



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Título:

Sistemas de aseguramiento de calidad en el servicio gastronómico del
Laboratorio Gastronómico Uleam

Autora:

Gema Milena Macias Suárez

Tutora:

Maria Rosario Álava

Unidad Académica:

Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica.

Carrera:

Gastronomía.

Manta, 08 de agosto de 2024

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-05-IT-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la carrera Gastronomía de la Unidad Académica de Formación Técnica y Tecnológica (UAFTT) de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Titulación bajo la autoría del estudiante Macias Suarez Gema Milena, legalmente matriculado/a en la carrera de Gastronomía, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de **96** horas, cuyo tema del proyecto es "Sistemas de aseguramiento de calidad en el servicio gastronómico del laboratorio gastronómico Uleam".

El presente trabajo de titulación ha sido desarrollado en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 12 de Agosto del 2024.

Lo certifico,



Lic. Maria Rosario Alava
Docente Tutor(a)
Área: Gastronomía

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado toda vez que la asignatura de titulación esté aprobada por el estudiante.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe la presente:

Gema Milena Macias Suarez Estudiante de la Carrera de Tecnología Superior de Gastronomía, declaramos bajo juramento que el presente proyecto integrador cuyo título: “Sistemas de aseguramiento de calidad en el servicio gastronómico del laboratorio Gastronómico Uleam”, previa a la obtención del Título de Modalidad Emprendimiento, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultando las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Manta, 08 de agosto de 2024

Gema Macias.

Gema Milena Macias Suarez

1314688613

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Titulación con modalidad Proyecto Integrador, titulado: “Sistemas de aseguramiento de calidad en el servicio gastronómico del Laboratorio Gastronómico Uleam” de su autora: *Gema Milena Macias Suarez* de la Carrera “**Tecnológica Superior en Gastronomía**”, y como Tutor del Trabajo el/ella María Rosario Álava.

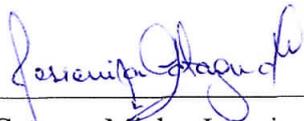
Manta, septiembre 2025.



Ing. Farfán Tigre Angela
PRESIDENTE TRIBUNAL



Ing. María Rosario Álava
TUTORA



Ing. Catagua Mieves Jesenia
PRIMER MIEMBRO TRIBUNAL



Lic. Mendoza Balcázar Jessica
SEGUNDO MIEMBRO TRIBUNAL

Gema Macias.

Gema Milena Macias Suarez

1314688613

AGRADECIMIENTO

Le agradezco plenamente a mis familiares cercanos, a Dios por darme la oportunidad de haber concluido esta experiencia y ser parte de este logro.

A todos mis docentes por su guía y enseñanza, que compartieron sus conocimientos con cada uno de sus estudiantes.

A mi tutora que resolvió cada una de nuestras dudas y nos ayudó hacer un buen proyecto de titulación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una buena persona y así poder alcanzar este objetivo, a Dios que a pesar del tiempo y los obstáculos me permitió cumplir esta meta. y a aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron para el logro de mis objetivos.

RESUMEN

La presente investigación realizada sobre “El Sistema de Aseguramiento de la Calidad en el Servicio Gastronómico”. La investigación se realizó en el Laboratorio Gastronómico de la Universidad laica Eloy Alfaro (ULEAM), con el fin de cumplir nuevas características que consiste en mejorar la gestión de la inocuidad en el Laboratorio.

Para garantizar la calidad y la inocuidad de los alimentos, es fundamental seguir buenas prácticas de cadena alimentaria. Esto incluye la correcta manipulación de alimentos, el mantenimiento de la higiene en la cocina, el control de la temperatura de los alimentos, entre otros aspectos. Además, es importante realizar un seguimiento constante de los procesos para identificar posibles desviaciones y corregirlas a tiempo.

El aseguramiento de calidad en un laboratorio gastronómico es una práctica indispensable que abarca desde la prevención de errores hasta la optimización de procesos y la implementación de medidas de seguridad alimentaria. Estas acciones, en conjunto, no solo garantizan la satisfacción del cliente, sino que también fortalecen la posición del laboratorio como un referente de excelencia en el ámbito gastronómico.

PALABRAS CLAVE

Calidad, Aseguramiento, inocuidad, Buenas prácticas de cadena alimentaria.

1ABSTRACT

The present research conducted on "The Quality Assurance System in the Gastronomic Service" was carried out at the Gastronomic Laboratory of the Eloy Alfaro Lay University (ULEAM), with the aim of meeting new characteristics that consist of improving the management of food safety in the Laboratory.

To ensure food quality and safety, it is essential to follow good food chain practices. This includes the correct handling of food, maintaining kitchen hygiene, controlling food temperatures, among other aspects. Additionally, it is important to constantly monitor processes to identify potential deviations and correct them in time.

Quality assurance in a gastronomic laboratory is an indispensable practice that encompasses everything from error prevention to process optimization and the implementation of food safety measures. These actions, taken together, not only ensure customer satisfaction but also strengthen the laboratory's position as a benchmark of excellence in the gastronomic field.

KEYWORDS

Quality, Good practices in the food chain, food safety, assurance.

ÍNDICE

CERTIFICACION DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	1
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
DEDICATORIA.....	4
RESUMEN.....	5
PALABRAS CLAVE.....	5
1ABSTRACT.....	6
KEYWORDS.....	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. TITULO.....	9
Sistemas de aseguramiento de calidad en el servicio gastronómico del Laboratorio Gastronómico Uleam.....	9
1.2. INTRODUCCIÓN.....	9
1.3. PROBLEMA.....	10
1.6. METODOLOGÍA.....	13
1.6.1. Procedimiento.....	13
1.6.2. Técnicas.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. DEFINICIONES.....	18
2.3. HACCP.....	22
CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	34
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
4.1. CONCLUSIONES.....	50
4.2. RECOMENDACION.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Diagrama de Ishikawa	11
Ilustración 2	20
Ilustración 3	24
Ilustración 4	41
Ilustración 5	43
Ilustración 6	44
Ilustración 7	45
Ilustración 8	54
Ilustración 9	55
Ilustración 10	56
Ilustración 11	57

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. TITULO

Sistemas de aseguramiento de calidad en el servicio gastronómico del Laboratorio Gastronómico Uleam

1.2. INTRODUCCIÓN

El aseguramiento de calidad es un conjunto integral de actividades y procesos sistemáticos diseñados e implementados para garantizar que un producto o servicio cumpla con los requisitos de calidad especificados. Este enfoque abarca una amplia variedad de medidas y controles que buscan asegurar la excelencia y la consistencia en los resultados finales. Su objetivo primordial es proporcionar confianza tanto a la organización que produce el servicio o producto como a sus clientes, quienes necesitan estar plenamente informados del tipo de servicio que el establecimiento ofrece. Además, es fundamental que los clientes conozcan los procedimientos y prácticas destinados a garantizar que los alimentos y servicios ofrecidos en un establecimiento gastronómico cumplan con rigurosos estándares de calidad y seguridad.

El aseguramiento de calidad va más allá de simplemente prevenir errores y defectos. También se centra en optimizar la eficiencia y efectividad de todos los procesos involucrados, estableciendo y manteniendo las expectativas del cliente de manera consistente y predecible. Esta consistencia se logra a través de una serie de acciones clave, como la implementación de programas de capacitación continua para el personal, la evaluación periódica y el seguimiento detallado de los procesos, y la implementación de un sistema de gestión de calidad bien estructurado. En el laboratorio gastronómico, estas prácticas pueden ofrecer una amplia gama de beneficios significativos. Entre estos beneficios se incluye la garantía de que los productos sean

consistentes y uniformes, asegurando que los alimentos y recetas desarrolladas mantengan un nivel constante de calidad superior.

Este aspecto se centra en la implementación de prácticas de higiene y manipulación segura de los alimentos, con el objetivo de reducir al mínimo el riesgo de contaminación y prevenir enfermedades transmitidas por los alimentos. Al adherirse a estos estándares, se protege la salud de los consumidores y se promueve un entorno alimentario seguro y confiable.

Cumplir con una norma específica de calidad no solo asegura que el laboratorio cumple con las normativas y estándares de seguridad alimentaria, sino que también evita posibles sanciones y problemas legales que podrían surgir del incumplimiento. Este cumplimiento reglamentario es esencial para mantener la integridad y reputación del establecimiento, así como para asegurar la confianza continua de los clientes en los servicios y productos ofrecidos.

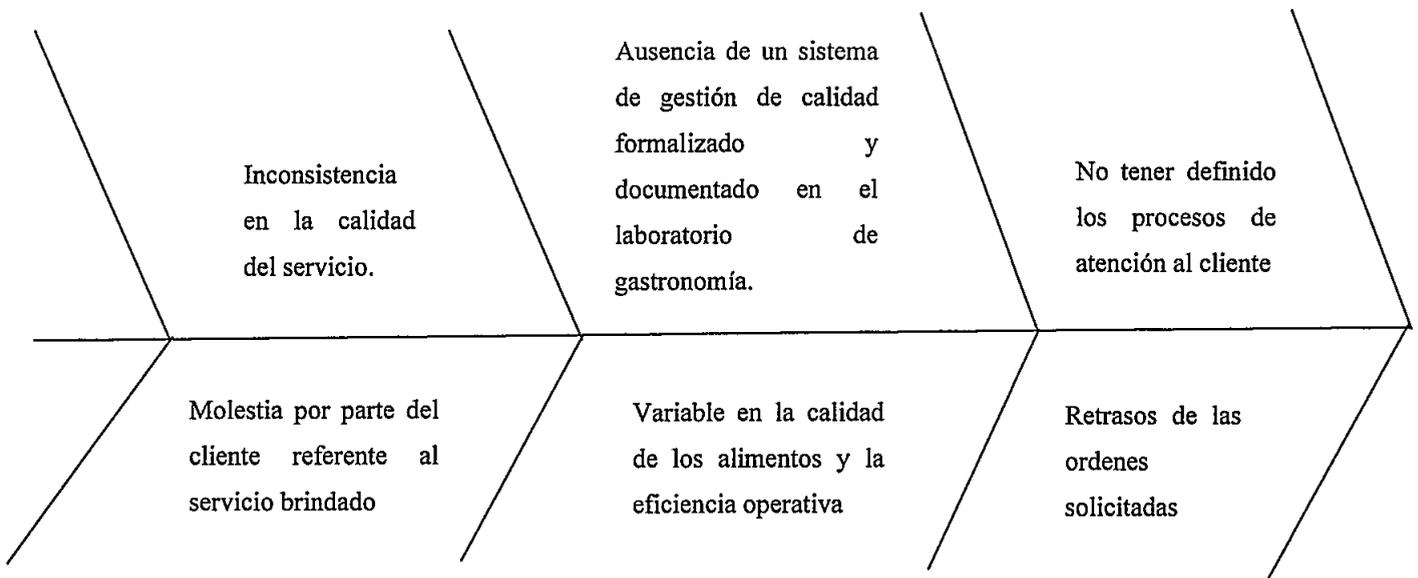
1.3. PROBLEMA

El laboratorio de gastronomía de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) ofrece servicios gastronómicos a la comunidad universitaria, incluyendo estudiantes, profesores y personal administrativo. Sin embargo, se ha identificado una inconsistencia en la calidad del servicio, manifestada en la variabilidad de la calidad de los alimentos, la atención al cliente y la eficiencia operativa. Estos problemas afectan la satisfacción de los usuarios y la reputación del laboratorio como un centro de excelencia gastronómica. La ausencia de un sistema de gestión de calidad formalizado y documentado agrava la situación, ya que dificulta la implementación de estándares consistentes y la mejora continua de los procesos.

Ilustración 1

Diagrama de Ishikawa

CAUSAS



EFECTOS

1.4. JUSTIFICACIÓN

El laboratorio de gastronomía de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) juega un papel fundamental en la comunidad universitaria, proporcionando servicios gastronómicos esenciales a estudiantes, profesores y personal administrativo. No obstante, se ha detectado una inconsistencia en la calidad del servicio, lo cual repercute negativamente en la satisfacción de los usuarios y en la reputación del laboratorio como un centro de excelencia gastronómica. Las áreas problemáticas incluyen la variabilidad en la calidad de los alimentos, la atención al cliente y la eficiencia operativa.

Estas inconsistencias son sintomáticas de la falta de un sistema de gestión de calidad formalizado y documentado. Sin un sistema de este tipo, es difícil establecer y mantener estándares consistentes y fomentar la mejora continua de los procesos. La implementación de un sistema de gestión de calidad traería varios beneficios clave:

- Mejora en la Calidad de los alimentos
- Atención al Cliente
- Eficiencia Operativa
- Reputación del Laboratorio
- Mejora Continua

En conclusión, la adopción de un sistema de gestión de calidad formalizado y documentado es esencial para abordar las inconsistencias actuales y asegurar un servicio gastronómico de alta calidad en el laboratorio de la ULEAM. Esto no solo mejorará la satisfacción de los usuarios, sino que también consolidará la reputación del laboratorio como un referente de excelencia en la gastronomía universitaria.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Desarrollar un sistema de gestión de calidad para el servicio gastronómico del laboratorio de gastronomía de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) que permita mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

1.5.2 Objetivos Específicos

- **Determinar los elementos del sistema de gestión de calidad** que serán implementados en el servicio gastronómico del laboratorio.
- **Diseñar un manual de calidad del servicio gastronómico**, que incluya procedimientos, políticas y estándares de calidad.
- **Diseñar un sistema de evaluación y retroalimentación**, que permita monitorear y mejorar continuamente los procesos y la calidad del servicio.

1.6. METODOLOGÍA

1.6.1. Procedimiento

La recolección de datos se realiza mediante la búsqueda exhaustiva de literatura relevante en bases de datos académicas, bibliotecas y sitios web oficiales de organismos normativos. Se seleccionan aquellos documentos que aporten información significativa para cumplir con los objetivos específicos planteados:

1. **Determinar los elementos del sistema de gestión de calidad:** Se revisarán normativas y estudios teóricos sobre los componentes esenciales de un SGC, como la planificación de la calidad, control de calidad, aseguramiento de la calidad de productos y servicios, lo cual se traduce en mayor satisfacción del cliente, reducción de costo y un mejor posicionamiento en el mercado.

2. **Diseñar un manual de calidad del servicio gastronómico:** Se analizarán la estructura y contenido de manuales de calidad existentes en la industria alimentaria, identificando las mejores prácticas para su implementación en el laboratorio gastronómico como estructura organizacional, gestión de servicio, gestión de cocina, documentaciones y registro.

Este manual debería ser revisado y actualizado regularmente para reflejar las mejoras continuas y los cambios en el entorno del servicio gastronómico.

3. **Implementar un sistema de evaluación y retroalimentación:** Se examinarán metodologías para la capacitación efectiva del manual de gestión de calidad del servicio del laboratorio gastronómico y un sistema de retroalimentación efectivo, que permita analizar el impacto que tiene dicho documento, incluyendo técnicas de recolección de datos y análisis de la satisfacción.

1.6.2. Técnicas

1.6.2.1. Técnicas de Investigación

Revisión bibliográfica

Una revisión bibliográfica es un análisis exhaustivo de la literatura existente sobre un tema específico. Su objetivo principal es recopilar, sintetizar y evaluar la información relevante para proporcionar una visión clara y actualizada del estado de conocimiento en esa área como definir el tema o la pregunta de investigación, buscar literatura, evaluar fuentes. La revisión bibliográfica es fundamental en la investigación académica y científica.

Nos puede ayudar en varios aspectos importantes de la investigación y el desarrollo del conocimiento de contextualizar la investigación, identificar vacíos del conocimiento, evitar duplicación de esfuerzo, desarrollar la hipótesis y objetivos.

La información bibliográfica es una herramienta crucial que ayuda a construir una base sólida sobre la cual se puede desarrollar y justificar una investigación.

1.6.2.2. Elaboración de un manual:

¿Cuáles son los puntos importantes de que debería llevar una manual de gestión de calidad?

1. Introducción

- Propósito del Manual: Explicar la finalidad y la importancia del manual de gestión de calidad.
- Alcance: Definir el alcance del manual, especificando las áreas y procesos que abarca.

2. Descripción de la Organización

- Visión y Misión: Incluir las declaraciones de visión y misión de la organización.
- Valores y Principios: Detallar los valores y principios que guían la organización.

3. Política de Calidad

- Declaración de la Política de Calidad: Describir la política de calidad de la organización, sus compromisos y objetivos.

4. Estructura Organizacional

- Organigrama: Incluir un organigrama detallado que muestre la estructura organizacional.
- Roles y Responsabilidades: Definir claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo en relación con la gestión de calidad.

5. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

- Descripción del SGC: Explicar el sistema de gestión de calidad adoptado por la organización.
- Documentación del SGC: Listar y describir todos los documentos que forman parte del SGC, incluyendo manuales, procedimientos, instrucciones y registros.

6. Procesos y Procedimientos

- Mapeo de Procesos: Incluir diagramas de flujo o mapas de procesos para cada área clave.
- Procedimientos Operativos Estándar (POE): Documentar los procedimientos detallados para cada proceso, especificando los pasos, responsables y los estándares a cumplir.

7. Gestión de Recursos

- Recursos Humanos: Describir los procesos de selección, capacitación y evaluación del personal.
- Infraestructura y Ambiente de Trabajo: Incluir información sobre las instalaciones, equipos y condiciones de trabajo necesarias para mantener la calidad.

8. Evaluación y Medición

- Indicadores de Desempeño: Definir los indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar la eficacia de los procesos.
- Auditorías Internas: Detallar el proceso de auditorías internas, incluyendo la frecuencia, el alcance y los responsables.
- Satisfacción del Cliente: Describir cómo se mide y se gestiona la satisfacción del cliente.

9. Control de Documentos y Registros

- Control de Documentos: Explicar cómo se gestionan y controlan los documentos dentro del SGC.
- Control de Registros: Describir cómo se almacenan, protegen y acceden los registros de calidad.

10. Gestión de No Conformidades

- Identificación y Registro: Detallar el proceso para identificar, registrar y clasificar las no conformidades.
- Acciones Correctivas y Preventivas: Explicar los procedimientos para implementar y seguir acciones correctivas y preventivas.

11. Mejora Continua

- Enfoque de Mejora Continua: Describir cómo la organización busca continuamente mejorar sus procesos y productos.
- Revisión de la Dirección: Incluir los procedimientos para las revisiones periódicas de la dirección, asegurando que el SGC se mantenga adecuado y efectivo.

12. Cumplimiento Normativo

- Normativas y Estándares: Enumerar las normativas y estándares aplicables que la organización debe cumplir.
- Evaluación de Conformidad: Describir cómo se asegura el cumplimiento de estas normativas y estándares.

13. Comunicación y Difusión

- Comunicación Interna: Explicar los métodos y canales de comunicación interna relacionados con la gestión de calidad.
- Difusión del Manual: Asegurar que todos los empleados tengan acceso al manual y comprendan su contenido.

14. Anexos y Apéndices

- Formularios y Plantillas: Incluir cualquier formulario o plantilla relevante que se utilice en el SGC.
- Glosario de Términos: Proveer un glosario con términos y definiciones clave utilizados en el manual.

Estos puntos garantizan que el manual de gestión de calidad sea una herramienta eficaz para dirigir y controlar los procesos, asegurar la calidad del producto o servicio, y fomentar una cultura de mejora continua en la organización.

1.6.2.3. Recolección de datos y análisis de satisfacción del cliente

Este resumen refleja cómo la encuesta y la implementación de un manual de calidad pueden contribuir al éxito del laboratorio gastronómico, mejorando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. DEFINICIONES

2.1.1. Laboratorio gastronómico

Un laboratorio gastronómico es un espacio dedicado a la investigación y experimentación culinaria, en los laboratorios los chefs y estudiantes trabajan juntos para explorar nuevas técnicas de cocina, ingredientes innovadores y combinaciones de sabores. El objetivo es crear experiencias gastronómicas únicas y mejorar la comprensión de los procesos culinarios.

Estos laboratorios a menudo usan tecnología avanzada y métodos científicos para desarrollar nuevas recetas y mejorar la existentes.

Se ha elaborado un organigrama estructural de la coordinación de gastronomía en donde se expone los cargos de cada uno del personal involucrado que son indispensables para ayudar a incrementar la productividad y la gestión administrativa. (Villarreal, 2021, pág. 6)

Diseño de un laboratorio gastronómico como escenario de aprendizaje para la carrera de gastronomía se cumplieron los objetivos de identificar características, determinar necesidades y proponer un diseño técnico, administrativo y financiero de un escenario de aprendizaje para los estudiantes de la carrera de gastronomía.

Se concluye que el diseño del laboratorio gastronómico para la carrera de gastronomía dará a los estudiantes mayores oportunidades al momento de realizar sus

prácticas preprofesionales, desempeñando sus actividades con destrezas y habilidades a la vez que tendrán mejores competencias en el ámbito laboral.

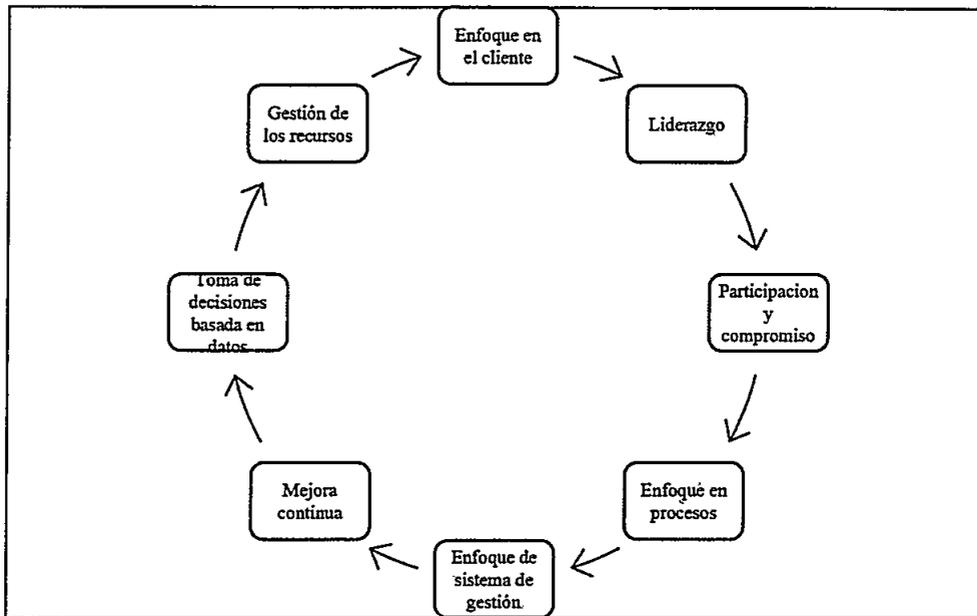
2.1.2. Normas iso 9001

La iso 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (Yañez, 2008, pág. 3)

Pone un fuerte énfasis en la satisfacción al cliente, asegurando que los productos y servicios cumplen con los requisitos al cliente. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con los requisitos del cliente, también promueve el uso de un enfoque basados en procesos para gestionar las actividades de la organización.

Las normas ISO 9001 son un conjunto de estándares internacionales que establecen los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC) en una organización. Su objetivo principal es garantizar que las organizaciones puedan cumplir consistentemente con los requisitos del cliente y mejorar continuamente sus procesos y productos. Estas normas se basan en varios principios de gestión de la calidad, incluyendo un fuerte enfoque en el cliente, la participación de la alta dirección, un enfoque basado en procesos, y la mejora continua.

Ilustración 2



2.1.3. Perspectiva de los laboratorios gastronómicos

En España, los laboratorios gastronómicos se distinguen por su destacada innovación y creatividad en el ámbito culinario, convirtiéndose en referentes en la investigación y desarrollo de nuevas técnicas y conceptos en la gastronomía. Un ejemplo prominente de esto es el Basque Culinary Center, ubicado en San Sebastián. Este centro de excelencia se dedica a la investigación y al desarrollo en el campo culinario con un enfoque multidisciplinario que integra la ciencia, la tecnología y la gastronomía. El Basque Culinary Center no solo explora nuevas tendencias y técnicas culinarias, sino que también emplea herramientas avanzadas como la gastronomía molecular, equipos de sous-vide, y otras tecnologías emergentes para transformar la forma en que se preparan y se presentan los alimentos.

La gastronomía en España es un sector de gran relevancia que ha ganado una notable aceptación tanto a nivel nacional como internacional. Este sector es conocido por su vasta variedad de platos y condimentos, los cuales varían de una región a otra, reflejando la diversidad cultural y gastronómica del país. Los ingredientes autóctonos, las técnicas tradicionales y las influencias regionales se combinan para crear una oferta culinaria única que distingue a la gastronomía española en el escenario global. Las innovaciones y la creatividad en los laboratorios gastronómicos no solo preservan y