



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA PLANTA DE COCINA  
INDUSTRIAL EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN GRUPO RIBA  
SMITH**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN  
INGENIERÍA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**Tutora: Marícela I. Rodríguez C.**

**Autor: Gabriel Tuñón**

**Ciudad de Panamá, octubre de 2022**



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA PLANTA DE COCINA**  
**INDUSTRIAL EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION GRUPO RIBA SMITH**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN**  
**INGENIERÍA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**Autor: Gabriel Tuñón**

**Ciudad de Panamá, octubre de 2022**



Ciudad de Panamá, 30 de junio de 2022

Profesor

Nagib Yassir

Coordinador del Comité de Titulación de Estudios de Grado y Postgrado Presente

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Pasantía de Extensión Ocupacional Profesional por el Bachiller, Gabriel David Tuñón Araúz, para optar al grado de **LICENCIADO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**, considero que el trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

<Firmado en el original>

Maricela I. Rodríguez C.



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA**

**Estudiante:** Gabriel David Tuñon Arauz

**Tutor (a):** Ing. Maricela I. Rodríguez C.

**Correo electrónico del participante:**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA PLANTA DE COCINA INDUSTRIAL EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION DEL GRUPO RIBA SMITH (R/S).**

SESIÓN	FECHA	HORA REUNIÓN.	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	15/05/2022	10:00	Selección de empresa para realizar pasantía	.
2	17/05/2022	20:00	Elección de tutora académica	La profesora Maricela Rodríguez aceptó ser la tutora académica
3	17/05/2022		Inicio de la pasantía	Se realizó inducción para cumplir con las normativas de la empresa
4	23/05/2022	18:00	Estructura de informe	Se conoció los lineamientos requeridos para el informe
5	10/07/2022		Identificación de oportunidades de mejora	

<b>6</b>	14/07/2022		Exponer la estructura y las problemáticas identificadas	
<b>7</b>	17/07/2022		Elaborar propuesta para mejorar	

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA EMPRESA COCINA INDUSTRIAL DEL GRUPO RIBA SMITH**

**Comentarios finales acerca de la investigación:** Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo relacionado de la titulación arriba mencionada.

<Firmado en el original>

Firma

Firma

## **DEDICATORIA**

Primero que todo le doy gracias a Dios por haberme permitido lograr una meta más en mi camino ya que sin él no seríamos nada a él sea la honra, este trabajo se lo dedico a mi esposa e hijos por apoyarme a ser mejor cada día y sean parte de este logro.

**Gabriel Tuñón**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a mi familia ya que se vivieron momentos difíciles en esta pandemia

Y me brindaron su comprensión y apoyo para lograr con mucho esfuerzo sacar la carrera adelante en especial a mi esposa Ariadne Batista gracias por escucharme cuando más lo necesite y brindarme tu apoyo, fuiste una voz de aliento en este arduo camino.

A mi tutora, la ingeniera Maricela I. Rodríguez C., por sus valores, vocación y don de servicio; por siempre estar atenta y a la disposición, por compartir los conocimientos que ha adquirido a lo largo de su admirada profesión y demostrar un nivel muy alto de profesionalismo y rebasar mis expectativas.

A todo el personal docente y administrativo que estuvo involucrado en mi formación académica, siendo pieza clave en mi crecimiento, no solamente académico, sino también personal.

Al grupo Riba Smith por darme la oportunidad de realizar mi pasantía de extensión ocupacional profesional, la cual ha sido una experiencia enriquecedora para enfrentar la vida laboral.

A todos ellos, muchas gracias.

**Gabriel Tuñon**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	1
PORTADA INTERNA .....	2
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	3
INFORME DE ACTIVIDA DESDE TUTORÍA.....	4
DEDICATORIA .....	6
AGRADECIMIENTO .....	7
ÍNDICE GENERAL.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA .....	13
1.1 Antecedentes de la acción de la ingeniería en el tiempo.....	13
1.2. Definición de la carrera.....	15
1.3. Antecedentes de la empresa .....	15
1.4 Misión de la empresa .....	18
1.5 Visión de la empresa.....	19
1.6 Estructura organizacional .....	19
1.7 Descripción de la actividad de la empresa .....	20
1.8 Productos .....	21
1.9 Departamento donde se realizó la pasantía.....	23
1.10 Descripción del departamento.....	24
1.11 Estructura organizacional del departamento.....	25
1.12 Descripción del cargo ocupado .....	25
1.13 Importancia del departamento en el engranaje de la organización.....	26



CAPITULO II. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA.....	27
2.1 Funciones realizadas .....	27
2.2 Análisis de desempeño.....	28
2.3 Limitaciones o dificultades.....	31
2.4 Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional.....	31
2.5 Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada .....	32
2.6 Cronograma de actividades .....	33
CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL .....	34
3.1 Descripción de la problemática observada.....	34
3.2 Alternativas de solución a la problemática planteada.....	34
Conclusiones.....	37
Referencias .....	38
Anexos .....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1 Logo de la Empresa.....	17
Figura2.Estructura organizativa de R/S.....	20
Figura3.Productos Lácteos.....	21
Figura4.Productos de Panificación.....	22
Figura5.Productos Cárnicos.....	23
Figura6.Estructura Organizacional del departamento de producción.....	25



**REPUBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA EMPRESA DEL GRUPO RIBA  
SMITH EN EL DEPARTAMENTO DE COCINA INDUSTRIAL**

**Autor:** Gabriel Tuñon

**Tutora:** Maricela I. Rodríguez C.

**Año:** 2022

**RESUMEN**

En este informe se resumen las actividades realizadas en la empresa **Grupo Ribas Smith (R/S)**, en el Departamento de producción de **Cocina Industrial**, realizando tareas de producción y verificación de calidad. Dichas tareas están en armonía con el perfil profesional de la **Licenciatura en Ingeniería Industrial con énfasis en Calidad y Productiva**. La pasantía se centró en promover, desarrollar y mantener las prácticas de calidad y productividad donde se me permitió mejorar la producción de ciertos productos y coordinar la producción de los mismo de principio a fin e implementar un plan de reducción de horas extra y verificar el método 5'S en la planta de **Cocina Industrial Ribas Smith**. El enfoque es que la planta depende directamente de la calidad del proceso realizado, por lo que se trata de evitar perder tiempo esperando resultados y esta práctica tuvo como objetivo general implementar el sistema de las 5 en un área clave de la empresa; como meta específica, concretar los pasos establecidos en la metodología y definir métricas para identificar las mejoras que brinda el plan de implementación.

**Palabras claves:** implementación, mejoras, objetivos, concretar, procesos.



**REPUBLICA DE PANAMÁ**  
**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA EMPRESA DEL GRUPO RIBA  
SMITH EN EL DEPARTAMENTO DE COCINA INDUSTRIAL**

**Autor:** Gabriel Tuñon

**Tutora:** Maricela I. Rodríguez C.

**YEAR: 2022**

**ABSTRACT**

This report summarizes the activities carried out in the grupo **Ribas Smith(R/S)** Company, in the **Industrial Kitchen production Department**, carrying out production and quality verification tasks. Are in harmony with the profesional profile of the Bachelor of Industrial Engineering with an emphasis on quality and productivito. The internship focused on promoting, developing and maintaining quality and productivita practices where I was helped to improve the production of certain products and coordinante their production from start to finish and implement a plan to reduce overtime and verify the method 5'S at the **Ribas Smith Industrial Kitchen plant**. The approach is that the plant depends directly on the quality of the process carried out, so it is about avoiding waiting for results and this practice has the general objetivo of implementing the 5'S system in a key área of the company; as a specific goal, specify the steps established in the methodology and define metrics to identify the improvements provided by the implementation plan.

Keywords: implementation, improvements, objectives, specify, processes

## **CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA**

### **1.1 Antecedentes de la acción de la ingeniería en el tiempo**

La ingeniería es una profesión en la que el conocimiento de las ciencias básicas se aplica al uso eficaz de los materiales y las fuerzas de la naturaleza con el fin de atender las crecientes necesidades del ser humano. Su desarrollo ha estado vinculado a la mejora de la calidad de vida de los pueblos, ya que refleja como la humanidad ha adaptado el mundo a sus necesidades a partir de los logros técnicos que fue alcanzando. Desde la edad media se desplegó una genuina revolución técnica en diferentes disciplinas, como la minería, el correo, la cartografía, el censo poblacional, los viales para desarrollo de carreteras, puentes, canales, esclusas y túneles. En el Renacimiento se desata la vida intelectual en Europa y dentro de ella la ingeniería y las ciencias. El profesor Lockard de la Universidad de Wisconsin, expresa: “La globalización echó por vez primera sus raíces entre los siglos XI y XVI...”, en los que se iniciaron los grandes descubrimientos científicos y técnicos. Sin embargo, hasta fines del siglo XVIII no existía la profesión de ingeniero como la conocemos hoy. Se construía intuitivamente, sobre la base de ensayo y error según la tradición heredada.

En Europa, con la DECLARACIÓN DE LA SORBONA de 25 de mayo de 1998 aparece por primera vez el concepto de Espacio Europeo de Educación Superior. En dicha declaración, se manifestó el deseo de crear una zona europea dedicada a la educación superior. Con posterioridad, a través de la declaración de Bolonia de 19 de junio de 1999, se delimitaron los pasos a seguir en este ambicioso proceso de convergencia. Luego, en el COMUNICADO DE PRAGA de 19 de mayo de 2001 se introdujeron algunas líneas adicionales: el aprendizaje a lo largo de la vida, la cohesión social, la igualdad de oportunidades y la calidad de vida; el rol activo de las Universidades, de las instituciones de educación superior y de los estudiantes en el desarrollo del proceso de convergencia, con sistemas de garantía de la calidad y de mecanismos de certificación y de acreditación. Como consecuencia de la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior, actualmente estamos

asistiendo a un cambio en la organización del mapa de las carreras en la Universidad europea. Uno de los estudios con mayor salida profesional, al estar la demanda de estos titulados en constante crecimiento, es la Ingeniería de Organización. También debemos aclarar que este ingeniero de organización es el Industrial Engineering en terminología americana) (Canós et al, 2009).

Los estudios de Ingeniero Industrial son básicos para el desarrollo económico de nuestra sociedad. La rama industrial se compone de cuatro ingenierías básicas: mecánica, eléctrica, química y de organización (Elsayed,1999). En las cuales el ingeniero superior puede ser capaz de: innovar, trabajar en un contexto interdisciplinar, ejercer como generalista o especialista, adaptarse a las nuevas orientaciones y avances tecnológicos. Así un ingeniero de organización tiene una característica diferenciadora, y es que requiere una base matemática y estadística mucho más amplia y sólida que las otras ramas de la ingeniería (Canós et al, 2009).

En definitiva, los ingenieros de organización son necesarios en cualquier situación donde haya que utilizar recursos escasos de la manera más eficiente posible (Gallwey, 1992). En este entorno, una de las maneras de lograr cierta competitividad es dotar a la sociedad de ingenieros de organización que sean capaces de trabajar en entornos complejos e independientes, aprovechando las tecnologías actuales y canalizando la energía de las personas a su cargo.

Mientras que en EE. UU. el gobierno federal comenzó, en 1862, a apoyar la educación superior, dando un mayor impulso a la educación en ingeniería, haciendo posible un acercamiento más científico a problemas técnicos, con lo cual la profesión de ingeniería comenzó a diversificarse (NRC, 1985). Es así como la ingeniería industrial inicia como un área de la ingeniería mecánica, desarrollada para sistematizar aún más los procesos de fabricación. Sin embargo, la carrera de ingeniería industrial tradicional que hoy conocemos nace de los estudios de Taylor como "diseño de trabajo" y "método de estudio". Como el interés en la ingeniería industrial creció, otras áreas se han desarrollado y convirtiéndose en componentes principales en el campo de estudio en ingeniería industrial como, por ejemplo:

gestión de la tecnología, gestión de operaciones, gestión de calidad e ingeniería de gestión.

## 1.2. Definición de la carrera

El Instituto de Ingenieros Industriales (IIE, por sus siglas en ingles), define a la ingeniería industrial como: Lo concerniente con el diseño, mejoramiento e instalación de los sistemas integrados de personas, materiales, información, equipo y energía, soportado por el conocimiento especializado y la habilidad en las Matemáticas, la Física y las Ciencias Sociales que, junto con los principios y métodos de análisis de la ingeniería y el diseño, especifican, predicen y evalúan los resultados que serán obtenidos de cada uno de los sistemas de la industria” (IIE, 1996).

El ingeniero de Productividad y Calidad posee competencias para efectuar la gestión estratégica de la productividad y la calidad en todo tipo de organizaciones y en todos los procesos, proyectos o áreas.

Puede diseñar, planear, ejecutar, controlar y efectuar mejoramiento continuo a los procesos así para, gerenciar, gestionar, evaluar y auditar proyectos, y efectuar consultoría de sistemas de gestión de producción y calidad, con responsabilidad social y ambiental con miras a lograr la competitividad de las organizaciones.

Formar ingenieros de productividad y calidad que gestionen los sistemas organizacionales, con fundamento en la productividad y en la calidad; en un marco de responsabilidad social y ambiental.

En UNICyT la carrera posee un plan de asignaturas robustas, para formar el ingeniero industrial con especialidad en calidad y productividad, para ser competitivo en el mercado y aplicar a todo tipo de empresa, sin importar su tamaño, localización, origen de capital de inversión y/o alcance de la actividad.

## 1.3. Antecedentes de la empresa

La historia del Grupo Riba Smith comienza en la década de los 20. El Sr. José Riba Robira, con un enorme deseo de trabajar y una moral intachable, empezó su desarrollo en el negocio de la venta de abastos, con una cadena de abarroterías que se multiplicó rápidamente por toda la vieja ciudad de Panamá en lo que hoy se denomina el Casco Viejo, y sus alrededores.

Una de estas abarroterías, la más novedosa y grande, se encontraba donde hoy se erige el Supermercado Bella Vista. En 1946 el Sr. José A. Riba T., hijo del Sr. José Riba R., se asocia con el Sr. Lloyd W. Smith y juntos se proponen, como pioneros en Panamá, renovar el sistema de la venta de abastos de tal forma que el propio cliente tome los productos de las estanterías.

Allí nació el término Supermercado en nuestro país.

Muy poco tiempo después, utilizando los conocimientos de panadería que posee el sr. José A. Riba T., se decide colocar una panadería dulcería como parte integral de los supermercados. Esta novedad resultó un éxito debido a la alta calidad de los productos allí elaborados. Desde ese momento, Riba Smith se identificó con el término "Calidad" y lo convirtió en su eje central.

Con el tiempo, la panadería creció tanto que era imposible mantenerla dentro del supermercado y se creó la empresa IARSA (Industrias Alimenticias Ricas Viandas) que hoy no sólo vende a Riba Smith, sino que a otros mercados también.

El supermercado, con esa imagen de calidad que ya se daba a conocer, manejaba una gran cantidad de carne que su distinguida clientela reconocía como de la mejor calidad. La compra de carne aumentaba y se decidió mejorar la utilidad de este producto en la forma de embutido. De allí nació, también dentro de Riba Smith, la primera salchichería. La alta calidad de los productos aumentó inmediatamente la demanda y muy pronto estaba fundándose la nueva planta de embutidos y la empresa VIPSA (Viveres de Panamá).



Paralelamente en el tiempo, Riba Smith se preocupa por hacerle la vida más sencilla a la ama de casa. De allí nació la idea de vender comidas preparadas para el ama de casa las llevara al hogar.

Este concepto cobra mayor relevancia hoy en día con el hecho de que la mujer a su vez es ama de casa y profesional tiene mayor necesidad de resolver de forma integral la alimentación de su familia.



Figura 1. Logo de la empresa 1

Hoy, Delirys ha superado esa etapa inicial y produce alimentos para varias cafeterías, para la venta en los supermercados y otros clientes. Los clientes de Delirys reciben un excelente producto en la comida que consume y, por la utilización de los recursos existentes en todo el Grupo Riba Smith, lo reciben al mejor precio y con la mejor calidad.

También el Grupo Riba Smith, para asegurar la calidad de sus productos, se preocupa desde el origen; el propio campo, de brindar asesoría, financiar proyectos y cooperar con el productor en la consecución de la materia prima que es la fuente de calidad de todos los productos que procesamos. De esta forma, Riba Smith y sus

empresas afiliadas mantienen una vigilancia y apoyo con continuo a sus proveedores.

Riba Smith cuenta con departamentos de apoyo como Depósito Central, Frutas y Verduras, Artículos Caseros, Productos Artesanales, y otros.

El Grupo Riba Smith es una empresa evolucionista, desarrolladora y positivista, cuyo futuro depende de la innovación y el aporte de las nuevas ideas de todos en la empresa.

La imagen del Grupo Riba está, antes que nada, representada por la calidad de sus productos.

Física y funcionalmente, el Grupo Riba Smith está dividido en 4 empresas, 9 departamentos de apoyo y una oficina internacional.

Las cuatro empresas son Riba Smith, Víveres de Panamá, Industrias Alimenticias Ricas Viandas y Delirys.

Los nueve departamentos de apoyo son:

Desarrollo Humano, Oficina Central, Mantenimiento e Instalaciones, Sanidad, Mercadeo y Ventas, Informática, Seguridad, Compras Centralizadas, Gestión de Calidad.

#### 1.4 Misión de la empresa

Su Misión especial es exceder constantemente, con sus productos y servicios, todas las expectativas de sus clientes. Esta labor se hace posible en un ambiente de calidad total donde el producto y el servicio ofrecido son reflejo de su calidad empresarial, fundamentada sobre las bases de un desarrollo social sostenible y un desarrollo económico justo.

## 1.5 Visión de la empresa

Su Visión por ser una institución respetada y admirada por sus valores humanos, donde el beneficio del cliente y del entorno es la meta de todos sus colaboradores, donde el cliente se siente que compra productos y recibe servicios de gran valor y donde se respira un aire de armonía y alegría de trabajo.

## 1.6 Estructura organizacional

En esta sección mostramos la estructura organizacional del Grupo Riba Smith y del supermercado Riba Smith. El grupo Riba Smith presenta una estructura organizacional encabezada por la Junta Directiva, unidad responsable de trazar los planes estratégicos del grupo. Bajo su liderazgo se ubican los gerentes de tiendas y plantas de producción ....

La estructura del supermercado Riba Smith esta liderizada por el gerente general Y subgerente Y bajo su dirección se ubican todos los departamentos que podemos ver en la Figura No. 2 se muestra la estructura organizacional del Grupo Riba Smith y el organigrama del supermercado Riba Smith.

## Estructura Organizacional del Grupo Riba Smith



## Organigrama del Supermercado Riba Smith



Figura 2. estructura organizacional

### 1.7 Descripción de la actividad de la empresa

El grupo Riba Smith, S.A., tiene como objetivo aumentar la capacidad de producción y venta de los productos de sus diversas plantas dentro y fuera del país. La empresa RIMITH, perteneciente a este grupo, se encuentra ubicada en la Pita de La Chorrera en Panamá y la conforman diversos grupos: IARSA, VIPSA y DELIRYS. De estas, IARSA y VIPSA conforman el Parque Industrial Tecno Alimentario (P.I.T.A.). Dicho proyecto, fue creado por la constructora Xandri y consta de un Centro de Distribución de Mercancía Seca, operando desde finales de 2015.

IARZA: La planta está ubicada en el parque logístico la pita, se dedica al área de la panificación (panes, dulces,).

VIPSA: La planta está ubicada en el parque logístico la pita, se dedica a la producción de productos (cárnicos, embutidos, salchichería).

DELIRYS: La planta está ubicada en transístmica, se dedica a la producción de productos derivados de maíz (tortilla, empanadas, carimañolas).

RIBA SMITH: están ubicados en diversos lugares de nuestro país, por ejemplo (transístmica, bella vista, multiplaza, costa del este, brisas del golf, coronado)

Y ofrece diversos tipos de productos en sus supermercados al consumidor tales como panes, carnes empacadas, comidas empacadas etc.

## 1.8 Productos

A continuación, se especifican los productos que produce y comercializa el grupo.

- Productos lácteos: quesos, leche, yogures, chicheme, siguiendo los más altos estándares en calidad siguiendo las especificaciones, pautas, requerimientos o características que se deben utilizar de manera coherente para poder garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para cumplir con su propósito y así lograr hacer productos de calidad.



Figura 3. Productos lácteos

- **Productos de panificación:** panes, roscas, dulces, dónde se tiene una planta con alta productividad haciendo los productos reconocidos de la marca **RIMIT**.

Que son los más conocidos en el mercado panameño por su calidad.



figura 4. productos de panificación

- **productos cárnicos:** jamones, salchichas, carnes empacadas. El departamento de Gestión de Calidad se encarga de realizar el procedimiento preoperacional, que consiste en limpieza y orden, una hora antes de que empiece la faena diaria. Esto se realiza con el fin de evitar que algo salga mal durante la producción. Durante el día de producción, el equipo de trabajo del Departamento de Gestión de Calidad se encarga de revisar cada procedimiento e irrumpir que haya una falla a lo largo del proceso.

La labor diaria que realiza este departamento siempre se basa en los manuales de BPM, HACCP y SSOP (POES). Esta experiencia ha enriquecido mis conocimientos.



Figura 5. Productos cárnicos

### 1.9 Departamento donde se realizó la pasantía

La pasantía profesional fue desarrollada en el departamento de producción de la planta Cocina Industrial del grupo Riba Smith. A continuación se muestra el diagrama de la distribución de la Planta Cocina Industrial.

Diagrama de Planta Cocina Industrial



### 1.10 Descripción del departamento

El departamento de producción es el encargado de fabricar el producto, pero además de producir se ocupa de otras tareas, tales como: Analizar los productos, Por ejemplo, la calidad y durabilidad de los materiales que se utilizan en el proceso de fabricación se pueden percibir como elementos de gran importancia a la hora de determinar el valor del producto final.

El hecho de que se sigan determinados criterios en los procesos de producción, como el seguimiento de unos estándares de calidad y la adaptación a las normas ISO, también influye en la percepción de la calidad del producto. ISO hace referencia a las siglas de la Organización Internacional para la Normalización o



Estandarización de productos y servicios. Medir los tiempos de ejecución (alguno otro). Seguridad e Higiene del trabajador y la inocuidad de los productos.

Los principales objetivos del área de producción son: Coordinar e implementar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios acordados con los niveles de calidad aprobados.

### 1.11 Estructura organizacional del departamento

La gerencia encabeza la estructura, a ella le reportan los departamentos de producción, mercadeo, finanzas y personal. A continuación, la estructura organizacional de Gerencia.

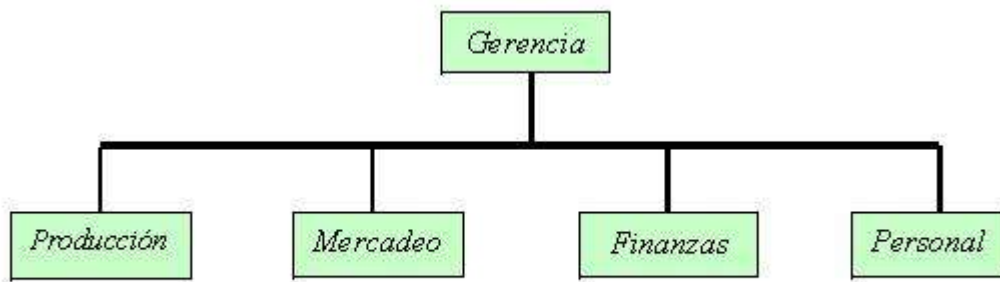


Figura 6. Estructura del departamento de producción

### 1.12 Descripción del cargo ocupado

El cargo ocupado durante la pasantía fue el de jefe de producción. El jefe de producción le reporta a: Gerente de producción y tiene bajo su liderazgo los siguientes cargos: Encargados de producción, encargados de línea, encargados de sanidad, y todos los subordinados de estos.

Entre los objetivos del cargo de jefe de producción se puede mencionar el de asegurar que la empresa lleve adelante una producción óptima y eficiente con los más altos estándares de calidad e inocuidad en la planta de Cocina Industrial.

Coordinar e implementar todos los procesos, actividades y funciones necesarias

Que se realizan en la rutina diaria, velar por la seguridad y salud de los colaboradores, por el fiel cumplimiento de las normas de bioseguridad.

Velar por el cumplimiento de las metas propuesta por la gerencia general de la empresa, el mejoramiento de las líneas de producción y optimización de los recursos que se tenga a su disposición.

### 1.13 Importancia del departamento en el engranaje de la organización

El departamento de producción en la cocina industrial grupo (Riba Smith) La importancia de producción consiste en transformar un conjunto de factores productivos (materias primas, mano de obra y equipo o maquinaria) en productos terminados de alta calidad, que comprende todo lo relacionado con la planificación económica para la fabricación de los productos, coordinación de la mano de obra, uso de materiales e instalaciones.

Ya que sus productos son muy conocidos en el mercado panameño, y esto redundan en el beneficio de la empresa y sus colaboradores ya que trabajan en una empresa prestigiosa de amplio crecimiento laboral.

que a su vez brinda productos de alta calidad para sus clientes beneficiando al crecimiento empresarial con el reconocimiento como marca (RIMIT).

herramientas y servicios, prueba de calidad de productos y entrega de estos para su comercialización o directamente al cliente.

## CAPITULO II. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

### 2.1 Funciones realizadas

El pasante al ejercer el cargo de jefe de producción, me fueron encomendadas funciones de planificación de producción, organización de personal, supervisión de tiempos de producción y control de calidad,

A continuación, se detallan las funciones realizadas, actividades y resultados logrados.

En este cargo se pudo realizar diversas actividades como:

- Coordinación de programa de producción (**anexo 1**). Se utiliza un programa para realizar la programación producción de cada departamento en la planta Cocina Industrial.
- Actualización de los documentos y archivos correspondientes a PC Y PCC. (**anexo 2**).
- Verificación y actualización de formatos donde se llevan los registros de control (temperatura, recibo de materia prima controles de lotes y fechas).
- Apoyar en las gestiones del Comité de HACCP (comunicaciones, revisiones, reuniones etc.) (**anexo 3**). Es un comité multidisciplinario, constituido con representantes del área de ingeniería, mantenimiento, microbiología, producción, control de calidad, asuntos regulatorios, desarrollo de productos y otros.
- Realizar inspecciones para validar las normativas de salud (**anexo 4**). Que se cumpla con los lineamientos de almacenado de mercancía, los letreros higiene y prevención.
- Realizar inspecciones y verificaciones de la funcionabilidad de los equipos (**anexo 5**).
- Validar que el departamento de mantenimiento cumpla con su plan de mantenimiento y la capacitación del personal de producción y sanidad para el uso correcto de los mismos

## 2.2 Análisis de desempeño

Al finalizar la práctica, la empresa realizó un análisis evaluativo con el objetivo de medir el desempeño en las tareas realizadas y la actitud mostrada a lo largo de la pasantía por el pasante.

La evaluación estuvo a cargo de la Ingeniera Gessybeth Abrego, quien ejerce el cargo de Gerente de Planta de Cocina Industrial para el grupo Ribas Smith.

La empresa dispone de un formulario denominado formulario de finalización de práctica, el cual presenta los siguientes factores a evaluar en el practicante: Disposición ante el trabajo, nivel del desempeño e informe técnico. Cada uno de posee un indicador, el cual debe ser evaluado en función a los siguientes criterios: excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente. También el evaluador debe describir las fortalezas, debilidades y observaciones adicionales.

A continuación, se muestra la evaluación realizada por la Gerente de Planta de Cocina el pasado mes de julio del 2022.



### Formulario de finalización de pasantía

Para cada indicador señale con una equis(x) su apreciación con la siguiente escala:

**Excelente:** Su actuación sobrepasa totalmente las exigencias de la pasantía.

**Muy bueno:** Su actuación sobrepasa en algunos aspectos las exigencias de la pasantía.

**Bueno:** Su actuación corresponde a los requisitos mínimos exigidos por la pasantía.

**Regular:** Su actuación en algunos aspectos se encuentra por debajo de las exigencias de la pasantía. **Deficiente:** Su actuación se encuentra muy por debajo de las exigencias de la pasantía.

#### Datos del estudiante

Nombre: Gabriel Tuñon

Cédula: 8-807-309

Área(s) o Departamento(s): Producción Cocina Industrial

	No.	Ítem	Excelente 5	Muy bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Deficiente 1
Disposición ante el trabajo	01	Cumplimiento de las normas de la empresa	X				
	02	Responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas	X				
	03	Cumplimiento del horario de trabajo	X				
	04	Cooperación ante cualquier tarea	X				
	05	Iniciativa, toma de decisiones y aporte de ideas	X				
	06	Relaciones interpersonales	X				
	07	Manejo del lenguaje oral y escrito	X				
	08	Manejo de métodos, procedimientos y técnicas de trabajo	X				
Nivel de desempeño	09	Manejo y conservación de instrumentos y herramientas de trabajo	X				
	10	Planificación y organización de las tareas	X				
	11	Criterio para la solución de problemas	X				
	12	Ejecución de las tareas encomendadas	X				
	13	Actuación ante situaciones imprevistas	X				
	14	Muestra dominio teórico-práctico en el área profesional	X				
Informe técnico	15	Entrega oportuna de reportes o productos solicitados	X				
	16	Uso del lenguaje científico-técnicos	X				
	17	Redacción y ortografía		X			
	18	Originalidad	X				
	19	Relevancia del trabajo realizado para la empresa	X				
	20	Adecuación a las exigencias de la empresa	X				
		<b>Calificación General Promedio</b>					

**Fortalezas del pasante**

Organiza a los colaboradores en equipo y les da apoyo.

Se Orienta a los resultados y establece objetivos precisos.

Evalua según los objetivos propuestos y no por preferencias personales.

**Debilidades del pasante**

Confianza en si mismo.

**Observaciones en general sobre el pasante**

  
Firma 22/7/2022  
Gerente de Planta

### 2.3 Limitaciones o dificultades

Durante la pasantía al ejercer el cargo de jefe de producción, identifiqué que el personal de (cargos), constituyen lo de mayor antigüedad, se les dificultaba aceptar los cambios para llenar los registros de control, PC, PCC.

Al tener muchos años realizando sus labores de la forma como se les instruyo en su momento, les costaba asimilar los nuevos procesos y el llenado de documentación para cumplir con los registros. Para superar este reto me enfoque en pequeñas capacitaciones y crear un hábito del personal para que sea algo del día de los trabajadores.

Otro de los retos presentados fue realizar la programación semanal para coordinar los temas de producción según departamento. Esto se realiza para hacer una programación lineal continua donde se busca evitar los cuellos de botellas en producción cumpliendo con los tiempos en proceso y obteniendo la mejor calidad. Todo esto se pudo superar, trabajando el programa semanal de producción en coordinación con los departamentos de proveeduría, cocina abierta y empaque.

### 2.4 Aportes y conocimientos de la experiencia a la formación profesional

Esta experiencia ha sido, muy enriquecedora y contribuyo a mi formación profesional, permitiéndome adquirir experiencia en el campo laboral, desarrollar criterios profesionales y en el proceso de toma de decisiones debido al conocimiento teórico adquirido en la universidad que fue un gran fundamento para el desenvolvimiento de las funciones realizadas durante la pasantía.

Como parte del aprendizaje y aportes adquiridos, se pueden mencionar:

- Dominio de las normas, leyes, resoluciones y normas vigentes en nuestro país referente a calidad e inocuidad de los alimentos.
- Desarrollo de autoconfianza en el manejo de personal.
- Manejo de procesos y optimización.
- Valoración de la comunicación como fundamento para el éxito de los objetivos planteados.

- Coordinación y programación para realiza las tareas de manera óptima.
- Buenas prácticas de manufactura en la industria alimentaria.
- Dominio de las herramientas tecnológicas para la optimización del trabajo.
- La responsabilidad y compromiso en el trabajo son valores fundamentales para el éxito de las tareas empleadas.
- Es importante la optimización del tiempo y de los procesos para lograr los objetivos en un menor tiempo y reducir costos.

En mi carrera como profesional de la Ingeniería Industrial, todos los aprendizajes, conocimientos y orientaciones, son de suma importancia, en su conjunto me fortalece y estimula en continuar capacitándome y actualizándome en todos los temas referentes a la industria donde me desempeñe.

## 2.5 Relación de la pasantía profesional con la carrera estudiada

La pasantía profesional, que consistió en realizar tareas para garantizar la calidad y optimización de procesos dentro de la planta de Cocina Industrial, está muy ligada a la carrera de ingeniería industrial con énfasis en calidad y productividad.

La productividad con calidad constituye una filosofía de trabajo que implica disciplina y constancia para conseguir los resultados esperados y que los mismos sean sostenidos en el tiempo.

En un mercado sumamente competitivo, donde el consumidor tiene la opción de elegir entre una gran gama, surge la afirmación, el aumento de la productividad y la mejora de la calidad son factores vitales para garantizar la supervivencia de las empresas en los mercados.

Durante la pasantía se aplicaron técnicas de planificación, estructuración, optimización, prevención, análisis y controles de calidad. Dichas técnicas son propias del ingeniero industrial independientemente de su especialidad de estudio.



## 2.6 Cronograma de actividades

Para completar realizar la pasantía, se definió un horizonte de tiempo, el cual requería de la definición de actividades y periodos de ejecución.

En el cuadro No. 1 se detallan actividades según semana de realización durante la pasantía profesional.

**Cuadro N° 1:**  
**Cronograma de actividades realizadas**

Actividades/ Fechas	Mayo		junio				Julio				
	Semana		Semana				Semana				
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Planificación de las actividades de la pasantía.											
2. Elaboración de programa de producción, justificación, objetivos generales y específicos durante la segunda semana.											
3. Implementación y seguimiento de los controles de producción Actualización de los documentos y archivos correspondientes a PC Y PCC.											
4. programación de reuniones del grupo HACCP. Realizar inspecciones y verificaciones de la funcionalidad de los equipos											
5. Evaluación de personal y seguimiento del cumplimiento de las BPM.											
6. Manejo y controles implementados Evaluación de desempeño de pasantía.											

## CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO OBSERVACIONAL

### 3.1 Descripción de la problemática observada

Al inicio de la pasantía se pudo observar un pequeño descontrol en los sistemas de programación de línea afectando la producción y generando descontrol en horas extras en el personal de producción, creando desgaste en los trabajadores y desanimo en sus áreas de trabajo requiriendo mayor esfuerzo para cumplir con los planes de producción de la planta esto se daba por que no se había utilizado el mismo ya que faltaba capacitación en el uso del mismo programa por el departamento de informática.

Se empleaban registros incompletos que no daban una trazabilidad definida de la materia prima, afectando directamente la productividad y la calidad. Para el seguimiento se debe obtener la información completa desde su llegada, hasta que pase al departamento de producción esto para manejar y llevar cualquier indicador que puedo evitar un fallo que repercuta en un atraso en producción o un producto defectuoso.

### 3.2 Alternativas de solución a la problemática planteada

A continuación, se aportan alternativas de solución a las problemáticas observadas durante la pasantía.

- Entrenamiento

Incorporar entrenamientos donde se instruya sobre los métodos de trabajo y la importancia de cumplir con la rutina de estos. Lo cual permite:

Entrenamiento práctico. Enfocado en las necesidades individuales del empleado, este tipo de entrenamiento es inmediatamente aplicado al trabajo del empleado. Es muy efectivo cuando está relacionado a equipo y procedimientos nuevos del negocio. Es un tipo de entrenamiento que lleva

mucho tiempo y que requiere un mentor o instructor entrenado para apoyar a los empleados. Por ejemplo, un empleado puede aprender cómo operar una máquina o equipo sólo cuando se lo enseña un empleado experimentado o un supervisor.

Rotación de trabajo. Con este sistema, los empleados rotan entre trabajos en lugar de quedarse en un trabajo particular. El objetivo principal de este tipo de entrenamiento es mejorar el conocimiento general de los entrenados al hacerlos experimentar diferentes puestos en la compañía.

- Establecer un buen método de trabajo es esencial para cualquier proyecto.
- Disponer de un equipo de trabajo que sepa organizar sus tareas y optimice su tiempo permite la eficiencia de estos y, por consiguiente, mejorar la productividad de la empresa.

- Supervisión

Ejercer vigilancia de los resultados obtenidos En caso de desviaciones tomar acciones que faciliten alcanzar lo objetivos definidos. Con la supervisión se logra:

- Cambiar la mentalidad laboral
- El mejor trabajador es el que disfruta de su trabajo
- Fomentar la creatividad y la motivación

- Herramientas de control

Incorporar herramientas de control, que las mismas sean explicadas a todos los colaboradores y que las mismas estén visualmente disponibles. Como por ejemplo diagramas de flujo, tabla de datos con indicadores

sensitivos para la operación tales como cantidad de producto en mal estado, limpieza de zonas, con ellas se puede lograr:

- Racionalización horaria y productividad
- Modificar conductas en el trabajo
- Indicadores de control

## Conclusiones

Queda demostrado que para mejorar la productividad se requiere cambiar la mentalidad laboral. Un trabajador no es mejor por estar más horas en su puesto. Hay que desterrar la cultura del “presentismo” tanto para los trabajadores como para una dirección que parece valorar este factor en perjuicio del cumplimiento de objetivos detallados en esta pasantía profesional. Cada uno debe tener unos objetivos que cumplir y por ellos ha de ser evaluado.

Los objetivos establecidos por la Gerencia de Planta de Cocina estaban encaminados en mejorar la calidad y productividad, lo cual se completó mediante la implementación de las mejoras en supervisión y herramientas de control

Igualmente se aplicaron registros de control y capacitaciones para que el personal (aprendiera, desarrollara, cambiara) la forma de realizar sus tareas cotidianas.

El definir el plan de trabajo, ayudo a mantener el enfoque de la pasantía y cumplir con las actividades programadas, lo cual se reflejó en el cronograma de actividades. El haber completado el cronograma fue muy gratificante, porque se logró pasar del nivel teórico al manejo en campo, implementado conocimientos obtenidos durante la formación de la carrera de ingeniería industria con énfasis en calidad y productividad y aplicadas durante la pasantía dentro de la planta Cocina Industrial del grupo Riba Smith.

## Referencias

Gallwey, T. J. (1992). Europe needs Industrial Engineering degrees in order to enhance its competitiveness.

European Journal of Engineering Education. 17(1): pp. 51-57.

García Borrajero, N.H, (2010). Breve cronología del conocimiento científico-técnico desde la antigüedad hasta la ingeniería industrial. Contribuciones a las Ciencias Sociales.

National Research Council. (1985). Engineering Education and Practice in the United States. National Academy Press. Washington DC.  
[www.eumed.net/rev/cccss/10/NRC](http://www.eumed.net/rev/cccss/10/NRC)

Oliveria, Wallas. (2017). Cómo mejorar la calidad y la productividad de las organizaciones. Disponible en: [www.heflo.com/es/blog/calidad/mejorar-calidad-y-productividad-en-las-organizaciones/](http://www.heflo.com/es/blog/calidad/mejorar-calidad-y-productividad-en-las-organizaciones/)

[www.ribasmith.com](http://www.ribasmith.com)

## Anexos

### Anexo-1: Coordinación de programa de producción.

PRODUCTO	CÓDIGO	UM	REND	PORC	LUNES	MARTES	MÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	TOTAL
BISTEC ESPECIAL EN SALSA (100 lbs.)/250 porciones	8898	lb	550	porc							0
Achote (25 lbs de grano de achote)	39278	lb	55		110		110		110		330
AJI CON AJO PARA TAMAL	43644	lb		lb		550					550
ALBONDIGAS PREMIUM EN SALSA.	45244	lb	450	porc	100	100					0
ARROZ BLANCO.	1001	lb	250	lb	540	540	270		540		1890
ARROZ CON CAMARONES, MC-Q/10 + 55	39728	lb	90	lb		20					20

					13-jun	14-jun	15-jun	16-jun	17-jun	18-jun	Producción semanal total
	CÓDIGO	MEDIDA	REND.	PORC	LUNES	MARTES	MÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	
PRODUCTO	CÓDIGO	UM	REND	PORC	LUNES	MARTES	MÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	TOTAL
BISTEC ESPECIAL EN SALSA (100 lbs.)/250 porciones	8898	lb	550	porc							0
Achote (25 lbs de grano de achote)	39278	lb	55		110		110		110		330
AJI CON AJO PARA TAMAL	43644	lb		lb		550					550
ALBONDIGAS PREMIUM EN SALSA.	45244	lb	450	porc	100	100					0
ARROZ BLANCO.	1001	lb	250	lb	540	540	270		540		1890
ARROZ CON CAMARONES, MC-Q/10 + 55	39728	lb	90	lb		20					20





Anexo -2: Actualización de los documentos y archivos correspondientes a PC Y PCC.

RS		PLANTA DE COCINA INDUSTRIAL						
REPORTE DE AUDITORÍA DE REGISTRO DE CONTROL DE TEMPERATURA DE PRODUCCIÓN								
Realizado por: Gabriel Tuñón		CANTIDAD DE DÍAS EVALUADOS		26				
Fecha: jueves, 30 de junio de 2022		NO APLICA PARA SIMPLE SS						
Días sin producción: 5, 12, 19, 26 de junio.								
Cada ítem tiene el valor de 1 punto								
FORMATO	INFORMACIÓN	PUNTAJE	TOTAL	DÍAS REGISTRADOS	% CUMPLIMIENTO	FECHA REVISADA	OBSERVACIÓN	
1. REGISTRO DE CONTROL DE EMPAQUE Y RE-EMPAQUE PRODUCTOS (ARTESANAL)	LOTE(Fecha de nacimiento de la bolsa)	1	13	23	88%	05/06/2022	No se encuentran registros los días 15, 18, 20.	
	PRODUCTO	1						
	E + empaque	1						
	R + reempaque	1						
	MAPA/MILLA - FECHA DE VENCIMIENTO	1						
	HORA INICIAL	1						
	T INICIAL (C)	1						
	HORA FINAL	1						
	T FINAL (C)	1						
	RESPONSABLE	1						
	OBSERVACIONES	1						
	FECHA	1						
VERIFICADO POR:	1							
<b>Total</b>		<b>100%</b>						
2. REGISTRO DE CONTROL DE TEMPERATURA DE REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN (TECNOMAC)	NOMBRE DEL PRODUCTO	1	8	23	88%	03/06/2022	Falta registro de fecha 03, 22, 18	
	T INICIAL	1						
	T FINAL	1						
	MODO DEL TECNOMAC	1						
	HORA INICIAL	1						
	HORA FINAL	1						
	FECHA	1						
	VERIFICADO	1						
<b>Total</b>		<b>100%</b>						

Anexo -3: Apoyar en las gestiones del Comité de HACCP (comunicaciones, revisiones, reuniones etc.)



Anexo -4: Realizar inspecciones para validar las normativas de salud.







Anexo-5: Realizar inspecciones y verificaciones de la funcionalidad de los equipos.



OBJETIVOS POR ÁREA		PLAN DE ACCION			
ÁREA (RELACIONADA CON LA PRODUCCION)	¿QUÉ QUEREO?	¿PARA QUÉ LO QUEREO?	MEDIOS O RECURSOS	FECHA EN QUE LO TIENGO	TRIMESTRE DEL AÑO: 1ro (ene-feb-mar); 2do (abr-may-jun); 3er (jul-ago-sep); 4to (oct-nov-dic)
Departamento platantios	Disminucion de horas extras	mejor rentabilidad, disminucion de costos	Redistribucion del personal devolver eventuales contratados ala seccion en horario de la tarde ,solicitar a frutas y verduras platano ya pelado	30/08/2021	3to trimestre 2022
Lasagna's y pasteles	Aumento de mi producion un 15%	Inventario por temporada	Reorganizar personal	ago-21	3to trimestre 2022
Cocina abierta	Contratacion de cocinero y ayudante	Para tener dos turnos	justificacion de personal	jun-22	2 do trimestre 2022