



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE COSTOS DE CALIDAD EN LA
ELABORACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE
CUENCA**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES: HERNÁN ROBERTO MUÑOZ RODRÍGUEZ
JORGE ESTEBAN RODRÍGUEZ MÁRQUEZ
TUTORA: ING. ROSALBA ELIXZANDRA PESÁNTEZ CHICA, PHD.

Cuenca - Ecuador

2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Hernán Roberto Muñoz Rodríguez con documento de identificación N° 0105565584 y Jorge Esteban Rodríguez Márquez con documento de identificación N° 0106430531; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 31 de agosto del 2023

Atentamente,



Hernán Roberto Muñoz Rodríguez

0105565584



Jorge Esteban Rodríguez Márquez

0106430531

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, Hernán Roberto Muñoz Rodríguez con documento de identificación N° 0105565584 y Jorge Esteban Rodríguez Márquez con documento de identificación N° 0106430531, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Artículo académico: “Análisis y determinación de costos de calidad en la elaboración de alimentos en los restaurantes de la ciudad de Cuenca”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado de Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 31 de agosto del 2023

Atentamente,



Hernán Roberto Muñoz Rodríguez

0105565584



Jorge Esteban Rodríguez Márquez

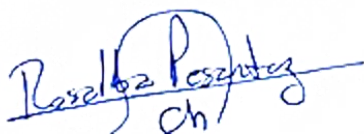
0106430531

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Rosalba Elixzandra Pesántez Chica con documento de identificación N° 0102472842, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE COSTOS DE CALIDAD EN LA ELABORACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CUENCA, realizado por Hernán Roberto Muñoz Rodríguez con documento de identificación N° 0105565584 y por Jorge Esteban Rodríguez Márquez con documento de identificación N° 0106430531, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 31 de agosto del 2023

Atentamente,



Ing. Rosalba Elixzandra Pesántez Chica, PhD.

0102472842

Agradecimiento

Queridos padres y tutor(a)

Nos dirigimos a ustedes con un profundo sentimiento de gratitud y aprecio, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento por su apoyo a lo largo de nuestra educación, su guía a sido fundamental en nuestro inicio, proceso y final de esta meta.

A ustedes nuestros padres Hernán Muñoz, Rossy Rodríguez, Nina Muñoz, Etelvina Márquez, Gloria Rodríguez y María Rodríguez les queremos agradecer por haber sido nuestros impulsores en lograr nuestro sueño, en haber creído en nuestras capacidades sobre todo en los momentos de mayor conflicto que pudimos hacer tenido, brindándonos una fortaleza única desde que nos decidimos seguir la carrera, su amor, disciplina, enseñanzas son el fruto de haber podido generar este trabajo de arduo empeño

Queremos agradecer a nuestra tutora Ing. Rosalba Pesántez quien a sido nuestro pilar fundamental dentro de la universidad, su paciencia, sus recomendaciones, la manera tan gentil que la distingue en la manera de explicarnos cada falencia que tuvimos, su tiempo, su paciencia y la tranquilidad que nos impulsó cada día para nosotros desempeñar nuestros conocimientos, gracias a nuestra tutora mejoramos mucho como estudiantes, como personas al saber que ella confió en nosotros en todo momento.

Agradecemos a mi novia Renata Astudillo a nuestras amigas Geovanna López y Katherine Loor por habernos enriquecido en cada palabra, en cada texto y en cada falencia que nos corrigieron, enriqueciéndonos de ideas y mejorar este artículo. Gracias por su apoyo que nos motivó a seguir a seguir hasta el final.

Dedicatoria

Dedicamos este articulo a quienes son nuestros pilares únicos en nuestra vida.

A Dios Al Gran Espíritu Santo, Señor de la Justicia a la Virgen Dolorosa, Inmaculada Concepción, María Auxiliadora, Padre Pio de Pietrelcina, Santo Hermano Miguel y San Don Bosco, nuestra dedicatoria porque desde que llegamos y en todo el transcurso de la carrera nos encomendamos siempre ya que

Ellos nos dieron esta habilidad de comprender cada materia y por la oportunidad que recibimos de estudiar en la Universidad y ante cualquier adversidad seguir adelante con su único apoyo.

A nuestros padres, hermanos, novia y amigos quienes, con su amor, comprensión, apoyo, sus regaños y su motivación fue lo más importante para que nosotros pudiéramos ser mejores y con más ánimos terminar cada palabra, cada pensamiento hacerlo realidad con nuestro conocimiento, sin su recomendación no hubiésemos podido resolver cada problema que tuvimos.

A nuestra profesora y tutora Ing. Rosalba Pesántez que con su paciencia, amor y dedicación que nos brindó pudimos hacer este trabajo con gran empeño, gran dedicación, desde que nos acogió con nuestro tema supimos que aprenderíamos muchísimo y así lo logramos

Muchas gracias por ser esas personas que nunca abandonan a pesar de las adversidades.

| | |
|---|----|
| Índice | |
| Resumen | 8 |
| Abstract..... | 8 |
| Palabras claves | 9 |
| 1. Introducción (Epígrafe de primer orden Arial 11 Negrita) | 9 |
| 1.1 Análisis de los costos de calidad..... | 11 |
| 2. Materiales y método | 14 |
| 3. Resultados..... | 16 |
| 4. Conclusiones y discusión | 26 |
| 5. Conclusiones..... | 29 |
| 6. Recomendaciones..... | 29 |
| 7. Referencias bibliográficas | 30 |

Análisis y determinación de costos de calidad en la elaboración de alimentos en los restaurantes de la ciudad de Cuenca.

Analysis and determination of quality costs in food preparation in restaurants in the city of Cuenca.

Resumen

La presente investigación analiza a los restaurantes de la ciudad de Cuenca, con el fin de conocer la gestión que realizan en el área de producción de alimentos, en el manejo de los desperdicios, en las prácticas de compra de materia prima y producción de platillos. De esta manera se efectuó un análisis de costos de calidad en la elaboración de alimentos, con ello, se empleó una fundamentación teórica que permitió desarrollar el trabajo de investigación, de tal forma que se logró un diagnóstico de la situación de los restaurantes en cuanto a costos de calidad, finalmente se presentó los resultados de la investigación y se realizaron algunas recomendaciones a los restaurantes de la ciudad de Cuenca. En la investigación se aplicaron los métodos analítico-sintético e inductivo-deductivo, con una investigación de tipo cualitativa-cuantitativa. La muestra de 60 restaurantes fue tomada de las parroquias que conforman y están cerca al centro histórico de la ciudad. Con ello se determinó que el 58.3% de los restaurantes desecha a la basura los alimentos no consumidos, el 86.4% de los administradores de los restaurantes indican que ejercen un cálculo de porciones para así evitar pérdidas económicas, por ende, se recomienda continuar capacitando al personal, para que este logre un mayor ahorro y una productividad en el desarrollo de su trabajo, implementando así un plan de gestión de personal en el área de alimentos.}

Abstract

The present investigation analyzes restaurants of the city Cuenca, in order to know the management, they carry out in the area of food production, the handling of waste, the practices of purchasing raw materials and the production of dishes. In this way an analysis of quality costs in the elaboration of food was carried out. With this, a theoretical foundation was used, in order to allow the research work to be developed in such a way that a diagnosis of the situation of the restaurants in terms of quality costs was achieved. Finally, the results of the research were presented and some recommendations were made to those restaurants of Cuenca. In the investigation the analytical-synthetic and inductive-deductive methods were applied, with a qualitative-quantitative type of investigation. The sample of 60 restaurants were taken from the parishes that make up and are close to the historic center of the city. The results showed that 58.3% of the restaurants threw away unconsumed food and 86.4% of the administrators indicate that they calculate the size of portions in

order to avoid economic losses. Therefore, it is recommended to continue briefing the personnel, so that they can achieve greater savings and productivity in the development of their work, thus implementing a personnel management plan in the food area.

Palabras claves

Costos de calidad, gestión, alimentos, pérdidas, restaurantes.

1. Introducción (Epígrafe de primer orden Arial 11 Negrita)

Los desperdicios en Sudamérica han alcanzado tener una pérdida de un 11,6% en la cadena logística desde que se realiza su cosecha hasta la venta de cada uno de los productos y eso equivale a 220 millones de toneladas por año, el organismo quien se encarga de informar es la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), que se encarga de mantener una información innovadora de conciencia, cuya sede está ubicada en Chile en la capital Santiago que se encarga de los costos de inseguridad alimenticia y de las dietas saludables que han tomado un impulso elevado en las personas que cuidan su salud con poco consumo de variedad de alimentos que llega a un valor de 4 dólares por querer conseguir estas dietas, es uno de los costos más altos a nivel mundial reconocidos.

Haciendo un análisis de los desperdicios en el territorio es parecida al promedio global ya que se tiene un porcentaje de 14% de alimentos que se malgastan después de la cosecha hasta que pasa por un proceso de venta, el 17% se desechan en la venta al por menor incluyendo los hogares familiares, haciendo un conteo general de América latina y el Caribe se desperdician un total de 348.000 toneladas de alimentos al día, cantidad suficiente para dar de comer a todo Perú, el análisis total es 127 millones de toneladas de alimentos perdidas anualmente.

El desperdicio de alimentos es uno de los principales problemas mundiales que necesita la atención inmediata de gobiernos, organizaciones e individuos por igual. En la ciudad de Cuenca el desperdicio de alimentos es dominante causado por los domicilios, seguido de restaurantes y mercados. En los restaurantes es común observar que la razón principal del desecho es que las personas compran más de lo que realmente van a consumir y se rompe con la idea de sostener un

consumo sociable. Los alimentos comúnmente desperdiciados en los restaurantes de Cuenca son las verduras y frutas, dejados como sobras en los platos cocinados y los productos de carne también se desechan con frecuencia. Algunos alimentos, a pesar de ser considerados como saludables y nutritivos, terminan siendo desechados todos los días según la lógica comercial y los estrictos estándares de calidad, sin saber que los aspectos estéticos no afectarán su valor nutricional y seguridad. Uno de los problemas globalmente conocidos es el desperdicio de alimentos, el cual tiene que ser atendido de suma urgencia a través de medidas que deben implementar los gobiernos, organizaciones y las personas por igual.

En la actualidad la demanda de alimentos en el mundo va en aumento y esto está causando preocupación en la sociedad debido al inevitable consumo. El desperdicio de alimentos puede alterar la seguridad y protección, no es característico solo por el lugar de ubicación (centro histórico de Cuenca) sino porque siempre ha mantenido un nivel de seguridad, salubridad alimentaria, por sus precios convenientes y por el servicio. Por todo esto es importante mantener este negocio en el presente y en el futuro.

Ecuador ofrece una enorme variedad de cocina local tradicional lo que lo convierte en un gran destino para los amantes de la gastronomía. La escena culinaria del país representa una exquisita combinación de platos tradicionales y una esencia contemporánea. Los ecuatorianos consideran la comida como el principal ingrediente de la hospitalidad, y siempre está presente en cada evento de la vida cotidiana. Se puede tener un almuerzo completo, con sopa y jugo, por precios moderados, que colocan a Cuenca como una ciudad accesible a precios de consumo para todo tipo de cliente. En Ecuador se desechan 939,000 toneladas métricas de alimentos al año. según datos de la FAO (2019), suma equivalente a 334 millones de dólares por año y con ello se les daría de comer a 1,5 millones de ciudadanos, lo que lo convierte a Ecuador en uno de los países de América Latina donde más se desaprovechan alimentos. En Ecuador se desperdician 72 kg de alimentos por persona al año, lo que representaría una pérdida de \$25, siendo los restaurantes una de las fuentes de más desperdicio de alimentos.

La ciudad de Cuenca, Ecuador muestra que sus restaurantes son glamurosos, debido a su amplia variedad de opciones gastronómicas y su excelente calidad. Los restaurantes más populares

ofrecen comida para llevar y entrega a domicilio. Además, la ciudad cuenta con una deseada oferta de entretenimiento, donde se concentran un gran número de bares y restaurantes. La gastronomía cuencana es muy valorada por su sabor y calidad, y algunos restaurantes se especializan en ella. El municipio de Cuenca en 2019, indago que los hogares de la ciudad desperdician cerca de 37,5 toneladas de alimentos al día. Esta cantidad inquietante de desperdicio de alimentos no solo representa una gran pérdida financiera significativa para los hogares, sino que también tiene impactos perjudiciales en el medio ambiente y la sociedad.

1.1 Análisis de los costos de calidad

Juran (1988) plantea que existen dos tipos de costos: los de conformidad y de no conformidad los cuales se derivan de la siguiente manera: Los costos de conformidad contienen los costos de prevención y evaluación, y, por otro lado, los costos de no conformidad son los costos internos y externos.

Según Crosby (1979), menciona que los costos de calidad pueden dividirse en dos: primero, el costo de prevención el cual tiene que ver con la formación del personal, la innovación de los procesos de mejora y la planificación de la calidad; y segundo, el costo de evaluación el cual hace referencia a la inspección y pruebas para detectar los errores de la empresa u organización. A su vez, el autor Ishikawa (1985), estipula dos categorías adicionales: costos internos que son los que se detectan a tiempo, antes de que el producto esté en manos del cliente y los costos externos que son lo que se dan cuando el producto ya se encuentra en propiedad del consumidor.

La competitividad de la calidad busca tener un fundamento claro en cuanto a sus inversiones, muy aparte del manejo monetario, con esto logran dar una cuantificación mas directa y dando una cuantificación verdadera y exacta para determinar como cuanto es el valor de lo error que se pueden producir en la elaboración de sus productos, el poder tener un control máximo de los costos es de vital importancia para poder tomar las mejores y decisiones más certeras dentro de sus procesos productivos (Rojas 2021).

El enfoque basado en procesos es uno de los principios básicos de la calidad el cual ayuda a que exista un orden previsto y que se maneje de manera uniforme en la cadena de producción. De esta

manera, se pueden prescindir de todo tipo de desperdicios maximizando los recursos y disminuyen el despilfarro lo cual sería una ventaja frente a otras competencias que consumen mayor cantidad de desperdicios "la competitividad y la calidad van juntas de la mano en todo proceso empresarial ya que una no existe sin la otra" (Navarro, Ferrer & Burgos, 2018).

Crosby (1979), afirma que la gestión de calidad debe ser tomada en cuenta en todo momento, ya que, si no existe calidad de servicio y de productos, se pueden producir costos innecesarios para la empresa.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC), ayuda a que las actividades desarrolladas colectivamente puedan tener un seguimiento existiendo un control para que puedan ser mejoradas, esto con el fin único de que el consumidor quede satisfecho puesto que si no existe un orden o no se regulariza traería como resultado un producto en mal estado o no conforme. Para que eso no suceda se tiene que efectuar la aplicación necesaria de medidas correctivas y acciones preventivas del caso. De este modo, el SGC analiza esas actividades no calificadas, y el sistema ABC las evalúa de tal manera que puede presentar como un estado de pérdidas o ganancias referente a los costos de calidad.

El paso que ha tendido la calidad ha sido una va en e muy importante dentro de cada mecanismo de su funcionamiento que son útiles para sacar su directa obtención de resultados, la calidad es un requisito imprescindible para los productos y visiones estratégicas en el posicionamiento en los mercados para su rentabilidad y solvencia (Yorgenis 2020).

En el Ecuador, la población puede acceder de manera fácil a los productos agrícolas a precios accesibles, principalmente a las frutas y verduras que se encuentran de temporada, es probable que la abundancia de estos productos no permitan a los ecuatorianos recapacitar sobre el descuido que tienen en ciertos hábitos alimenticios, produciendo una cultura del despilfarro, la cual aumenta debido a las publicidades de marcas comerciales de alimentos, de esta manera, los medios de comunicación incentivan el uso desmedido de estos recursos naturales afectando gravemente al medio ambiente.

Los ingresos son una forma de calidad los cuales hacen referencia a las características del producto (si logra satisfacer las necesidades del cliente), de esta manera se generan los ingresos. En tal sentido que, si se quiere una mejor calidad el costo va a ser mayor. Los costos son otra forma de

calidad incluyendo la ausencia de fallas y defectos. Si hay una mejor calidad, costará más, y para ello, la gestión administrativa tiene que implementar tres procesos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora (Joseph M. Juran. 1998).

Un sistema de la gestión de la calidad es una decisión estratégica ya que mejora el desempeño global y a su vez brinda una base sólida para el desarrollo sostenible y responsabilidad social, de tal manera que se puede identificar oportunidades y riesgos con el fin de mejorar la cultura organizacional, con ellos llevando la excelencia del producto para la satisfacción del cliente (Guzmán 2019).

La gestión de calidad son el principal fundamento en las cuales se puede alinear para que su estructura quede en la totalidad sobre la estructura organizacional para que una empresa pueda adecuarse a sus principios y a sus directrices que harán un sistema enfocado para la satisfacción de cada expectativa y requerimiento de cada consumidor (Rico 2012).

Los costos de calidad sirven como estrategia para impulsar la competitividad entre rivales desde esta perspectiva se relaciona a un conjunto de procesos interrelacionados con el fin de lograr la perspectiva del cliente, la cual mantienen una relación entre el producto y el cliente, de esta manera se desarrolla el potencial de la empresa (Hernández, Parejo & Sierra 2018).

La gestión de la calidad es reconocida como una filosofía de trabajo, en la cual no es necesario que se este definida dentro de la estructura sino más bien esta empleada como una forma de trabajo es decir que se encuentre incrustada en uno de los trabajadores (Choez & Moreira 2020).

En cambio, los costos de corrección pueden ser disminuidos a través de la implementación de sistemas que ayuden a mejorar continuamente la calidad, previniendo, identificando y corrigiendo problemas con anticipación antes de que se conviertan en problemas graves.

El costo de calidad incita a intensificar y opta por obtener soluciones innovadoras e inmediatas para poderle hacerle frente a otros competidores porque las empresas demandan competir en cuestión del valor, tamaño o atributos (Soret 2020).

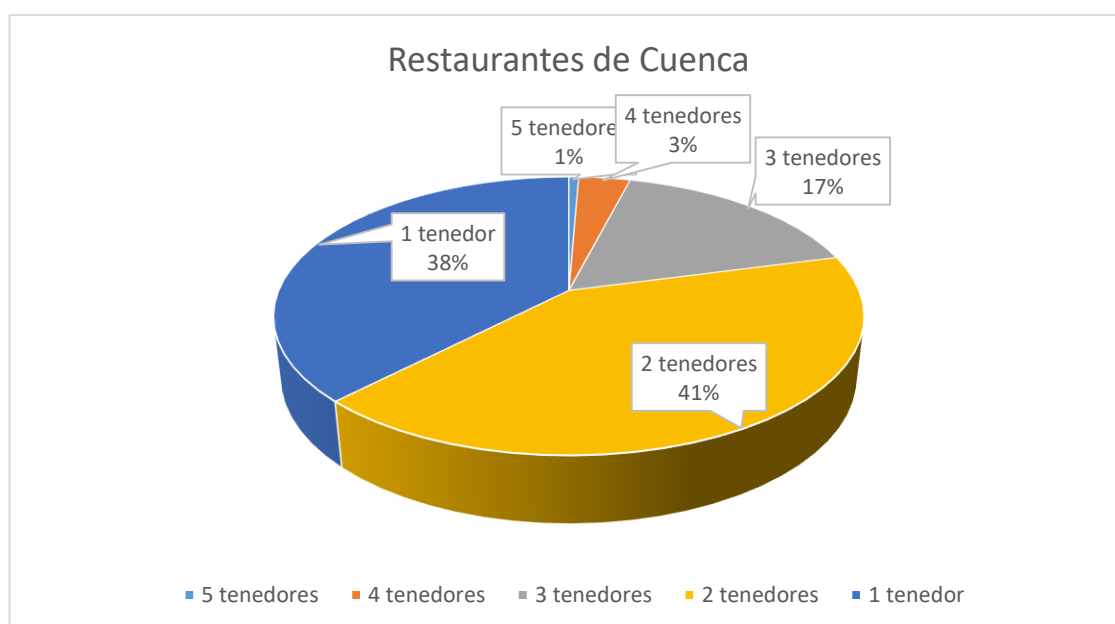
2. Materiales y método

Para la investigación se aplicaron tres métodos, en la primera fase se implementó un método analítico-sintético por el cual se pudo obtener la recolección de documentos adquirir información sobre el tema de investigación. Como segunda fase se aplicó método inductivo-deductivo, el cual es un proceso de razonamiento en que se emplea la observación y la experimentación, por el que se logra llegar a una conclusión general y como tercer método se empleó una investigación de tipo cualitativo-cuantitativo, que a su vez nos sirvió de manera descriptiva y transversal.

En la primera fase se utilizó el método analítico-sintético, el cual se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad, el análisis es un procedimiento lógico que nos facilita descomponer un todo en sus partes y cualidades relacionando así sus componentes, permitiéndonos así estudiar el comportamiento de cada parte, haciendo que la síntesis convierta las partes previamente analizadas, y es posible comprender cada parte de este

Para la segunda fase se utilizó el método inductivo-deductivo. El método inductivo se empleó en la investigación de campo, en el cual, se realizó una observación directa que permitió presenciar el comportamiento de los consumidores, al momento de ingerir sus alimentos, es decir que alimentos ingieren y cuáles no y así el método deductivo permitió generar una premisa, de esta manera se ejecutó la observación de acciones particulares con el fin de llegar a una premisa.

Figura 1: Representación porcentual y numérica de los restaurantes de la ciudad de Cuenca



Fuente: Ministerio de Turismo, 2022

Elaboración propia

Dentro del casco urbano de la ciudad de Cuenca se encuentran 15 parroquias urbanas, en las cuales la investigación se centra en las parroquias que conforman y están cerca al centro histórico de Cuenca, las cuales son: El Sagrario, San Blas, Gil Ramírez Dávalos y hallamos 155 restaurantes.

Para poder determinar la cantidad exacta de encuestados, se empleó la fórmula de población finita, la cual, con una población de 155 restaurantes, con un nivel de confianza del 95% y con el 10% de margen de error, se obtiene un resultado de 60 encuestas.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{155 * (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}{(0,10)^2 * (155 - 1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = 60$$

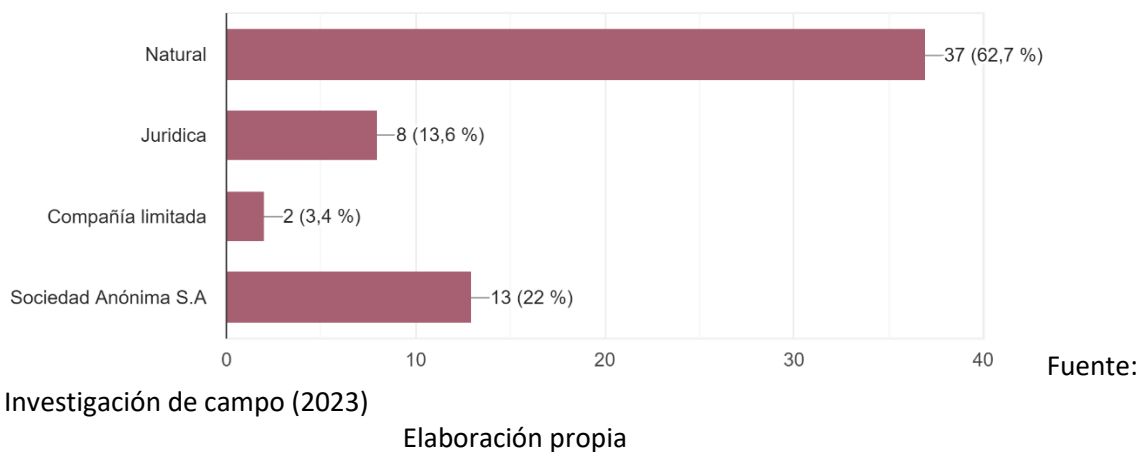
Se revisó el Catastro Turístico Consolidado Nacional 2022, el cual dice que existen 623 restaurantes dentro de la ciudad de Cuenca, los cuales, 4 tienen una calificación de 5 tenedores, estos son de lujo, 21 tienen una calificación de 4 tenedores, estos son de primera categoría, 105 tienen una calificación de 3 tenedores, estos son de segunda categoría, 258 tienen una calificación de 2 tenedores, estos son de tercera categoría, 235 tiene una calificación de 1 tenedor, estos son de cuarta categoría.

Se realizó las encuestas mediante los formularios de Google, en donde se generó las preguntas que fueron destinadas a cada uno de los dueños o encargados de los restaurantes para de esta manera poder tener una información certera ya que es proporcionada mediante el administrativo vigente de los restaurantes

Para la tercera etapa se aplicó el método analítico-sintético, que permitió analizar los resultados de la investigación y generar algunas recomendaciones importantes.

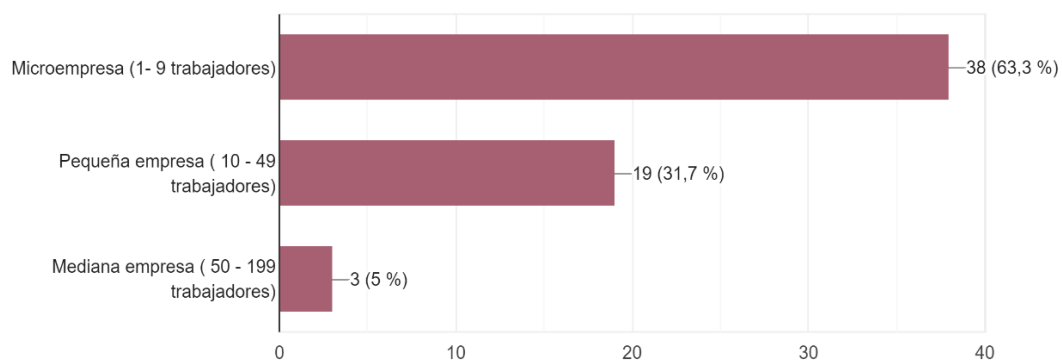
3. Resultados

Figura 2: ¿Qué tipo de persona es?



La mayoría de los dueños de los restaurantes indican que son personas naturales, menos de la mitad afirman que son una sociedad anónima, ciertos restaurantes son personas jurídicas y la minoría son una compañía limitada.

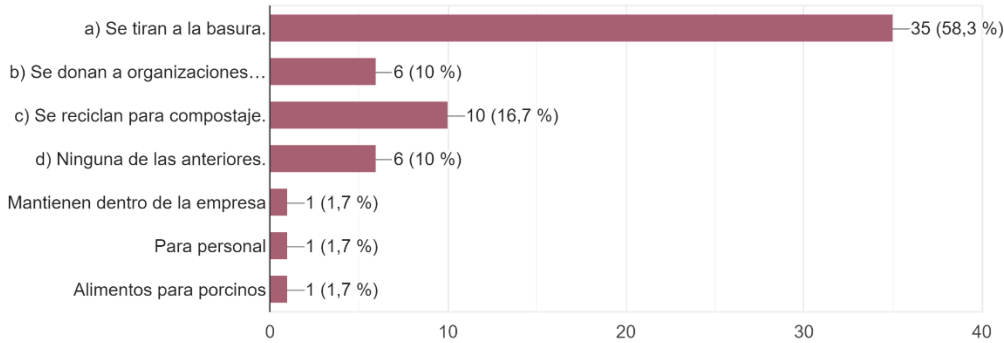
Figura 3: ¿Qué tamaño considera usted que es su restaurante?



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La mayoría de los administradores indican que son una microempresa (1 – 9 trabajadores), menos de la mitad de restaurantes afirman que son una pequeña empresa(10 – 49 trabajadores) y la minoría son una mediana empresa(50 – 199 trabajadores).

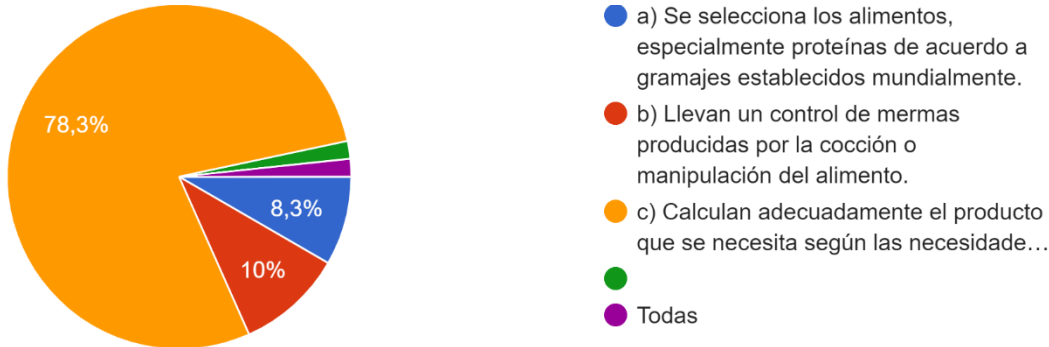
Figura 4: Seleccione la política que se aplica en su establecimiento en cuanto al manejo de desperdicio de alimentos.



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La mayoría de los administradores expresan que no mantienen un manejo al desperdicio y su mejor opción es tirar a la basura el sobrante en sus platos, menos de la mitad recicla en manera de compostaje, una pequeña parte dona a ciertas organizaciones benéficas, y de igual manera una pequeña parte no realiza ninguna de las alternativas mencionadas o ejecuta algún modelo contra el desperdicio, una escasa parte mantiene el desperdicio dentro de la empresa, lo usa para su personal y lo usa como alimento para porcinos.

Figura 5: ¿Cuáles son las medidas que su establecimiento utiliza para disminuir el desperdicio de alimentos?

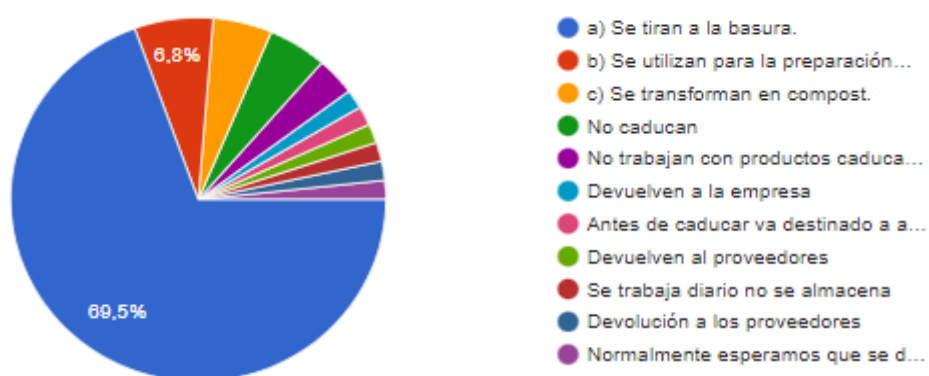


Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

La mayoría de los administradores de los restaurantes afirman que para disminuir el desperdicio de los alimentos, calculan adecuadamente el producto que se necesita según las necesidades del restaurante, menos de la mitad llevan un control de mermas producidas por la cocción o manipulación del alimento, pocos seleccionan los alimentos, especialmente proteínas de acuerdo a gramajes establecidos mundialmente, y la minoría de restaurantes no ejecutan ninguna opción.

Figura 6: ¿Qué hace el restaurante con los alimentos caducados o en mal estado?

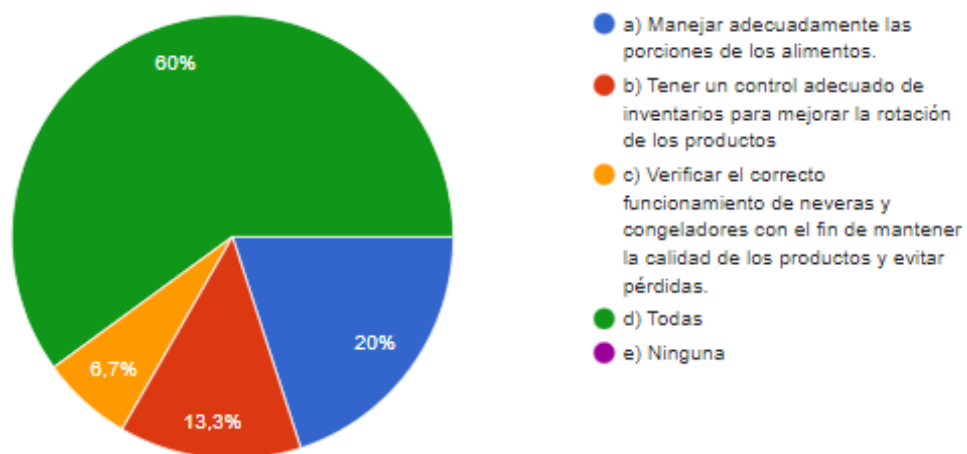


Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

La mayoría de los restaurantes tira a la basura los alimentos caducados o en mal estado, y la minoría de restaurantes utilizan en la preparación de otros alimentos si es posible, lo transforma en compost, no caducan, por lo cual trabajan con alimentos no perecibles, no trabaja con productos caducados, lo devuelven a la empresa, lo destina a la alimentación de su personal, lo devuelve a sus proveedores, trabaja diario por lo cual no almacena y normalmente espera a que se dañe por completo.

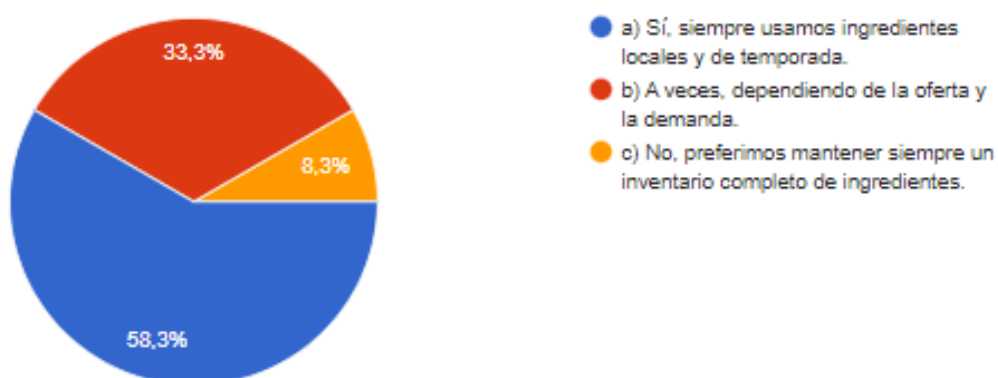
Figura 7: ¿Cuáles son las medidas que debe realizar el personal de cocina para la reducción del desperdicio de alimentos?



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La mayoría de los administradores ejecutan todos los instrumentos mencionados para la reducción del desperdicio de alimentos, menos de la mitad maneja adecuadamente las porciones de los alimentos, posee un control adecuado de inventarios para mejorar la rotación de los productos y la minoría verifica el correcto funcionamiento de neveras y congeladoras con el fin de mantener la calidad de los productos y evitar pérdidas

Figura 8: ¿El restaurante utiliza productos locales y de temporada para reducir los costos de transporte y almacenamiento?

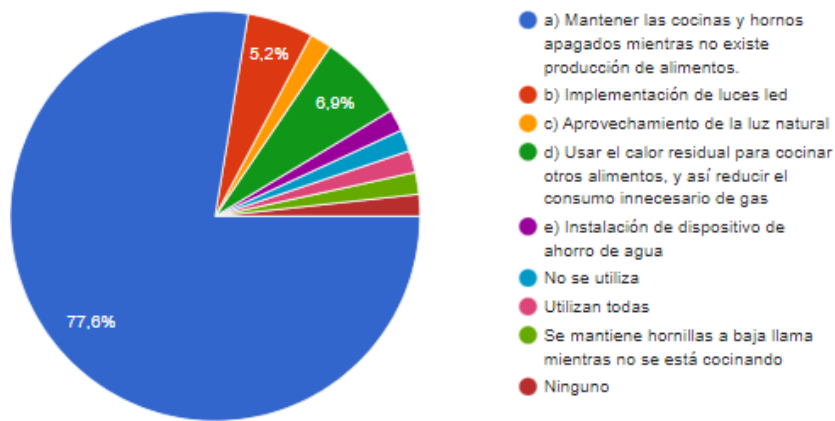


Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

La mayoría de los administradores afirman que siempre usan ingredientes locales y de temporada, menos de la mitad depende de la oferta y la demanda y la minoría de los restaurantes prefiere mantener siempre un inventario completo de ingredientes

Figura 9: En su establecimiento que medidas de reducción de agua, luz y gas utilizan para colaborar con el medio ambiente

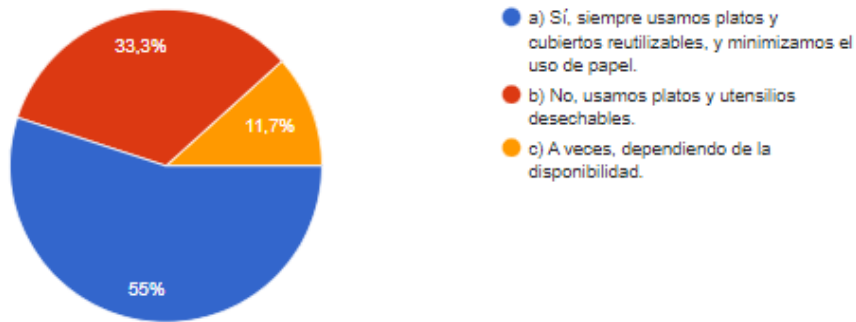


Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

La mayoría de los dueños de los restaurantes reflejan que la mejor manera de ahorrar energía es manteniendo las cocinas y hornos apagados mientras no existe producción de alimentos, la minoría usa el calor residual para cocinar otros alimentos y así reducir el consumo innecesario de gas, implementa luces led, aprovecha la luz natural, instala un dispositivo de ahorro de agua, no utiliza ninguna método de reducción de energía, emplea todas las alternativas de reducción de energía, mantiene las hornillas a baja llama mientras no se está cocinando y no emplea ninguna de estas opciones.

Figura 10: ¿El restaurante tiene políticas para reducir el desperdicio de papel y plástico?

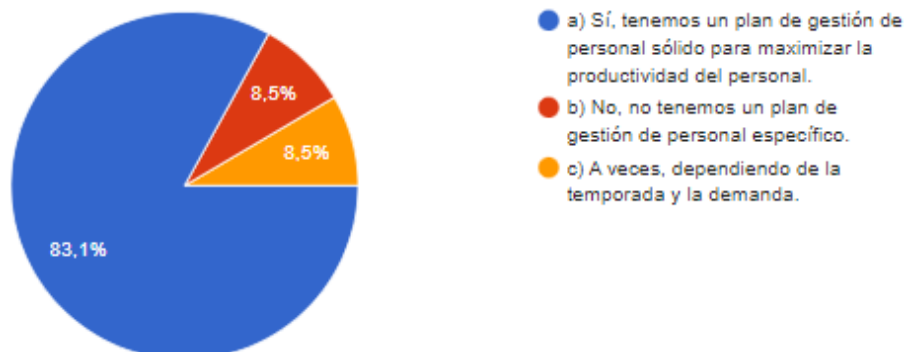


Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

La mayoría de los dueños de los restaurantes afirman que más de la mitad de los restaurantes siempre usan platos y cubiertos reutilizables y así minimizan el uso de papel, menos de la mitad no usan platos y utensilios desechables y la minoría de los restaurantes a veces emplea la reducción, dependiendo de la disponibilidad

Figura 11: ¿El restaurante tiene un plan de gestión de personal para garantizar que el personal esté maximizando su productividad?

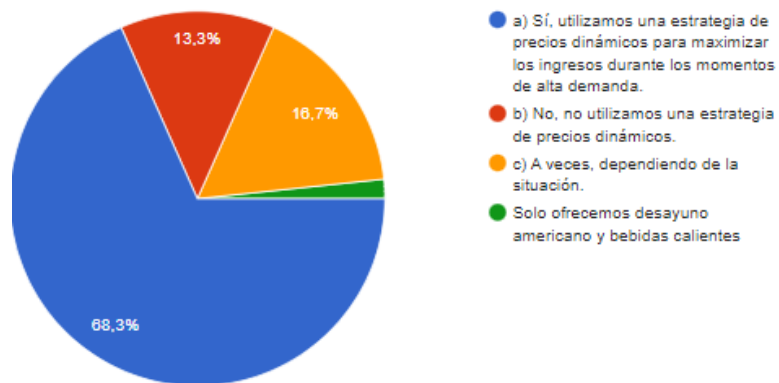


Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

La mayoría de los administradores de los restaurantes mencionan que, si mantienen un plan de gestión personal sólido para maximizar la productividad del personal, la minoría de los restaurantes a veces lo ejerce, dependiendo de la temporada y la demanda y una escasa parte no tienen un plan de gestión de personal específico.

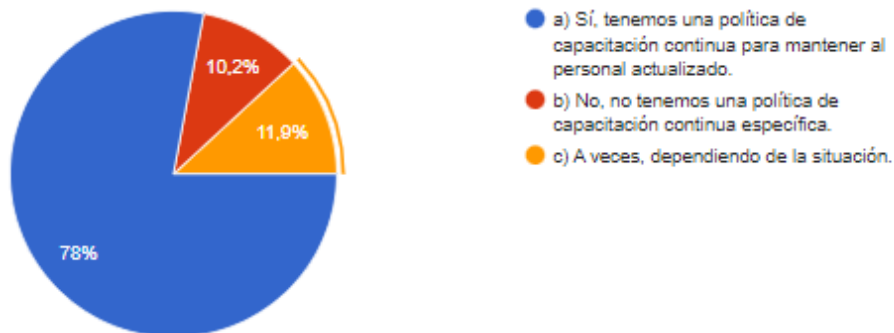
Figura 12: ¿El restaurante tiene una estrategia de precios dinámicos para maximizar los ingresos durante los momentos de alta demanda?



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La mayoría de los administradores de los restaurantes afirman que, si usan estrategias de precios dinámicos para maximizar los ingresos durante los momentos de alta demanda, muy pocos restaurantes ejercen una estrategia dependiendo de la situación, muy pocos no utilizan una estrategia de precios dinámicos y la minoría solo ofrece desayuno americano y bebidas calientes

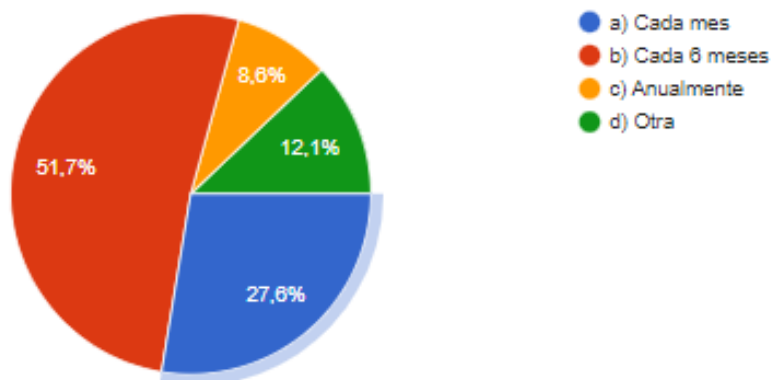
Figura 13: ¿El restaurante tiene una política de capacitación continua para su personal para garantizar que estén actualizados en manejo de alimentos?



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La mayoría de los dueños de los restaurantes afirman que, si mantienen una capacitación continua para mantener al personal actualizado, pocos restaurantes a veces realiza capacitación a su personal y la minoría no tienen una política de capacitación continua específica.

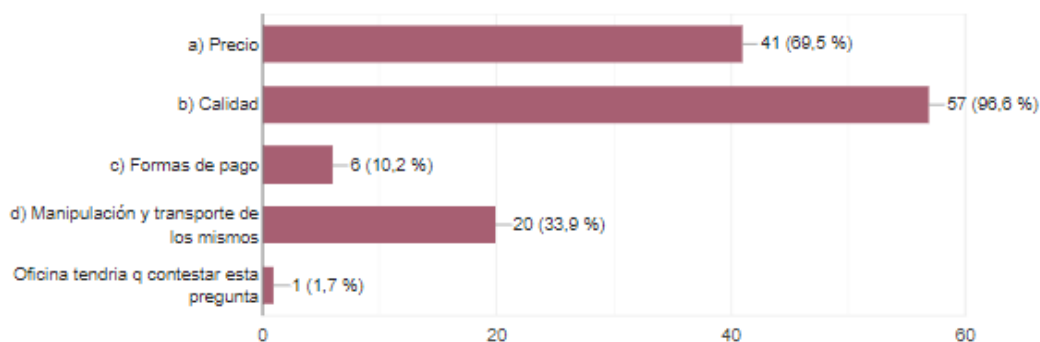
Figura 14: ¿Cada que tiempo reciben capacitaciones?



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La mayoría de los administradores de los restaurantes afirman que, si reciben una capacitación cada 6 meses, menos de la mitad recibe cada mes, la minoría realiza conforme a sus necesidades de temporada y una escasa parte las recibe anualmente.

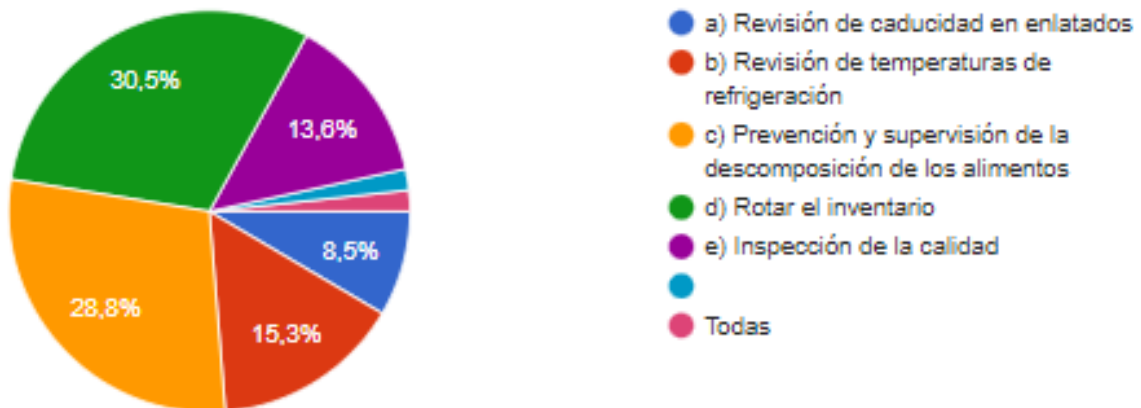
Figura 15: Al momento de elegir a sus proveedores, cuáles son los criterios más importantes para mantener un estándar alto de calidad y servicio en su restaurante, seleccione una o más opciones.



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La mayoría de los dueños de los restaurantes afirman que al momento de seleccionar un proveedor se fijan en la calidad del producto, en el precio, por debajo de la mitad se fijan en la manipulación y transporte de los mismos y la minoría se fijan en las formas de pago de dejar a cargo de su personal de oficina.

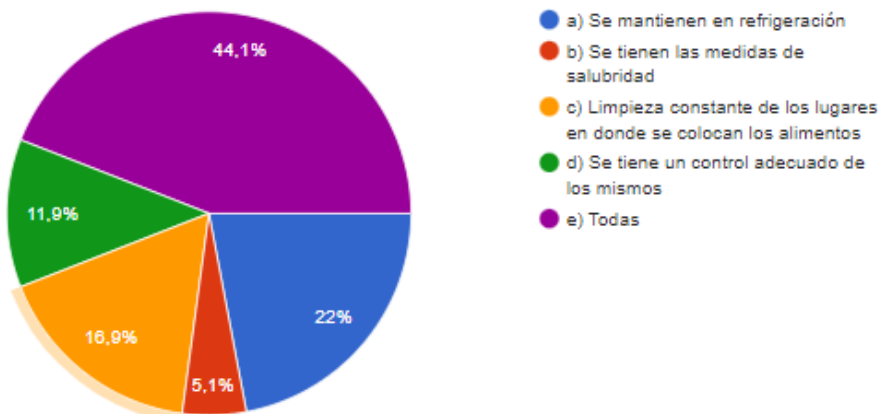
Figura 16: ¿Cómo manejan el almacenamiento de alimentos para prevenir el desperdicio?



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La mayoría de los dueños de los restaurantes aseguran rotar el inventario, es decir usan la materia prima ya guardada con anterioridad para prevenir que se echen a perder, por debajo de la mitad previene y supervisa la descomposición de alimentos, revisan temperaturas de refrigeración, realizan una inspección de calidad, y la minoría revisan la caducidad en enlatados, no realizan ninguna de estas alternativas y muy pocas ejecutan todas estas actividades.

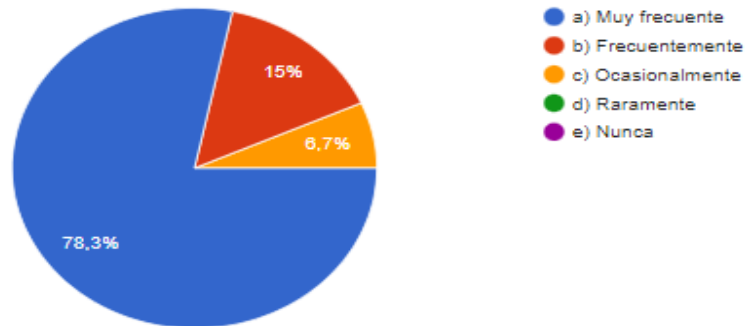
Figura 17: ¿Cómo almacenan y manipulan los alimentos para prevenir la contaminación y/o el deterioro



Fuente: Investigación de campo (2023)
Elaboración propia

La mayoría de los administradores de los restaurantes afirman que ejecutan todas las alternativas para prevenir la contaminación y deterioro de los alimentos, menos de la mitad mantienen en refrigeración los alimentos, limpian constantemente los lugares donde son colocados los alimentos, mantienen un control adecuado de los mismos y la minoría cumplen con las medidas de salubridad.

Figura 18: Llevan registros de las temperaturas de los alimentos durante su almacenamiento y preparación

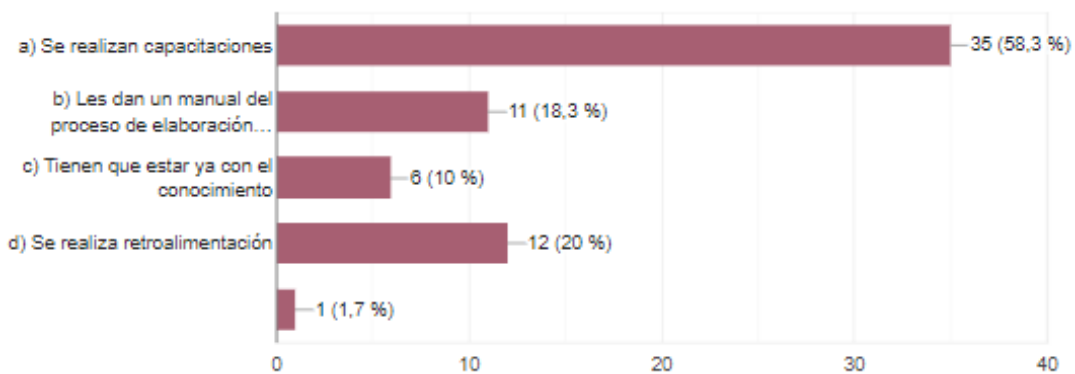


Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

La mayoría de los dueños de los restaurantes afirman que muy frecuentemente llevan registros de temperaturas de los alimentos durante su almacenamiento, menos de la mitad lo hacen muy frecuentemente y la minoría de restaurantes lo hace ocasionalmente.

Figura 19: ¿Cómo entrenan a su personal en el manejo adecuado de alimentos?

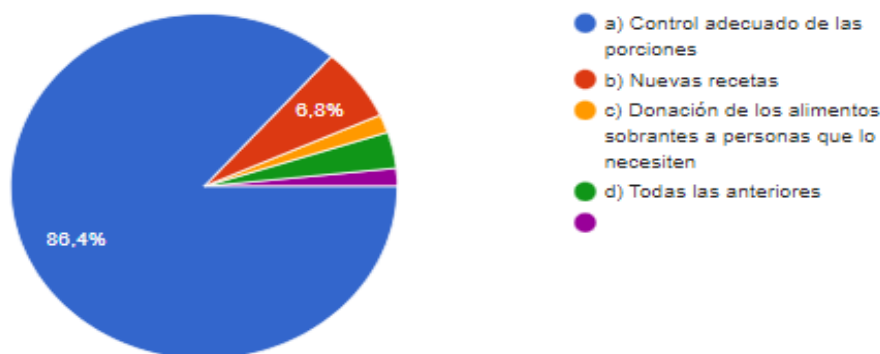


Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

La mayoría de los administradores de los restaurantes afirman que por encima de la mitad mantienen a su personal actualizado en el manejo adecuado de alimentos mediante capacitaciones, muy pocos realizan una retroalimentación o les dan un manual del proceso de elaboración de platos y la minoría prefieren a personas que tengan un conocimiento previo además de que no ejercen ninguna manera de entrenamiento a su personal.

Figura 20: ¿Qué estrategias aplica para usar ingredientes múltiples en diferentes platos para minimizar el desperdicio?



Fuente: Investigación de campo (2023)

Elaboración propia

La mayoría de los administradores de los restaurantes afirman que mantienen un control adecuado de las porciones para minimizar el desperdicio, pocos emplean nuevas recetas, y la minoría de los restaurantes emplean todas las alternativas, donan los sobrantes a las personas que los necesitan.

4. Conclusiones y discusión

El 78.3% refleja que los restaurantes, para poder disminuir el desperdicio de alimentos calculan adecuadamente el producto que van a emplear según las necesidades que se presenten por parte de los consumidores con el fin de controlar sus costos en los insumos para su elaboración final.

El 58.3% desecha a la basura los alimentos no consumidos, por lo cual, en dichos establecimientos, no se maneja un desperdicio de alimentos, por ende, los restaurantes han ido mejorando sus estrategias para evitar el derroche de efectivo en la adquisición de materia prima y posteriormente en su elaboración y así se puede evitar una gran cantidad desperdiciada.

El 60% de los dueños han implementado estrategias tales como: un manejo adecuado de las porciones de alimentos, mantener un inventario rotativo a las materias primas en almacenamiento, mantener una revisión constante de aparatos electrónicos como neveras y congeladoras con el fin de mantener la calidad de su productos y evitar pérdidas, un control adecuado que han dado un lugar a la medición respectiva para la reducción de pérdida de alimentos para así poder generar un ahorro de

cada equipo que mantienen y las consecuencias que se pueden generar como restaurante hacia cada consumidor garantizando seguridad de cada elaboración.

El 83,1% de los gerentes para garantizar que el personal este maximizando su productividad, implementan un plan de gestión de personal sólido, para alcanzar el máximo rendimiento de sus colaboradores.

El 78% de los encargados reflejan que emplean planes de capacitación, ya que para el establecimiento es de suma importancia que su personal pueda identificar y garantizar una efectividad al momento de ejecutar procedimientos sobre el control y limpieza de los alimentos que deben implementar para lograr tener un resultado óptimo.

El 30,5% refleja un manejo durante la prevención de desperdicio, ya que optan por rotar el inventario ya que permite una renovación de alimentos con el fin de que estos no sean desperdiciados y no perjudiquen la preparación de cada platillo, coordinando así una detallada revisión de temperatura de refrigeración, mantener un respectivo manejo y supervisión de la descomposición de los alimentos y mantener una inspección de la calidad desde que ingresa hasta que termina su proceso, dentro de las prevenciones del desperdicio de alimentos es tener un almacenamiento y una manipulación correcto.

El 44,1% denota que para prevenir la contaminación o el deterioro de sus materias primas llevan adecuadamente las medidas de salubridad mantienen los alimentos en refrigeración, controlan la limpieza en los lugares de almacenamiento y preparación.

El 78,3% de los encuestados indican que mantienen un control de temperaturas de los alimentos, de forma muy frecuente de sus cocinas, hornos y refrigeradores que mantienen la conservación de alimentos, que permiten que tengan una vida útil mayor, logrando tener una cantidad de insumos cuantificados sin ocasionar un desperdicio por no dar una preocupación continua por su materia prima, esto

El 58,3% de los encuestados que para mantener a su personal actualizado en el manejo adecuado de alimentos realizan capacitaciones, otorgándoles así un manual del proceso de elaboración de platos sobre todo en una preocupación del mejoramiento de la salud de sus

consumidores y de sus compañeros de trabajo, por lo cual mejora el conocimiento y seguridad hacia los clientes.

El 86.4% de los administradores de los restaurantes indican que cuidan mucho sus materias primas por ende, ejercen un cálculo de porciones para así lograr la maximización, ahorro y rentabilidad de sus platos, la preocupación por dar porciones adecuadas a las personas, de esta manera logra superar el margen esperado con el fin de evitar que los alimentos sobrepasen la fecha límite de consumo, además de considerar las grandes cantidades de basura que se generan por no terminar las cantidades solicitadas.

El 1,7% de los dueños establecen que no ejercen un cálculo correspondiente ya que debido a la demanda de su gastronomía producen cantidades mediante un cálculo aleatorio, simplemente por saciar a sus consumidores, pero dejan de lado las pérdidas de sus recursos, logrando elevados volúmenes a costa de elevados costos en desperdicios.

Se pudo apreciar que la mayoría de los consumidores no logran terminar algunas de las porciones servidas en los restaurantes tales como: grandes cantidades de ensalada, arroz, papas que por los clientes no son de su preferencia, además se pudo apreciar que muy pocas personas prefieren hidratarse con jugos naturales o no los toman en su mayoría dejando cantidades restantes en los vasos, muchas de las personas piden platos en grandes cantidades o de porciones que son para compartir pero hacen de estos porciones individuales que son difíciles de terminar y lo cual produce que queden a medio terminar dejando el plato semi lleno y no consumiendo los alimentos de su gusto. El personal de cada restaurante recibe capacitaciones en las cuales también puedan guiar en cuanto es la preparación y las cantidades ideales para las personas, sin embargo muchos de los restaurantes dan una atención con el único fin de vender sin tomar en cuenta la calificación que brinda el restaurante, como la cantidad de trabajadores que dan sus servicios y la higiene del lugar que es un impacto muy importante ya que se conoce la calidad y el tipo de alimentos que se ofrecen, en la Ciudad de Cuenca la mayoría de los restaurantes cumplen con toda la certificación de higiene y brindan cantidades de platos y porciones ideales para las personas que comparten en familia, amigos y porciones individuales.

5. Conclusiones.

Se determinó que el 58,3% de encuestados en cuanto al manejo de desperdicio de alimentos afirman que, al momento de obtener sobrantes en su platillo, estos optan por arrojar dicho sobrante a la basura, dando por entendido que no existe un control de desperdicios.

Los encuestados manifestaron con más más del 78,3% para disminuir el desperdicio de alimentos calculan adecuadamente la cantidad que necesita según las necesidades del restaurante.

Los encuestados manifestaron con el 60% que, si implementan estrategias lucrativas, para de esta manera implementar precios dinámicos para maximizar los ingresos durante los momentos de alta demanda.

Para conseguir las mejores materias primas del mercado más del 78,3% afirma que al momento de seleccionar un proveedor se fijan en la calidad del producto y se fija en su precio, es decir, mantiene así una perspectiva de calidad precio.

La experiencia de los restaurantes en cuanto a la prevención de desperdicio de materia prima, afirma con el 30,5% que para prevenir el desperdicio rotan el inventario, es decir usan la materia prima ya guardada con anterioridad para prevenir que se echen a perder.

6. Recomendaciones.

Se recomienda reciclar en manera de compostaje, donar a ciertas organizaciones benéficas como fundaciones de perros y gatos, esto dependiendo del estado de los alimentos, cierto tipo de fruta puede ser usada como mermelada beneficiando así al restaurante ya que se ahorra en condimentos, el empleo de nuevas recetas, donar los víveres sobrantes a las personas que los necesitan, en este caso víveres que estén a un límite de caducidad.

Se recomienda calcular adecuadamente la cantidad que se necesita para los platillos según las necesidades del restaurante, por lo cual se recomienda continuar con esta acción y buscar nuevas estrategias, tales como: un control de mermas producidas por la cocción o manipulación del alimento, una breve selección de alimentos, especialmente proteínas de acuerdo con gramajes establecidos mundialmente.

Se manifestó que implementan estrategias lucrativas, para de esta manera implementar precios dinámicos para maximizar los ingresos durante los momentos de alta demanda, se recomienda continuar con dicha práctica ya que, de esta manera se activa el mercado en todas direcciones, logrando así un beneficio económico a los restaurantes ya que recuperan su inversión y puede generar empleo.

Se determinó que al momento de seleccionar un proveedor se fijan en la calidad del producto y se fija en su precio, se recomienda seguir continuar con dichas acciones para poder adquirir a los mejores proveedores con las mejores materias primas y así buscar nuevas estrategias como: fijarse en la manipulación y transporte de estos, fijarse en las formas de pago.

Se afirmó que para prevenir el desperdicio rotan el inventario, es decir usan la materia prima ya guardada con anterioridad para prevenir que se echen a perder, se recomienda prevenir y supervisar la descomposición de alimentos, revisar temperaturas de refrigeración, realizar una inspección de calidad, y revisar la caducidad en enlatados.

7. Referencias bibliográficas

Crosby, P. (1979). Quality is free: The art of making quality certain. New York: McGraw-Hill.

Ishikawa, K. (1985). What is total quality control? The Japanese way. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Ignacio Soret, M. d. D. O. (2020). La gestion de la calidad. ESIC.
https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=gesti%C3%B3n+de+la+calidad&hl=es&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&t=1688581349523&u=%23p%3D9tDbHtDJ5k8J

Flor Nereysi Zavala Choez, E. M. V. M. (2020). la gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. Dominio de las ciencias , 264–281.

Navarro Silva, O., Ferrer Reyes, W., & Burgos Bencomo, O. (2018). La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las Pequeñas y medianas empresas. Universidad y Sociedad, 10(2), 171-174. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Rico, J. R. (2012). Sistemas de gestión de la calidad para pequeñas y medianas empresas. Recuperado de <http://www.grandespyms.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>

Hugo Gaspar Hernández Palma, I. B. P. & D. M. S. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio libre.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=gesti%C3%B3n+de+la+calidad&btnG=#d=gs_qabs&t=1688581019109&u=%23p%3Dc_NhB8snNx8J

Yorgenis Arce Piñirí (2020): "Costos de calidad: evolución, conceptualización y actualidad", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (marzo 2020). En línea: <http://hdl.handle.net/20.500.11763/oel2003costos-calidad-evolucion>

Juran, J. M. (1998). La función de la calidad. Manual de Control de la Calidad. Sección 2. Cuarta Edición. Editorial MES.

Medina, C. X. G. (Ed.). (2019). La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una empresa que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida. Universidad Mayor de San Andrés.