en las áreas operativas y administrativas; además, la falta de un apropiado inventario de suministros, mobiliario, maquinaria, etc., que posee la empresa para la realización de este tipo de eventos.

Dentro de sus objetivos se centra en Desarrollar un plan de mejoramiento para las áreas de cocina, servicio, compras y bodega de la empresa Catering Peregrino ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito. Por lo cual nos dice que se debe evaluar el manejo de los procesos de las áreas de cocina, servicio, compras y bodega de la empresa Catering Peregrino.

Y a su vez menciona en establecer un plan de Mejoramiento para el área de cocina, servicio, compras y bodega de la empresa Catering Peregrino, definiendo estrategias generales que permitan la solución de problemas detectados.

Y concluye mencionando que un plan de mejoramiento propuesto por catering peregrino busca alcanzar calidad en la entrega de su producto y servicio para alcanzar una satisfacción positiva ante el cliente. Mediante la realización de un diagnóstico situacional que permite analizar la matriz F.O.D.A fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta en la actualidad la empresa Catering Peregrino, misma que admite realizar una matriz cruzada para determinar estrategias.

Por lo cual el plan de mejoramiento planteado por catering peregrino lo que busca es el garantizar un adecuado desempeño en las áreas operativas de la misma, logrando prioritariamente una interrelación entre el personal de estas áreas con el objetivo de que el desempeño de que sus actividades individuales, así como la toma decisiones sean las más correctas a tiempo.

En la investigación ejecuta con el tema de tesis, **Diseño de un Plan de Mejoramiento para el área de cocina de las suites San Sebastián de La Ciudad de Manta en el año 2018** por (Carrera, 2018), menciona que las Suites San Sebastián no disponen de los elementos necesarios para ofrecer un buen servicio de alimentos y bebidas, carece del menaje correcto para así facilitar la preparación y producción de los alimentos, la limitación en el espacio físico y la mala distribución de la cocina hacen difícil el desarrollo de las actividades. La carencia de mano de obra calificada da origen a un mal servicio, haciendo que la calidad del producto final no esté acorde con las exigencias de los huéspedes.

La comida que actualmente se ofrece en este restaurante es muy elemental, por lo que se quiere cambiar la imagen que posee el restaurante del establecimiento actualmente. Para propiciar el cambio hacia la calidad, la variedad de los alimentos y bebidas exigidas por los turistas nacionales e internacionales que visitan Manta, podrían tener una nueva alternativa en las Suites San Sebastián.

Dentro de su trabajo plantea el siguiente objetivo en diseñar un plan de mejoramiento del área de la cocina de las Suites San Sebastián ubicado en la ciudad de Manta. Por lo cual sus objetivos específicos se centran en Realizar un diagnóstico situacional del área de cocina de las Suites San Sebastián. Determinar las falencias de infraestructura, equipos y menaje. Discernir los cambios y modificaciones que deben de efectuarse en el área de la cocina del establecimiento. Y concluye su investigación mencionando lo siguiente, por lo cual la investigación se encontró que las suites no poseían un sistema para calificar y seleccionar a los proveedores de las distintas materias primas. Utilizando la matriz de decisiones se puede dejar una herramienta para que tomen una mejor decisión y obtener el proveedor ideal.

Para un mejor funcionamiento de eficiencia y eficacia se realizó una guía sobre las normas HACCP para asegurar que los alimentos almacenados y procesados cumplan con normas de salubridad de acuerdo a los entes de control como el Ministerio de Salud Pública. Se mitigará los errores mínimos para asegurar la inocuidad de los productos.

Con la investigación se llegó a determinar que el personal necesita de capacitación en las diversas Normativas que rigen dentro de una cocina, así también como en técnicas y preparación de los distintos tipos de alimentos, se encontró que el personal no está capacitado para ejercer este tipo de actividad. Se propone entrar en un proceso de capacitación continua y ordenada para mejorar las falencias que tiene el personal en lo referente a la administración de los recursos de la cocina.

En la investigación realizada con el tema de tesis, **Plan de Mejoramiento en la empresa de catering en el Centro de Convenciones Punzara de la ciudad de Loja en el año 2018** por (Armijos Burneo, 2018), menciona que el mejoramiento continuo de los procesos en las empresas de catering constituye una de las prácticas necesarias para lograr los mayores niveles de eficacia y competitividad. Lograr los anteriores propósitos a partir de la espontaneidad no resulta posible, por lo que se impone en la actualidad el diseño de programas de mejora que posibiliten establecer los niveles que exige el entorno.

Por lo cual, los clientes de alimentos y bebidas constituyen un grupo exigente de demanda de alimentos que tengan la más alta calidad, que están disponibles, perfectamente seguros y de moda al más bajo costo. Es importante que una empresa de banquetes tenga definidos sus procesos administrativos y operativos, esto permitirá un desarrollo eficaz, tanto en el servicio, como en el producto que se ofrece a los consumidores.

Dentro de sus objetivos menciona en proponer las mejoras necesarias en la empresa de catering, con el fin de innovar y ofrecer un adecuado servicio en la alimentación de los consumidores, que frecuentan el centro de convenciones Punzara. Por cual, sus objetivos específico menciona en Conocer los procesos necesarios que la caracterice, como una empresa limpia y dirigida a la armonía con los clientes y la naturaleza. También en procurar el desarrollo y bienestar de los trabajadores, en un ambiente de trabajo seguro y productivo. Y proponer los últimos adelantos tecnológicos, que permita mejorar los productos, bajar los costos e incrementar la eficiencia del servicio.

En lo cual, dentro de su investigación concluye de la siguiente manera y menciona que para la realización de eventos el centro de convenciones no cuenta con menús ya establecidos, para que de esa forma puedan ofrecer a la clientela y no improvisen en esos momentos. Por lo cual, La falta de personal capacitado en el área de cocina para la elaboración de menús, de igual manera en todas las áreas para un mejor desenvolvimiento de las mismas. El control de producción debe llevarse en cualquier nivel de la organización, garantizando de esta forma que en la misma se cumplan los objetivos.

Pero hay que aclarar que el control de producción no solo debe hacerse al final del proceso administrativo, sino que, por el contrario, debe ser realizado al mismo tiempo es decir antes, durante y después del evento. En cuanto el estudio realizado me permitió concluir que el centro de convenciones Punzara no cuenta con una buena organización, tanto en marketing, cocina y en la administración, por tal razón no tiene muchos eventos realizados en el servicio de catering.

2.2. Marco Científico

2.2.1. Plan de mejoramiento

Para (Harrington,), El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad perjudican financieramente a la empresa. De la misma manera este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías. (Adolfo Fernández, 2011)

Por lo tanto, el proceso de mejoramiento busca excelencia e innovación, estos son los factores que impulsan a las empresas a aumentar la competitividad y reducir costos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Este proceso busca que los empleadores sean verdaderos líderes de su organización, asegurando que todos los empleados estén involucrados en el proceso en todas las áreas. y para esto todos deben adquirir compromisos, con la responsabilidad de la ejecución del proceso.

El desarrollo de un plan de mejoramiento con frecuencia es costoso, lento y aparentemente es más conveniente para organizaciones que enfrentan grandes cambios en la composición de la competencia. Exige al personal un cambio de conducta y de los administradores, que aprendan a comunicarse abiertamente con ellos. En primer lugar, los encargados de desarrollar este cambio de mejora deben dar a los colaboradores claras razones y explicaciones el nuevo diseño.

En última instancia, el proceso de mejoramiento solo puede tener éxito y producir resultados duraderos si todo el personal invierte su tiempo y esfuerzo en hacer posible el cambio (Adolfo Fernández, 2011).

Un plan de mejora es un proceso que describe la esencia de la calidad y refleja lo que la empresa necesita hacer si quiere ser competitiva en el tiempo. La aplicación de un

plan de mejoramiento ayudará a mejorar las debilidades de la organización y afianzar las fortalezas de la organización.

2.2.2. Mejoramiento Integral

El Mejoramiento Integral es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo, la mejora integral es la técnica utilizada para mejorar los productos, servicios y procesos de una empresa, con el fin de alcanzar una posición competitiva dentro del mercado y responder a las demandas de los clientes, mediante la búsqueda de la perfección. (Serrano Gómez & Ortiz Pimiento).

Por lo cual, es evidente que las tendencias mundiales muestran cómo las naciones se integran en comunidades que buscan fortalecerse mutuamente y fusionar sus culturas. Esta integración va más allá de tratados de libre comercio, apertura de importaciones y exportaciones, delimitación de políticas unificadas sobre el sector privado y penetra en la vida cotidiana de los miembros de la sociedad, en las prácticas de las organizaciones y genera cambios sustanciales en la forma de vida del hombre moderno. (Serrano Gómez & Ortiz Pimiento).

La integración busca también la consolidación de bloques que aspiran a tener la hegemonía política, ideológica en el reordenamiento internacional. El resultado de este proceso es un nuevo mapa económico, ideológico y político donde claramente se diferencian los países altamente competitivos y por consiguiente privilegiados en el mercado mundial. (Serrano Gómez & Ortiz Pimiento).

Algunos autores (Davenport y Galloway) han definido el mejoramiento de Integral como el análisis sistemático del conjunto de actividades interrelacionadas en sus flujos, con el fin de cambiar para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables y así lograr aumentar la capacidad de cumplir los requisitos de los clientes, buscando, que durante la transformación de las entradas, se analicen los procesos para optimizarlos con el propósito de obtener salidas que creen o agreguen valor a la organización (Serrano Gómez & Ortiz Pimiento).

Según (Gardner), el Mejoramiento de Integral es una forma efectiva para gestionar una organización en cualquier nivel y para el apoyo en el logro de sus objetivos generales. En consecuencia, ahora se considera un valioso activo empresarial y su mejora continua se ha convertido en un imperativo para muchas organizaciones (Serrano Gómez & Ortiz Pimiento).

2.2.3. Mejoramiento Continuo

La mejora continua es una filosofía de gestión que busca constantemente formas de mejorar las operaciones y los procesos. Lo cual implica establecer y aplicar estándares de excelencia e involucra de lleno a los responsables del trabajo, ya que son ellos los que pueden decidir qué funciona y qué no.

(Harrington James), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

(Fadi Kabboul), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

El Autor (Abell), da como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del Curso de Mejoramiento Continuo dictado por (Fadi Kabboul).

Para (Sullivan) define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

(Deming), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total, requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo (Adolfo Fernández).

2.2.4. Importancia del mejoramiento continuo

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte, las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y convertirse a ser líderes. (Morera Cruz)

2.2.5. Calidad y mejora continua

La base del éxito del proceso de mejoramiento continuo es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad que pueda definir con precisión lo esperado por los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes.

Dicha política requiere del compromiso de todos los componentes de la organización, la cual debe ser redactada con la finalidad de que pueda ser aplicada a las actividades de cualquier empleado. (Morera Cruz).

Igualmente, podrá aplicarse a la calidad de los productos o servicios que ofrece la compañía, así es necesario establecer claramente los estándares de calidad, y así poder cubrir todos los aspectos relacionados con el sistema de calidad.

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del

más bajo nivel jerárquico están comprometidos con los objetivos empresariales (Morera Cruz).

2.2.6. *Ventajas y Desventajas del mejoramiento continuo*

2.2.6.1. *Ventajas*

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados medibles
- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos.

2.2.6.2. *Desventajas*

- Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
- En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa en su mayoría son conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.
- Hay que hacer inversiones importantes.

2.2.7. *Just In Time*

El método “Just in time”, conocido con las siglas JIT, es un sistema de gestión empresarial, basado en el método productivo orientado a la demanda. El objetivo que

buscan es servir al cliente en el momento que lo desea, en la cantidad que desea y con productos de alta calidad a precios competitivos. (Grupo Arania, 2022)

El método Just in Time (JIT), también denominado sistema “Justo a Tiempo”, es una metodología originalmente creada para la organización de la producción cuyo objetivo es el de contar únicamente con la cantidad necesaria de producto, en el momento y lugar justo, eliminar cualquier desperdicio o elemento que no aporte valor. Actualmente el Sistema Just in Time se aplica de forma generalizada en los procesos logísticos de los almacenes con el fin de conseguir la mayor eficiencia posible en toda la cadena de suministro. Se trata de un sistema de sencilla definición, pero de compleja aplicación ya que requiere de una gran coordinación y organización entre todos los elementos que interactúan en la cadena de suministro. (Grupo Arania, 2022)

El método Just in Time es un sistema que busca eliminar todas las tareas que impliquen un desperdicio en el proceso de producción. Es decir, desde las compras hasta la distribución. Por lo tanto, uno de los objetivos principales consiste en producir justo lo necesario en el momento necesario. Además de ofrecer un producto o servicio de calidad para el cliente y garantizar su satisfacción con el menor consumo de recursos posible (Escuela de Postgrado Industrial, 2021).

2.2.8. *Ventajas Del Just-In-Time*

El JIT trae muchas ventajas, que incluyen los siguientes:

- Reduce los niveles de inventarios necesarios en todos los pasos de la línea productiva y, como consecuencia, los costos de mantener inventarios más altos, costos de compras, de financiación de las compras y de almacenaje.
- Minimiza pérdidas por causa de suministros obsoletos.
- Permite (exige) el desarrollo de una relación más cercana con los suministradores.
- Esta mejor relación facilita acordar compras aseguradas a lo largo del año, que permitirán a los suministradores planearse mejor y ofrecer mejores precios.
- El sistema es más flexible y permite cambios más rápidos. (Álvarez, 2021)

2.2.9. Desventajas Del Just-In-Time

Por otra parte, el JIT no es sólo ventajas, también trae sus inconvenientes, que incluyen los siguientes:

- El peligro de problemas, retrasos y de suspensiones por falta de suministros, que pueden causar retrasos y suspensiones de la línea productiva e impactar los gastos negativamente.
- Limita la posibilidad de reducción de precios de compra si las compras son de bajas cantidades, aunque, dependiendo de la relación con el suministrador, esta desventaja se puede mitigar.

En sus inicios, la idea de JIT era conseguir que los suministradores mantengan los inventarios de sus componentes, financiándolos ellos, con el objetivo de que la empresa no tenga que hacerlo y, cuando necesitaba algo, pedía sólo lo que necesitaba en ese momento y lo enviaban. (Álvarez, 2021).

No tardó mucho en expandirse la práctica y los suministradores actuaban de la misma forma, es decir, que todo el proceso de producción, toda la cadena de suministro, mantenía al mínimo sus existencias. Esto forzó un sistema mucho más eficiente y con rápida respuesta, para no tener que suspender el proceso productivo en ninguno de los pasos en la cadena de suministro. Había que ser eficientes o suspendías la línea productiva, con sus correspondientes aumentos de gastos.

El proceso JIT que inició su vida en los distintos pasos del proceso productivo, se extendió a los productos finales, limitando los inventarios de productos finales y, en algunos casos, consiguiendo que los clientes compren sobre plan o sobre catálogo (Álvarez, 2021)

2.2.10. Calidad Total

La calidad total, también conocida como TQM (Total Quality Management, por sus siglas en inglés), es un método de gestión empresarial que se concentra en que cada

área logre un trabajo de calidad que garantice la satisfacción del cliente cuando se suma al resto de las labores de otros departamentos (Moreno, 2022).

El Dr. Kaoru Ishikawa se enfoca en el control de aseguramiento de la calidad, además señala que la calidad total es una nueva filosofía de la administración que se debe convertir en uno de los principales objetivos de las empresas para lo cual deben fijar metas a largo plazo, anteponiendo la calidad en todas las decisiones (Torcuato, 2020).

(Torcuato, 2020) menciona que el Control de Calidad es responsabilidad de todas las personas y de todas las áreas de la empresa, que debe ir orientada a eliminar las causas de la mala calidad, no lo síntomas. Su filosofía está basada en el control de calidad en el que es necesario que la empresa estructure adecuadamente su Plan de Capacitación en Calidad; destinados a todos los niveles de la organización, cuyos objetivos deben encaminarse a los objetivos estratégicos. (Euroinnova, 2023)

Según Edward Deming, La calidad se tiene que medir por la interacción entre tres componentes: el cliente, el producto más el cliente y, finalmente, su forma de usar el producto, los cuales harán llegar un nivel de satisfacción, le cual debe ser alto para asegurar el proceso (Euroinnova, 2023).

Para Philip Crosby, La Calidad significa cumplimiento con los requisitos y no elegancia, por lo que la única medida de desempeño es el costo de calidad, y el estándar de desempeño es de cero defectos en los productos para los clientes (Euroinnova, 2023).

Joseph Juran, Definió lo que es calidad total como la adecuación al uso, por ende, se tiene que aumentar la satisfacción del cliente mejorando los plazos de entrega de productos y servicios al mejor precio posible (Euroinnova, 2023).

La idea detrás de este método es que cada colaborador, equipo y área comprendan que sus tareas están relacionadas, aunque no compartan el mismo departamento. Además, esta estrategia busca proveer a los equipos con herramientas de calidad total para cumplir sus objetivos (Euroinnova, 2023).

El buen trabajo de una persona influye en el resultado de sus compañeros de manera consecuente. De esta manera, quienes integran una empresa son responsables de cuidar el nivel de calidad del producto, atención y servicio a los clientes. Esto se aplica desde el momento en que se comunica un mensaje a nombre de la empresa hasta el instante en que se termina el contacto con un comprador (Moreno, 2022).

2.2.11. Los 14 principios de la calidad total

Ya entendiendo lo que es calidad total, es necesario entender que la misma busca una serie de requisitos. Por ello, tenemos que hablar del experto Edward Deming, quien nos insta a que este proceso debe cumplir:

- Mejoramiento constante del producto y del servicio.
- No convivir con niveles aceptables de errores, demoras y materiales defectuosos.
- Anular la dependencia de la inspección masiva.
- Eliminar la práctica de hacer los negocios únicamente basados en el precio, pues "debe comprarse calidad".
- Diagnosticar los problemas mejorando permanentemente el sistema.
- Capacitar a los trabajadores, enseñándoles cómo hacer mejor su labor.
- Aplicar métodos modernos de supervisión del personal de producción enfatizando en cifras de calidad del producto o servicio.
- Generar confianza para que cada empleado trabaje eficientemente.
- Eliminar las barreras que existen entre los departamentos.
- Eliminar metas numéricas, lemas y slogans para la fuerza laboral.
- Eliminar las cuotas numéricas, sustituyéndola por la precisión de los niveles de calidad.
- Derribar los obstáculos que impiden hacer bien un trabajo.
- Aplicar el mejor programa de capacitación y reentrenamiento.
- Tomar medidas para la transformación.

2.2.12. Características de calidad total

2.2.12.1. Reduce costos

La calidad total impulsa todas las acciones en un proyecto o empresa, por lo que siempre buscará la optimización de procesos y el aprovechamiento de los recursos, lo que trae como resultado la reducción de costos para dar un servicio o producto de alta calidad. (Moreno, 2022).

2.2.12.2. Se enfoca en los clientes

Al enfocarse en los clientes se genera un círculo virtuoso, ya que todas las mejoras en los procesos tienen como objetivo dar la mejor experiencia a las personas que se acercan al negocio. Necesariamente estos esfuerzos tendrán frutos positivos para el crecimiento de la empresa. (Moreno, 2022).

2.2.12.3. Busca la innovación

La calidad total se basa en la innovación, es decir, está al tanto de las tendencias actuales del mercado para cumplir con las exigencias vigentes, así que ayudará a impulsar nuevas acciones, medidas y tecnologías en favor de la organización. (Moreno, 2022).

2.2.12.4. Fomenta la horizontalidad

Promueve la cooperación y el involucramiento de todos los colaboradores, con el fin de mejorar la calidad de los procesos, sin importar el puesto. La calidad total se vuelve parte de la esencia de una empresa que siempre buscará mantener esos altos estándares de calidad. (Moreno, 2022).

2.2.12.5. Favorece una mejora continua

Considera que lo primordial para aumentar la calidad es optimizar constantemente procesos que hagan las labores más eficientes para el personal de cada área.

Para poner en acción este método existe un sistema llamado PDCA (Plan, Do, Check, Act, en inglés) o PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, en español) que a continuación explicaremos. (Moreno, 2022).

2.2.13. *Objetivos de calidad total*

La calidad total ayuda a las empresas a alcanzar diferentes objetivos: mejores servicios y productos, mejores procesos, mejor atención, menores costos, mayor aprovechamiento de recursos, mejores tiempos, etc. (Moreno, 2022).

- Crecimiento de la empresa
- Renovación del modelo de negocio
- Desarrollo del personal
- Mayor adquisición de clientes
- Innovación de productos o servicios

¿Qué hace efectiva la mejora continua para optimizar los procesos de tu empresa?

Para idear un plan de mejora continua eficaz debes considerar algunas cuestiones. La más importante es entender que esta estrategia debe realizarse constantemente, ya que los procesos y operaciones pueden funcionar por un tiempo, pero hay un sinnúmero de factores que pueden disminuir la calidad de sus resultados (Bantu Group, 2020).

Por otro lado, también es necesaria la disposición por parte de los colaboradores, pues deberán aceptar los cambios que se requieran. Tales como, utilizar nuevas técnicas de trabajo, invertir en herramientas de automatización que ayuden a reducir costes y tiempos, entre otros.

Todo lo que ayude a idear una metodología organizada para que sea capaz de:

Realizar una investigación sobre cada proceso,

Identificar los errores y planear la ejecución de mejoras

Hacer un Feedback sobre los resultados para medir su efectividad. Lo que además debe facilitar la realización constante de la mejora continua. (Bantu Group, 2020)

2.2.14. Pasos para realizar un plan de mejora continua para tu empresa

De forma general, son 7 pasos para definir un plan de mejora continua que te permitirán identificar los procesos que requieren de una intervención urgente, así como encontrar la mejor forma de resolverlos (Bantu Group, 2020).

2.2.14.1. Define tus objetivos

Primero, debes definir los objetivos que deseas alcanzar y dirigir el plan de mejora continua hacia ellos. Recuerda que mejorar el funcionamiento de tu empresa depende de realizar las correcciones y optimizaciones de las fallas que puedan estar afectando los resultados de cada proceso. (Bantu Group, 2020)

2.2.14.2. Mide y analiza tus resultados

Conocer cómo son los resultados de los procesos actuales solo es posible con la documentación precisa que establezca de qué forma se realiza cada actividad y operación en todos los procesos de la organización.

Las métricas y KPI's son los indicadores más valiosos para obtener los datos sobre cómo han operado hasta el momento. Son el parámetro perfecto para identificar qué fallos hay y cuáles aspectos son correctos. (Bantu Group, 2020).

2.2.14.3. Comparativa de resultados entre procesos

A partir de la información y el conocimiento de los datos históricos de todos los procesos de la organización, es importante realizar comparaciones entre resultados, para ir encontrando qué situaciones y momentos han sido más beneficiosos en la empresa. (Bantu Group, 2020).

2.2.14.4. Simplificar procesos

Además de resolver los problemas que se presenten en los procesos de la empresa, la mejora continua también busca simplificarlos, tanto para evitar las pérdidas de tiempo y costos como para aumentar su productividad.

2.2.14.5. Involucrar al equipo de trabajo

En la optimización eficaz de los procesos es necesario vincular a tus colaboradores, con el fin de que conozcan y se capaciten en las nuevas metodologías. Es muy importante, contar con el respaldo de tu equipo, pues serán ellos quienes garanticen el éxito de tu plan de mejora continua. (Bantu Group, 2020).

2.2.14.6. Evaluación periódica del plan de mejora continua

Una vez definido el plan de mejora continua, tendrás que realizar evaluaciones de los resultados para planificar en qué momentos se deberá realizar el proceso de optimización nuevamente y no perder la excelencia de la empresa.

2.2.14.7. Análisis y Feedback de los resultados

A partir de la evaluación y análisis de los resultados de cada proceso modificado, será posible identificar el éxito de las estrategias que se implementaron para la optimización. Este es el parámetro para ajustar las mejoras que puedan no estar alcanzando los objetivos establecidos (Bantu Group, 2020).

2.2.15. Optimización de los recursos

Para (Perdomo Pineda, 2023), la optimización de recursos es un conjunto de técnicas que se aplican para llevar a cabo un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en un proyecto o empresa. Las empresas deben establecer prioridades para trabajar más rápido en los puntos críticos que están afectando a su crecimiento y analizar cómo podrían beneficiarse de esas prioridades. Cuando se busca una optimización de los recursos, también se busca poder ahorrar ciertos recursos, ya sean financieros o humanos para así mejorar la situación actual en la que encuentra la compañía.

Cuando se habla de optimizar los recursos, no solo se está hablando de poder ahorrar o eliminar ciertos aspectos no deseables dentro de los procesos de la empresa, sino que se puede definir como la mejor manera u opción para llevar a cabo una actividad dentro de la misma. En términos generales, tiene que ver con la eficiencia, lo que se refiere a la necesidad de aprovechar al máximo los recursos disponibles haciendo que el gasto sea mínimo y los beneficios máximos. Todos los recursos son importantes, ya sean recursos humanos, recursos monetarios o de cualquier otro tipo. (Perdomo Pineda, 2023)

Para poder contar con unos procesos eficientes, es necesario conocer los objetivos y metas que tiene la empresa y, de esa forma, los recursos utilizados serán solamente los necesarios para llegar a tener éxito en tales objetivos. De igual manera, es recomendable fijarse unos plazos concretos para llegar a cumplir con la meta en cuestión, ya que será más fácil detectar si el número de recursos que están siendo utilizados es el suficiente y necesario o si, por el contrario, requieren ser revisados (Perdomo Pineda, 2023).

2.2.16. Optimización de recursos en servicios de alimentación

Para (Ramos de la Cruz, 2017), en el caso de un establecimiento con servicios de alimentación se podrían optimizar los recursos de las compras, por ejemplo: en donde se analizarán las compras, los proveedores y la posible negociación con estos, con el propósito de elaborar una estrategia para las compras adecuando las necesidades.

Entre los puntos que se pueden considerar en la optimización de las compras son, por ejemplo:

- Creación y análisis de indicadores: en donde se crearán indicadores sobre sus compras, ventas, etc., para descubrir posibles mejoras.
- Plazos de entrega: se negociarán los plazos de entrega con los proveedores para adaptarse mejor a la producción y mejorar la rentabilidad.
- Negociación de precio, formas de pago y cantidades con los proveedores.
- Informatización de las compras: se buscarán las aplicaciones más adecuadas.

- Definir las necesidades reales y buscar obtener la mejor opción en cuanto a calidad, necesidad y precio.

En las organizaciones y/o empresas, se resalta que uno de los recursos más preciados es el tiempo, que es intangible y manejable, resaltando que es limitado e irrecuperable, por esto es indispensable tener presente las condiciones que permitan su optimización.

En las empresas que brinden servicios de alimentación buscan mantener una mejora continua de sus recursos y procesos, así como administrar sus servicios con calidad.

2.2.17. La norma ISO 9001:2000

Indica que una organización o empresa debe proporcionar los recursos necesarios para:

Implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad e ir mejorando continuamente la eficacia.

Así como aumentar la satisfacción del cliente.

En cuanto a recursos la norma se refiere a las personas que son capacitadas para la realización del trabajo, así como los edificios y terrenos adecuados, a los equipos y máquinas, materias primas consumibles y repuestas, a proveedores, etc. Todos estos deben ser manejados de forma eficaz (Ramos de la Cruz, 2017).

2.2.18. Optimización de recursos administrativos y financieros

Para mejores resultados empresariales, nunca olvides que el proceso de optimización de recursos se lleva a cabo en cada una de las dependencias. Desde oficinas, unidades, departamentos. Sin lugar a duda, debe ser un procedimiento coordinado que contemple todas las áreas, para garantizar el éxito y los resultados que se esperan.

Sin embargo, hay dos áreas que son fundamentales, y que siempre deben estar supervisadas, a fin de mantener vigente el verbo “Mejorar”, del cual explicamos anteriormente su importancia.

2.2.19. Optimización de recursos en la empresa: En el aspecto administrativo

La optimización de recursos es importante, porque apoya la organización y proyección del proceso de mejoramiento de la producción. Y en el aspecto del talento humano, contribuye, sustancialmente, a acrecentar el interés, la motivación y el rendimiento de los empleados.

2.2.20. Optimización de recursos en la empresa: En el aspecto financiero

La optimización de recursos se dedica, con mayor énfasis, a lograr el más alto beneficio económico con una baja cantidad de recursos. Se logra excluyendo gastos innecesarios. Esta táctica permitirá que la empresa pueda ser más rentable.

2.2.21. Optimización de recursos en la empresa: Mejoras continuas

En este sentido, existen innumerables empresas que están conscientes de este vital punto, y saben que, al hablar de optimizar, deben referirse al verbo “Mejorar”.

Es decir, la optimización de recursos es el mejoramiento de la utilización de esos recursos en todas sus áreas. Un par de ejemplo, muy fácil de entender, sería:

La optimización en el área financiera: Cuando estamos gastando dinero innecesario. Eso significa que estás malgastando y no estás produciendo. Para optimizar los recursos, debes desistir de ese tipo de consumo.

En el área administrativa: Tener en nómina un empleado sin hacer nada. Aquí deberías tener dos opciones: Despedir al empleado. O darle la oportunidad de producir. Es decir, asignarle un cargo, en el cual cumpla una función importante para la empresa (Moya, 2021).

2.2.22. Beneficios de un proceso de optimización de recursos

Es necesario aprender cómo las empresas de éxito están mejorando su eficiencia y productividad gracias a la retención de talento y la optimización de recursos. Estas empresas están encontrando maneras de mejorar sus niveles de rentabilidad, a la vez

que racionalizan sus costes y eliminan todo lo que les sobra (Informática para tu negocio, 2021).

¿Cómo podemos hacerlo en nuestra empresa? Una buena posibilidad es implementar una solución de gestión y optimización de recursos. Una solución de gestión de recursos adecuada te ayudará a eliminar problemas comunes asociados con la mala planificación de recursos, tales como la falta de visibilidad de quién está haciendo qué, una falta de comprensión del talento disponible dentro de la organización, conflictos de asignación de recursos, el aumento de los riesgos del proyecto, o una sub o sobre utilización del personal. (Informática para tu negocio, 2021).

Mediante la estandarización de los procesos de gestión y optimización de recursos, puedes mejorar la visibilidad y el control, que a su vez puede conducir a importantes beneficios para cualquier negocio. Los principales beneficios incluyen los siguientes.

2.2.22.1. Aumento de ingresos

Las soluciones de gestión de recursos te ayudan a evaluar fácilmente cómo de bien utilizado está todo tu pool de recursos viéndolo desde un punto de vista diario, semanal o mensual. Te ayudan a asegurarte que tus recursos más valiosos se utilizan eficientemente de forma que se pueda conseguir un efecto máximo, y que la carga de trabajo está equilibrada de forma que se eviten al máximo períodos ociosos prolongados en el tiempo. (Informática para tu negocio, 2021).

2.2.22.2. Resolución de conflictos

Los conflictos de recursos pueden tener un efecto significativo en tus ingresos. O peor aún, un conflicto de recursos sin resolver puede dar lugar a que se pierda una oportunidad de ingresos de forma inmediata y que se produzca un impacto negativo futuro debido a una reducción de la satisfacción de tus clientes. Con un software de gestión y optimización de recursos, cuando los recursos se han reservado o un plan de proyecto ha sido reprogramado se puede detectar fácilmente cualquier conflicto y resolverlos rápidamente. (Informática para tu negocio, 2021).

2.2.22.3. Mejora la entrega de los proyectos

La mejora de los tiempos de entrega de los proyectos ayuda a reducir los costes y aumentar los márgenes. Las soluciones de gestión de recursos permiten asignar recursos en base a una serie de criterios específicos, tales como su disponibilidad, habilidades y ubicación, así que siempre te aseguras de tener a la persona adecuada asignada en el trabajo correcto. De hecho, mediante la mejora del proceso de gestión y optimización de recursos eres capaz de identificar la falta de cualificación y los requisitos de formación, así como evitar cualquier futuro conflicto de asignación de recursos y sus efectos negativos. Lo que, es más, un software de gestión de recursos permite a tu organización obtener visibilidad en tiempo real acerca de la capacidad de los recursos y la posibilidad de entregar proyectos futuros en tiempo y forma, lo cual permite gestionar mejor las expectativas de los clientes, al tiempo que minimiza cualquier efecto adverso sobre la satisfacción del cliente y futuras oportunidades de ingresos. (Informática para tu negocio, 2021).

2.2.22.4. Reducción de los costes de administración

No dudes que, si estás utilizando un sistema de gestión de recursos de cosecha propia o una hoja de cálculo, éste será propenso a errores y engorroso de usar. De hecho, es probable que sólo lo examines una vez por semana, o peor, una vez al mes. Y eso significa que es probable que sufras de muchos de los problemas que hemos discutido en este artículo. Con una vista centralizada y actualizada vista de todo tu pool de recursos reducirás los costes de administración asociados el mantenimiento de esos sistemas desactualizados. Y lo mejor de todo, puedes mejorar los ingresos, maximizar la tasa potencial de ganancias y cultivar relaciones con los clientes. Sólo un software integrado de gestión y optimización de recursos proporciona esta visibilidad, control y oportunidad (Informática para tu negocio, 2021).

2.2.23. Modelo de plan de mejoramiento

El modelo a utilizar dentro de nuestro proyecto de investigación es el modelo del Ciclo de Deming el ciclo PHVA, (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)

Según (Sanchez Moreno, 2020), el ciclo Deming se conforma de cuatro conceptos Planear, ejecutar o hacer, verificar o controlar y actuar que debe establecer la organización en cada uno de sus procesos comenzando por el más significativo y de ahí en adelante. Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, mejorado permanentemente la calidad, también le facilita tener una mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad.

Es una herramienta ideal para mejorar, corregir, y proyectar la organización gracias al conocimiento de la empresa que se adquiere al aplicar el concepto PHVA, lo cual permite crecer sistemáticamente basándose en la mejora continua y la innovación.

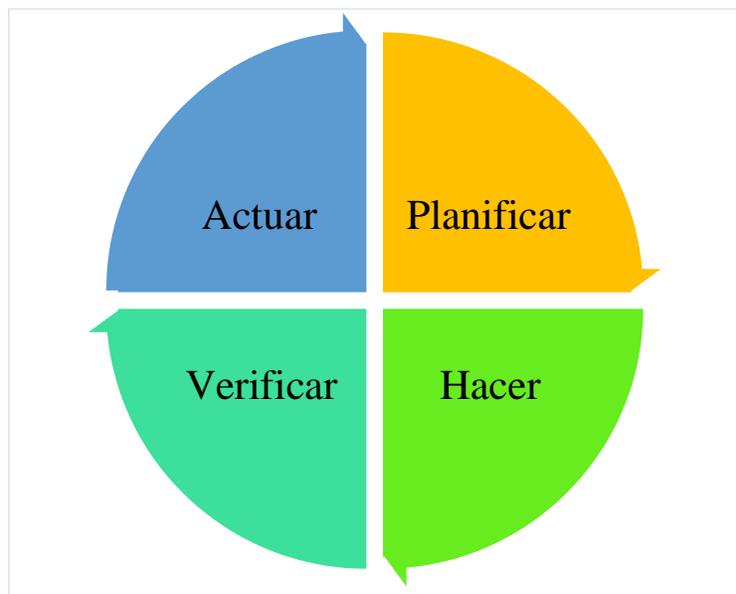
Según (Gutiérrez, Calidad y Productividad Total), el Ciclo de Deming también conocido como Ciclo de PHVA, es un ciclo dinámico, asociado a la planificación, implementación, control y mejora continua; es de gran utilidad para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad en cualquier nivel jerárquico de una organización. En el Ciclo de Deming o Shewhart, se desarrolla un plan, posterior a ello se aplica en pequeña escala, se evalúa si se obtuvieron los resultados esperados y finalmente se actúa en consecuencia. En caso el plan haya dado resultados, se toman las medidas sido satisfactorios se debe reestructurar, iniciándose así nuevamente el ciclo.

Para (Escalante, 2016), el Ciclo Deming está compuesta por cuatro fases: planificar, hacer, verificar y actuar; en la primera fase se define el problema y se describe el proceso, en la segunda fase los métodos de medición son analizados, asimismo, se evalúa y optimiza el proceso, en la tercera fase se valida la mejora, finalmente, en la última fase se controla y da seguimiento al proceso.

(Espinoza, 2017) menciona que el Ciclo Deming es utilizado entre otras cosas para la mejora continua de la calidad dentro de una empresa. El ciclo consiste de una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente. Estos pasos son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Dentro de cada uno de los pasos se puede identificar algunas actividades a llevar a cabo como el mejoramiento continuo que es una incesante búsqueda de problemas y sus soluciones.

(Betancourt, 2018), menciona que el ciclo Deming nos guía en la planificación de una acción, la ejecución controlada de lo planificado, para posteriormente revisar la diferencia entre lo planificado y lo realizado y ajustar, en caso de ser necesario. Pero la cosa no termina allí, el ciclo vuelve a iniciar con una nueva planificación y es de nunca terminar. De ahí que el ciclo de Deming conduzca a las organizaciones hacia la mejora continua.

Figura 1-1. Modelo aplicar el ciclo (PHVA) de William E. Deming



Nota: (Saavedra, 2019)

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Los conceptos se definen así:

Planear: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. (Salazar, Mora 2020)

Hacer: Se desarrolla el plan de trabajo establecido en la fase “Planear” junto con algún control para vigilar que se esté llevando a cabo según lo señalado. Entre los métodos de control se destaca la gráfica de Gantt, en la que se pueden medir las tareas y el tiempo empleado. (Salazar, Mora 2020)

Verificar: realizar el seguimiento (cuando sea aplicable) la medición de los procesos, productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar los resultados, en esta verificación se comparan los resultados planeados con los obtenidos realmente, de acuerdo con los indicadores de medición establecidos con anterioridad, ya que lo que no se puede medir no se puede mejorar en forma sistemática. (Salazar, Mora 2020)

Actuar: Con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad porque si al verificar los resultados se logró lo que se tenía planeado, entonces se sistematizan y documentan los cambios que hubo; pero si al hacer una verificación se evidencia que no se ha logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente, corregir lo planteado y establecer un nuevo plan de trabajo, repitiendo el ciclo nuevamente (Salazar, Mora 2020)

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Administración

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz (Thompson).

2.3.2. Administración de Recursos Humanos

Incluye actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la prueba, la selección, la orientación, la capacitación, el desarrollo, el cuidado, la evaluación, las recompensas, la disciplina, la promoción, la transferencia, separación y liquidación de empleados, así como administración de las relaciones sindicales (David, 2013, págs. 21-22).

2.3.3. Administración del Personal

Desempeñan un papel importante en los esfuerzos de implementación de estrategias, por lo cual los gerentes de recursos humanos están aumentando su participación en el proceso de administración estratégica. Asimismo, es importante identificar las fortalezas y debilidades en esta área. (David, 2013, págs. 21-22).

2.3.4. Consumidor

El consumidor es una persona u organización que consume bienes o servicios, que los productores o proveedores ponen a su disposición en el mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad. Según Philip Kotler, el consumidor es una persona que satisface una de sus necesidades utilizando hasta su término y destruyendo un producto o un bien. (Kotler, 2008)

2.3.5. Competitividad

La competitividad empresarial en pocas palabras, podríamos decir que ser competitivo es la capacidad que tiene nuestra empresa de hacer las cosas mejor que su competencia, ya sea en términos de producto, producción, costes, calidad, de manera que al final suponga una ventaja a la hora de hacer nuestro negocio más rentable. (Camara de Comercio España, 2011).

2.3.6. Estrategia de Precios

Las estrategias de precio son clásicas, pero no por ello pierden efectividad. Ya sea el precio más competitivo, el mejor coste-beneficio, la entrega de más productos por el menor precio, ofertas, promociones, etcétera, todas serán estrategias que ayudarán a un negocio. (Madero & De la Parra, 2003)

2.3.7. Objetivos

Los objetivos se refieren a los propósitos por los cuales se realiza la investigación, por lo cual nos permiten dejar en claro cuáles van a ser los alcances de nuestra investigación. Según (Arias, 1998), los objetivos de investigación son metas que se traza el investigador en relación con los aspectos que desea indagar y conocer. Estos expresan un resultado o producto de labor investigativa.

2.3.8. Precio

Según Kotler y Armstrong definen que el precio es “la cantidad de dinero que se cobra por un producto o un servicio o la suma de todos los valores que intercambian los consumidores por los beneficios de tener el producto o el servicio o de utilizarlos” (Echeverría Ríos, et al, 2021).

2.3.9. Productividad

La productividad se encarga de medir y calcular el total de bienes y servicios que han sido producidos por cada factor utilizado (tierra, trabajo, capital, tiempo, etc.) durante un periodo determinado (Hill & Jones, 2013).

2.3.10. Cliente

Un cliente es quien adquiere los productos o servicios de un negocio. Por lo tanto, es un consumidor, desde la perspectiva de la empresa. Puede tratarse de un cliente recurrente cuando realiza compras regulares, o un cliente de única vez (Quiroa, 2019).

2.3.11. Habilidades

Las habilidades laborales, también llamadas competencias laborales, hacen referencia a un conjunto de aptitudes necesarias para un trabajo específico o exigidas en un mercado laboral. Algunas de ellas son: Capacidad de trabajar en equipo, Liderazgo, Proactividad, Capacidad de manejar conflictos, Saber tomar decisiones (Fuentes & Márquez, 2017, págs. 138-147).

2.3.12. Plan

Para Alfonso Ayala Sánchez Plan se define como el conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como fin orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada (Ordaz & Garcia, 2019).

2.4. Marco Legal

El presente proyecto se fundamentará de acuerdo con las disposiciones legales de la Constitución Política del Ecuador

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección primera

Agua y Alimentación

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (Constitución de la Republica del Ecuador, 2015).

Tipos de propiedad

Art. 321.- El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta, y que deberá cumplir su función social y ambiental.

Reglamento sustitutivo para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario. (Acuerdo No. 00004712)

Capítulo II DEL PERMISO DEL FUNCIONAMIENTO

Art. 3.- El Permiso de Funcionamiento es el documento otorgado por la Autoridad Sanitaria Nacional a los establecimientos sujetos a control y a vigilancia sanitaria que cumplen con todos los requisitos para su funcionamiento, establecidos en la normativa vigente.

Art. 5.- Los establecimientos que dispongan de la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura obtendrán el Permiso de Funcionamiento ingresado únicamente la solicitud a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA. (Ministerio de Salud Pública , 2015)

Ley De Compañía

SECCION VI

De La Compañía Anónima

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo.

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse sin que se halle suscrito totalmente su capital, el cual deberá ser pagado en una cuarta parte, por lo menos, una vez inscrita la compañía en el Registro Mercantil.

Art. 151.- Otorgada la escritura de constitución de la Compañía, ésta se presentará en tres copias notariales, al Registrador Mercantil del cantón, junto con la correspondiente designación de los administradores que tengan la representación legal de la compañía, y los nombramientos respectivos para su inscripción y registro. El Registrador Mercantil se encargará de certificar la inscripción de la compañía y de los nombramientos de los administradores, y remitirá diariamente la información registrada al Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías y Valores, la que consolidará y sistematizará diariamente esta información.

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías y Valores (Congreso Nacional Comisión De Lesgislación y Codificación, 2017, págs. 37 - 41).

De la Administración y de los Agentes de la Compañía

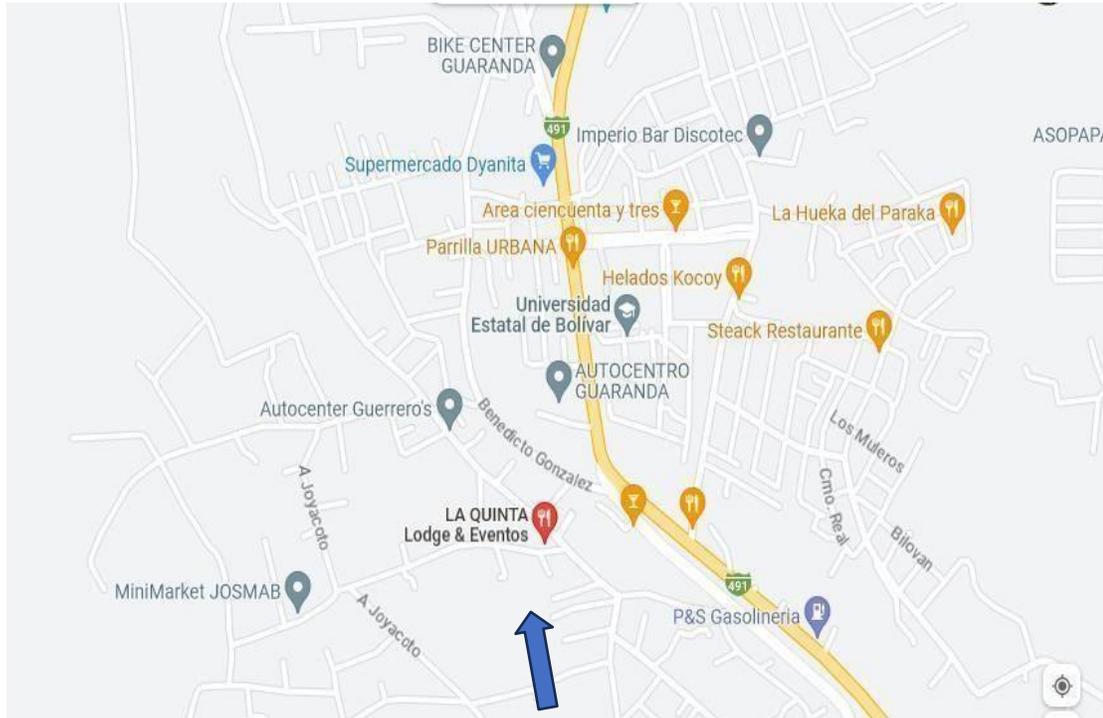
Art. 255.- Los administradores tendrán la responsabilidad derivada de las obligaciones que la ley y el contrato social les impongan como tales y las contempladas en la ley para los mandatarios; igualmente, la tendrán por la contravención a los acuerdos legítimos de las juntas generales. Es nula toda estipulación que tienda a absolver a los administradores de sus responsabilidades o a limitarlas. Los administradores no contraen por razón de su administración ninguna obligación personal por los negocios de la compañía.

Art. 261.- Los administradores no podrán hacer por cuenta de la compañía operaciones ajenas a su objeto. Hacerlo significa violación de las obligaciones de administración y del mandato que tuvieren. Les es prohibido también negociar o contratar por cuenta propia, directa o indirectamente, con la compañía que administren.

Art. 272.- La acción de responsabilidad contra los administradores miembros de los consejos de administración, vigilancia o directorios, será entablada por la compañía, previo acuerdo de la junta general, el mismo que puede ser adoptado, aunque no figure en el orden del día. La junta general designará a la persona que haya de ejercer la acción correspondiente (Congreso Nacional Comisión De Lesgislación y Codificación, 2017, págs. 37 - 41).

2.5. Marco Geo referencial

Figura 2-2. Localización de la empresa



Nota: Google Maps

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Provincia: Bolívar

Cantón: Guaranda

Dirección: Ciudadela. El Dorado

Calle principal: Benedicto Gonzales

Carretera: Guaranda - Ambato

Referencia: Entrada del Hotel 7 Colinas

CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación descriptiva

Según (Morales, 2018) la investigación descriptiva se refiere al diseño de investigación, la formulación de preguntas y el análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema de investigación.

Por medio de esta investigación se va a poder determinar todas las características de la población estudiada y constatar las falencias que tiene la empresa Chef de Cuisine. Lo cual esto nos ayudará a encontrar soluciones a cada una de las necesidades de los empleados/trabajadores de la empresa.

3.1.2. Investigación exploratoria

Para (Universidad Veracruzana, 2018) este tipo de investigación es considerado como el primer método científico para poder resolver problemas.

Dentro de nuestra investigación utilizaremos la investigación exploratoria por lo cual nos ayudara a investigar el problema que se genera dentro de la empresa Chef de Cuisine, y a su vez nos brindara cada uno de los resultados de una manera muy favorable.

3.1.3. Investigación Bibliográfica

Para el autor, (Salas Ocampo, 2019) al realizar una investigación bibliográfica se entiende como el proceso por el cual recopilamos conceptos para así obtener conocimiento establecido.

Para nuestro trabajo de investigación se analizó la información bibliográfica, ya que se basa en el uso de diversas técnicas de localización y fijación de contexto, análisis

documental y de contenido, se basa en fuentes documentales, es decir, se basa en los siguientes documentos: de fuentes bibliográficas, periódicos y archivos.

3.1.4. Investigación de Campo

Esta investigación de campo es importante porque se obtuvo información primaria, desde el mismo lugar donde sucede los hechos, en base a las encuestas y entrevista que se realizará al dueño de la empresa Chef de Cuisine Ing. Jonny Patín y a los empleados/trabajadores respectivos de la empresa, con el propósito de conocer las expectativas y necesidades de los empleados, promover una comprensión precisa de los problemas de la empresa y luego ofrecer soluciones a los problemas seleccionados como objeto de investigación.

3.2. Enfoque de la investigación

Dentro del enfoque de la investigación vamos a usar los enfoques cualitativos y cuantitativo

3.2.1. Cualitativo

Para (Sánchez, 2019) dentro de la investigación por métodos cualitativos se basa en la evidencia métodos y técnicas que se derivan de sus fundamentos conceptuales y cognitivos para comprenderlo y explicarlo.

El enfoque cualitativo sirve como base para recopilar información pertinente de la institución como misión, visión, valores, políticas, objetivos entre otros aspectos importantes para el tema de investigación

3.2.2. Cuantitativo

Según (Sánchez, 2019) la investigación con métodos cuantitativos se denomina así porque se ocupa de fenómenos que pueden medirse mediante el análisis de datos recopilados y mediante métodos estadísticos.

A través del enfoque cuantitativo, se procederá a realizar el análisis e interpretación de los datos obtenidos mediante las encuestas que se aplicarán a los empleados de la

empresa Chef de Cuisine por lo cual cabe mencionar que, para una buena interpretación y análisis más específicos, se procederá a utilizar el Excel para el procesamiento de datos como herramienta de apoyo al análisis estadístico.

3.3. Métodos de Investigación

Dentro de los métodos de investigación que vamos a implementar son los siguientes:

3.3.1. Método Deductivo

Para (Abreu, 2014) Finalmente, la inducción permite hacer generalizaciones a partir de casos específicos y contribuye al progreso del conocimiento sobre la realidad en el estudio.

Este método inducirá a investigar el problema de manera general, estudiando los conceptos y definiciones que tienen relación con el objeto de estudio, permitiendo analizar todos los aspectos que tiene la empresa Chef de Cuisine.

3.3.2. Método Inductivo

Para (Abreu, 2014) Con este método se observan, estudian y comprenden rasgos generales o comunes reflejados en la totalidad de la realidad para formular proposiciones generales o leyes científicas.

Con la aplicación de este método se logrará constatar los acontecimientos que han ocurrido en la empresa la empresa Chef de Cuisine para luego investigar el problema y mediante la búsqueda generalizada realizar el análisis de como incide el desempeño laboral.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para la técnica de recolección de datos se empleará la encuesta con el instrumento del cuestionario, con preguntas cerradas para la empresa chef de Cuisine la Quinta, referentes al conocimiento del servicio que brindan hacia sus clientes.

3.4.1. Entrevista

Esta herramienta permite recopilar información de manera directa por parte de los involucrados de la alta gerencia contando con preguntas previamente estructuradas por lo cual, la entrevista va dirigida principalmente al dueño de la empresa Ing. Jonny Patín.

3.4.2. Encuesta

Esta técnica nos ayudará a obtener información de los empleados y trabajadores de la empresa Chef de Cuisine mediante el uso del cuestionario lo cual este formato fue redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigarán en este proyecto de investigación, se realizará las encuestas personalmente a todos los empleados y trabajadores de la empresa. Para a su vez poder analizar, y realizar los gráficos que a su vez nos determinará las estadísticas necesarias para obtener los mejores resultados.

3.5. Universo, Población y Muestra

3.5.1. Universo

En la presente investigación se tomará como referencia un universo de 15 empleados que dispone la empresa en la actualidad se valorará las respuestas emitidas por parte de cada uno de ellos y esto a su vez nos dará la información más detallada para así proceder a realizar un análisis ante el problema de la investigación.

3.5.2. Población

En este proyecto la población comprende de 15 personas de la empresa Chet de Cuisine tanto como los empleados administrativos y operativos, que realizan diferentes trabajos en la empresa.

3.5.3. Muestra

Una muestra se define científicamente como una parte de un grupo o población seleccionada apropiadamente para producir resultados válidos, en este proyecto no se procederá a realizar el cálculo por el número de trabajadores que dispone la empresa

ya que es una población muy pequeña y por lo tanto se realizará a todo el personal de la empresa.

3.6. Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información lo realizaremos mediante la aplicación del paquete informático Excel, mediante esta aplicación o programa podemos realizar el cuadro resumen y cada uno de los análisis respectivos, por lo cual los resultados lo obtendremos automáticamente en cuadros y gráficos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

ENCUESTA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Carrera de Administración de Empresas

Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Chef de Cuisine.

Objetivo: Recopilar información Sobre el Plan de mejoramiento integral en la empresa Chef de Cuisine Servicio de Catering en el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar.

4.1.1. Análisis de la Fiabilidad del Proyecto

Para el análisis de los datos de las preguntas se procedió a realizar una prueba piloto para poder detectar la fiabilidad de las preguntas de investigación donde se pudo evidenciar que por medio de los resultados encontrados la fiabilidad de las preguntas es del 0,922 donde se puede decir que las preguntas de investigación son aceptables a su aplicación.

Figura 3-4. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad, tabla, 1 niveles de cabeceras de columna y 0 niveles de cabeceras de fila, tabla con 2 columnas y 3 filas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,922	20

Nota: Ibm spss statistics

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Pregunta N°1

¿La empresa Chef de Cuisine tiene bien definida cuál es su misión y su visión?

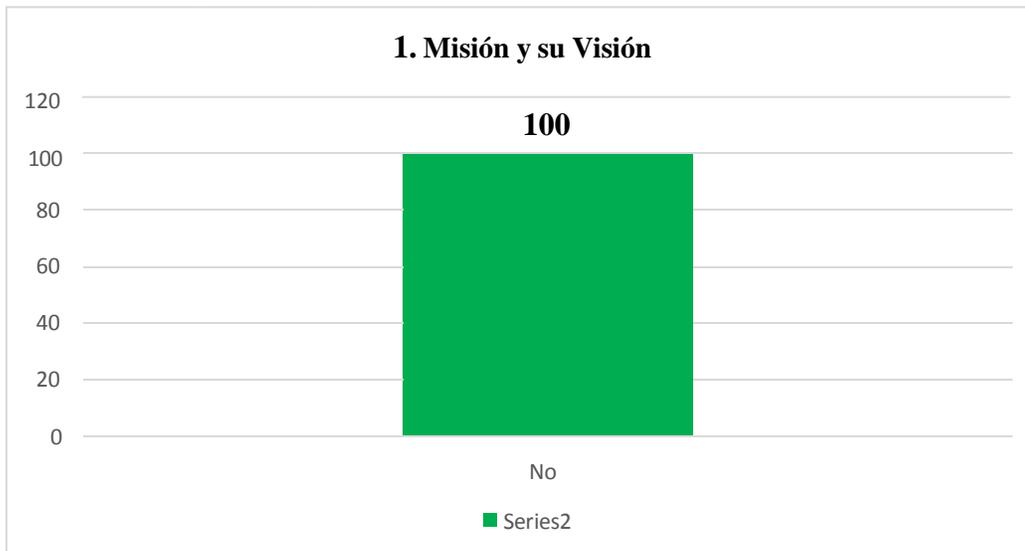
Tabla 4-4. ¿La empresa Chef de Cuisine tiene bien definida cuál es su misión y su visión?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	15	100%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 3-4. ¿Cuál es su misión y visión de la empresa?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

Mediante la información obtenida se puede observar que la mayoría de los colaboradores de la empresa Chef de Cuisine mencionan que no tiene muy bien definida su misión y visión lo cual permitirá un desequilibrio total en la organización.

Pregunta N°2

¿La empresa Chef de Cuisine establece estrategias para cumplir con sus objetivos y metas?

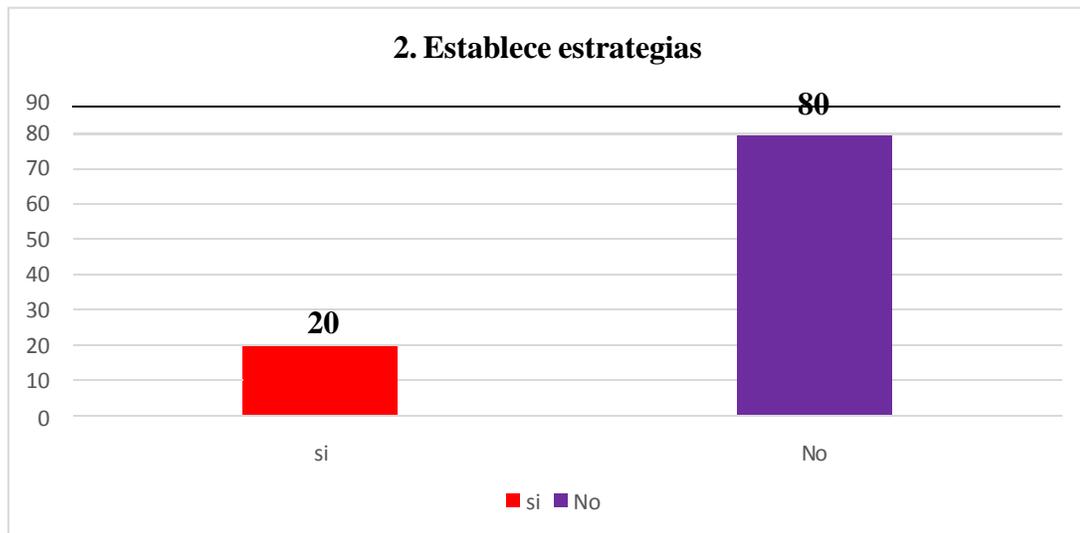
Tabla 5-4. ¿La empresa Chef de Cuisine establece estrategias para cumplir con sus objetivos y metas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	20%
No	12	80%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 4-4. Establece estrategias



Nota: Encuesta aplicada a los empleados

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

Conforme a las encuestas realizadas en la empresa Chef Cuisine, nos dan a conocer que hay mayor porcentaje del 80% de personas que menciona que no establecen sus estrategias, pero por consiguiente tenemos un porcentaje del 20% donde dicen que si establecen estrategias para cumplir con sus objetivos y metas.

Pregunta N°3

¿La empresa Chef de Cuisine tiene establecidas políticas?

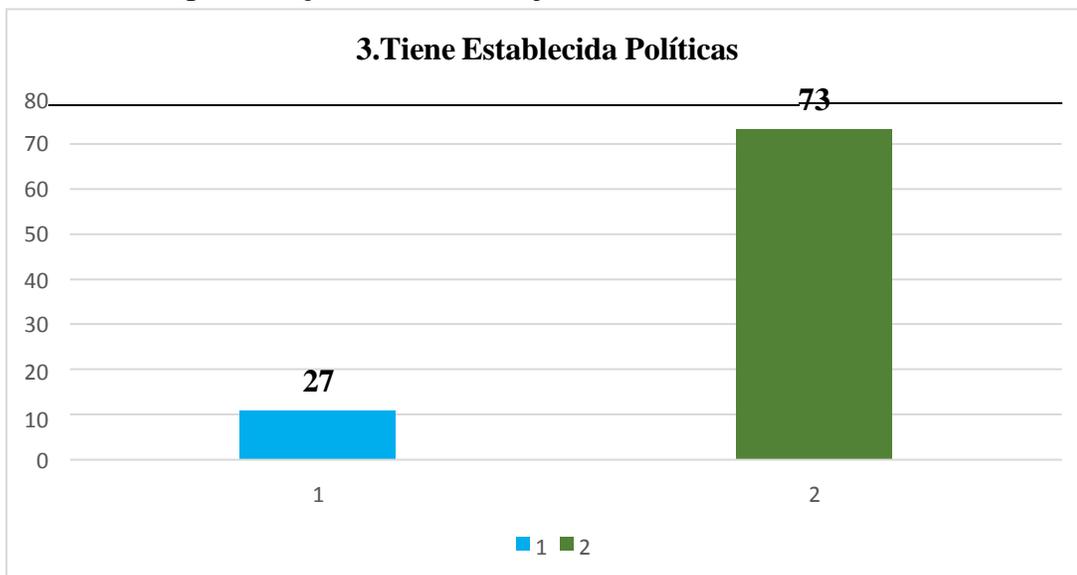
Tabla 6-4. ¿La empresa Chef de Cuisine tiene establecidas políticas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	27%
No	11	73%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 5-4. ¿Tiene establecidas políticas?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

Según la encuesta realizada a los funcionarios de la empresa Chef de Cuisine tenemos un mayor porcentaje del 73% donde nos manifiesta que las personas están en desacuerdo ya que la empresa no tiene establecidas sus políticas.

Pregunta N°4

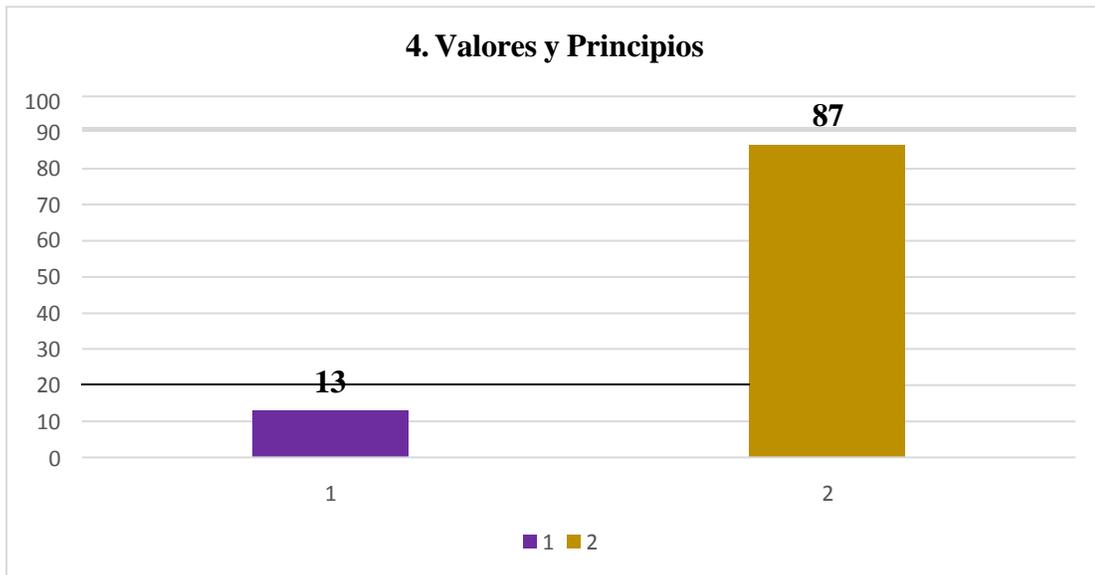
¿La empresa Chef de Cuisine cuenta con valores y principios?

Tabla 7-4. ¿La empresa Chef de Cuisine cuenta con valores y principios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	13%
No	13	87%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 6-4. ¿Cuenta con valores y principios?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

Se puede evidenciar en la gráfica según los datos obtenidos en la empresa Chef de Cuisine y nos indican con un mayor porcentaje del 87% donde la empresa no cuenta con valores y principios, pero por consiguiente tenemos un 13% donde mencionan que si cuentan con valores y principios.

Pregunta N°5

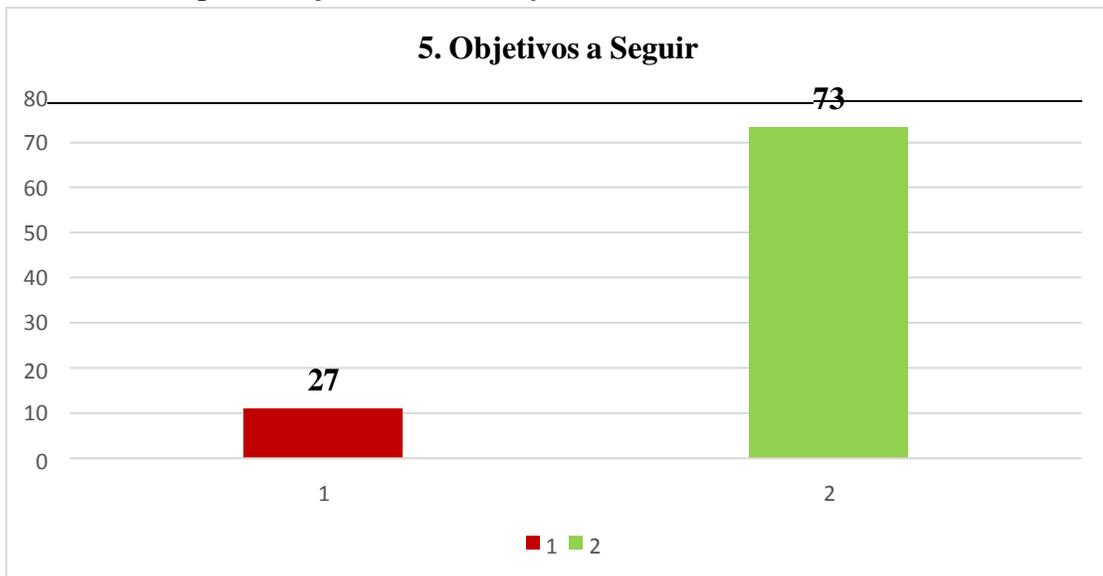
¿La empresa Chef de Cuisine tiene bien definido cuáles son sus objetivos a seguir?

Tabla 8-4. ¿La empresa Chef de Cuisine tiene bien definido cuáles son sus objetivos a seguir?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	27%
No	11	73%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 7-4. ¿Cuáles son sus objetivos?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

Según la encuesta realizada en la empresa Chef de Cuisine nos da a conocer que en la gráfica el 73% no tiene bien definido sus objetivos a seguir, seguido por un 27% que dicen tener los objetivos bien definidos.

Pregunta N°6

¿La empresa Chef de Cuisine cuenta con un Organigrama estructural y funcional?

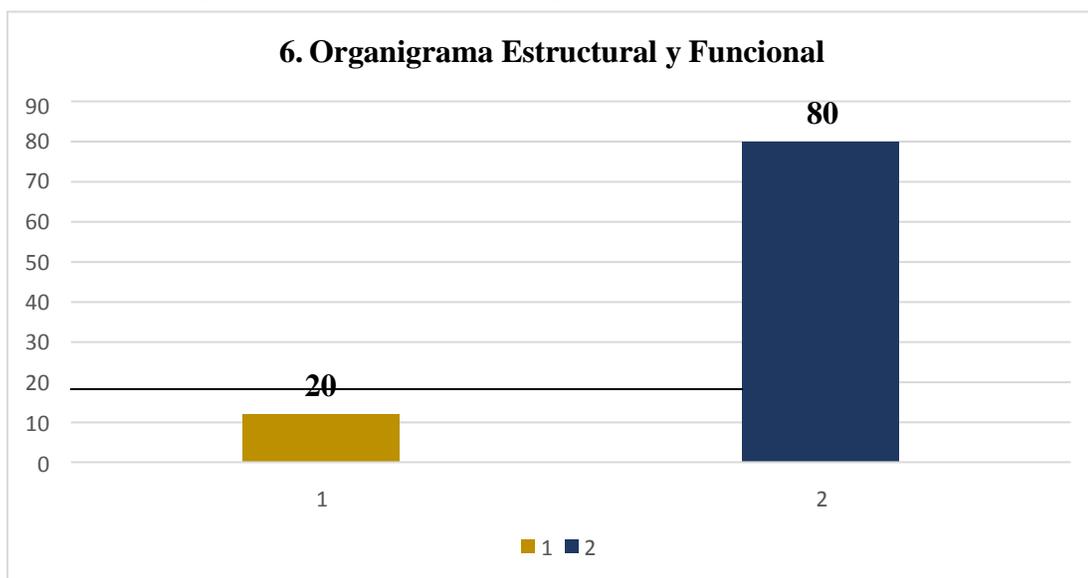
Tabla 9-4. ¿La empresa Chef de Cuisine cuenta con un Organigrama estructural y funcional?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	20%
No	12	80%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 8-4. ¿Cuenta con Organigrama?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

Con la información obtenida en las encuestas se puede decir que la empresa Chef de Cuisine representada por un 80% de los encuestados nos manifiestan que no cuentan con un organigrama estructural y funcional, entonces el 20% restante nos da a conocer que si cuenta con un organigrama estructural y funcional.

Pregunta N°7

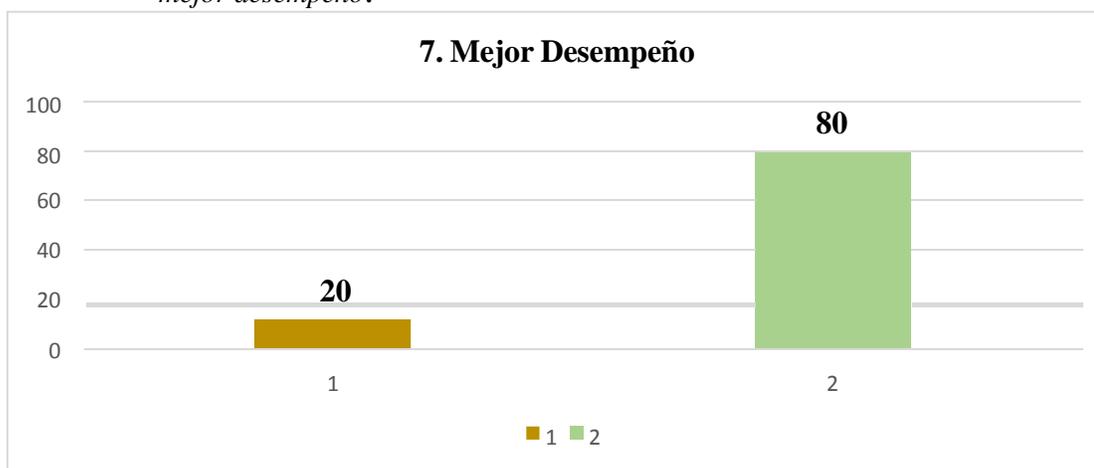
¿Considera usted que la carencia de la misión y visión no les permite un mejor desempeño dentro de la empresa Chef de Cuisine?

Tabla 10-4. ¿Considera usted que la carencia de la misión y visión no les permite un mejor desempeño dentro de la empresa Chef de Cuisine?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 9-4. ¿La carencia de la misión y visión no les permite un mejor desempeño?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 80% donde los trabajadores dicen que la falta de misión y visión no les permite un buen desempeño dentro de la empresa antes mencionada, por consiguiente, tenemos un 20 % que representa que no les afecta la carencia de misión y visión para un buen desempeño dentro de la empresa.

Pregunta N°8

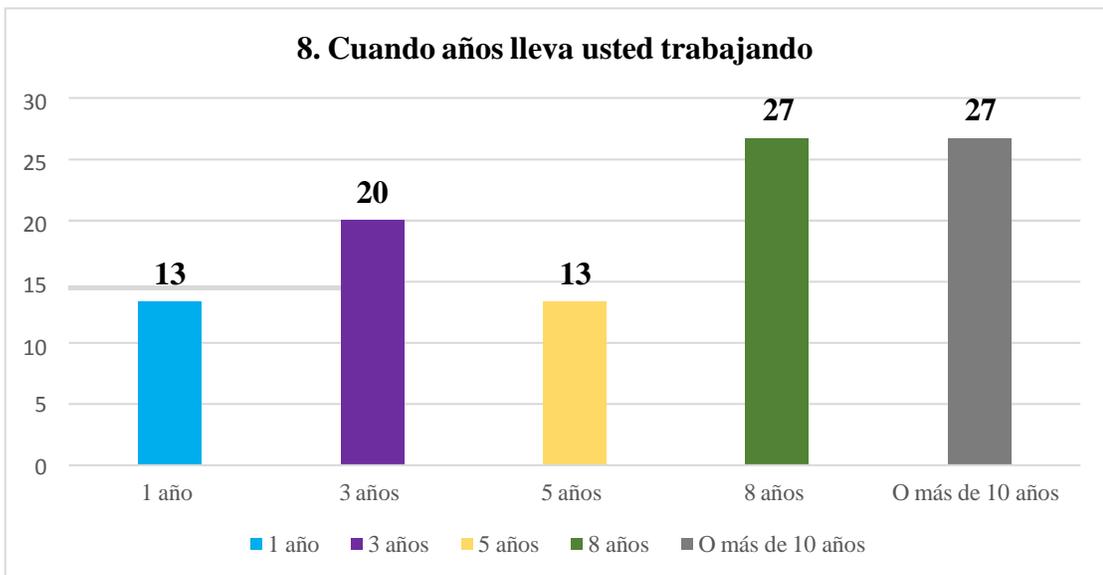
¿Cuántos años usted lleva trabajando en la empresa Chef de Cuisine?

Tabla 11-4. ¿Cuántos años usted lleva trabajando en la empresa Chef de Cuisine?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1 año	2	13%
3 años	3	20%
5 años	2	13%
8 años	4	27%
O más de 10 años	4	27%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 10-4. ¿Cuántos años usted lleva trabajando?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 27% donde los empleados trabajan a un promedio de 8 a 10 años.

Pregunta N°9

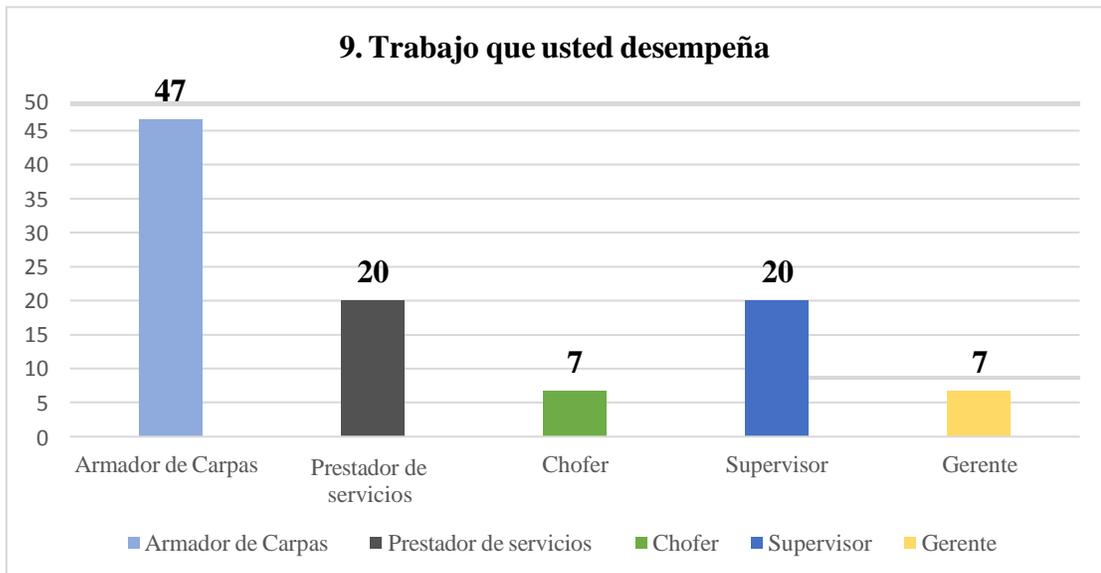
¿Dentro de la empresa cuál es su área de trabajo que usted desempeña?

Tabla 12-4. ¿Dentro de la empresa cuál es su área de trabajo que usted desempeña?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Armador de Carpas	7	47%
Prestador de servicios	3	20%
Chofer	1	7%
Supervisor	3	20%
Gerente	1	7%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 11-4. ¿Cuál es su área de trabajo que desempeña?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 50% donde la mayoría de los empleados más desempeño tiene en cargo de armador de carpas. Luego nos representa un 19% que ocupan el cargo de prestador de servicios y supervisor.

Pregunta N°10

¿Cuáles son los principales servicios que ofrece la empresa Chef de Cuisine?

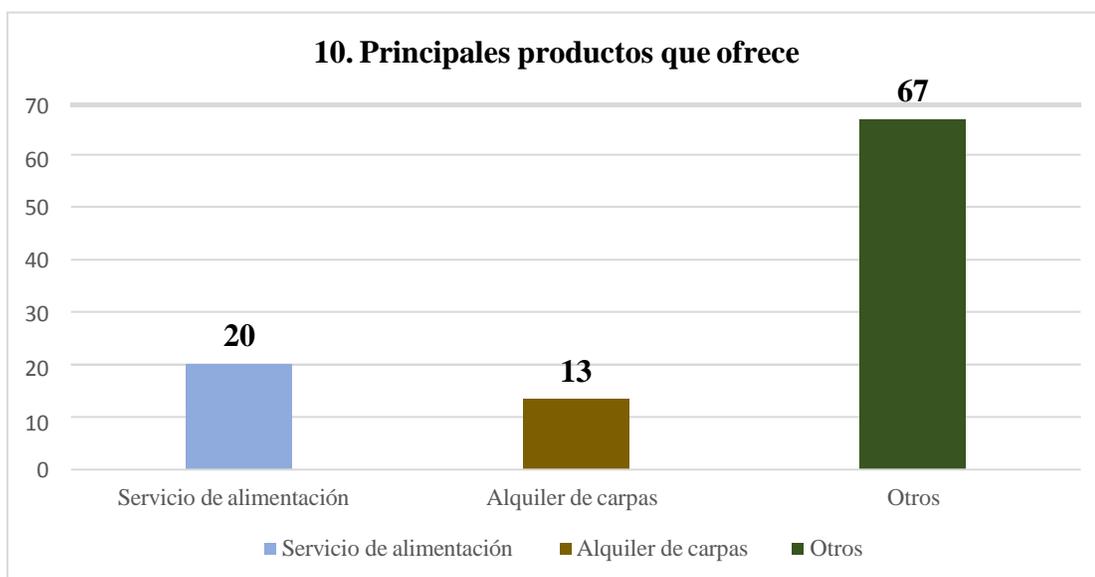
Tabla N°10

Tabla 13-4. ¿Cuáles son los principales servicios que ofrece la empresa Chef de Cuisine?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Servicio de alimentación	3	20%
Alquiler de carpas	2	13%
Otros	10	67%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 12-4. ¿Principales servicios que ofrece?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 67% donde los empleados manifiestan que los servicios que ofrecen es la opción otros. Pero hay un 20% que representa al servicio de alimentación.

Pregunta N°11

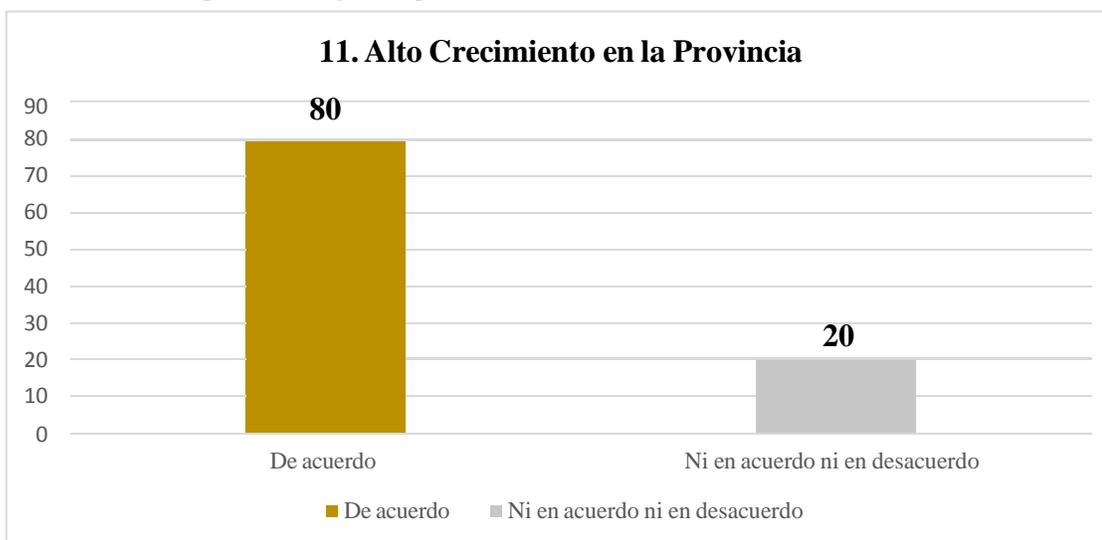
¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine se encuentra en un alto crecimiento en la Provincia de Bolívar?

Tabla 14-4. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine se encuentra en un alto crecimiento en la Provincia de Bolívar?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	12	80%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	20%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 13-4. ¿La empresa se encuentra en un alto crecimiento?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 80% donde los empleados están de acuerdo que se encuentra en un alto crecimiento, sin embargo, existe un 20% donde manifiestan que están ni en acuerdo ni en desacuerdo que la empresa se encuentre en un alto crecimiento en la provincia de Bolívar.

Pregunta N°12

¿Considerando su opinión cree usted que es muy importante que la empresa Chef de Cuisine evalúe periódicamente la calidad del servicio que ofrecen?

Tabla 15-4. ¿Considerando su opinión cree usted que es muy importante que la empresa Chef de Cuisine evalúe periódicamente la calidad del servicio que ofrecen?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	15	100%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 14-4. Evalué periódicamente la calidad del servicio



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 100% donde los empleados indican que están de acuerdo que se evalúe periódicamente la calidad del servicio que ofrecen dentro de la misma.

Pregunta N°13

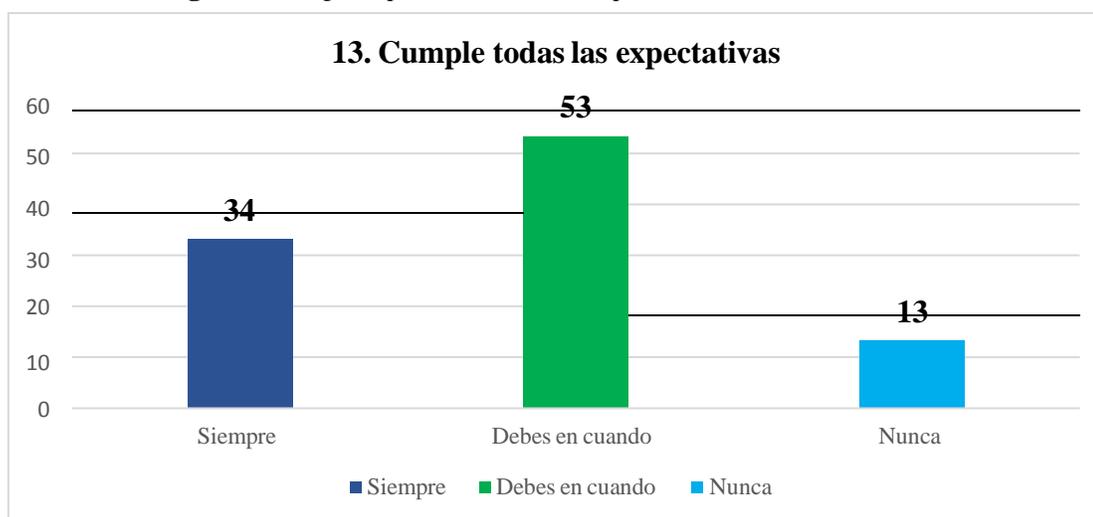
¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine cumple con todas las expectativas que los clientes esperan del servicio que reciben?

Tabla 16-4. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine cumple con todas las expectativas que los clientes esperan del servicio que reciben?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	34%
Debes en cuando	8	53%
Nunca	2	13%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 15-4. ¿Cumple con todas las expectativas?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 53% donde los empleados indican que debes en cuando la empresa cumple con todas las expectativas que los clientes esperan del servicio que reciben. Pero existe un 34 % que manifiesta que siempre la empresa cumple con todas las expectativas que los clientes esperan del servicio que reciben.

Pregunta N°14

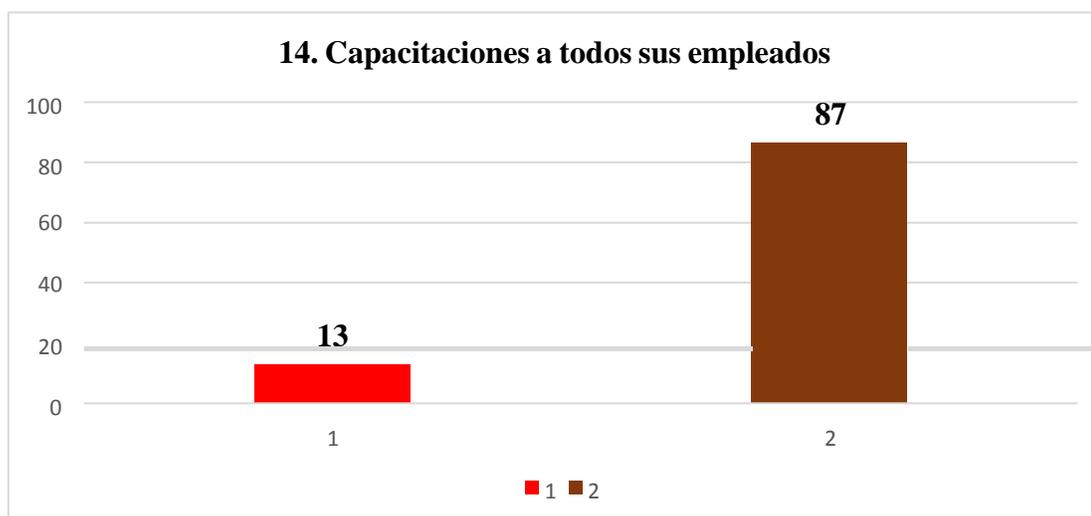
¿En su opinión cree usted qué para mejorar la calidad del servicio la empresa Chef de Cuisine debería realizar capacitaciones a todos sus empleados?

Tabla 17-4. ¿En su opinión cree usted qué para mejorar la calidad del servicio la empresa Chef de Cuisine debería realizar capacitaciones a todos sus empleados?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	87%
De vez en cuando	2	13%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 16-4. ¿Debería realizar capacitaciones a sus empleados?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 87% donde los trabajadores indicaron que siempre se les haga capacitaciones para así de esa manera mejorar la calidad de servicio y cumplir con todos los objetivos ya que es satisfacer los gustos y preferencias del cliente.

Pregunta N°15

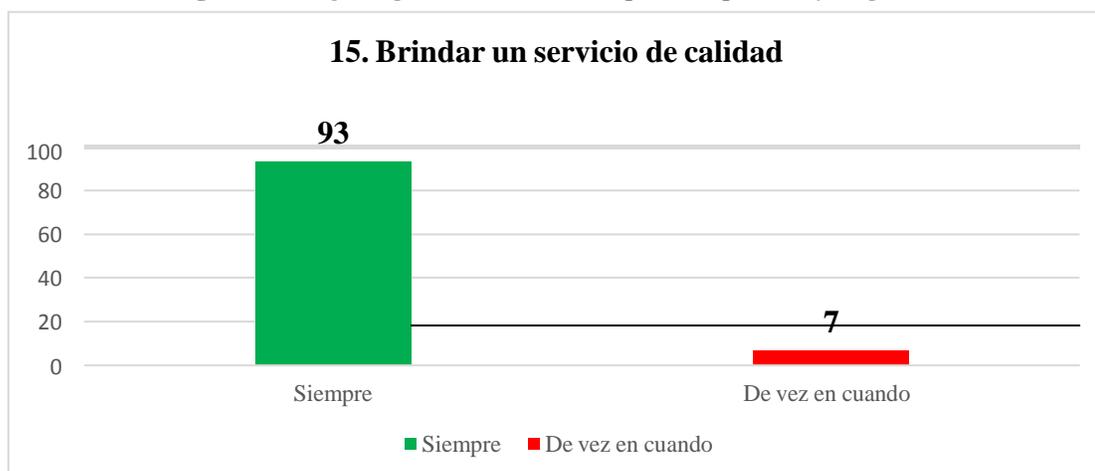
¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine debe cumplir con todos los requisitos que la ley dispone para brindar un servicio de calidad?

Tabla 18-4. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine debe cumplir con todos los requisitos que la ley dispone para brindar un servicio de calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	93%
De vez en cuando	1	7%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 17-4. ¿Cumple con todos los requisitos que la ley dispone?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 97% donde los trabajadores indicaron que siempre la empresa debe cumplir con todos los requisitos que la ley dispone para brindar un servicio de calidad, pero tenemos un pequeño porcentaje del 7% donde manifestaron que debes en cuando la empresa debe cumplir con todos los requisitos que la ley dispone para brindar un servicio de calidad.

Pregunta N°16

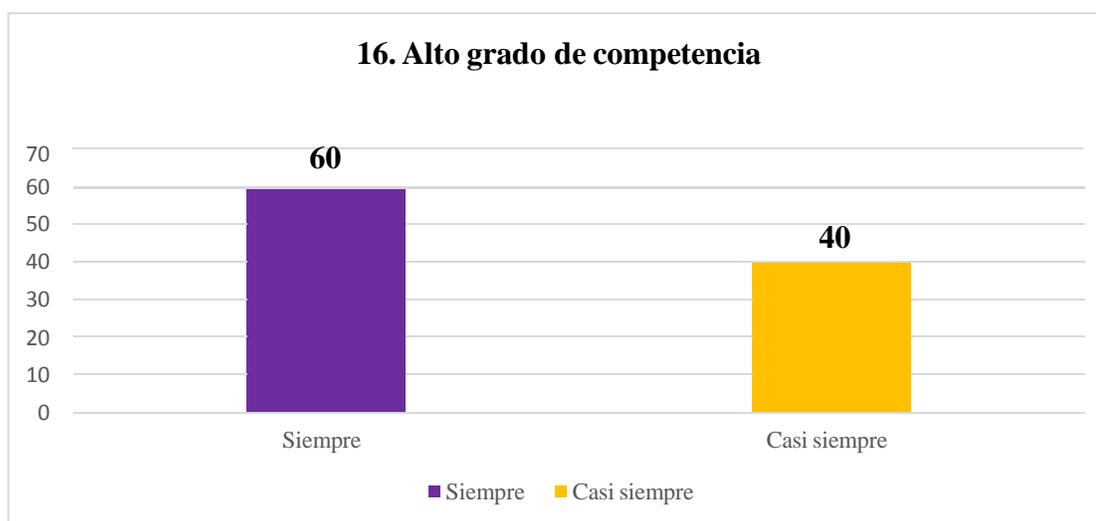
¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine tiene un alto grado de competencia con respecto al servicio que brinda?

Tabla 19-4. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine tiene un alto grado de competencia con respecto al servicio que brinda?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	60%
Casi siempre	6	40%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 18-4. ¿La empresa tiene un alto grado de competencia?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 60% donde los trabajadores indicaron que siempre tiene un alto grado de competencia con respecto al servicio que brinda, sin embargo, también tenemos un 40% restante donde nos dice que casi siempre tiene un alto grado de competencia con respecto al servicio que brinda.

Pregunta N°17

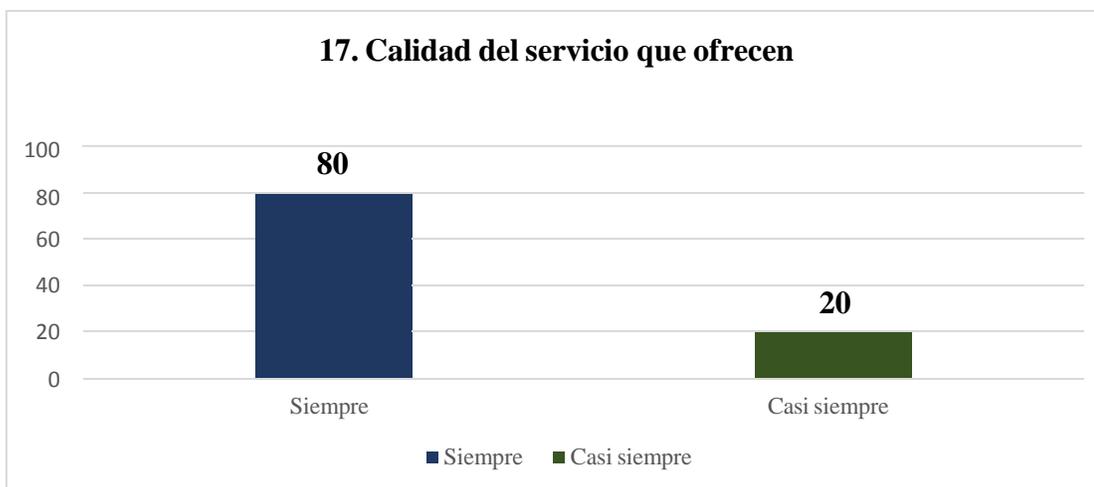
¿Considerando su opinión está de acuerdo usted que la calidad del servicio que brindan la empresa Chef de Cuisine es divisada satisfactoriamente?

Tabla 20-4. ¿Considerando su opinión está de acuerdo usted que la calidad del servicio que brindan la empresa Chef de Cuisine es divisada satisfactoriamente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	80%
Casi siempre	3	20%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 19-4. ¿La calidad del servicio que brindan la empresa es divisada satisfactoriamente?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 80% donde los trabajadores manifestaron que siempre están de acuerdo en la calidad del servicio que brinda la empresa, pero un restante del 20% indicaron que casi siempre están de acuerdo en la calidad del servicio que brinda la empresa ya antes mencionada.

Pregunta N°18

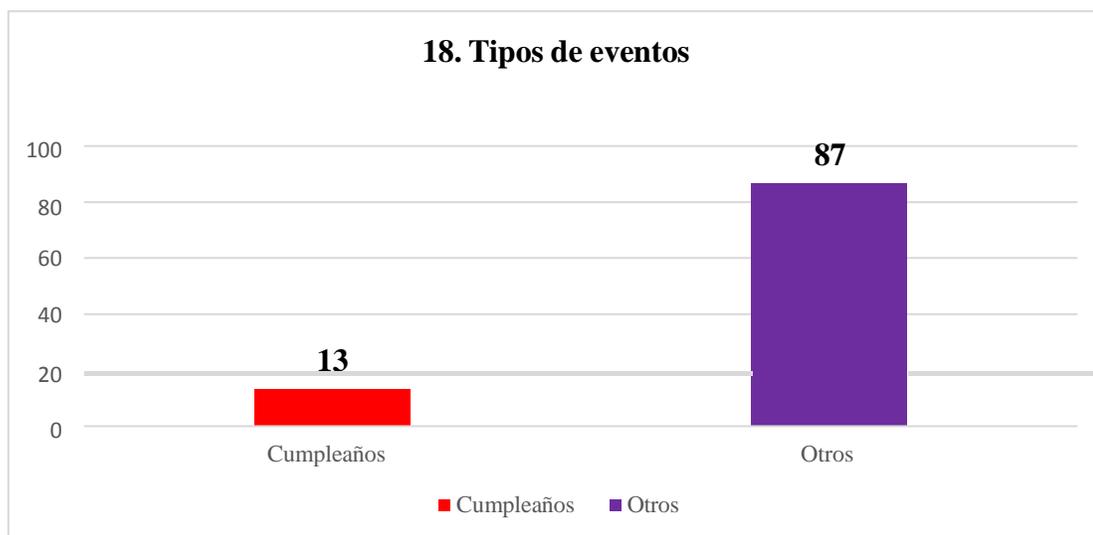
¿Considerando su opinión que tipos de eventos nomas ofrece la empresa Chef de Cuisine?

Tabla 21-4. ¿Considerando su opinión que tipos de eventos nomas ofrece la empresa Chef de Cuisine?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Cumpleaños	2	13%
Otros	13	87%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 20-4. ¿Qué tipos de eventos nomas ofrece la empresa?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 87% donde los trabajadores mencionan que hay otros tipos de eventos que se realiza, pero el 13% restante aseguran que se realizan más cumpleaños.

Pregunta N°19

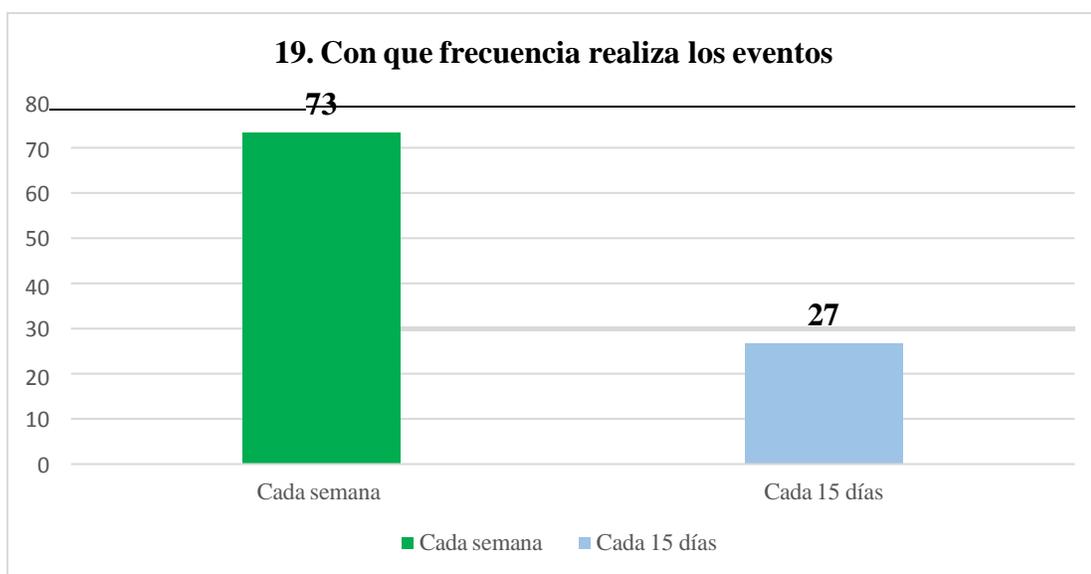
¿Considerando su opinión con qué frecuencia realiza los eventos la empresa chef de Cuisine?

Tabla 22-4. ¿Considerando su opinión con qué frecuencia realiza los eventos la empresa chef de Cuisine?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Cada semana	11	73%
Cada 15 días	4	27%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 21-4. ¿Con qué frecuencia realiza los eventos?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 73% donde los empleados manifestaron cada semana realizan con más frecuencia eventos, seguido por un 27% que nos indican que cada 15 días se realizan con más frecuencia los eventos.

Pregunta N°20

¿En su opinión usted siendo el cliente cómo calificaría el nivel de satisfacción con relación al medio ambiente que existe dentro de la empresa Chef de Cuisine?

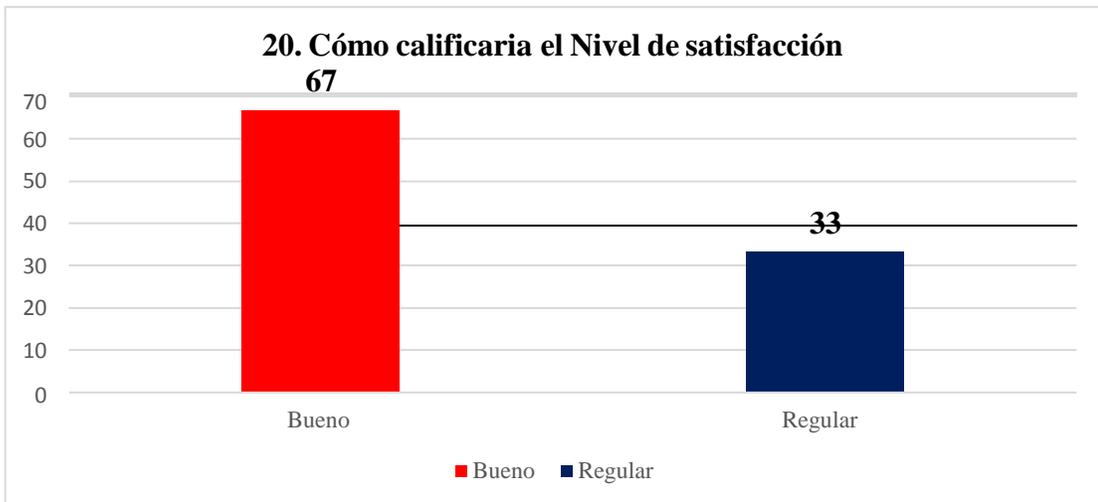
Tabla N°20

Tabla 23-4. ¿En su opinión usted siendo el cliente cómo calificaría el nivel de satisfacción con relación al medio ambiente que existe dentro de la empresa Chef de Cuisine?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	10	67%
Regular	5	33%
Total	15	100%

Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Figura 22-4. ¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción?



Nota: Encuesta aplicada a los empleados
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Interpretación

En los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada a los empleados de la empresa ya mencionada contamos con un porcentaje mayor del 67% donde yo como cliente califico como bueno en el ambiente que existe dentro de la empresa. Pero hay un pequeño porcentaje del 33% que indican que es regular el ambiente que existe dentro de la empresa.

4.1.2. Discusión de Resultados

En conclusión, mediante la información obtenida por la encuesta se puede evidenciar que dentro de la empresa de Catering Chef de Cuisine (La Quinta), de la ciudad de Guaranda no conoce su visión, misión, objetivos. Uno de los principales es no contar con una misión dentro de la empresa. Debido a que no tienen una planificación que ayude a la empresa, tampoco tienen muy bien definidos sus objetivos.

Además, la empresa de Catering Chef de Cuisine (La Quinta), de la ciudad de Guaranda no tiene políticas en su empresa ya que es una norma que deben seguir y cumplir a cabalidad todos los días dentro de una empresa y sin embargo nos ayudaría a describir las responsabilidades y ocupaciones tanto de los empleados como también del propietario.

La empresa para tener éxito y rentabilidad en la prestación de servicios debe tener bien definido los objetivos a seguir para así mantener o aumentar la rentabilidad del negocio, obtener mayor productividad, ofrecer un excelente servicio al cliente, atraer y retener al capital humano. También dentro de la empresa no mantienen una comunicación activa entre el propietario y los empleados lo cual causaría un desorden total en cumplir con sus objetivos.

Por otro lado, para mejorar la calidad del servicio debería realizar capacitaciones a todos sus empleados ya que es una actividad planeada por el dueño de la empresa donde está basada en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Para finalizar una de las estrategias para mejorar la calidad del servicio es que el cliente calificara el nivel de satisfacción con relación al medio ambiente que existe dentro de la empresa Chef de Cuisine de esa manera realizar los trabajos de una manera muy efectiva para que el cliente se encuentre muy satisfecho, así mismo ser eficaz cumpliendo con los tiempos establecidos para un servicio eficaz y de calidad, además ser puntual y brindar un servicio de calidad.

4.2. Conclusión de los resultados de las preguntas de investigación

- Como conclusión podemos decir que de acuerdo a nuestra idea a defender del proyecto con los resultados obtenidos de cada una de las preguntas se puede decir que es aceptable por medio de los datos que se pudo obtener dentro de la investigación realizada.
- Por otra parte, podemos decir que el resultado que se pudo obtener en nuestra prueba piloto para poder detectar la Fiabilidad de las preguntas nos arrojó un resultado favorable para su aplicación dentro de nuestro proyecto de titulación.
- El plan de mejoramiento es la planificación que una organización realiza con el único objetivo de satisfacer a cada uno de sus clientes. Para llevar esto a cabo, se hace un análisis situacional de la empresa, donde se identifica sus debilidades y fortalezas, sus oportunidades y amenazas. Lo que permite identificar su punto débil. y con base en ello, se elabora un esquema donde se plantea en forma detallada el procedimiento que hay que realizar para poder eliminar dicha debilidad.

4.3. Entrevista

Entrevista del Trabajo de Integración Curricular del Plan de Mejoramiento Integral para la optimización de los recursos en la empresa Chef De Cuisine La Quinta en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Período 2023-2027.

Carrera de administración de empresas

Entrevista dirigida: Ing. Jonny Patín

Cargo: Gerente General de la empresa Chef de Cuisine

Objetivo: Conocer la situación actual de la empresa Chef de Cuisine

1. ¿Qué tiempo tiene constituida la empresa Chef de Cuisine?

La empresa Chef de Cuisine es una empresa encargada al servicio de Catering dentro y fuera de la provincia lo cual tiene constituida alrededor de 13 años nació por marzo del 2010.

2. ¿Sus empleados cuentan con todos los beneficios que la ley dispone?

Por el momento el personal de tiempo completo que labora en la empresa Chef de Cuisine son los que reciben todos los beneficios de ley dispone.

3. ¿La empresa cuenta con alguna aseguradora para sus empleados en caso de accidentes?

Al momento la empresa no cuenta con ningún tipo de seguro privado, el único seguro con el cual dispone la empresa es con el seguro social lo cual solo reciben el personal que trabaja tiempo completo.

4. ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan durante la entrega del servicio?

Lo principales problemas con lo que contamos a la hora de realizar o entrar algún tipo de servicio es la falta de personal muy bien capacitado y con mucha experiencia de poder entregar todo tipo de servicio que ofrece la empresa.

5. ¿Cuáles son las tarifas que usted cobra hacia otros cantones de la provincia Bolívar?

Dentro de las tarifas que la empresa cobra hacia otros cantones de la provincia es un porcentaje del 5% al 10% adicional de todos los servicios que son adquiridos por parte de los clientes.

6. ¿La empresa cuenta con vehículos para prestar el servicio a los clientes?

Al momento la empresa Chef de Cuisine cuenta con su propio Vehículo para la entrega de todos los tipos de servicios que contamos.

7. ¿Considera usted que los empleados y trabajadores cuenta con todo lo necesario para desempeñar cada una de sus funciones?

La empresa al momento cuenta con todo lo necesaria para nuestros trabajadores a la hora de desempeñar todo tipo de servicio ya sea desde el armado de carpas hasta la realización de los eventos en lo cual el personal que labora debe de estar bien presentado con su respectivo uniforme.

8. ¿Dentro de la empresa que tan efectiva es la comunicación entre todos los trabajadores?

En si en la empresa hay una buena comunicación entre todos los trabajadores lo cual si existe un buen ambiente laboral entre todo el personal lo que me es consiente que la comunicación que existe es muy buena.

9. ¿Qué tipo de estrategias usted utiliza para brindar un servicio de calidad?

Los tipos de estrategias con lo que la empresa cuenta es auto instruirnos o auto capacitarnos con nuevas tendencias para así poder dar un mejor servicio a todos nuestros clientes.

10. ¿Cuál es su relación con todos sus empleados en la empresa Chef de Cuisine?

La relación que existe dentro de la empresa con todo el personal que labora es muy buena, armonioso y respetuoso con todos los trabajadores.

CAPITULO V

PROPUESTA



PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS EN LA EMPRESA CHEF DE CUISINE LA QUINTA EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR.

4.4. Introducción

La presente propuesta está enfocada en la elaboración de un plan de mejoramiento integral para la optimización de los recursos de la empresa de catering Chef de Cuisine servicio de catering (La Quinta), de la ciudad de Guaranda, la cual se encuentra dirigida a la administración quien es la encargada del manejo de la empresa en el presente estudio se describe las necesidades de las diferentes áreas a las cuales se pretende dar solución mediante la aplicación de la presente propuesta.

La presente propuesta está planteada de tal manera que las decisiones y cambios sean aplicadas por el administrador del catering partiendo desde el aspecto administrativo para luego ser incorporadas al aspecto operativo de tal manera que permita a la empresa alcanzar la satisfacción del cliente y por ende el crecimiento empresarial.

En la empresa Chef de Cuisine servicio de catering (La Quinta) cuenta con muchos empleados que prestan sus servicios desde sus inicios por lo cual se pudo determinar que la mayor parte de ellos se aneja de manera no técnica es por ello que se hace necesario la aplicación del plan de mejoramiento integral para que exista un mejor manejo del servicio que se le ofrece al cliente.

La presente propuesta también busca que la administración brinde su apoyo al personal que labora en la empresa a través de talleres, capacitaciones e incentivos que motiven al empleado a mejorar su desempeño laboral dentro de la empresa.

4.5. Justificación

La presente propuesta es de gran importancia debido a que con su aplicación del plan de mejoramiento integral se podrá corregir las diferentes falencias identificadas dentro de la empresa de catering Chef de Cuisine (La Quinta).

La siguiente propuesta tiene como finalidad contribuir de manera positiva, mediante el análisis FODA efectuado a la empresa se busca lograr una adecuada planificación y organización.

Mediante la ejecución de la siguiente propuesta se busca establecer un plan de mejoramiento integral para optimizar los recursos en la empresa Chef de Cuisine servicio de catering (La Quinta), el cual busca favorecer a la entidad en la identificación de necesidades para alcanzar la satisfacción del cliente final.

La presente propuesta es de gran relevancia debido a que cuando las empresas implementan de manera adecuada los procesos, se vuelven más efectivas en todas sus actividades lo que permitirá tener un mejoramiento es la estructura administrativa y funcional.

La realización de la siguiente propuesta busca la optimización de los recursos a través de un plan de mejoramiento integral para el manejo de los procesos, tomando en cuenta que se pretende ofrecer un valor agregado mediante una propuesta de mejora que contribuya al éxito de la misma.

4.6. Objetivos

4.6.1. Objetivo General.

- Optimizar los recursos para el mejoramiento de la calidad del servicio que ofrece la empresa de catering Chef de Cuisine servicio de catering (La Quinta), en el cantón Guaranda provincia de Bolívar, año 2023

4.6.2. Objetivos Específicos.

- Establecer estrategias de cambios que permitan la correcta utilización de los recursos en la empresa de catering Chef de Cuisine servicio de catering (La Quinta).
- Emplear estándares de calidad que permitan medir y evaluar el desempeño de las diferentes áreas.
- Fomentar una adecuada cultura de servicio en las actividades que realiza la empresa Chef de Cuisine servicio de catering (La Quinta).

4.7. Análisis situacional

La empresa Chef de Cuisine servicio de catering (La Quinta), se encuentra ubicada en el catón Guaranda provincia de Bolívar, fue creada en el año 2010 por iniciativa familiar empezó siendo un pequeño local de catering y alquiler de eventos.

Con el pasar del tiempo decidieron crecer y ampliar el negocio actualmente cuentan con local propio y ofrecen el servicio de salón de eventos y recepciones denominado La Quinta el cual tiene mucha acogida en el mercado por ser un lugar al aire libre que brinda todos los servicios que se requiere al momento de celebrar una fecha especial.

A pesar de ser una empresa exitosa con posicionamiento en el mercado local cuenta con muchas falencias tales como el no tener definido cuál es su misión, visión, valores y políticas institucionales, además de no contar con un manual de procedimiento y funciones entre otras, las cuales deben ser mejoradas a través de la implementación de estrategias de cambios que contribuirán a mejorar el servicio al cliente y por ende el crecimiento económico de la empresa.

Para que la empresa progrese de forma correcta y ordenada se debe realizar las mejoras pertinentes a las falencias antes mencionadas e incluir entrenamiento y capacitación a los empleados que allí laboran para garantizar la calidad del servicio que ofrecen.

4.8. Análisis FODA de la empresa Chef de Cuisine (La Quinta).

El análisis FODA es una herramienta que permite conocer la situación de la empresa mediante la evaluación de los factores internos y externos, los cuales ayudan a crear estrategias de cambios dentro de un mercado competitivo.

MATRIZ FODA

Tabla 24-5. Matriz FODA

Factores Internos	Factores Externos
Fortalezas Infraestructura propia. Transporte propio. Precios accesibles. Materia prima de calidad. Ubicación estratégica. Personal profesional.	Oportunidades Nuevos segmentos de mercado. Atracción de clientes. Demanda del mercado de catering. Tendencias nuevas. Tener presencia en redes sociales. Ampliar la cantidad de trabajadores.
Debilidades Escasa capacitación y entrenamiento al personal. No existe un adecuado control del inventario. No cuentan con un sistema contable. No existe misión, visión y valores. Sin creatividad No se está dando una adecuada capacitación al personal de cocina.	Amenazas Competencia Inestabilidad económica del país. Suba de impuestos. Alto nivel de delincuencia. Desastres naturales. Migración

Nota: Investigación de campo

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

“Plan de mejoramiento integral para la optimización de los recursos en la empresa Chef de Cuisine La Quinta en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Período 2023-2027”

4.9. Misión

Satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes ofertando productos y servicios de calidad con profesionalismo, excelencia y cortesía, garantizando la eficacia y eficiencia en el servicio de catering.

4.10. Visión

Ser una empresa líder, reconocida en el servicio de catering y eventos a nivel local, provincial y nacional.

4.11. Valores

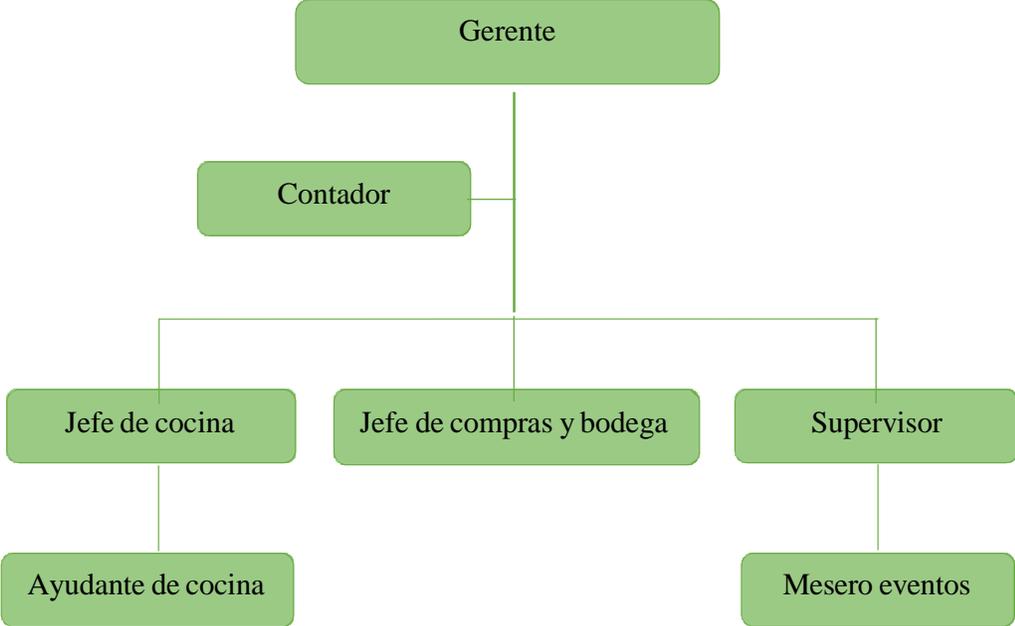
- Honestidad
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Empatía
- Trabajo en equipo

4.12. Políticas Generales

- Brindar atención de calidad, rapidez y profesionalismo.
- Satisfacer los gustos y preferencia de los clientes.
- Ofrecer variedad de opciones en relación a los productos y servicios que oferta la empresa.
- Crear un ambiente armónico con nuestros clientes de forma que podamos entender y resolver las dudas e inquietudes.
- Los productos que se ofrecen a los clientes deben ser impecables mostrando siempre la calidad, higiene y seguridad.
- La empresa deberá reconocer a sus empleados todos los beneficios que la ley dispone.

4.13. Organigrama estructural y funcional

Figura 23-4. *Organigrama estructural de la empresa*



Nota: Investigación de campo
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

4.14. Perfil de los Trabajadores

Tabla 25-5. Perfiles de trabajo

Cargo	Perfil	Funciones
Gerente.	Lcda. Administración de empresa o afines.	Administración y control del establecimiento.
Contador.	Lcda. En Contabilidad y Auditoría.	Llevar los registros contables.
Jefe de cocina.	Gastronomía	Elaboración de menús para todo tipo de evento social.
Jefe de compras.	Gastronomía, nutricionista o afines	Adquisición y manejo de los productos.
Supervisor.	Lcda. Administración de empresa o afines.	Control y manejo del personal, toma de decisiones.
Ayudante de cocina.	Tecnólogo en Gastronomía.	Asistir al chef en la preparación de menús.
Mesero.	Mínimo bachiller.	Conocimientos en servicio y atención de banquetes sociales.

Nota: Investigación de campo

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

4.15. Plan de acción de mejoramiento

Tabla 26-5. Capacitaciones al personal de la empresa

Programas del Plan de Mejora					
Programa 1: Capacitaciones al personal de la empresa					
Objetivo: Actualizar los conocimientos del personal que labora en la empresa					
Estrategia	Tema	Beneficiarios	Tiempo	Inversión	Requerimientos
Capacitación al personal administrativo y operativo	Normas y Políticas de la empresa Áreas de: Administración, Cocina y Bodega	Gerente Propietario Personal Operativo	Anual	50	Directrices de las normas y políticas de la empresa
Capacitación al personal de producción	Manipulación de alimentos Equipos y utensilios Contaminación alimenticia. Calidad de los alimentos.	Personal de Cocina	Semestral	150	Directrices de las normas y políticas de desempeño en la cocina

Nota: Investigación de campo

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Tabla 27-5. Selección del personal, realización de eventos, compras e identificación de funciones

Programa 2: Selección del personal, realización de eventos, compras e identificación de funciones					
Objetivo: Determinar el adecuado personal para el desarrollo de las actividades empresariales					
Estrategia	Tema	Beneficiarios	Tiempo	Inversión	Requerimientos
Establecer un proceso de selección del personal	Perfiles, aptitudes y actitudes del personal	Gerente Propietario	Anual	50	Directrices de las normas y políticas selección de perfiles
Determinar las funciones de cada área	Elaboración del organigrama funcional Capacitación sobre el funcionamiento de cada área.	Personal operativo	Cada tres años	50	Directrices de las normas y políticas de funciones del personal
Diseñar flujogramas de procesos para el área de alquiler de eventos, compras y selección del personal.	Elaboración de flujogramas de procesos.	Gerente Propietario	Anual	10	Directrices de las normas y políticas de funciones del servicio a ofertar

Nota: Investigación de campo

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Tabla 28-5. Comercialización de productos y servicios

Programa 3: Comercialización de productos y servicios						
Objetivo: Dar a conocer los productos y servicios que oferta la empresa						
Estrategia	Tema	Beneficiarios	Tiempo	Inversión	Requerimientos	
Implementar nuevas estrategias de publicidad	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Gerente • Redes sociales. • Tv local • Radio 	Propietario	Trimestral	150	Directrices de la normas y buenas prácticas publicitarias	

Nota: Investigación de campo

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Tabla 29-5. *Implementación de montaje y cubertería para el desarrollo de eventos*

Programa 4: Implementación de montaje y cubertería para el desarrollo de eventos									
Objetivo: Satisfacer la demanda y expectativas de los clientes a través de artículos de calidad en el desarrollo de eventos.									
Estrategia			Tema			Beneficiarios	Tiempo	Inversión	Requerimientos
Incorporar artículos e implementos para el desarrollo de eventos			Adquirir montaje para (carpas, sillas, mesas y soportes de cubertería decorativos)			Gerente Propietario Clientes	Cada dos años	1200	Directrices de priorización para la adquisición del menaje

Nota: Investigación de campo
Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

4.16. Diagramas de flujo

4.16.1. Desarrollo del proceso de contratación del servicio

2.5.1.1. Proceso de contratación del servicio

Figura 1-5. Proceso de contratación del servicio

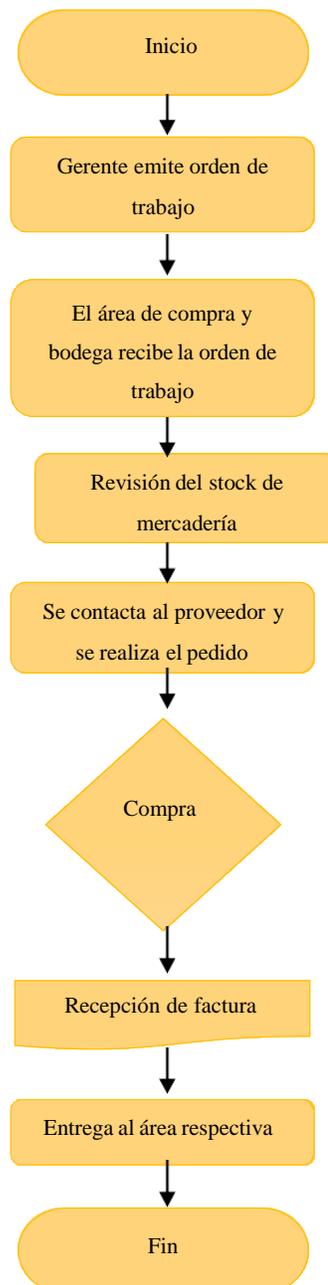


Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

4.16.2. Desarrollo del proceso de compras

2.5.1.2. Proceso de compras

Figura 2-5. Proceso de compras

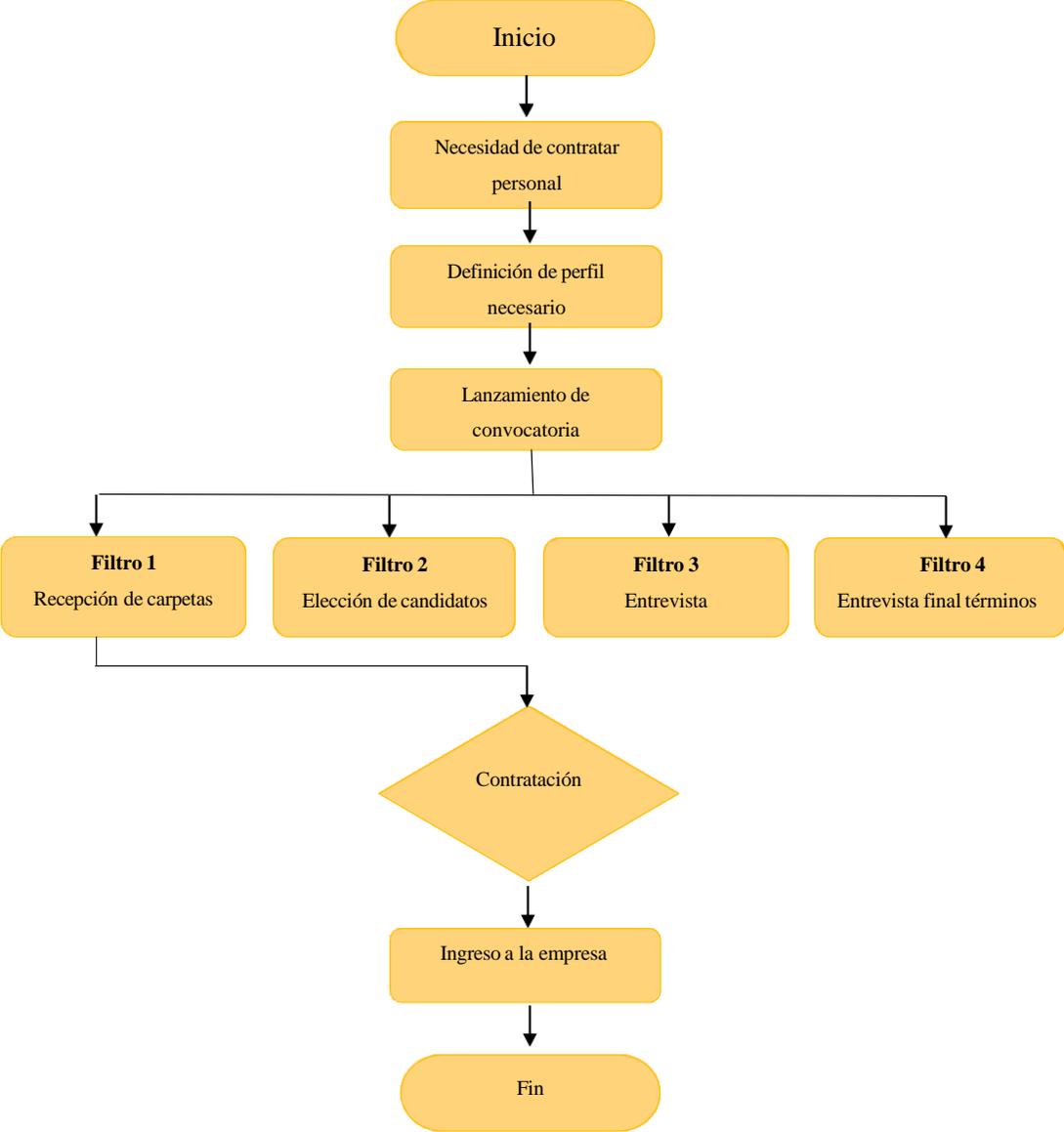


Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

4.16.3. Desarrollo del proceso de contratación del personal

2.5.1.3. Proceso de contratación

Figura 3-5. Proceso de contratación



Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

4.17. Presupuesto

El análisis del plan de mejoramiento integral para la optimización de los recursos de la empresa chef de Cuisine (La Quinta), debe considerar el siguiente presupuesto con los siguientes rubros:

4.17.1. Presupuesto por rubro

Tabla 30-5. Presupuesto por rubro

Maquinaria Y Equipo	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Mes
Licuadora industrial	1	350.00	350.00	Trimestral
Campana extractora de olores	1	150.00	150.00	Trimestral
Batidora semi industrial	1	950.00	950.00	Trimestral
Congelador industrial	1	1.700.00	1.700.00	Trimestral
Interceptor de grasa	1	500.00	500.00	Trimestral
Horno industrial	1	1.000.00	1.000.00	Trimestral
Total			4.650.00	
Menaje Y Utensilios De Cocina	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Mes
Cuchillos para el chef	2	10.00	20.00	2

Olla de aluminio de 50 litros	1	75.00	75.00	2
Sartén de teflón profesional	2	30.00	60.00	2
Tabla de picar	3	10.00	30.00	2
Jarra de vidrio	5	2.50	12.50	2
Plato para postre	100	2.00	200.00	2
Vaso de vidrio	100	0.60	60.00	2
Total			457.00	

Capacitaciones	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Mes
Calidad y manipulación de los productos	2	150.00	300.00	Trimestral
Manejo y selección del personal	1	50.00	50.00	Trimestral
Total			350.00	
Publicidad				
Tv	1	150.00	150.00	1
Radio	1	150.00	150.00	1
Total			300.00	
Suministros	Cantidad	Valor	Valor	Mes
De Oficina		Unitario	Total	
Resma de pape boom A4	2	5.00	10.00	2
Grapadora	1	3.00	3.00	2
Perforadora	1	8.00	8.00	2
Esferos	12	0.25	3.00	2
Total			24.00	
Uniformes	Cantidad	Valor	Valor	Mes
		Unitario	Total	
Uniformes de cocina	6	40.00	240.00	1
Uniformes de servicio	6	35.00	210.00	1
Total			450.00	

Nota: Investigación de campo

Realizado por: *Remache, G. & Vera, W., 2023*

Tabla 31-5. Proceso de contratación del servicio

Presupuesto General	
Maquinaria y equipo	4.650.00
Menaje y utensilios de cocina	457.00
Capacitaciones	350.00
Publicidad	300.00
Suministros de oficina	24.00
Uniformes	450.00
Total	6.231.00

Nota: Investigación de campo

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

CONCLUSIONES

- El plan de mejoramiento integral para la empresa chef de Cuisine (La Quinta), busca mejorar y alcanzar la calidad en los productos y servicios que ofrecen que permita lograr la satisfacción total del cliente.
- Se realizó el diagnostico correspondiente mediante la aplicación de la matriz FODA la cual permitió identificar las fortalezas oportunidades debilidades y amenazas de la empresa para posteriormente realizar las diferentes estrategias de cambio.
- Se emplearán procesos de gestión y control en los procedimientos que se realizan en las diferentes áreas el cual contribuirá de una manera positiva al mejoramiento integral y productivo de la empresa.
- El plan de mejoramiento integral diseñado para la empresa chef de Cuisine (La Quinta), busca garantizar el correcto desempeño en las diferentes áreas con el propósito de lograr la interrelación del personal con los objetivos planteados en cada actividad.
- Mediante la implementación de maquinaria y equipo de última tecnología se logrará cumplir con el objetivo planteado en el plan de mejoramiento integral que tiene con fin la optimización de los recursos de la empresa
- Se determinó mediante el estudio realizado que la implementación del plan de mejoramiento integral es de suma importancia para la empresa chef de Cuisine (La Quinta) porque contribuirá en el crecimiento económico de la misma dentro de un mercado competitivo.

RECOMENDACIONES

- Es indispensable que la empresa elabore una propuesta de mejoramiento, realizando un diagnóstico situacional mediante la matriz FODA que le permita desarrollarse en el mercado local constantemente.
- Llevar una planificación de manera regular de las capacitaciones, cursos y seminarios que refuercen el conocimiento del personal tanto en el ámbito culinario como en servicio y atención al cliente, organización y planificación de los diferentes eventos que ofrece la empresa.
- Se recomienda no descuidar ni disminuir la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa a sus clientes ya que existe una amplia competencia dentro del mercado local.
- Mantener siempre una actitud positiva que permita a la empresa seguir captando nuevos clientes potenciales ofreciendo siempre productos de calidad y buen servicio lo que le permitirá seguir siendo exitosa dentro del mercado.
- Conservar planificaciones a mediano y largo plazo que establezcan procesos estratégicos positivos que conlleven a la consecución de los objetivos propuestos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abell, D. *Proceso de mejoramiento continuo*. Ensayo. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejoramamiento2004-2.pdf>
- Abreu, J. L. (01 de 12 de 2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico*. Quito.
- Adolfo Fernández, A. (2011). *Proceso de Mejoramiento Continuo*. Ensayo, Universidad Veracruzana, Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejoramamiento2004-2.pdf>
- Alvarez, O. (28 de 10 de 2021). *¿Qué es el Just-in-Time?* Obtenido de El Blog Salmón: <https://www.elblogsalmon.com/management/que-es-el-just-in-time>
- Armijos Burneo, J. A. (2018). *Plan de mejoramiento en la empresa de catering en el Centro de Convenciones Punzara de la ciudad de Loja*. Tesis Pregrado, Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Quito. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/11619>
- Bantu Group. (27 de 07 de 2020). *¿Cómo hacer un plan de mejora continua para tu empresa?* Obtenido de Bantu Group: <https://www.bantugroup.com/blog/como-hacer-un-plan-de-mejora-continua-para-tu-empresa>
- Betancourt, D. F. (02 de 08 de 2018). *Ciclo de Deming (PDCA): Qué es y cómo logra la mejora continua*. Obtenido de Ingenio Empresa: <https://www.ingenioempresa.com/ciclo-pdca/>
- Camara de Comercio España. (2011). *La Competitividad*. Obtenido de Camara.es: <https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-ser-competitivo>
- Carrera, A. (2018). *Diseño de un plan de mejoramiento para el área de cocina de las suites san Sebastián d ela ciudad de manta*. Tesis Pregrado, Universidad Tecnologica Equinoccial, Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía , Quito. Obtenido de <https://1library.co/document/y4g3oovy-diseno-mejoramamiento-area-cocina-suites-sebastian-ciudad-manta.html>
- Congreso Nacional Comisión De Lesgislación y Codificación. (2017). *Ley de Compañías*. Ecuador. Obtenido de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-companias>
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2015). *Asamblea Contituyente*. Decreto Legislativo 0, Ecuador. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- David, F. R. (2013). Administración Estratégica. En F. R. David, *Administración Estratégica* (págs. 21-22). México : Pearson.
- Deming, E. *Proceso de mejoramiento continuo*. Ensayo. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejoramiento2004-2.pdf>
- Echeverría Ríos, O. M., Hernández, M., Mizraim, & López Hernández, I. (2021). Precio en mercadotecnia: Una revisión bibliográfica desde la percepción en Latinoamérica. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(29). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300004/html/>
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador* . Quito .
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.
- Escalante, E. (2016). *Análisis y Mejoramiento de la Calidad*. Mexico : <https://books.google.com.pe/books?id=x1EfoSHWMowC&dq=ESCALANTE,+E>.
- Escuela de Postgrado Industrial. (21 de 03 de 2021). *Método Just in Time: qué es y para qué sirve*. Obtenido de Escuela de Postgrado Industrial: <https://postgradoindustrial.com/metodo-just-in-time-que-es-y-para-que-sirve/>
- Espinoza, V. (2017). *Modelo de gestión empresarial y la incidencia en la productividad de la empresa diamante negro del cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua*. Tesis Pregrado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNIANDES", Facultad de Dirección de Empresas, Ambato. Obtenido de Library: <https://1library.co/article/ciclo-deming-origen-evoluci%C3%B3n-modelo-gesti%C3%B3n-empresarial-productividad.q06en59q>
- EUROINNOVA. (2023). *Que es calidad total*. Obtenido de EUROINNOVA: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-calidad-total>
- Fadi Kabboul, C. *Curso Reingeniería en las Empresas de Servicio*. Venezuela: IESA. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejoramiento2004-2.pdf>
- Fuentes, S., & Márquez, J. (2017). Tendencias teóricas en la conceptualización de las habilidades: Aplicación en la didáctica de la Oftalmología. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 21(3), 138-147.
- Grupo Arania . (2022). *El método Just in Time en almacén: Qué es y cómo se aplica*. Obtenido de AR Racking: <https://www.ar-racking.com/es/blog/el-metodo-just-in-time-en-almacen-que-es-y-como-se-aplica/>
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad y Productividad Total. En Gutiérrez, *Calidad y Productividad Total* (Tercera edición ed.). México : McGraw Hill. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>

- Harrington James. Mejoramiento de los procesos de la empresa. En J. Harrington, *Graw Hill Interamericana*. Mexico: MC. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/mejoramiento2004-2.pdf
- Harrington, H. J. Administración total del mejoramiento continuo. En H. James, *La nueva generación*. Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill Interamericana. Obtenido de https://bibliotecadigital.uchile.cl/discovery/fulldisplay?docid=alma991004826989703936&context=L&vid=56UDC_INST:56UDC_INST&lang=es&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=any,contains,control%20de%20calidad&offset=0
- Hill, C., & Jones, G. (2013). *Administración Estratégica* (Novena Edición ed.). México: Jesús Mares Chacón. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/dedf2b5fa50a2747a702bd8121c4f08e.pdf>
- Informática para tu negocio. (2021). *4 beneficios de un proceso de optimización de recursos*. Obtenido de Informatica para tu Negocio.com: <https://www.informaticaparatunegocio.com/4-beneficios-proceso-optimizacion-recursos/>
- Kotler, P. (2008). *Consumidor, cliente, comprador y usuario. mapa mixto*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/mariablanca0407/consumidor-cliente-comprador-y-usuario-mapa-mixto>
- Madero, D. C., & De la Parra, E. (10 de 2003). *Estrategias de ventas y negociacion* (Primera Edición ed.). México: Panorama. Obtenido de Estrategias de ventas y negociacion: https://books.google.com.pe/books?id=HGpXazBqgh0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ministerio de Salud Pública . (2015). *Reglamento sustitutivo para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario*. Acuerdo No. 00004712, Ecuador.
- Morales, F. (2018). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Obtenido de Studocu: <https://www.studocu.com/es-mx/document/tecnologico-de-estudios-superiores-de-ecatepec/taller-de-investigacion/tipos-de-investigacion/17431755>
- Moreno, J. (2022). *Qué es la calidad total y cómo ponerla en marcha con éxito*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-total>
- Morera Cruz, J. O. (17 de 04 de 2012). *Mejoramiento continuo. Definiciones e importancia*. Obtenido de [gestiopolis: https://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/](https://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/)

- Moya, D. P. (2021). *Optimización de Recursos en la Empresa*. Obtenido de Optimización de Recursos en la Empresa: <https://www.emprender-facil.com/optimizacion-de-recursos-en-la-empresa/>
- Navarro Torres, P. A. (2016). *Plan de mejoramiento integral de la empresa Catering Peregrino, ubicada en el sector del Condado de la ciudad de Quito*. Tesis Pregrado, Universidad de Las Americas, Escuela de Gastronomía, Quito. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5491/1/UDLA-EC-TLG-2016-21.pdf>
- Ordaz, V., & Garcia, G. (2019). *¿Que es un plan?* Obtenido de Investigaciones socioambientales, educativas y human sticas para el medio rural: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>
- Perdomo Pineda, D. Y. (2023). *Definición de optimización de recursos*. Obtenido de studocu: <https://www.studocu.com/es-mx/document/best-notes-for-high-school-mx/matematica/definicion-de-optimizacion-de-recursosaa/15410579>
- Quiroa, M. (02 de 11 de 2019). *Cientes y mercados*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Ramos de la Cruz, L. (30 de 06 de 2017). *Definición de optimización de recursos*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-optimizacion-de-recursos-recopilacion/>
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.
- Remache, G., & Vera, W. (2023). Guaranda.
- Saavedra, R. L. (4 de Mayo de 2019). *Historia y descripción del ciclo de mejora continua PHVA*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/408611557/Ciclo-de-Deming>
- Salas Ocampo, D. (03 de 12 de 2019). *Investigación bibliográfica*. Obtenido de investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Salazar, J., Mora, N., Romero, W., & Ollague, J. (2020). Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001:2015 en la empresa INCARPALM. *Digital Publisher CEIT*, 5(Extra 6-1), 459-472. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897683>
- Sanchez Moreno, Y. P. (15 de 01 de 2020). *Ciclo PHVA*. Obtenido de Gerencie: <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>
- Sánchez, F. A. (06 de 02 de 2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Obtenido de Scielo:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008

- Serrano Gómez, L., & Ortiz Pimiento, N. R. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 13-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21226279002.pdf>
- Sullivan, L. (1994). *Proceso de mejoramiento continuo*. Ensayo. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/mejoramiento2004-2.pdf>
- Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior*. Quito.
- Thompson, I. (02 de 10 de 2008). *¿Qué es Administración?* Obtenido de Promonegocios: <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>
- Tomalá Pinela, N. E., & Triviño Navarro, M. M. (2018). *Propuesta de mejora en la calidad de servicio de las empresas Catering, Ciudad Guayaquil*. Tesis Pregrado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27188/1/Fiallo-Tomal%c3%a1-Trivi%c3%b1o.pdf>
- Torcuato, V. M. (2020). *Herramientas del análisis para la mejora de la calidad*. Obtenido de Mejora de la calidad: <https://mejoradelacalidad-victortorcuato.weebly.com/122-kaoru-ishikawa.html>
- Universidad Veracruzana. (2018). *Introducción a la Investigación: guía interactiva*. Obtenido de Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- Vinces Macías, V. M. (2019). *Plan de negocios para la creación de un establecimiento de catering y bufets empresarial-de eventos sociales en la ciudad de Ventanas*. Tesis Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2775>
- Wikipedia. (2023). *Provincia de Bolívar (Ecuador)*. Obtenido de Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Bol%C3%ADvar_\(Ecuador\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Bol%C3%ADvar_(Ecuador))

ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de Gantt

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																		
ACTIVIDAD	jun-2023			jul-2023				ago-2023				sep-2023				oct-2023				Nov-2023				Dic-2023				Ene-2024				Feb-2024		
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Solicitud de autorización en la empresa Chef de Cuisine la Quinta		X																																
Presentación del tema			X																															
Aprobación del tema en el consejo Universitario				X																														
Elaboración del anteproyecto según la estructura establecida				X																														
Presentación del Anteproyecto				X																														
Revisión de la corrección del Anteproyecto y Asignación de pares Académicos					X	X																												
Entrega del anteproyecto a los pares académicos para su revisión					X	X																												

Anexo 2. Presupuesto ejecutado

PRESUPUESTO DE GASTO	TOTAL
Computadora	500\$
Lápiz	50ctv
Cuaderno	1\$
Esfero	50
Calculadora	15
Borrador	35ctv
Internet	25\$
Transporte	20\$
Flash	5\$
Hoja de oficio	1\$
Hoja valorada	2\$
Impresiones	10\$
Anillados	15
Otros Gastos	25
Total, Gastos	620,35

Nota: Investigación de campo

Realizado por: Remache, G. & Vera, W., 2023

Anexo 3. Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ENCUESTA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Objetivo: Recopilar información Sobre el Plan de mejoramiento integral en la empresa Chef de Cuisine Servicio de Catering en el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar.

1. ¿La empresa Chef de Cuisine tiene bien definida cuál es su misión y su Visión?

Si

No

2. ¿La empresa Chef de Cuisine establece estrategias para cumplir con sus objetivos y metas?

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

3. ¿La empresa Chef de Cuisine tiene establecidas políticas?

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

4. ¿La empresa Chef de Cuisine cuenta con valores y principios?

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

5. ¿La empresa Chef de Cuisine tiene bien definido cuales son sus objetivos a seguir?

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

6. ¿La empresa Chef de Cuisine cuenta con un Organigrama estructural y funcional?

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

7. ¿Considera usted que la carencia de la misión y visión no les permite un mejor desempeño dentro de la empresa Chef de Cuisine?

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

8. ¿Cuántos años usted lleva trabajando en la empresa Chef de Cuisine?

1 año

3 años

5 años

8 años

O más de 10 años

9. ¿Dentro de la empresa cuál es su área de trabajo que usted desempeña?

Armador de Carpas

Prestador de Servicio

Ayudante en la Cocina

Chofer

Supervisor

Gerente

10. ¿Cuáles son los principales servicios que ofrece la empresa Chef de Cuisine?

Servicio de Alimentación

Alquiler de Carpas

Alquiler de Sillas

Alquiler de Mantelería

Alquiler de Vajilla

Otros

11. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine se encuentra en un alto crecimiento en la Provincia de Bolívar?

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

12. ¿Considerando su opinión cree usted que es muy importante que la empresa Chef de Cuisine evalúe periódicamente la calidad del servicio que ofrecen?

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

13. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine cumple con todas las expectativas que los clientes esperan del servicio que reciben?

Siempre

Debes en cuando

Nunca

14. ¿En su opinión cree usted qué para mejorar la calidad del servicio la empresa Chef de Cuisine debería realizar capacitaciones a todos sus empleados?

Siempre

Debes en cuando

Nunca

15. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine debe cumplir con todos los requisitos que la ley dispone para brindar un servicio de calidad?

De acuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

16. ¿Cree usted que la empresa Chef de Cuisine tiene un alto grado de competencia con respecto al servicio que brinda?

Siempre

Casi siempre

Nunca

17. ¿Considerando su opinión está de acuerdo usted que la calidad del servicio que brindan la empresa Chef de Cuisine es divisada satisfactoriamente?

Siempre

Casi siempre

Nunca

18. ¿Considerando su opinión que tipos de eventos nomas ofrece la empresa Chef de Cuisine?

Cumpleaños

Bautizo

Reuniones Familiares

Otros

19. ¿Considerando su opinión con que frecuencia realiza los eventos la empresa chef de Cuisine?

Cada semana

Cada 15 días

Mensual

Otros

20. ¿En su opinión usted siendo el cliente cómo calificaría el nivel de satisfacción con relación al medio ambiente que existe dentro de la empresa Chef de Cuisine?

Bueno

Malo

Regular

Anexo 4. Entrevista al administrador



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN

EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

**ENTREVISTA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DEL
PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE
LOS RECURSOS EN LA EMPRESA CHEF DE CUISINE LA QUINTA EN EL
CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2023-2027.**

Carrera de administración de empresas

Entrevista dirigida: Ing. Jonny Patín

Cargo: Gerente General de la empresa Chef de Cuisine

Objetivo: Conocer la situación actual de la empresa Chef de Cuisine

1. ¿Qué tiempo tiene constituida la empresa Chef de Cuisine?
2. ¿Sus empleados cuentan con todos los beneficios que la ley dispone?
3. ¿La empresa cuenta con alguna aseguradora para sus empleados en caso de accidentes?
4. ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan durante la entrega del servicio?
5. ¿Cuáles son las tarifas que usted cobra hacia otros cantones de la provincia Bolívar?
6. ¿La empresa cuenta con vehículos para prestar el servicio a los clientes?
7. ¿Considera usted que los empleados y trabajadores cuenta con todo lo necesario para desempeñar cada una de sus funciones?

- 8.** ¿Dentro de la empresa que tan efectiva es la comunicación entre todos los trabajadores?
- 9.** ¿Qué tipo de estrategias usted utiliza para brindar un servicio de calidad?
- 10.** ¿Cuál es su relación con todos sus empleados en la empresa Chef de Cuisine?

Anexo 5. Carta de aceptación de la empresa

Guaranda, 21 de mayo del 2023

Ingeniera:

Gina Alarcón

COORDINADORA DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presente. _

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la empresa Chef de Cuisine servicio de catering (la Quinta)

Por medio de la presente tengo a bien comunicar que la empresa Chef de Cuisine servicio de catering (la Quinta) apoya con la información para la realización del Trabajo de Integración Curricular, Proyecto de Investigación con el tema denominado: Plan de mejoramiento integral para la optimización de los recursos en la empresa Chef de Cuisine La Quinta en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2023 - 2027” al SR. WILLINGTON LEONARDO VERA MARCILLO, con C.I: 0927779678 y al SR. GUSTAVO JOSÉ REMACHE GUAMÁN, con C.I: 0605465566, estudiantes del octavo ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Bolívar.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

ATENTAMENTE,

Ing. Jonny-Patín

CHEF DE CUISINE
Chef de Cuisine servicio de catering (la Quinta)

Anexo 6. Certificado de antiplagio Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ING. MARIO ENRIQUE ESCOBAR GORTAIRE EN CALIDAD DE DIRECTOR
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

Que el trabajo de investigación curricular denominado "Plan de mejoramiento integral para la optimización de los recursos en la empresa Chef de Cuisine La Quinta en el Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2023 - 2027", presentado por: Gustavo José Remache Guamán y Willington Leonardo Vera Marcillo, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud de 4%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 11 de octubre del 2023

Atentamente,

Ing. Mario Enrique Escobar Gortaire

Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo 7. Reporte de similitud

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - EMPRE
SA CHEF DE CUISINE.docx

AUTOR

Willintong & Gustavo Vera & Remache

RECuento DE PALABRAS

23453 Words

RECuento DE CARACTERES

128228 Characters

RECuento DE PÁGINAS

130 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 11, 2023 10:06 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 11, 2023 10:08 AM GMT-5

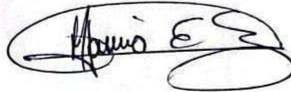
● 4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 80 palabras)



0200886844

Resumen