

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR
PRODUCTOS ALIMENTICIOS. DISTRIBUIDORA SUCASA, C.A.

Presentado por:

BR. CARRILLO D. OSWAR A

CARVAJAL, 2021

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR
PRODUCTOS ALIMENTICIOS. DISTRIBUIDORA SUCASA, C.A.

Trabajo presentado como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial

Presentado por:

Br. Carrillo D. Oswar A

CARVAJAL, 2021

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

www.uvm.edu.ve

R.I.F: J-31702424-9



Av. Independencia con calle La Paz, Sede Mirabel, Urbanización Mirabel, Plata I,
Diagonal al Parque SAPNNAET. Municipio Valera Estado Trujillo.

VICERRECTORADO FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, Profa. Yumary Valecillos, Prof. Javier Mazzey y Profa. Marilyn Briceño, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado: “**ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA**

ELABORAR PRODUCTOS

ALIMENTICIOS. DISTRIBUIDORA SUCASA, C.A.”, que presenta el Bachiller **OSWAR ALEJANDRO CARRILLO DUARTE**, portador de la Cédula de Identidad N° **28.322.752**, nos hemos reunido para revisar dicho Trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con: **VEINTE (20)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

En fe de lo cual firmamos, en Valera a los veintinueve (29) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).

Prof. Javier Mazzey

JURADO

Profa. Yumary Valecillos C.I. 11.319.775
14.151.309

TUTORA

Profa. Marilyn Briceño C.I. 13.205.436
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Marilyn Briceño C.I. 13.205.436 DECANA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Carvajal, 20 de junio de 2021

Ciudadano: Dr. Wilmer Méndez
Director del CIDIFI
Presente.-

Por medio de la presente, hago de su conocimiento, que ante la solicitud realizada por el ciudadano: **OSWAR ALEJANDRO CARRILLO DUARTE** portador de la **C.I. V.- 28.322.752**, acepto el compromiso de Tutorar el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: **ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR PRODUCTOS ALIMENTICIOS. DISTRIBUIDORA SUCASA, C.A.;** hasta su presentación y evaluación.

Atentamente,

Prof(a). Yumary Valecillos
C.I. N° 14.151.309

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del trabajo especial de grado titulado **ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR PRODUCTOS ALIMENTICIOS. DISTRIBUIDORA SUCASA, C.A.**; presentado por el **Br. Oswar Alejandro Carrillo Duarte**, titular de la cedula de identidad **V.-28.322.752**, para optar al grado de **INGENIERO INDUSTRIAL**, considero que reúne los requisitos y méritos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Carvajal a los 19 días del mes de Octubre del 2021

Profa. ING. YUMARY VALECILLOS

C.I. No.14.151.309

AGRADECIMIENTOS

Al cumplir unas de mis metas más importantes doy gracias a Dios y a la Santísima Virgen por permitirme llegar con éxito, superando cada uno de los obstáculos que se presentaron en este largo recorrido, manteniéndome en todo momento con la fe puesta en que si lo podía lograr; guiándome siempre por el buen camino de la constancia, perseverancia, fe, voluntad y la firme convicción de alcanzar la meta propuesta. A su vez, agradecer a todas las autoridades directivas y al personal en general de nuestra ilustre casa de estudio Universidad Valle del Momboy; en especial a cada uno de los profesores que me acompañaron en el largo recorrido de mi carrera con sus aportes, conocimientos y sabidurías, muy especialmente a mi tutora la profesora Yumary Valecillos, así como también a la profesora Marilyn Briceño y el profesor Javier Mazzey quienes fueron pilares fundamentales en el trayecto de mi carrera y desarrollo del trabajo especial de grado. Y por supuesto, quiero agradecer a mis padres, familiares, compañeros de carrera y amigos que de alguna u otra manera se involucraron brindándome todo su apoyo moral, intelectual e impulso constante para no desistir y culminar con éxito el objetivo propuesto. ¡A ustedes muchas gracias por todo!

Oswar Alejandro Carrillo Duarte

DEDICATORIA

Antes que nada le doy gracias a dios por darme esta oportunidad y colocar en mi vida tan maravillosas personas que me han brindado tanto apoyo para que esto sea posible

A mi madre Carolina por estar ahí apoyándome en todo momento, en las buenas y en las malas, creer siempre en mí y nunca dejar que me rinda, sus conocimientos han sido fundamentales a lo largo de mi vida y mi carrera, y me ha dado la valentía para siempre cumplir con mis sueños y metas. Gracias a ella y a mi padre me he convertido en lo que soy hoy, mil gracias le doy por todo, la amo con toda mi alma.

A mi padre Oswaldo (†) quien fue una persona muy especial en mi vida, él fue un pilar fundamental, guiándome por el buen camino para algún día tener un gran futuro, agradezco todos sus conocimientos, sus consejos y todo lo que se esforzó por mí, lo daría todo para que el estuviera aquí viéndome cumplir con esta meta, aunque sé que lo hace desde el cielo, así como también me guía y me protege en todo momento, te extraño mucho.

A mi tía Marisela porque gracias a ella esta meta ha sido posible, le debo tanto por todo, sin duda es un ángel, gracias a ella ahora soy un profesional, me ha apoyado en toda mi carrera sin pedir nada a cambio, lo único que siempre ha querido es que yo pudiera cumplir con mi sueño, te quiero tanto.

A mi hermano Johan por ser esa persona que ha estado siempre a mi lado apoyándome a su manera, quien también se encuentra cursando esta hermosa carrera;

espero que mis conocimientos sean de ayuda y que igualmente cumpla esta meta le deseo mucha suerte, lo quiero mucho.

Oswar Alejandro Carrillo Duarte

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	6
DEDICATORIA.....	7
ÍNDICE GENERAL	9
ÍNDICE DE TABLAS	13
ÍNDICE DE FIGURAS	14
ÍNDICE DE ANEXOS	15
RESUMEN	16
ABSTRAC	17
INTRODUCCIÓN	18
CAPITULO I	21
EL PROBLEMA.....	21
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
Problema General	24
Problemas Específicos	24
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
Objetivo General	25
Objetivo Específicos	25
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
ALCANCES Y LIMITACIONES	27
Alcances	27
Limitaciones	27
CAPITULO II	29
MARCO TEORICO.....	29
ANTECEDENTES	29
Antecedentes Nacionales	29
Antecedentes Internacionales.....	33
BASES TEÓRICAS.....	37

	10
Manual	38
Importancia de los manuales	39
Naturaleza de los manuales.....	39
Ventajas	40
Procedimientos	40
Manual de Procedimiento	43
Importancia de los Manuales de Procedimientos.....	44
Utilidad del manual de Procedimiento.....	45
Objetivos de los manuales de procedimientos.....	46
Estructura del manual de procedimiento.....	47
Descripción.....	47
Glosario de términos	48
Anexo o apéndices	48
Estructura de un Manual	49
Identificación.....	49
Índice	50
Introducción.....	50
Objetivo	50
Alcance.....	50
Políticas.....	50
Responsable.....	50
Procedimientos.....	50
Orientación	50
Coordinador.....	51
Glosario	51
Encabezado.....	52
Cuerpo del Manual	52
Final.....	52
Insumos	52
Técnicas de Elaboración de los Manuales.....	53
Verificar los puntos o asuntos que serán abordados	53

	11
Detallar cada uno de los asuntos	53
Elaborar una norma de servicio que deberá ser incluida en el manual	53
Utilidad del manual de Procedimiento	54
Conformación del Manual	54
Identificación.....	54
Índice o Contenido.....	55
Prologo y/o Introducción	55
Redacción del Manual.....	55
Actualización del manual	57
Equipo de Seguridad Industrial	57
Diagrama de Flujo.....	58
ANTECEDENTES DE LA PRODUCTORA DISTRIBUIDORA SUCASA, S.A.	59
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	60
MISIÓN	62
VISIÓN	62
SITUACIÓN ACTUAL	62
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA	63
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	65
CAPITULO III	67
MARCO METODOLÓGICO	67
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	67
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	68
POBLACIÓN.....	69
MUESTRA	70
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	71
Técnicas.....	71
Instrumento	72
Validez	73
Confiabilidad	73
Método Alpha de Cronbach	74
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	75

	12
TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	76
CAPITULO IV	77
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	77
CAPITULO V.....	101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES.....	102
CAPÍTULO VI.....	104
PROPUESTA	104
INTRODUCCIÓN	104
JUSTIFICACIÓN.....	105
OBJETIVO GENERAL	105
Objetivos Específicos.....	105
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	187
ANEXOS	190

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. SIMBOLOGÍA	58
TABLA 2. MAPA DE VARIABLE	64
TABLA 3. MUESTRA	71
TABLA 4. VALORES DEL COEFICIENTE	75
TABLA 5. ACTUALIZACIÓN	77
TABLA 6. IDENTIFICACIÓN	79
TABLA 7. OBJETIVOS.....	81
TABLA 8. NORMAS DE SEGURIDAD	83
TABLA 9. COORDINACIÓN.....	85
TABLA 10. RESPONSABLE	87
TABLA 11. ALCANCE	89
TABLA 12. PROCEDIMIENTOS	91
TABLA 13. INSUMOS	93
TABLA 14. EQUIPOS.....	95
TABLA 15. ORIENTACIÓN	97
TABLA 16. FORTALEZAS	99

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ESQUEMA ORGANIZACIONAL.....	63
FIGURA 2. ACTUALIZACIÓN	78
FIGURA 3. IDENTIFICACIÓN.....	80
FIGURA 4. OBJETIVOS.....	82
FIGURA 5. NORMAS DE SEGURIDAD.....	84
FIGURA 6. COORDINACIÓN	86
FIGURA 7. RESPONSABLE	88
FIGURA 8. ALCANCE.....	90
FIGURA 9. PROCEDIMIENTO	92
FIGURA 10. INSUMOS.....	94
FIGURA 11. EQUIPOS	96
FIGURA 12. ORIENTACIÓN.....	98
FIGURA 13. FORTALEZAS	100

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	191
ANEXO A1. ENCUESTA	191
ANEXO B. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	192
ANEXO B1. CONSTANCIA 1	192
ANEXO B2. CONSTANCIA 2	193
ANEXO B2. CONSTANCIA 3	194
ANEXO C. CUADRO DE CONFIABILIDAD	195
ANEXO C1. CÁLCULO DE CONFIABILIDAD.....	195

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR PRODUCTOS ALIMENTICIOS. DISTRIBUIDORA SUCASA, C.A.

Autor: Br. Oswar A. Carrillo D.
Tutor: Ing. Yumary Valecillos
Año: 2021

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Proponer la Actualización del Manual de Procedimientos para Elaborar Productos Alimenticios Doña ENMA Distribuidora SUCASA, C.A. Ubicada en la parroquia Campo Alegre, Municipio San Rafael de Carvajal del Estado Trujillo. El estudio se enmarcó en una investigación descriptiva, Proyectiva con diseño de campo, la población objeto de estudio estuvo conformada por un total de 12 sujetos. Para la recolección de la información se diseñó un instrumento con base a 12 preguntas con cinco (5) alternativas: siempre(S), casi siempre (CS), algunas veces (AV), casi nunca (CN), nunca (N), el cual conto con la validación de tres expertos en el área correspondiente, su confiabilidad se realizó a través del método de Alpha de Crombach, obteniéndose un coeficiente de 0,98 Altamente Confiable. Los resultados obtenidos permitieron concluir: no se realiza periódicamente la actualización del manual de operaciones, algunas veces el personal utiliza los equipos de seguridad laboral, no se verifica cada una de las operaciones y procedimientos de cada actividad, no se asigna responsabilidad de cada actividad, no se definen las orientaciones en el manual, por lo consiguiente, se recomienda que estos resultados, se le debe dar a conocer a los encargados de la organización, de modo que le permitan reflexionar acerca de las debilidades encontradas, con la finalidad que se aplique la propuesta de la actualización del manual de procedimiento.

Palabras clave: Manual de Procedimientos, Proceso, Producción.

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**ACTUALIZATION OF MANUAL OF PROCEDURES TO PREPARE FOOD
PRODUCTS. DISTRIBUIDORA SUCASA, C.A.**

Author: Br. Oswar A. Carrillo D.

Tutor: Ing. Yumary Valecillos

Year: 2021

ABSTRAC

The objective of this research is to Propose the Update of the Manual of Procedures for Making Food Products Doña ENMA Distribuidora SUCASA, C.A. Located in the Campo Alegre parish, San Rafael de Carvajal Municipality of the Trujillo State. The study was framed in a descriptive research, projective with field design, the population under study consisted of a total of 12 subjects. To collect the information, an instrument was designed based on 12 questions with five (5) alternatives: always (S), almost always (CS), sometimes (AV), almost never (CN), never (N), which had the validation of three experts in the corresponding area, its reliability was performed through the Crombach Alpha method, obtaining a coefficient of 0.98 Highly Reliable. The results obtained allowed to conclude: the updating of the operations manual is not carried out periodically, sometimes the staff uses the occupational safety equipment, each of the operations and procedures of each activity is not verified, responsibility is not assigned for each activity, The guidelines are not defined in the manual, therefore, it is recommended that these results should be made known to those in charge of the organization, so that they allow them to reflect on the weaknesses found, with the purpose that is applied the proposal to update the procedure manual.

Keywords: Procedures Manual, Process, Production.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la industria y en especial el sector productivo a nivel alimentario ha crecido vertiginosamente debido a que existe una gran demanda en el mercado por la implementación de nuevos productos que se adapten a las necesidades de la población en general en cuanto a calidad, cantidad y costo y por ende el mercado es muy exigente en lo que se refiere a productos alimenticios. Las cuales deben cumplir con una serie de normativas para un mejor desempeño de acuerdo a los objetivos establecidos.

En Venezuela existe diferentes empresas productoras promoviendo de esta manera la competitividad comercial en las diferentes actividades productivas; aunado a ello, la situación que se presenta a nivel económico, lleva a los pequeños y grandes empresarios a incorporar nuevos productos al mercado por ende es importante que los mismos cumplan con una serie de procedimientos que les permita alcanzar las metas deseadas.

En tal sentido Terry y Franklin (2000), resalta que “Los procedimientos son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito pre determinado de aplicación” (p.99). Todo procedimiento implica además de las tareas y actividades del personal, la determinación del tiempo de realización el uso de los recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y el control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes actividades de la empresa.

En los manuales de procedimientos operacionales se consignan, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones en cada proceso. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Debido a las exigencias del mercado actual para cumplir con un estándar de normas y procedimientos en cada una de sus operaciones se requiere su actualización regularmente. En tal sentido, se realizará la presente investigación en la empresa productora Distribuidora, SUCASA, C.A., específicamente en la sede productora de la Marca Doña ENMA, ubicada en el C.C. Vista Park, municipio San Rafael de Carvajal del estado Trujillo; con objetivo de documentar información que pueda servir de referencia para la elaboración y/o actualización de todos aquellos procesos que se encuentren desactualizados o en su defecto no cuenten con la información requerida para la elaboración del producto. Información necesaria para satisfacer las necesidades del consumidor final de todos aquellos procesos que se desarrollan en la empresa, con la finalidad específica de mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo que se realiza diariamente.

A continuación se desarrollan cinco capítulos que conforman el trabajo final. Estructurado de la siguiente manera: Capítulo I el Planteamiento del Problema, fundamentación y objetivos el mismo; Capítulo II El Marco Teórico y antecedentes, en este capítulo se expresan las referencias de estudios de otros trabajos con características similares a este, también se amplían conceptos relacionados a manuales y procesamiento productivo, entre otros. Capítulo III El Marco Metodológico

el cual explica la fundamentación de la investigación. Capítulo IV Análisis e interpretación de los datos, acá se expresan los resultados del instrumento aplicado a los sujetos a objeto de estudio de la investigación y propuesta para la elaboración y/o actualización del manual descriptivos de los procedimientos u operaciones productivas. Capítulo V Conclusiones y recomendaciones y en el Capítulo VI Diseño de la propuesta, en estas líneas se refleja la conclusión de todo el trabajo realizado y las recomendaciones y sugeridas para la productora Distribuidora SUCASA. C.A.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los manuales de procedimiento contienen información donde se describe las diferentes actividades que deben de ejecutar en las áreas administrativas, de producción, como también precisar las responsabilidades y participación de cada uno de los empleados en sus respectivas funciones dentro de la organización, en la búsqueda de un resultado eficaz y eficiente. Por lo cual Frijonil (2013), define manual de procedimiento como “la recopilación organizada y coherente de procedimientos y/o instructivos de trabajo afines a un proceso de industria de apoyo” (p.68).

En tal modo, la fabricación de productos alimenticios específicamente para el consumo humano, requiere que estos sean de calidad, por lo cual es necesario de un proceso de control que se realice a través de un manual actualizado, donde se incluyan una serie de aspectos, no sólo en la actividad operativa si no en la búsqueda, de brindarle un apoyo al personal, para el cumplimiento de sus diferentes actividades con el fin de lograr un éxito en la producción y por consiguiente en la organización.

En tal sentido, las empresas, por efecto de la relevancia que tienen la estandarización de procesos, la captación y preservación de sus clientes, requieren ajustarse a normativas y nuevos procedimientos de producción para mejorar sus condiciones y alcanzar el éxito corporativo. En tal sentido, para que las empresas puedan sobrevivir en el tiempo, ser competitivas deben perfeccionar sus procesos

estratégicos, medulares de apoyo para lograr ser productivas, eficientes y eficaces, por ello es de suprema importancia que sus procesos y procedimientos estén claramente definidos ya que esto ayudará a materializar los objetivos que se quieren lograr debido a que proporcionan información clara, precisa, confiable y a tiempo de la forma en que deben realizarse las actividades en los diferentes procesos de producción que existan dentro de la organización.

Por consiguiente, Medina y Quevedo (2017), señalan que “En las dos últimas décadas, el comercio internacional y los hábitos de consumo alimenticio han sufrido cambios importantes, en consecuencia, se han desarrollado nuevas técnicas de producción, preparación y distribución de alimentos”. Es por ello, que para lograr atender las tendencias que exige el mercado actual, las productoras, entre ellas las del sector de alimentos, requieren usar herramientas que permitan una correcta gestión de sus procesos y contribuyan con la certificación de productos conformes. Cabe destacar que la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2002), estableció una resolución donde se reconoce la inocuidad de los alimentos como la garantía de que no causarán daño al consumidor, cuando se preparen o consuman de acuerdo con el uso previsto en pro de que lleguen a la población productos alimenticios con la calidad de producción adecuada.

De tal forma, la actualización de un manual de normas y procedimiento de producción para una empresa siempre es recomendable realizarlos regularmente debido a que todo puede cambiar en cuanto a la calidad y cantidad de productos, y/o la incorporación de nuevos al mercado. Dentro del sector productivo alimentario venezolano, se encuentran diversas empresas de producción, como artesanal.

Por su parte la empresa “Distribuidora SUCASA, C.A.”, es una corporación venezolana encargada de la distribución y venta de productos alimenticios al mayor, así como también a la transformación, selección, confección, empaque de productos en general; En este orden de ideas es importante mencionar que la misma cuenta con una sede productora, la cual tiene como razón social la elaboración de productos alimenticios de marca “Doña ENMA” tales como torta, encurtidos, vinagretas, salsas, antipasto, frituras embolsadas; dedicados principalmente a la producción y distribución en toda la cadena de Supermercados Caracas, S.A., y SAIDY, siendo así, su marca exclusiva.

El mismo se llevara a cabo en la filial ubicada en el C.C. Vista Park del sector El Amparo, municipio San Rafael de Carvajal del estado Trujillo. Es oportuno mencionar, que esta necesidad se detectó a través de observaciones y conversaciones realizadas en la empresa; se pudo constatar que cuentan con manuales de procedimientos para la elaboración de sus productos, la problemática radica en que sus últimas actualizaciones fueron realizadas en el año 2017.

El crecimiento de la demanda de productos que se elaboran en la empresa Distribuidora SUCASA, C.A., se implementó la elaboración de nuevos productos y se ha modificado los que existen. Por consiguiente, la distribuidora como objeto de estudio no cuenta con manuales de procedimientos actualizados, lo que dificulta la orientación del personal respecto a la producción exacta de cada uno de sus productos, por tanto, requiere la restructuración de sus manuales de procedimientos productivos debido a que esto puede que atrase el trabajo de elaboración y producción, ya que los mismos han cambiado en cuanto a cantidad y tipo.

Es así, como resulta un inconveniente para el personal existente y más aún para los que recién se incorporan a dicha productora ya que desconocen el procedimiento y requiere de un manual para la elaboración de los productos de manera eficaz. En este particular, el objeto de estudio de ésta investigación está orientado en la propuesta para la actualización del manual de los procedimientos u operaciones productivas de la “Distribuidora SUCASA, C.A”.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cómo sería la actualización de un manual de procedimientos para elaborar Productos Alimenticios, Doña Emma de la Distribuidora SUCASA, C.A.?

Problemas Específicos

¿Cuál es la situación actual del manual de procedimiento en el proceso de fabricación de productos alimenticios, Doña Emma de la Distribuidora SUCASA, C.A.?

¿Cuáles son los requerimientos del manual de acuerdo al procedimiento, para la elaboración de los productos alimenticios, Doña Emma de la Distribuidora SUCASA, C.A.?

¿En qué consiste la actualización del manual de procedimientos para elaborar productos alimenticios, Doña Emma de la Distribuidora SUCASA, C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer la Actualización del Manual de Procedimientos para elaborar Productos Alimenticios, Doña Emma de la Distribuidora SUCASA, C.A. para el año 2022.

Objetivo Específicos

Diagnosticar de la situación actual del manual de procedimiento en el proceso de fabricación de productos alimenticios, Doña Emma de la distribuidora SUCASA, C.A. para el año 2022.

Determinar los requerimientos del manual de acuerdo al procedimiento, para la elaboración de los productos alimenticios, Doña Emma de la distribuidora SUCASA, C.A. para el año 2022.

Diseñar la actualización del manual de procedimientos para elaborar productos alimenticios, Doña Emma de la distribuidora SUCASA, C.A. para el año 2022.

Justificación de la Investigación

La aplicación de un manual de operaciones viéndola como un todo, se centra en servir de la mejor manera a los consumidores de allí que una mala gestión o decisión

en algún área de la cadena de operación y producción afecta directamente el servicio prestado a los clientes. Es en lo que toda organización debe estar orientada a ejecutar con toda normalidad los procesos de producción en este caso alimenticio ya que de estos depende el éxito de la empresa. Por lo que se hace necesario, realizar periódicamente la actualización de los manuales de procedimientos u operaciones con el fin de conocer nuevas estrategias para la aplicación de estos, de una manera adecuada según la exigencia de la organización.

Está investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque permite actualizar las diferentes definiciones y teorías que permitirán sustentar la investigación como también definiciones sobre diferentes términos a utilizar en la producción de los productos. Así mismo esta investigación se justifica desde el punto de vista metodológico, ya que servirá de insumo referencial para próximas investigaciones, a realizarse sobre el mismo tópico, para la continuación y puesta en práctica del mismo, ya que su propósito se circunscribe a plasmar una propuesta que orienta a la gerencia de productos Doña ENMA de la Distribuidora SUCASA, C.A., referente a la elaboración de productos alimenticios.

Así mismo se justifica desde el punto de vista práctico porque para la organización el conocimiento y la praxis de los procesos de producción como parte de la gestión dentro de la empresa, les facilitaría, el trabajo, operacional y fabricación, asegurándoles un eficaz cumplimiento en sus funciones. El Manual de procedimientos permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los usuarios en el área de Operaciones, pese a que poseen experiencia en el proceso de producción y un alto juicio de responsabilidad, es imprescindible contar con un manual que sea

utilizado como herramienta que permita transmitir prácticas y conocimientos, además y mejorar sus funciones.

Desde el punto de vista Social se justifica esta investigación ya que se busca con la actualización del manual que se aplique en la producción de los productos todos los procesos, para que los artículos satisfagan las necesidades de los consumidores y contribuyan a mejorar los productos en el mercado, no solamente la inocuidad de los productos ofrecidos sino las características nutricionales de cada alimento ofertado.

Alcances y Limitaciones

Alcances

Lo que se pretende con esta investigación, realizar una propuesta sobre la actualización del manual de procedimiento para la fabricación de alimentos, con el propósito de actualizar cada uno de los elementos que conforman dicho manual, para así tener una mejor producción y calidad en los productos alimenticios.

Limitaciones

Es importante destacar que al llevar a cabo esta investigación, se debe tener en cuenta las limitaciones que se puedan presentar, más aun, considerando el factor tiempo dentro de la organización empresarial como canal de investigación y recolección de datos ya que la misma cuenta con el tiempo estipulado para los procedimientos a

realizar cada día, por lo cual, es de suma importancia estar atento para poder registrar la información de los procedimientos que se llevan en un día. En ocasiones puede que se presenten contratiempos al momento de registrar los datos, ya que los mismos se realizan de forma simultánea.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En este capítulo se presentan aspectos relevantes relacionados con los antecedentes y la fundamentación teórica que permite destacar la importancia que diferentes investigadores le han dado a la temática referida.

Antecedentes

Diversas son las investigaciones realizadas para conocer las realidades de la organización, sus necesidades, recursos y la aplicación de los manuales de procedimientos. Para Arias (2012), describe los antecedentes como “indagaciones previas que sustentan el estudio, que tratan sobre el mismo problema o se relacionan”(p.25).A continuación se señalan los antecedentes de diferentes estudios e investigaciones en la que se exponen los trabajos especiales de grado realizadas por diversos autores, los cuales se tomaran como referencia y servirán como base de investigación.

Antecedentes Nacionales

León y Aveledo (2018), presentan el siguiente Trabajo de investigación titulado: “Manual de Normas y Procedimientos que oriente a la Estandarización de todas las actividades que se ejecutan en los Departamentos de Inventario y Ventas de la Distribuidora Valle Fresco 2000, C.A.”. Nueva Esparta .Venezuela. Para optar al título

de Licenciado en Administración, cuyo objetivo principal fue Diseñar un manual de normas y procedimientos que oriente a la estandarización de todas las actividades que se ejecutan en los departamentos de inventario y ventas de la Distribuidora Valle Fresco 2000, C.A. Realizado por medio del análisis del riesgo operativo con mapeo de calor. Inicialmente se realizó el análisis de las actividades actuales que se llevan a cabo dentro de dichos departamentos, logrando evidenciar la inexistencia de un manual que documentara y regularizara dichos procesos.

De tal manera para llegar a la culminación del presente planteamiento se delimitaron una serie de objetivos específicos los cuales fueron necesarios para definir una cantidad de factores determinantes para la elaboración de dicho manual. La investigación se enmarcó con la particularidad de un proyecto de tipo factible, con un diseño de la investigación de tipo tanto no experimental como documental. Se aplicaron las técnicas de recolección de datos: observación y entrevista, y como instrumento de recolección de datos se utilizó la observación libre o no estructurada y la guía de entrevista; se tomó como muestra a la totalidad de la población la cual fue de once personas (11), ya que la misma es una empresa pequeña.

Se concluyó que con la elaboración de un manual que se espera optimizara y generara una gestión de mayor calidad en los departamentos de inventario y ventas, lo que a la larga beneficiara el crecimiento de la empresa aplicando normas y procedimientos que le ayuden a llevar de una manera más eficiente y eficaz sus procesos.

El aporte del trabajo mencionado se relaciona en la variable, el manual de procedimiento que orienta en el desarrollo y fundamentación de como presentar la propuesta que se desarrolla en esta investigación.

Quintero (2017), realizo una investigación, titulada: “Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de importación de Bolivariano de Puertos S.A.”, para optar al título de Licenciado en Ciencias Fiscales, ubicado en Puerto Cabello Estado Carabobo, cuyo objetivo general en elaborar un manual de operaciones llevadas a cabo en la empresa Bolivariana de Puertos S.A., ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo, con el fin de hilvanar las ideas de los expertos en el área que hacen vida dentro de la empresa. Razón por la cual se visitó a la misma para poder llevar a cabo la recolección de toda la información necesaria y así diseñar un manual óptimo, eficaz y eficiente para las operaciones portuarias realizadas en la empresa.

La metodología utilizada fue un proyecto factible sustentado en una investigación de campo con un diseño no experimental, tomando una muestra de 900 empleados pertenecientes al área de exportación destinados para realizar labores de descarga, recepción y otras labores inherentes a labores de importación, considerando la muestra presentada, la misma es de carácter estratificado. Utilizando como técnica la recolección de datos, la encuesta y la observación directa.

Se concluyó el mismo con el diseño del manual, el cual permitirá a la organización una mayor fluidez en la realización de las actividades optimizando progresivamente tanto en materia de recursos humanos como en la productividad y recomendación a nivel internacional por la eficacia laboral dentro de la empresa.

Descriptores: Manual de operaciones, optimización, productividad, operaciones portuarias.

El aporte del presente estudio, reafirma la importancia significativa de la elaboración de un diseño de un Manual de Normas y Procedimiento, por lo cual este antecedente me sirvió como guía para elaborar el manual de procedimiento.

Medina (2017). Realizo una investigación, titulada “Instrumento para la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura en las líneas de producción de bebidas en la empresa 3P Inversiones C.A.” para optar al título de Ingeniero de Procesos Industriales. La investigación se realizó, en el estado Aragua. Siendo su objetivo General diseñar un Instrumento para la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura en las líneas de producción de bebidas alimenticias en la empresa 3P Inversiones C.A. El estudio se enmarcó en una investigación de tipo proyectiva y con un diseño de campo.

En esta metodología, se consideró una población conformada por treinta (30) personas que laboran en las áreas de producción. Por tratarse de una población pequeña la muestra fue de tipo censal. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa, la encuesta dicotómica de alternativas (Conforme/No Conforme), revisión documental y bibliográfica, permitiendo obtener tanto información cualitativa como cuantitativa en la investigación; de la misma manera, los datos fueron analizados a través de organigramas, diagramas de flujo, diagrama de proceso, diagrama de árbol, arrojando gráfico de barra, gráfico circular, cuadro de categorización de riesgos, cuadro de Enfermedades por Transmisión Alimentaria (ETA) asociadas a bacterias, virus y parásitos, formato de análisis de peligros para la identificación de los Puntos Críticos de

Control (PCC), cuadros de higiene de manos y uso de Equipos de Protección Personal (EPP) basado en evaluaciones de riesgos.

Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron el higrómetro y el luminómetro. Dichos instrumentos, permitieron medir la humedad en algunas etapas del proceso y detectar el nivel de higiene en los equipos, respectivamente. Los resultados obtenidos formaron parte del estudio de las bebidas alimenticias en polvo a través del Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP), sugiriéndose las herramientas de monitoreo, Puntos Críticos de Control (PCC) y algunas técnicas higiénicas para la correcta manipulación de las merengadas en pro del cumplimiento de las BPM.

La presente investigación servirá como aporte para el fundamento de la realización del manual de procedimiento de elaboración de productos alimenticios, que se propone en el trabajo de grado.

Antecedentes Internacionales

Cortez (2020), presenta el siguiente trabajo de investigación titulado: “Propuesta de manual de procedimientos para el área de recursos humanos de la empresa INDUSTRIALES S.A”. Nicaragua para optar al título de Maestría en Grado de Master en Administración Funcional de Empresa. La presente investigación tuvo como propósito elaborar una propuesta de manual de Procedimientos para el área de recursos humanos en la empresa INDUSTRIALES, S.A., que permitirá establecer

homogenización a las actividades que se lleven a cabo, en cada uno de los lineamientos establecidos para el desempeño de los colaboradores del área.

Para su desarrollo se definió que la investigación es no experimental de índole transversal, el estudio es de carácter cuali-cuantitativo, donde se efectuó una investigación cualitativa y cuántica en cuanto a la recopilación de la información a obtener, de manera que, la muestra objeto de estudio fue de 10 participante, que comprende parte del personal del área de recursos humanos quienes proporcionar la información pertinente para alcanzar este propósito. De manera de cumplir con el objetivo se elaboró un cuestionario para aplicar la entrevista, donde se obtuvo: la recopilación de información general sobre el tema, aspectos técnicos que debe contener un manual y pasos a seguir para concretar manuales de procedimiento de recursos humanos para la organización.

En los resultados presentados se determinó que con la elaboración de la propuesta un manual de procedimiento para el área, adecuado conforme los aspectos técnicos que deben contener un manual, contribuyendo a fortalecer la organización de dicha área logrando mantener la esencia y directrices básica para el buen funcionamiento de cada actividad a realizar. Por tanto, se llegó a la conclusión que el manual favorecerá la ejecución estandarizada de los procedimientos que se efectúen en recursos humanos, y que mediante esta herramienta contará con registros actualizaos y relevante que permita a los colaboradores desempeñar sus funciones de la mejor manera posible dentro de la institución

El presente Trabajo es importante como sustento al actual debido a que aporta en el diseño de las condiciones tomadas en cuenta para elaborar un manual de

procedimientos, aunque cubran aspectos algo distintos, la variable involucrada esta en ambos, lo cual también refuerza las bases teóricas.

Cevallos (2018), realizo un trabajo de investigación titulado “Manual de procedimiento para el área de alimentos y bebidas en los hostales de la ciudad de Bahía de Caráquez”. Ecuador, para optar al título de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras. La cual tuvo como objetivo general Elaborar un Manual de Procedimientos para el área de alimentos y bebidas en los hostales de la ciudad de Bahía de Caráquez, metodológicamente el tipo de investigación a realizarse fue correlacionar (exploratoria y descriptiva), como técnicas e instrumentos se abordó lectura científica para fuente de información bibliográfica para realizar la conceptualización del Marco Teórico, la encuesta, se aplicó a los usuarios consumidores y administradores de los hostales señalados y las entrevistas que permitió conseguir información obtenida de los usuarios y administradores de los hostales señalados para el efecto.

La muestra fue de 30 consumidores en el Hostal Coco Bongo perteneciente a la Ciudad de Bahía de Caráquez para poder emplearle las encuestas. Concluyendo que por los resultados obtenidos en el trabajo de campo se puede concluir que el 30% de los consumidores buscan alimentos de calidad sin importar el precio que pagan por el producto a consumir, donde la calidad es un factor fundamental cuando se consume alimentos limpios y sin contaminación. El 100% de los hostales encuestados afirman que un manual ayudaría en la manipulación de alimentos y bebidas, por lo que su desarrollo y aplicación será fundamental para los negocios de hospedajes y alimentos de la ciudad y capacita al personal.

Se recomienda la utilización de este Manual como una práctica diaria en el desarrollo de las actividades que tienen lugar en las áreas de A+B de los hostales implicados, efectuar constante control de plagas, capacitar constantemente al personal y cuidar localidad de los alimentos que venden.

Como aporte se tiene que el marco teórico del trabajo mencionado contribuyó a las bases teóricas de la presente investigación, ya que la variable está involucrada directamente en el estudio.

Samayoa (2017), realizó un trabajo de investigación titulado “Elaboración e Implementación de un Manual de Procesos Estándar Principales dentro del Laboratorio de Aseguramiento de calidad de una Industria de Alimentos Guatemalteca. Guatemala. 2017.” Para optar al título de Nutricionista. Cuyo objetivo fue elaborar un manual de procedimiento de procesos estándar para el Laboratorio de Aseguramiento de Calidad de una empresa de alimentos ubicada en Guatemala, durante los meses de enero a abril de 2017. Su diseño fue un estudio descriptivo, transversal. Ubicada en Chimaltenango. Para indicar los procesos que se incluyeron en el manual se realizaron los siguientes procedimientos, primero un diagnóstico del Laboratorio de Aseguramiento de Calidad, posteriormente una propuesta de los procesos a incluir, ya con los procesos seleccionados se elaboró el manual y finalmente se validó el manual, tanto con el personal operativo como directores del Laboratorio.

Como parte del diagnóstico del Laboratorio se evaluaron los procesos y también las normas de bioseguridad, evaluación del estado nutricional de los trabajadores, así como los antecedentes de enfermedades crónicas, encontrándose mayormente con estado nutricional normal, y sin antecedentes de diabetes, o enfermedades crónicas.

Se incluyeron cinco procedimientos en el manual, siendo éstos los de productos con mayor demanda. El manual, incluye diez secciones, validado por el personal del Laboratorio. Para esta investigación se logró estandarizar cinco procedimientos más importantes aplicados en el Laboratorio de Aseguramiento de Calidad, los cuales son Inspección del producto, análisis de materia extraña, análisis del pH, análisis de cloruro y análisis de la consistencia de productos terminados.

El aporte de este trabajo es permitir visualizar de manera detallada la previa identificación de los macro procesos, ejecutados por los trabajadores en el laboratorio para constatar la calidad de los alimentos, por la cual tiene relación con la presente investigación en el diseño de la propuesta. Por consiguiente su aporte en esta investigación sirvió como fuente para desarrollar el marco teórico.

Bases Teóricas

Con el propósito de apoyar teóricamente la investigación, se formuló un cuerpo teórico de aspectos que se relacionan con el tema en estudio.

En lo cual se tiene que Balestrini (2007), expresó que las bases teóricas “tratan de presentar brevemente una sinopsis general de todos los aspectos que se han de abordar a fin de construir el contexto teórico del problema en estudio” (p.25). Las teóricas escogidas permiten orientar en un texto más amplio el desarrollo de la presente investigación, estas se ubicaron en la biografía de diversos autores expertos en los manuales de normas y procedimientos operativos con el propósito de proporcionarle autenticidad y credibilidad al contenido de la investigación.

Manual

El manual es un documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de una organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente. Al respecto Catacora (2009) lo define como un “documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o instrucciones sobre organización y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (p.54). Esto se reduce en una expresión formal que todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

Franklin (2000), con relación a esto comenta que “son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación que permiten registrar transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización, así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas” (p.32). Por lo que la definición anterior hace entender que los manuales son libros que contienen lo más elemental del tema, en este sentido, son considerados vitales para incrementar, además aprovechar los conocimientos, experiencias de las personas.

Además, los manuales son considerados como una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la información adecuada sobre un tema o procedimiento.

Otra definición encontrada cuya autoría proviene de Álvarez (1996) lo establece como “manuales que documentan las actividades y procesos que desarrolla cada una de las áreas de la organización. Es conveniente que cada área autorizada tenga su propio Manual de Políticas y Procedimientos” (p.50). Con esta definición se agrega algo importante de que cada área funcional o departamento de la empresa debe tener un manual de políticas y procedimientos ya que con esto se pueden definir y separar de forma más clara las actividades, procesos que realizara cada uno y establecer las responsabilidades.

Importancia de los manuales

Los manuales sin dudas son indispensables para llevar a cabo cada actividad de una empresa de manera efectiva es por ello que la importancia de un manual para Orozco (2009), radica en:

Que es una herramienta que sirve para el manejo y planificación de las operaciones o procedimientos a realizar, sean estos recursos humanos o materiales; a su vez, constituyen un medio para agilizar los procesos de producción y aumentar el logro de sus objetivos (p.47).

Naturaleza de los manuales

El contenido de los manuales obedece generalmente al asunto que se le piensa a dar en la organización. Los distintos tipos de manuales deberán ser diseñados con detalles de carácter instructivo, con el fin de abarcar las necesidades de la Empresa.

Ventajas

Las ventajas de los manuales son la razón del porqué la mayoría de las organizaciones les dan tanta importancia y es que según Duhalt (2000):

Son importantes por cuanto ofrecen información de todos los procesos que se deben desarrollar, el uso de los manuales ofrece cuantiosas ventajas entre las cuales se pueden mencionar las siguientes: Son precisas en cuanto a la descripción de funciones y procedimientos que se desarrollan en una organización. Clarifican las funciones a seguir o las responsabilidades a asumir en aquellas situaciones en las que puedan surgir dudas respecto a las actividades a realizar (p.62).

Procedimientos

Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse. Según Melinkoff (1990), los procedimientos son “la realización de una serie de labores en forma orgánica y guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar esas

labores”(p.28). En realidad estos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.

De igual manera. Chiavenato (2007), expresa que:

Estos son los usados por la empresa y se han ido evolucionando en forma creciente permitiendo realizar las actividades con mejor progreso de los procesos productivos: eficiencia y eficacia logrando así mayor cumplimiento de sus objetivos y ser competitivo en el mercado. Por lo cual, las empresas actualmente han determinado un creciente desarrollo de la administración, actividad que requiere de adecuados y modernos procedimientos, esto con el fin de atender las obligaciones y necesidades que hoy en día requiere cualquier organización moderna (p.12).

Por otra parte, los procedimientos, además de lograr los objetivos de las organizaciones, tiene como finalidad jerarquizar las actividades de manera que simplifiquen las funciones, con el fin de establecer medidas correctivas necesarias para evitar desviaciones de las actividades a desarrollar en la empresa, de allí la necesidad de llevar un proceso administrativo para determinar la operatividad de la empresa y de esta manera mantener la producción eficientemente. De esta forma, se puede admitir que las actividades productivas que intente un futuro exitoso en las empresas, empieza con un factor fundamental los procedimientos. Estos por supuesto dicen que estrategias se debe desarrollar para alcanzar determinados objetivos.

En tal sentido, los procedimientos nos permiten mantener una comunicación efectiva al momento de poder coordinar cualquier actividad a realizar de manera

correcta y sistematizada. De igual manera, sus objetivos son, presentar una visión de la organización, precisar las funciones asignadas a cada unidad, para definir responsabilidades, evita errores y a su vez se gana tiempo y esfuerzo ya que existe la precisión al organizar la actividad, se obtienen mejores resultados, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

En este orden de ideas, el objetivo de toda operación debe ser lograr excedentes, por lo tanto, su tarea debe ser crear el ambiente para la labor colectiva, de tal manera que cada individuo contribuya a los fines comunes con el menor costo de tiempo, dinero, esfuerzos o recursos materiales. Para lograr todo esto se fundamenta en las funciones principales de la administración como son: planificación, organización, dirección y control. Lo que le aporta a la empresa las herramientas básicas para enfrentar el área o entorno donde desarrolla sus actividades.

En referencia con lo anterior, lo fundamental de la administración es alcanzar y buscar los mejores resultados utilizando la capacidad de las personas, siendo así que las diferentes organizaciones buscan la eficiencia a través del desarrollo de su personal actuando con el mayor de los esfuerzos para el éxito de la empresa. Tal como lo señala Certo (2009), la organización es “un proceso sistemático de programas de acción encaminados a alcanzar los objetivos organizacionales convenidos, mediante el proceso de analizar, evaluar y seleccionar entre las oportunidades que hayan sido previstas” (p.14).

Sin duda alguna, que las empresas requieren documentar sus transacciones y dejar constancia de todo el trabajo que llevan a cabo los empleados a través de documentos escritos. La gran mayoría de la información correspondiente a las

transacciones que se llevan en una organización, deben de ser hecha en los manuales. Es por ello que se debe implementar dentro de éstos todos los esquemas para controlar y mejorar la información de las transacciones desarrollada en el departamento o sitio que se realicen.

Manual de Procedimiento

Lo define Dessler (2000) como:

El Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades que intervienen precisando su responsabilidad y participación (p.29).

A su vez para Méndez (2012) estos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”(p.19). Por lo tanto un manual de procedimientos, específica de manera detallada cada una de las tareas que se deben realizar, con el fin de efectuar los objetivos organizacionales trazados por la Empresa, generalmente indica en su descripción; quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse las operaciones.

En ese mismo orden de ideas para Diamond (2003)

El manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a un actividad específica en una

organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño; lo anterior significa que este documento contiene los pasos a seguir para realizar una o más funciones (p.25).

Según Franklin (2000) los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”(p.64).

La definición de Diamond (2003) es la siguiente: “el manual de procedimientos es el libro de los Cómo. Es la pregunta común de cómo hacer las cosas. A estos manuales también se les conocen como manuales de operaciones” (p.28).

En este orden de ideas Gómez (2001) lo describe así “El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas” (p.39).

Por lo cual de acuerdo a las definiciones anteriores, se puede decir que los manuales de procedimientos son fundamentales para el buen funcionamiento de una organización, permitiendo así tener mayor efectividad en cada una de sus operaciones.

Importancia de los Manuales de Procedimientos

Cada procedimiento es de suma importancia para llegar a una meta final de manera eficiente y eficaz, es decir, es cada paso a seguir para elaborar una actividad. En este sentido Franklin (2000) expresa que la importancia de los manuales radica en que:

Equipan y controlan el cumplimiento de las cargas de trabajo y evitan su alteración arbitraria; simplifican la responsabilidad por fallas o errores; facilitan las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; permite que tanto los empleados como sus gerentes conozcan si el trabajo se está ejecutando adecuadamente; disminuye los costos al aumentar la eficiencia general de una organización (p.24).

Utilidad del manual de Procedimiento

Para Franklin (2000), en cuanto a la utilidad de los manuales de procedimientos se da por lo siguiente:

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto el adiestramiento, capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, interviene, en la consulta de todo el personal. Empezar tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, entre otras (p.78).

Objetivos de los manuales de procedimientos

Los manuales de procedimientos definen las funciones y se asignan a una unidad administrativa delimitando responsabilidades, con el fin de evitar la duplicidad de las actividades o el omitir alguna de ellas.

Permitir que las actividades lleven su secuencia según los lineamientos registrados para una mayor efectividad.

Ayudar en la organización de los recursos, como garantía del buen manejo de tiempo y espacios.

Reclutar y seleccionar es más sencillo al tener claro los requerimientos de la actividad.

Coordinar la elaboración, revisión, aprobación, publicación y aplicación del mismo.

Especificar las actividades a realizar en cada unidad o puesto de trabajo para un óptimo funcionamiento.

Orientar regularmente al personal sobre los cambios o modificaciones que se puedan realizar dentro de la organización.

Es preciso mencionar que dentro de los objetivos del uso de los manuales de procedimientos se encuentra la estandarización de las actividades, esto permite la implementación de registros y reglas para lograr las metas propuestas y obteniendo los mejores resultados. Podemos decir que para lograr la estandarización de las

actividades es necesaria cumplir con los parámetros y reglas establecidas con el objeto de alcanzar los resultados esperados.

En tal sentido, los manuales de procedimiento se diseñan con vistas a su legibilidad, sencillez y flexibilidad. Los mismos cuentan con una estructura específica, adicionando la creatividad de quien lo elabora.

Estructura del manual de procedimiento

Debe contener esta otra información:

Descripción

Paso a paso, cada una de las tareas o actividades, que conforman el procedimiento, con indicación de quiénes, cuándo, cómo y dónde se realizarán: así como cuáles recursos y tecnología se habrá de emplear.

Esta es la parte de más vital importancia de Manual de Procedimientos, por ser la que lo pone a valer; si es eficiente y Útil; o lo convierte en un trasto inutilizable, si resultará inoperante y/o mal concebido.

Cuando de manuales muy extensos se trate, conviene iniciar cada etapa del mismo, con un resumen, que ofrezca una visión panorámica de lo que se trata, y dando realce a los puntos más importantes que describe, para el uso de quienes no tengan necesidad de todo el contenido del manual.

Glosario de términos

En el cual se darán definiciones y explicaciones de todos aquellos vocablos técnicos, o científicos, de uso poco corriente, y que puedan prestarse a erróneas interpretaciones.

Al Final del Manual de Procedimientos, se deben incluir los siguientes datos:

Anexo o apéndices

Como complemento explicativo en detalle, de aquellos aspectos del manual que lo ameriten. También suelen contener ilustraciones, tales como modelo de los formularios, informes y registros, que se utilizarán en el procedimiento.

También se deben señalar aquí los equipos disponibles, para ejecutar las tareas: así como los equipos alternativos previstos.

El apéndice contendrá aquellas informaciones detalladas, que solamente sea de interés de un pequeño grupo de usuarios, y se refiera a algún asunto de importancia suficiente.

Fecha de emisión del procedimiento, para determinar su vigencia En caso de que se trate de un nuevo procedimiento, que modifique alguno anterior al cual sustituye: debe dejarse constancia aquí de cual procedimiento remplazar y deja sin efecto: señalando su código y fecha de emisión.

Nombre de la entidad, responsable de la elaboración del manual y de su contenido.

El manual de procedimientos, debe considerarse como obra de la organización, fruto de su "Jus Imperium"; que lo dota de máxima autoridad. Por tanto no es conveniente que lo firme su autor o autores.

El contenido del Manual de Procedimientos productivos, debe ser revisado con la frecuencia que ameriten los cambios tecnológicos y la dinámica de la economía y de los negocios; de manera que la empresa se actualice, evolucione y prospere; de lo contrario, se estancaría imprudentemente, y no podría equiparse a la competencia.

Estas revisiones se harán constar en el manual y dará origen a la sustitución de las hojas, que las contienen, por las anteriores que dejan sin efecto; de ahí la idea de la presentación del manual en la forma de una carpeta de anillo, con hojas removibles, La revisión de los manuales debe orientarse siempre por las sugerencias y observaciones de los usuarios. Y efectuarse cada vez que se compruebe que sus instrucciones no tienen vigencia y se han vuelto inoperantes.

Estructura de un Manual

En relación a la estructura de un manual es importante conocer cómo va estructurada cada una de sus partes, permitiendo así, una mayor organización administrativa y un eficaz rendimiento a la hora de realizar un procedimiento.

La siguiente estructura está tomada del libro “Organización de empresas” de Franklin (2000), donde se tiene la siguiente estructura (p.46).

Identificación

Aquí se incluyen los datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos a la o las revisiones del manual.

Índice

Presenta la relación de capítulos y apartados del documento.

Introducción

Es una breve explicación del contenido total del manual.

Objetivo

Muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento.

Alcance

Son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo.

Políticas

Son criterios que orientan y facilitan las operaciones.

Responsable

Es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento.

Procedimientos

Son la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.

Orientación

Un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias, en cada una de las actividades a ejecutar para la fabricación de los productos, situando el empleado en una posición favorable ante su desempeño, con el fin de obtener una producción de calidad.

Coordinador

Es la persona encargada de gestionar el trabajo a los empleados dirige ordenadas las tareas de ese grupo de personas para que la empresa finalmente alcance los objetivos marcados, coordinando las funciones de los trabajadores en cada área.

Proceso de inicio y acción en la línea de producción se plasma los pasos necesarios mínimos que debe realizar cada empleado para arrancar las máquinas, los componentes y servicios para la producción y así poner a punto la línea.

Glosario

Es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.

Como toda actividad el elaborar un manual de procedimientos trae consigo una planeación, de una forma sencilla Lazzaro (1995) los describe de la siguiente manera:

Programar los procedimientos en el orden de su importancia y estimar el tiempo empleado para completar el manual, determinar las necesidades del personal directivo, proporcionar a la dirección una tabla de tiempo o diagrama de Gantt para el desarrollo del manual, programar el trabajo de procedimientos a fin de capitalizar las oportunidades naturales de la secuencia del trabajo, decidir sobre detalles físicos del manual (tipo, formato, etc.) y solicitar una cantidad de dinero específica para realizar el trabajo en su totalidad. (p. s/n).

La estructura de un manual constituye una guía útil tanto para los responsables de las áreas como para los responsables de la gestión. La idea es que tenga carácter

práctico y que esté sometido a una continua actualización dados los cambios que se puedan producir en la naturaleza del material o producto a desarrollar:
Encabezamiento, Cuerpo del Manual y Final.

Encabezado

Este debe tener la siguiente información:

Nombre de la Empresa

Departamento, Sección o Dependencia en las cuales se llevara a cabo los procedimientos descritos.

Título con la idea clara y precisa de su contenido

Índice o tabla de contenido relacionados a los elementos que contiene un manual.

Cuerpo del Manual

Descripción de cada una de las actividades, que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuándo desarrollar los procesos u actividades

Final

Al final del manual se debe incluir los siguientes datos:

Fecha de emisión, del procedimiento para determinar su vigencia.

Nombre de la responsable, de la elaboración del manual y su contenido.

Insumos

Se definen como las cosas que suelen ser susceptibles al generar servicios y disminuir las necesidades de las personas, eso significa que son todas las materias

primas que pueden producir nuevos elementos y se usan en la producción de bienes y servicio.

Técnicas de Elaboración de los Manuales

Al realizar cualquier tipo de procedimientos es recomendable conocer las técnicas que podemos realizar ya que esto permite una mayor organización y efectividad de la misma.

Según Gómez (2001) “la elaboración de los manuales es necesario tener presente una serie de requisitos, con el fin de lograr confeccionar adecuadamente estos instrumentos, comenta que existen tres técnicas para la elaboración de los manuales”(p.65), los cuales son descritos a continuación:

Verificar los puntos o asuntos que serán abordados

En este punto se especifica en si los asuntos o puntos de mayor relevancia que debe contar el manual.

Detallar cada uno de los asuntos

En esta parte permite recopilar los datos sobre los asuntos o procedimientos que se va a tratar mediante el hecho de observar cómo se realiza el trabajo aclarando la forma en como proceso es realizado.

Elaborar una norma de servicio que deberá ser incluida en el manual

Esta última técnica deberá explicar el porqué, el cómo, quien lo hace, para que deberá ser redactado en forma clara y sencilla.

Utilidad del manual de Procedimiento

Para Franklin (2000), la utilidad de los manuales de procedimientos se da por lo siguiente:

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

Interviene en la consulta de todo personal.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, entre otras.

Conformación del Manual

La conformación de un manual de procedimientos debe estar estructurada de manera específica permitiendo conocer claramente el contenido para que sea fácil su utilización en cualquier procedimiento.

Para Álvarez (1996), la conformación del manual de procedimiento debe de estar registrado de la siguiente manera:

Identificación

Este documento debe incorporar la siguiente información:

Logotipo de la organización

Nombre oficial de la organización

Denominación y extensión: De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma

Lugar y fecha de elaboración

Numero de revisión, (en su caso)

Unidades responsables; de su elaboración, revisión y/o autorización.

Índice o Contenido

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento. Es necesario que en el manual se detalle claramente, como va estar estructurado el manual con la finalidad de la persona que lo valla a revisar se le sea más fácil ubicar el contenido deseado.

Prologo y/o Introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

Redacción del Manual

Afirma, Gómez (2001)

Éste es un requisito de suma importancia que debe cumplirse, a la hora de preparar el Manual de Procedimiento, por lo que debe presentar una óptima claridad y precisión; de modo quien desee

leerlo, lo interprete de la misma manera, en que fue escrito, para lograr esto, han de observarse los siguientes preceptos:

Codificar apropiadamente cada uno de sus párrafos.

Utilizar frases cortas y palabras de uso corriente, cuando se tenga obligatoriamente que emplear vocablos técnicos de la profesión. Se explicará su correcto significado: ya sea de inmediato, o mejor aún, en un glosario de término, al final del mismo procedimiento, en que aparezca.

Deben redactarse las orientaciones en voz activa siempre: evitándose no solamente la voz pasiva, sino también el participio y el gerundio.

Las frases a utilizar deben ser preferiblemente positivas, utilizando siempre oraciones declarativas y evitándose, en lo posible, el empleo de la palabra "no".

Cada párrafo debe complementar una idea independiente, para poderse codificar, obedeciendo a un esquema lógico; de manera que cada uno de los usuarios pueda formarse una visión en conjunto y ubicar las actividades, que les corresponda ejecutar, dentro del contexto general de la gestión organizacional.

Deben omitirse las abreviaturas, los neologismos, la jerga y refranes, los barbarismos y palabras extranjeras.

Básicamente, al momento de redactar un Manual de Procedimiento, hay que tener en cuenta quienes lo van a leer y cuál

será el uso que se le dará aquí es bueno que el redactor tome en consideración primero al grupo más importante de la organización, lo que va a utilizar y se oriente a satisfacer sus exigencias, primordialmente.

Luego tratará de ejecutar los ajustes pertinentes y más apropiados, para cumplir con los requerimientos del resto de los usuarios. Lo importante es que la información llegue con claridad a la mayor cantidad posible de usuarios, y les sirva de orientación conductual en sus actuaciones laborales (p.54).

Actualización del manual

En la actualización del manual Franklin (2000) Define como la “búsqueda de lograr una mejoría en la ejecución de todos los procesos, en las diferentes áreas y la inserción de los mismos a la serie de documentos, para así lograr una actividad eficaz y eficiente” (p.62).

Equipo de Seguridad Industrial

Para el equipo de seguridad industrial Dessler (2002), indica que se puntualiza: Un dispositivo de uso individual, destinado a proteger la salud e integridad física del trabajador. La utilización del equipo de protección es necesaria para todo trabajador ya que éste evita el contacto directo con el medio y

el ambiente de riesgo, para prevenir los riesgos de accidentes y lesiones en la realización de sus actividades laborales (p.46).

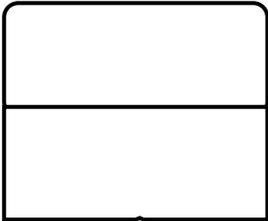
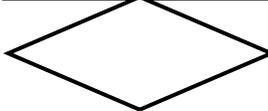
La utilización de los equipos de protección permite al individuo adecuarse al medio ambiente y al nivel de exposición. El equipo de protección para que sea verdaderamente efectivo debe reunir una serie de condiciones en la que se destacan los siguientes: que sean de fácil manejo, cómodos, que no obstaculicen el trabajo y finalmente que sean de mantenimiento sencillo.

Diagrama de Flujo

Para Franklin (2000) “es una representación gráfica de la sucesión en que se efectúan las operaciones de un procedimiento y el recorrido de formas o materiales”(p.85).

Tabla 1

Simbología

Nombre del Símbolo	Descripción	Símbolo
Terminador	Representa el inicio o fin de un diagrama de flujo	
Proceso	Representa una actividad o proceso.	
Decisión	Representa la bifurcación de un proceso	
Flecha	Representa el camino que une los elementos del diagrama.	

Documento	Representa documentos en el soporte papel	
Base de datos	Representa información en soporte digital.	

Nota: La tabla señala la Simbología utilizada en los diagramas de flujo.

Fuente: El investigador (2021).

Los diagramas de flujo son modelos representativos que muestran el movimiento de los materiales por departamentos de la organización. Para Orozco (2007) “los diagramas de flujo representan la secuencia de las operaciones de un proceso con las unidades responsables implicadas en su ejecución“(p.42).

Diagrama de flujo permite a las organizaciones sistematizar la secuencia de pasos u operaciones que se llevan a cabo en la producción o elaboración de un producto alimenticio.

Antecedentes de la productora Distribuidora SUCASA, S.A.

Distribuidora SUCASA, C.A, nace como una empresa dedicada a la distribución y venta de productos al mayor de todo tipo, así como también a la transformación, selección, confección y empaque de productos en general. Como estrategia de negocio, busca aprovechar las ventajas competitivas que le brindan sus clientes principales, tales como: aprovechar los rendimientos de escala, mejorar las condiciones de compra (créditos y descuentos), hacer más eficientes la logística y la distribución, reducir los costos, contar con puntos de ventas para colocar sus productos, entre otros.

Descripción de la Empresa

Distribuidora SUCASA, C.A fue constituida el 14 de agosto del 2000, por sus socios fundadores: Supermercado Caracas S.A, Supermercado La Plata S.A, S.A Importaciones y Distribuciones, Casa Gaby, S.A, y Supermercado Trujillo, C.A.

Inicia sus operaciones en los almacenes del Supermercado Caracas, S.A. en el año 2002; debido al aumento de volumen de sus operaciones y de su actividad económica se muda a su actual sede, con unas instalaciones de más de 9000 m², sin embargo, se utilizan solo unos 800 m²,

Para ese entonces se distribuía simplemente toda la línea de papeles higiénicos, desechables, perfumería y algunos víveres y productos importados. Contaba con unos 12 proveedores. Este mismo año se comienza a producir berenjenas en aceite, primer producto elaborado por la empresa. Para el transporte de la mercancía se contrató a la compañía TRANSPORTE CONSOLIDADO C.A.

Al poco tiempo se incluye el departamento de Quincalla y se comienza a empacar y confeccionar los granos, con ello ingresa el primer trabajador en la nómina de la empresa, se instala la empacadora de granos, una vibradora del año 1958, utilizada anteriormente por el Supermercado Caracas S.A.

Con el apoyo del departamento de empaque, verduras y la procesadora de alimentos, se incorpora para el año siguiente la marca propia DIGO Y DOÑA EMMA, elaborando productos de alta calidad y brindando una gran respuesta a nuestros clientes.

En el año 2003 se adquiere un horno deshidratador y se comienza a producir

productos deshidratados, se lanza al mercado productos DIGO y su producto especial “El Ajillo”.

En el año 2004 se compra una máquina centrifugadora, para facilitar y ampliar la producción. Se empieza a producir la guiso salsa y passata de Doña Emma.

Para el año 2005, Distribuidora SUCASA, C.A tiene como accionistas a las empresa Supermercado Caracas S.A, Supermercado Caracas la Plata S.A, S.A Importaciones y distribuciones y Supermercado Trujillo, C.A.

En cuanto al uso de las instalaciones de la Distribuidora SUCASA, C.A, tiene ya en uso más del 40% ocupación, con un equipo de trabajo de nueve personas, enfocados hacia las mejores prácticas en cuanto a calidad de servicio, cuenta con más de 80 proveedores, se producen, envasan y confeccionan diferentes productos. Cuenta ya con el servicio de transporte de cuatro vehículos de carga.

En este mismo año se amplía el área de la cocina y se adquiere una freidora industrial para el procesamiento de las papas fritas. Así mismo, se repotencia una empacadora se mi automática y se adquieren nuevas selladoras de bolsas, lo que nos ha permitido aumentar la producción, mejorar los procesos y cumplir con las exigencias de nuestros clientes.

Posteriormente se desarrolla y se pone en venta el producto paliston alcanzando gran aceptación por parte de los consumidores. En este año se adquieren los estantes tipo racks y los carros con container para hacer más eficiente el almacenaje y el transporte de los productos. Teniendo siempre presente la honestidad, la perseverancia y la innovación en nuestros productos, cumplimos con las actividades de elaboración y distribución a toda la red de Supermercados SUCASA, SAIDI y clientes Institucionales.

Misión

Somos una empresa dedicada a la distribución, elaboración y empaque de productos de consumo masivo, sin defectos y a bajo costo, destinados a satisfacer oportunamente las necesidades de nuestros clientes.

Visión

Ser una empresa sólida, productiva y pujante, en la distribución, elaboración y empaque de productos en la región, satisfaciendo a nuestros clientes más allá de sus expectativas, gracias a personas que trabajan unidas para triunfar.

Situación Actual

En la Distribuidora SUCASA, S.A., la producción de los productos de marcas propias son realizadas de manera artesanal, es decir que se realizan procesos de manera manual, con trabajadores y trabajadoras de muy básica formación tecnológica, generando así riesgos a su seguridad y al producto mismo, debido a la falta de estándares consistentes en materia de seguridad, calidad y producción.

Estructura Organizativa de la Empresa

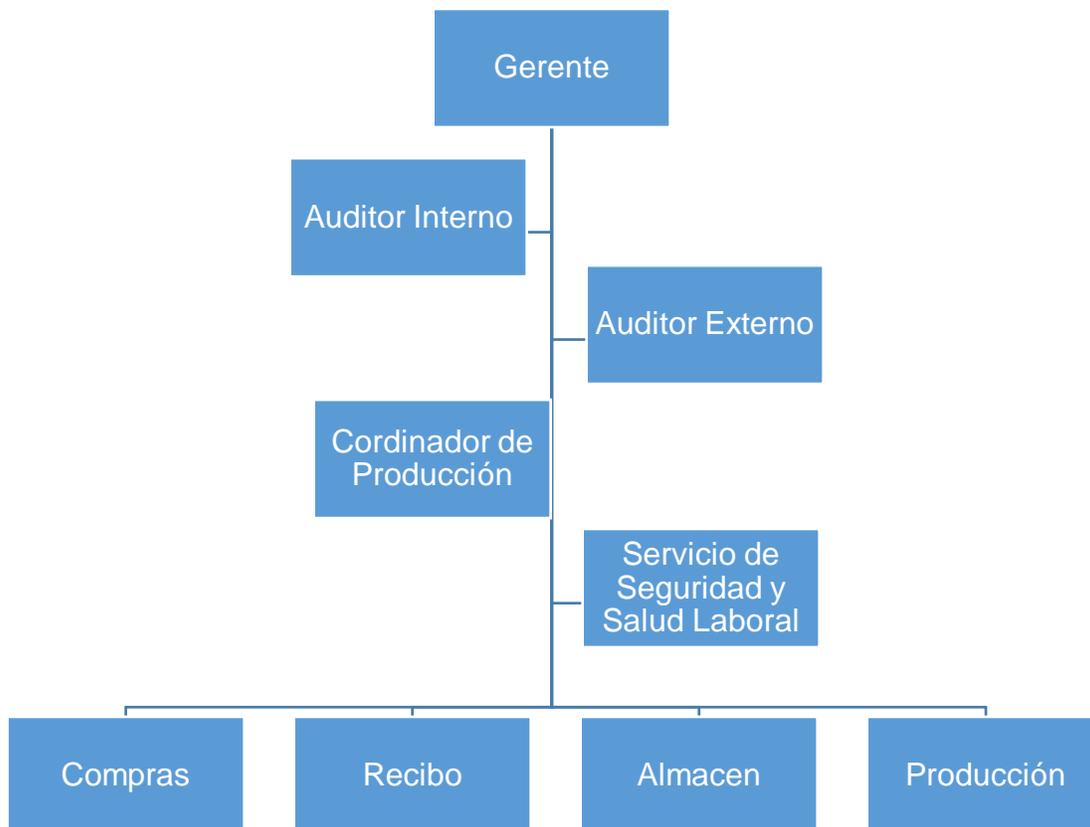


Figura 1. *Esquema organizacional*

Nota: La figura señala la estructura organizacional de la Distribuidora SUCASA, C.A.

Fuente: Supermercado Caracas, S.A. (2021).

Tabla 2

Mapa de Variable

Objetivo General. Proponer la Actualización del Manual de Procedimientos para elaborar Productos Alimenticios, Doña Emma de la Distribuidora SUCASA, C.A.				
Objetivos Específicos.	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
				1
			Actualización	2
			Identificación	3
			Objetivos	
		Situación actual	Normas de seguridad.	4
			Coordinación.	5
			Responsables.	6
	Actualizar el manual de procedimiento u operaciones.		Alcance	7
			Procedimientos.	8
			Insumos	9
		Requerimientos	Equipo	10
			Orientación.	11
			Glosario	12
Diseñar la Actualizar del manual de operaciones para elaborar productos alimenticios, Doña Emma de la distribuidora, SUCAS, C.A.				

Nota: La tabla señala el Mapa de Operacionalización de la Variable.

Fuente: El investigador (2021).

Glosario de términos

Alimento: Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrimentos y la energía necesaria para el desarrollo de los procesos biológicos.

Alimento adulterado: El alimento adulterado es aquel al cual se le hayan sustituido parte de los elementos constituyentes, remplazándolos o no por otras sustancias.

Alimento alterado: Alimento que sufre modificación o degradación, parcial o total de los constituyentes que le son propios, por agentes físicos, químicos, biológicos

Bioseguridad: son aquellas normas, técnicas y prácticas aplicadas por el personal con el fin de evitar la exposición no intencional a patógenos y toxinas, o su liberación accidental, pudiendo estos incidir en la salud de los trabajadores.

Control de calidad: consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

Envasado: es un método para conserva de alimentos consiste en calentarlos a una temperatura que destruya los posibles microorganismos presentes y sellarlos en tarros, latas o bolsas herméticas.

Higiene de los alimentos: Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la seguridad, limpieza y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo.

Manual: es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Procedimiento: Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

Producción: Es una actividad dirigida a la satisfacción de las necesidades humanas, a través del procesamiento de las materias primas hasta generar productos o mercancías, que serán intercambiadas dentro del mercado.

Inocuidad de Alimento: Un alimento inocuo es la garantía de que no causará daño al consumidor cuando el mismo sea preparado o ingerido, de acuerdo con los requisitos higiénico-sanitarios.

Inocuidad alimentaria: es un proceso que asegura la calidad en la producción y elaboración de los productos alimentarios. Garantiza la obtención de alimentos sanos, nutritivos y libres de peligros para el consumo de la población

CAPITULO III

MARCO METODOLOGÍCO

En este capítulo se prevén de forma planificada todo lo necesario para la recolección de información que dé respuesta a los propósitos establecidos en esta investigación. En tal sentido se partirá de una descripción del enfoque que fundamenta todo el contenido investigativo, para indicar el tipo de investigación, su diseño correspondiente; la población, muestra, técnica e instrumento de recolección de información a fin de concluir con la validez, confiabilidad del instrumento y la técnica de análisis e interpretación de resultados.

Este procedimiento metodológico se enmarcó desde un enfoque cuantitativo por cuanto la recolección de la información y el análisis estadístico posterior corresponden a este enfoque, que Hernández y otros (2009), define como “aquel que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”(p.39).

Tipo de Investigación

El proyecto de investigación se basa en un estudio de campo, proyectiva la problemática presentada, proporcionando un instrumento, para la recopilación de datos estadísticos que dirigen el procedimiento de solución al problema. Por sus características, pueden materializarse para brindar solución a determinados problemas

Es decir, permiten satisfacer una necesidad concreta, detectada tras un análisis. Según Hurtado (2010), indica que:

Consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras(p.536).

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación reúne un conjunto de estrategias, procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente que permite el desarrollo en la investigación; se conoce como diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio, destinadas para obtener respuestas a las preguntas formuladas en el mismo. Igualmente, el diseño de investigación describe la manera de estructurar un problema de investigación y la forma de colocarlo dentro de una estructura que sirva de guía para la recopilación y análisis de datos; en tal sentido, la presente investigación se ubica en el diseño “De campo”.

De acuerdo Arias (2019), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p.27). De igual manera, Sabino (2012) señala que “se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos” (p.43). Es

así, que es fundamental el desarrollo de campo para este estudio de investigación, donde se medirán los procesos de recolección de datos que darán dirección a la solución dentro del problema de la productora de alimentos Distribuidora SUCASA, S.A.

Población

La población es conocida por su conjunto de características particulares definitorias; por lo tanto, es importante conocer los elementos que posea esta característica se denomina población o universo, la población es el grupo o fenómeno total a estudiar, donde las unidades poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Efectivamente, se establece que la población es el conjunto de elementos con características comunes objetos de análisis, para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación; en efecto, son el foco principal de una investigación científica que poseen características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Atendiendo a lo expuesto por Hernández (2009), quienes manifiestan que “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.68).

Se entiende por población el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación; esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio, es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán

objeto de estudio, en este contexto, la población de la presente investigación está conformada por doce (12) personas, pertenecientes al área de producción.

Muestra

La muestra es aquel grupo que se extra de la población a investigar; es decir, representa una parte de la población objeto de estudio, en tal sentido es importante asegurarse que toda la muestra a utilizar sea lo suficientemente representativos para la investigación. En consecuencia, Hernández (2009), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra"(p.68).

Según para Sabino (2012) señala que "es un conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo"(p.57). Tomando en cuenta que para la presente investigación, la muestra será el mismo número de individuos que conforma la población universal a objeto de estudio, doce (12) personas.

Tabla 3

Muestra

Cargo	Número de personas	Total
Coordinador	1	1
Asistente.	1	2
Personal Obrero	10	12

Nota: La tabla señala el número de la muestra.

Fuente: El investigador (2021).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el investigador para desarrollar los sistemas de información, los cuales se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común, en la presente investigación se desarrollará el proceso de recolección de datos, a través de un cuestionario y la observación directa. Es importante resaltar, que las técnicas de recolección de datos según Mendez (2012) “son las distintas formas de obtener información” (p.28), igualmente, Balestrini (2007) indica que las técnicas “son procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias,

suficientes, competentes que permitan formar un juicio profesional y objetivo, facilitando la calificación de los hallazgos detectados en la materia examinada” (p.42).

En tal sentido la técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta, la cual la definen Palella y Martins (2012), como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (p.123). En efecto, representa la comprensión de la realidad de los hechos, por lo que, el propósito de la encuesta es obtener la información necesaria para la investigación, por medio de un instrumento.

Instrumento

Un instrumento de recolección de datos permite al investigador ordenar y extraer la información; son registros escritos que proceden de un contacto con la práctica y suelen estar diseminados, puesto que el material escrito se dispersa en múltiples archivos y fuentes de información. No obstante, la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación, basado en el diseño de la investigación y en el análisis del sujeto, sus modos de ser y de hacer en el medio que lo rodea.

Así mismo, el instrumento considerado más adecuado para la recolección de la información en esta investigación, estará conformado por el cuestionario que según Palella y Martins. (2012) “es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta” (p.131). Siendo más específico básicamente es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en

tres, cinco o siete categorías, tomando en cuenta para cada uno las características de la población. Por lo que el instrumento estuvo estructurado, con doce (12), preguntas de varias alternativas tales como: siempre (S), casi siempre (CS), algunas veces (AV), casi nunca (CN); nunca (N), (Anexo A).

Validez

Según Baptista (2018) la validez “representa un conjunto de estados lógicos donde se puede juzgar la calidad de un diseño dado, de acuerdo a ciertas pruebas lógicas” (p.52). Para Hernández (2009) la validez “es el grado y la característica más importante donde un ítem mide lo que pretende medir” (p.28); en este sentido, el instrumento aplicado será validado por tres (03) expertos en la materia (Anexo B).

Confiabilidad

Para Ruiz (2011) la confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.65). Del mismo modo, se refiere que la confiabilidad “es el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. En base a lo descrito, la confiabilidad del presente estudio se realizará a través de la prueba piloto, la cual consiste en aplicar el instrumento elaborado a la población en estudio; seguidamente se procederá a aplicar el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Crombach se discrimina en función al procedimiento de varianza de los ítems, a través de la siguiente expresión estadística (Anexo C):

Donde α = Coeficiente de Cronbach.

K = Número de ítems del instrumento.

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas interna de cada ítems.

S_t^2 = Varianza total de la suma de los ítems.

Método Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

k = Número de Ítems

S_i^2 Sumatoria de la varianza de cada uno de los ítems

S_t^2 Varianza total

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left[1 - \frac{7.36}{54,16} \right]$$

$$\alpha = \frac{12}{11} \left[1 - 0.1 \right]$$

$$\alpha = 1.09 \times 0.9$$

$$\alpha = 0,98$$

Este resultado evidencia que el instrumento diseñado tiene una confiabilidad muy alta.

Tabla 4

Valores del Coeficiente

Alternativa	Valor
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Bajo	0,21 a 0,40
Muy Bajo	0,01 a 0,20

Nota: La tabla señala el significado de los valores del coeficiente

Fuente: Ruiz (2011).

Descripción de los procedimientos para la ejecución de la investigación

Primeramente, se procedió a la indagación de las problemáticas presente en la fundación objeto de estudio con la finalidad de realizar el diagnóstico; seguido del planteamiento, formulación del problema, delimitación, justificación, así como el establecimiento de las variables, dimensiones e indicadores; aunado de la revisión bibliográfica, con el fin de sustentar el marco teórico de la investigación.

Posteriormente, se realizó el diseño metodológico de la investigación, tomando en cuenta el tipo, diseño, población, muestra y las técnicas e instrumento a ser aplicados; en este sentido se realizara la observación directa e interactuó con cada uno de los involucrados en la productora de alimentos y se elaborará un cuestionario con preguntas cerradas, los cuales serán sometidos al proceso de validez y confiabilidad, mediante el juicio de expertos; finalmente, se procederá a realizar el trabajo de campo, mediante la recolección de la información necesaria para describir los aspectos relacionados a las variables en estudio.

Técnicas de análisis de datos

Según Arias (2018), las técnicas de datos "permiten describir las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan". Del mismo modo, Andrade (2018), expone que las técnicas de datos, consiste en "la búsqueda de significados y sentido a la información con relación al contexto dentro del cual se desarrolla el estudio para la interpretación de los resultados" (p.34), en una parte se utilizara la estadística descriptiva, donde los resultados serán codificados, tabulados, determinándose la frecuencia, porcentajes, de las respuestas que dieron los empleados de la organización. Los datos se presentaran en cuadros con su respectiva gráfica, su análisis descriptivo. En relación a las observaciones y entrevistas se les realizara la interpretación a través de una serie de técnicas que permitieron dar respuestas a las fallas detectadas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación se presenta la interpretación y análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, al personal, cabe destacar que los resultados se enuncian a través de cuadros y gráficos, para cuyo propósito se agruparon, utilizando la estadística con base a indicador y dimensiones, la cual se refiere, determinando la frecuencia de respuesta para cada alternativa, caracterizándose por seguir un modelo de interpretación descriptiva, considerado el más conveniente para procesar la información, dando así respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados en la Investigación.

Dimensión: Situación Actual

Tabla 5

Actualización

Ítems 1 ¿Realiza la actualización de manual de procedimiento periódicamente?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	-	-
Casi Siempre	-	-
Algunas Veces	-	-
Casi Nunca	8	66,67
Nunca	4	33,37
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa realiza la actualización del manual de procedimientos.

Fuente: El investigador (2021).

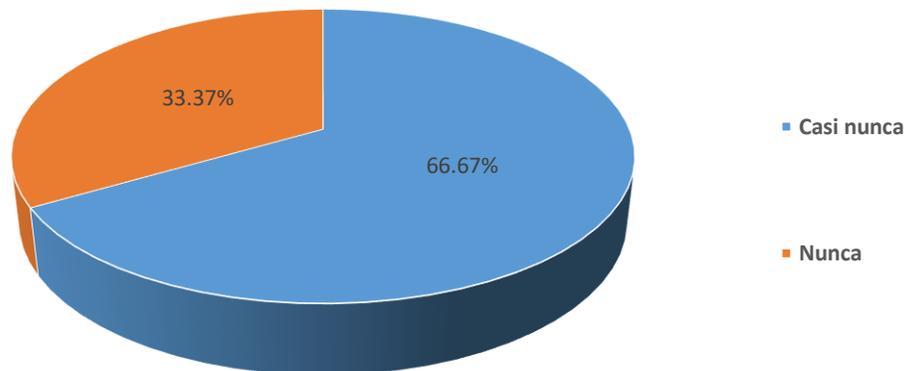


Figura 2. Actualización. Ítems 1 ¿Realiza la actualización de manual de procedimiento periódicamente?

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa realiza la actualización del manual de procedimientos.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Tal como se observa en la tabla número 5, Figura 2, al consultar al personal de la organización sobre la actualización del manual de operaciones, se observa que el 66,67 % respondieron que casi nunca 37,33 %, nunca lo realizan, estos resultados difieren lo expresado por Franklin (2000) “búsqueda de lograr una mejoría en la ejecución de todos los procesos, en las diferentes áreas y la inserción de los mismos a la serie de documentos, para así lograr una actividad eficaz y eficiente”. Por lo cual lo que se quiere lograr con esta propuesta, es que el manual sea una herramienta para el personal acorde a las necesidades del día, se logren los objetivos plasmados, disciplina en la ejecución de todas las actividades, con el fin de obtener un mejor rendimiento en la producción, productos de mayor calidad, acorde a las necesidades de los consumidores.

Tabla 6

Identificación

Ítems 2 ¿Describe el nombre, código que identifica el manual de procedimientos?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	2	16,67
Casi Siempre	6	50,00
Algunas Veces	4	33,33
Casi Nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	100	100

Nota: Esta tabla reseña la frecuencia con la que la empresa describe, el código que identifica el manual de procedimiento.

Fuente: El investigador (2021).

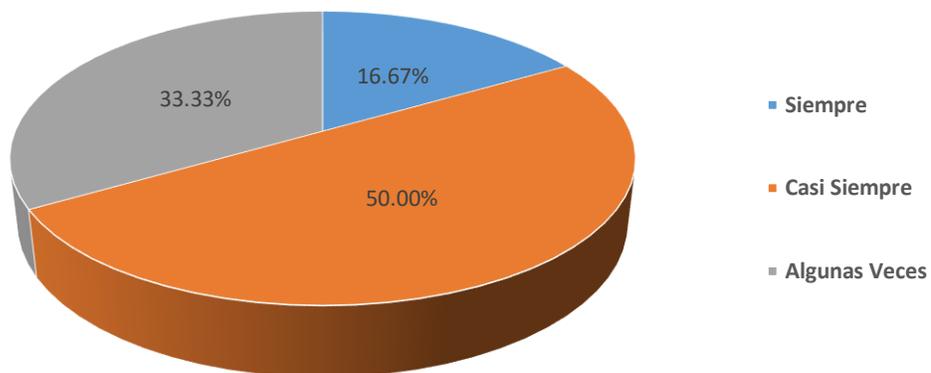


Figura 3. Identificación. Ítems 2 *¿Describe el nombre, código que identifica el manual de procedimientos?*

Nota: Esta figura reseña la frecuencia con la que la empresa describe, el código que identifica el manual de procedimiento.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Los datos presentados en la Tabla N° 6, Figura N° 2 hacen referencia a el nombre y código, donde los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento fueron, 50 % siempre, 16,67 % casi siempre, 33,33 %, algunas veces, estos resultados son compartido por lo enunciado por Franklin (2009) quien “enuncia Identificación, aquí se incluyen los datos de la empresa, código, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos a la o las revisiones del manual” (p.46).

Tabla 7

Objetivos

Ítems 3 ¿Los objetivos del procedimiento para la elaboración de productos alimenticios están claros y definidos en el manual?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	-	-
Casi Siempre	3	25
Algunas Veces	5	42
Casi Nunca	4	33
Nunca	-	-
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa describe en el manual los objetivos del procedimiento para la elaboración de productos alimenticios (2021).

Fuente: El investigador (2021).

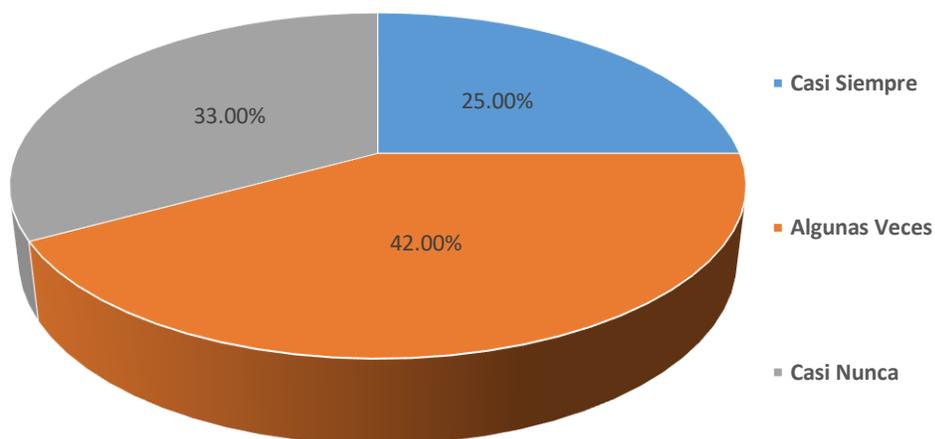


Figura4. Objetivos. Ítems 3 ¿Los objetivos del procedimiento para la elaboración de productos alimenticios están claros y definidos en el manual?

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa describe en el manual, los objetivos del procedimiento para la elaboración de productos alimenticios.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Los datos mostrados en la Tabla número 7, representa los resultados del instrumento aplicado, en relación al ítems 3 donde el 42 % manifestaron algunas veces, 25 % casi siempre, estos resultados no tiene relación con lo planteado por Franklin (2009), que expresa el “Objetivo, muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento” (p.49). Es importante resaltar que los objetivos deben estar bien definidos y claros, ya que permiten lograr óptimos resultados.

Tabla 8

Normas de Seguridad

Ítems 4 ¿Se establecen en el manual los equipos de seguridad laboral, requeridos para las actividades?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	3	25
Casi Siempre	-	-
Algunas Veces	7	58,33
Casi Nunca	-	-
Nunca	2	16,67
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa establece en el manual los equipos de seguridad laboral, requeridos para las actividades.

Fuente: El investigador (2021).

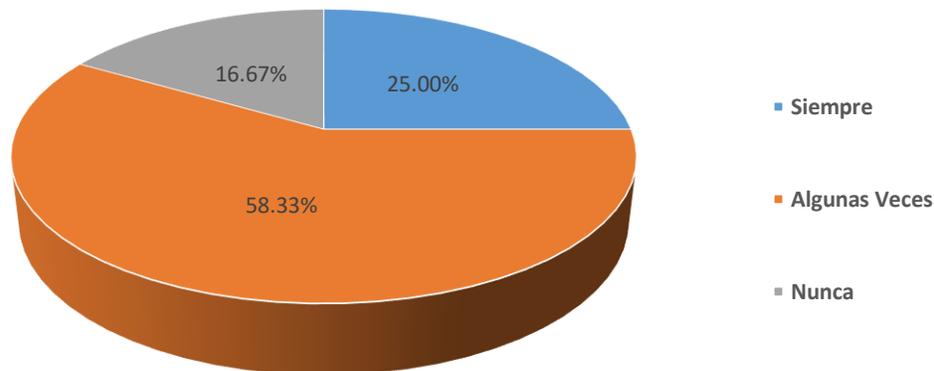


Figura5. Normas de Seguridad. Ítems 4 *¿Se establecen en el manual los equipos de seguridad laboral, requeridos para las actividades?*

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa establece en el manual los equipos de seguridad laboral, requeridos para las actividades.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Los datos suministrados en la Tabla N° 8, en referencia al ítem 4, dieron como resultado que el 58,33 %, algunas veces utiliza los equipos de seguridad laboral y el 16,67 %, manifestaron que nunca lo utilizan, estos resultados están en contradicción por lo expresado por Dessler (2001), puntualiza en lo siguiente:

Un dispositivo de uso individual, destinado a proteger la salud e integridad física del trabajador. La utilización del equipo de protección es necesaria para todo trabajador ya que éste evita el contacto directo con el medio y el ambiente de riesgo, para prevenir los riesgos de accidentes y lesiones en la realización de sus actividades laborales (p.46).

Lo anterior refleja la importancia de promover el uso del equipo apropiado en el trabajo. Los coordinadores deben proporcionar el equipo de protección necesario y adecuado a todos los empleados los cuales deben utilizarlo siempre que la actividad que realicen lo requiera.

Tabla 9

Coordinación

Ítems 5 ¿Se supervisan los registros y la ejecución del procedimiento, en cada una de las actividades?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	3	25
Casi Siempre	-	-
Algunas Veces	-	-
Casi Nunca	9	75
Nunca	-	-
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa supervisa los registros y la ejecución del procedimiento, en cada una de las actividades.

Fuente: El investigador (2021).

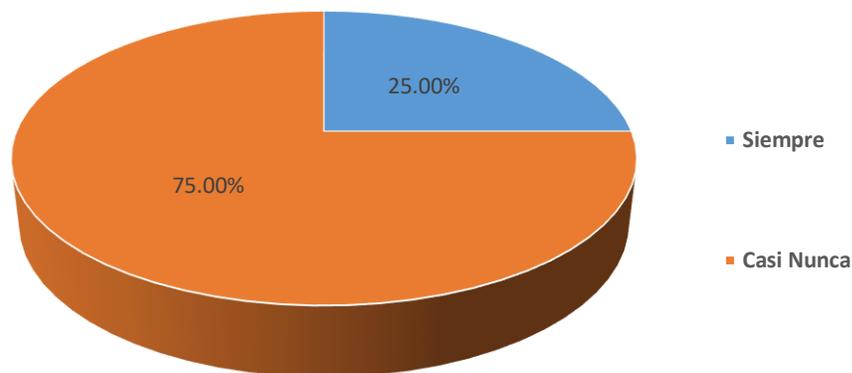


Figura6. Coordinación. Ítems 5 *¿Se supervisan los registros y la ejecución del procedimiento, en cada una de las actividades?*

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa supervisa los registros y la ejecución del procedimiento, en cada una de las actividades.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Los resultados plasmados en la Tabla N°9 en relación al coordinador verifica los registros y la ejecución del procedimiento, en cada una de las actividades, los empleados respondieron, casi nunca lo hacen con 75 %, estos resultados no se relaciona con lo pautado por Franklin (2000) el coordinador “es la persona encargada de gestionar el trabajo a los empleados dirige ordenadas las tareas de ese grupo de personas para que la empresa finalmente alcance los objetivos marcados, coordinando las funciones de los trabajadores en cada área.”(p.34). Todas las actividades a realizar en la fabricación de los productos alimenticios es responsabilidad del coordinador, por consiguiente su función es verificar si en el manual está establecido todos los procesos que debe ejecutar el empleado en su actividad diaria, con el fin de lograr el producto de calidad.

Tabla 10

Responsable

Ítems 6 *¿En el manual se establece el responsable de cada actividad para el buen funcionamiento del sistema?*

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	3	25
Casi Siempre	-	-
Algunas Veces	9	75
Casi Nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa establece el responsable de cada actividad para el buen funcionamiento del sistema.

Fuente: El investigador (2021).

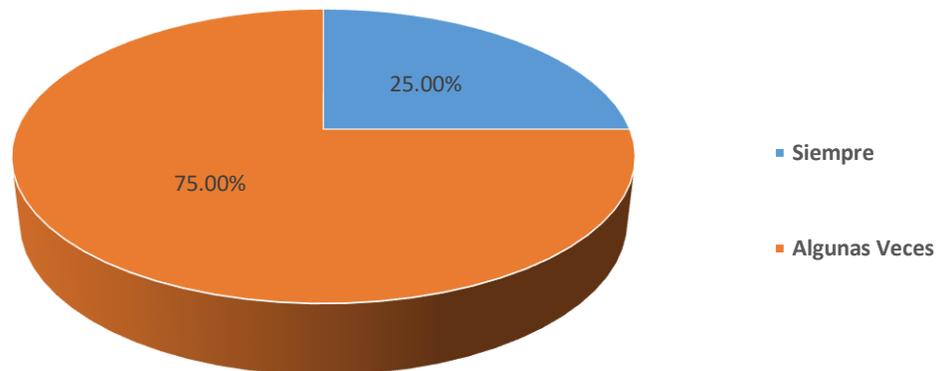


Figura7. Responsable. Ítems 6 *¿En el manual se establece el responsable de cada actividad para el buen funcionamiento del sistema?*

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa establece el responsable de cada actividad para el buen funcionamiento del sistema.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

En relación a los resultados expresados en la Tabla N°10 ítems 6, se evidencia que el 75 % algunas veces establecen responsabilidad para cada una de las actividades, por lo consiguiente estos resultados contradicen a lo expresado por Franklin (2000) “Responsable, es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento”(p 42) El éxito de una excelencia en la producción y calidad del producto que se va a llevar al mercado, está en que cada área de producción tenga su persona responsable para que las actividades se lleven normalmente.

Dimensión: Requerimientos.

Tabla 11

Alcance

Ítems 7 ¿Se describe en el manual el inicio y la acción del procedimiento?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	8	66,67
Casi Siempre	4	33,33
Algunas Veces	-	--
Casi Nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa describe en el manual el inicio y la acción del procedimiento.

Fuente: El investigador (2021).

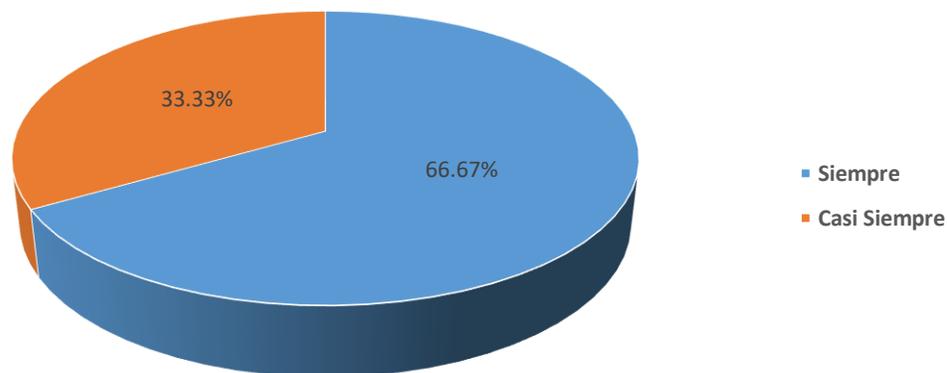


Figura 8. Alcance. Ítems 7 ¿Se describe en el manual el inicio y la acción del procedimiento?

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa describe en el manual el inicio y la acción del procedimiento.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Los datos obtenidos de la aplicación del instrumentos expresado en la Tabla N°11, ítems 7, dieron como resultado que un 66,67 % siempre, 33,33 % casi siempre describe en el manual el inicio y la acción del procedimiento, estos resultados se relaciona con lo pautado por Franklin (2000) “proceso de inicio y acción en la línea de producción se plasma los pasos necesarios mínimos que debe realizar cada empleado para arrancar las máquinas, los componentes y servicios para la producción y así poner a punto la línea”(p.38).

Tabla 12

Procedimientos

Ítems 8 ¿Están los procedimientos descritos en el manual adecuadamente para cada uno de los procesos?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	4	33,33
Casi Siempre	8	66,67
Algunas Veces	-	-
Casi Nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa describe adecuadamente los procedimientos en el manual para cada uno de los procesos.

Fuente: El investigador (2021).

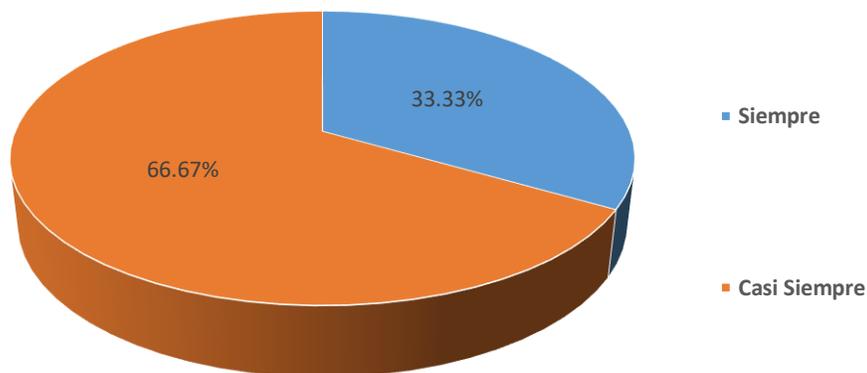


Figura 9. Procedimiento. *Ítems 8 ¿Están los procedimientos descritos en el manual adecuadamente para cada uno de los procesos?*

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa describe adecuadamente los procedimientos en el manual para cada uno de los procesos.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Los datos expresados en la Tabla N°12 ítems 8 representa los resultados de la aplicación del instrumentos, donde el 66,67 % respondieron casi siempre, 37,33 %, siempre, están descritos los procedimientos en el manual, estos resultados coinciden con lo expresado por Franklin (2009), “son la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo”(p.63).

Tabla 13

Insumos

Ítems 9 ¿La materia prima para la fabricación de los alimentos están detallados en el manual?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	12	100
Casi Siempre	-	-
Algunas Veces	-	-
Casi Nunca	-	-
Nunca	-	-
<i>Total</i>	<i>12</i>	<i>100</i>

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa detalla en el manual la materia prima para la fabricación de los alimentos.

Fuente: El investigador (2021).

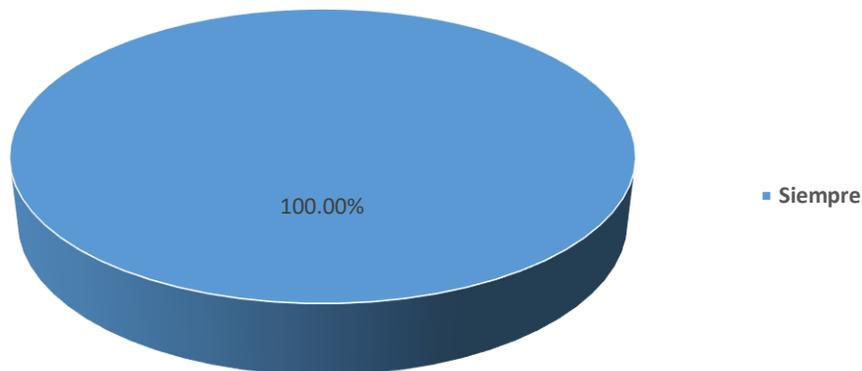


Figura10. *Insumos. Ítems 9 ¿La materia prima para la fabricación de los alimentos están detallados en el manual?*

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa detalla en el manual la materia prima para la fabricación de los alimentos.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Los datos representados en la tabla 13, ítems 9, hacen referencia, a la materia prima está detallada en el manual, donde el 100 % respondieron siempre, por lo cual estos resultados son compartidos por Franklin (2000) el cual los define como “las cosas que suelen ser susceptibles al generar servicios y disminuir las necesidades de las personas, eso significa que son todas las materias primas que pueden producir nuevos elementos y se usan en la producción de bienes y servicio” (p 56).

Tabla 14

Equipos

Ítems 10 ¿Se identifican los equipos e utensilios para ser utilizados en el proceso de fabricación?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	12	100
Casi Siempre	-	-
Algunas Veces	-	-
Casi Nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa identifica los equipos e utensilios para ser utilizados en el proceso de fabricación.

Fuente: El investigador (2021).

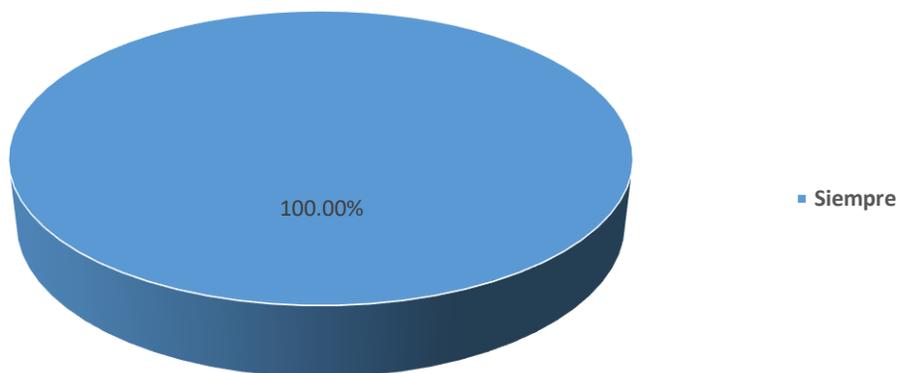


Figura11. Equipos. Ítems 10 ¿Se identifican los equipos e utensilios para ser utilizados en el proceso de fabricación?

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa identifica los equipos e utensilios para ser utilizados en el proceso de fabricación.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos representados en la Tabla N°14, ítems 10, los entrevistados respondieron con un 100 % siempre, estos resultados coincide con lo expresado por Franklin (2000) “También se deben señalar aquí los equipos disponibles, para ejecutar las tareas: así como los equipos alternativos previstos” (p.28).

Tabla 15

Orientación

Ítems 11 ¿Se especifican claramente en el manual las orientaciones para el desarrollo de las actividades?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	3	25
Casi Siempre	-	-
Algunas Veces	-	-
Casi Nunca	9	75
Nunca	-	-
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa especifica claramente en el manual las orientaciones para el desarrollo de las actividades.

Fuente: El investigador (2021).

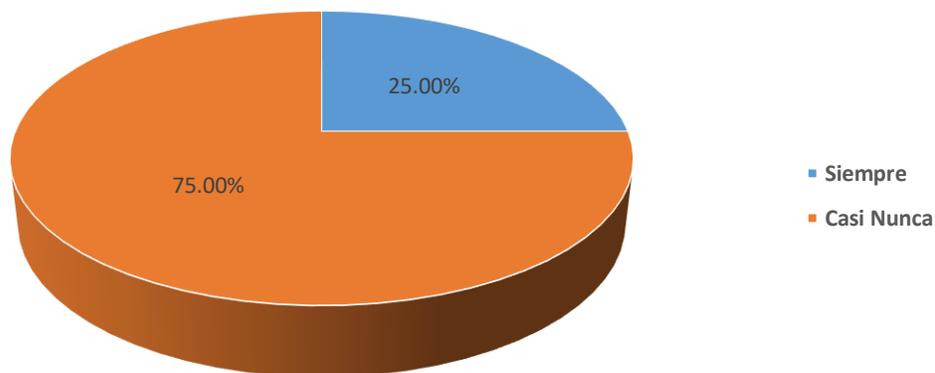


Figura12. Orientación. Ítems 11 ¿Se especifican claramente en el manual las orientaciones para el desarrollo de las actividades?

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa especifica claramente en el manual las orientaciones para el desarrollo de las actividades.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Estos resultados presentados en la Tabla N° 15, correspondiente al ítems 11, evidencia que el 75 % de los encuestados respondieron casi nunca y el 25% siempre, clarifican las orientaciones para el desarrollo de las actividades por lo cual no hay relación con lo expresado por lo cual Franklin (2000), plantea la orientación como:

Un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias, en cada una de las actividades a ejecutar para la fabricación de los productos, situando el empleado en una posición favorable ante su desempeño, con el fin de obtener una producción de calidad.

Esto permite que cada una, de las actividades planteadas en el manual se desarrollen sin inconvenientes para el personal que la a ejecutar, con el propósito de obtener mayor rendimiento y calidad en la fabricación de alimentos.

Tabla 16

Fortalezas

Ítems 12 ¿Están definidos en el manual los términos estrictamente necesarios para entender el procedimiento?

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	-	-
Casi Siempre	4	33,33
Algunas Veces	8	66,67
Casi Nunca	-	-
Nunca	-	-
Total	12	100

Nota: La tabla señala la frecuencia con la que la empresa define en el manual los términos estrictamente necesarios para entender el procedimiento.

Fuente: El investigador (2021).

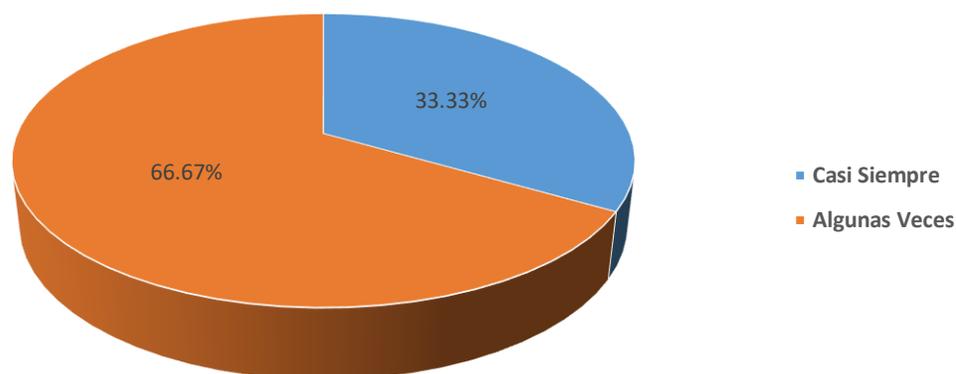


Figura13. Fortalezas. Ítems 12 ¿Están definidos en el manual los términos estrictamente necesarios para entender el procedimiento?

Nota: La figura señala la frecuencia con la que la empresa define en el manual los términos estrictamente necesarios para entender el procedimiento.

Fuente: El investigador (2021).

Análisis

Los datos expresados en la Tabla N°16 hacen referencia al ítems 12, donde los encuestados respondieron en 33,33 % siempre y con 66,67 % algunas veces, están definidos los términos en el manual, por consiguientes estos resultados contradicen a lo planteado por Franklin (2000) en el cual “se darán definiciones y explicaciones de todos aquellos vocablos técnicos, o científicos, de uso poco corriente, y que puedan prestarse a erróneas interpretaciones”(p.82). Es necesario que el manual estén definidos, estos términos, para así permitir al empleado desarrolle con facilidad cualquier actividad que se le dificulte con respecto a recetas a aplicar en la producción de los alimentos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Tomando en consideración los objetivos propuestos que guiaron la presente investigación, además de los datos obtenidos como consecuencia de la aplicación del instrumento, el autor de este trabajo presenta a continuación las conclusiones más resaltantes a las que se llegó en la presente investigación.

En relación al objetivo específico número uno (1) situación actual del manual, en el caso de la actualización del manual de procedimientos, se detectó que no realizan esta actividad periódicamente, por lo que conlleva a que los procesos de fabricación de los productos alimenticios no están actualizados a los requerimientos de los clientes, casi siempre presenta la identificación, los objetivos del manual están definidos algunas veces, las normas de seguridad son tomadas en algunos momentos, no se le asigna responsabilidades al personal de cada actividad a ejecutar en la producción de alimentos.

Con respecto al objetivo específico número dos (2), requerimientos del manual, los alcances siempre están planteados en el manual, es necesario que verifiquen cada una de las operaciones y procedimientos en cada actividad para la producción de los productos alimenticios, los equipos de seguridad laboral se determinó que algunas veces el personal los utiliza, para realizar las actividades poniendo en peligro el personal en el momento que ocurra un accidente laboral como también en el manejo de

los alimentos, se le debe asignar responsabilidades y dar orientaciones al personal de cada actividad a ejecutar en la producción de alimentos.

En cuanto al objetivo específico número tres (3) diseñar la actualización del manual. Por lo dicho anteriormente, en relación a las debilidades que se encontraron por medio de la recolección de datos; se realizó una propuesta para la actualización del manual de procedimientos de los productos Doña Enma. En tal sentido, no solo actualizar los procedimientos que se encuentran en el manual; sino que a su vez, elaborando algunos procedimientos que no se encontraban en el mismo. Razón por la cual, se espera que sirva de apoyo fundamental para la empresa en el momento de realizar los procesos de producción.

Recomendaciones

Una vez analizados los resultados y conclusiones aportadas, se pueden establecer las siguientes recomendaciones: dar a conocer los resultados de la investigación a los encargados de la organización, de modo que le permita reflexionar acerca de las debilidades encontradas, con el fin de que apliquen la propuesta, en relación con el objetivo específico situación del manual se debe tomar en cuenta lo siguiente: realizar periódicamente la actualización del manual con el fin de actualizarlos a las necesidades de la producción de alimentos, para así obtener mayor producción, de calidad y eficiencia, definir claramente cada uno de los objetivos a lograr en la calidad de la producción orientar al personal sobre la importancia que tienen los equipos de seguridad laboral, con el fin de prevenir accidentes laborales, definir

claramente en el manual. Debe estar explícita en el manual la responsabilidad, que tiene cada personal, con el fin de lograr una producción de calidad.

Para el objetivo específico dos, relacionado a los requerimientos del manual se recomienda, especificar claramente el procedimiento de cada una de las actividades a ejecutar por el personal en la fabricación de los productos alimenticios, se debe definir cada una de las orientaciones en el manual de operaciones, con la finalidad que no se presente ningún inconveniente en el momento de la producción, presentar aquellos términos que al personal se les haga difícil de entender con el fin de comprender cada una de las actividades a realizar en el proceso de producción de alimentos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO U OPERACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS DOÑA EMMA DE LA DISTRIBUIDORA SUCASA, C.A.

Introducción

En toda organización empresarial se debe realizar una serie de actividades, que se ejecutan con el fin de obtener una empresa de calidad, por tal motivo se dice que el manual de procedimiento procesos: según Franklin (2000) “Es una herramienta que permite a la organización integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente” (p.69). Por cual dentro de la empresa a objeto de estudio se tomó ciertos elementos del manual de procedimiento, actualización del manual y requerimientos del manual. Es de allí donde se observaron diferentes fallas en estos procesos por la cual se busca, mejorar mediante la actualización del manual, estos elementos que conformen el manual existente con el fin de mejorar la producción de alimentos, para que sea una empresa de calidad, eficiente.

Esta propuesta se originó de la etapa de observación, encuesta, realizada a los diferentes actores de la investigación, donde se plantean cambios muy sencillos pero de gran importancia para el mejor funcionamiento de la empresa.

Justificación

Describir la actualización del manual de procedimiento, permite corregir ciertas fallas que presenta la organización Distribuidora SUCASA, C.A. con el fin de garantizar a los clientes un servicio de calidad. Lo que se busca es que la organización aproveche estas sugerencias, para reforzar sus aspectos fuertes y los débiles, con el fin de convertirlos en oportunidades.

Objetivo General

Desarrollar una serie de actividades para actualizar el manual de procedimientos u operaciones, para la elaboración de productos alimenticios Doña Emma de la Distribuidora SUCASA, C.A.

Objetivos Específicos

Describir cada una de las actividades a mejorar.

Proponer un modelo de manual de procedimientos u operaciones.

Tomando en cuenta lo expresado por todos los actores de la investigación, como también la bibliografía consultada y la experiencia obtenida se llegó a la propuesta de la siguiente.

**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN
DE GUISO SALSA**

Elaborado por: (nombre y firma)
Oswar Carrillo

Validado por: (nombre y firma)
Roberto Faccin

Aprobado por: (nombre y firma)
Roberto Faccin

1. OBJETIVO

Contar con una documentación que establezca los lineamientos a seguir para la preparación de Guiso Salsa. De manera que las labores involucradas sean ejecutadas eficientemente y lograr ofrecer productos de alta calidad a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal involucrado en el departamento de producción donde se elaboren productos doña Emma.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del operador/coordinador verificar que las materias primas y los pasos de los procedimientos a utilizar estén acordes con las cantidades establecidas en la formulación a preparar

Es responsabilidad del operador de preparación verificar que el área y los implementos a usar estén libres de residuos de detergente y/o desinfectantes antes de comenzar la preparación

Es responsabilidad del operador de preparación cumplir con los parámetros establecidos en el procedimiento descrito a continuación.

4. NORMAS DE SEGURIDAD

- 4.1 Verificar la existencia y condiciones de Equipos, utensilios e insumos y/o materia prima
- 4.2 Limpiar y desinfectar los Equipos y Utensilios de trabajo antes y después de usarlos

- 4.3 Limpiar y desinfectar el área de trabajo antes y después de usarlo
- 4.4 Utilizar Equipo de Protección Personal
- 4.5 Colocar en bolsas de plástico transponte los desechos orgánicos
- 4.6 Cumplir con las normas de bioseguridad contra el Covid-19 establecidas por la OMS

5. EQUIPOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL

- 5.1 Bata
- 5.2 Delantal
- 5.3 Guantes
- 5.4 Gorro
- 5.5 Botas de Caucho
- 5.6 Mascarilla

6. INSUMOS Y/O MATERIA PRIMA

- 6.1 Base de Tomate (32 litros)
- 6.2 Zanahoria (4,5 kilogramos)
- 6.3 Cebolla Redonda (2,3 kilogramos)
- 6.4 Aceite de Cocina (3 Litros)
- 6.5 Pimentón (2,3 kilogramos)
- 6.6 Cebolla larga (2,3 kilogramos)
- 6.7 Sedano (200 kilogramos)
- 6.8 Aliño rojo (600 gramos)
- 6.9 Azúcar (400 gramos)
- 6.10 Ajo Pelado (800 gramos)

Rif: J-30729030-7

6.11 Botellas de Vidrio (con sus respectivas Tapas)

6.12 Etiquetas de Identificación

6.13 Goma Escolar

6.14 Cajas de Cartón

6.15 Cinta Plástica

7. EQUIPOS

7.1 Reverbero

7.2 Molino Industrial

7.3 Balanza Electrónica

7.4 Baño de María

7.5 Maquina Troqueadora

8. UTENSILIOS

8.1 Ollas de acero Inoxidable (60 litros de capacidad)

8.2 Contenedores de Plástico

8.3 Contenedor Agujereado

8.4 Jarra (2 litros de capacidad)

8.5 Tabla de Picar

8.6 Paleta Removedora de Acero Inoxidable

8.7 Cuchillo de Acero Inoxidable

8.8 Peladores Manual

8.9 Pinza de Acero

8.10 Trapos de Cocina

8.11 Esponja

DISTRIBUIDORA
SUCASA, C.A.

Rif: J-30729030-7

8.12 Carro de Transportar Mercancía

9. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA SALSA

9.1 Recepción de la materia prima: Se busca en la cava y almacén los insumos y/o materia prima que se van a procesar.

9.2 Revisión de la materia prima: Se revisa y se pesa la materia prima con la Romana y la Balanza Electrónica según la formulación de este producto.

9.3 Limpieza: Se colocan los Pimentones, Cebollas Redondas, Cebollas Largas, Zanahorias y Sedanos en el lavaplatos, con abundante agua se procede a lavarlas y con ayuda del Cuchillo de Acero Inoxidable se les corta la raíz, la punta e imperfecciones que puedan poseer estos y se cortan los Pimentones por la mitad para retirarles las semillas, luego con ayuda de un Pelador Manual se procede a quitar la concha de las Zanahorias y las Cebollas Redondas, y se colocan los vegetales en un Contenedor de Plástico.

9.4 Molido: Se procede a conectar el Molino Industrial al tomacorriente más cercano y presionando el interruptor se enciende, se coloca una Olla de Acero Inoxidable de 60 litros en la salida del molino para ir recogiendo todo el producto y se va colocando en la tolva los vegetales y a su vez empujando con ayuda del mazo.

9.5 Traslado: Con ayuda del carrito transportador o sujetando entre dos personas se transporta la Olla de Acero Inoxidable con la mezcla de vegetales molidos colocándola encima del Reverbero.

- 9.6 Guisado:** Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el Reverbero, se le agregan 3 litros de Aceite, 600 gramos de Aliño Rojo, 400 gramos de Azúcar y 800 gramos de Ajo Pelado (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se queme), y se deja guisando por 2 horas para posteriormente seguir con el siguiente paso.
- 9.7 Cocción:** Se le agregan 32 litros de Base de Tomate, (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se queme), hasta que el proceso de cocción haya finalizado y se procede a apagar el Reverbero.

10. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL ENVASADO

- 10.1 Preparación del baño de maría:** Agregue 30 litros de agua al baño maría y encienda los quemadores deje a fuego alto durante 20 minutos para que alcance la temperatura de 85°C a 90°C.
- 10.2 Buscar botellas y tapas:** Con ayuda de un carrito transportador y un contenedor agujereado, busque en el almacén las botellas y tapas, colóquelas en el contenedor y trasládelas hasta la cocina (junto al baño de maría para facilitar la siguiente actividad).
- 10.3 Esterilice las botellas:** Con ayuda de una pinza se toman las botellas y se sumerge alrededor de ½ minuto en el baño maría. Saque las botellas con ayuda de la pinza y colóquelas en un Contenedor Agujereado para que enfríen y escurran, mientras se realiza este procedimiento aprovechamos de realizar una revisión a las botellas para verificar que estén en un óptimo estado.

- 10.4 Lave las tapas de las botellas:** Seleccione las tapas que estén en buen estado (que no estén desconchadas o rotas) y agregue en un contenedor plástico de 8.5 litros, aplique abundante agua a presión sobre las tapas para eliminar cualquier sucio adherido a las tapas, las que se encuentren en mal estado se desechan.
- 10.5 Proceso de envasado:** Con ayuda de un Jarra de 2 litros de capacidad se comienza el proceso de envasado, vertiendo la Salsa dentro de las envases de vidrios hasta el enrase estimado de la capacidad a envasar.
- 10.6 Proceso de sellado hermético:** Coloque tapas a cada envase de vidrio y cierre manualmente el envase. Una vez cerrado colóquelo nuevamente en el baño maría para que selle al vacío. Para este proceso es de carácter de obligatoriedad hacer uso de guantes de seguridad para altas temperaturas. Deje enfriar por 2 a 3 horas aproximadamente.
- 10.7 Troquelado:** Se prepara la Maquina Troqueadora y se procede a troquear a cada etiqueta la fecha de elaboración y vencimiento del producto.
- 10.8 Preparación de la solución adhesiva de la etiqueta:** Se pesan 120 gramos de agua (120 mililitros de agua) y 80 gramos de Pega Escolar, en un Contenedor pequeño mezclar estos, luego se toma un Esponja y se moja con la solución ya preparada.
- 10.9 Etiquetado:** Transporte con el carrito transportador las Guiso Salsas al almacén (junto a la mesa donde se lleva a cabo el etiquetado para facilitar la siguiente actividad), se colocan encima de la mesa, se moja la parte trasera

de la etiqueta con la Esponja y se procede a etiquetar manualmente cada botella.

10.10 Embalado por bulto: Coloque 12 unidades por cajas para la presentación de 500cc y/o 50 para la presentación de 190cc y selle con cinta plástica cada caja.

10.11 Almacenado: Retire el producto empacado y transpórtelo con el Carro Transportador de Mercancía y almacene en la cava, hasta su distribución (coloque el empaque por bulto y almacene según la fecha de elaboración).

11. GLOSARIO

11.1 Almacenaje: cuando un objeto o grupo de ellos son retenidos, protegidos y conservados contra movimientos o usos no autorizados.

11.2 Esterilización de botellas: Proceso de destrucción de los microorganismos, sean cuales sean sus características, siendo lo mismo que sean patógenos o no, que estén sobre el material o dentro del, consiste en sumergir la botella en agua a temperatura de 90°C por alrededor de ½ minuto a 1 minuto.

11.3 Insumo: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.

11.4 Materia prima: Es aquella sustancia que brinda la naturaleza y a partir de la cual, gracias al ingenio humano, pueden elaborarse otros productos o manufacturas. Son, por ejemplo, materias primas, el plátano verde con la cual podemos hacer el Palitostón, tomates rojos, o los vegetales y aliños con los que podemos elaborar el picante.

11.5 Operaciones: Ocurre cuando un objeto está siendo modificado en sus características, se está creando o agregando algo o se está preparando para otra operación, transporte, inspección o almacenaje.

11.6 Transporte: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son movidos de un lugar a otro, excepto cuando tales movimientos forman parte de una operación o inspección.

12. REGISTROS:

12.1 Registro de tiempos de producción.

13. ORIENTACIONES:

13.1 SGE-06-PRO-TRA-MU-001 Manual de usuario (producción transacciones / orden de producción Directa).

13.2 Normas de Seguridad para el uso del Molino Industrial Código D-IN-310

13.3 Normas de Seguridad y Uso de los cuchillos Código D-IN-224

13.4 Normas de Seguridad para el uso del Baño de María Código D-IN-210

13.5 Normas de Seguridad para el Uso del Reverbero Código D-IN-231

13.6 Manual de chequeo de equipos y utensilios antes y después de su uso
Código D-PR-020

13.7 Catálogo de Equipos para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN- XXX

13.8 Catálogo de Utensilios para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN-
XXX

14. UBICACIÓN:

14.1 Original en medio Electrónico en directorio de Junta Directiva.

14.2 Copia Controlada en carpeta de área de producción.

15. CONTROL DE CAMBIOS:

Nº de Rev.	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	16-08-2017	Emisión inicial	Br. Alvaro
2	31-03-2021	Ultima Revisión	Br. Oswar Carrillo
3			
4			

**DISTRIBUIDORA
SUCASA, C.A.**

Rif: J-30729030-7

<i>Sistema Integral de Gestión:</i> DESCRIPCIÓN: PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PASSATA		Código: D-PR-011	Fecha de emisión: 31-03-2021	
		Pág.: <i>1 de 8</i>	Rev. N°: 01	
Elaborado por: (nombre y firma) Oswar Carrillo	Validado por: (nombre y firma) Roberto Faccin	Aprobado por: (nombre y firma) Roberto Faccin		

1. OBJETIVO

Contar con una documentación que establezca los lineamientos a seguir para la preparación de Passata. De manera que las labores involucradas sean ejecutadas eficientemente y lograr ofrecer productos de alta calidad a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal involucrado en el departamento de producción donde se elaboren productos doña Emma.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del operador/coordinador verificar que las materias primas y los pasos de los procedimientos a utilizar estén acordes con las cantidades establecidas en la formulación a preparar

Es responsabilidad del operador de preparación verificar que el área y los implementos a usar estén libres de residuos de detergente y/o desinfectantes antes de comenzar la preparación

Rif: J-30729030-7

Es responsabilidad del operador de preparación cumplir con los parámetros establecidos en el procedimiento descrito a continuación.

4. NORMAS DE SEGURIDAD

- 4.1 Verificar la existencia y condiciones de Equipos, utensilios e insumos y/o materia prima
- 4.2 Limpiar y desinfectar los Equipos y Utensilios de trabajo antes y después de usarlos

- 4.3 Limpiar y desinfectar el área de trabajo antes y después de usarlo
- 4.4 Utilizar Equipo de Protección Personal
- 4.5 Colocar en bolsas de plástico transparente los desechos orgánicos
- 4.6 Cumplir con las normas de bioseguridad contra el Covid-19 establecidas por la OMS

5. EQUIPOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL

- 5.1 Bata
- 5.2 Delantal
- 5.3 Guantes
- 5.4 Gorro
- 5.5 Botas de caucho
- 5.6 Mascarilla

6. INSUMOS Y/O MATERIA PRIMA:

- 6.1 Base de Tomate (50 litros).
- 6.2 Sal (600 gramos).
- 6.3 Albahaca (10 gramos).
- 6.4 Botellas de Vidrio (con sus respectivas tapas).
- 6.5 Etiqueta de Identificación.
- 6.6 Goma Escolar.
- 6.7 Cajas de Cartón.
- 6.8 Cinta Plástica.

7. EQUIPOS:

- 7.1 Reverbero.

DISTRIBUIDORA
SUCASA, C.A.

Rif: J-30729030-7

- 7.2 Licuadora Industrial.
- 7.3 Balanza Electrónica.
- 7.4 Baño de María.
- 7.5 Maquina Troqueadora.

8. UTENSILIOS:

- 8.1 Ollas de acero Inoxidable (60 litros de capacidad).
- 8.2 Contenedores de Plástico.
- 8.3 Contenedor Agujereado.
- 8.4 Jarra (2 litros de capacidad).
- 8.5 Paleta Removedora de Acero Inoxidable.
- 8.6 Pinza de Acero.
- 8.7 Trapos de Cocina.
- 8.8 Esponja.
- 8.9 Carro de Transportar Mercancía.

9. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA SALSA: [Rif: J-30729030-7](#)

- 9.1 **Recepción de la materia prima:** Se busca en la cava y almacén los insumos y/o materia prima que se van a procesar.
- 9.2 **Revisión de la materia prima:** Se revisa y se pesa la materia prima con la Balanza Electrónica según la formulación de este producto.
- 9.3 **Cocción:** Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el Reverbero y coloque sobre el mismo una Olla de acero inoxidable con 50 litros de Base de Tomate (remueva con una Paleta Removedora de Acero

9.4 Inoxidable para evitar que se queme) dejándolo cocer por 150 minutos a fuego medio.

9.5 Licuado de la Albahaca: Se procede a conectar la Licuadora Industrial, agregue dentro del vaso de esta 8 litros del tomate que se está cociendo y 10 gramos de Albahaca, coloque la tapa de seguridad, enciéndala y se procede a licuar el contenido (por 1 minuto aproximadamente).

9.6 Añadir ingredientes: Con ayuda de una Jarra se extrae el contenido de la Licuadora Industrial y se vierte dentro de la Olla en que se está cociendo la Base de Tomate, luego añadir 600 gramos de Sal (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para que quede una mezcla homogénea), hasta que el proceso de cocción haya finalizado.

10. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL ENVASADO:

10.1 Preparación del baño de maría: Agregue 30 litros de agua al baño maría y encienda los quemadores deje a fuego alto durante 20 minutos para que alcance la temperatura de 85°C a 90°C.

Rif: J-30729030-7

10.2 Buscar botellas y tapas: Con ayuda de un carrito transportador y un Contenedor Agujereado, busque en el almacén las botellas y tapas, colóquelas en un Contenedor Agujereado y trasládelas hasta la cocina (junto al baño de maría para facilitar la siguiente actividad).

10.3 Esterilice las botellas: Con ayuda de una pinza se toman las botellas y se sumerge alrededor de ½ minuto en el Baño María. Saque las botellas con ayuda de la pinza y colóquelas en un Contenedor Agujereado para que enfríen y escurran, mientras se realiza este procedimiento

aprovechamos de realizar una revisión a las botellas para verificar que estén en un óptimo estado.

10.4 Lave las tapas de las botellas: Seleccione las tapas que estén en buen estado (que no estén desconchadas o rotas) y agregue en un contenedor plástico de 8.5 litros, aplique abundante agua a presión sobre las tapas para eliminar cualquier sucio adherido a las tapas, las que se encuentren en mal estado se desechan.

10.5 Proceso de envasado: Con ayuda de un Jarra de 2 litros de capacidad se comienza el proceso de envasado, vertiendo la Salsa dentro de las envases de vidrios hasta el enrase estimado de la capacidad a envasar.

10.6 Proceso de sellado hermético: Coloque tapas a cada envase de vidrio y cierre manualmente el envase. Una vez cerrado colóquelo nuevamente en el baño maría para que selle al vacío. Para este proceso es de carácter de obligatoriedad hacer uso de guantes de seguridad para altas temperaturas.

Deje enfriar por 2 a 3 horas aproximadamente.

Rif: J-30729030-7

10.7 Troquelado: Se prepara la Maquina Troqueadora y se procede a troquear a cada etiqueta la fecha de elaboración y vencimiento del producto.

10.8 Preparación de la solución adhesiva de la etiqueta: Se pesan 120 gramos de agua (120 mililitros de agua) y 80 gramos de Pega Escolar, en un Contenedor pequeño mezclar estos, luego se toma un Esponja y se moja con la solución ya preparada.

10.9 Etiquetado: Transporte con el carrito transportador las Passatas al almacén (junto a la mesa donde se lleva a cabo el etiquetado para facilitar la siguiente

actividad), se colocan encima de la mesa, se moja la parte trasera de la etiqueta con la Esponja y se procede a etiquetar manualmente cada botella.

10.10 Embalado por bulto: Coloque 12 unidades por cajas para la presentación de 500cc y/o 50 para la presentación de 190cc y selle con cinta plástica cada caja.

10.11 Almacenado: Retire el producto empacado y transpórtelo con el Carro Transportador de Mercancía y almacene en la cava, hasta su distribución (coloque el empaque por bulto y almacene según la fecha de elaboración).

11. GLOSARIO

11.1 Almacenaje: Cuando un objeto o grupo de ellos son retenidos, protegidos y conservados contra movimientos o usos no autorizados.

11.2 Esterilización de botellas: Proceso de destrucción de los microorganismos, sean cuales sean sus características, siendo lo mismo que sean patógenos o no, que estén sobre el material o dentro del, consiste en sumergir la botella en agua a temperatura de 90°C por alrededor de ½ minuto a 1 minuto.

11.3 Insumo: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.

11.4 Materia prima: Es aquella sustancia que brinda la naturaleza y a partir de la cual, gracias al ingenio humano, pueden elaborarse otros productos o manufacturas. Son, por ejemplo, materias primas, el plátano verde con la cual podemos hacer el Palitostón, tomates rojos, o los vegetales y aliños con los que podemos elaborar el picante.

11.5 Operaciones: Ocurre cuando un objeto está siendo modificado en sus características, se está creando o agregando algo o se está preparando para otra operación, transporte, inspección o almacenaje.

11.6 Transporte: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son movidos de un lugar a otro, excepto cuando tales movimientos forman parte de una operación o inspección.

12. REGISTROS:

12.1 Registro de tiempos de producción.

13. ORIENTACIONES

13.1 SGE-06-PRO-TRA-MU-001 Manual de usuario (producción transacciones / orden de producción Directa).

13.2 Normas de Seguridad para el uso del Molino Industrial Código D-IN-310.

13.3 Normas de Seguridad y Uso de los cuchillos Código D-IN-224

13.4 Normas de Seguridad para el uso del Baño de María Código D-IN-210

13.5 Normas de Seguridad para el Uso del Reverbero Código D-IN-231

13.6 Manual de chequeo de equipos y utensilios antes y después de su uso
Código D-PR-020

13.7 Catálogo de Equipos para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN- XXX

13.8 Catálogo de Utensilios para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN-
XXX

14. UBICACIÓN:

14.1 Original en medio Electrónico en directorio de Junta Directiva.

14.2 Copia Controlada en carpeta de área de producción.

15. CONTROL DE CAMBIOS:

Nº de Rev.	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	14-11-2016	Emisión Inicial	Br. Alvaro
2	31-03-2021	Ultima Revisión	Br. Oswar Carrillo
3			
4			

**DISTRIBUIDORA
SUCASA, C.A.**

Rif: J-30729030-7

<i>Sistema Integral de Gestión:</i> DESCRIPCIÓN: PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TORTA DE PLATANO CON QUESO Y GUAYABA EXQUISITA		Código: D-PR-018-01	Fecha de emisión: 31-03-2021	
		Pág.: <i>1 de 11</i>	Rev. N°: 01	
Elaborado por: (nombre y firma) Oswar Carrillo	Validado por: (nombre y firma) Roberto Faccin	Aprobado por: (nombre y firma) Roberto Faccin		

1. OBJETIVO

Contar con una documentación que establezca los lineamientos a seguir para la preparación de Torta de Plátano con Queso y Guayaba Exquisita. De manera que las labores involucradas sean ejecutadas eficientemente y lograr ofrecer productos de alta calidad a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal involucrado en el departamento de producción donde se elaboren productos doña Emma.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del operador/coordinador verificar que las materias primas y los pasos de los procedimientos a utilizar estén acordes con las cantidades establecidas en la formulación a preparar

Es responsabilidad del operador de preparación verificar que el área y los implementos a usar estén libres de residuos de detergente y/o desinfectantes antes de comenzar la preparación

Es responsabilidad del operador de preparación cumplir con los parámetros establecidos en el procedimiento descrito a continuación.

4. NORMAS DE SEGURIDAD

- 4.1** Verificar la existencia y condiciones de Equipos, utensilios e insumos y/o materia prima

- 4.2 Limpiar y desinfectar los Equipos y Utensilios de trabajo antes y después de usarlos
- 4.3 Limpiar y desinfectar el área de trabajo antes y después de usarlo
- 4.4 Utilizar Equipo de Protección Personal
- 4.5 Colocar en bolsas de plástico transparente los desechos orgánicos
- 4.6 Cumplir con las normas de bioseguridad contra el Covid-19 establecidas por la OMS

5. EQUIPOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL

- 5.1 Bata
- 5.2 Delantal
- 5.3 Guantes
- 5.4 Gorro
- 5.5 Botas de caucho
- 5.6 Mascarilla

6. INSUMOS Y/O MATERIA PRIMA

Rif: J-30729030-7

- 6.1 Plátanos y/o Cambures Maduros (5,2 Kilogramos).
- 6.2 Harina Leudante (3,2 kilogramos).
- 6.3 Huevos (760 gramos).
- 6.4 Leche en Polvo (280 gramos).
- 6.5 Polvo para Hornear (80 gramos).
- 6.6 Vainilla (66 gramos).
- 6.7 Azúcar Blanca Granulada (2,8 kilogramos).
- 6.8 Queso (3 kilogramos).

- 6.9 Frutas (400 gramos).
- 6.10 Mermelada de Guayaba (200 gramos).
- 6.11 Aceite de Cocina.
- 6.12 Manteca o Mantequilla.
- 6.13 Discos de anime (de 26 cm).
- 6.14 Láminas de Anime Triangulares.
- 6.15 Etiqueta de Identificación.
- 6.16 Papel Polifilm.

7. EQUIPOS

- 7.1 Cocina.
- 7.2 Reverbero.
- 7.3 Molino Industrial.
- 7.4 Ralladora Brunner (con disco K-25).
- 7.5 Licuadora Industrial.
- 7.6 Romana (Balanza Electrónica Industrial).
- 7.7 Balanza Electrónica.

Rif: J-30729030-7

8. UTENSILIOS

- 8.1 Caldero.
- 8.2 Sartenes Antiadherentes con mango.
- 8.3 Barriles.
- 8.4 Bolsas de Plástico Transparente.
- 8.5 Contenedores de plástico.
- 8.6 Pataconera.

- 8.7 Láminas de Papel Plástico de Cocina Antiadherente.
 - 8.8 Colador de Acero Inoxidable.
 - 8.9 Cuchara con Orificios Industrial.
 - 8.10 Cuchillo de Acero Inoxidable.
 - 8.11 Cuchara.
 - 8.12 Jarra (2 litros de capacidad).
 - 8.13 Recipiente de Aluminio.
 - 8.14 Bandeja ovalada antiadherente.
 - 8.15 Trapos de Cocina.
 - 8.16 Carro de Transportar Mercancía.
9. **PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA CAPA DE PLATANO O BAMBUR**
- 9.1 **Recepción de la materia prima:** Se busca en la cava los Plátanos y/o Cambures Maduros que se van a procesar.
 - 9.2 **Revisión de la materia prima:** Se revisa y se pesan los Plátanos y/o Cambures Maduros con la Romana según la formulación de este producto.
 - 9.3 **Pelado y limpieza:** Coloque los Plátanos sobre el mesón, tome un Plátano a la vez y con ayuda de un Cuchillo de Acero Inoxidable remueva la concha de este y con la mano retírele la concha a los cambures.
 - 9.4 **Almacenado:** Se colocan los Plátanos y/o Cambures dentro de Bolsas Plástico Transparente, se pesan en la Romana para verificar que cada bolsa contenga 3 kilogramos de los mismos y se cierra manualmente con un nudo, luego se colocan todas las Bolsas de Plátanos y/o Cambures en Barriles y se agrega agua para luego almacenarlos en la cava de refrigeración (con

ayuda del Carro de Transportar Mercancía), y se dejan enfriar hasta el momento de su uso.

9.5 Lavado: Con Ayuda del Carro de Transportar Mercancía trasladar los Barriles con Plátanos y/o Cambures hacia la cocina y colocándolos sobre un Colador de Acero Inoxidable, con abundante agua se procede a lavarlas superficialmente.

9.6 Freído: Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el Reverbero, coloque sobre el mismo un Caldero con 16 litros de Aceite y se deja precalentar. Una vez precalentado se vierten los Plátanos y/o Cambures (remueva con una Cuchara con Orificios Industrial para evitar que se queme), deje freír por 20 a 30 minutos y luego apague el Reverbero.

9.7 Colado: Con ayuda de la Cuchara con Orificios extraiga el Plátano y/o Cambur y colóquelo encima de un Colador de Acero Inoxidable y se dejan enfriar por 2 minutos.

9.8 Molido: Se procede a conectar el Molino al tomacorriente más cercano y presionando el interruptor se enciende, se coloca un contenedor plástico en la salida del molino para ir recogiendo todo el producto y se va colocando en la tolva las el Plátano y/o Cambur y a su vez empujando con ayuda del mazo, hasta que el proceso de molido haya finalizado, se apaga y se desconecta.

9.9 Formar capas: Se toma el Plátano y/o Cambur molido con las manos y se elaboran esferas cuyo peso debe ser de 250 gramos (se verifica su peso con

ayuda de la Balanza Electrónica), posteriormente coloque cada esfera de Plátano en medio de dos Láminas de Papel Plástico de Cocina Antiadherente, se procede a aplastar hasta comprimir y obtener una base delgada y redonda.

10. PROCESO PARA LA PREPARACIÓN DEL QUESO Y LA MERMELADA DE GUAYABA

10.1 Recepción de la materia prima: Se busca en la cava el Queso y la Mermelada de Guayaba que se van a procesar.

10.2 Revisión de la materia prima: Se revisa y se pesan según la formulación de este producto.

10.3 Lavado y cortado: Se coloca el Queso en el lavaplatos, con abundante agua se procede a lavarlas y con ayuda del Cuchillo de Acero Inoxidable se en trozos (esto para facilitar la actividad).

10.4 Rallado: Se procede a conectar la Ralladora Brunner al tomacorriente más cercano, se le coloca el disco k-25 y presionando el interruptor se enciende, se coloca un contenedor plástico en la salida de la Ralladora Brunner para ir recogiendo todo el producto, se colocan los trozos de Queso y se comienza el proceso de rallado.

10.5 Calentado de la Mermelada: Se pasa la llave del gas, se enciende la cocina y coloque sobre la misma un Recipiente de Aluminio con 200 gramos de Mermelada de Guayaba (remueva con una Cuchara para evitar que se queme), por 5 minutos y luego apague la Cocina.

11. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEZCLA DE TORTA

- 11.1 Recepción de la materia prima:** Se busca en la cava la Harina Leudante, Huevos, Leche, Polvo para Hornear, Vainilla y Azúcar que se van a procesar.
- 11.2 Revisión de la materia prima:** Se revisa y se pesan según la formulación de este producto.
- 11.3 Extraer contenido de los Huevos:** Se rompe un huevo por vez y colóquelos en una taza de porcelana (en caso de que este dañado se evita que se contaminen los demás) para luego pasarlos a un una Jarra.
- 11.4 Licuado:** Se procede a conectar la Licuadora Industrial al toma corriente más cercano, se vierten 2,5 litros de Agua, se agregan 3.2 kilogramos de Harina Leudante, los huevos que se encuentran dentro de la Jarra, 280 gramos de Leche en Polvo, 66 gramos de Vainilla, 2.8 kilogramos de Azúcar Blanca Granulada, 80 gramos de Polvo para Hornear, 400 gramos de fruta, luego coloque la tapa de seguridad, se presiona el interruptor de encendido, se comienza con el proceso de licuado hasta que quede una mezcla homogénea (libre de grumos), y se vierte el contenido en un Contenedor Plástico.

12. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS TORTAS

- 12.1 Base para la Torta:** Con ayuda de una Cuchara esparcir la Mermelada de Guayaba por toda la superficie de las capas de plátano para la torta, de igual forma agregue 150 gramos de Queso rallado a la mitad de esas capas con Mermelada (sin son 40 solo a 20 capas se les va a agregar el Queso) y

posteriormente se les coloca el resto de las capas (con Mermelada) sobre las que tienen Mermelada con Queso con el fin de recubrir el queso.

12.2 Cocción: Se procede a encender las hornillas de la Cocina, pase la llave del gas y con ayuda de un encendedor encienda cada hornilla una a la vez, coloque sobre las mismas Sartenes Antiadherentes con mango, con ayuda de una esponja cubierta con un trapo de cocina, agregue Manteca o Mantequilla por todo el diámetro del sartén (esto es para evitar que la mezcla se pegue al sartén), se procede a añadir 250 mililitros de la mezcla sobre el Sartén (tome el sartén del mango y realice movimientos circulares para esparcir la mezcla por el mismo), se le coloca sobre esta la base para la torta, se deja cocer por 10 minutos (Igualmente verifique que este bien cocida) y se retira del Sartén con ayuda de una Bandeja Ovalada Antiadherente.

12.3 Repita y volteo: Nuevamente agregue Manteca o Mantequilla por todo el diámetro del sartén y se añade 250 mililitros de la mezcla sobre este, luego se procede a colocar nuevamente la base de la torta pero esta vez de manera volteada (esto para cocer la otra cara de la torta), deje cocer por 10 minutos mas (Igualmente verifique que este bien cocida) y se retira del Sartén con ayuda de una Bandeja Ovalada Antiadherente.

13. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL EMBALADO

13.1 Troquelado: Se prepara la Maquina Troqueadora y se procede a troquear a cada etiqueta la fecha de elaboración y vencimiento del producto.

13.2 Embalado por unidad: Coloque cada torta sobre un disco de anime de 26cm y a su vez sobre la Maquina Embaladora de Polifilm (una a la vez) y sobre la Torta coloque la etiqueta de identificación y se procede a cubrirla.

13.3 Empacado por trozos: Con ayuda de un Cuchillo de Acero Inoxidable rebane la Torta en 4 partes iguales y colóquelas sobre una lámina de anime triangular, luego con ayuda del Cuchillo haga un medio corte por la mitad sobre cada trozo de torta (de manera que se mantengan unidas la dos partes pero se puedan separar fácilmente con la mano), sobre la Torta coloque la etiqueta de identificación y posteriormente proceda a colocarla sobre la Maquina Embaladora de Polifilm y se comienza a cubrirla.

13.4 Almacenado: Retire el producto embalado, transpórtelo con el Carro Transportador de Mercancía y almacene en la cava.

14. GLOSARIO

14.1 Almacenaje: Cuando un objeto o grupo de ellos son retenidos, protegidos y conservados contra movimientos o usos no autorizados. **Tel: J-30729030-7**

14.2 Insumo: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.

14.3 Inspección: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son examinados para su identificación o para comprobar y verificar la calidad o cantidad de cualesquiera de sus características.

14.4 Materia prima: Es aquella sustancia que brinda la naturaleza y a partir de la cual, gracias al ingenio humano, pueden elaborarse otros productos o

manufacturas. Son, por ejemplo, materias primas, el plátano verde con la cual podemos hacer el Palitostón, tomates rojos, o los vegetales y aliños con los que podemos elaborar el picante.

14.5 Operaciones: Ocurre cuando un objeto está siendo modificado en sus características, se está creando o agregando algo o se está preparando para otra operación, transporte, inspección o almacenaje.

14.6 Transporte: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son movidos de un lugar a otro, excepto cuando tales movimientos forman parte de una operación o inspección.

15. REGISTROS:

15.1 Registro de tiempos de producción.

16. ORIENTACIONES

16.1 SGE-06-PRO-TRA-MU-001 Manual de usuario (producción transacciones / orden de producción Directa).

16.2 Normas de Seguridad y Uso de la cocina y del Horno Código D-IN-337

16.3 Normas de Seguridad y uso de la maquina embaladora de Polifilm Código D-IN-219

16.4 Manual de chequeo de equipos y utensilios antes y después de su uso
Código D-PR-020

16.5 Catálogo de Equipos para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN- XXX

16.6 Catálogo de Utensilios para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN-
XXX

17. UBICACIÓN:

17.1 Original en medio Electrónico en directorio de Junta Directiva.

17.2 Copia Controlada en carpeta de área de producción.

18. CONTROL DE CAMBIOS:

Nº de Rev.	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	21-05-2013	Emisión Inicial	Ing. Yohana Padilla
2	31-10-2016	Revisión	Br. Alvaro
3	31-03-2021	Ultima revisión	Br. Oswar Carrillo
4			

**DISTRIBUIDORA
SUCASA, C.A.**

Rif: J-30729030-7

<i>Sistema Integral de Gestión:</i> DESCRIPCIÓN: PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TORTA DE PLATANO CON QUESO		Código: D-PR-018-02	Fecha de emisión: 31-03-2021	
		Pág.: <i>1 de 10</i>	Rev. N°: 01	
Elaborado por: (nombre y firma) Oswar Carrillo	Validado por: (nombre y firma) Roberto Faccin	Aprobado por: (nombre y firma) Roberto Faccin		

1. OBJETIVO

Contar con una documentación que establezca los lineamientos a seguir para la preparación de Torta de Plátano con Queso. De manera que las labores involucradas sean ejecutadas eficientemente y lograr ofrecer productos de alta calidad a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal involucrado en el departamento de producción donde se elaboren productos doña Emma.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del operador/coordinador verificar que las materias primas y los pasos de los procedimientos a utilizar estén acordes con las cantidades establecidas en la formulación a preparar

Es responsabilidad del operador de preparación verificar que el área y los implementos a usar estén libres de residuos de detergente y/o desinfectantes antes de comenzar la preparación

Es responsabilidad del operador de preparación cumplir con los parámetros establecidos en el procedimiento descrito a continuación.

4. NORMAS DE SEGURIDAD

4.1 Verificar la existencia y condiciones de Equipos, utensilios e insumos y/o materia prima

- 4.2 Limpiar y desinfectar los Equipos y Utensilios de trabajo antes y después de usarlos
- 4.3 Limpiar y desinfectar el área de trabajo antes y después de usarlo
- 4.4 Utilizar Equipo de Protección Personal
- 4.5 Colocar en bolsas de plástico transparente los desechos orgánicos
- 4.6 Cumplir con las normas de bioseguridad contra el Covid-19 establecidas por la OMS

5. EQUIPOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL

- 5.1 Bata
- 5.2 Delantal
- 5.3 Guantes
- 5.4 Gorro
- 5.5 Botas de caucho
- 5.6 Mascarilla

6. INSUMOS Y/O MATERIA PRIMA

Rif: J-30729030-7

- 6.1 Plátanos y/o Cambures Maduros (5,2 Kilogramos)
- 6.2 Harina Leudante (3,2 kilogramos)
- 6.3 Huevos (760 gramos)
- 6.4 Leche en Polvo (280 gramos)
- 6.5 Polvo para Hornear (80 gramos)
- 6.6 Vainilla (66 gramos)
- 6.7 Azúcar Blanca Granulada (2,8 kilogramos)
- 6.8 Queso (3 kilogramos)

- 6.9 Frutas (400 gramos)
- 6.10 Aceite de Cocina (X litros)
- 6.11 Manteca o Mantequilla
- 6.12 Discos de anime (de 26 cm)
- 6.13 Láminas de Anime Triangulares
- 6.14 Etiqueta de Identificación
- 6.15 Papel Polifilm

7. EQUIPOS

- 7.1 Cocina
- 7.2 Reverbero
- 7.3 Molino Industrial
- 7.4 Ralladora Brunner (con disco K-25)
- 7.5 Licuadora Industrial
- 7.6 Romana (Balanza Electrónica Industrial)

- 7.7 Balanza Electrónica

Rif: J-30729030-7

8. UTENSILIOS

- 8.1 Caldero
- 8.2 Sartenes Antiadherentes con mango
- 8.3 Barriles
- 8.4 Bolsas de Plástico Transparente
- 8.5 Contenedores de plástico
- 8.6 Pataconera
- 8.7 Láminas de Papel Plástico de Cocina Antiadherente

- 8.8 Colador de Acero Inoxidable
- 8.9 Cuchara con Orificios Industrial
- 8.10 Cuchillo de Acero Inoxidable
- 8.11 Cuchara
- 8.12 Jarra (2 litros de capacidad)
- 8.13 Bandeja ovalada antiadherente
- 8.14 Trapos de Cocina
- 8.15 Carro de Transportar Mercancía

9. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA CAPA DE PLATANO O BAMBUR

- 9.1 **Recepción de la materia prima:** Se busca en la cava los Plátanos y/o Cambures Maduros que se van a procesar.
- 9.2 **Revisión de la materia prima:** Se revisa y se pesan los Plátanos y/o Cambures Maduros con la Romana según la formulación de este producto.
- 9.3 **Pelado y limpieza:** Coloque los Plátanos sobre el mesón, tome un Plátano a la vez y con ayuda de un Cuchillo de Acero Inoxidable remueva la concha de este y con la mano retírele la concha a los cambures.
- 9.4 **Almacenado:** Se colocan los Plátanos y/o Cambures dentro de Bolsas Plástico Transparente, se pesan en la Romana para verificar que cada bolsa contenga 3 kilogramos de los mismos y se cierra manualmente con un nudo, luego se colocan todas las Bolsas de Plátanos y/o Cambures en Barriles y se agrega agua para luego almacenarlos en la cava de refrigeración (con ayuda del Carro de Transportar Mercancía), y se dejan enfriar hasta el momento de su uso.

- 9.5 Lavado:** Con Ayuda del Carro de Transportar Mercancía trasladar los Barriles con Plátanos y/o Cambures hacia la cocina y colocándolos sobre un Colador de Acero Inoxidable, con abundante agua se procede a lavarlas superficialmente.
- 9.6 Freído:** Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el Reverbero, coloque sobre el mismo un Caldero con 16 litros de Aceite y se deja precalentar. Una vez precalentado se vierten los Plátanos y/o Cambures (remueva con una Cuchara con Orificios Industrial para evitar que se queme), deje freír por 20 a 30 minutos y luego apague el Reverbero.
- 9.7 Colado:** Con ayuda de la Cuchara con Orificios extraiga el Plátano y/o Cambur y colóquelo encima de un Colador de Acero Inoxidable y se dejan enfriar por 2 minutos.
- 9.8 Molido:** Se procede a conectar el Molino al tomacorriente más cercano y presionando el interruptor se enciende, se coloca un contenedor plástico en la salida del molino para ir recogiendo todo el producto y se va colocando en la tolva las el Plátano y/o Cambur y a su vez empujando con ayuda del mazo, hasta que el proceso de molido haya finalizado, se apaga y se desconecta.
- 9.9 Formar capas:** Se toma el Plátano y/o Cambur molido con las manos y se elaboran esferas cuyo peso debe ser de 270 gramos (se verifica su peso con ayuda de la Balanza Electrónica), posteriormente coloque cada esfera de Plátano en medio de dos Láminas de Papel Plástico de Cocina

Antiadherente, se procede a aplastar hasta comprimir y obtener una base delgada y redonda.

10. PROCESO PARA LA PREPARACIÓN DEL QUESO

10.1 Recepción de la materia prima: Se busca en la cava el Queso que se va a procesar.

10.2 Revisión de la materia prima: Se revisa y se pesan según la formulación de este producto.

10.3 Lavado y cortado: Se coloca el Queso en el lavaplatos, con abundante agua se procede a lavarlas y con ayuda del Cuchillo de Acero Inoxidable se en trozos (esto para facilitar la actividad).

10.4 Rallado: Se procede a conectar la Ralladora Brunner al tomacorriente más cercano, se le coloca el disco k-25 y presionando el interruptor se enciende, se coloca un contenedor plástico en la salida de la Ralladora Brunner para ir recogiendo todo el producto, se colocan los trozos de Queso y se comienza el proceso de rallado.

Rif: J-30729030-7

11. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEZCLA DE TORTA

11.1 Recepción de la materia prima: Se busca en la cava la Harina Leudante, Huevos, Leche, Polvo para Hornear, Vainilla y Azúcar que se van a procesar.

11.2 Revisión de la materia prima: Se revisa y se pesan según la formulación de este producto.

11.3 Extraer contenido de los Huevos: Se rompe un huevo por vez y colóquelos en una taza de porcelana (en caso de que este dañado se evita que se contaminen los demás) para luego pasarlos a un una Jarra.

11.4 Licuado: Se procede a conectar la Licuadora Industrial al toma corriente más cercano, se vierten 2,5 litros de Agua, se agregan 3.2 kilogramos de Harina Leudante, los huevos que se encuentran dentro de la Jarra, 280 gramos de Leche en Polvo, 66 gramos de Vainilla, 2.8 kilogramos de Azúcar Blanca Granulada, 80 gramos de Polvo para Hornear, 400 gramos de fruta, luego coloque la tapa de seguridad, se presiona el interruptor de encendido, se comienza con el proceso de licuado hasta que quede una mezcla homogénea (libre de grumos), y se vierte el contenido en un Contenedor Plástico.

12. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS TORTAS

12.1 Base para la Torta: Agregue 150 gramos de Queso rallado a la mitad de esas capas con Mermelada (sin son 40 solo a 20 capas se les va a agregar el Queso) y se les coloca el resto de las capas sobre las que tienen Queso con el fin de recubrir el queso.

12.2 Cocción: Se procede a encender las hornillas de la Cocina, pase la llave del gas y con ayuda de un encendedor encienda cada hornilla una a la vez, coloque sobre las mismas Sartenes Antiadherentes con mango, con ayuda de una esponja cubierta con un trapo de cocina, agregue Manteca o Mantequilla por todo el diámetro del sartén (esto es para evitar que la mezcla

se pegue al sartén), se procede a añadir 250 mililitros de la mezcla sobre el Sartén (tome el sartén del mango y realice movimientos circulares para esparcir la mezcla por el mismo), se le coloca sobre esta la base para la torta, se deja cocer por 10 minutos (Igualmente verifique que este bien cocida) y se retira del Sartén con ayuda de una Bandeja Ovalada Antiadherente.

12.3 Repita y voltee: Nuevamente agregue Manteca o Mantequilla por todo el diámetro del sartén y se añade 250 mililitros de la mezcla sobre este, luego se procede a colocar nuevamente la base de la torta pero esta vez de manera volteada (esto para cocer la otra cara de la torta), deje cocer por 10 minutos más (Igualmente verifique que este bien cocida) y se retira del Sartén con ayuda de una Bandeja Ovalada Antiadherente.

13. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL EMBALADO

13.1 Troquelado: Se prepara la Maquina Troqueadora y se procede a troquear a cada etiqueta la fecha de elaboración y vencimiento del producto.

13.2 Embalado por unidad: Coloque cada torta sobre un disco de anime de 26cm y a su vez sobre la Maquina Embaladora de Polifilm (una a la vez) y sobre la Torta coloque la etiqueta de identificación y se procede a cubrirla.

13.3 Empacado por trozos: Con ayuda de un Cuchillo de Acero Inoxidable rebane la Torta en 4 partes iguales y colóquelas sobre una lámina de anime triangular, luego con ayuda del Cuchillo haga un medio corte por la mitad sobre cada trozo de torta (de manera que se mantengan unidas la dos partes pero se puedan separar fácilmente con la mano), sobre la Torta

coloque la etiqueta de identificación y posteriormente proceda a colocarla sobre la Maquina Embaladora de Polifilm y se comienza a cubrirla.

- 13.4 Almacenado:** Retire el producto embalado, transpórtelo con el Carro Transportador de Mercancía y almacene en la cava.

14. GLOSARIO

- 14.1 Almacenaje:** cuando un objeto o grupo de ellos son retenidos, protegidos y conservados contra movimientos o usos no autorizados.

- 14.2 Insumo:** Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.

- 14.3 Inspección:** Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son examinados para su identificación o para comprobar y verificar la calidad o cantidad de cualesquiera de sus características.

- 14.4 Materia prima:** Es aquella sustancia que brinda la naturaleza y a partir de la cual, gracias al ingenio humano, pueden elaborarse otros productos o manufacturas. Son, por ejemplo, materias primas, el plátano verde con la cual podemos hacer el Palitostón, tomates rojos, o los vegetales y aliños con los que podemos elaborar el picante.

- 14.5 Operaciones:** Ocurre cuando un objeto está siendo modificado en sus características, se está creando o agregando algo o se está preparando para otra operación, transporte, inspección o almacenaje.

14.6 Transporte: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son movidos de un lugar a otro, excepto cuando tales movimientos forman parte de una operación o inspección.

15. REGISTROS:

15.1 Registro de tiempos de producción.

16. ORIENTACIONES

16.1 SGE-06-PRO-TRA-MU-001 Manual de usuario (producción transacciones / orden de producción Directa).

16.2 Normas de Seguridad y Uso de la cocina y del Horno Código D-IN-337

16.3 Normas de Seguridad y uso de la maquina embaladora de Polifilm Código D-IN-219

16.4 Manual de chequeo de equipos y utensilios antes y después de su uso Código D-PR-020

16.5 Catálogo de Equipos para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN- XXX

16.6 Catálogo de Utensilios para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN-XXX

17. UBICACIÓN:

17.1 Original en medio Electrónico en directorio de Junta Directiva.

17.2 Copia Controlada en carpeta de área de producción.

18. CONTROL DE CAMBIOS:

Nº de Rev.	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	21-05-2013	Emisión Inicial	Ing. Yohana Padilla
2	31-10-2016	Revisión	Br. Alvaro
3	31-03-2021	Ultima revisión	Br. Oswar Carrillo
4			

<i>Sistema Integral de Gestión:</i> DESCRIPCIÓN: PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE CAPONATA		Código: D-PR-XXX	Fecha de emisión: 31-03-2021	
		Pág.: <i>1 de 10</i>	Rev. N°: 01	
Elaborado por: (nombre y firma) Oswar Carrillo	Validado por: (nombre y firma) Roberto Faccin	Aprobado por: (nombre y firma) Roberto Faccin		

1. OBJETIVO

Contar con una documentación que establezca los lineamientos a seguir para la preparación de Caponata. De manera que las labores involucradas sean ejecutadas eficientemente y lograr ofrecer productos de alta calidad a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal involucrado en el departamento de producción donde se elaboren productos doña Emma.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del operador/coordinador verificar que las materias primas y los pasos de los procedimientos a utilizar estén acordes con las cantidades establecidas en la formulación a preparar

Es responsabilidad del operador de preparación verificar que el área y los implementos a usar estén libres de residuos de detergente y/o desinfectantes antes de comenzar la preparación

Es responsabilidad del operador de preparación cumplir con los parámetros establecidos en el procedimiento descrito a continuación.

4. NORMAS DE SEGURIDAD

- 4.1** Verificar la existencia y condiciones de Equipos, utensilios e insumos y/o materia prima
- 4.2** Limpiar y desinfectar los Equipos y Utensilios de trabajo antes y después de usarlos

Rif: J-30729030-7

- 4.3 Limpiar y desinfectar el área de trabajo antes y después de usarlo
- 4.4 Utilizar Equipo de Protección Personal
- 4.5 Colocar en bolsas de plástico transponte los desechos orgánicos
- 4.6 Cumplir con las normas de bioseguridad contra el Covid-19 establecidas por la OMS

5. EQUIPOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL

- 5.1 Bata
- 5.2 Delantal
- 5.3 Guantes
- 5.4 Gorro
- 5.5 Botas de caucho
- 5.6 Mascarilla

6. INSUMOS Y/O MATERIA PRIMA

- 6.1 Pimentón (4 kilogramos)
- 6.2 Aceitunas (1 kilogramos)
- 6.3 Alcaparras (200 gramos)
- 6.4 Vinagre (200 mililitros)
- 6.5 Tomate (4 kilogramos)
- 6.6 Berenjenas (10 kilogramos)
- 6.7 Sal (100 gramos)
- 6.8 Sedano (1 kilogramo)
- 6.9 Auyama (2 kilogramos)
- 6.10 Cebolla Redonda Molida (4 kilogramos)

Rif: J-30729030-7

- 6.11 Aceite de Cocina (500 mililitros)
- 6.12 Botellas de Vidrio (con sus respectivas Tapas)
- 6.13 Etiquetas de Identificación
- 6.14 Goma Escolar
- 6.15 Cajas de Cartón
- 6.16 Cinta Plástica

7. EQUIPOS

- 7.1 Reverbero
- 7.2 Cocina
- 7.3 Ralladora Brunner (Con Disco k-5)
- 7.4 Molino Industrial
- 7.5 Balanza Electrónica
- 7.6 Baño de María
- 7.7 Maquina Troqueadora

8. UTENSILIOS

Rif: J-30729030-7

- 8.1 Ollas de acero Inoxidable (60 litros de capacidad)
- 8.2 Ollas de acero Inoxidable (10 litros de capacidad)
- 8.3 Contenedores de Plástico
- 8.4 Contenedor Agujereado
- 8.5 Jarra (2 litros de capacidad)
- 8.6 Tabla de Picar
- 8.7 Paleta Removedora de Acero Inoxidable
- 8.8 Cuchillo de Acero Inoxidable

8.9 Peladores Manual

8.10 Pinza de Acero

8.11 Trapos de Cocina

8.12 Esponja

8.13 Carro de Transportar Mercancía

9. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA CAPONATA

9.1 Recepción de la materia prima: Se busca en la cava y almacén los insumos y/o materia prima que se van a procesar.

9.2 Revisión de la materia prima: Se revisa y se pesa la materia prima según la formulación de este producto.

9.3 Limpieza: Se colocan los Pimentones, Tomates, Berenjenas, Sedanos y Auyama en el lavaplatos, con abundante agua se procede a lavarlas y con ayuda del Cuchillo de Acero Inoxidable se les corta la raíz, la punta e imperfecciones que puedan poseer estos, se cortan los Pimentones y Tomates por la mitad para retirarles las semillas y la Auyama se corta en trozos.

9.4 Picado: Se procede a picar en muy pequeños pedazos el Sedano y las Berenjenas con ayuda de un Cuchillo de Acero Inoxidable sobre una Tabla de Picar.

9.5 Rallado: Se procede a conectar la Ralladora Brunner al tomacorriente más cercano, se le coloca el disco k-5 y presionando el interruptor se enciende, se coloca un contenedor plástico en la salida de la Ralladora Brunner para ir

recogiendo todo el producto, se colocan las Auyamas, y se comienza el proceso de rallado.

9.6 Molido: Se procede a conectar el molino al tomacorriente más cercano y presionando el interruptor se enciende, se coloca un Contenedor Plástico en la salida del molino para ir recogiendo todo el producto y se va colocando en la tolva los Tomates y Pimentones y a su vez empujando con ayuda del mazo.

9.7 Cocción de verduras: Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende la Cocina y coloque sobre el mismo una Olla de acero Inoxidable (10 litros de capacidad) con 10 litros de Agua y agregue el Sedano y la Auyama, hasta que su proceso de cocción haya finalizado.

9.8 Colado: Ya terminada la cocción del Sedano y la Auyama se procede a colar con ayuda un Colador de Acero Inoxidable inclinado hacia abajo la boca de la Olla de Acero Inoxidable lentamente y con mucho cuidado, colocando a un

lado el Colador de manera que el contenido de la Olla caiga dentro de este. -7

9.9 Cocción: Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el Reverbero y coloque sobre el mismo una Olla de Acero Inoxidable (60 litros de capacidad) con 500 mililitros de Aceite de Cocina, se le agregan 4 kilogramos de Cebolla Redonda Molido, 100 gramos de Sal y 10 gramos de Berenjenas (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se queme).

9.10 Agregado de ingredientes procesados: Se le agrega a la cocción el Tomate y Pimentón molidos, y el Sedano y las Auyamas cocidas (remueva con la

Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se quemem), hasta que su proceso de cocción haya finalizado y se apaga el Reverbero.

10. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL ENVASADO

10.1 Preparación del baño de maría: Agregue 30 litros de agua al baño maría y encienda los quemadores deje a fuego alto durante 20 minutos para que alcance la temperatura de 85°C a 90°C.

10.2 Buscar botellas y tapas: Con ayuda de un carrito transportador y un contenedor agujereado, busque en el almacén las botellas y tapas, colóquelas en el contenedor y trasládelas hasta la cocina (junto al baño de maría para facilitar la siguiente actividad).

10.3 Esterilice las botellas: Con ayuda de una pinza se toman las botellas y se sumerge alrededor de ½ minuto en el baño maría. Saque las botellas con ayuda de la pinza y colóquelas en un Contenedor Agujereado para que enfríen y escurran, mientras se realiza este procedimiento aprovechamos de realizar una revisión a las botellas para verificar que estén en un óptimo estado.

10.4 Lave las tapas de las botellas: Seleccione las tapas que estén en buen estado (que no estén desconchadas o rotas) y agregue en un contenedor plástico de 8.5 litros, aplique abundante agua a presión sobre las tapas para eliminar cualquier sucio adherido a las tapas, las que se encuentren en mal estado se desechan.

- 10.5 Proceso de envasado:** Con ayuda de un Jarra de 2 litros de capacidad se comienza el proceso de envasado, vertiendo la Caponata dentro de las envases de vidrios hasta el enrase estimado de la capacidad a envasar.
- 10.6 Proceso de sellado hermético:** Coloque tapas a cada envase de vidrio y cierre manualmente el envase. Una vez cerrado colóquelo nuevamente en el baño maría para que selle al vacío. Para este proceso es de carácter de obligatoriedad hacer uso de guantes de seguridad para altas temperaturas. Deje enfriar por 2 a 3 horas aproximadamente.
- 10.7 Troquelado:** Se prepara la Maquina Troqueadora y se procede a troquear a cada etiqueta la fecha de elaboración y vencimiento del producto.
- 10.8 Preparación de la solución adhesiva de la etiqueta:** Se pesan 120 gramos de agua (120 mililitros de agua) y 80 gramos de Pega Escolar, en un Contenedor pequeño mezclar estos, luego se toma un Esponja y se moja con la solución ya preparada.
- 10.9 Etiquetado:** Transporte con el carrito transportador las Caponatas al almacén (junto a la mesa donde se lleva a cabo el etiquetado para facilitar la siguiente actividad), se colocan encima de la mesa, se moja la parte trasera de la etiqueta con la Esponja y se procede a etiquetar manualmente cada botella.
- 10.10 Embalado por bulto:** Coloque 12 unidades por cajas para la presentación de 500cc y/o 50 para la presentación de 190cc y selle con cinta plástica cada caja.

10.11 Almacenado: Retire el producto empacado y transpórtelo con el Carro Transportador de Mercancía y almacene en la cava, hasta su distribución (coloque el empaque por bulto y almacene según la fecha de elaboración).

11. GLOSARIO

11.1 Almacenaje: cuando un objeto o grupo de ellos son retenidos, protegidos y conservados contra movimientos o usos no autorizados.

11.2 Esterilización de botellas: Proceso de destrucción de los microorganismos, sean cuales sean sus características, siendo lo mismo que sean patógenos o no, que estén sobre el material o dentro del, consiste en sumergir la botella en agua a temperatura de 90°C por alrededor de ½ minuto a 1 minuto.

11.3 Insumo: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.

11.4 Materia prima: Es aquella sustancia que brinda la naturaleza y a partir de la cual, gracias al ingenio humano, pueden elaborarse otros productos o manufacturas. Son, por ejemplo, materias primas, el plátano verde con la cual podemos hacer el Palitostón, tomates rojos, o los vegetales y aliños con los que podemos elaborar el picante.

11.5 Operaciones: Ocurre cuando un objeto está siendo modificado en sus características, se está creando o agregando algo o se está preparando para otra operación, transporte, inspección o almacenaje.

11.6 Transporte: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son movidos de un lugar a otro, excepto cuando tales movimientos forman parte de una operación o inspección.

12. REGISTROS:

12.1 Registro de tiempos de producción.

13. ORIENTACIONES

13.1 SGE-06-PRO-TRA-MU-001 Manual de usuario (producción transacciones / orden de producción Directa).

13.2 Normas de Seguridad para el uso del Molino Industrial Código D-IN-310

13.3 Normas de Seguridad y Uso de los cuchillos Código D-IN-224

13.4 Normas de Seguridad para el uso del Baño de María Código D-IN-210

13.5 Normas de Seguridad para el Uso del Reverbero Código D-IN-231

13.6 Manual de chequeo de equipos y utensilios antes y después de su uso
Código D-PR-020

13.7 Catálogo de Equipos para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN- XXX 7

13.8 Catálogo de Utensilios para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN-
XXX

14. UBICACIÓN:

14.1 Original en medio Electrónico en directorio de Junta Directiva.

14.2 Copia Controlada en carpeta de área de producción.

15. CONTROL DE CAMBIOS:

Nº de Rev.	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	31-03-2021	Emisión Inicial	Br. Oswar Carrillo
2			
3			
4			

**DISTRIBUIDORA
SUCASA, C.A.**

Rif: J-30729030-7

**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN
DE FRUTA CONFITADA**

Elaborado por: (nombre y firma)
Oswar Carrillo

Validado por: (nombre y firma)
Roberto Faccin

Aprobado por: (nombre y firma)
Roberto Faccin

1. OBJETIVO

Contar con una documentación que establezca los lineamientos a seguir para la preparación de Fruta Confitada. De manera que las labores involucradas sean ejecutadas eficientemente y lograr ofrecer productos de alta calidad a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal involucrado en el departamento de producción donde se elaboren productos doña Emma.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del operador/coordinador verificar que las materias primas y los pasos de los procedimientos a utilizar estén acordes con las cantidades establecidas en la formulación a preparar

Es responsabilidad del operador de preparación verificar que el área y los implementos a usar estén libres de residuos de detergente y/o desinfectantes antes de comenzar la preparación

Es responsabilidad del operador de preparación cumplir con los parámetros establecidos en el procedimiento descrito a continuación.

4. NORMAS DE SEGURIDAD

- 4.1 Verificar la existencia y condiciones de Equipos, utensilios e insumos y/o materia prima
- 4.2 Limpiar y desinfectar los Equipos y Utensilios de trabajo antes y después de usarlos

- 4.3 Limpiar y desinfectar el área de trabajo antes y después de usarlo
- 4.4 Utilizar Equipo de Protección Personal
- 4.5 Colocar en bolsas de plástico transparente los desechos orgánicos
- 4.6 Cumplir con las normas de bioseguridad contra el Covid-19 establecidas por la OMS

5. EQUIPOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL

- 5.1 Bata
- 5.2 Delantal
- 5.3 Guantes
- 5.4 Gorro
- 5.5 Botas de caucho
- 5.6 Mascarilla

6. INSUMOS Y/O MATERIA PRIMA:

- 6.1 Lechosas Verdes (Fruta) (65,5 kg)
- 6.2 Colorante Artificial para Cocina (Naranja) (50 gr)
- 6.3 Colorante Artificial para Cocina (Rojo) (100 gr)
- 6.4 Colorante Artificial para Cocina (Verde) (100 gr)
- 6.5 Azúcar (11,6 kg)
- 6.6 Miel (Naranja)
- 6.7 Miel (Rojo)
- 6.8 Miel (Verde)
- 6.9 Bolsas de Plástico Transparente para embolsar
- 6.10 Etiquetas de Identificación

Rif: J-30729030-7

7. EQUIPOS:

- 6.1 Reverbero
- 6.2 Ralladora Brunner (Con Disco k-5)
- 6.3 Balanza Electrónica
- 6.4 Romana (Balanza Electrónica Industrial)
- 6.5 Horno
- 6.6 Selladora de Bolsa de Pedal

8. UTENSILIOS:

- 8.1 Ollas de acero inoxidable (60 litros de capacidad)
- 8.2 Contenedores de Plástico
- 8.3 Contenedor de Plástico Agujereado
- 8.4 Paleta Removedora de Acero Inoxidable
- 8.5 Cuchillos de acero inoxidable
- 8.6 Tabla de Picar

8.7 Peladores Manual

Rif: J-30729030-7

8.8 Trapos de cocina

8.9 Baldes de Plástico (con sus respectivas tapas)

8.10 Bolsas de Plástico Transparente para almacenar

8.11 Carro de Transportar Mercancía

8.12 Cestas de Acero Inoxidable para Deshidratar

9. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA FRUTA CONFITADA:

- 9.1 Recepción de la materia prima:** Se busca en la cava y almacén los insumos y/o materia prima que se van a procesar (con ayuda de un Carrito de transportar Mercancía y un Contenedor de Plástico).
- 9.2 Revisión de la materia prima:** Se revisa y se pesa la materia prima con la Romana y la Balanza Electrónica según la formulación de este producto.
- 9.3 Limpieza:** Con el Carro de Transportar Mercancía se trasladan y se colocan las Lechosas Verdes en el lavaplatos, con abundante agua se procede a lavarlas y con ayuda del cuchillo de acero inoxidable se les corta la raíz e imperfecciones que puedan poseer estas y luego con ayuda de un pelador de vegetales se procede a quitar la concha, posteriormente con ayuda del cuchillo de acero inoxidable se rebana la Lechosa por la mitad, se extrae las semillas y a esas mitades se rebanan por la mitad igualmente (cada Lechosa debe quedar dividida en 4 partes).
- 9.4 Rallado:** Se transporta de igual forma los trozos de Lechosa y se procede a conectar la Ralladora Brunner al tomacorriente más cercano, se le coloca el disco k-5 y presionando el interruptor se enciende, se coloca un Contenedor Plástico en la salida de la Ralladora Brunner para ir recogiendo todo la Fruta, se colocan los trozos de Lechosa y se comienza el proceso de rallado.
- 9.5 Pesado y División de la Fruta:** Se transporta la Fruta (Lechosas Ralladas) con ayuda del Carro a la Romana y se pesa, para luego dividir las en tres grupos iguales (el peso total se divide en tres), colocando cada grupo en Contenedores de Plástico (con ayuda de la Romana se verifica su peso) y se transportan nuevamente a la cocina.

- 9.6 Cocción de la Fruta (Lechosas):** Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se encienden los reverberos y coloque sobre los mismos tres Ollas de Acero Inoxidable con 12.5 litros de agua y dejar que hiervan, luego agregar un grupo Fruta a cada Olla y dejar cocinando por 30 minutos.
- 9.7 Colado:** Ya terminada la cocción de la Fruta se procede a colar con ayuda un Contenedor Agujereado inclinado hacia abajo el agujero de la Olla de Acero Inoxidable lentamente y con mucho cuidado, colocando a un lado el Contenedor agujereado de manera que el contenido de la Olla caiga dentro de este (repetir proceso con los otros dos grupos) y deje las Ollas encima de los Reverberos (esto para facilitar las actividades siguientes).
- 9.8 Coloreado:** Se procede a agregar un Colorante diferente a cada grupo de Fruta; se agregan 50 gramos de Colorante Artificial (Naranja) a un grupo, 100 gramos de Colorante Artificial (Rojo) al otro grupo y 100 gramos de Colorante Artificial (Verde) al último grupo (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para que se coloreen las Lechosas por completo).
- 9.9 Melado:** Nuevamente se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se encienden los reverberos en donde se encuentran las Ollas de Acero Inoxidable, coloque en cada Olla 10 litros de Agua, agregue 11.6 kilogramos de Azúcar y deje que hierva. Posteriormente agregar un grupo de Fruta a cada Olla y a su vez agregar la Miel correspondiente a cada una (Miel Naranja al la Fruta naranja, Miel Roja a la Fruta roja y Miel Verde a la Fruta verde) (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable

para evitar que se queme), hasta que a los grupos de Fruta se les haya concentrado la Miel.

9.10 Colado de la Fruta Confitada: Con ayuda de Contenedores Agujerados se procede a colar cada grupo de Fruta Confitada en un Contenedor de Plástico diferente; se coloca el Contenedor de Plástico en el suelo y encima de este un Contenedor Agujerado, inclinado hacia abajo la boca de la Olla de Acero Inoxidable lentamente y con mucho cuidado de manera que el contenido de la Olla caiga dentro de estos (utilizar la Paleta Removedora de Acero Inoxidable para facilitar el proceso), separando así la Fruta de la Miel (repetir proceso para los otros dos grupos).

9.11 Almacenado (Producto semiterminado): Colocar cada grupo Fruta Confitada dentro de Bolsas de Plástico Trasparente diferentes, para luego colocarlas dentro de Baldes de Plástico y sellarlos con su respectiva tapa, se procede a transportar los baldes con la Fruta Confitada con ayuda del Carro

de transportar Mercancía hacia la cava y almacene. [Rif: J-30729030-7](tel:787-30729030)

10. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL DESHIDRATADO

10.1 Recepción de la materia prima: Se busca en la cava los Baldes con Fruta Confitada que se van a procesar (con ayuda de un Carrito de transportar Mercancía).

10.2 Revisión de la materia prima: Se revisa y se pesa la materia prima con la Romana según la formulación de este producto.

10.3 Deshidratado: Se colocan las Frutas deshidratadas sobre las Cestas de Acero Inoxidable para Deshidratar (sin revolver los colores de las Frutas

Confitadas), se procede a colocarlas dentro del Horno, se enciende el horno en una temperatura de 0° C y se dejan hasta alcanzar los 75° C, una vez ahí se deja actuar por una hora a esa temperatura (el horno cuenta con un sensor que percibe la temperatura para avisar cuando está en la temperatura deseada), para luego retirarlas (repetir paso cada vez que sea necesario) y con ayuda de Carro Transportador de Mercancía se transportan al lugar donde serán embolsadas.

11. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL EMBOLSADO

11.1 Embolsado: Una vez alcanzado la temperatura natural, se toma la Fruta Confitada con ayuda una Pala de Acero Inoxidable para Hielo y se colocan en Bolsas de Plástico Transparente (sin revolver los colores de las Frutas Confitadas), hasta colocar dentro de estas 1 kilogramo de Fruta Confitada (su peso se verifica con ayuda de la balanza electrónica).

11.2 Sellado: Se enciende la Selladora de Pedal, previamente caliente la maquina, coloca la Bolsa entre las bandas de sellado y se presiona el pedal logrando cerrar la Bolsa (repetir proceso con las demás).

11.3 Almacenado: Una vez terminada la etapa anterior se colocan dentro de una caja de cartón para ser trasladada hasta la cava con ayuda de Carro Transportador de Mercancía.

12. PROCESO PARA LA CONCENTRACIÓN DE LA MIEL (MATERIA PRIMA QUE SERA UTILIZADA EN LA PROXIMA PRODUCCIÓN DE FRUTA CONFITADA)

12.1 Concentrado: Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se encienden los reverberos y coloque sobre los mismos tres Ollas de Acero

Inoxidable con las Mielles que se extrajeron del colado de la Fruta Confitada colocándolas una en cada Olla (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se quemé), hasta que se haya concentrado completamente.

12.2 Almacenar en Baldes: Colocar cada Miel dentro de Bolsas de Plástico Transparente y luego colocar estas en Baldes de Plástico y sellarlos con sus respectivas tapas.

12.3 Almacenar en la cava: Transportar las Mielles con ayuda del Carro Transportador de Mercancía a la Romana y pese cada una para ser registrado y luego se procede a almacenarlas en la cava.

13. GLOSARIO

13.1 Almacenaje: cuando un objeto o grupo de ellos son retenidos, protegidos y conservados contra movimientos o usos no autorizados.

13.2 Insumo: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.

13.3 Inspección: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son examinados para su identificación o para comprobar y verificar la calidad o cantidad de cualesquiera de sus características.

13.4 Materia prima: Es aquella sustancia que brinda la naturaleza y a partir de la cual, gracias al ingenio humano, pueden elaborarse otros productos o manufacturas. Son, por ejemplo, materias primas, el plátano verde con la

cual podemos hacer el Palitostón, tomates rojos, o los vegetales y aliños con los que podemos elaborar el picante.

13.5 Operaciones: Ocurre cuando un objeto está siendo modificado en sus características, se está creando o agregando algo o se está preparando para otra operación, transporte, inspección o almacenaje.

13.6 Transporte: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son movidos de un lugar a otro, excepto cuando tales movimientos forman parte de una operación o inspección.

14. REGISTROS:

14.1 Registro de tiempos de producción.

15. ORIENTACIONES

15.1 SGE-06-PRO-TRA-MU-001 Manual de usuario (producción transacciones / orden de producción Directa).

15.2 Normas de Seguridad para el uso del Molino Industrial Código D-IN-310

15.3 Normas de Seguridad y Uso de los cuchillos Código D-IN-224

15.4 Normas de Seguridad para el Uso del Horno Industrial Código D-IN-328

15.5 Normas de Seguridad para el Uso del Reverbero Código D-IN-231

15.6 Procedimiento para la elaboración de los Productos Deshidratados Código D-IN-308

15.7 Manual de chequeo de equipos y utensilios antes y después de su uso Código D-PR-020

15.8 Catálogo de Equipos para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN- XXX

15.9 Catálogo de Utensilios para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN-XXX

16. UBICACIÓN:

16.1 Original en medio Electrónico en directorio de Junta Directiva.

16.2 Copia Controlada en carpeta de área de producción.

17. CONTROL DE CAMBIOS:

Nº de Rev.	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	31-03-2021	Emisión inicial	Br. Oswar Carrillo
2			
3			
4			

**DISTRIBUIDORA
SUCASA, C.A.**

Rif: J-30729030-7

<i>Sistema Integral de Gestión:</i> DESCRIPCIÓN: PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA HALLACA DE PESCADO		Código: D-PR-XXX	Fecha de emisión: 31-03-2021	
		Pág.: 1 de 13	Rev. N°: 01	
Elaborado por: (nombre y firma) Oswar Carrillo	Validado por: (nombre y firma) Roberto Faccin	Aprobado por: (nombre y firma) Roberto Faccin		

1. OBJETIVO

Contar con una documentación que establezca los lineamientos a seguir para la preparación de Hallaca de Pescado. De manera que las labores involucradas sean ejecutadas eficientemente y lograr ofrecer productos de alta calidad a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal involucrado en el departamento de producción donde se elaboren productos doña Emma.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del operador/coordinador verificar que las materias primas y los pasos de los procedimientos a utilizar estén acordes con las cantidades establecidas en la formulación a preparar

Es responsabilidad del operador de preparación verificar que el área y los implementos a usar estén libres de residuos de detergente y/o desinfectantes antes de comenzar la preparación

Es responsabilidad del operador de preparación cumplir con los parámetros establecidos en el procedimiento descrito a continuación.

4. NORMAS DE SEGURIDAD

- 4.1 Verificar la existencia y condiciones de Equipos, utensilios e insumos y/o materia prima
- 4.2 Limpiar y desinfectar los Equipos y Utensilios de trabajo antes y después de usarlos

Rif: J-30729030-7

- 4.3 Limpiar y desinfectar el área de trabajo antes y después de usarlo
- 4.4 Utilizar Equipo de Protección Personal
- 4.5 Colocar en bolsas de plástico transparente los desechos orgánicos
- 4.6 Cumplir con las normas de bioseguridad contra el Covid-19 establecidas por la OMS

5. EQUIPOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL

- 5.1 Bata
- 5.2 Delantal
- 5.3 Guantes
- 5.4 Gorro
- 5.5 Botas de caucho
- 5.6 Mascarilla

6. INSUMOS Y/O MATERIA PRIMA

- 6.1 Pescado Chucho (4 Kilogramos)
- 6.2 Ají Dulce (300 gramos)
- 6.3 Cebolla Redonda (300 gramos)
- 6.4 Pimentón (800 gramos)
- 6.5 Cebolla Larga (700 gramos)
- 6.6 Orégano (10 gramos)
- 6.7 Ajoporro (300 gramos)
- 6.8 Cilantro (400 gramos)
- 6.9 Mostaza (50 gramos)
- 6.10 Comino (10 gramos)

Rif: J-30729030-7

- 6.11 Sal (240 gramos)
- 6.12 Ajo Pelado (200 gramos)
- 6.13 Papas (1,5 Kilogramos)
- 6.14 Zanahorias (700 gramos)
- 6.15 Cubito (720 gramos)
- 6.16 Aceite de Cocina (2 litros)
- 6.17 Camponata (500 gramos)
- 6.18 Peperonata (300 gramos)
- 6.19 Harina (3,218 kilogramos)
- 6.20 Onoto
- 6.21 Guiso Secreto (150 gramos)
- 6.22 Hojas de Mata de Cambur o Plátano
- 6.23 Hilo Pabilo Blanco
- 6.24 Etiqueta de Identificación

6.25 Papel Polifilm

Rif: J-30729030-7

6.26 Bolsas de Plástico Transparente (para bulto)

6.27 Cinta Plástica

7. EQUIPOS:

7.1 Reverbero

7.2 Ralladora Brunner (Con Disco k-5)

7.3 Balanza Electrónica

7.4 Romana (Balanza Electrónica Industrial)

7.5 Licuadora

7.6 Licuadora Industrial

7.7 Maquina Embaladora de Polifilm

8. UTENSILIOS:

8.1 Olla de acero inoxidable (60 litros de capacidad)

8.2 Olla de acero inoxidable (30 litros de capacidad)

8.3 Olla de acero inoxidable (10 litros de capacidad)

8.4 Caldero

8.5 Contenedores de Plástico

8.6 Jarra (2 litros de capacidad)

8.7 Jarra (4 litros de capacidad)

8.8 Colador de Acero Inoxidable

8.9 Paleta Removedora de Acero Inoxidable

8.10 Cuchara con Orificios Industrial

8.11 Tabla de Picar

8.12 Paleta de Madera

8.13 Cuchillo de acero inoxidable

8.14 Peladores Manual

8.15 Tijera

8.16 Láminas de Papel Plástico de Cocina Antiadherente

8.17 Trapos de cocina

8.18 Carro de Transportar Mercancía

9. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL LA GUISO DE PESCADO

Rif: J-30729030-7

- 9.1 Recepción de la materia prima:** Se busca en la cava y almacén los insumos y/o materia prima que se van a procesar.
- 9.2 Revisión de la materia prima:** Se revisa y se pesan utilizando la Romana la cantidad de 4 kilogramos de Pescado y con la Balanza Electrónica 200 gramos de Ají Dulce, 200 gramos de Cebolla Redonda, 600 gramos de Pimentón, 500 gramos de Cebolla Larga, 10 gramos de Orégano, 200 gramos de Ajoporro, 300 gramos de Cilantro, 50 gramos de Mostaza, 10
- 9.3** gramos de Comino, 80 gramos de Sal, 1.5 kilogramos de Papas, 700 gramos de Zanahorias, 500 gramos de Camponata, 300 gramos de Peperonata, 100 gramos de Secreto y 100 gramos de Ajo Pelado.
- 9.4 Limpieza:** Se colocan los Pescados, Hojas de Mata de de Plátano o Cambur, Ají Dulces, Zanahorias, Cebollas Redondas, Pimentones, Cebollas Largas, Ajo Porros, Cilantros y Papas en el lavaplatos, con abundante agua se procede a lavarlas y con ayuda del cuchillo de acero inoxidable se les corta la raíz, la punta e imperfecciones que puedan poseer estas verduras y las escamas del Pescado, luego con ayuda de un Pelador Manual y/o un cuchillo de acero inoxidable se procede a quitar la concha de las Zanahorias, Papas y Cebollas Redondas.
- 9.5 Picado:** Se procede a picar en muy pequeños pedazos las Cebollas Largas y Redondas, los Cilantros, Ajoporros, Pimentones y Ají Dulce con ayuda de un Cuchillo de Acero Inoxidable sobre una Tabla de Picar.
- 9.6 Rallado:** Se procede a conectar la Ralladora Brunner al tomacorriente más cercano, se le coloca el disco k-5 y presionando el interruptor se enciende,

se coloca un contenedor plástico en la salida de la Ralladora Brunner para ir recogiendo todo el producto, se colocan las Zanahorias y Papas, y se comienza el proceso de rallado.

9.7 Cocción del Pescado: Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el reverbero y coloque sobre el mismo una Olla de Acero Inoxidable (30 litros de capacidad) con 30 litros de Agua, 40 gramos de sal y 4 kilogramos de Pescado, hasta que su proceso de cocción haya finalizado y se apaga el Reverbero.

9.8 Preparación del Aceite Onotado: Se pasa la llave del gas y se enciende la cocina y coloque sobre la misma una Olla de Acero Inoxidable (10 litros de capacidad) con 2 litros de Aceite con Onoto, hasta que se caliente lo suficiente y se apaga la cocina (de este Aceite Onotado se le va a colocar 1 litro al guiso del pescado y 1 litro a la masa por lo que separar los litros en Jarras ayudara a facilitar las actividades siguientes).

9.9 Licuado: Se le coloca el vaso a la licuadora y se procese a verter dentro de esta 100 gramos de Ajo Pelado con un poco del Aceite Onotado para el guiso de modo que cubra el Ajo (esto es únicamente para que el Ajo quede un poco aguado y facilite su licuado y extracción del vaso de la licuadora), se comienza con el proceso de licuado una vez licuado se procede a retirar el vaso.

9.10 Guisado: Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el reverbero y coloque sobre el mismo un Caldero y se procede a

- verter 1 litro de Aceite Onotado para el guiso (o lo que resta de este) y con ayuda de una Paleta de Madera retirar todo el contenido del vaso licuadora (Ajo), se agrega 1 Cubito (720 gramos), 50 gramos de Mostaza, las
- 9.11** verduras picadas (Cebollas Largas y Redondas, los Cilantros, Ajo Porros, Pimentones y Ají Dulce) y 10 gramos de Orégano (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se quemee durante todo el freído.
- 9.12 Cocción:** Se pasa la llave del gas y se enciende la cocina y coloque sobre la misma una Olla de acero inoxidable (30 litros de capacidad) con 15 litros de Agua y agregarle las Zanahorias y Papas, hasta que su proceso de cocción haya finalizado y se apaga la Cocina.
- 9.13 Colado:** Ya terminada la cocción de la Zanahorias y Papas se procede a colar con ayuda un Colador de Acero Inoxidable inclinado hacia abajo la boca de la Olla de Acero Inoxidable lentamente y con mucho cuidado,
- colocando a un lado el Colador de manera que el contenido de la Olla caiga dentro de este.
- 9.14 Desmenuzado del Pescado:** Se procede a retirar el Pescado de la Olla de Acero Inoxidable y posteriormente a desmenuzar manualmente el Pescado, colocándolo en un Contenedor de Plástico.
- 9.15 Agregado de los demás ingredientes:** Se le agrega al guisado 300 gramos de Peperonata, 500 gramos de Camponata, 40 gramos de Sal, Las Zanahorias y Papas y el Pescado desmenuzado (remueva con la Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se quemee), hasta que su

proceso de guisado haya finalizado, se apaga el Reverbero y luego de que se enfríe un poco, colocar el contenido del Caldero en un Contenedor Plástico.

10. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MASA

10.1 Revisión de la materia prima: Se revisa y se pesan utilizando la Balanza Electrónica 100 gramos de Ají Dulce, 100 gramos de Cebolla Redonda, 200 gramos de Pimentón, 200 gramos de Cebolla Larga, 100 gramos de Ajoporro, 100 gramos de Cilantro, 160 gramos de Sal, 3.218 kilogramos de Harina, 50 gramos de Secreto y 100 gramos de Ajo Pelado.

10.2 Picado: Se procede a picar en muy pequeños pedazos las Cebollas Largas y Redondas, los Cilantros, Ajoporros, Pimentones y Ají Dulce con ayuda de un Cuchillo de Acero Inoxidable sobre una Tabla de Picar

10.3 Licuado: Se procede a colocar en la Licuadora Industrial las verduras picadas (Cebollas Largas y Redondas, los Cilantros, Ajoporros, Pimentones y Ají Dulce), 160 gramos de Sal, 50 gramos de Guiso Secreto y 100 gramos de Ajo Pelado, con Agua de manera que cubra el contenido y se comienza con el proceso de licuado.

10.4 Mezclado: En un Contenedor de Plástico se colocan 3.218 kilogramos de Harina, 60 mililitros de Aceite para la masa y con ayuda de una Jarra (4 litros de capacidad) se extrae el contenido de la Licuadora Industrial (dejar en la Jarra algo del contenido para usarlo más adelante), se le agrega al Contenedor con Harina y se procede a mezclar.

10.5 Amasado: Procedemos a amasar muy bien la mezcla para evitar que se formen grumos, de tal forma que consistencia de la masa sea blanda, se pueda extender con facilidad y la textura de las hallacas sea suave

10.6 Pesado: Al estar la mezcla bien amasada se toma con las manos y se elaboran esferas cuyo peso debe ser de 70 gramos (se verifica su peso con ayuda de la Balanza Electrónica).

11. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA HALLACA

11.1 Preparación de la cocción: Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el reverbero y coloque sobre el mismo una Olla de acero inoxidable (60 litros de capacidad) con 30 litros de agua.

11.2 Preparación de las Hojas: Se colocan las Hojas de Mata de Plátano o Cambur en el Lavamanos, con abundante agua se procede a lavarlas y con ayuda de una Tijera se cortan en forma rectangular.

11.3 : En un Contenedor o un Sartén colocar y mezclar el Aceite onotado restante con el contenido Jarra del paso 3 "Licuado" del "PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MASA".

11.4 Preparación de la Masa: Se procede a colocar sobre la mesa una Hoja de Plátano, en un Contenedor Plástico colocar 40 mililitros de Aceite Onotado, mojarse las yemas de las manos en este e inmediatamente se unta en la superficie de la Hoja (esto para que el Aceite funcione

11.5 como adherente y coloree un poco más la superficie de la masa), colocar la esfera de masa sobre la Hoja, encima de esta una Lámina de Papel Plástico

de Cocina Antiadherente y se procede a aplanarla con una tapa o con la manos, quedando muy fina (aproximadamente unos 3mm) y en forma circular.

11.6 Agregado del Pescado: Se coloca sobre y en el centro la masa aplanada 75 gramos del guiso del Pescado.

11.7 Cerrar: Se procede a cerrar la Hoja tomándola por un extremo y uniéndolo con el extremo contrario de manera que la masa cubra por completo el guiso de Pescado, como la Hallaca debe quedar en forma de rectángulo se procede a moldear la masa afincando la hoja con la mano y empujando las imperfecciones de masa de manera que cada extremo quede recto y se procede a envolverlas doblando los extremos sobrantes de Hoja hacia la masa.

11.8 Amarrar: Se toma la Hallaca y se procede a amarrarla de forma ajustada para que no se suelte en el proceso de cocción con el Hilo Pabilo (Utilizar la Tijera para cortar el Hilo).

Rif: J-30729030-7

11.9 Cocción: Introducir las Hallacas a la Olla de Acero Inoxidable que está hirviendo y dejarlas cocinando por 40 minutos, ya cumplido ese tiempo se apaga el reverbero, luego retirarlas de la Olla con ayuda de una Cuchara con Orificios Industrial.

11.10 Almacenado: Transporte las Hallacas con ayuda de un Carro Transportador de Mercancía a la cava para que reposen y se enfríen.

12. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL EMBALADO

12.1 Troquelado: Se prepara la Maquina Troqueadora y se procede a troquear a cada etiqueta la fecha de elaboración y vencimiento del producto.

12.2 Etiquetado y embalado por unidad: Transporte las Hallacas con ayuda de un Carro Transportador de Mercancía al lugar donde será embalado, colocándolas sobre la Maquina Embaladora de Polifilm (una a la vez) y sobre la Hallaca coloque la etiqueta de identificación y se procede a cubrir la Hallaca.

12.3 Empacado por bulto: Coloque ordenadamente 40 Hallacas dentro de una Bolsa de Plástico Transparente y Proceda a sellar la Bolsa con Hallacas con Cinta Plástica.

12.4 Almacenado: Retire el producto embalado y empaquetado, transpórtelo con el Carro Transportador de Mercancía y almacene en la cava.

13. GLOSARIO

13.1 Almacenaje: Cuando un objeto o grupo de ellos son retenidos, protegidos y conservados contra movimientos o usos no autorizados. Dif: J-30729030-7

13.2 Insumo: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.

13.3 Inspección: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son examinados para su identificación o para comprobar y verificar la calidad o cantidad de cualesquiera de sus características.

13.4 Materia prima: Es aquella sustancia que brinda la naturaleza y a partir de la cual, gracias al ingenio humano, pueden elaborarse otros productos o

manufacturas. Son, por ejemplo, materias primas, el plátano verde con la cual podemos hacer el Palitostón, tomates rojos, o los vegetales y aliños con los que podemos elaborar el picante.

13.5 Operaciones: Ocurre cuando un objeto está siendo modificado en sus características, se está creando o agregando algo o se está preparando para otra operación, transporte, inspección o almacenaje.

13.6 Transporte: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son movidos de un lugar a otro, excepto cuando tales movimientos forman parte de una operación o inspección.

14. REGISTROS:

14.1 Registro de tiempos de producción.

15. ORIENTACIONES

15.1 SGE-06-PRO-TRA-MU-001 Manual de usuario (producción transacciones / orden de producción Directa).

15.2 Normas de Seguridad y Uso de la cocina y del Horno Código D-IN-337

15.3 Normas de Seguridad para el Uso del Reverbero Código D-IN-231

15.4 Normas de Seguridad y uso de la maquina embaladora de Polifilm Código D-IN-219

15.5 Manual de chequeo de equipos y utensilios antes y después de su uso Código D-PR-020

15.6 Catálogo de Equipos para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN- XXX

15.7 Catálogo de Utensilios para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN-XXX

16. UBICACIÓN:

16.1 Original en medio Electrónico en directorio de Junta Directiva.

16.2 Copia Controlada en carpeta de área de producción.

17. CONTROL DE CAMBIOS:

Nº de Rev.	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	31-03-2021	Emisión Inicial	Br. Oswar Carrillo
2			
3			
4			

DISTRIBUIDORA SUCASA, C.A.

Rif: J-30729030-7

<i>Sistema Integral de Gestión:</i> DESCRIPCIÓN: PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE SALSA ARRABBIATA		Código: D-PR-XXX	Fecha de emisión: 31-03-2021	
		Pág.: 1 de 10	Rev. N°: 01	
Elaborado por: (nombre y firma) Oswar Carrillo	Validado por: (nombre y firma) Roberto Faccin	Aprobado por: (nombre y firma) Roberto Faccin		

1. OBJETIVO

Contar con una documentación que establezca los lineamientos a seguir para la preparación de Salsa Arrabbiata. De manera que las labores involucradas sean ejecutadas eficientemente y lograr ofrecer productos de alta calidad a nuestros clientes.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal involucrado en el departamento de producción donde se elaboren productos doña Emma.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del operador/coordinador verificar que las materias primas y los pasos de los procedimientos a utilizar estén acordes con las cantidades establecidas en la formulación a preparar

Es responsabilidad del operador de preparación verificar que el área y los implementos a usar estén libres de residuos de detergente y/o desinfectantes antes de comenzar la preparación

Rif: J-30729030-7

Es responsabilidad del operador de preparación cumplir con los parámetros establecidos en el procedimiento descrito a continuación.

4. NORMAS DE SEGURIDAD

- 4.1 Verificar la existencia y condiciones de Equipos, utensilios e insumos y/o materia prima
- 4.2 Limpiar y desinfectar los Equipos y Utensilios de trabajo antes y después de usarlos

- 4.3 Limpiar y desinfectar el área de trabajo antes y después de usarlo
- 4.4 Utilizar Equipo de Protección Personal
- 4.5 Colocar en bolsas de plástico transparente los desechos orgánicos
- 4.6 Cumplir con las normas de bioseguridad contra el Covid-19 establecidas por la OMS

5. EQUIPOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD PERSONAL

- 5.1 Bata
- 5.2 Delantal
- 5.3 Guantes
- 5.4 Gorro
- 5.5 Botas de caucho
- 5.6 Mascarilla

6. INSUMOS Y/O MATERIA PRIMA

- 6.1 Peperoncino (Ají Picante o Chirere) (36 gramos)
- 6.2 Zanahoria (750 gramos)
- 6.3 Cebolla (750 gramos)
- 6.4 Azúcar (150 gramos)
- 6.5 Ácido Cítrico (7,5 gramos)
- 6.6 H₁ base (Base de tomate) (7,5 litros)
- 6.7 Agua de Tomate (7,5 litros)
- 6.8 Benzoato (15 gramos)
- 6.9 Ajo Pelado (225 gramos)
- 6.10 C.M.C. (7,5 gr)

Rif: J-30729030-7

- 6.11 Peperochino (50 gramos)
- 6.12 Sal (105 gramos)
- 6.13 Aceite de Cocina
- 6.14 Botellas de Vidrio (con sus respectivas tapas)
- 6.15 Etiqueta de Identificación
- 6.16 Goma Escolar
- 6.17 Cajas de Cartón
- 6.18 Cinta Plástica

7. EQUIPOS

- 7.1 Reverbero
- 7.2 Molino Industrial
- 7.3 Balanza Electrónica
- 7.4 Licuadora
- 7.5 Baño de María

- 7.6 Maquina Troqueadora

Rif: J-30729030-7

8. UTENSILIOS

- 8.1 Ollas de acero inoxidable (60 litros de capacidad)
- 8.2 Caldero
- 8.3 Contenedores de plástico
- 8.4 Contenedor agujereado
- 8.5 Jarra (2 litros de capacidad)
- 8.6 Colador de Acero Inoxidable
- 8.7 Tabla de Picar

8.8 Paleta Removedora de Acero Inoxidable

8.9 Cuchillo de acero inoxidable

8.10 Peladores Manual

8.11 Cucharas

8.12 Pinza de acero

8.13 Trapos de cocina

8.14 Esponja

8.15 Carro de Transportar Mercancía

9. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE LA SALSA

9.1 Recepción de la materia prima: Se busca en la cava los insumos y/o materia prima que se van a procesar.

9.2 Revisión de la materia prima: Se revisa y se pesa la materia prima según la formulación de este producto.

9.3 Limpieza: Se coloca las Zanahorias y la Cebollas Redondas en el

lavaplatos, con abundante agua se procede a lavarlas y con ayuda del cuchillo de acero inoxidable se les corta la raíz, la punta e imperfecciones que puedan poseer estos y luego con ayuda de un pelador de vegetales y/o un cuchillo de acero inoxidable se procede a quitar la concha de las Zanahorias y la Cebolla Redonda.

9.4 Molido: Se procede a conectar el molino al tomacorriente más cercano y presionando el interruptor se enciende, se coloca un contenedor plástico en la salida del molino para ir recogiendo todo el producto y se va colocando en

la tolva las Zanahorias y la Cebollas Redondas y a su vez empujando con ayuda del mazo.

9.5 Licuado: Se le coloca el vaso a la licuadora y se procese a verter dentro de esta, 36 gramos de Peperoncino y un poco de la salsa de tomate (esto es únicamente para que el ají picante quede un poco aguado y facilite su extracción del vaso de la licuadora) y se comienza con el proceso de licuado, una vez licuado estos se procede a retirar el bazo y verter en un recipiente pequeño con ayuda de una Cuchara se retira todo el contenido del vaso licuadora, posteriormente se procese a colocar el vaso a la licuadora nuevamente y se vierte dentro del vaso de la licuadora 225 gramos de Ajo Pelado con un poco de agua y se licua, una vez licuado estos se procede a retirar el vaso y verter en un recipiente pequeño con ayuda de una Cuchara se retira todo el contenido del vaso licuadora, Después se procese a colocar el vaso a la licuadora nuevamente y se vierte dentro del vaso 7.5 gramos de C.M.C con un poco de Salsa de Tomate (esto para se disuelva el C.M.C.), una vez licuado estos se procede a retirar el vaso y verter en una Jarra con ayuda de una Cuchara se retira todo el contenido del vaso licuadora.

9.6 Freído: Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el reverbero y coloque sobre el mismo un Caldero con un poco de Aceite, luego de que esté caliente lo suficiente se procede a verter el Peperoncino y Ajo licuado (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se queme durante todo el freído). Después agregue los insumos

ya molidos (Zanahoria y Cebolla Redonda), hasta que su proceso de freído haya finalizado.

9.7 Cocción de Salsa de Tomate: Se pasa la llave del gas y con ayuda de un encendedor se enciende el reverbero y coloque sobre el mismo una Olla de acero inoxidable con 7.5 litros de Agua de Tomate y 7.5 litros de Base de Tomate (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se queme) hasta que su proceso de cocción haya finalizado.

9.8 Cocción: Verter en el Caldero la Jarra de C.M.C. licuado, luego verter la Salsa de Tomate, posteriormente agregar 7.5 gramos de Ácido Cítrico, 15 gramos de Benzoato, 150 gramos de Azúcar y 105 gramos de Sal (remueva con una Paleta Removedora de Acero Inoxidable para evitar que se queme durante todo la cocción).

9.9 Colado y Licuado de Partículas Sólidas: Se introduce un Colador de Acero Inoxidable dentro de la Caldero para luego retirarlo con cuidado de modo que el contenido se escurra y el líquido caiga dentro del Caldero, luego se coloca el contenido del Colador en el vaso de la Licuadora y se coloca el baso en la licuadora y se procede a licuar, una vez licuado estos se procede a retirar el vaso y verter en la Caldero nuevamente (repetir proceso hasta que no hayan partículas sólidas) y se continua con la cocción (seguir removiendo), hasta que esté totalmente cocida.

9.10 Producto terminado: Ya finalizado el proceso de cocido de la Salsa Arrabbiata se procede a apagar el Reverbero y dejar reposar la salsa.

10. PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL ENVASADO:

- 10.1 Preparación del baño de maría:** Agregue 30 litros de agua al baño maría y encienda los quemadores deje a fuego alto durante 20 minutos para que alcance la temperatura de 85°C a 90°C.
- 10.2 Buscar botellas y tapas:** Con ayuda de un carrito transportador y un contenedor agujereado, busque en el almacén las botellas y tapas, colóquelas en el contenedor y trasládelas hasta la cocina (junto al baño de maría para facilitar la siguiente actividad).
- 10.3 Esterilice las botellas:** Con ayuda de una pinza se toman las botellas y se sumerge alrededor de ½ minuto en el baño maría. Saque las botellas con ayuda de la pinza y colóquelas en un Contenedor Agujereado para que enfríen y escurran, mientras se realiza este procedimiento aprovechamos de realizar una revisión a las botellas para verificar que estén en un óptimo estado.
- 10.4 Lave las tapas de las botellas:** Seleccione las tapas que estén en buen estado (que no estén desconchadas o rotas) y agregue en un contenedor plástico de 8.5 litros, aplique abundante agua a presión sobre las tapas para eliminar cualquier sucio adherido a las tapas, las que se encuentren en mal estado se desechan.
- 10.5 Proceso de envasado:** Con ayuda de un Jarra de 2 litros de capacidad se comienza el proceso de envasado, vertiendo la Salsa dentro de las envases de vidrios hasta el enrase estimado de la capacidad a envasar.
- 10.6 Proceso de sellado hermético:** Coloque tapas a cada envase de vidrio y cierre manualmente el envase. Una vez cerrado colóquelo nuevamente en el

baño maría para que selle al vacío. Para este proceso es de carácter de obligatoriedad hacer uso de guantes de seguridad para altas temperaturas.

Deje enfriar por 2 a 3 horas aproximadamente.

10.7 Troquelado: Se prepara la Máquina Troqueadora y se procede a troquear a cada etiqueta la fecha de elaboración y vencimiento del producto.

10.8 Preparación de la solución adhesiva de la etiqueta: Se pesan 120 gramos de agua (120 mililitros de agua) y 80 gramos de Pega Escolar, en un Contenedor pequeño mezclar estos, luego se toma un Esponja y se moja con la solución ya preparada.

10.9 Etiquetado: Transporte con el carrito transportador las Guiso Salsas al almacén (junto a la mesa donde se lleva a cabo el etiquetado para facilitar la siguiente actividad), se colocan encima de la mesa, se moja la parte trasera de la etiqueta con la Esponja y se procede a etiquetar manualmente cada botella.

10.10 Embalado por bulto: Coloque 12 unidades por cajas para la presentación de 500cc y/o 50 para la presentación de 190cc y selle con cinta plástica cada caja.

10.11 Almacenado: Retire el producto empacado y transpórtelo con el Carro Transportador de Mercancía y almacene en la cava, hasta su distribución (coloque el empaque por bulto y almacene según la fecha de elaboración).

11. GLOSARIO

11.1 Almacenaje: cuando un objeto o grupo de ellos son retenidos, protegidos y conservados contra movimientos o usos no autorizados.

11.2 Esterilización de botellas: Proceso de destrucción de los microorganismos, sean cuales sean sus características, siendo lo mismo que sean patógenos o no, que estén sobre el material o dentro del, consiste en sumergir la botella en agua a temperatura de 90°C por alrededor de ½ minuto a 1 minuto.

11.3 Insumo: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.

11.4 Materia prima: Es aquella sustancia que brinda la naturaleza y a partir de la cual, gracias al ingenio humano, pueden elaborarse otros productos o manufacturas. Son, por ejemplo, materias primas, el plátano verde con la cual podemos hacer el Palitostón, tomates rojos, o los vegetales y aliños con los que podemos elaborar el picante.

11.5 Operaciones: Ocurre cuando un objeto está siendo modificado en sus características, se está creando o agregando algo o se está preparando para otra operación, transporte, inspección o almacenaje.

11.6 Transporte: Ocurre cuando un objeto o grupo de ellos son movidos de un lugar a otro, excepto cuando tales movimientos forman parte de una operación o inspección.

12. REGISTROS:

12.1 Registro de tiempos de producción.

13. ORIENTACIONES

13.1 SGE-06-PRO-TRA-MU-001 Manual de usuario (producción transacciones / orden de producción Directa).

- 13.2 Normas de Seguridad para el uso del Molino Industrial Código D-IN-310.
- 13.3 Normas de Seguridad y Uso de los cuchillos Código D-IN-224
- 13.4 Normas de Seguridad para el uso del Baño de María Código D-IN-210
- 13.5 Normas de Seguridad para el Uso del Reverbero Código D-IN-231
- 13.6 Manual de chequeo de equipos y utensilios antes y después de su uso
Código D-PR-020
- 13.7 Catálogo de Equipos para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN- XXX
- 13.8 Catálogo de Utensilios para productos Marca DOÑA EMMA Código D-IN-
XXX

14. UBICACIÓN:

- 14.1 Original en medio Electrónico en directorio de Junta Directiva.
- 14.2 Copia Controlada en carpeta de área de producción.

15. CONTROL DE CAMBIOS:

Nº de Rev.	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	31-03-2021	Emisión inicial	Br. Oswar Carrillo
2			
3			
4			

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Arias F. (2012) *Proyecto de Investigación* (6) ed. Editorial Trillas México.

Alvarez T. (1996). *Manual de Procedimientos Administrativo...*

Balestrini M. (2007) *Metodología de la Investigación*, (7), ed. Carcas editorial BL
Consultores Asociado

Catacora, F (2009), *Sistema y Procedimientos, Contable* “Editorial Mc Graw Hill.

Cevallos, K (2018). *Manual de procedimiento para el área de alimentos y bebidas en los hostales de la ciudad de Bahía de Caráquez [Trabajo de Grado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí].*

Cortez, K (2020). *Propuesta de manual de procedimientos para el área de recursos humanos de la empresa INDUSTRIALES S.A [Trabajo de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]*

Dessler G (2002). *Administración de Personal*,(6) ed. México Prentice Hall

Duhalt K. (2002). *Manual de Procedimientos en Organizaciones Públicas U.N.A.M.*
México.

Franklin y Terry (2000). *Principios de Administración*, (1) ed. Editorial Continental.

Gómez G (2001). *Manual de Procedimientos y su Aplicación dentro del control interno*
(1) ed. Editorial Ecoediciones México.

Hernández Fernández C, Baptista P, (2009), “*Metodología de la Investigación*”. México,
Mc Graw Hill.

Hurtado, F, (2010), “*Metodología de la Investigación*” Editorial Graw Hill, México

- Chiavenato I. (2007). *Administración en los nuevos tiempos*. (1) ed Bogotá. Editorial McGraw Hill.
- Lazzaro V. (1995). *Sistema y procedimientos, en manual para negocios y las industrial* (1), ed. Editorial Trillas Bogotá.
- León, G y Aveledo, D (2018). *Manual de Normas y Procedimientos que oriente a la Estandarización de todas las actividades que se ejecutan en los Departamentos de Inventario y Ventas de la Distribuidora Valle Fresco 2000, C.A [Trabajo de Grado, Universidad Nueva Esparta]*
- Méndez P (2012), “*Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*”, (2) Mc Graw Hill, Bogotá.
- Medina, S. Angie E.; Quevedo, C. Rossmery (2017). *Tesis de grado titulada Diseño de un instrumento para la aplicación de las buenas prácticas de manufacturas en las líneas de producción de bebidas alimenticias en la empresa 3P, inversiones C.A Trabajo Final. Cagua, UCV. Facultad de Ingeniería. Escuela de Ingeniería de Procesos Industriales.*
- Mlinkoff R (1990). *Principios de la administración*, (1) ed. Editorial McGraw Hill Colombia.
- Orozco A (2009). *Manual de funciones y procesos, procedimientos para la empresa* (3) ed. Editorial Pernalet Colombia.
- Quintero K. Sandoval L (2017) *Tesis de grado titulada Propuesta de un manual de procedimientos operativos para el área de importación de bolivianos de Puerto S.A, ubicado en Puerto Cabello. Estado Carabobo.*
- Ruiz C (2011). *Instrumento de Investigación C.I.D.E.G.* (1) ed Caracas

- Samoya H. (2017). *Tesis de grado para optar el título de Lic. en nutrición, titulada. Elaboración e implementación de un instrumento de proceso estándar principales dentro del laboratorio de aseguramiento de calidad de una industria de alimentos.* Guatemala.
- Sabino C. (2012). *Proceso de Investigación* (4) ed. Editorial Trillas, Colombia.
- Spradley J. (2017). *Investigación Cualitativa.* (1) ed. Editorial McGraw Hill Colombia.

ANEXOS

Anexo A. Instrumento de la Investigación

Anexo A1

Encuesta

		S	CS	AV	CN	N
01	Realiza la actualización de manual de procedimientos periódicamente					
02	Describe el nombre, código que identifica el manual de procedimientos					
03	Los objetivos del procedimiento para la elaboración de productos alimenticios están claros y definidos en el manual.					
04	Se establece en el manual los equipos de seguridad laboral, requerido para las actividades.					
05	Se supervisan los registros y la ejecución del procedimiento, en cada una de las actividades.					
06	En el manual se establece el responsable de cada actividad para el buen funcionamiento del sistema.					
07	Se describe en el manual el inicio y la acción del procedimiento.					
08	Están los procedimientos descritos en el manual adecuadamente para cada uno de los procesos.					
09	La materia prima para la fabricación de los alimentos está detallada en el manual.					
10	Se identifican los equipos y utensilios para ser utilizados en el proceso de fabricación					
11	Se especifican claramente en el manual las orientaciones para el desarrollo de las actividades.					
12	Están definidos en el manual los términos estrictamente necesarios para entender el procedimiento					

Anexo B. Validación del Instrumento

Anexo B1

Constancia 1



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARVAJAL ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe Marilyn Mercedes Briceño Portillo., titular de la cedula de identidad No 13205436, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **Actualización del manual de procedimientos u operaciones para la elaboración de productos alimenticios Doña Emma de la distribuidora SUCASA, CA.** Autor Carrillo Oswar, titular de la cedula de identidad Número 28322752, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia variable-indicador, relación ítems-objetivos, congruencia y redacción de los ítems con relación a los objetivos y la variable en estudio.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo, a los 27 días del mes de junio 2021.

Firma _____

C.I. 13.205.436

AUTOR:

Br. Oswar A. Carrillo D.

TUTOR:

Prof. Yumary Valecillos

Anexo B2*Constancia 2*

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARVAJAL ESTADO TRUJILLO**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe Javier Mazzey., titular de la cedula de identidad No 11319775, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **Actualización del manual de procedimientos u operaciones para la elaboración de productos alimenticios Doña Emma de la distribuidora SUCASA, CA.** Autor Carrillo Oswar, titular de la cedula de identidad Número 28322752, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia variable-indicador, relación ítems-objetivos, congruencia y redacción de los ítems con relación a los objetivos y la variable en estudio.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo, a los 12 días del mes de Julio de 2021.

Firma _____

C.I. 11.319.775

AUTOR:

Br. Oswar A. Carrillo D.

TUTOR:

Prof. Yumary Valecillos

Anexo B2*Constancia 3*

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARVAJAL ESTADO TRUJILLO**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe Liliana Rivera Artigas., titular de la cedula de identidad No 13048877, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **Actualización del manual de procedimientos u operaciones para la elaboración de productos alimenticios Doña Emma de la distribuidora SUCASA, CA.** Autor Carrillo Oswar, titular de la cedula de identidad Número 28322752, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia variable-indicador, relación ítems-objetivos, congruencia y redacción de los ítems con relación a los objetivos y la variable en estudio.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo, a los 27 días del mes de junio 2021.

Firma

C.I. 13.048.877

AUTOR:

Br. Oswar A. Carrillo D.

TUTOR:

Prof. Yumary Valecillos

Anexo C. Cuadro de Confiabilidad

Anexo C1

Cálculo de confiabilidad

Suje. Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3
2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
4	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
6	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
7	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
8	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1
9	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
10	2	2	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2
Σ	23	13	12	14	19	19	18	20	20	19	20	13
X	2.3	1.3	1.2	1.4	1.9	1.9	1.8	2	2	1.9	2	1.3
S	0.7	0.74	0.48	0.66	0.3	0.7	0.4	0.77	0.63	0.83	0.44	0.87
S²	0.4	0.56	0.24	0.44	0.09	0.49	0.16	0.6	0.4	0.69	0.2	0.76