

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**La capacitación como estrategia en las buenas prácticas de manufactura
en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu**
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Loidy Nohemí Mazariegos Sánchez

Guatemala, septiembre 2019

**La capacitación como estrategia en las buenas prácticas de manufactura
en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu**
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Loidy Nohemí Mazariegos Sánchez

M. Sc. Cruz Johana Guzmán Calderón (**Asesora**)

M. Sc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, septiembre 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Juan Francisco Lara Samayoa

Coordinador Sede Retalhuleu

Guatemala, 09 de marzo de 2019

Señores

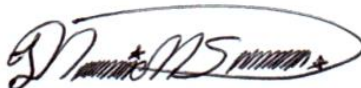
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “La capacitación como estrategia en las buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Loidy Nohemí Mazariegos Sánchez

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201406237

**REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PS.026-2019
RETALHULEU, RETALHULEU**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: M.Sc. Cruz Johana Guzmán Calderón

Revisora: M.Sc. Edna de Juárez


Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Tesis titulada: "La capacitación como estrategia en las buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu"

Presentada por: Loidy Nohemí Mazariegos Sánchez

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Retalhuleu, Retalhuleu, 09 de marzo de 2019.

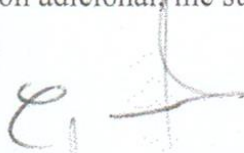
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente.

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“La capacitación como estrategia en las buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu”**, realizada por el/la estudiante **Loidy Nohemí Mazariegos Sánchez**, carné **201406237** de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



M.Sc. Cruz Johana Guzmán Calderón

Colegiado: 12451

Guatemala, 12 de mayo de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

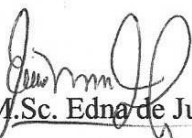
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo científico titulado **“La capacitación como estrategia en las buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu”**, realizado por Loidy Nohemí Mazariegos Sánchez de Vásquez carné 201406237, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	3
1.3 Objetivo de investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Definición del tipo de investigación	4
1.4.1 Investigación descriptiva	4
1.4 Sujetos de investigación	4
1.5 Alcances de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Geográfico	7
1.6 Definición de la muestra	7
1.6.1 Empleo de muestra finita o infinita	7
1.7 Definición de los instrumentos de investigación	8
1.8 Recolección de datos	8
1.1 0 Procesamiento y análisis de datos	8
Capítulo 2	9
Resultados	9
2.1 Presentación de resultados	9
Capítulo 3	19
Discusión y conclusiones	19
3.1 Extrapolación	19
3.2 Hallazgos y análisis general	24

3.3 Conclusiones	25
Referencias	27
Bibliográficas	27
Digitales	27
Legislación	28
Revistas	28
Anexos	29

Abstract

El desarrollo económico de una comunidad, está basado en potencializar su principal fuente de ingresos, de acuerdo a aspectos legales establecidos en el país al cual corresponda. El presente estudio se realizó sobre “La capacitación como estrategia en las buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu”. Este municipio está ubicado en el litoral del pacífico en las costas de la República de Guatemala, sus playas constituyen un atractivo turístico; que lleva consigo desarrollar proyectos empresariales como lo es la prestación de servicios de alimentación. El objetivo primordial del estudio se enfocó en determinar la incidencia de la capacitación sobre buenas prácticas de manufactura, en la mejora de la calidad y productividad en la preparación, manipulación y cocción de los alimentos, la calidad de este servicio es determinante para los clientes, forma un factor fundamental porque de esa manera se resguarda la salud, se logra la preferencia y eso es de gran beneficio porque ayuda al municipio a la superación e incrementa la preferencia hacia los restaurantes de las playas turística del municipio de Champerico.

Introducción

El capítulo uno se enfoca en determinar el conocimiento que han adquirido los colaboradores en los 33 restaurantes del municipio de Champerico, departamento de Retalhuleu, sobre Buenas Prácticas de Manufactura a través de capacitaciones, esto va orientado para mejoras en la preparación, manipulación y cocción de los alimentos.

En la pregunta de investigación se determina si la capacitación es una estrategia eficaz en la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, esto se hace con el objetivo de identificar la necesidad que tienen los colaboradores de los 33 restaurantes en capacitarse sobre buenas prácticas de manufactura; para lo cual se realiza una encuesta a una muestra de 121 colaboradores de 33 restaurantes de Champerico en un tiempo de 5 meses.

En el capítulo dos se presentan los resultados de las encuestas a través de gráficos circulares donde se da un detalle claro y conciso de las respuestas que dieron los 121 colaboradores a 10 interrogantes que se les planteo con el fin de determinar el nivel de conocimiento, ver la necesidad que tienen de capacitarse, así como la disposición y saber de qué manera les gustaría capacitarse sobre las buenas prácticas de manufactura.

En el capítulo tres se detalla la extrapolación, donde se unen criterios de la investigación y lo que algunos autores opinan de las buenas prácticas de manufactura en diversos libros, detallando el nombre de libro, página y autor de cada cita. Así también se hace énfasis de los hallazgos y conclusiones, es aquí donde se enfatiza lo más relevante que se encontró para luego finalizar en concluir a cada uno de los objetivos específicos plasmados en el tema “La capacitación como estrategia en las buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu”.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La presente investigación se desarrolló en el municipio de Champerico, del departamento de Retalhuleu abarcando el sector restaurantero, donde se investigó el conocimiento que han adquirido los empleados en los restaurantes, a través de la capacitación, con respecto a Buenas Prácticas de Manufactura, orientadas a mejorar la preparación, manipulación y cocción de los alimentos que cada restaurante ofrece a los clientes.

El municipio de Champerico era un lugar generador de fuentes de empleo; existían empresas algodoneras, planta procesadora de mariscos Pesca S.A (procesadora de camarón), el muelle en buen estado, donde desembarcaban el producto de los barcos mercantes, de tal manera que las personas que habitaban en el puerto gozaban de estabilidad económica.

En 1975 nace la idea de colocar un restaurante a orilla del mar, el cual se llamó Brisas del Mar, seguido de Restaurante Martita, Miramar, Lonchito y Lonch Club, se construyeron los primeros cinco restaurantes formales, como consecuencia de la visión de empresarios que observaron una oportunidad para instalar este tipo de negocios y brindar atención a los turistas que visitaran las playas del puerto.

De esta manera, se fue incrementado el número de restaurantes, con el objetivo de brindar un mejor servicio de atención, ante la incapacidad de los restaurantes establecidos, para atender a los clientes en temporadas altas, quienes visitan el puerto en verano, semana santa o días festivos.

Es importante mencionar que en la actualidad existen algunos restaurantes, que pasan por alto la aplicación de buenas prácticas de manufactura, lo que ha causado que algunas personas resulten afectadas y sufran consecuencias en cuanto a su salud y por ende en su economía. Días y Uría

(2009) afirma que: “Las Buenas Prácticas de Manufactura surgieron en respuesta a hechos graves relacionados con la falta de inocuidad, pureza y eficacia de alimentos y medicamentos.” (p. 11)

La calidad de atención en este tipo de negocios, es determinante para tener la afluencia de turistas al puerto de Champerico, por lo que es imprescindible que los empleados cumplan con las normas de higiene establecidas en la legislación guatemalteca, el Ministerio de Salud y Asistencia Social, la Organización Mundial de la Salud, así como contar con las certificaciones y licencias respectivas, de no ser así se debe gestionar para que se desarrollen programas de capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura para que la preparación, manipulación y cocción de alimentos sean de calidad y que no se ponga en riesgo la salud de los empleados y clientes.

Es responsabilidad y obligación del Estado de Guatemala desarrollar acciones necesarias en cuanto a la preservación de la calidad de los productos alimenticios, estipulado en la Constitución Política de la República, en el reglamento del Ministerio de Salud y Asistencia Social, así también el consejo municipal, cuenta con la comisión de fomento económico y desarrollo al turismo; por medio de estos entes se pueden promover capacitaciones para facilitar la implementación de buenas prácticas de manufactura para desarrollar los conocimientos de las personas que laboran en el sector restaurantero.

Hay varios factores a considerar, debido a que en la mayoría de restaurantes no implementan normas de higiene y seguridad alimentaria, permitan que la mosca ingrese al área donde manipulan los alimentos antes de servirlos; así también el área de servicios sanitarios carece en su mayoría, de productos como jabón y toallas para la aplicación en cuanto a la higiene de los clientes antes y después de consumir sus alimentos. Asimismo, versiones de clientes que han visitado estos restaurantes y han manifestado su inconformidad en cuanto a la calidad del producto que consumen, indicando que parece que sirven menús cocinados en días anteriores.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es la capacitación una estrategia eficaz para la aplicación de buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu?

1.3 Objetivo de investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar las necesidades de capacitación como una estrategia para la aplicación de buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu.
- Descubrir la necesidad de capacitación sobre las buenas prácticas de manufactura en los colaboradores de los restaurantes.
- Identificar si la capacitación es un medio utilizado en los restaurantes para brindar conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura a sus colaboradores.
- Demostrar la disposición de los colaboradores de los restaurantes en adquirir conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura a través de la capacitación.
- Determinar el medio de capacitación más aceptado por los colaboradores de los restaurantes para adquirir conocimiento de buenas prácticas de manufactura.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

En este estudio se selecciona una serie de conceptos, variables, cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin de describirlas. Busca especificar las propiedades importantes de personas en cierta comunidad, así también de cualquier otro fenómeno. Se pretende determinar, qué porcentaje de restaurantes tienen conocimiento sobre las buenas prácticas de manufacturas.

Su función es describir cómo se distribuye un evento en cierta población, en un lugar y durante un período de tiempo determinado; cuál es su frecuencia y cuáles son los determinantes o factores con ella asociados.

Este estudio es un tipo de metodología a aplicar para deducir un bien o circunstancia que se esté presentando; se aplican todas sus dimensiones, en este caso se describe el órgano u objeto a estudiar. Los estudios descriptivos se centran en recolectar datos que describan la situación tal y como es.

1.4 Sujetos de investigación

Los sujetos de investigación son una muestra de ciento veintiún colaboradores de los treinta y tres restaurantes del municipio de Champerico, departamento de Retalhuleu, que laboran como:

Cocineros: siendo un total de cuarenta, en un treinta y tres por ciento,

Meseros: siendo un total de cuarenta y ocho, en un cuarenta por ciento y

Área de limpieza: siendo un total de treinta y tres, en un veintisiete por ciento.

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Restaurante Caída del Sol | Avenida Coatepeque a orilla del mar |
| 2. Restaurante Chulamar | Avenida Coatepeque a orilla del mar |
| 3. Restaurante los Camarones | Avenida Coatepeque a orilla del mar |
| 4. Restaurante dos Marías | Avenida Coatepeque a orilla del mar |

5. Restaurante los Mariscos	Avenida Coatepeque a orilla del mar
6. Restaurante Andrea 1	Avenida Coatepeque a orilla del mar
7. Restaurante Andrea 2	Avenida Coatepeque a orilla del mar
8. Restaurante Bucanero	Avenida Coatepeque a orilla del mar
9. Restaurante Lonchito	Avenida Coatepeque a orilla del mar
10. Restaurante Brisas del mar	Avenida Coatepeque a orilla del mar
11. Restaurante New York	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
12. Restaurante Submarino 1	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
13. Restaurante Submarino 2	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
14. Restaurante Adolfos	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
15. Restaurante Manhattan	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
16. Restaurante Blanca Mar	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
17. Restaurante Camarón Azul	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
18. Restaurante Champer & Co	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
19. Restaurante Sirena Catracha	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
20. Restaurante el Diamante	Avenida Retalhuleu a orilla del mar
21. Restaurante Ramy 1	Avenida Mazatenango a orilla del mar
22. Restaurante Ramy 2	Avenida Mazatenango a orilla del mar
23. Restaurante Mariscada	Avenida Mazatenango a orilla del mar
24. Restaurante Bodega del Marisco	Avenida Mazatenango a orilla del mar
25. Restaurante Pulpo Feliz	Avenida Mazatenango a orilla del mar
26. Restaurante Tropical	Avenida Mazatenango a orilla del mar
27. Restaurante 7 Mares 1	Avenida Mazatenango a orilla del mar
28. Restaurante 7 Mares 2	Avenida Mazatenango a orilla del mar
29. Restaurante Yohanmar	Avenida Mazatenango a orilla del mar
30. Restaurante Gallo Cusco	Avenida Mazatenango a orilla del mar
31. Restaurante Mary	Avenida Mazatenango a orilla del mar
32. Restaurante Paz y Bendición	Avenida Mazatenango a orilla del mar
33. Restaurante la Sirenita	Avenida Mazatenango a orilla del mar

Fuente: información recolectada por visita de campo. Nov. 2018.

1.5 Alcances de la investigación

1.5.1 Temporal

El desarrollo de la investigación se encuentra comprendido en el periodo del 25 de agosto de 2018 al 13 de abril del año 2019.

No	Actividad	25/08/18	09/09/18	15/10/18	23/11/18	29/12/18	23/01/19	23/02/19	15/03/19	13/04/19
1	Presentación de tema de investigación y desarrollo del plan									
2	Fundamentación teórica y determinación de los sujetos e instrumentos de investigación									
3	Determinación de muestra e investigación de campo									
4	Determinación de muestra e investigación de campo									
5	Análisis e interpretación de resultados, elaboración de informe									
6	Revisión y aprobación Artículo Científico									

Fuente: elaboración propia 2018.

1.5.2 Geográfico

La investigación se realizó en la avenida Coatepeque, Retalhuleu y avenida Mazatenango, ubicadas a orilla del mar, en el municipio de Champerico, del departamento de Retalhuleu.

1.6 Definición de la muestra

1.6.1 Empleo de muestra finita o infinita

Para determinar la población se realizó en el mes de noviembre 2018, una visita de campo, de la cual se obtuvo el dato de 176 personas que laboran en los 33 restaurantes que son sujetos de investigación; a quienes se les aplicó una muestra para determinar el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura.

$$\text{Formula: } n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

$$N = 176 \quad Z = 1.96 \quad p = 0.5 \quad q = 0.5 \quad e = 0.05$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 176}{(0.05)^2 (176-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{169.0304}{1.3979} = 120.92 = 121 \text{ encuestas}$$

Se determina una muestra de 121 colaboradores a encuestar, distribuidos entre los 33 restaurantes.

1.7 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento de investigación que se utilizó consistió en una encuesta que se aplicó a 121 colaboradores de los 33 restaurantes de Champerico, del departamento de Retalhuleu; diseñada con 10 preguntas de las cuales 7 son abiertas y 3 cerradas, orientada a determinar si la capacitación es una estrategia para las buenas prácticas de manufactura, donde los resultados obtenidos se analizarán e interpretarán de manera clara en respuesta a los cuestionamientos que en ella se reflejen.

1.8 Recolección de datos

No.	Actividad	01/12/2018	08/12/2018	15/12/2018	22/12/2018	29/12/2018	05/01/2019
1	Aplicación de instrumento en Avenida Coatepeque						
2	Aplicación de instrumento en Avenida Retalhuleu						
3	Aplicación de instrumento en Avenida Retalhuleu						
4	Aplicación de instrumento en Avenida Mazatenango						
5	Análisis e interpretación de resultados						
6	Revisión de asesoría del Artículo Científico						

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Los resultados obtenidos en la muestra que se realiza a través de la visita de campo a los 33 restaurantes de Champerico, Retalhuleu, con un total de 121 personas, cuyas respuestas son analizadas y se interpretan en un programa de Excel por medio de gráficas y hojas de cálculo; este programa es informático, desarrollado y distribuido por Microsoft Corp, este es un software que permite realizar las tareas e interpretarlas.

Capítulo 2

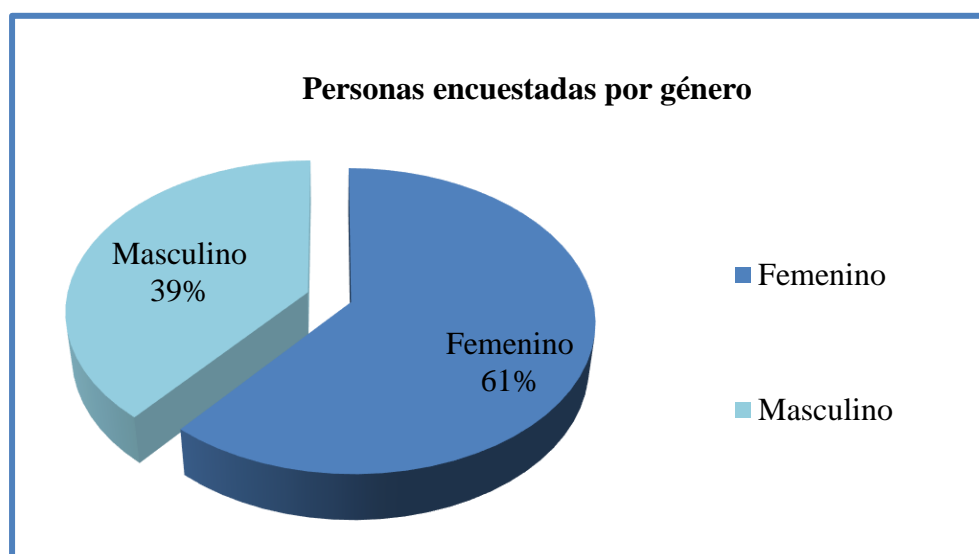
2. Resultados

2.1 Presentación de resultados

Boleta de encuesta

Sección I: información general

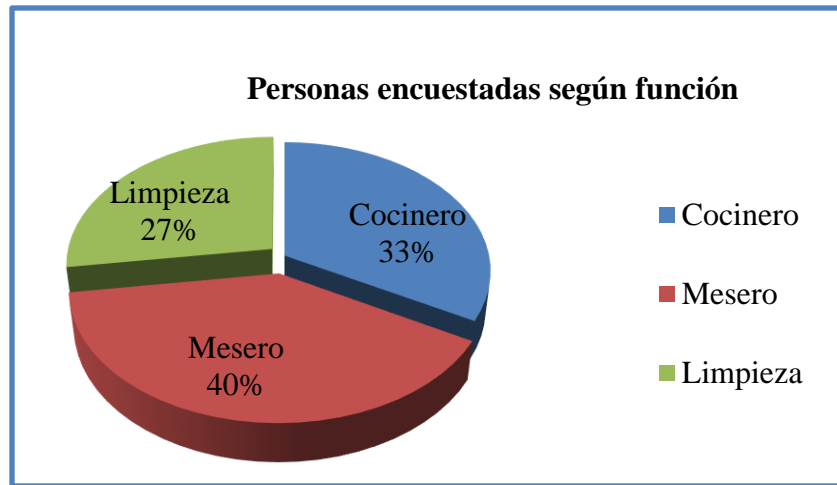
Gráfica 1



Fuente: investigación de campo 2018.

Interpretación: de 121 colaboradores encuestados, la mayor parte son de género femenino con un total de 74 y de género masculino un total de 47 colaboradores encuestados.

Gráfica 2

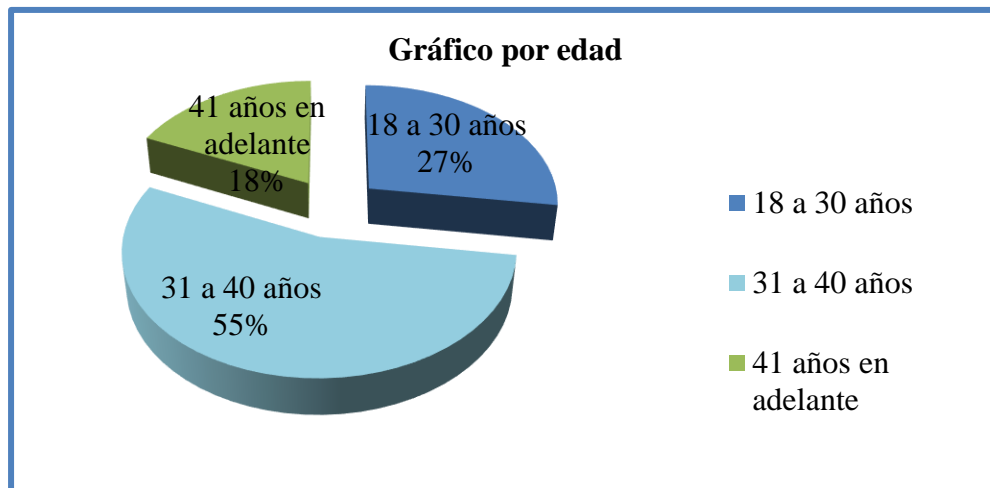


Fuente: investigación de campo 2018

Interpretación: como se puede observar el estudio de campo fue dirigido a 121 colaboradores que desempeñan diferentes funciones; encuestando a 48 meseros, 40 cocineros y 33 del área de limpieza.

Gráfica 3

Gráfica de entrevistados por edad



Fuente: investigación de campo 2018

Interpretación: la mayor parte de los colaboradores encuestados oscilan entre 31 a 40 años de edad.

Sección II: preguntas para investigación.

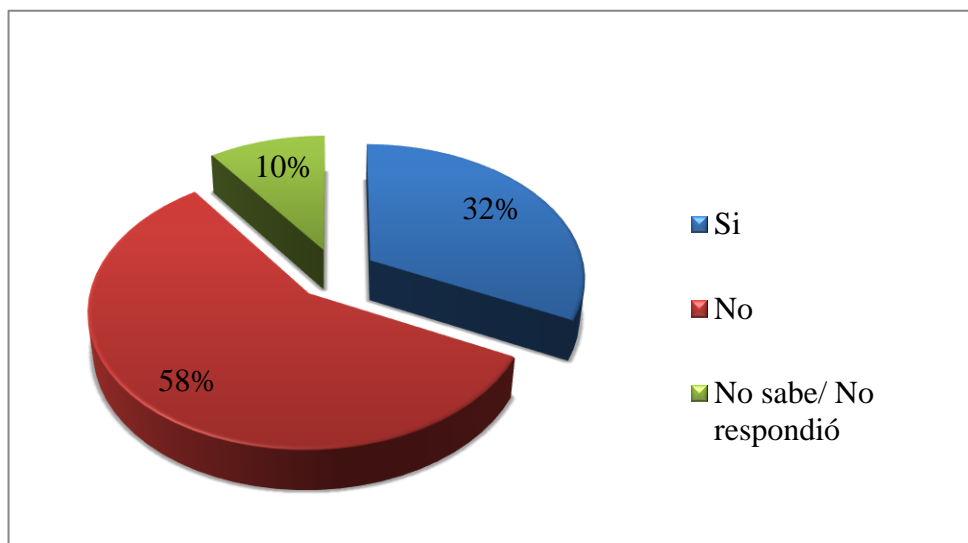
1. ¿Tiene conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura o normas de correcta preparación de los alimentos en el restaurante?

Cuadro No. 1

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	32%
No	70	58%
No sabe/ No respondió	12	10%
Total	121	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 1



Fuente: cuadro No. 1

Interpretación: la investigación refleja que la mayor parte de los colaboradores de los restaurantes carece de conocimientos sobre buenas prácticas de manufactura.

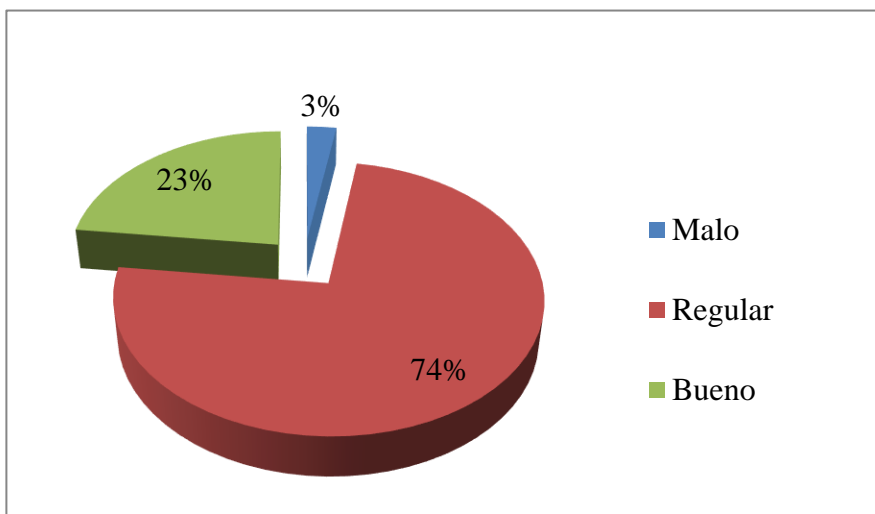
2. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre el tema de buenas prácticas de manufactura?

Cuadro No. 2

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	3%
Regular	29	74%
Bueno	9	23%
Total	39	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 2



Fuente: cuadro No. 2

Interpretación: como se puede observar, los colaboradores encuestados consideran que los conocimientos que poseen sobre buenas prácticas de manufactura se califican bajo el término de regular.

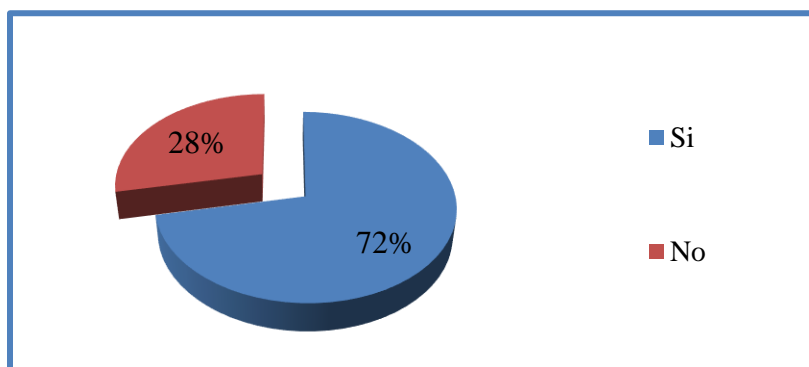
3. ¿Considera que es importante capacitarse sobre buenas prácticas de manufactura?

Cuadro No. 3

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	87	72%
No	34	28%
Total	121	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 3



Fuente: cuadro No. 3

Interpretación: la mayor parte de los colaboradores encuestados reconocen que para brindar un mejor servicio a los clientes y lograr obtener la preferencia, es importante capacitarse sobre las buenas prácticas de manufactura.

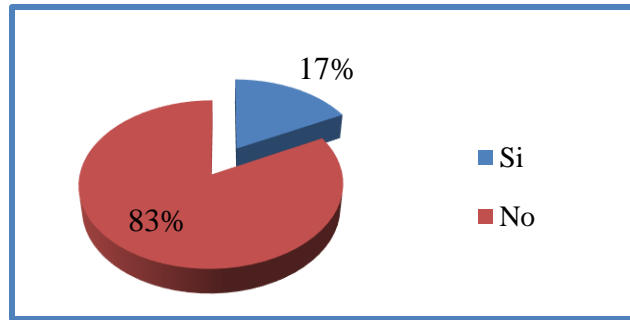
4. ¿En el tiempo que tiene de laborar en restaurantes, le han brindado capacitación sobre el tema buenas prácticas de manufactura?

Cuadro No. 4

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	17%
No	100	83%
Total	121	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 4



Fuente: cuadro No. 4

Interpretación: según información de los colaboradores encuestados en los restaurantes no les han brindado capacitaciones relacionadas al tema de buenas prácticas de manufactura.

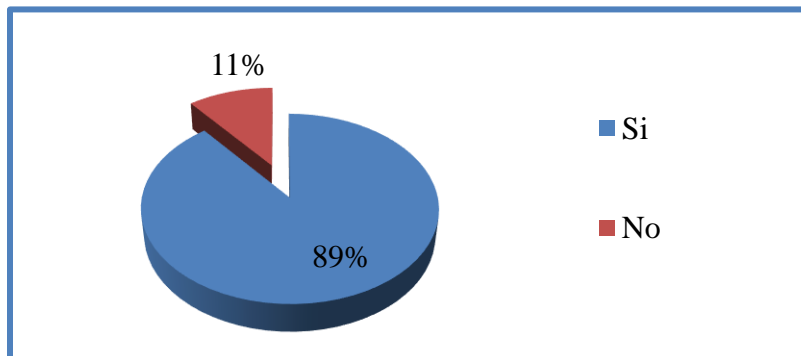
5. ¿En el restaurante para el que labora le exigen cumplir con requisitos o normas mínimas higiénico sanitarias y de preparación de alimentos?

Cuadro No. 5

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	108	89%
No	13	11%
Total	121	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 5



Fuente: cuadro No. 5

Interpretación: se pudo determinar el interés de los propietarios al exigir el cumplimiento de las normas de higiene y preparación de alimentos, con el fin de cuidar el prestigio del restaurante.

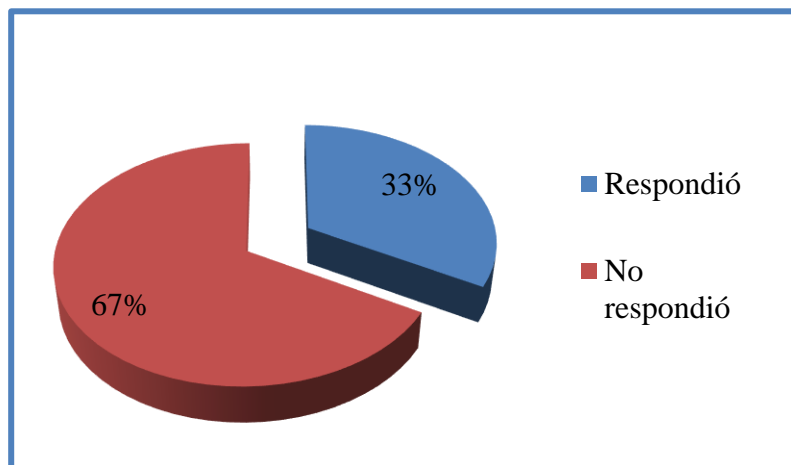
6. ¿Cuáles serán algunos requisitos o normas higiénicas sanitarias y de preparación de alimentos que debe cumplir en el restaurante?

Cuadro No. 6

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Respondió	40	33%
No respondió	81	67%
Total	121	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 6



Fuente: cuadro No. 6

Interpretación: se evidenció la falta de conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura por parte de los colaboradores, debido a que la mayor parte de ellos no supo responder los requisitos o normas higiénico sanitarias y de preparación de alimentos y quienes dieron respuesta concluyeron que algunos requisitos son limpieza y desinfección en el área de cocina.

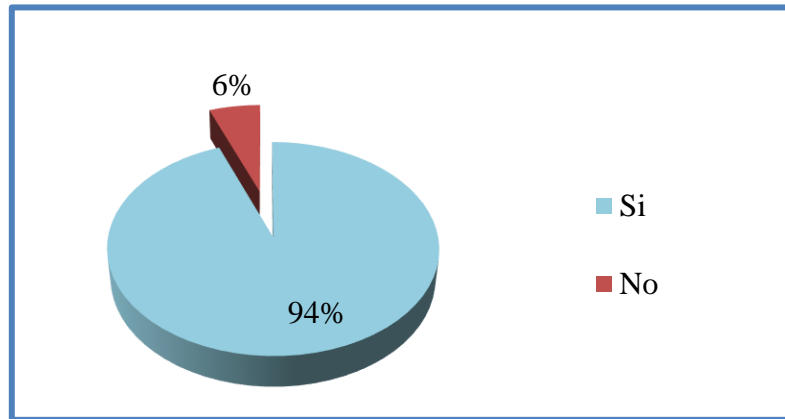
7. ¿Le gustaría que en el restaurante u otra institución impartieran capacitaciones sobre buenas prácticas de manufactura?

Cuadro No. 7

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	114	94%
No	7	6%
Total	121	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 7



Fuente: cuadro No. 7

Interpretación: la mayor parte de los colaboradores encuestados manifiestan interés en capacitaciones sobre buenas prácticas de manufactura.

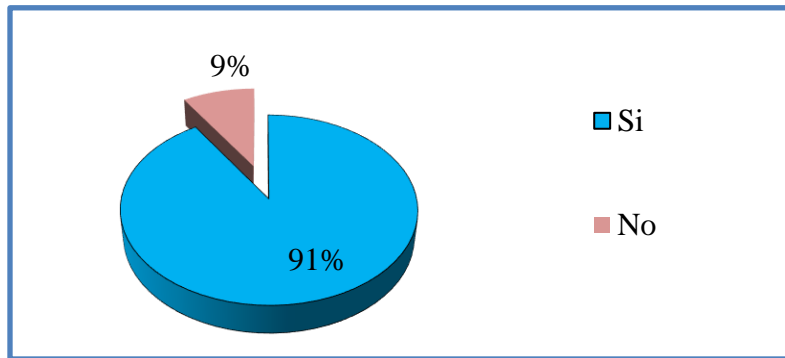
8. ¿Estaría interesado (a) en capacitarse para recibir conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura en los restaurantes?

Cuadro No. 8

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	110	91%
No	11	9%
Total	121	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 8



Fuente: cuadro No. 8

Interpretación: se pudo determinar en la mayor parte de colaboradores encuestados que tienen el deseo de obtener conocimiento de buenas prácticas de manufactura por medio de capacitaciones.

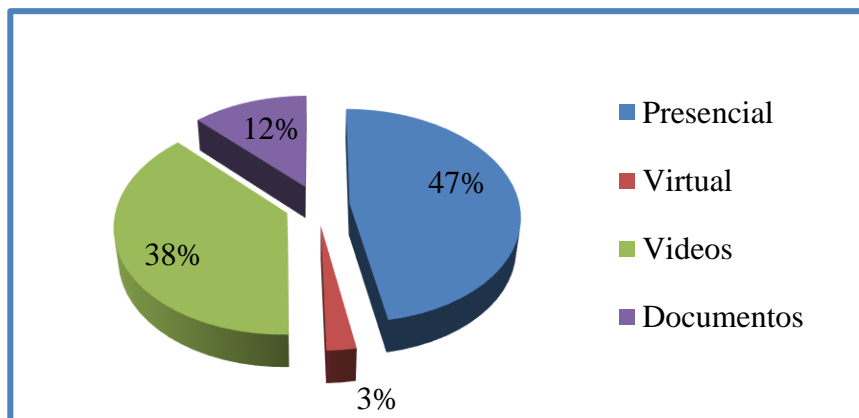
9. ¿De qué forma le gustaría que se le brindara la capacitación sobre buenas prácticas de manufactura?

Cuadro No. 9

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Presencial	57	47%
Virtual	3	2%
Videos	46	38%
Documentos	15	12%
Total	121	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 9



Fuente: cuadro No. 9

Interpretación: se identifico que la mayor parte de colaboradores prefieren que se les capacite de forma presencial y por medios de videos, consideran que de esa manera tendrían facilidad para el buen aprendizaje sobre buenas prácticas de manufactura.

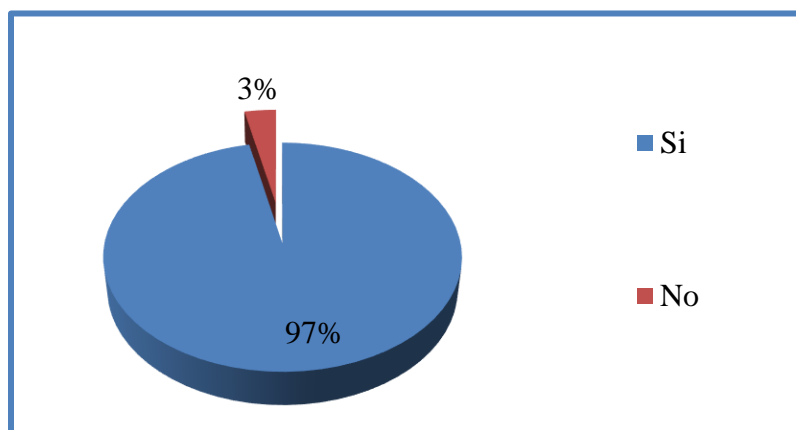
10. ¿Considera que al adquirir conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura e implementarlos en el restaurante puede contribuir a incrementar la preferencia de los clientes?

Cuadro No. 10

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	117	97%
No	4	3%
Total	121	100%

Fuente: investigación de campo 2018

Gráfica 10



Fuente: cuadro No. 10

Interpretación: la mayor parte de los colaboradores encuestados consideran que adquirir conocimientos sobre buenas prácticas de manufactura contribuye a incrementar la preferencia de los clientes.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Es importante conocer sobre las buenas prácticas de manufactura, considerando la salud y el bienestar de las personas.

En opinión de Díaz y Uría (2009) “Las Buenas Prácticas de Manufactura son un conjunto de principios y recomendaciones técnicas que se aplican en el procesamiento de alimentos para garantizar su inocuidad y su aptitud, y para evitar su adulteración.” (p. 10)

Controlar la higiene en los alimentos que todo restaurante vende a las personas es muy importante en todas partes del mundo, de esa manera se resguarda la salud y bienestar de todos. En opinión de Díaz y Uría (2009) “Se reconoce internacionalmente que las recomendaciones brindadas en los Principios Generales de Higiene de los Alimentos son esenciales para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos.” (p. 12)

Todo alimento debe tener absoluto control en cuanto a los Procedimientos Operativos Estandarizados de saneamiento antes, durante y después de su elaboración, el cual el sector restaurantero debe implementar para resguardar la seguridad de los clientes. En opinión de Díaz y Uría (2009) “Los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento, describen las tareas de saneamiento para ser aplicados antes, durante y después del proceso de elaboración.” (p. 12)

Esta investigación ayudará a tener un informe detallado sobre cómo están las personas en cuanto al conocimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura. En opinión de Díaz y Uría (2009)

Ahora bien, la naturaleza interdependiente de la producción de alimentos exige un trabajo multidisciplinario y colaborativo entre todos los participantes de la cadena, tanto del sector

público como del privado, para identificar y controlar los riesgos para la salud de los consumidores. (p. 14)

PNUD Informe Nacional de Desarrollo Humano en Guatemala (2016) el 51.04% de la población son personas de sexo femenino y el 48.96 % de sexo masculino, tendencia que se mantiene en las actividades económicas en el municipio de Champerico en donde la participación de la mujer es superior en actividades económicas, en el caso de la prestación de servicio en los restaurantes, el 61% corresponde a mujeres y el 39% a hombres, en el municipio el sexo masculino más se dedica a actividades de pesca artesanal y a actividades agrícolas.

La mayor incidencia en la aplicación de buenas prácticas de manufactura, la tiene el personal operativo, en el caso de los restaurantes corresponde a los cocineros, meseros y personal de mantenimiento o limpieza. Ulloa y Barzallo (2013) comenta que:

La calidad de un alimento se determina a través de múltiples factores que se relacionan entre sí como la presentación, composición y pureza, tratamiento tecnológico y conservación que hacen del alimento apetecible al consumidor y por otra parte al aspecto sanitario y valor nutritivo del alimento. (p. 32)

La relación directa entre los alimentos y el servicio al cliente está en el cuidado que los colaboradores tienen en la preparación, manipulación, cocción y servicio de los alimentos.

La mayoría de las personas que prestan sus servicios en los restaurantes en el municipio de Champerico, no tienen conocimiento sobre Buenas Prácticas de Manufactura, bastión determinante para crear lealtad y solidaridad de los clientes, La Organización Mundial de la Salud (OMS) determina cinco aspectos claves para garantizar la inocuidad de los alimentos, Ulloa y Barzallo (2013) hacen referencia a ellos, “Mantenga la limpieza, separar alimentos crudos y cocinados, cocine completamente, mantenga los alimentos a temperaturas seguras, use agua y materias primas seguras” (p. 35). De las personas que tienen conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura, el nivel es bajo, lo cual puede traer consecuencias graves e impactar en

la percepción de este servicio, provocar consecuencias directas en la preferencia de los clientes por este tipo de servicios.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) manifiesta: “El productor de alimentos es el principal responsable por la garantía de inocuidad de los alimentos”, (p. 6). Es por ello que se hace necesario desarrollar programas de capacitación que permitan el fortalecimiento en el tema de buenas prácticas de manufactura al personal que presta sus servicios en los restaurantes del municipio de Champerico, la disponibilidad de estas personas por formarse en el tema está latente, pues la ausencia de este tema de parte de los propietarios de dichas unidades de negocios no es menester en su actividad empresarial, a pesar de ser un tema determinante para el éxito de los negocios.

A pesar de que no existen programas de capacitación en este tipo de negocios, las exigencias de parte de los propietarios son fuertes, así como de los clientes, los programas de inducción y capacitación, no van acompañados de un documento establecido, por lo que el empleado realiza sus actividades de acuerdo a su experiencia o a su formación empírica o creencias obtenidas en su diario vivir.

Portafolio Educativo en Temas Clave en Control de la Inocuidad de Alimentos (2011) indica que:

La capacitación en inocuidad de los alimentos es una acción indispensable para reducir el riesgo de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA). Las actividades de capacitación en esta temática desarrolladas desde los servicios de control de la inocuidad de los alimentos son diversas e incluyen a diferentes públicos objetivo. (p. 1)

La calidad es un servicio en este tipo de actividades económicas, no está determinada por la variedad de productos que se puedan ofrecer, sino por la inocuidad de los alimentos, en donde si se ignoran acciones enfocadas a ello puede traer consecuencias negativas al negocio, como responsabilidades económicas, por daños y perjuicios a una persona y demandas legales de acuerdo a la legislación guatemalteca.

ONU, OPS, OMS indican que:

Los peligros causales de las ETA, pueden provenir de las diferentes etapas que existen a lo largo de la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta la mesa). Independientemente del origen de la contaminación, una vez que este alimento llega al consumidor puede ocurrir un impacto en la salud pública y un severo daño económico a los establecimientos dedicados a su preparación y venta. Ambos eventos, pueden provocar la pérdida de confianza y el cierre del negocio. (p. 4)

Ante estas consecuencias, será determinante para los restaurantes del municipio de Champerico, llevar a cabo un proceso de capacitación al personal y de esta forma tener la calidad moral de exigir a los empleados para que cumplan con buenas prácticas de manufactura, por lo que se debe de llevar a cabo un proceso de capacitación en toda la cadena alimentaria desde la selección de proveedores, evaluación de la calidad de materias primas e insumos, preparación de estas, manipulación, cocción, envasado, conservado y distribución o servicios de los mismos, limpieza post – venta y desinfección y mantenimiento de las áreas de servicio, así como el equilibrio ambiental.

Es evidente que el 58% del total de los encuestados no tienen conocimiento profesional sobre las normas de higiene y buenas prácticas de manufactura, sin embargo hacen un trabajo de preparación de alimentos empíricamente con normas de higiene.

Ventura, Mendoza (2017) afirman que:

Las Buenas Prácticas de Manufactura BPM, son un conjunto de normas, procedimientos, condiciones y controles aplicables a lo largo de toda la cadena alimenticia (desde la producción primaria hasta el consumidor final), con el objetivo de garantizar la inocuidad y calidad del alimento contribuye a la salud y satisfacción del consumidor. (p. 22)

Al realizar la investigación sobre el conocimiento de buenas prácticas de manufactura, se puede observar que la mayoría no tiene conocimiento absoluto sobre este tema, esto puede evidenciar que es necesaria la capacitación en el sector restaurantero.

La capacitación sería una de las herramientas de beneficio para el colaborador y que daría la solución al problema de la falta de conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura, que vendría a repercutir favorablemente al restaurante para al que labora, tomando en cuenta que la mayor parte de alimentos en los restaurantes son los mariscos que son considerados como alimentos de alto riesgo en la contaminación de microorganismos, como lo indica la tabla de alimentos de alto y bajo riesgo para la contaminación de microorganismos de las siguientes organizaciones ONU, OPS, OMS (p. 21).

La capacitación es un factor determinante en la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura, que debe de involucrar a propietarios, personal administrativo, para llevar a cabo procesos adecuados de inducción en el tema.

De acuerdo al proceso de investigación, la mayoría de las personas que prestan sus servicios a los restaurantes, tienen más de 30 años, por lo que los programas de capacitación deben ser acorde a sus condiciones académicas y el uso de la tecnología, por tal razón prefieren la transmisión de conocimientos de forma presencial e ilustrados a través de videos. Asociación Mundial de las Guías de Scouts “El propósito de la capacitación en liderazgo es equipar a las dirigentes con las habilidades y el conocimiento para desempeñar sus funciones de manera eficaz”. (p. 4). De tal forma que si en los niveles jerárquicos superiores en donde se exigen normas y requerimientos higiénicos sanitarios, deben de realizarse los procesos de capacitación en cada una de las áreas de la empresa para que los colaboradores realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz.

La aplicación de buenas práctica de manufactura en los restaurantes del municipio de Champerico, es factible, por la necesidad que se tiene para brindar un servicio de calidad, en donde el personal que presta los servicios a estas empresas tiene las capacidades para asimilar los conocimientos a través de procesos de capacitación idóneos a sus aptitudes, así como la manifestación de querer participar en los talleres de capacitación.

3.2 Hallazgos y análisis general

- El recurso humano que presta los servicios en los restaurantes del municipio de Champerico en su mayoría son mujeres y la edad promedio es por encima de los 30 años de edad, en donde el conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura son vagos o mínimos, lo cual no garantiza la calidad de alimentos que se distribuyen en este tipo de negocios siendo estos aspectos determinantes para la preferencia, lealtad o solidaridad de los clientes con la empresa.
- Las personas que prestan el servicio a las empresas que distribuyen alimentos en el municipio de Champerico, en su mayoría no han recibido capacitación en el tema de buenas prácticas de manufactura, sin embargo, tienen exigencias de parte de los dueños, propietarios o administradores en aplicar normas de higiene alimenticia, las cuales sólo se enfocan en cuanto a aspectos superficiales como lo son la limpieza de las instalaciones, así como de los servicios básicos.
- La investigación realizada permite estimar que tanto los colaboradores, así como los propietarios no tienen mayor conocimiento sobre el tema de buenas prácticas de manufactura, las cuales son confundidas con las normas higiénicas sanitarias que se aplican a este tipo de empresas.
- Dentro de las empresas no se tienen establecidos protocolos de la aplicación de las buenas prácticas de manufactura, lo que se manifiesta por el desconocimiento del recurso humano que brinda los servicios en las empresas, se hace necesario que se establezcan los procedimientos desde la selección de los proveedores hasta la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura post venta.
- El recurso humano está dispuesto a someterse a procesos de capacitación, para mejorar el quehacer laboral en beneficio personal, de la empresa y de los clientes, esta actividad es importante en el sostenimiento familiar y que los métodos de transmisión de los

conocimientos sean de acuerdo a sus aptitudes, para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

3.3 Conclusiones

1. La necesidad de capacitación como una estrategia para la aplicación de las buenas prácticas de manufactura en los restaurantes del municipio de Champerico son latentes, el resultado de la investigación determina que una ínfima parte de los colaboradores, tiene conocimiento sobre el tema, lo que tiene repercusiones directas en la calidad de los productos y servicios que se brindan en dichas empresas.
2. De las personas que manifestaron tener conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura, sólo 9 que representa el 7.74% del total de las personas encuestadas considera que el nivel de conocimiento sobre el tema es bueno, lo que justifica la falta de calidad en los servicios y por ende la baja demanda de estos servicios, en temporada normal.
3. El recurso humano que presta sus servicios a estas empresas, manifiestan su necesidad por capacitarse en el tema de las buenas prácticas de manufactura para realizar sus labores de forma eficiente y eficaz, tomando en cuenta las pocas fuentes de empleo que hay en dicho lugar y las exigencias que realizan los propietarios o administradores de los negocios.
4. Los procesos de capacitación no son prioridad para los propietarios de los restaurantes del municipio de Champerico. De acuerdo a los resultados de investigación sólo el 17% brinda capacitación en el tema de buenas prácticas de manufactura, la capacitación sólo se da en el momento de la inducción en donde la prioridad son normas de higiene y sanidad, lo cual dista con relación a la aplicación de las BPM, que es un proceso sistemático que conlleva la aplicación desde la entrada a la empresa del cliente, hasta el servicio post venta, por limpieza, cuidado y almacenado de los utensilios de servicio.

5. Las personas que prestan los servicios en los restaurantes, tienen disponibilidad para fortalecer sus conocimientos en el tema de buenas prácticas de manufactura, conscientes que una preparación adecuada, permitirá desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, lo cual tiene un impacto inmediato en la calidad de servicio al cliente.

6. La mayor parte de los trabajadores de los restaurantes, son personas que superan los 30 años, por lo que su preferencia en cuanto a los procesos de capacitación consideran que debe de ser presencial, acompañada con ilustraciones a través de videos de acuerdo a la información.

Referencias

Bibliográficas

1. Aventura, S.D., & Mendoza, J.R. (2017). *Manual de buenas practica de manufactura y técnicas culinarias para preparación de alimentos en centros escolares públicos*. El Salvador: Escuela de Tecnología de Alimentos ITCA-FEPADE sede central.
2. Business Process Management. (2011). *El Libro de BPM Tecnologías, Conceptos, Enfoques, Metodológicos y Estándares*. España: Centro de Encuentro BPM.
3. Club BPM. (2017). *El Libro del BPM y la Transformación Digital*. Gestión, Automatización, e Inteligencia de Procesos (BPM): España.
4. Hasse, Rolf H, ScheiderHemman y Klaus Weigelt. (2017). *Diccionario de Economía Social del Mercado*. Guatemala: Fotomecánica de León.
5. Días, A., & Uría, R. (2009) *Buenas Prácticas de manufactura, una guía para pequeños y medianos empresarios*. Estados Unidos Miami: Instituto Interamericano de Cooperación para la agricultura, IICA
6. M. J., Monserrat Viscarro, M. J., CanósCerdá, M., et al. (2005). *Guía Práctica de Higiene y Seguridad Alimentaria para el Consumidor*. España: Generalitat Valenciana.
7. SaveTheChildren. (2012). *Caja de Herramientas para Capacitar Personas Adultas*. Managua, Nicaragua.

Digitales

8. Caracterización de la República de Guatemala. (2,011),(11/11/2018). *Instituto Nacional de Estadística (INE)*. *ENCOVI*. Recuperado de <https://www.google.com+social+en+guatemala+por+genero>

9. Clasificación como MIPYME en Guatemala. (2015),(11/11/2018). **Comunicado del Ministerio de Economía**. Recuperado de https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Clasificacin_como_MiPYMe_en_Guatemala

10. Sistema Nacional de Indicadores Educativos. Guatemala (2013), (11/11/2018). **Ministerio de Educación de Guatemala**. Recuperado de <https://www.google.com/promedio+de+escolaridad+en+guatemala&oq=promedio+de+educacion+en+gua&gs>.

11. Organización de Estados Americanos para la Educación Ciencia y Cultura. (2012), (11/11/2018). **Ciencia y Tecnología e innovación para el Desarrollo y la Cohesión Social**. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/salactsi/osorio3.htm>

Legislación

12. Congreso de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala. Salud Seguridad y Asistencia Social. Guatemala 31 de mayo de 1,985. Sección Séptima. Art. 93 al 100.

13. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 90-97 Código de Salud, República de Guatemala. Sección II Establecimiento para el expendio de alimentos. Art. 139 al 145. 02 de octubre de 1,997

14. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 06 – 2003 Ley de Protección al Consumidor. República de Guatemala. Sección VI Seguridad de los Productos y Servicios. Art. 39 – 46.

Revistas

15. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud Washington, D.C., 2016 Manual para manipuladores de alimentos.

Anexos

Boleta de encuesta

Estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas de Universidad Panamericana sede Retalhuleu, realiza una investigación descriptiva, para determinar si la capacitación es una estrategia para la aplicación de buenas prácticas de manufactura en los restaurantes de Champerico, Retalhuleu.

Instrucciones: a continuación se le presenta una serie de preguntas, donde encontrará distintas opciones de respuestas y usted debe marcar con una X en uno de los cuadros según sea su criterio.

Sección I: información general.

Género: F M Edad: _____

Cargo que desempeña: _____

Sección II: preguntas para investigación.

1. ¿Tiene conocimiento sobre las buenas prácticas de manufactura o normas de correcta preparación de los alimentos en el restaurante?

SI NO No sabe/No respondió

Si la respuesta es SI, pasar a la segunda pregunta, si la respuesta es NO, pasar a la tercera

2. ¿Cómo califica su nivel de conocimiento sobre el tema de buenas prácticas de manufactura?

Malo Regular Bueno

3. ¿Considera que es importante capacitarse sobre buenas prácticas de manufactura?

SI NO

¿Por qué? _____

4. ¿En el tiempo que tiene de laborar en el restaurante, le han brindado capacitación sobre el tema buenas prácticas de manufactura?

SI NO

5. ¿En el restaurante para el que labora le exigen cumplir con requisitos o normas mínimas higiénico sanitarias y de preparación de alimentos?

SI NO

¿Por qué? _____

6. ¿Cuáles serán algunos requisitos o normas higiénicas sanitarias y de preparación de alimentos que debe cumplir en el restaurante?

7. ¿Le gustaría que en el restaurante u otra institución impartieran capacitaciones sobre buenas prácticas de manufactura?

SI NO

¿Por qué? _____

8. ¿Estaría interesado (a) en capacitarse para recibir conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura en los restaurantes?

SI NO

¿Por qué? _____

9. ¿De qué forma le gustaría que se le brindara la capacitación sobre buenas prácticas de manufactura?

Presencial Virtual Videos Documentos

Otro Especifique: _____

10. ¿Considera que al adquirir conocimiento sobre buenas prácticas de manufactura e implementarlos en el restaurante puede contribuir a incrementar la preferencia de los clientes?

SI NO

¿Por qué? _____
