



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PLAN REDUCCIÓN DE GASTOS PRODUCTOS QUÍMICOS
DENNYS**

SUSTENTADO POR:

YOSSELIN INDIRA VARELA MONDRAGON

LUIS ALBERTO VILLELA REYES

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

JULIO 2018

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

**UNITEC
FACULTAD DE POSTGRADO**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**RECTOR
MARLON BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTORA ACADÉMICA
DESIRÉ TEJADA CALVO**

**VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS S.P.S
CARLA MARÍA PANTOJA**

**DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO
CLAUDIA MARÍA CASTRO VALLE**

**PLAN REDUCCIÓN DE GASTOS PRODUCTOS QUÍMICOS
DENNYS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL

ASESOR METODOLÓGICO

OLVAN LOPEZ FERRERA

ASESOR TEMÁTICO

ALMA RAQUEL VAQUIZ TAYLOR

MIEMBROS DE LA TERNA

MARTHA HERNÁNDEZ

LISETTE CÁRCAMO

GABRIELA HUNG

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2018

Yosselin Indira Varela Mondragon

Luis Alberto Villela Reyes

Todos los derechos son reservados.

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN**

ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO

Señores

CENTRO DE RECURSOS PARA

EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)

San Pedro Sula

Estimados Señores:

Nosotros, Yosselin Indira Varela Mondragon y Luis Alberto Villela Reyes, de San Pedro Sula, autores del trabajo de postgrado titulado: Plan reducción de gastos productos químicos Dennys , presentado y aprobado en el mes de Julio de 2018, como requisito previo para optar al título de máster en Dirección Empresarial y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de UNITEC, para que con fines académicos puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad. Permita la consulta y/o la reproducción a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad

académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer. De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables. Asimismo, el autor cede de forma ilimitada y exclusiva a UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 2 días del mes de julio del año 2018.

Yosselin Indira Varela Mondragon

21613269

Luis Alberto Villela Reyes

21613268

*** La autorización firmada se encuentra adjunta a mí expediente**



FACULTAD DE POSTGRADO

PLAN DE MEJORA REDUCCIÓN GASTOS PRODUCTOS QUÍMICOS DENNYS

NOMBRE DEL MAESTRANTE:

YOSSELIN INDIRA VARELA MONDRAGON

LUIS ALBERTO VILLELA REYES

Resumen

La presente investigación identificó Los aspectos que influyen en el alto gasto en productos químicos para la marca Dennys a nivel nacional, para lograr dicho planteamiento se identificaron las variables de entrenamiento, supervisión y rotación, buscando determinar el impacto que estas tendrán en la reducción gastos en productos químicos para la marca Dennys a nivel nacional. Empleando un enfoque mixto y valiéndose de la escala de Likert para indagar la opinión que tienen los empleados ante las variables antes descritas, así como también conocer la opinión de los proveedores y mandos gerenciales en relación con el tema. En base a los resultados se rechazó la hipótesis nula, ya que impactará la proporción poblacional de las variables entrenamiento, supervisión y rotación en forma distinta a 16 puntos porcentuales según la percepción de los empleados de la marca Dennys.

Palabras claves: Entrenamiento, Supervisión y Rotación.



GRADUATE SCHOOL

EXPENSES REDUCTIONS PLAN CHEMICAL PRODUCTS

DENNYS

STUDENTS NAMES:

YOSSELIN INDIRA VARELA MONDRAGON

LUIS ALBERTO VILLELA REYES

Abstract

This research identified the aspects that influence the high consumption of chemicals for the Dennys brand at the national level, to achieve this approach the variables of training, supervision and rotation were identified, seeking to determine the impact that these will have on the reduction of expenses in chemical products for the Dennys brand nationwide. Using a mixed approach and using the Likert scale to investigate the opinion that employees have about the variables described above, as well as to know the opinion of the suppliers and managerial managers in relation to the topic. Based on the results, the null hypothesis was rejected, since it will impact the population proportion of the variables training, supervision and rotation in a different way to 16 percentage points according to the perception of employees of the Dennys brand.

Keywords: Training, Supervision and Rotation.

DEDICATORIA

A Dios primeramente por haberme permitido llegar hasta aquí, y darme la oportunidad de culminar este logro, por darme salud, sabiduría y entendimiento, gracias Dios por tu gran misericordia en mi vida.

A mis padres José Dionisio Varela y Mirna Mercedes Mondragon, por su incondicional apoyo durante este tiempo.

A mis Hijos Sebastián y Camila Franco, por ser mi mayor motivación para el logro de este proyecto.

Yosselin Indira Varela Mondragon

A Dios por permitirme lograr una etapa más en mi vida profesional, a él sea toda la honra y la gloria, por darme la sabiduría y el entendimiento necesario para culminar mi carrera.

A mis padres Juliana Reyes Estrada y Saúl Villela Ramos quienes siempre han dado el consejo adecuado en el momento justo, por su sacrificio desde mis inicios en el estudio y porque siempre han confiado en mí.

A mi esposa Cristivel Alvarado Rivera e hijas Ashley Villela y Andrea Villela quienes son mi mayor motivación, por su comprensión y el apoyo incondicional en cada etapa de nuestras vidas.

A mis hermanos Saúl Villela Reyes, Carlos Villela Reyes y Jenny Villela Reyes porque siempre me han demostrado su apoyo y un afecto muy especial.

Luis Alberto Villela Reyes

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) por formar parte fundamental en nuestro desarrollo profesional

Al Dr. Olvan López por asesorarnos en la metodología de investigación, gracias por el tiempo y por la disposición de apoyar en todo momento.

Al Ingeniero Alma Vázquez, por su orientación temática fue de mucha ayuda para desarrollar nuestra investigación.

Al Ing. Javier Enrique Matute por sus recomendaciones fueron de mucha utilidad para darle forma a nuestro proyecto.

A las Licenciadas Martha Hernández y Ninoska Polanco por tener la actitud de colaborar siempre.

A los catedráticos que a lo largo de la maestría compartieron experiencias que fortalecieron nuestro desarrollo profesional.

A mis compañeros de maestría con los que mantuvimos una relación de amistad y profesionalismo.

A Comidas Especializadas S de R.L. por darme la oportunidad de seguir desarrollándome profesionalmente.

Yosselin Indira Varela Mondragon

A la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) por brindarnos la oportunidad de recibir los conocimientos necesarios en nuestra formación profesional.

Al Ing. Eduardo Ictech por su apoyo moral y económico, por su comprensión en los momentos requeridos y por su compromiso con el desarrollo integral y educativo de sus empleados.

Al Dr. Olvan López por su apoyo y colaboración, impartiendo de manera muy profesional su conocimiento durante la elaboración de esta investigación.

Al Ingeniero Javier Enrique Matute Torres por ser un excelente catedrático, por compartir los conocimientos y experiencias que sirvieron de mucho en mi formación, además de motivar y llevar al límite de las exigencias de un profesional de postgrado.

A la Ingeniero Vaquiz, por su orientación temática fue de mucha ayuda para desarrollar nuestra investigación.

A los catedráticos que a lo largo de la maestría han compartido sus experiencias y conocimientos.

A mi grupo de compañeros de maestría con quienes nos apoyamos mutuamente durante todo este tiempo aportando experiencia y buenos momentos.

Luis Alberto Villela Reyes

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	9
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	10
1.4.1 OBJETIVOS GENERALES	10
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	13
2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	14
2.1. ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO	14
2.1.2 ANÁLISIS INTERNO	16
2.2. TEORÍAS DE SUSTENTO	18
2.2.1. TEORÍA ISHIKAWA CAUSA Y EFECTO.....	18
2.2.2. LEAN SEIS SIGMA	19
3. CONCEPTUALIZACIÓN.....	20
4. MARCO LEGAL.....	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	26
3.1. CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	26
3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA	27
3.1.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	28

3.1.2.1. DEFINICIÓN DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	28
3.1.3. HIPÓTESIS	34
3.1.4. ENFOQUE Y MÉTODOS	34
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2.1. POBLACIÓN	36
3.2.2. MUESTRA	37
3.2.3. UNIDAD DE ANÁLISIS	37
3.2.4. UNIDAD DE RESPUESTA	38
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	39
3.3.1. INSTRUMENTOS	39
3.3.2. TÉCNICAS	40
3.3.3 ENCUESTA	40
3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN	41
3.4.1. FUENTES PRIMARIAS	41
3.4.2. FUENTES SECUNDARIAS	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	43
PROPUESTA MEJORA DE PROCESO DE SUPERVISIÓN	58
PROCESO ACTUAL:	58
5.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS	60
i. ANÁLISIS DE FIABILIDAD	62
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	70

ANEXO 1 ENTREVISTA.....	70
ANEXO 2 ENCUESTA.....	72
ANEXO 3 FOTOGRAFÍAS RECORRIDO	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gasto mensual de productos químicos	6
Figura 2 Total gasto por restaurante	7
Figura 3 Comparativo gastos totales de 2017 vrs 2018	7
Figura 4 Consumo químico en unidades.....	8
Figura 5 Ventas de la industria química, en billones de euros.....	14
Figura 6 Exportaciones C.A. químicos a México	15
Figura 7 Análisis FODA	17
Figura 8 Enfoque y Métodos.....	35
Figura 9 Cálculo de muestra	37
Figura 10 Resumen gráfica unidad de análisis.....	38
Figura 11 Gráfico por género.....	44
Figura 12 Gráfico rango de edades	44
Figura 13 Gráfica nivel educativo.....	45
Figura 14 Gráfico antigüedad laboral	46
Figura 15 Entrenamiento oportuno	48
Figura 16 frecuencia de entrenamiento.....	49
Figura 17 Entrenamiento apropiado.....	49
Figura 18 Frecuencia de entrenamiento	50
Figura 19 Supervisión oportuna.....	51
Figura 20 Cumplimiento de procesos	52
Figura 21 Cumplimiento de programa	53
Figura 22 Frecuencia de supervisión	54
Figura 23 Experiencia en sus funciones.....	55
Figura 24 Plan de retención	55
Figura 25 Influencia de rotación	56
Figura 26 Control sobre baja rotación.....	57

Figura 27 Flujograma supervisión actual para uso de productos químicos	58
Figura 28 Diagrama Ishikawa	59
Figura 29 Flujograma de procesos de supervisión.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de componentes de la suciedad.....	24
Tabla 2 Matriz Metodológica.....	28
Tabla 3 Cohesión de Variables de investigación	29
Tabla 4 Figura. Diagrama de Operacionalización de Variables	31
Tabla 5 Resultado Alfa de Cron Bach	62

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se detallan los elementos que comprenden el planteamiento de la investigación denominada: Plan reducción de gastos productos químicos Dennys.

Toda investigación se origina de un problema por lo que para dicho planteamiento debemos considerar elementos claves que a continuación detallamos: La introducción con una explicación general de la investigación, seguido por los antecedentes del problema que comprenden los orígenes del mismo, la definición del problema que va a incluir su enunciado, formulación y las preguntas a las cuales pretende dar respuesta la investigación, los objetivos que van a constituir la referencia para guiar la investigación, y concluye con la justificación que contempla las razones para llevar a cabo la presente investigación.

1.1 INTRODUCCIÓN

El ahorro de recursos se ha convertido en un tema sumamente importante para las compañías de hoy en día, debido a esto es necesario implementar ideas de mejora continua que eviten el gasto innecesario de los recursos financieros. En la presente investigación analizaremos un gasto muy común derivado del alto consumo de productos químicos para los restaurantes de la marca Dennys con el fin de ejecutar un plan de acción que dé como resultado una reducción significativa en el consumo de estos. El documento se organiza, de la siguiente manera: en el primer capítulo se describirán los antecedentes del problema, así como las preguntas, objetivos que orientaran la investigación la cual será debidamente justificada, en el segundo comprende el marco teórico realizando un análisis del problema bajo las condiciones actuales y estudios relacionados, así como la teoría que sustentara la investigación, en el tercer capítulo describirá la metodología y el proceso de recopilación y

comprobación de los datos en campo, en el cuarto capítulo se comprende un análisis de los resultados encontrados, y se finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Tamayo (2004) afirma que: “En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones (Sampieri, 2014) o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación” (pág. 146). Tomando esto en cuenta se analizará en esta sección un caso similar al problema de la presente investigación.

Los productos químicos son esenciales en el proceso de limpieza e higienización de las áreas de trabajo, así como de la maquinaria y utensilios necesarios para cumplir con los procesos en los restaurantes.

Las franquicias en Honduras y el mundo se preocupan por que estos procesos se lleven a cabo de acuerdo con los procedimientos establecidos con el fin que las auditorias por inocuidad alimentaria siempre sean aprobadas para poder mantener las licencias sanitarias requeridas y la calificación de la marca por los franquiciadores, ya que un mal manejo podría traducirse en cierre de operaciones de la marca.

Dennys se caracteriza por mantener un alto nivel en todos los procesos operativos y esto se valida con los resultados obtenidos en las diferentes auditorias siendo una marca reconocida a nivel internacional por el éxito de las operaciones en el país siendo esto el respaldo del crecimiento de la marca a nivel nacional e internacional.

La exigencia de la marca por contar con productos químicos de calidad ha llevado al departamento involucrado a ejecutar pruebas que validen la efectividad de estos, los resultados han llevado a la marca a realizar cambio de proveedor mismo que ha demostrado en la actualidad contar con productos de calidad que hacen más eficientes los procesos de limpieza e higienización en las diferentes áreas de los restaurantes, así como la preocupación por mantener los costos para posicionarse en la marca y lograr ser el proveedor principal de las otras marcas del grupo siendo esto uno de los objetivos principales de Alkemy proveedor de productos químicos para la marca Dennys,

El entrenamiento sobre el manejo efectivo de los productos químicos garantiza el conocimiento para poder llevar a cabo todos los procesos involucrados con el uso de estos.

Sin embargo, no todos los empleados utilizan los productos químicos de acuerdo con los procesos establecidos, a pesar del conocimiento que adquieren con respecto al manejo de estos.

El uso inadecuado de los productos químicos ha generado aumento significativo en el consumo de estos, y los involucrados han llevado a cabo negociaciones estratégicas con relación a los precios de los productos logrando una baja del 6% versus el año anterior con esta baja se pretendía bajar los gastos operativos pero los resultados fueron negativos incrementado el consumo pese a una baja en los precios de los productos químicos

Dennys es una marca que busca la excelencia en los resultados y es por eso por lo que la identificación de oportunidades para mejorar la rentabilidad del negocio es una de las métricas obsesivas mismas que son medidas para el logro de sus objetivos y a su vez generan

una mayor ganancia de sus incentivos para el equipo gerencial de los restaurantes marca Dennys en Honduras.

Considerando que la marca está comprometida con sus resultados el dar solución a este problema es uno de los objetivos que pretende alcanzar esta investigación.

Por tal razón estamos realizando una serie de estudios que pretenden evaluar o identificar la raíz del problema para dar un plan de mejora que beneficie los resultados y se logra reducir los gastos en productos químicos.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

A continuación, se describe el enunciado del problema, la formulación del problema y las preguntas de investigación como parte fundamental en el desarrollo de la investigación sobre PLAN REDUCCIÓN DE GASTOS PRODUCTOS QUÍMICOS DENNYS.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El comportamiento con respecto a los resultados sobre el consumo en productos químicos para la marca Dennys ha despertado interés en identificar claramente oportunidades de mejora para resolver este problema, a pesar del seguimiento por parte de los operadores de la marca por reducir el consumo de los productos químicos los resultados obtenidos no han tenido efectos positivos.

En la actualidad el uso de estos productos químicos es medido en base a un ideal por mes que se realiza anualmente, este ideal toma en cuenta varios elementos como ser ventas proyectadas, incremento en ventas, tráfico de clientes, capacidad y tamaño del restaurante, mismo que es discutido por los gerentes de área, gerentes de restaurantes y proveedor

llegando a un acuerdo entre los involucrados, se establece una cuota de consumo partiendo de un inventario inicial según revisiones periódicas y seguimiento de parte de los mismos, el interés por resolver esta situación se da porque al comparar el ideal vs real existe una diferencia significativa encontrando oportunidad de ahorro en los gastos de los restaurantes para la marca Dennys a nivel nacional.

El estándar del consumo a utilizar esta debidamente soportado en pruebas de parte del proveedor asegurando con esto que las cantidades y dosificaciones del mismo son las necesarias para cumplir con todos los procesos donde se utilizan los productos químicos, mismos que deben de cumplir con todos los estándares involucrados con inocuidad de alimentos y contaminación cruzada relacionada a la higienización y sanitización de utensilios y maquinaria utilizada en la preparación de los alimentos.

Además, como parte del seguimiento por parte del proveedor realiza visitas semanales que les permita evaluar si la calibración de los equipos dosificadores reúne los estándares evitando con esto que las concentraciones sean mezcladas en forma correcta evitando con esto desperdicios o fugas de productos a través de los equipos.

La calidad de los productos químicos es certificada con ISO 9001 2015 y certificación kosher para algunos productos el proveedor principal Alkemy Honduras S.A. de C.V. cuenta con las certificaciones necesarias que requiere la industria de químicos.

Nuestra investigación será soportada mediante un comparativo de los gastos por consumo en productos químicos de los meses de enero a abril 2017 vs los meses de enero a abril 2018 representando estos en la actualidad un incremento del 26%, otro punto a considerar es que el precio de los productos químicos a partir del mes de Junio 2017 bajaron

hasta un 40% por negociaciones estratégicas con el proveedor, es decir que al comparar los precios del producto nos damos cuenta que en vez de incrementar los precios hubo una baja en los mismos esperando con esto tener mejores resultados de los gastos pero la tendencia por consumo incremento pese a estos cambios, datos estadísticos que nos darán un punto de partida u orientación del problema de hacia donde será orientada dicha investigación.

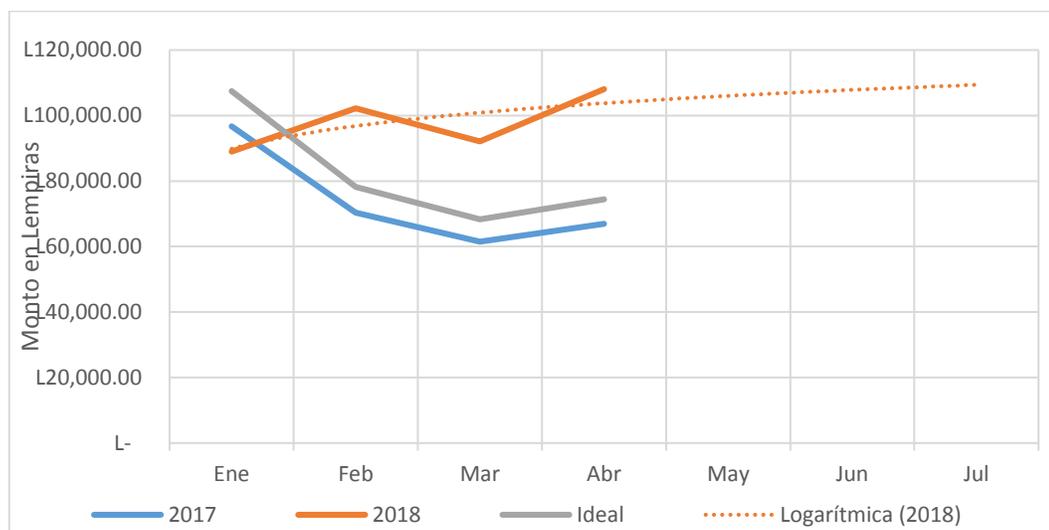


Figura 1 Gasto mensual de productos químicos

Fuente: Elaboración propia

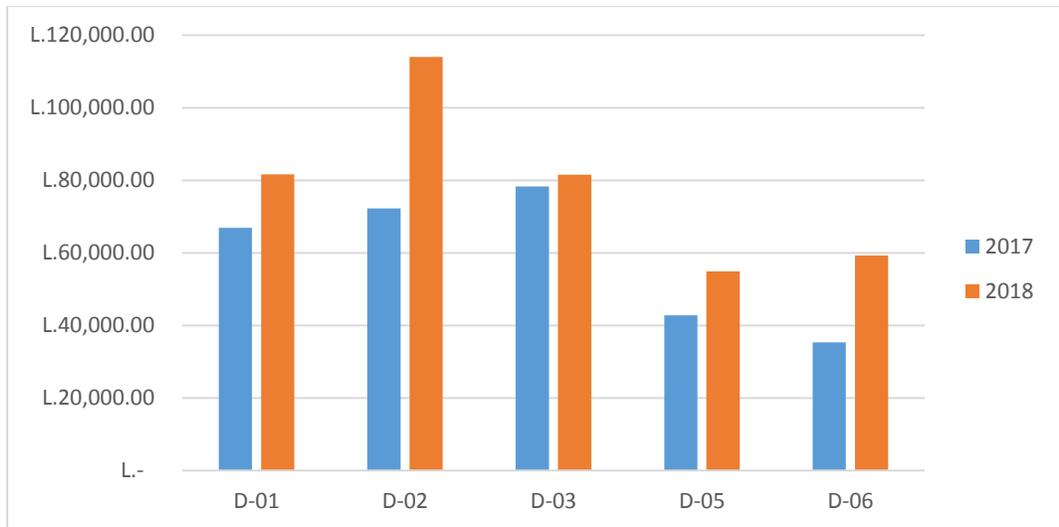


Figura 2 Total gasto por restaurante

Fuente: Elaboración propia

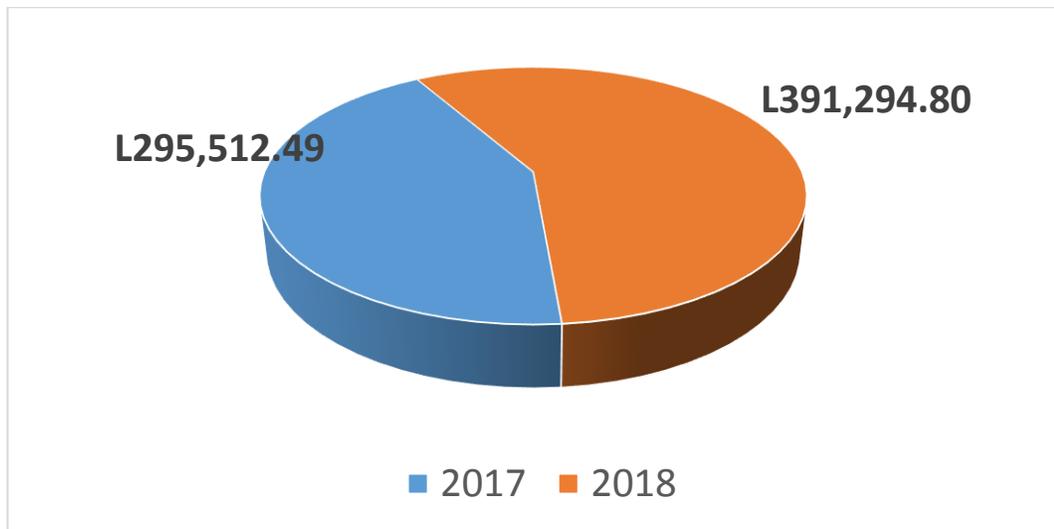


Figura 3 Comparativo gastos totales de 2017 vrs 2018

Fuente: Elaboración propia

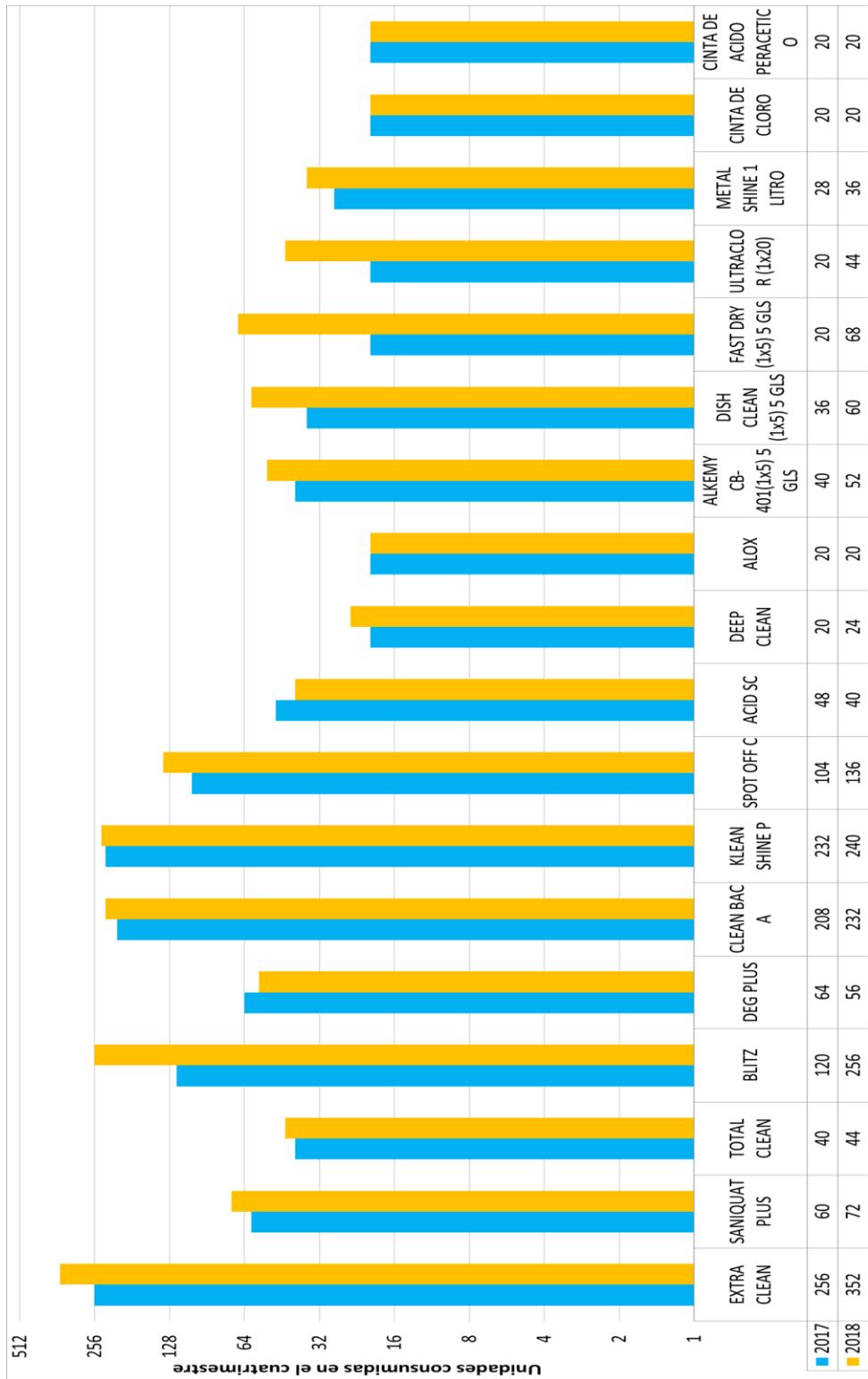


Figura 4 Consumo químico en unidades

Fuente: Elaboración propia

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La formulación del problema de investigación es la etapa donde se estructura formalmente la idea de investigación.

Una buena formulación del problema implica necesariamente la delimitación del campo de investigación, establece claramente los límites dentro de los cuales se desarrollará el proyecto.

Debemos delimitar al máximo nuestro problema para clarificar el qué y el para qué. La pregunta de investigación debe expresar descripción, asociación o intervención (Buendía, Colás y Hernández; 1998)

¿Cómo la implementación de mejoras en el entrenamiento de personal, proceso de supervisión estructurada y retención del personal produce un ahorro en el desperdicio de productos químicos para la marca Dennys?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Además de definir los objetivos concretos de la investigación, es conveniente plantear a través de una o varias preguntas el problema que se estudiará. Plantearlo en forma de preguntas tiene la ventaja de presentarlo de manera directa, minimizando la distorsión (Christensen, 1980). No siempre en la pregunta o preguntas se comunica el problema en su totalidad, con toda su riqueza y contenido. A veces solamente el propósito del estudio es formularlo, aunque las preguntas deben resumir lo que habrá de ser la investigación. Al respecto, no podemos decir que haya una forma correcta de expresar todos los problemas de investigación, pues cada uno de ellos requiere un análisis particular. Las preguntas generales deben aclararse y delimitarse para esbozar el área-problema y sugerir actividades pertinentes para la investigación. (Ferman y Levin, 1979).

1. ¿Cómo la implementación de mejoras en el entrenamiento de personal produce un ahorro en el desperdicio de productos químicos para la marca Dennys?
2. ¿Cómo la implementación de un proceso estructurado de supervisión estructurada logra que el uso de los productos químicos se realice de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos?
3. ¿Cómo un plan de retención evita la rotación y de esta forma le permita a la marca contar con personal calificado en el uso de productos químicos?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

“Los objetivos deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación cuantitativa y ser susceptibles de alcanzarse; son las guías del estudio y hay que tenerlos presente durante todo su desarrollo. Evidentemente, los objetivos que se especifiquen requieren ser congruentes entre sí. (Hernández, 2006).

1.4.1 OBJETIVOS GENERALES

El Objetivo General es el enunciado claro y preciso, donde recogemos la finalidad que se persigue con nuestra investigación, es decir, plasmar qué queremos lograr alcanzar o conseguir con nuestro estudio. Por medio del objetivo de investigación conseguimos dar respuesta al problema planteado (Quisbert y Ramírez, 2011). Un objetivo de investigación se plantea para dar respuesta a una laguna en el conocimiento

Determinar como la implementación de un plan de mejora en relación con el entrenamiento, proceso de supervisión estructurada y retención de personal impacta en la reducción de gastos en productos químicos para la marca Dennys.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para el desarrollo de la presente investigación los objetivos específicos que a continuación se describen nos permitirán alcanzar el objetivo general:

- 1) Determinar cómo la implementación de mejoras en el entrenamiento de personal produce un ahorro en el desperdicio de productos químicos para la marca Dennys.
- 2) Evaluar si el proceso de supervisión es efectivo para que el uso de los productos químicos se utilice de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 3) Analizar como la implementación de un plan de retención reduce la rotación y por ende mejora el manejo de los productos químicos.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Mediante análisis de comportamiento en el consumo de productos químicos del 2018 se ha notado que el consumo de los productos químicos para los restaurantes de la marca Dennys ha sufrido incremento en los mismos, por lo que es necesaria dicha investigación que

nos oriente a implementar un plan de mejora que produzcan resultados positivos para la marca con respecto al uso de los productos químicos.

Sabemos que una de las prioridades para la marca es identificar oportunidades de ahorro por lo que el alto consumo en productos químicos ha provocado el interés de los operadores por encontrar ideas que les ayude a reducir el consumo de estos y por ende a su gasto.

Los productos químicos se utilizan a diario para higienizar las áreas de trabajo así como limpieza de utensilios y maquinaria es por eso que el uso efectivo de los mismos es de suma importancia para evitar desperdicios, fugas en estos productos y seguridad alimentaria ya que esto nos garantiza seguridad para la franquicia considerando que la marca se rige por normas y certificaciones que tienen que ver con la seguridad de los alimentos además de cuidar el prestigio de la marca tanto nacional e internacionalmente nos permite seguir manteniendo la marca en nuestro país ofreciendo oportunidades de empleo a la población hondureña.

Poder determinar con exactitud las variables que están afectando dicho consumo nos ayudaran a identificar el impacto que tendrá nuestro plan de acción y de esta forma comparar los resultados actuales vs una vez implementado nuestra propuesta, es por esto nuestro interés en realizar una investigación productiva que dé como resultado el logro de nuestros objetivos planteados, en la que aplicaremos cada una de las técnicas adecuadas que nos permitan recopilar y analizar la información que nos generen las fuentes primarias como algunas secundarias, y de esta forma determinar si con la implementación del mismo obtendremos los resultados esperados.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En el capítulo anterior establecimos el planteamiento del problema definiendo de una forma cronológica y sistemática cada una de las variables involucradas mismas que nos darán un norte para continuar con nuestra investigación. En el desarrollo de la segunda parte se pretende sustentar teóricamente la investigación, recopilando información de diversas fuentes primarias y secundarias que nos permitirán explicar y examinar las teorías, conceptos, metodologías y casos de estudios relacionados con el problema en mención. Según (Hernández Sampieri, 2010), un buen marco teórico es aquel que vincula de manera lógica y coherente los conceptos y las proposiciones existentes de estudios anteriores.

Se da inicio al capítulo con el análisis de la situación actual de los aspectos que comprenden el entorno del problema a investigar, el cual se compone de nivel macro, micro e interno. Posteriormente se exponen las teorías de sustento para cada una de las variables a considerar en el proceso de investigación, así como la conceptualización de la dimensión de las mismas; y se concluye con la descripción de los instrumentos a emplear para la búsqueda de respuestas a las preguntas planteadas para el presente estudio y el marco legal respectivo.

Baena Paz (2014) afirma:

El marco teórico es el sustento de teorías o modelos teóricos, así como de la síntesis y recopilación de otras investigaciones, tanto nacionales como internacionales, que guardan alguna similitud con el proyecto a realizar, ya sea en cuanto a la muestra estudiada o en cuanto a algunas variables involucradas en la investigación. (p. 115)

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, se expondrán los aspectos más relevantes del macro y del micro entorno, para contar con un contexto del entorno que sea pertinente considerar para el objeto de análisis de este estudio. En el enfoque del macro entorno se expone la importancia del uso de productos químicos a nivel mundial, así como sus beneficios y riesgos que puedan llevar si no se utilizan en forma correcta. En el análisis micro entorno, se detalla cómo está compuesto el mercado de los productos químicos, beneficios y riesgos. Finalmente se da a conocer cuál es el comportamiento del uso de estos productos para la marca Dennys.

2.1. ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO

Montes-Valencia (2015) de acuerdo con el siguiente artículo los países más beneficiados con la industria química se encuentran en Asia proyectando un crecimiento para el 2030 de un 66%, es un dato de mucho interés el indicador de decrecimiento que existe en Euro y los países del Norte (NAFTA conformados por Canadá, Estados Unidos y México) exactamente en el mismo periodo en mención.

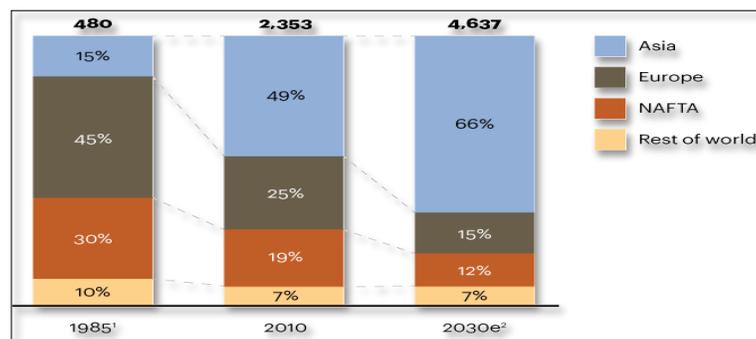


Figura 5 Ventas de la industria química, en billones de euros

Fuente: (Montes-Valencia, 2015)

2.1.1. ANÁLISIS MICRO ENTORNO

La industria química en Honduras esta un tanto desarrollada, hay varias empresas familiares y extranjeras con inversiones moderadas en el territorio local que han llevado el servicio de la industria en las diversas áreas que lo demandan. Debido a los tratados de libre comercio con naciones Centroamericanas ha permitido la entrada y crecimiento de empresas regionales, esto ha obligado a negocios locales a diversificarse, mejorar sus productos y volverse más competitivos.

De acuerdo con el sitio de internet sobre cifras de exportaciones de la industria para Centroamérica afirma: En 2017 el principal exportador de productos diversos de la industria química de Centroamérica a México fue Guatemala, con \$17 millones, seguido de Honduras, con un millón de dólares, Costa Rica, Nicaragua y Panamá, con menos de un millón de dólares cada uno. Por su parte El Salvador no registra ventas significativas. («Exportaciones en Centroamérica – Central América Data: Central América Data», s. f.)

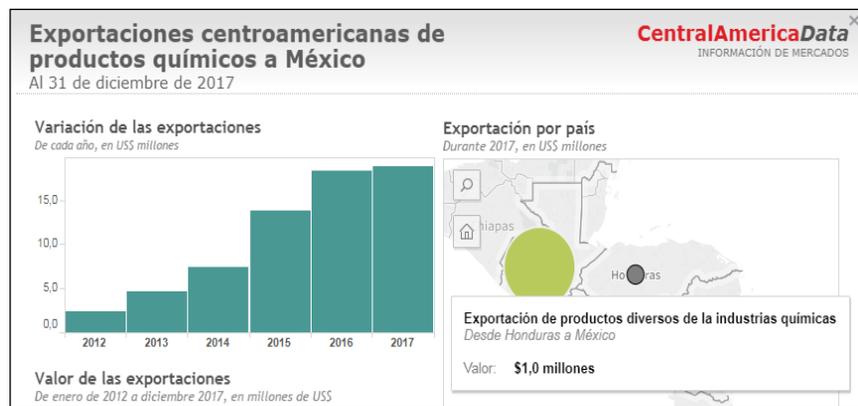


Figura 6 Exportaciones C.A. químicos a México

Fuente: («Exportaciones en Centroamérica - CentralAmericaData :: Central América Data», 2018)

Desde mediados de los años ochenta la industria química global ha crecido anualmente en un 7%, alcanzando € 2.4 trillones en 2010. En los últimos 25 años la mayor parte del crecimiento ha sido liderado por Asia, el cual posee actualmente la mitad de las ventas globales. La tendencia clave en la economía mundial es el crecimiento en Asia catalizado por la rápida integración de las economías regionales y sociedades en todo el mundo. Más de la mitad de la población del mundo (cerca de cuatro billones de personas) viven en Asia. Además, muchas personas se están moviendo a las grandes ciudades, favorecido por la acumulación de la riqueza y consumo, siendo esta urbanización muy alta en China. (Montes-Valencia, 2015, p. 75)

2.1.2 ANÁLISIS INTERNO

La marca Dennys inicio sus operaciones en Honduras el 15 de junio 2011 teniendo una alta aceptación por parte de los clientes por lo que el crecimiento ha sido rápido a nivel nacional y Centroamérica obtenido excelentes resultados operativos.

Considerando que la marca ha tenido los resultados esperados es importante cuidar la imagen y encontrar oportunidades para que los procesos así como los estándares se cumplan a cabalidad ya que la industria alimenticia es vital la seguridad de los alimentos es por eso que la marca es certificada a nivel nacional e internacional para validar que los procesos cumplan con los reglamentos de seguridad que se requieren el cumplimiento de los mismos nos benefician para que la marca siga operando en el país y evitando quejas de parte de los clientes que se puedan convertir en demandas por contaminación o mal uso de procesos, al asegurar con excelencia los procesos y la seguridad alimenticia estamos protegiendo la marca

y a la vez asegurando el crecimiento que beneficie tanto a nuestros empleados actuales como aquellos futuros que serán contratados para los próximos restaurantes que estarán aperturando la marca esto es un beneficio para el desarrollo de nuestro país y de nuestra gente ofreciendo oportunidades de empleo y beneficiando a más familias que de forma directa o indirecta intervienen en la gestión de la marca.

Nuestra investigación está orientada a crear un plan de acción para reducir los gastos por el alto consumo en productos químicos que se ha dado en lo que va del año 2018 de interés, sabemos que la utilidad es vital para las empresas ya que de esto depende el crecimiento de estas es por eso por lo que consideramos oportuno orientar nuestra tesis a una investigación que nos permitan hacer cambios significativos en cada uno de los procesos que intervienen para el estudio de esta investigación,

Actualmente el proveedor de productos químicos es Alkemy Honduras S.A DE C.V. siendo una empresa reconocida en Honduras y Centroamérica, Panamá y México certificada con ISO 9001 2015 y certificación kosher de algunos productos.

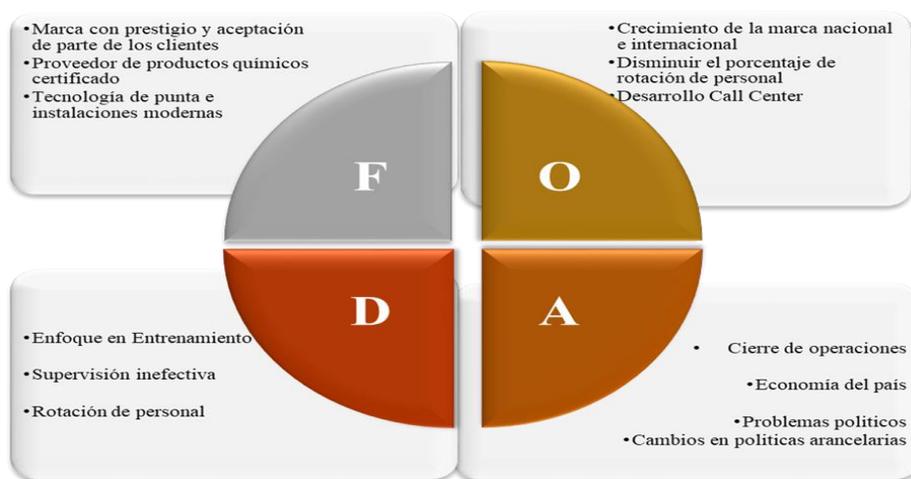


Figura 7 Análisis FODA

Fuente: Elaboración propia

Esta matriz nos ayuda a ver en forma gráfica ventajas/desventajas internas y externas

2.2. TEORÍAS DE SUSTENTO

La teoría “Es un conjunto de proposiciones interrelacionadas, capaces de explicar porque y como ocurre un fenómeno” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010, pág. 60).

A continuación, se presentan teorías:

2.2.1. TEORÍA ISHIKAWA CAUSA Y EFECTO

Esta teoría se basa en una representación gráfica de varios elementos que se refieren a las causas que está produciendo un problema, en esta investigación las causas están representadas por las variables de investigación que son el entrenamiento, la supervisión y la rotación de personal, para efectos de este diagrama se agregó una variable adicional que es el proveedor, aunque no tiene una representación significativa en este momento,

El portal web («CyTA», s. f.) indica:

La teoría fue desarrollada en 1943 por el Profesor Kaoru Ishikawa en Tokio. Algunas veces es denominado Diagrama Ishikawa o Diagrama Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado. Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos.

El Diagrama de Causa y Efecto es utilizado para identificar las posibles causas de un problema específico. La naturaleza gráfica del Diagrama permite que los grupos organicen grandes cantidades de información sobre el problema y determinar exactamente las posibles causas. Finalmente, aumenta la probabilidad de identificar las causas principales.

El Diagrama de Causa y Efecto se debe utilizar cuando se pueda contestar “sí” a una o a las dos preguntas siguientes:

1. ¿Es necesario identificar las causas principales de un problema?
2. ¿Existen ideas y/u opiniones sobre las causas de un problema?

Los Diagramas de Causa y Efecto también pueden ser utilizados para otros propósitos diferentes al análisis de la causa principal. El formato de la herramienta se presta para la planeación. Por ejemplo, un grupo podría realizar una lluvia de ideas de las “causas” de un evento exitoso, tal como un seminario, una conferencia o una boda. Como resultado, producirían una lista detallada agrupada en una categoría principal de cosas para hacer y para incluir para un evento exitoso.

2.2.2. LEAN SEIS SIGMA

Es la combinación mejorada de dos metodologías científicas llamadas Lean y Six Sigma que, de forma separada, buscan la maximización de la productividad. Sin embargo, unidas bajo una misma metodología, no sólo se orientan a reducir costes, sino también a maximizar la eficiencia en los procesos y, por lo tanto, a que las empresas que la implementen sean más competitivas en sus respectivos mercados.

Seis Sigma ha demostrado ser una metodología sistemática y rigurosa para la mejora de procesos. La filosofía Lean logra eliminar los desperdicios y optimizar la cadena de valor convertir en organización más eficiente.

Mediante el uso adecuado de ambos enfoques, lograremos:

Minimización y eliminación de los desperdicios en los procesos: son herramientas de análisis que, de forma conjunta, mejoran y hacen eficientes los procesos para poder ofrecer servicios de calidad con costes y tiempos reducidos, al tiempo que facilitan el proceso de toma de decisiones.

Incrementar la productividad: con la aplicación se ha aumentado el índice de productividad de cada uno de los empleados y de los procesos en general. Esto aporta más tiempo y recursos para seguir innovando, y para ofrecer a los clientes un servicio mucho más personalizado.

3. CONCEPTUALIZACIÓN

En esta sección se describen conceptos operacionales de algunos términos que se usaran en el contexto de esta investigación. Lo más relevantes son:

A continuación, definen los conceptos para tener una mejor idea y comprensión sobre la presente investigación.

3.1. LOS PRODUCTOS QUÍMICOS

Son un conjunto de compuestos químicos (aunque en ocasiones sea uno solo) destinado a cumplir una función. Generalmente el que cumple la función principal es un solo componente, llamado componente activo. Los compuestos restantes o excipientes son para llevar a las condiciones óptimas al componente activo (concentración, pH, densidad,

viscosidad, etc.), darle mejor aspecto y aroma, cargas (para abaratar costos), etc. («Producto químico», 2018)

"Ingeniería Química es el arte de concebir, calcular, diseñar, hacer construir y hacer funcionar las instalaciones donde efectuar a escala industrial cualquier transformación química (Prof. J. Cathalá , 1951) ".

3.2. LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Son aquellos desempeñan un papel esencial en la vida diaria en el hogar y en las industrias y oficinas. Mediante la eliminación segura y eficaz de la tierra, los gérmenes y otros contaminantes, se impide la propagación de enfermedades infecciosas y alérgenos de control, tales como el polvo y el moho; lo que nos ayuda a mantenernos sanos. Los productos de limpieza también nos permiten cuidar nuestros hogares y pertenencias.

Los productos químicos usados para la limpieza y en productos de limpieza, como detergentes para la ropa, lejías, productos para lavar platos y otros productos de limpieza, ayudan a mejorar la eficacia y facilitan la limpieza e higiene de los hogares, las oficinas y otros ambientes, Los productos de limpieza clorinados protegen contra los brotes de gripe estacional y episodios de enfermedades transmitidas por alimentos. Las guarderías, los hospitales, restaurantes y otras instalaciones públicas confían en las propiedades desinfectantes de los limpiadores a base de cloro para mantener el ambiente sin gérmenes.

3.3. LOS DISOLVENTES DE LIMPIEZA

Son productos de limpieza comunes. Por ejemplo, los éteres de glicol son muy eficaces como componente activo de vidrio de alta resistencia, pisos y otras formulaciones de limpieza de superficies duras. Estos disolventes tienen buena compatibilidad con el agua, gran capacidad de solvencia para las grasas y los aceites y buena biodegradabilidad.

Según López (2004), La Función de la limpieza es eliminar de una superficie toda la suciedad, ya sea visible o invisible, que pueda encontrarse sobre la misma. Esta función es realizada por medio de químicos o detergentes, que es la acción según la cual las suciedades son separadas de su sustrato y puestas en solución o dispersión, La desinfección se entiende toda acción realizada para la eliminación parcial o total de los gérmenes saprofitos presentes en una superficie. Esta función es realizada por medio de los desinfectantes, que son productos que pueden destruir a un microorganismo o impedirle su reproducción. Los principios de la limpieza según López (2004) se definen como el punto de la unión entre la suciedad y el sustrato, que puede ser por adhesión, acciones electroestáticas o por fenómenos de absorción en capas múltiples. En primer lugar, separar la suciedad. El detergente tiene que mojar, penetrar en la suciedad, y por último separar de la superficie a limpiar. Una vez desplazada la suciedad de la superficie a limpiar, hay que evitar su redistribución y su adherencia sobre las superficies limpias, siendo varios los mecanismos que van a intervenir en este fenómeno.

Las empresas están proporcionando más información que nunca sobre los ingredientes presentes en sus productos de limpieza. La Iniciativa de comunicación sobre los ingredientes de los productos de consumo, lanzada en 2010, incluye un resumen que cuenta de qué manera las compañías proporcionan información acerca de los ingredientes de los productos en

cuatro categorías principales: el cuidado del aire, cuidado de la automoción, limpieza y productos de mantenimiento y limpieza para pisos. Para los técnicos, la información de seguridad sobre las personas y el medio ambiente de los ingredientes químicos que se utilizan en los productos de limpieza están disponibles al público a través de la Iniciativa de seguridad de los ingredientes del American Cleaning Institute. («Productos de limpieza | Usos, beneficios e información sobre la seguridad química», 2016).

3.4. MÉTODOS DE LIMPIEZA Y CLASIFICACIÓN DE DETERGENTES

La limpieza se realiza usando en forma combinada o separada, los métodos físicos y métodos químicos a estos métodos complementa un factor muy importante la temperatura.

1. Métodos físicos Consisten en el arrastre o retiro de impurezas mediante agua o aire por ejemplo con mangueras a presión o vapor, arena, cepillado, rascado, barrido o aspiración.

Clasificación de la suciedad en función del origen y componentes de los alimentos

Según el estado de suciedad, se encuentra:

- Suciedad libre: impurezas no fijadas en una superficie, fácilmente eliminables
- Suciedad adherente: impurezas fijadas, que precisan un acción mecánica o química para desprenderlas del soporte.
- Suciedad incrustada: impurezas introducidas en los relieves o recovecos del soporte.

La naturaleza y la calidad del soporte y la accesibilidad de los materiales determinan la aptitud para la limpieza.

Si la suciedad está más o menos adherida al soporte. Las características de la superficie de ese soporte y la naturaleza de esa suciedad precisarán técnicas adaptadas a cada caso.

En la tabla 2 se citan los componentes de la suciedad, clasificados según su comportamiento frente al agua y su eliminación y la Tabla 2 se clasifica los componentes de la suciedad en función del origen de los alimentos.

Tabla Clasificación de los componentes de la suciedad presente en establecimientos alimentarios, atendiendo a su comportamiento frente al agua

Tabla 1 Clasificación de componentes de la suciedad

Comportamiento con el agua	Composición de la suciedad	
	Residuo de alimentos	Sustancias auxiliares y entorno
Solubles	Sales, ácidos, carbohidratos de bajo peso molecular	Componentes de medios limpiadores y desinfectantes (películas de tensados)
Imbebibles	Carbohidratos de alto peso molecular, proteínas	Colas, aglutinantes
Emulsionables	Grasas, lipoides	Grasas lubricantes y de obturación
Suspensibles	Fracción de fibra bruta	Etiquetas de botellas, polvo de la calle

4. MARCO LEGAL

La marca Dennys para operar en Honduras requiere de un permiso de operación y licencias sanitarias para dar fe y legalidad al cumplimiento de la seguridad e higiene de los alimentos, contamos con visitas del ministerio de salud pública encargados de auditar los procesos que intervienen en el almacenamiento de materias primas y preparación de alimentos , además la marca cuenta con auditoria nacionales e internacionales descritas a continuación: STERITECH internacional, Orgullo de la marca Nacional e Internacional, BPR nacional e internacional, el incumplimiento o desviaciones críticas en la seguridad o inocuidad alimentaria pueden conllevar al cierre de operaciones o demandas legales que pueden traducirse en pérdidas para la compañía.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En el desarrollo de los capítulos anteriores se detalla el planteamiento del problema en primer lugar y posteriormente se desarrolló del marco teórico, se prosigue con la metodología empleada en la investigación, la cual implica de técnicas y procedimientos utilizados para la obtención de la información necesaria en el desarrollo de la presente investigación “Plan de mejora Reducción gastos en productos químicos marca Dennys”.

El diseño del marco metodológico constituye la parte medular de la investigación, Se refiere al desarrollo propiamente dicho de ella. “La definición de la población sujeta a estudio y la selección de la muestra, diseño y aplicación de los instrumentos, la recolección de los datos la tabulación, el análisis y la interpretación de los datos” (Hurtado León & Toro Garrido, 2007, p. 90).

3.1. CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Esta sección determina la relación entre las partes que componen el planteamiento del problema y la metodología a utilizar con el objetivo de obtener información que nos ayudaran a resolver el problema previamente planteado. En la siguiente matriz se comprueba la congruencia entre la formulación del problema, el objetivo general y específicos, y las preguntas a las cuales se pretende dar respuesta y que fueron formuladas vinculando la variable dependiente con cada una de las variables independientes derivadas de las teorías de sustento contenidas en el marco teórico.

Partiendo de la formulación del problema entorno al efecto que ejercen las variables entrenamiento, proceso de supervisión efectivo y rotación de personal, mismos que intervienen para que el consumo en productos químicos incremente los gastos para la marca Dennys, posteriormente en base a dicha formulación se plantean las preguntas de las cuales se buscará obtener su respuesta, y es con ese propósito que se formulan los objetivos que sirven de guía durante el desarrollo de la investigación permitiéndonos obtener la dirección correcta evitándonos desvíos o generación de incertidumbres o incongruencias; por lo que hemos establecido un objetivo general y los objetivos específicos que se derivan de este. Así como la presentación de las respectivas variables dependientes e independientes como la relación que mantienen con los objetivos.

3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA

Se presenta la matriz metodológica la cual nos permite determinar la relación que existe entre el título de la investigación y el problema de la investigación, así como las partes que intervienen en el planteamiento del problema.

Tabla 2 Matriz Metodológica

Matriz Metodológica					
Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos Generales	Objetivos Especificos	Variable Independiente	Variable Dependiente
¿Cómo la implementación de mejoras en el entrenamiento de personal, proceso de supervisión estructurada y retención del personal produce un ahorro en el desperdicio de productos químicos para la marca Dennys?	1. ¿Cómo la implementación de mejoras en el entrenamiento de personal produce un ahorro en el desperdicio de productos químicos para la marca Dennys?	Determinar como la implementación de un plan de mejora en relación con el entrenamiento, proceso de supervisión estructurada y retención de personal impacta en la reducción de gastos en productos químicos para la marca Dennys.	1) Determinar cómo la implementación de mejoras en el entrenamiento de personal produce un ahorro en el desperdicio de productos químicos para la marca Dennys.	Entrenamiento	Reducción Gastos
	2. ¿Cómo la implementación de un proceso estructurado de supervisión estructurada logra que el uso de los productos químicos se realice de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos?		2) Evaluar si el proceso de supervisión es efectivo para que el uso de los productos químicos se utilice de acuerdo con los procedimientos establecidos.	Supervisión	
	3. ¿Cómo un plan de retención evita la rotación y de esta forma le permita a la marca contar con personal calificado en el uso de productos químicos?		3) Analizar como la implementación de un plan de retención reduce la rotación y por ende mejora el manejo de los productos químicos.	Rotación	

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.1.2.1. DEFINICIÓN DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Álvarez & Martínez-Olmo (2014) afirma:

La operacionalización de conceptos o variables es un proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos –los conceptos teóricos–, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores. (p. 3)

En las palabras de Castañeda Jiménez “Operacionalizar significa elegir algunos referentes empíricos que permitan contrastar la hipótesis y que, a través de su análisis, podamos aceptarla o rechazarla según si está apoyada o no por la experiencia concreta” (Castillo & Torregroza, 2012, p. 165)

A continuación, se presenta la figura donde se muestra claramente el detalle de las variables, exponiendo la variable dependiente Reducción, la cual se descompone en tres variables independientes entrenamiento, proceso de supervisión efectiva y rotación de personal; estas a su vez se subdividen en dimensiones. Con relación a la variable entrenamiento se determinará la dimensión conocimiento y manejo efectivo de productos químicos, La variable dos procesos de supervisión efectiva se dimensionan en los procesos que intervienen para evitar desperdicios de productos químicos, Finalizando con la variable rotación de personal, está igualmente será investigada en sus dimensiones de experiencia en la utilización adecuada de los productos químicos.

Tabla 3 Cohesión de Variables de investigación

Dimensiones	Variables independientes	Variables dependientes
Conocimiento	Entrenamiento	Reducción Gastos
Manejo efectivo		
Procesos	Supervisión	
Uso adecuado		
Desperdicios		
Experiencia	Rotación	

En la figura se puede ver la cohesión que existe entre las variables dependientes e independientes con el problema de investigación y las dimensiones derivadas de las mismas.

“Variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.”(Arias, 2012)

Tabla 4 Figura. Diagrama de Operacionalización de Variables

Variables	Definición		Dimensiones	Indicador	Ítems	Categorías	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional				Respuestas cuestionario		
Entrenamiento	Conjunto de actividades destinadas a proporcionar conocimientos.	Desarrolla las habilidades para incrementar la productividad.	ENTRENAMIENTO	Efectividad	¿Considera que el entrenamiento que recibe con respecto al manejo de productos químicos es oportuno y efectivo?	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Likert	Encuesta
				Frecuencia	¿Considera que la frecuencia con la que recibe el entrenamiento es la necesaria para que Ud. maneje efectivamente los productos químicos?	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo		
				Aprendizaje	¿Considera que el entrenamiento sobre el manejo en productos químicos es el apropiado para que Ud. pueda aprender con facilidad sobre el manejo de estos?	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo		
				Horarios	¿Considera que la programación del entrenamiento en productos químicos es el adecuado para que Ud. pueda asistir oportunamente a las capacitaciones?	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo		

Continuación de tabla 4

Supervisión	Revisión o auditoria de procesos o tareas que se desempeñan	Evita posibles errores en las actividades y procesos	Procesos	Efectividad	¿Considera que la supervisión que recibe de parte del equipo gerencial es oportuna y efectiva?	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Likert	Encuesta
				Procedimientos	¿Considera que el equipo gerencial se preocupa por que los productos químicos se utilicen de acuerdo con los procedimientos establecidos?	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Likert	Encuesta
				Programación	¿Considera que el proceso de supervisión se cumple de acuerdo con un proceso estructurado y el cumplimiento es efectivo?	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Likert	Encuesta
				Periodicidad	¿Considera que la frecuencia en la que es supervisado principalmente es las horas pico del restaurante es la apropiada para que no haya desperdicios en productos químicos?	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Likert	Encuesta
Rotación de personal	Es el cambio o movimiento ocurrido por la salida de un colaborador, puede ser voluntaria (renuncia) o	Provoca una vacante que debe ser ocupada por un integrante nuevo con o sin	Experiencia	Manejo	¿Considera que la rotación de personal influye para que los productos químicos no sean utilizados correctamente?	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Likert	Encuesta

Continuación de tabla 4

	involuntaria (despido)	conocimiento operacional.		Retención	¿Considera que un plan de retención disminuiría la rotación de personal?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 	Likert	Encuesta
				Capacidad	¿Considera que en la mayoría de los casos el mal manejo de los productos químicos se da en los empleados recién ingresados a la compañía?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 	Likert	Encuesta
				Control	¿Considera que si la rotación disminuye había un mejor control con respecto al uso de productos químicos?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 	Likert	Encuesta

3.1.3. HIPÓTESIS

“La Hipótesis indica lo que tratamos probar y se definen como las explicaciones tentativas del fenómeno investigado, se consideran como el centro, la medula o el eje del método deductivo cuantitativo” (Hernández Sampieri, 2010). Con la investigación se pretende evaluar el impacto que ejerce la reforma de la ley de tarjetas de Créditos considerando la percepción como variable dependiente sobre las variables independientes tasas de interés, beneficios y políticas crediticias. Por lo que nos hemos planteado las siguientes Hipótesis

H₀: La implementación de un proceso de supervisión estructurada impactará significativamente en la reducción de un 16 punto porcentuales en los gastos de productos químicos para la marca Dennys.

H₁: La implementación de un proceso de supervisión estructurada no impactara significativamente en la reducción de un 16 punto porcentuales en los gastos en productos químicos para la marca Dennys.

3.1.4. ENFOQUE Y MÉTODOS

En la presente sección se especifica el tipo de investigación a desarrollar, así como cada componente de esta. Se estará utilizando un enfoque mixto que permite no reemplazar la investigación cualitativa o cuantitativa si no utilizar las fortalezas de ambas como una combinación tratando de esta manera de minimizar las debilidades. Y se logre obtener resultados más completos.

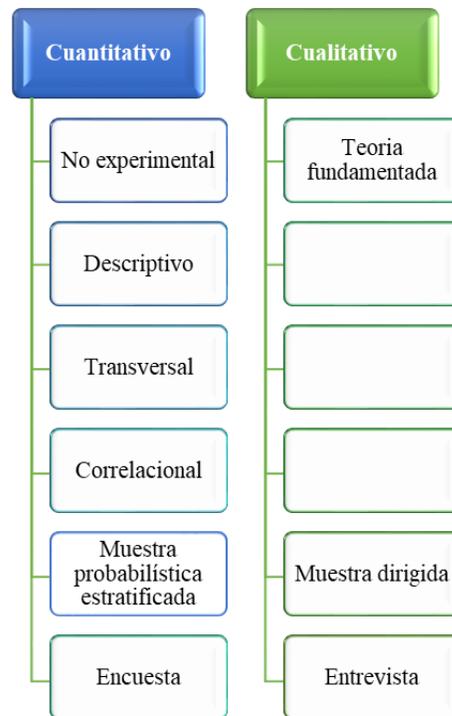


Figura 8 Enfoque y Métodos

Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 se detalla los componentes que se consideraran de cada uno de los enfoques, especificando aspectos como el tipo de estudio, de diseño, el alcance, los métodos, tipo de muestra de la cual se obtendrá la información, así como las técnicas a través de las cuales se recolectarán los datos.

Chen, Johnson indica en obra de Hernández Sampieri ,2010 Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”). (Hernández Sampieri et al., 2010)

En el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es no experimental, debido a que “(...) se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Descriptivo ya que, “(...) lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el

fenómeno estudiado” (Martínez Carazo, 2006, p. 171) . Tipo de diseño de la investigación, es transversal, ya que “ (...) implica obtener una sola vez información de una muestra dada de elementos de la población” (Malhotra, 2008, p. 81). Correlacional porque “(...) expresa una posible asociación o relación entre dos o más variables (Avila Baray, 2006, p. 27). Concluyendo en que el instrumento para la obtención de datos será la encuesta.

Con respecto al: “Enfoque cualitativo, consiste en la construcción de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, (...)” (Martínez Carazo, 2006, p. 169). Para llevar a cabo la obtención de datos, se aplicó una serie de preguntas a expertos del tema como ser gerente de área, gerente de restaurantes, asociados y proveedor.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En este parte del estudio donde “el diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental” (Arias, 2012). A continuación, se presenta la población a estudiar, la muestra a utilizar y las unidades de análisis para la resolución del problema.

3.2.1. POBLACIÓN

“La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”(Arias, 2012). En el desarrollo de la

investigación se definió la población que será objeto de estudio los cuales están conformados por todos los restaurantes a nivel nacional de la marca. El cual está compuesto de la siguiente manera:

Restaurantes Dennys a nivel nacional					
D1	D2	D3	D5	D6	Total 5

3.2.2. MUESTRA

Definida nuestra población, resulta difícil abarcar la totalidad de esta por lo que se procede a realizar el cálculo de la muestra en forma estratificada. “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”(Arias, 2012).

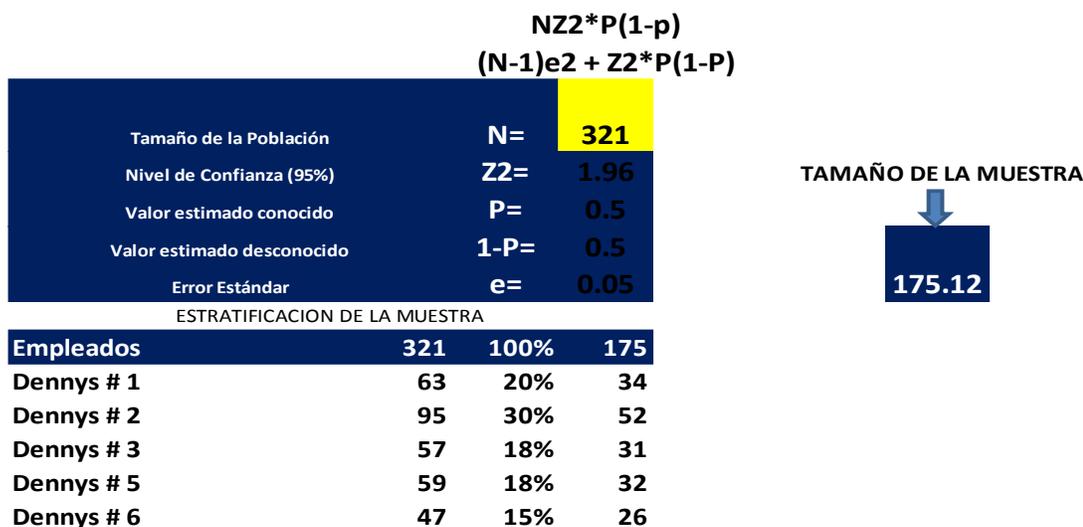


Figura 9 Cálculo de muestra

Fuente: Elaboración propia

3.2.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

(Hernández Sampieri, 2010) afirma: “Por tanto, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones,

periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población” (p. 173).

Al considerar los objetivos y preguntas de investigación planteadas al inicio de la presente investigación, la unidad de análisis requerida para este estudio está constituida por restaurantes de la marca Dennys a nivel nacional. El plan de mejora reducción gastos productos químicos de Dennys, tiene como unidad de análisis los empleados del restaurante que se involucran directa o indirectamente en los procesos de limpieza.



Figura 10 Resumen gráfica unidad de análisis

Fuente: Elaboración propia

3.2.4. UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta en esta investigación se obtiene después de realizar visitas a los restaurantes con mayor consumo de productos químicos para la preparación y limpieza de los restaurantes, las visitas se realizaron con el ánimo hacer una observación del proceso y aplicar un cuestionario a empleados involucrados en el proceso.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Las técnicas e instrumentos aplicados nos ayudan a evaluar de manera confiable la información cuantitativa generada de las variables de investigación permitiendo verificar la hipótesis planteada o dar respuesta a nuestras preguntas de investigación.

3.3.1. INSTRUMENTOS

En esta investigación se estará utilizando la encuesta “La encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”

El instrumento de medición ha de permitir recoger información relevante para dar respuesta a las preguntas formuladas en el problema de investigación de modo que se puedan probar las hipótesis. Igualmente esta actividad además de conducir a la elaboración del instrumento, también permite hallar las condiciones para determinar el nivel de medición de las variables y las técnicas estadísticas apropiadas para el análisis de los datos y la prueba de las hipótesis (Grajales Guerra, 1996).

En la presente investigación se utilizarán las encuestas personales siendo un instrumento cuyo diseño es adaptable a la cantidad y tipo de preguntas requeridas para recolectar los datos necesarios de acuerdo con el propósito de la investigación. La encuesta está constituida por 12 preguntas derivadas de las 3 dimensiones que componen a cada una de las variables independientes que son entrenamiento, supervisión y rotación de personal.
(Anexo # 2)

La encuesta se estructura de la siguiente manera:

Parte N° 1 – Análisis general: compuesta por la información demográfica del encuestado. Su género, edad, nivel educativo y antigüedad laboral y en el puesto.

Parte N° 2 – Preguntas de Investigación: Contiene las preguntas que permitirán dar respuesta a las preguntas planteadas en esta investigación las cuales se han realizado considerando las variables de investigación. Todas las preguntas son cerradas, se utilizó la escala de Likert con cinco opciones cada una.

Adicional, para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas Jiménez, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de apoyo, se empleó una entrevista estructurada a personas conocedoras del tema.

3.3.2. TÉCNICAS

Arias (2012) define “la técnica de investigación como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” La técnica utilizada para la investigación es la encuesta aplicada a los asociados de restaurantes y la entrevista aplicada a expertos del tema como ser gerentes de restaurante y proveedor.

3.3.3 ENCUESTA

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto de objetivo, coherente y articulado de preguntas que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada (...) (Abascal & Grande, 2005, p. 14). Para la investigación se utilizó la encuesta, aplicada a los asociados de restaurantes y entrevistas a gerentes de restaurantes y proveedor, obteniendo de parte del mismo sentido de colaboración brindando información que no sirvió como punto de partida en el desarrollo de dicha investigación.

3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN

Con el objetivo de dar confiabilidad a la presente investigación se sustenta en fuentes primarias y secundarias de información, haciendo uso de tecnología y técnicas de metodológicas y fiables durante el proceso.

3.4.1. FUENTES PRIMARIAS

Como fuentes de investigación primarias se utilizaron varios portales que contienen información verificada. “Las fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de estudios correspondientes”

Se realizaron recorridos dentro de 2 restaurantes que presentaban un aumento considerado en el consumo de los productos químicos, durante la visita se vivió la experiencia de usos y manejos de cada uno de ellos para la preparación de las localidades.

La presente información se obtuvo:

1. Técnica de observación en cada uno de los procesos
2. Entrevista con el personal de los restaurantes
3. Entrevista y recorridos con proveedor actual de químicos
4. Participación en procesos de limpieza e higienización de áreas de trabajo, utensilios, maquinaria y equipo.

3.4.2. FUENTES SECUNDARIAS

Este tipo de fuente secundaria contiene información organizada, generalmente hay fuentes bastante confiables, revisadas por expertos, autores de recursos o registros escritos y audiovisuales.

“Las fuentes secundarias son hechos, cifras e información que alguien ha reunido para otros fines, y pueden ser datos existentes den la organización o externos a ella”. (Dvoskin, 2004, p. 142)

Estas son algunas referencias que se tomaron en cuenta para esta investigación:

1. Crai
2. Portales web de educación superior de otros países
3. Libros de biblioteca de Unitec SPS
4. Libros digitales

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Después de la recopilación y tabulación de datos obtenidos después de aplicar el instrumento de encuesta a los colaboradores de la cadena de restaurantes Dennys, se muestra la información recabada con el objetivo de investigar sobre la efectividad de los empleados de esta cadena de restaurantes sobre el uso de los productos químicos, la supervisión sobre los procedimientos utilizados y la repercusión que tiene el porcentaje de rotación de personal en el ahorro y el uso efectivo de los químicos.

5.1. ANÁLISIS GENERAL

En esta sección del presente informe se detallan los datos de demográficos de la muestra considerados para la investigación, los cuales están comprendidos por el género, rango de edad, nivel educativo y antigüedad laboral en los restaurantes de la cadena Dennys.

5.1.1. GENERO

En la presente grafica se observa la comparación del género de la muestra de los empleados marca Dennys a nivel nacional quienes participaron en la encuesta aplicada sobre plan de mejora reducción gastos en productos químicos.

En la figura 9 que se muestra a continuación se identifica que de los empleados a quienes se les aplico la encuesta el 71% fueron del sexo masculino y 29% del sexo femenino este comportamiento en cuanto al sexo es por el rubro de la compañía ya que la mayoría es esfuerzo físico y tipo de trabajo pesado y de pie.

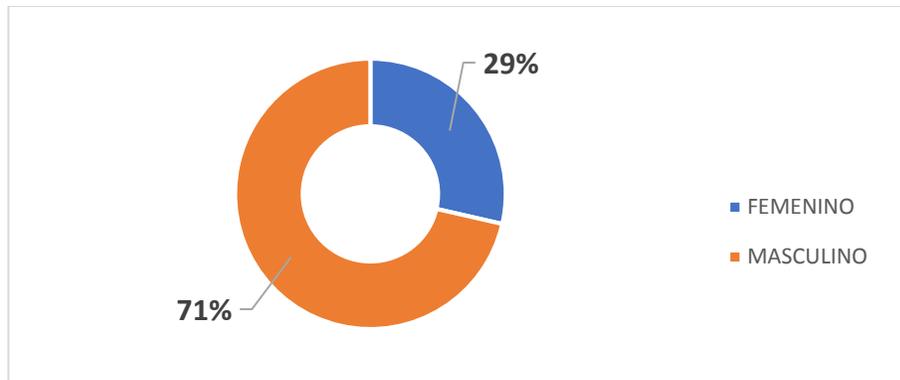


Figura 11 Gráfico por género

Fuente: Elaboración propia

5.1.2. EDAD

A continuación, se muestra la gráfica en la que se observa la clasificación de las edades en la encuesta aplicada sobre plan de mejora reducción gastos productos químicos para la marca Dennys, Las cuales se clasificaron en 5 rangos detallados así: de 18 años, 19 años, de 20 a 25 años de 25 a 30 años, de 30 a 45 años.

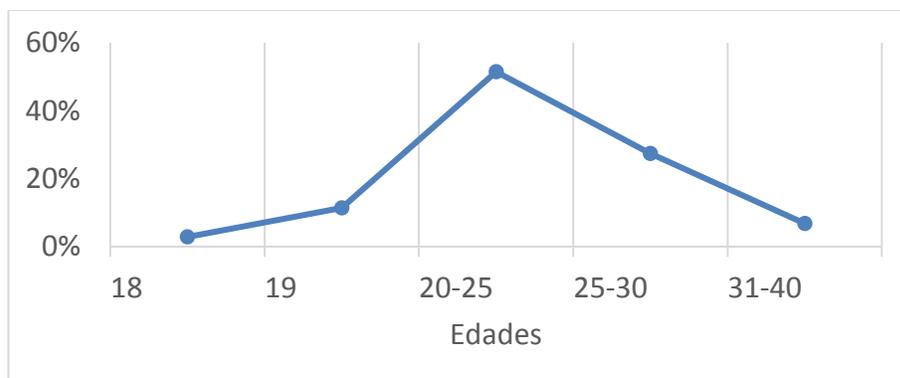


Figura 12 Gráfico rango de edades

Fuente: Elaboración propia

En la figura 11 encontramos los entrevistados con diferentes rangos de edades siendo el de 20 a 25 años el rango que más encuestados encontramos y el rango de 31 a 40 años el de menor

cantidad de personas, la tendencia es que la mayoría es gente joven por la naturaleza del negocio ya que la energía, rapidez, son claves para este rubro.

5.1.3. NIVEL EDUCATIVO

En esta gráfica podemos visualizar el nivel educativo de los empleados de la marca Dennys encuestados que componen la muestra, mismos se clasificaron en 4 categorías: Primaria, Secundaria, Pregrado y Posgrado.

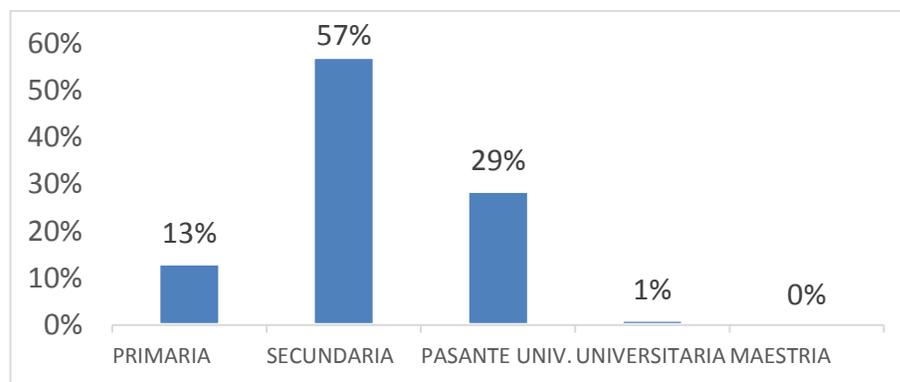


Figura 13 Gráfica nivel educativo

Fuente: Elaboración propia

Podemos observar en la figura 12 que el nivel educativo que más predomina en los encuestados es la secundaria esto porque la mayoría de los empleados son jóvenes egresados de secundaria siendo este requerimiento básico para poder participar en el proceso de selección y contratación, y la de menor es pregrado y postgrado ya que solo algunos jóvenes están en proceso, pero por la naturaleza del negocio específicamente horarios progresan lentamente en educación superior.

5.1.4. ANTIGÜEDAD LABORAL

A continuación, se presenta la gráfica que muestra los rangos de la antigüedad laboral de los empleados marca Dennys nacional encuestados en la investigación el cual se encuentra categorizada de la siguiente forma: de 0 a 6 meses, 1 año, de 2 a 3 años y de 4 años o más.

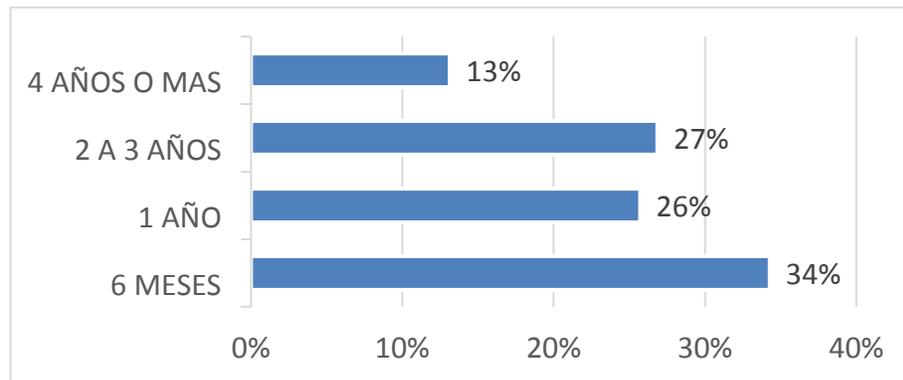


Figura 14 Gráfico antigüedad laboral

Fuente: Elaboración propia

En la gráfica figura 13 podemos identificar el tema de la rotación misma que está contemplada en una de las variables de investigación, siendo esto también una de las debilidades de la marca ya que por la naturaleza del negocio, específicamente horarios y trabajos fines de semana y días festivos existe alta rotación por lo que el rango más alto de antigüedad esta entre 6 meses y 1 año ya que solo el equipo gerencial y personal en desarrollo cuenta con la antigüedad mayor a 4 años.

5.2. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

5.2.1. ENTRENAMIENTO

El entrenamiento es vital para todas las organizaciones hoy en día ya que esto se traduce en productividad y efectividad para la marca Dennys el entrenamiento es el pilar fundamental para las operaciones sean ejecutadas de acuerdo a los estándares establecidos por la franquicia es por esto que la marca cuenta con un proceso de entrenamiento estructurado llamada e-learning mismo que consiste en la certificación virtual y practica de cada uno de los puestos esto es de mucho beneficia ya que al contar con personal altamente calificado aseguramos el éxito del servicio, calidad y certificaciones así como las métricas a las que es sometida la marca.

El personal de la marca Dennys está altamente calificado para cubrir las diferentes posiciones ya que se cuenta con el entrenamiento cruzado que les permite manejar efectivamente diferentes puestos

Así como un plan de banca que le permite a la marca contar con futuros gerentes o administrativos para cubrir plazas futuras por el crecimiento de la marca a nivel nacional e internacional.

5.2.1.1. EFECTIVIDAD

La efectividad es la forma de ejecutar correctamente una función y para la marca Dennys la excelencia es parte de la cultura corporativa por lo que el enfoque en el entrenamiento es fundamental para poder contar con personal altamente calificado.

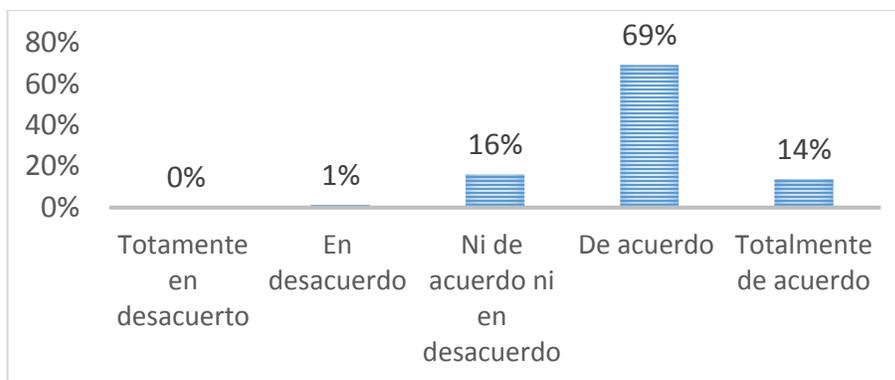


Figura 15 Entrenamiento oportuno

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que el entrenamiento que recibe con respecto al manejo de productos químicos es oportuno y efectivo?

En esta grafica podemos ratificar que el entrenamiento es oportuno y continuo ya que para la marca la preparación es base fundamental para el logro de los objetivos

5.2.1.2. FRECUENCIA

Frecuencia es la cantidad de veces en que la gente es entrenada y capacitada en diferentes áreas en este caso la importancia por el manejo en productos químicos para la marca es importante ya que el no manejarlo de acuerdo con el conocimiento adquirido puede traducirse en errores que puedan provocar pérdidas, contaminación demandas etc

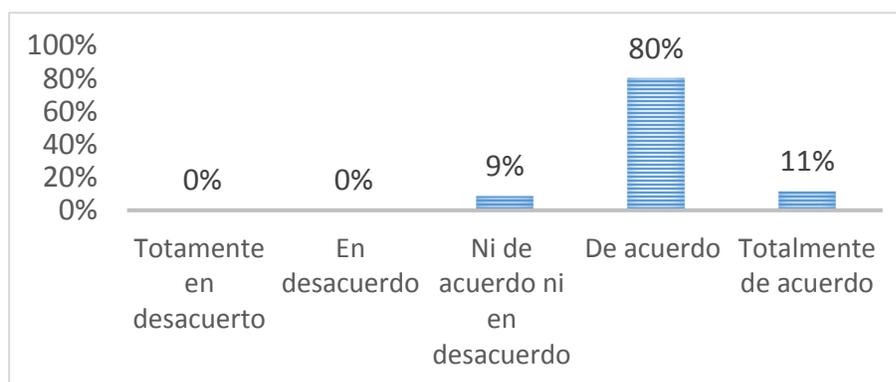


Figura 16 frecuencia de entrenamiento

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que la frecuencia con la que recibe el entrenamiento es la necesaria para que Ud. maneje efectivamente los productos químicos?

En esta grafica el personal encuestado reafirma que el enfoque de la marca en el entrenamiento es frecuente mismo que refuerza el conocimiento en el manejo adecuado de productos químicos.

5.2.1.3. APRENDIZAJE

El aprendizaje en forma apropiada conduce a resultados extraordinarios ya que el conocimiento es vital para poder utilizar efectivamente los productos químicos.

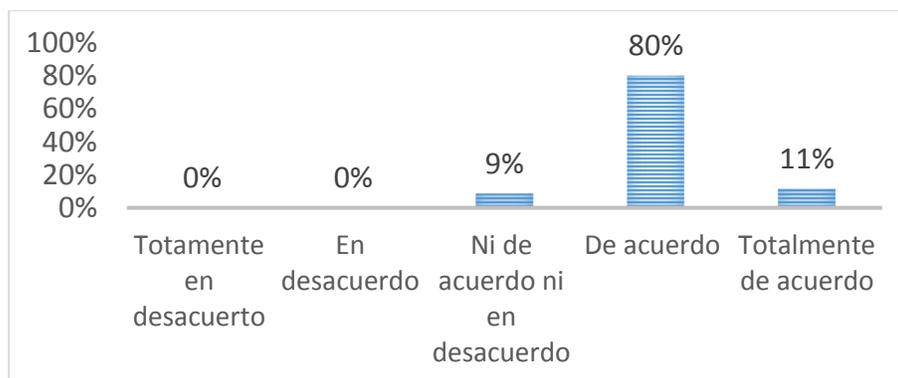


Figura 17 Entrenamiento apropiado

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que el entrenamiento sobre el manejo en productos químicos es el apropiado para que Ud. pueda aprender con facilidad sobre el manejo de estos?

En esta grafica el 80% de los encuestados afirmo que la forma en que se les entrena es una formar practica y fácil de aprender.

5.2.1.4. HORARIOS

Para la marca Dennys el tema de horarios es fundamental para que empleado pueda asistir y captar efectivamente la información por lo que la programación de estos requiere de planificación para que el 100% de los empleados puedan entrenarse el ser una marca 24/7 requiere adecuar en forma correcta a cada empleado.

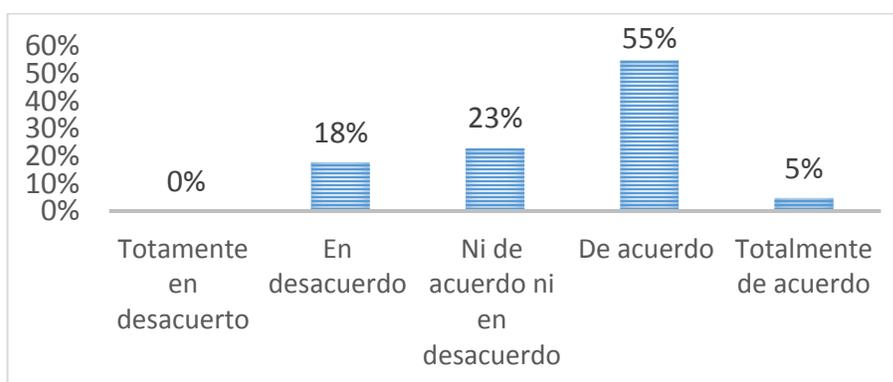


Figura 18 Frecuencia de entrenamiento

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que la programación del entrenamiento en productos químicos es el adecuado para que Ud. pueda asistir oportunamente a las capacitaciones?

En esta grafica observamos que la programación es planificada eficientemente y podemos observar que el 23% no está a favor ni en contra y el 18% en desacuerdo esto se da por que el hecho de asistir a estas capacitaciones también requiere esfuerzo del personal y muchas veces las personas no están dispuestas a hacerlos aun así deben obligatoriamente someterse a todas las capacitaciones.

5.2.2. SUPERVISIÓN

Supervisión es verificar que las funciones se cumplan de acuerdo con los procedimientos establecidos y a su vez dando retroalimentación efectiva para que el empleado pueda corregir aquellas funciones que hayan sido ejecutadas en forma incorrecta.

5.2.2.1. PROCESOS

Los procesos intervienen en las diferentes tareas desarrolladas en el restaurante son las pautas para poder llevar a cabo una función.

5.2.2.1.1. EFECTIVIDAD

Realizar las funciones correctamente de inicio a fin y siempre, para la marca Dennys un error puede traducirse en pérdidas para la compañía es por eso que la efectividad en las funciones es fundamental para el logro de los objetivos en la marca.

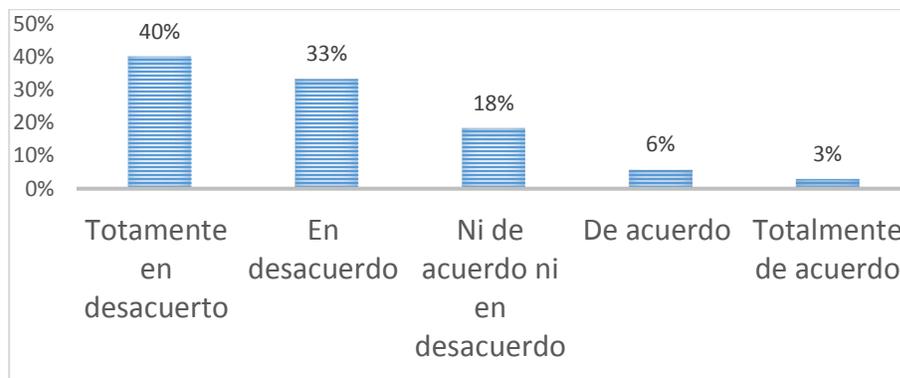


Figura 19 Supervisión oportuna

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que la supervisión que recibe de parte del equipo gerencial es oportuna y efectiva?

Con respecto a la supervisión los empleados consideran que no es oportuna ni efectiva con respecto al manejo de los productos químicos, los encuestados con un 73% afirman que no es adecuada ya que consideran que los empleados utilizan a su conveniencia los productos químicos.

5.2.2.1.2. PROCEDIMIENTOS

La marca Dennys cuenta con procedimientos claramente definidos por ser una marca que cumple con estándares de la franquicia mismos que le permiten operar en forma correcta para poder mantener la marca en el país, el no cumplimiento podría ser un factor para que la franquicia no siga operando.

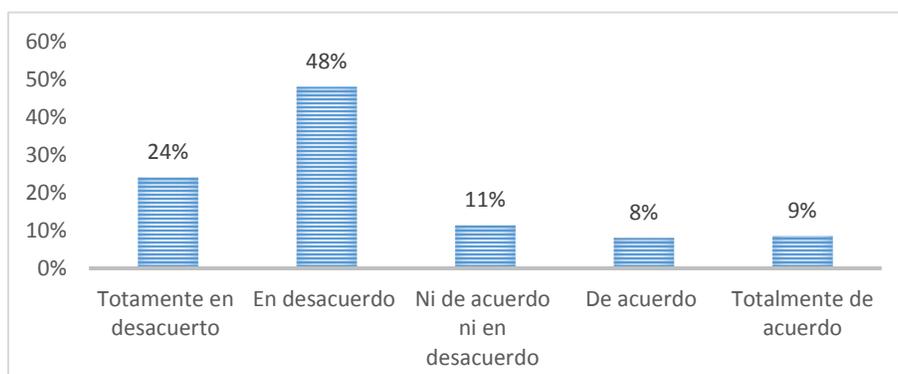


Figura 20 Cumplimiento de procesos

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que el equipo gerencial se preocupa por que los productos químicos se utilicen de acuerdo con los procedimientos establecidos?

En esta grafica podemos observar que el 70% de los empleados encuestados consideran que los productos químicos no son utilizados de acuerdo con los procedimientos establecidos por falta de supervisión estructurada, solo el 17 % encuestado quienes forman parte del equipo gerencial considera que la supervisión que realizan es efectiva.

5.2.2.1.3. PROCESO ESTRUCTURADO

Actualmente no se cuenta con un proceso estructurado de supervisión que les permita tener un control sobre el uso en productos químicos.

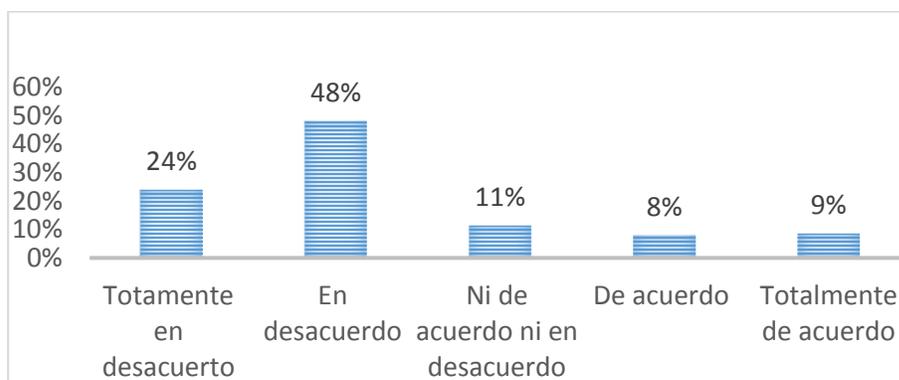


Figura 21 Cumplimiento de programa

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que el proceso de supervisión se cumple de acuerdo con un programa estructurado y el cumplimiento es efectivo?

En esta grafica el 72 % de los encuestados consideran que ni existe un proceso estructura de supervisión ya que no hay seguimiento y control de parte del equipo gerenciales para que los productos químicos sean utilizados correctamente.

5.2.2.1.4. PERIODICIDAD

Es la frecuencia en la que el empleado es supervisado sobre el manejo en productos químicos.

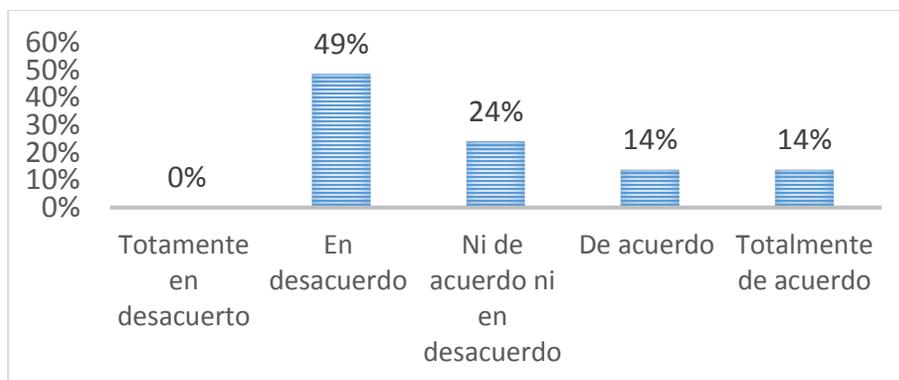


Figura 22 Frecuencia de supervisión

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que la frecuencia en que es supervisado es la apropiada para que no haya desperdicios en productos químicos?

La grafica nos demuestra que el 49% de los encuestados considera que no recibe con frecuencia la supervisión necesaria y en las horas que más se requiere supervisión no ejecutan este proceso, esto es debido a que las horas picos de movimiento el equipo gerencial está enfocado en servir al cliente.

5.2.3. ROTACIÓN DEL PERSONAL

Es la salida voluntaria e involuntaria en la que un empleado incurre, esta es una de las debilidades de la marca Dennys. Es una marca que brinda servicio 24/7 los empleados consideran que los turnos son pesados optando por retirarse de la compañía.

Actualmente la marca tiene un índice de rotación anual de 35%, a continuación, formula:

$$\text{Rotación: } 350+360=710/2=355$$

$$\text{Total, salidas: } 125/355= 35\%$$

5.2.3.1. EXPERIENCIA

Es la habilidad especializada que los empleados de la marca Dennys requieren para operar las funciones en los restaurantes de la marca.

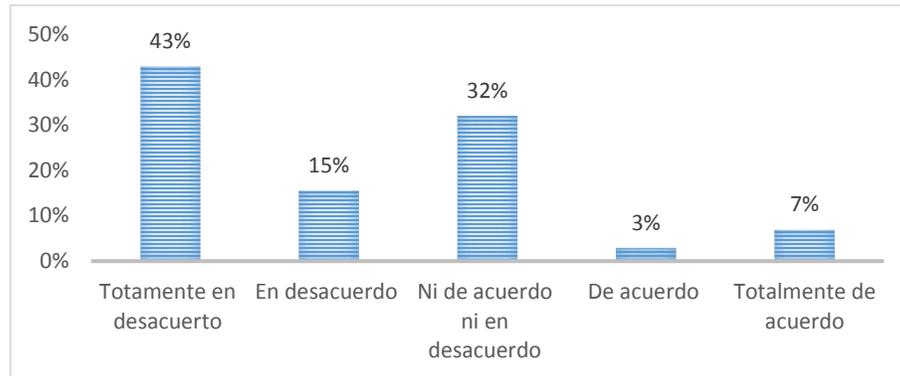


Figura 23 Experiencia en sus funciones

Fuente: Elaboración propia

5.2.3.2. RETENCIÓN

Se considera la cantidad de empleados que se quedan laborando en la compañía pasado 90 días.

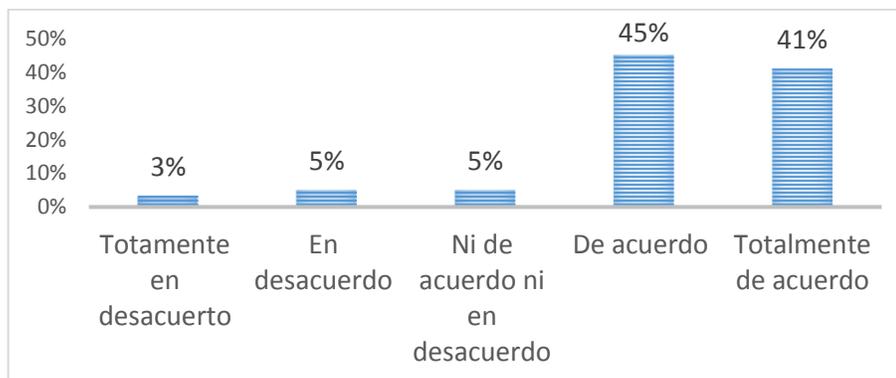


Figura 24 Plan de retención

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que un plan de retención disminuiría la rotación de personal?

Se considera la cantidad de empleados que se quedan laborando en la compañía pasado 90 días.

En esta grafica identificamos que hay necesidad de un plan de retención ya que el 86% del personal encuestado afirmo estar totalmente de acuerdo, aunque la rotación para efectos de esta investigación no influye, pero acompañado de un control estructurado de supervisión mejorarían los resultados

5.2.3.3. MANEJO

El manejo de los productos químicos es de suma importancia para los empleados de la marca Dennys por lo que la experiencia en el manejo efectivo es de suma importancia para la marca.

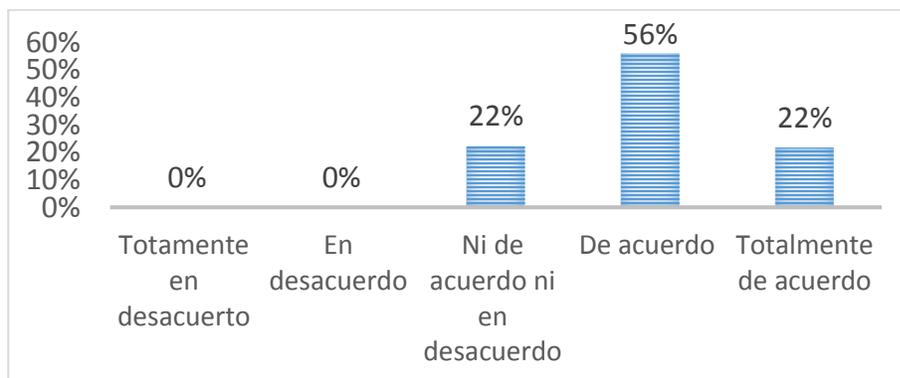


Figura 25 Influencia de rotación

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que la rotación de personal influye para que los productos químicos no sean utilizados correctamente?

5.2.3.4. CONTROL

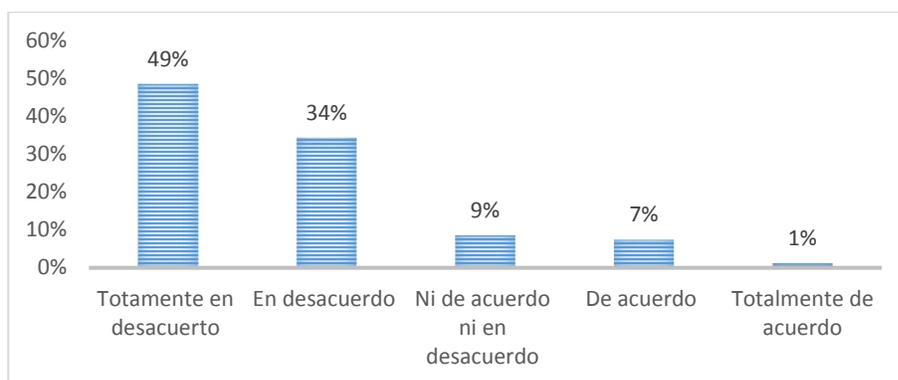


Figura 26 Control sobre baja rotación

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que si la rotación disminuye había un mejor control con respecto al uso de productos químicos?

Los empleados encuestados consideran que el alto consumo de productos químicos es independiente a la rotación, ya que el personal nuevo o con la experiencia comenten el mismo error sobre la ejecución de este proceso.

PROPUESTA MEJORA DE PROCESO DE SUPERVISIÓN

PROCESO ACTUAL:

Proceso actual sobre la supervisión que reciben los empleados con respecto a la utilización y manejo en productos químicos marca Dennys a nivel nacional:

Aplican el producto en los equipos encargados de mezclar el químico para dar mayor rendimiento esto se realiza de acuerdo con los estándares que el proveedor establece mismos que se encuentran tipificados mediante las ayudas visuales que se encuentran en cada área de trabajo para que todo el personal tenga acceso y pueda guiarse de una forma gráfica y fácil al momento de hacer uso de estos productos.

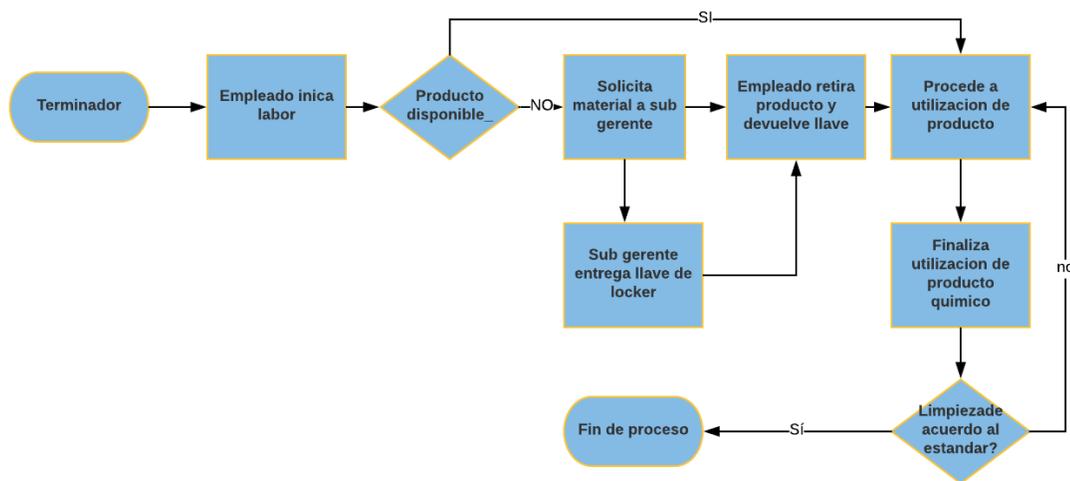


Figura 27 Flujograma supervisión actual para uso de productos químicos

Fuente: Elaboración propia

Los elementos previos a la supervisión que se realizan durante la operación se manejan efectivamente, problema surge durante operación es aquí donde la supervisión no es la adecuada ya que no hay un proceso estructurado para dar efectividad al uso de estos productos, ya que aunque los productos se manejan con llave, cuando alguien necesita

producto solo entregan llave pero no se aseguran de los que empleado saca de los lockers, la mayor cantidad de consumo inadecuado se da en las horas picos de servicio en el comedor es por eso que el personal administrativo se concentra 100% en atender al cliente y se descuida lo que realmente sucede con respecto al uso de productos químicos.

Con el ánimo de identificar el área de acción del plan de mejora se realizó un diagrama de Ishikawa que nos dio la oportunidad de ver gráficamente el problema que origina el alto consumo de productos químicos u diagrama de Ishikawa.

“El diagrama de Ishikawa es una herramienta grafica utilizada en empresas que ofrece una visión global de las causas que han generado un problema y de los efectos que este ha provocado. Como las causas están jerarquizadas, es posible identificar de manera concreta las fuentes del problema.” (Ishikawa, 2016, p. 5)

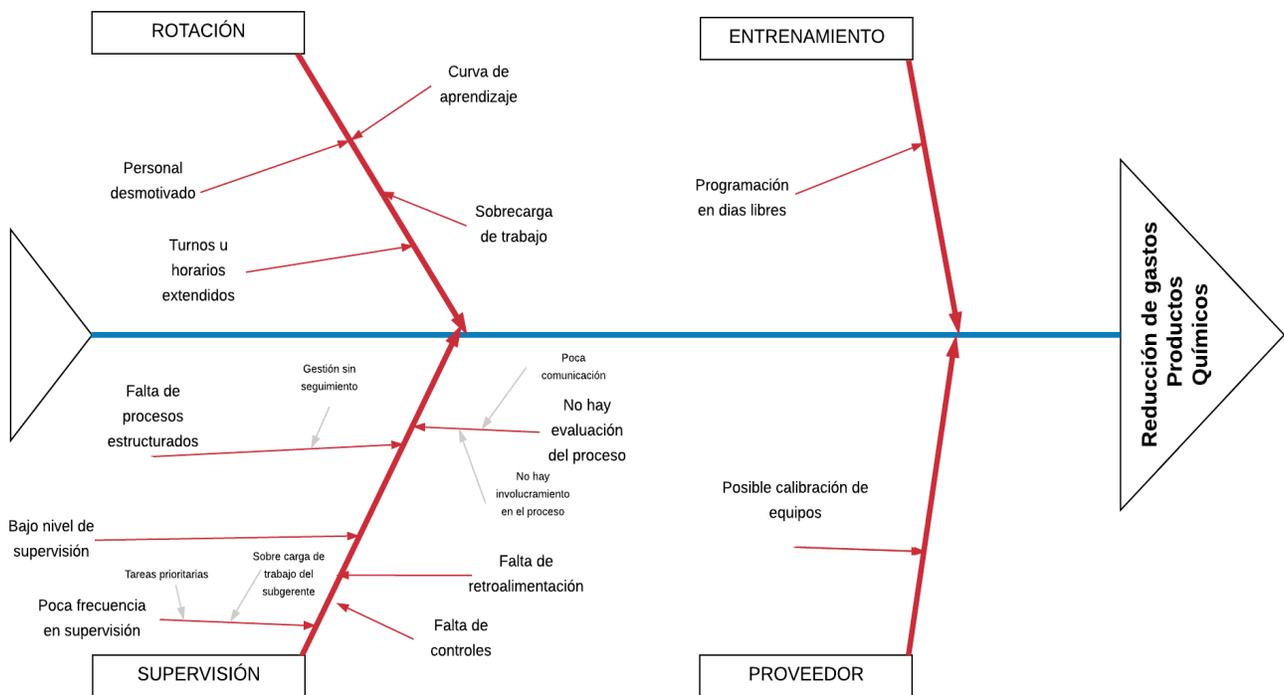


Figura 28 Diagrama Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

En la anterior figura se puede visualizar que la mayor cantidad de problemas que se están generando en el alto consumo de productos químicos se da por la falta de supervisión en el proceso, esto es producido por el bajo nivel de supervisión, falta de involucramiento, ausencia de proceso estructurados, falta de retroalimentación, ausencia de controles entre otros.

Por lo anterior damos a conocer nuestro plan de mejora para el proceso adecuado de supervisión en el uso de producto químicos para la limpieza y somatización de las áreas de trabajo, utensilios y maquinaria para la marca Dennys en Honduras.

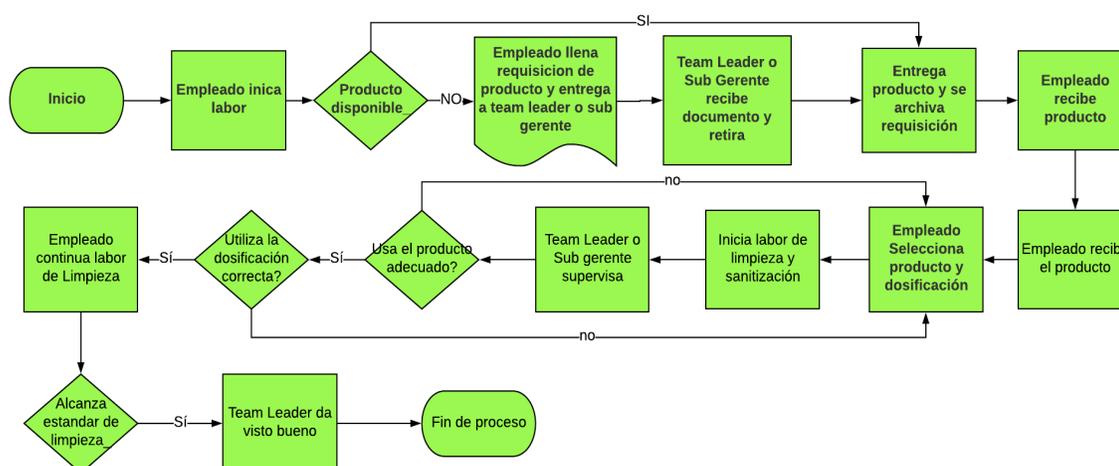


Figura 29 Flujograma de procesos de supervisión

Fuente: Elaboración propia

5.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

La hipótesis son “ Explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones” (Hernández Sampieri, 2010b, p. 92) debemos comprobar si las

variables de entrenamiento, supervisión y rotación de personal son las que inciden en el aumento del consumo de productos químicos.

Para la prueba de Hipótesis se utilizó una prueba de significancia de una cola, la idea es aceptar o rechazar H_0 para concluir que la supervisión estructurada reducirá en un 16% (puntos porcentuales) los gastos de productos químicos. La hipótesis nula y alternativa se representan de la siguiente manera:

$$H_0: \mu < 16\%$$

$$H_1: \mu > 16\%$$

Anderson, Sweeney, & Williams, 2008 Señala que se utiliza un nivel de significancia de $\alpha = 0.10$ ya que existen muchos factores que pueden inferir en los datos para lo cual necesitamos un mayor amplitud de error.

Para efectos de esta investigación la ecuación del estadístico de prueba Z para determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis es:

$$Z^* = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

N	2
Media	97746
Desv Estándar	5050 (87847;107645)
IC	95%
Z	3.10
P	0.002

De acuerdo a la información de la tabla anterior se rechaza la hipótesis nula, debido a que $Z(3.10)$ es menor a lo planteado en la hipótesis, Existe evidencia estadística que la proporción de las variables de Entrenamiento, supervisión y rotación de personal serán diferentes al 16%, sin embargo, por la frialdad de los datos y aunque se haya rechazado la hipótesis se han tomado las recomendaciones para referencia y se espera una mejoría en el proceso implementado.

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

(Hernández Sampieri, 2010b, p. 207) afirma:

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría de éstos pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la medición. (p. 207)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.814	12

Tabla 5 Resultado Alfa de Cron Bach

Fuente: Elaboración propia SSPS

En la tabla anterior se valida el resultado obtenido de la prueba de fiabilidad Alfa Cron Bach fue de .814, según investigadores el mínimo aceptable es de 0.7, por tanto, el instrumento aplicado en la investigación es confiable.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se detallara las conclusiones y recomendaciones aplicables para la reducción de gastos en el uso de productos químicos para la marca Dennys , desde el planteamiento del problema hasta este capítulo de conclusiones se establece la temática sobre cómo desarrollar un plan de mejora para la reducción de gastos, se analizaron 3 posibles variables ya mencionadas en los capítulos anteriores , además la investigación detalla sus respectivos antecedentes, hipótesis de investigación y la metodología aplicada en ella para finalizar con las conclusiones y recomendaciones detalladas en este capítulo en el cual finaliza la investigación.

CONCLUSIONES

Basados en los resultados obtenidos en el capítulo anterior aplicados mediante encuestas y de acuerdo con muestra calculada según formula mismas que fueron aplicadas a empleados de los diferentes restaurantes de la marca Dennys a nivel nacional. Se concluye sobre los hallazgos encontradas en esta investigación que nos permiten cumplir con que se obtuvieron y analizaron en el capítulo anterior, se concluye sobre los hallazgos que nos permiten cumplir con los objetivos planteados en esta presente investigación.

1. Los resultados obtenidos en las encuestas demuestran que el 83% de los empleados encuestados de la marca Dennys a nivel nacional están satisfechos con el entrenamiento que reciben con respecto al manejo de productos químicos ya que para la compañía el entrenamiento es vital y actualmente cuentan con procesos estructurados teóricos, virtuales y prácticos que les permiten el manejo eficiente de cada una de las funciones desempeñadas.

2. En los resultados obtenidos con respecto a la supervisión estructurada el 73% opina que el equipo gerencial no cuenta con un proceso estructura de supervisión que les permita controlar efectivamente el uso de productos químicos, consideran que en la horas picos de movimiento en los restaurantes en el enfoque del equipo gerencial es el servicio al cliente en el comedor por tal razón no supervisan lo que la gente está utilizando y como lo están utilizado ya que es en estos horarios donde el uso es mayor por la cantidad de utensilios que higienizan, así como la cantidad de alimentos que preparan y el uso del comedor cuando se limpia e higieniza las áreas de mesas y sillas. Consideramos que --cuando más se requiere la supervisión no se ejecuta.

3. Identificamos que los empleados cuentan con una variedad de beneficios y el ambiente laboral es sano, empresa sólida y responsable que cuenta con oportunidades de desarrollo por el crecimiento de esta marca tanto nacional como internacionalmente, estos son elementos claves para poder retener a los empleados, es importante concluir que pese a todos estos beneficios la marca cuenta con alta rotación siendo esta una de las variables que para efectos de esta investigación no influye ya que el 58% de los encuestados afirma que la rotación no influye ya que consideran que la falta de experiencia no es motivo del mal uso en productos químicos ya que el personal con experiencia incurre en los mismos errores, a la vez identificamos que en temas de servicio al cliente la rotación si afecta por la rapidez en la ejecución de sus funciones, y que por la naturaleza del negocio que brinda servicio 24/7 los encuestados afirman que los horarios rotativos, trabajos en fines de semana y días festivos son motivos por los que la gente se retira de la marca ya que la gente opta por horarios que tengan mayor flexibilidad y esto es algo que no se puede cambiar pese a la flexibilidad que se les brinda u oportunidades para estudio la gente considera que un trabajo con un horario definido les permite contar con tiempo para estudios, familia etc.

4. Concluimos que la marca cuenta con un proveedor certificado garantizando la calidad de sus productos químicos, el interés del proveedor en poder ganar las otras marcas de la compañía le permite hacer negociaciones estratégicas con respecto a los precios de sus productos, el seguimiento oportuno a las desviaciones encontradas con respecto a la calibración de los equipos, y ayudas visuales de calidad mismas que permiten que el empleado tenga una guía práctica que le permita hacer uso efectivo de los productos estos elementos garantizan que su cliente está satisfecho con la calidad de servicio que reciben, además el proveedor está comprometido con los costos de la compañía para que exista interés de parte de la empresa de continuar utilizando sus productos químicos.

5. La marca Dennys actualmente está teniendo crecimiento acelerado por lo que necesita encontrar oportunidades que le permitan tener un mejor control y por ende mejor rentabilidad para el negocio.

RECOMENDACIONES

Una vez elaboradas las conclusiones y en base a estas se realizan las recomendaciones a la investigación sobre reducción gastos en productos químicos para la marca Dennys.

Considerando que la marca Dennys tiene un proceso de entrenamiento efectivo recomendamos seguir entrenando al personal y concientizarlo para que el entrenamiento no solo sea en el salón sí no que lo lleven a la práctica y que sean conscientes de no desperdiciar productos pues es un beneficio para la marca y para los empleados.

1. Tomando en cuenta que la marca no cuenta con un proceso estructurado de supervisión en el tema de manejo en productos químicos recomendamos implementar el proceso estructurado realizado en esta investigación mediante un flujograma de proceso, la

implementación de este proceso permitirá medir el impacto de los resultados actuales vs resultados con el proceso estructurado este proceso evitara que el personal utilice los productos sin medida o productos equivocados mismos que se traducen en distorsión del inventario y por ende consumo desmedido por falta de supervisión estructurada. Además del proceso estamos recomendando asignar un Team líder quien será uno de los mismos empleados que hace funciones de limpieza para que pueda fungir en la supervisión cuando el subgerente no pueda ejecutar esa función eso permitirá que el proceso se cumpla siempre y no haya horas sin que el personal sea supervisado.

2. Recomendamos un plan de retención para disminuir la rotación ya que esto es beneficio para la marca con respecto al tema del servicio al cliente la excelencia es parte de la cultura corporativa y a pesar de que el personal está altamente calificado debido al entrenamiento que reciben siempre hay una brecha y bajas en el servicio por falta de experiencia en los empleados de nuevo ingreso.

3. Con respecto al seguimiento del proveedor recomendamos a la marca estandarizar un proceso estructurado de revisión y calibración para que el proceso sea aún más eficiente. Ya que en la actualidad el seguimiento de parte de este logra las expectativas necesarias para que se puedan ejecutar los procesos de acuerdo con los procesos establecidos, pero con la implementación del proceso estructurado el seguimiento será más efectivo.

4. Con relación al crecimiento de la marca recomendamos la implementación del proceso estructurado en todos los restaurantes de la marca Dennys a nivel nacional e internacional que operaran actualmente, además para el aprovechamiento del proceso implementarlo como parte de los procesos operativos en que serán entrenados y que el mismo sea parte del manual operativo estandarizado para la marca, para que de esta forma se logre el aprovechamiento de la herramienta y la mejora en los resultados.

BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, I., & Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: Esic. Recuperado de <https://books.google.hn/books?id=qFczOOiwRSgC&printsec=frontcover&dq=encuesta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3ruaW1trXAhVESN8KHZDLC H4Q6AEIKjAB#v=onepage&q=encuesta&f=false>
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (2008). *Statistics for business and economics* (10th ed). Mason, OH: Thomson South-Western.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta).
- Avila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua, México. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/introduccion%20a%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- CyTA. (s. f.). Recuperado 9 de julio de 2018, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/causaeefecto.htm
- Dvoskin, R. (2004). *Fundamentos de marketing: teoría y experiencia*. Ediciones Granica S.A.
- Exportaciones en Centroamérica - CentralAmericaData :: Central América Data. (2018, junio 1). Recuperado 1 de junio de 2018, de

https://www.centralamericadata.com/es/search?q1=content_es_le:%22exportaciones%22

get_file.pdf. (s. f.). Recuperado de

https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=0c51f4b2-9a18-46e1-8294-f2f6d1d3b9c7&groupId=10128

Grajales Guerra, T. (1996, de 03 de). *Conceptos Básicos para la Investigación Social de la Serie Textos Universitarios*.

Hernández Sampieri, R. (2010a). *Metodología de la Investigación* (5a ed.).

Hernández Sampieri, R. (2010b). *Metodología de la investigación* (5a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. (1a edición). Venezuela. Recuperado de https://books.google.hn/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA90&lpg=PA90&dq=marco+metodologico+de+un+trabajo+de+investigacion&source=bl&ots=QxBiHLgwcG&sig=dORiGfCF9hIbN6o32tzLpOnJ14k&hl=es&sa=X&ved=0CEQQ6AEwBzgKahUKEwix8oPenP_IAhXJ4CYKHZ5hCi4#v=onepage&q=marco%20metodologico%20de%20un%20trabajo%20de%20investigacion&f=false

Ishikawa, K. (2016). *El diagrama de Ishikawa: Descubra las causas raíces de sus problemas y aplique soluciones eficaces*. Brussels, BELGIUM: Primento

Digital. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bvunitecvirtual-ebooks/detail.action?docID=4504798>

Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (5ta edición). México: Pearson Educación.

Martínez Carazo, P. C. (2006). *El método de estudio de caso, estrategia metodológica de la investigación científica*. Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Montes-Valencia, N. (2015). La Industria Química: Importancia y Retos. Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/lampsakos/article/viewFile/1562/1430>

Reducción de costos | Gerencie.com. (s. f.). Recuperado 6 de julio de 2018, de https://www.gerencie.com/reduccion-de-costos.html#Reduccion_de_los_costos

Vargas Jiménez, I. (2012). *La Entrevista en la Investigación Cualitativa: Nuevas Tendencias y Retos* (Vol. Volumen 3). Costa Rica.

ANEXOS

ANEXO 1 ENTREVISTA

Reducción Productos Químicos Marca Dennys

Buen día, somos estudiantes de maestría de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y estamos realizando una investigación sobre el alto consumo en productos químicos en los restaurantes de la marca Dennys en Honduras. Agradeceríamos su participación voluntaria para contestar esta entrevista, los datos serán manejados de forma confidencial.

¡De antemano muchas gracias por su colaboración!

Parte 1

Nombre: _____ Edad _____ Años, Dennys #: _____

Sexo: _____ Escolaridad: _____ Puesto que Desempeña: _____

Antigüedad en el Puesto: _____ Antigüedad en la Empresa: _____

Parte 2

1. ¿Cuáles son los aspectos que considera relevantes para que el manejo de químicos no sea efectivo?

R: Internos: _____

R: Externos: _____

2. ¿Cuál es el proceso de supervisión que realizan actualmente para auditar que los productos químicos sean utilizados de acuerdo con los estándares establecidos?

R:

3. ¿Qué porcentaje de crecimiento en ventas han presentado en los últimos 6 meses?

R: _____

4. ¿Considera que en la cuota de productos químicos que asigna el proveedor para cada mes va contemplado el crecimiento en ventas?

R: _____

5. ¿Considera que la cuota de productos químicos que asigna el proveedor es el suficiente para que se puedan cumplir con las funciones de limpieza e higienización en el restaurante sin afectar la calidad de la limpieza?
R: _____
6. ¿Considera que la calidad de los productos químicos cumple con las exigencias que la marca requiere para la inocuidad alimentaria y somatización de equipos, así como higiene del personal?
R: _____
7. ¿Cuál es la principal causa de rotación de los empleados?
R: _____
8. ¿Con que frecuencia realizan entrenamiento en manejo de productos químicos?
R: _____
9. ¿Con que frecuencia reciben visitas de seguimiento de parte del proveedor?
R: _____

10. ¿En las visitas de seguimiento que realiza el proveedor que aspectos son revisados?
R: _____

11. ¿Considera que el seguimiento con respecto a las desviaciones u oportunidades encontradas en las visitas que realiza el proveedor son atendidas con efectividad y rapidez?
R: _____
12. ¿En las auditorias que reciben se han encontrado desviaciones con respecto a la calidad del producto químico que utilizan?
R: _____

ANEXO 2 ENCUESTA

Reducción gastos en Productos Químicos Marca Dennys

Buen día, somos estudiantes de maestría de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y estamos realizando una investigación sobre el alto consumo en productos químicos en los restaurantes de la marca Dennys. Agradeceríamos su participación voluntaria para contestar este cuestionario, los datos serán manejados de forma confidencial.

¡De antemano muchas gracias por su colaboración!

Parte 1

Nombre: -----

Edad: ----- Dirección Actual-----

Sexo: _____ Escolaridad: _____

Puesto Actual: _____

Antigüedad en la empresa: -----

Antigüedad en el puesto-----

Parte 2

1. ¿Considera que el entrenamiento que recibe con respecto al manejo de productos químicos evita desperdicios de estos?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

2. ¿Considera que la frecuencia con la que recibe el entrenamiento es la necesaria para que Ud. maneje efectivamente los productos químicos?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

3. ¿Considera que el entrenamiento sobre el manejo en productos químicos es el apropiado para que Ud. pueda aprender con facilidad sobre el manejo de estos?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

4. ¿Considera que la programación del entrenamiento en productos químicos es el adecuado para que Ud. pueda asistir oportunamente a las capacitaciones?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

5. ¿Considera que la supervisión que recibe de parte del equipo gerencial es oportuna y efectiva?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

6. ¿Considera que el equipo gerencial se preocupa por que los productos químicos se utilicen de acuerdo con los procedimientos establecidos?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

7. ¿Considera que el proceso de supervisión se cumple de acuerdo con un proceso estructurado?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

8. ¿Considera que la frecuencia en que es supervisado principalmente en las horas picos del restaurante es la apropiada para que no haya desperdicios en productos químicos?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

9. ¿Considera que la rotación de personal influye para que los productos químicos no sean utilizados correctamente?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

10. ¿Considera que un plan de retención disminuiría la rotación de personal?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

11. ¿Considera que en la mayoría de los casos el mal manejo de los productos químicos se da en los asociados recién ingresados a la compañía?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

12. ¿Considera que si la rotación disminuye habría un mejor control con respecto al uso de productos químicos?

Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--	-------------------------------------	--

ANEXO 3 FOTOGRAFÍAS RECORRIDO

