



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS “FACAE”**

### **CARRERA DE GASTRONOMÍA.**

**“CALIDAD EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES DE  
LA CIUDAD DE IBARRA, AGOSTO 2013- FEBRERO 2014”**

Trabajo previo a la obtención del Título Académico de la Licenciatura de Gastronomía.

AUTORES: María Espinoza

Luis Nasimba

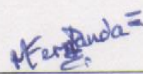
TUTOR: Ing. Iván Galarza

Ibarra, Mayo del 2016

**AUTORÍA**

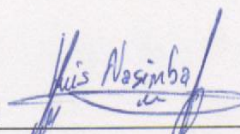
Nosotros, ESPINOZA BENAVIDES MARIA FERNANDA, NASIMBA MEDIAVILLA LUIS TEODOMIRO portadores de la cédula de ciudadanía número 100302573-9 y 100345848-4 respectivamente, declaramos bajo juramento que la presente investigación es de nuestra autoría: **“CALIDAD EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE IBARRA, AGOSTO 2013- FEBRERO 2014”**; no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que contiene este documento.

En la ciudad de Ibarra, a los 2 días del mes de mayo del 2016

(Firma): 

Nombre: **MARÍA F. ESPINOZA B.**

Cédula: **100302573-9**

(Firma): 

Nombre: **LUIS T. NASIMBA M.**

Cédula: **100345848-4**

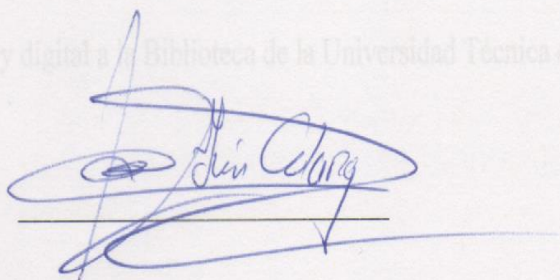
**INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

En calidad de Director del trabajo de grado presentado por los egresados **MARIA FERNANDA ESPINOZA BENAVIDES, LUIS TEODOMIRO NASIMBA MEDIAVILLA**, para optar por el título de Licenciados en Gastronomía cuyo tema es: **“CALIDAD EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE IBARRA, AGOSTO 2013- FEBRERO 2014”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe. **IBARRA, AGOSTO**

**2013- FEBRERO 2014”** que ha sido desarrollada para la obtención del Título de Licenciados en Gastronomía.  
En la ciudad de Ibarra, a los 2 días del mes de mayo del 2016.

En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la Obra antes citada.  
En concordancia suscribimos este documento en el momento en que haga entrega del trabajo de final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



**Msc. Iván Galarza**



**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Nosotros, ESPINOZA BENAVIDES MARIA FERNANDA, NASIMBA MEDIAVILLA LUIS TEODOMIRO, portadores de la cédula de identidad Nro. 100302573-9 y 100345848-4 respectivamente, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley Intelectual del Ecuador, en calidad de Autoras del Trabajo de Grado denominado: **“CALIDAD EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE IBARRA, AGOSTO 2013- FEBRERO 2014”** que ha sido desarrollada para la obtención del Título de Licenciados en Gastronomía.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto. En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la Obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento en que haga entrega del trabajo de final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

APELLIDOS Y NOMBRES:	ESPINOZA BENAVIDES MARIA FERNANDA NASIMBA MEDIAVILLA LUIS TEODOMIRO	
DIRECCIÓN:	IBARRA OTAYALO	
EMAIL:	maferespinoza15@hotmail.com luisnasimba@yahoo.es	
TELÉFONO FIJO:	062650933 <i>Hernández</i>	TELÉFONO MÓVIL: 0984914528 <i>Luis Nasimba</i>
DATOS DE LA OBRA		
María Fernanda Espinoza Benavides		Luis Teodomiro Nasimba Mediavilla
ID. 1003025739	ID. 100345848-4	
AUTORAS: ESPINOZA BENAVIDES MARIA FERNANDA NASIMBA MEDIAVILLA LUIS TEODOMIRO		
Ibarra, a los 2 días del mes de mayo del 2016		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO		



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICIDAD A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en el formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>		1003025739 100345848-4	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		ESPINOZA BENAVIDES MARIA FERNANDA NASIMBA MEDIAVILLA LUIS TEODOMIRO	
<b>DIRECCIÓN:</b>		IBARRA OTAVALO	
<b>EMAIL:</b>		maferespinoza15@hotmail.com luisnasimba@yahoo.es	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062650933 062903406	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0986914528 0989034611
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>		CALIDAD EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE IBARRA, AGOSTO 2013- FEBRERO 2014	
<b>AUTORAS:</b>		ESPINOZA BENAVIDES MARIA FERNANDA NASIMBA MEDIAVILLA LUIS TEODOMIRO	
<b>FECHA: DD/MM/AA</b>		2/05/2016	
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>			
<b>PROGRAMA</b>		<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO	
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>		LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA	
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>		MSC. IVÁN GALARZA	

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

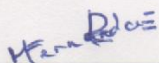
Nosotros, María Fernanda Espinoza Benavides, Luis Teodomiro Nasimba Mediavilla, portadores de la cédula de identidad Nro. 100302573-9 y 100345848-4, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144

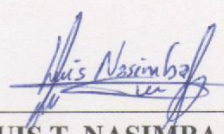
### 3. CONSTANCIA

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor a terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 2 días del mes de mayo del 2016

### LOS AUTORES:

(Firma):   
 Nombre: **MARÍA F. ESPINOZA B.**  
 Cédula: **100302573-9**

(Firma):   
 Nombre: **LUIS T. NASIMBA M.**  
 Cédula: **100345848-4**

Facultado por resolución del Concejo Universitario.....

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo fruto de mi esfuerzo, en primer lugar, al creador cualquiera sea su concepción; a mis padres, quienes con esmero han entregado todo de sí para mejorar mi condición humana muy especialmente en la práctica de valores, pues de no ser por ellos ahora no estaría grabando mi huella entre quienes culminan su etapa estudiantil y se inician como profesionales, a todos quienes siguiendo mi sencillo ejemplo desean ser herreros de su destino.

María Fernanda Espinoza Benavides



## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el camino del bien y darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaron, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

A mis padres, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos más difíciles, y brindarme de los recursos necesarios para poder seguir estudiando. A ellos, les debo, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para cumplir con mis objetivos propuestos.

A mi hermana y su esposo por estar siempre presentes, acompañándome. A mis sobrinos Yulissa y Lenin a quienes los quiero mucho y han sido mi motivación, inspiración y felicidad.

Luis Teodomiro Nasimba Mediavilla

## AGRADECIMIENTO

Este documento es muestra de agradecimiento para todas aquellas personas que con su sacrificio y entrega me iniciaron en mi carrera estudiantil y en vocación orientadora hacer de nosotros personas útiles a la sociedad. Dejamos constancia de nuestro más profundo agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte por habernos acogido en su seno .De manera muy especial a la Msc. Lupe Rosero coordinadora gracias por su confianza. Ing. Iván Galarza, director de tesis, por haberme asesorado muy acertadamente en mi trabajo de investigación y a su vez que nuestras vidas universitarias haya sido una paradoja de valor y esfuerzo, gracias por compartir su experiencia académica.

Y como no olvidarme de la persona que me apoyó en el transcurso de mi tesis, mi novio Víctor Franco, con tu bondad y sacrificio me inspiró a ser mejor, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado.

María Fernanda Espinoza Benavides

## AGRADECIMIENTO

Mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedico este trabajo investigativo, en primera instancia a mis progenitores, quienes con su amor iluminaron mi vida y sembraron en ella la semilla de la fe, la constancia y el aliento para nuestra superación quienes con espíritu alentador, contribuyeron incondicionalmente en el logro de nuestras metas y objetivos propuestos.

A todos los docentes, que en este largo camino me acompañaron brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como estudiante universitario.

De igual manera a mi tutor quien me orientó en todo momento en la realización de este proyecto que enmarca el último escalón hacia un futuro en donde sea partícipe en el mejoramiento del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Agradezco a mi novia por sus consejos y darme la oportunidad de amarla y darme fuerzas para poder lograr lo que en este día he hecho. Asimismo a mis compañeros y amigos, que por medio de las discusiones y preguntas durante estos 2 años me han hecho crecer en conocimientos.

Luis Teodomiro Nasimba Mediavilla



## ÍNDICE GENERAL

AUTORÍA.....	ii
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	iv
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.....	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICIDAD A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	v
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	v
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xx
RESUMEN.....	xxi
SUMMARY.....	xxii
INTRODUCCIÓN.....	xxiii
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	25
Antecedentes.....	25
Problema.....	27
Objetivos.....	27
General.....	27
Específicos.....	28
Preguntas directrices.....	28
Justificación.....	28
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	30
Definición de gestión de calidad.....	30
Gestión de calidad total.....	30

Definición de calidad .....	31
Costes de la calidad.....	31
Clasificación de los costes de calidad .....	31
Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2000 .....	33
Requisitos .....	33
Documentación .....	34
Metodología de implantación .....	35
Auditorias .....	35
Mejora continua .....	35
Etapas .....	36
Restaurantes .....	36
Definición de restaurantes.....	36
Clasificación de restaurantes.....	37
Talento humano. ....	38
Norma HACCP .....	38
Principios de la norma HACCP .....	38
Factores que influyen en la contaminación de los productos .....	39
Listado de peligros.....	39
Codex Alimentarius .....	40
Importancia del Codex .....	41
Marco legal .....	41
Glosario de términos .....	45
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....</b>	<b>47</b>
Diseño .....	47
Naturaleza de la investigación .....	47
Temporalidad .....	47
Tipos de datos .....	48
Población y muestra.....	48
Variables diagnósticas .....	49
Diagnostico situacional.....	50
Normativa .....	50
Modelo usado en la gestión alimentaria.....	50
Matriz de relación. ....	50
Métodos .....	52

Técnicas e Instrumentos de Investigación y Estrategias.....	53
Las técnicas de investigación que se usaron: .....	53
Los instrumentos de investigación a utilizarse son:.....	53
Estrategias .....	53
<b>CAPÍTULO IV PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
Introducción .....	55
<b>CAPÍTULO V PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>93</b>
Descripción de la propuesta .....	93
Objeto y campo de aplicación.....	95
Referencias normativas .....	95
Términos y definiciones.....	96
Sistema de gestión de calidad .....	98
Requisitos generales.....	98
Requisitos de la documentación.....	98
Responsabilidad de la dirección.....	100
Compromiso con la dirección .....	100
Enfoque al cliente .....	101
Política de la calidad .....	101
Planificación .....	102
Revisión por la dirección .....	104
Gestión de los recursos .....	105
Provisión de recursos .....	105
Recursos humanos .....	105
Infraestructura.....	106
Ambiente de trabajo.....	106
Realización del servicio .....	106
Planificación de la realización del servicio.....	106
Procesos relacionados con el cliente.....	108
Comunicación con el cliente.....	108
Compras .....	108
Producción y prestación del servicio .....	109
Medición, análisis y mejora .....	110
Generalidades.....	110



Seguimiento y Medición .....	110
Control del producto no conforme .....	111
Análisis de datos .....	111
Mejora .....	112
Manual de Análisis de puntos críticos de control HACCP .....	112
Sistema HACCP.....	112
Los 7 principios HACCP .....	113
Plan HACCP .....	115
Criterios para la recepción de alimentos .....	127
Almacenamiento de alimentos en frío .....	139
Zona de peligro ( 4 °C - 60 °C ).....	140
Control de temperaturas de cocción.....	142
Conservación de alimentos preparados.....	142
Enfriamiento de alimentos calientes .....	143
Documentos .....	144
Manual de perfiles de puestos.....	151
Documentación .....	152
Manual de limpieza y desinfección.....	165
Orden, limpieza y mantenimiento.....	166
Programas de limpieza.....	167
Diferentes tipos de limpieza.....	168
Normas básicas de orden y limpieza.....	168
Químicos utilizados para limpieza y desinfección.....	170
Plan de limpieza y desinfección de producción y servicio .....	171
Documento .....	173
Impactos del proyecto .....	174
Determinación de impactos.....	174
Impacto económico .....	175
Impacto social .....	176
Impacto empresarial.....	177
Impacto general.....	178
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	179
Conclusiones .....	179
Recomendaciones .....	180

ANEXOS ..... 181  
BIBLIOGRAFÍA ..... 194  
LINKONGRAFÍA ..... 196

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL POR ÁREA DE TRABAJO .....	48
Tabla 2 MATRIZ DE RELACIÓN.....	50
Tabla 3 MATRIZ FODA .....	88
Tabla 4 EDAD .....	56
Tabla 5 SEXO DE EMPLEADOS.....	57
Tabla 6 NIVEL DE INSTRUCCIÓN .....	58
Tabla 7 ÁREA A LA QUE PERTENECE .....	59
Tabla 8 ACTIVIDADES QUE EFECTÚAN .....	60
Tabla 9 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS .....	61
Tabla 10 AMBIENTE DE TRABAJO .....	62
Tabla 11 RIESGOS DE TRABAJO .....	63
Tabla 12 SUS ACTIVIDADES SON SUPERVISADAS .....	64
Tabla 13 PRINCIPALES RESPONSABILIDADES.....	65
Tabla 14 RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS.....	66
Tabla 15 CURSO DE CAPACITACIÓN .....	67
Tabla 16 COMUNICACIÓN ENTRE LAS ÁREAS .....	68
Tabla 17 LO QUE EL CLIENTE VALORA.....	69
Tabla 18 QUÉ NECESITA PARA MEJORAR.....	70
Tabla 19 ASPECTOS QUE SE DEBE MEJORAR .....	71
Tabla 20 PROPUESTO IDEAS NUEVAS.....	72
Tabla 21 EDAD .....	73
Tabla 22 SEXO.....	74
Tabla 23 NIVEL DE INSTRUCCIÓN .....	75
Tabla 24 OCUPACIÓN .....	76
Tabla 25 SERVICIO Y ATENCIÓN RECIBIDA.....	78
Tabla 26 ESTADO DE LOS IMPLEMENTOS .....	79
Tabla 27 TIPO DE ATENCIÓN RECIBIDA .....	80
Tabla 28 SUGERENCIASPARA MEJORAR EL SERVICIO .....	81
Tabla 29 EL PERSONALDEBERÍA ESTAR CAPACITADO EN.....	82
Tabla 30 SATISFACCIÓN CON EL CLIENTE.....	83
Tabla 31 NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE LES GUSTARÍA .....	84
Tabla 32 NUEVAS PROMOCIONES.....	85



Tabla 33 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	96
Tabla 34 ESQUEMA DE ORGANIZACIÓN DE PEDIDOS .....	98
Tabla 35 ESTRUCTURA BÁSICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EFICIENTE	99
Tabla 36 ORGANIGRAMA JERÁRQUICO .....	103
Tabla 37 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD .....	107
Tabla 38 PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE CARNES BOVINOS .....	115
Tabla 39 PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE CARNES PORCINOS .....	116
Tabla 40 PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE POLLO.....	117
Tabla 41 PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE PESCADOS .....	118
Tabla 42 PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE MARISCOS .....	119
Tabla 43 PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE FRUTAS Y VEGETALES .....	120
Tabla 44 PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE ENLATADOS.....	121
Tabla 45 PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE LA LECHE .....	122
Tabla 46 PLAN HACCP PARA EL CONOCIMIENTO DE QUESO.....	123
Tabla 47 PLAN HACCP PARA EL CONOCIMIENTO DE HUEVOS.....	124
Tabla 48 PLAN HACCP PARA EL CONOCIMIENTO DE CEREALES Y HARINAS ....	125
Tabla 49 PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS .....	126
Tabla 50 CRITERIOS DE CARNES BOVINOS .....	128
Tabla 51 CRITERIOS DE CARNES DE PORCINOS .....	129
Tabla 52 CRITERIOS DEL POLLO .....	130
Tabla 53 CRITERIOS DE PESCADOS .....	131
Tabla 54 CRITERIOS DE LOS MARISCOS .....	132
Tabla 55 CRITERIOS FRUTAS Y VEGETALES .....	133
Tabla 56 CRITERIOS ENLATADOS .....	134
Tabla 57 CRITERIOS DE LA LECHE .....	135
Tabla 58 CRITERIOS DEL QUESO.....	136
Tabla 59 CRITERIOS DE LOS HUEVOS.....	137
Tabla 60 CRITERIOS DE CEREALES Y HARINAS.....	138
Tabla 61 CRITERIOS DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS .....	139
Tabla 62 Tabla de almacenamiento de alimentos en frío .....	140
Tabla 63 CONTROL DE TEMPERATURAS DE COCCIÓN .....	142
Tabla 64 SOLICITUD DE COMPRA .....	144
Tabla 65 REGISTRO DE ACEPTACIÓN O RECHAZO .....	145

Tabla 66 KARDEX DE CONTROL DE ALIMENTOS .....	146
Tabla 67 HOJA DE CONTROL DE TEMPERATURAS .....	147
Tabla 68 REQUISICIÓN DE PRODUCTOS .....	148
Tabla 69 MODELO DE RECETA ESTANDAR .....	149
Tabla 70 HOJA DE CATERING DE EVENTOS .....	150
Tabla 71 COMANDA.....	151
Tabla 72 PERFIL DE PUESTO GERENTE .....	152
Tabla 73 PERFIL DE PUESTO JEFE DE COCINA .....	153
Tabla 74 PERFIL DE PUESTO AYUDANTE DE COCINA.....	154
Tabla 75 PERFIL DE PUESTO MESERO/A .....	155
Tabla 76 PERFIL DE PUESTO CAJERO/A.....	156
Tabla 77 PLAN DE ACOGIDA DEL NUEVO PERSONAL.....	157
Tabla 78 PLAN DE FORMACIÓN ADMINISTRADOR .....	158
Tabla 79 PLAN DE FORMACIÓN JEFE DE COCINA .....	159
Tabla 80 PLAN DE FORMACIÓN AYUDANTE DE COCINA.....	160
Tabla 81 PLAN DE FORMACIÓN MESERO /A .....	161
Tabla 82 PLAN DE FORMACIÓN CAJERO /A.....	162
Tabla 83 SOLICITUD DE FORMACIÓN.....	163
Tabla 84 FICHA FORMACIÓN PERSONAL.....	164
Tabla 85 PROGRAMA DE FORMACIÓN DE CALIDAD .....	165
Tabla 86 QUÍMICOS PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN .....	170
Tabla 87 PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE PRODUCCIÓN.....	171
Tabla 88 PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SERVICIO .....	172
Tabla 89 HOJA DE INSPECCIÓN .....	173
Tabla 90 HOJA DE FRECUENCIA DE ASEO DE BAÑOS .....	174

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Círculo de mejora continua o rueda de Deming .....	36
Gráfico 2 EDAD .....	56
Gráfico 3 SEXO DE EMPLEADOS.....	57
Gráfico 4 NIVEL DE INSTRUCCIÓN .....	58
Gráfico 5 ÁREA A LA QUE PERTENECE .....	59
Gráfico 6 ACTIVIDADES QUE EFECTÚAN .....	60
Gráfico 7 CONOCIMIENTOS REQUERIDOS .....	61
Gráfico 8 AMBIENTE DE TRABAJO .....	62
Gráfico 9 RIESGOS DE TRABAJO .....	63
Gráfico 10 SUS ACTIVIDADES SON SUPERVISADAS .....	64
Gráfico 11 PRINCIPALES RESPONSABILIDADES .....	65
Gráfico 12 RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS.....	66
Gráfico 13CURSO DE CAPACITACIÓN .....	67
Gráfico 14 COMUNICACIÓN ENTRE LAS ÁREAS .....	68
Gráfico 15 LO QUE EL CLIENTE VALORA.....	69
Gráfico 16 QUÉ NECESITA PARA MEJORAR .....	70
Gráfico 17 ASPECTOS QUE SE DEBE MEJORAR .....	71
Gráfico 18 PROPUESTO IDEAS NUEVAS .....	72
Gráfico 19 EDAD .....	73
Gráfico 20 SEXO.....	74
Gráfico 21 NIVEL DE INSTRUCCIÓN .....	75
Gráfico 22 OCUPACIÓN .....	77
Gráfico 23 SERVICIO Y ATENCIÓN RECIBIDA.....	78
Gráfico 24 ESTADO DE LOS IMPLEMENTOS .....	79
Gráfico 25 TIPO DE ATENCIÓN RECIBIDA.....	80
Gráfico 26 SUGERENCIASPARA MEJORAR EL SERVICIO .....	81
Gráfico 27 EL PERSONALDEBERÍA ESTAR CAPACITADO EN.....	82
Gráfico 28 SATISFACCIÓN CON EL CLIENTE.....	83
Gráfico 29 NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE LES GUSTARÍA .....	84
Gráfico 30 NUEVAS PROMOCIONES .....	85
Gráfico 31 ZONA DE PELIGROS DE LOS ALIMENTOS.....	141

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 FICHAS DE OBSERVACIÓN.....	182
ANEXO 2 ENCUESTA EMPLEADOS.....	184
ANEXO 3 ENCUESTA CLIENTES.....	188
ANEXO 4 ENTREVISTA GERENTES PROPIETARIOS .....	191
ANEXO 5 FOTOGRAFÍAS CARIBOU BAR & GRILL.....	192
ANEXO 6 FOTOGRAFÍAS VELOUTÉ.....	192
ANEXO 7 FOTOGRAFÍAS ABRAHAM.....	192
ANEXO 8 FOTOGRAFÍAS TIJUANA .....	193
ANEXO 9 FOTOGRAFÍAS PINCHO LOCO .....	193

## RESUMEN

El problema de la investigación se lo propone por la inasistencia de un instrumento y normativas adecuadas para la gestión de la calidad alimentaria, por lo tanto tiene como objetivo proponer un Modelo de Gestión de Calidad; para los Restaurantes: Caribou Bar & Grill, Tijuana, Veloute Gourmet, Abraham y Pincho Loco; para esto se realizó un diagnóstico situacional, el que permitió determinar las falencias y debilidades de cada uno de los restaurantes, basándose como referencia el marco legal que establece la constitución del Ecuador como es: el derecho del buen vivir, la soberanía alimentaria el cual nos ayuda a estar en ambiente sano, plan del buen vivir y el reglamento 3253, que hace referencia a las buenas prácticas de los alimentos. El modelo consta de directrices para establecer un sistema de calidad en base a la norma Iso 9000 2001, BPM, HACCP y Codex Alimentariums. El modelo se encuentra programado en base a la identificación de procesos de servicios de Alimentos y Bebidas y la clasificación de alimentos por grupos, también consta de un plan de limpieza y desinfección. Mediante la ejecución del proyecto en cada uno de los establecimientos se busca obtener impactos: económicos, sociales y empresariales que beneficien a los propietarios, empleados, proveedores y clientes. La metodología utilizada se basó en los métodos: teórico, empírico y matemático, para poder obtener información verídica del problema a investigarse se utilizó técnicas como: observación, encuesta y entrevista; los instrumentos operativos fueron: cuestionarios, papel y pluma, cámara fotográfica, cuaderno de notas y fotografías, además de las estrategias metodológicas que complementan la investigación; para optimizar tiempo y recursos se aplicó una fórmula muestral en los restaurantes. Como resultados del proyecto se espera potencializar las falencias y debilidades de los establecimientos a través de las normativas e instrumentos que se encuentran descritos en la propuesta del presente modelo.

## SUMMARY

The problem of research proposed by the absence of a suitable instrument for the management of food quality regulations therefore aims to propose a Quality Management Model; For restaurants: Caribou Bar & Grill, Tijuana, Veloute Gourmet, Abraham and Pincho Loco; for this a situational analysis was performed, which allowed us to determine the shortcomings and weaknesses of each of the restaurants, drawing reference to the legal framework established by the constitution of Ecuador as is the right of good living, food sovereignty which we It helps to be healthy, good life plan and regulations 3253, which refers to good practice in food. The model consists of guidelines for establishing a quality system based on ISO 9000 2001, GMP, HACCP and Codex standard Alimentariums. The model is scheduled based on the identification of processes food and beverage services and food classification groups, also it includes a plan for cleaning and disinfection. By executing the project in each of the establishments is sought impacts: economic, social and business that benefit the owners, employees, suppliers and customers. The methodology used was based on the methods: theoretical, empirical and mathematical, to obtain accurate information of the problem to be investigated techniques was used as observation, survey and interview; operating instruments were questionnaires, paper and pen, camera, notebook and photographs, in addition to methodological strategies that complement research; to optimize time and resources a sample formula was applied in restaurants. As a result of the project is expected to potentiate the shortcomings and weaknesses of establishments through regulations and instruments are described in the proposal for this model.

## INTRODUCCIÓN

Las nuevas disposiciones en el consumo y atención de alimentos a nivel mundial, regional y nacional se orientan a la demanda de productos que cumplan normas de calidad. Esta perspectiva es producto de un entorno comercial que se torna más exigente y competitivo en razón de la globalización de los mercados, y la dependencia económica de los mismos. Cabe distinguir, que el gobierno nacional ha emprendido campañas de promoción turística a nivel mundial, de los lugares emblemáticos de nuestro país. En este contexto los Restaurantes Caribou Bar & Grill, Tijuana, Veloute Gourmet, Abraham y Pincho Loco, crean locales elegantes y modernos y por ende la pasión por el servicio personalizado de atención de calidad, hace que la alimentación sea más exigente, tanto extranjeros como nacionales que buscan altos estándares de calidad en los servicios.

El presente trabajo comprende:

El primer capítulo, se encuentra: los antecedentes que sirve como base para contextualizar el problema, mediante la formulación de objetivos y preguntas directrices que guiaron al trabajo investigativo, así como los beneficiarios directos e indirectos del proyecto.

El segundo capítulo se detalla definiciones y conceptos con bases bibliográficas de: calidad, normas ISO 9001-2000, análisis de puntos críticos de control – HACCP, codex alimentarios; el marco legal donde consta artículos de la constitución, objetivos del plan del buen vivir y el reglamento 3253 de buenas prácticas de manufactura.

En el tercer capítulo se identifica el nivel y diseño de la Metodología, que por su naturaleza es de carácter no experimental; la población y muestra fue tomada del universo de la información histórica proporcionada por los restaurantes; las variables del diagnóstico fueron tomadas de los objetivos específicos, mediante la matriz de relación donde se detallan los indicadores, técnicas, fuentes, de donde se obtuvo la información, índice de medición; los métodos utilizados en la investigación fueron: inductivo, deductivo, analítico-sintético; las técnicas e instrumentos que se aplicaron son: la observación, encuesta y las fotografías.

El cuarto capítulo, se presenta los resultados, análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los 36 empleados de los restaurantes y a 348 clientes obtenidos de un universo de 3720, con

los resultados obtenidos se pudo estructurar y fundamentar la propuesta para la elaboración de un Modelo de gestión de calidad para los restaurantes Caribou Bar & Grill, Tijuana, Veloute Gourmet, Abraham y Pincho Loco. También se elaboró la matriz FODA en base a las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada uno de los locales; para así poder realizar los cruces estratégicos.

En el quinto capítulo se propone un Modelo de Gestión de calidad en los restaurantes Caribou Bar Grill, Veloute, Abraaham, Tijuana y Pincho Loco en la ciudad de Ibarra, el cual está estructurado básicamente en los manuales HACCP, perfiles de puestos, limpieza y desinfección; los cuales están basados en políticas, estructuras organizacionales, requisitos polifuncionales y presentación de procedimientos en donde se describe las actividades y los responsables de cada una de ellas mediante normativas que se encuentran detalladas en documentos y registros que contienen datos resultantes de las actividades de los restaurantes recopilado en todo el proceso de investigación.



## CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Antecedentes

En la antigüedad, las iglesias y los monasterios tenían por costumbres albergar a los viajeros y alimentarlos aceptando algunas donaciones a cambio; también en Egipto durante ese mismo período existían las posadas, donde se ofrecían habitaciones y comidas a los viajeros que se detenían con sus caravanas. El término “restaurante” es de origen francés, y fue utilizado por primera vez en París, al designar con este nombre un establecimiento fundado alrededor de 1765, en el que se servían bebidas y comidas pero diferente a las posadas, tabernas y casas de comida, su éxito fue inmediato y numerosos restaurantes fueron abiertos, los cuales eran atendidos por camareros y mayordomos que habían abandonado sus empleos; por otra parte, la palabra restaurante logró extenderse por toda Europa, en donde se fueron adecuando al nombre de raíz, resolviéndolos en algunos países como “Restoran”, “Restaurante” o “Restaoracja”

El negocio comercial de los restaurantes prospero después de la segunda guerra mundial ya que, muchas personas con posibilidades económicas adquirieron el hábito de comer fuera de sus casas, la palabra restaurante se estableció en breve y los chef de más reputación que hasta entonces solo habían trabajado para familias privadas abrieron también sus propios o fueron contratados por un nuevo grupo de empresarios; a partir de este tibio comienzo, el progreso que alcanzó el arte culinario de los restaurantes ya no se detuvo y el próximo paso fue no sólo esmerarse en la cocina sino en la manera de servir la comida al cliente.

A continuación se detallara los antecedentes de los restaurantes:

Caribou Bar & Grill dirigida por sus propietarios el Sr. Enderick Saurette y su esposa la Sra. Estela Torres; fue inaugurado en Febrero del 2004 y su sucursal el 6 de Julio del 2012, cuenta con un ambiente ideal para degustar de la mejor gastronomía canadiense, con una atención especializada en el servicio de alimentos y bebidas, este restaurante atiende a clientes de clase media y alta de la ciudad de Ibarra; con locales acogedores y atención de calidad. Sus instalaciones se encuentran ubicadas en los lugares más concurridos, la matriz se encuentra en la Av. Pérez Guerrero 5-37 y Bolívar; su sucursal en la Av. Rafael Sánchez 9-56, entre Ricardo Sánchez y Tobías Mena, posee una capacidad para atender a 60 personas y 160 en la sucursal,

cuenta con 11 empleados fijos y 4 eventuales los cuales colaboran los fines de semana, feriados y días especiales.

Tijuana abrió sus puertas a la clientela hace 3 meses su propietario es el Sr. Luis Almeida; este restaurante está ubicado en las calles: Vicente Rocafuerte y Eusebio Borrero 3-41; su decoración y ambientación al estilo mexicano hace referencia a su oferta gastronómica; cuenta con 4 empleados para la atención de sus clientes de clase media y alta.

Velouté Gourmet fue abierto hace 5 años por su propietario el Sr. Roberth Villa; este restaurante está ubicado en la Av. Teodoro Gómez y Sánchez y Cifuentes; es el mejor lugar de comida saludable que combina los beneficios de la comida casera con el alta cocina creando una nueva tendencia para el paladar y todos los sentidos de sus clientes; cuenta con 7 empleados para la atención de clientes ejecutivos y comensales en general

Abraham fue inaugurado hace 1 año por su propietario Sr. Jorge Cabrera; este restaurante está ubicado en las calles: Pedro Moncayo 252 entre Salinas y Maldonado; se caracteriza por su servicio de restauración colectiva, oferta el mejor servicio de almuerzos; cuenta con 4 empleados para atender a sus clientes.

Pincho loco Nro. 2 fue fundado hace 20 años, actualmente se encuentra administrando el Sr. Roberth Muñoz; está ubicado en las calles: Sánchez y Cifuentes 19 - 115 y Carlos Emilio Grijalva (Yacucalle); su especialidad son las carnes al carbón para familias de clase alta y media; cuenta con 4 empleados y los fines de semana cuenta con un empleado más quien colabora con las tareas y actividades del servicio de alimentos y bebidas.

La oferta gastronómica de todos estos restaurantes se basa en la necesidad de los clientes reales y potenciales, que pone énfasis en la atención y servicio de calidad; los dueños de dichos locales, realizan los esfuerzos e inversiones necesarias para mejorar continuamente sus servicios de alimentación lo que les ha permitido crear una ventaja competitiva en relación a sus competidores.

## **1.2 Problema**

La falta de estándares de calidad en la gestión de los restaurantes Caribou Bar & Grill, Tijuana, Veloute Gourmet, Abraham y Pincho Loco ha provocado la insatisfacción de los clientes por el tiempo de demora en el servicio en los días de mayor aglomeración.

La ausencia de manuales de calidad ha hecho que los restaurantes no se enfoquen en la atención de sus clientes, y el no saber interpretar las necesidades de los mismos.

El desconocimiento de normativas referentes a la calidad en manipulación de alimentos, por parte del personal ha hecho que se presenten inconvenientes al momento de la preparación y el servicio de los alimentos provocando insatisfacción en los clientes.

La falta de capacitación en materia de calidad alimentaria ha provocado que los clientes busquen nuevas ofertas gastronómicas en la competencia.

La falta de innovación ha ocasionado incumplimiento en la gestión y control de calidad alimentaria debido al desinterés de los gerentes propietarios en la mejora continua.

Para solucionar estos problemas que se encuentran latentes en estos locales se hace necesario la implementación de un modelo de gestión de calidad en la manipulación de alimentos, el cual ayudará a los restaurantes a mejorar las falencias en los puntos que no se han tomado muy en cuenta y de esta manera optimizar la atención a los clientes.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1. General**

Proponer un modelo de gestión de calidad en la manipulación de los alimentos en los restaurantes.

### **1.3.2. Específicos**

- 1.3.2.1. Realizar un diagnóstico situacional en los restaurantes y poder determinar las falencias y debilidades de sus procesos.
- 1.3.2.2. Determinar la normativa referente a la calidad en la manipulación de los alimentos.
- 1.3.2.3. Elaborar un modelo de gestión de calidad, que guíe la manipulación correcta en los alimentos de los restaurantes.
- 1.3.2.4. Determinar y analizar los impactos que el proyecto genere en los ámbitos económico, social y empresarial, mediante una investigación técnica y prospectiva.

### **1.4 Preguntas directrices**

¿Cuáles son los elementos o requisitos a contemplar en el modelo de gestión de calidad para mejorar la gestión de los restaurantes?

### **1.5 Justificación**

La puesta en marcha de este Modelo de Gestión de calidad permitirá mejorar la atención al cliente como beneficiarios de los restaurantes, ya que, lograrán evidenciar y sentir cambios tales como: trato cortés y amable, atención personalizada, mejoramiento de la imagen interna y externa de los restaurantes, prontitud en la entrega de los pedidos por parte del personal, ambiente agradable, diversidad de menús, cumplimiento de normas de higiene, precios justos, oportunidad para expresar sus quejas y sugerencias; entre otros aspectos gracias al cumplimiento de los cuales se logra un servicio al cliente de calidad y con calidez. Los beneficiarios directos serán los propietarios de los restaurantes ,por que contarán con una instrumento básico de servicio al cliente, la cual al ser puesta en práctica este Modelo de Gestión, pues se obtendrá resultados completamente positivos tales como: prestigio por parte de la ciudadanía, captación de clientes potenciales, mayores ingresos, asesoría tanto para ellos como para los empleados, optimización de recursos, incremento en los niveles de eficacia y eficiencia al servicio al cliente, fidelidad de los clientes actuales y captación de clientes nuevos.

Los beneficiarios directos del Modelo de Gestión de Calidad serán: los colaboradores internos de los restaurantes, los propietarios o socios y los indirectos serán: los proveedores, los clientes externos y el estado; todos los involucrados ayudarán a la seguridad en la manipulación alimentaria la cual influirá en la estrategia turística gastronómica.

Algunos factores limitantes que se podrían encontrar en la investigación pueden ser: tiempo limitado para recabar información, poca disposición para facilitar información por parte del personal que labora dentro de los restaurantes.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Definición de gestión de calidad**

La gestión de calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas; que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad (González Mariscal & Brea Marmol, 2011, pág. 16).

Es un conjunto formado por la estructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfagan sus necesidades así como las expectativas (Alcalde, P., 2007, pág. 72).

La gestión de calidad hace referencia a todas las acciones que determinan las políticas y orienten a los restaurantes a que brinden productos seguros, confiables que garanticen la salud de los clientes.

### **2.2. Gestión de calidad total**

La calidad total es un sistema de dirección enfocado en las personas que busca el continuo incremento de la satisfacción del consumidor a un coste real continuamente menor. Calidad total es un enfoque sistemático completo (no un área o un programa aislado), y una parte integral de la estrategia de alto nivel; trabaja horizontalmente cruzando funciones y departamentos, implica a todos los empleados desde la cima hasta la base, y se extiende hacia atrás y hacia adelante, para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes (González, T., Camisón, C., Cruz, S., 2007, pág. 264).

La gestión de calidad enfoca un continuo crecimiento en lo que tiene relación a la satisfacción de los clientes a un costo económico, no obstante, se encuentran implicados todos los empleados desde el más alto hasta el más bajo en el nivel jerárquico que se encuentre.

### **2.3. Definición de calidad**

Calidad es diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil, al mejor precio posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente (Alcalde, P., 2007, pág. 6).

Calidad significa ausencia de deficiencias: ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos en operación, insatisfacción del cliente, quejas del cliente, etc. En este sentido, el significado de calidad se orienta a los costes y calidad de nivel más alto normalmente “cuesta menos” (Joseph, M., Juran, A., Blanton G., 2001, pág. 2.2).

La calidad es un conjunto de procesos para producir productos o servicios, los mismos que serán ofrecidos al mercado a un precio accesible y que cumpla con las necesidades requeridas por los consumidores.

### **2.4. Costes de la calidad**

(Alcalde, P., 2007, pág. 18) Afirma que:

Los costes de la calidad son aquellos que son necesarios para gestionar una organización con calidad, es decir, lo que se gasta produciendo con calidad (previniendo o detectando errores) y lo que se gasta debido a las consecuencias de los errores cometidos, (pérdida de materiales, procesos, atención de garantías, pérdidas de clientes, etc.).

Nos permite identificar errores durante el proceso de producción por costes en desperdicios de insumos, lo que ocasiona pérdida de clientes.

#### **2.4.1. Clasificación de los costes de calidad**

a) *Costes para conseguir la calidad*

Es el dinero que la organización invierte para obtener el éxito esperado. Son actividades de prevención y tratan de evitar que se produzcan fallos, estos valores son conocidos como costes de prevención, dentro de estos tenemos:

- Planificación de calidad
- Formación de las personas en calidad
- Preparación de la documentación de calidad
- Orden y limpieza en el trabajo
- Mantenimiento preventivo
- Motivar y fomentar la participación de los empleados
- Estudio de necesidades y expectativas de los clientes
- Proyectos de mejora

*b) Costes para asegurar la calidad*

Es el dinero que la organización gasta para garantizar que los productos que produce sin calidad puedan ser identificados antes de que lleguen a manos del cliente. Estos costes son conocidos por el nombre de costes de evaluación, entre estos tenemos:

- Control del proceso
- Análisis de reclamaciones
- Análisis de no conformidades
- Estudio de satisfacción del cliente
- Auditorias de productos/ servicios
- Encuestas de satisfacción de empleados
- Verificación de materiales

*c) Costes producidos por la mala calidad*

Es el dinero que la organización gasta para corregir los efectos negativos como producto de una producción de mala calidad. Estas pueden ser de tipo interno (costes por errores internos); o externas (costes por errores externos).



En los costes internos se incluyen gastos que se ocasionan al producir productos no conformes, entre los que tenemos:

- Desechos
- Acciones correctoras
- Repetir trabajos
- Averías en equipos
- Productos caducados
- Desmotivación de los trabajadores
- Reparación de máquinas y equipos
- Espacios mal utilizados

En cuanto a los costes externos se debe tener en cuenta todos los gastos ocasionados, una vez que el producto o servicio no conforme llega al cliente. Algunos de estos gastos son tangibles, como reparación o sustitución de productos defectuosos y otros intangibles, como es la pérdida de clientes por el deterioro de la imagen de la empresa, entre estos tenemos:

- Atención de reclamaciones
- Anulación de pedidos
- Pérdidas de clientes por descontento
- Pérdida de imagen

## **2.5. Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2000**

“La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos o servicios” (Hsiao, B., Weber C., 2001).

La ISO 9001 es una norma internacional que verifica si se aplica los sistemas de gestión de la calidad, que una empresa debe cumplir en mejorar continuamente los productos y los servicios que brinden a sus clientes.

### **2.5.1 Requisitos**

(Dale, B., 2009, pág. 93) Manifiesta que:

La organización debe establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente su efectividad. Para ello la organización debe tomar los siguientes aspectos.

- A. Indicar los procesos necesarios como son: actividades administrativas, provisión de recursos, realización del producto y servicio; y medición.
- B. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación y el control de estos sean eficaces.
- C. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- D. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Para que se cumplan todos los procesos que indican las normas ISO 9001 se debe tener presente todos los requisitos necesarios los cuales nos ayudarán a realizar un seguimiento constante puedan ser medibles y analizar todos los procesos y actividades que se realizan en una empresa.

### **2.5.2.Documentación**

(Gutierrez, H., 2010, pág. 78) Afirma que:

La norma establece que la documentación del SGC debe incluir la política de la calidad y los objetivos de la calidad, un manual de la calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos por la propia norma.

El SGC debe cumplir con toda la documentación que exige la misma norma para poder implementarla y ejecutarla, es decir, es una estructura documental donde se refleja la filosofía de la empresa y los métodos de trabajo, estos son:

- Manual de calidad
- Procedimientos
- Instrucciones
- Formatos
- Registros

### **2.5.3 Metodología de implantación**

La metodología es el proceso de implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad, requerida a partir:

- De un análisis de la empresa
- De sus necesidades concretas y reales
- De sus objetivos
- De su filosofía
- De su cultura

### **2.5.4 Auditorias**

Actividad documentada realizada de acuerdo con procedimientos escritos o listas de comprobación y verificación, por medio del examen y la evaluación de evidencias objetivas que los aspectos aplicables del programa de garantía de calidad se desarrollan, documentan e implantan con efectividad de acuerdo con los requisitos especificados (Berliches, A., 2002, pág. 100).

El concepto hace referencia a las auditorias que son las actividades que realiza una persona, el cual, se apoya de un instrumento para la recopilación de información basada en las norma de higiene que califican la garantía de los procesos mediante un informe.

### **2.6. Mejora continua**

La meta es lograr la perfección mejorando continuamente los procesos comerciales y de producción. Claro está que la perfección es una meta difícil de alcanzar; sin embargo, debe tratarse de lograrla ininterrumpidamente (Dale, Besterfield, 2009, pág. 45).

Este concepto hace referencia a que si se quiere mejorar continuamente es simplemente logrando la perfección con las herramientas de comercialización y producción con el cual se debe efectuar de una forma ininterrumpida y cumplir con el objetivo esperado.

### 2.6.1. Etapas

La mejora continua se basa en las siguientes etapas:

**Planificar:** Consiste en definir claramente cuáles son los objetivos y hacer una buena planificación objetivos.

**Desarrollar:** Es poner en marcha aquello que se ha planificado.

**Comprobar:** Son los resultados obtenidos.

**Actuar:** Es convertir en norma la solución propuesta.

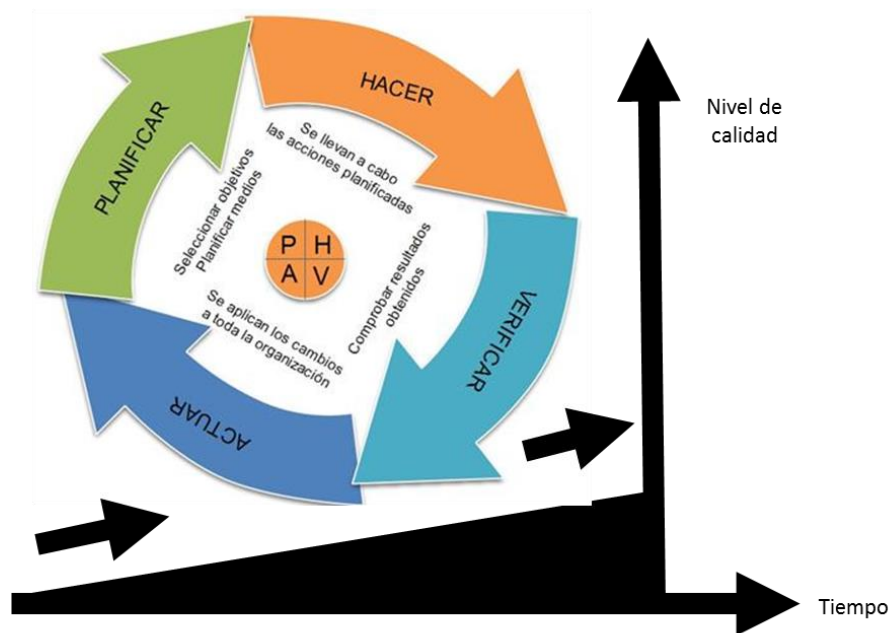


Gráfico 1 Círculo de mejora continua o rueda de Deming

Fuente: (Alcalde, P., 2007, pág. 22)

## 2.7. Restaurantes

### 2.7.1 Definición de restaurantes

(Castellano, M., 2012, pág. 14) Manifiesta que:

Es aquel establecimiento que dispone de cocina debidamente equipada y zona destinada a comedor, con la finalidad de servir al público, mediante precio, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local. Las fórmulas de presentación de estos alimentos son mediante menús o cartas de platos y bebidas, para ser consumidos, preferentemente, en

zonas del comedor independientemente del resto del establecimiento. En el desarrollo de su actividad, ofrecerá básicamente almuerzos y cenas de elaboración compleja, aunque podrán ofrecer cualquier otro servicio que de forma habitual se presente en los bares – cafeterías; e incluso podrán prestar servicios de venta de comidas y bebidas para llevar y servicio a domicilio.

Son todos los establecimientos dedicados a ofrecer alimentación ,bebidas, entre otras, las cuales se encuentran expuestas con menús o platos a la carta y a su vez como cafeterías las mismas que pueden ser consumidas en cada uno de los establecimientos o a su vez llevar a cada uno de sus domicilios.

### **2.7.2 Clasificación de restaurantes**

#### *a) Restaurantes tradicionales*

Su servicio de alimentos es totalmente atendido por camareros en las mesas donde los comensales son acomodados para tal fin.

#### *b) Restaurantes de autoservicio*

Su servicio es parcialmente atendido por los comensales.

#### *c) Restaurantes temáticos*

Se trata de restaurantes ambientados en una temática concreta: cine, deporte, etc. Suelen tener un servicio totalmente asistido. Este tipo de restaurantes se desarrollan en franquicias.

#### *d) Restaurantes activos o con espectáculos*

La fórmula de restauración que además de proporcionar al cliente un servicio de comidas y bebidas, le ofrece una animación o espectáculo.

## **2.8. Talento humano.**

El talento humano está constituido de habilidades y destrezas que las personas adquieren en el transcurso de su vida, a través de estudios formales, como las escuelas, o por conocimientos informales, que da la experiencia; es un factor económico primario y es el mayor tesoro que tienen las organizaciones. El valor del talento humano o capital humano de la organización determina el grado de éxito de esta (Werther y Davis, 2008, pág. 25).

Nuestro paradigma hace referencia a la capacidad de las personas que van adquiriendo dichas habilidades y destrezas en el transcurso de la vida, ya sea, por estudios, experiencias los mismos que son de gran utilidad para las organizaciones y el grado de éxito de las mismas.

## **2.9. Norma HACCP**

(Durán, F., 2007, pág. 33) Afirma que:

Análisis de Puntos Críticos de Control - HACCP es un sistema de seguridad de alimentos que se basa en la prevención. Brinda un método sistemático para analizar los procesos de los alimentos, define los peligros posibles y establece los puntos de control críticos para evitar que lleguen al cliente alimentos no seguros.

En el concepto de las normas HACCP hace hincapié a un método sistemático establecido a nivel mundial el cual cuida la seguridad de los alimentos desde la recepción, elaboración, preparación y servicio al consumidor.

### **2.9.1 Principios de la norma HACCP**

Estos principios dan el marco general que establece como llevar a cabo y mantener el sistema en donde tenemos:

1. Elaborar el análisis de peligro en el diagrama de flujos que se va a producir; identificar los peligros potenciales y significativos asociados con el procesamiento, almacenamiento, distribución, preparación, consumo y las medidas que pueden prevenir estos riesgos.
2. Identificar los puntos críticos de control.

3. Establecer los límites críticos para las medidas preventivas con cada punto crítico de control.
4. Establecer los procedimientos de monitoreo para comprobar que cada punto crítico de control identificado, funcione correctamente.
5. Establecer las medidas correctivas a tomar cuando se identifica una desviación, al monitoreo de un punto crítico de control.
6. Establecer un sistema efectivo de registro, que documente el plan de operación HACCP.
7. Establecer el sistema de verificación y seguimiento a través de información suplementaria, para asegurar que el plan HACCP funcione correctamente.

### **2.9.2 Factores que influyen en la contaminación de los productos**

Entre los que tenemos:

- Materias primas alteradas, infectadas o de procedencia desconocida.
- Almacenamiento inadecuado de materias primas y productos terminados.
- Malos hábitos de higiene y de proceso de los manipuladores.
- Equipos deficientes, inadecuados y/o mal mantenimiento.
- Inadecuados sistemas de limpieza y desinfección.
- Instalaciones sanitarias inadecuadas y deficientes.
- Dificultad para la limpieza y desinfección
- Mal manejo de residuos sólidos y líquidos
- Inadecuado control de plagas
- Falta de capacitación técnica y sanitaria.

### **2.9.3 Listado de peligros**

En donde tenemos:

#### *a) Peligros físicos*

Son causados por elementos extraños que caen en los alimentos en forma accidental y que por su naturaleza pueden causar lesiones tanto en las personas que procesan el producto como en

él que los consume. Algunos de los más frecuentes son: metales, vidrios, conchas, maderas, joyas, plástico, piedras, etc.

#### *b) Peligros químicos*

La contaminación por químicos puede presentarse en cualquier etapa del proceso, los peligros químicos pueden ser separados así:

##### Químicos de origen natural

Son derivados de una planta, animales o microorganismos y se produce en determinadas regiones o en algunas épocas del año, al ser consumido por los animales no les producen enfermedad; pero si se mantienen en su carne y vísceras afectan al consumidor final

##### Químicos añadidos intencionalmente

Durante los procesos se utilizan químicos que tienen por objeto reducir niveles de contaminación, conservando las características organolépticas y reducir los riesgos, algunos pueden ser: colorantes no permitidos, sulfitos, preservativos, saborizantes, entre otros.

## **2.10. Codex Alimentarius**

El Codex Alimentarius, o código alimentario, se ha convertido en un punto de referencia mundial para los consumidores, los productores y elaboradores de alimentos, los organismos nacionales de control de los alimentos y el comercio alimentario internacional. Su repercusión sobre el modo de pensar de quienes intervienen en la producción y elaboración de alimentos y quienes los consumen ha sido enorme. Su influencia se extiende a todos los continentes y su contribución a la protección de la salud de los consumidores y a la garantía de unas prácticas equitativas en el comercio alimentario es incalculable (Organización mundial de la salud-Codex Alimentarius).



### 2.10.1 Importancia del Codex

La importancia del Codex Alimentarius para la protección de la salud de los consumidores fue subrayada por la Resolución 39/248 de 1985 de las Naciones Unidas; en dicha Resolución se adoptaron directrices para elaborar y reforzar las políticas de protección del consumidor. En las directrices se recomienda que, al formular políticas y planes nacionales relativos a los alimentos, los gobiernos tengan en cuenta la necesidad de seguridad alimentaria de todos los consumidores y apoyen y, en la medida de lo posible, adopten las normas del Codex Alimentarius o, en su defecto, otras normas alimentarias internacionales de aceptación general (Organización mundial de la salud- Codex Alimentarius)..

### 2.11. Marco legal

🇪🇺 Con respecto a la Constitución del Ecuador:

En el capítulo segundo en los derechos del buen vivir, en la sección primera con respecto al agua y alimentación se establece:

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.

🇪🇺 En la soberanía alimentaria en la segunda sección hace referencia al ambiente sano en donde:

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

En el capítulo tercero del régimen de desarrollo en el tema de soberanía alimentaria se establece en el:

Art. 281.-La soberanía alimentaria constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiado de forma permanente.

Para ello, será responsabilidad del Estado:

- 1.- Impulsar la producción, transformación agroalimentaria y pesquera de las pequeñas y medianas unidades de producción, comunitarias y de la economía social y solidaria.
- 2.- Precautelar que los animales destinados a la alimentación humana estén sanos y sean criados en un entorno saludable.
- 3.- Asegurar el desarrollo de la investigación científica y de la innovación tecnológica apropiada para garantizar la soberanía alimentaria.
- 4.- Regular bajo normas de bioseguridad el uso y desarrollo de biotecnología, así como su experimentación, uso y comercialización.
- 5.- Prevenir y proteger a la población del consumo de alimentos contaminados o que pongan en riesgo su salud o que la ciencia tenga incertidumbre sobre sus efectos.



Con respecto al Plan Nacional del Buen Vivir:

En el objetivo 3 en el tema mejorar la calidad de vida de la población se establece que el literal: Promover entre la población y en la sociedad hábitos de alimentación nutritiva y saludable que permitan gozar de un nivel de desarrollo físico, emocional e intelectual acorde con su edad y condiciones físicas.

Para ello:

- l. Fomentar la oferta de alimentación saludable y pertinente en establecimientos públicos y privados de provisión de alimentos.
- m. Implementar mecanismos efectivos, eficientes y eficaces de control de calidad e inocuidad de los productos de consumo humano.



Con respecto al reglamento 3253 de buenas prácticas para alimentos en:

Conformidad con el Art. 42 de la Constitución Política, es deber del Estado garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección por medio de la seguridad alimentaria.

Art. 1.- Las disposiciones contenidas en el presente reglamento son aplicables:

El presente reglamento es aplicable tanto para las empresas que opten por la obtención del Registro Sanitario, a través de la certificación de buenas prácticas de manufactura, como para las actividades de vigilancia y control señaladas en el Capítulo IX del Reglamento de Registro y Control Sanitario, publicado en el Registro Oficial No. 349, Suplemento del 18 de junio del 2001. Cada tipo de alimento podrá tener una normativa específica guardando relación con estas disposiciones.

Art. 2.- Para efectos del presente reglamento se tomarán en cuenta las definiciones contempladas en el Código de Salud y en el Reglamento de Alimentos, así como las siguientes definiciones que se establecen en este reglamento:

Alimentos de alto riesgo epidemiológico, Ambiente, Acta de inspección, Actividad acuosa, Área Crítica, BPM, Certificado de BPM, Contaminante, Contaminaciones Cruzadas, Desinfección, Diseño Sanitario, HACCP, Higiene de los alimentos, Infestación, Inocuidad, Insumo, Limpieza, Punto Crítico de Control, Vigilancia Epidemiológica de las Enfermedades Transmitidas por los Alimentos.

Art. 3.- DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS BASICAS: Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y construidos en armonía con la naturaleza de las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento, de manera que puedan cumplidos.

Art. 4.- DE LA LOCALIZACION: Los establecimientos donde se procesen, envasen y/o distribuyan alimentos serán responsables que su funcionamiento esté protegido de focos de insalubridad que representen riesgos de contaminación.

Art. 5.- DISEÑO Y CONSTRUCCION: La edificación debe diseñarse y construirse de manera que:

- a. Ofrezca protección contra polvo, materias extrañas, insectos, roedores, aves y otros elementos del ambiente exterior y que mantenga las condiciones sanitarias;
- b. La construcción sea sólida y disponga de espacio suficiente para la instalación; operación y mantenimiento de los equipos así como para el movimiento del personal y el traslado de materiales o alimentos;

c. Brinde facilidades para la higiene personal; y,

d. Las áreas internas de producción se deben dividir en zonas según el nivel de higiene que requieran y dependiendo de los riesgos de contaminación de los alimentos.

**Art. 6.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LAS ÁREAS, ESTRUCTURAS**

**INTERNAS Y ACCESORIOS:** Estas deben cumplir los siguientes requisitos de distribución, diseño y construcción.

**Art. 7.- SERVICIOS DE PLANTA - FACILIDADES.**

Suministro de Agua, Disposición de Desechos Líquidos, Suministro de Vapor, Disposición de Desechos Sólidos.

Art. 8.- La selección, fabricación e instalación de los equipos deben ser acorde a las operaciones a realizar y al tipo de alimento a producir. El equipo comprende las máquinas utilizadas para la fabricación, llenado o envasado, acondicionamiento, almacenamiento, control, emisión y transporte de materias primas y alimentos terminados.

Art. 10.- **CONSIDERACIONES GENERALES:** Durante la fabricación de alimentos, el personal manipulador que entra en contacto directo o indirecto con los alimentos debe:

1. Mantener la higiene y el cuidado personal.
2. Comportarse y operar de la manera descrita en el Art. 14 de este reglamento.
3. Estar capacitado para su trabajo y asumir la responsabilidad que le cabe en su función de participar directa e indirectamente en la fabricación de un producto.

Art. 18.- No se aceptarán materias primas e ingredientes que contengan parásitos, microorganismos patógenos, sustancias tóxicas (tales como, metales pesados, drogas veterinarias, pesticidas), ni materias primas en estado de descomposición o extrañas y cuya contaminación no pueda reducirse a niveles aceptables mediante la operación de tecnologías conocidas para las operaciones usuales de preparación.

Art. 18.- No se aceptarán materias primas e ingredientes que contengan parásitos, microorganismos patógenos, sustancias tóxicas (tales como, metales pesados, drogas veterinarias, pesticidas), ni materias primas en estado de descomposición o extrañas y cuya contaminación no pueda reducirse a niveles aceptables mediante la operación de tecnologías conocidas para las operaciones usuales de preparación.

Art. 19.- Las materias primas e insumos deben someterse a inspección y control antes de ser utilizados en la línea de fabricación. Deben estar disponibles hojas de especificaciones que indiquen los niveles aceptables de calidad para uso en los procesos de fabricación.

Art. 20.- La recepción de materias primas e insumos debe realizarse en condiciones de manera que eviten su contaminación, alteración de su composición y daños físicos. Las zonas de

recepción y almacenamiento estarán separadas de las que se destinan a elaboración o envasado de producto final.

✚ Con respecto a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria y el Ministerio de Salud Pública en el capítulo V del registro sanitario en el:

Art. 25.- Los establecimientos procesadores de alimentos categorizados como artesanales u organizaciones del sistema de economía popular y solidaria, deberán contar con un responsable técnico que tendrá formación académica en el ámbito de la producción o control de calidad e inocuidad de alimentos procesados de acuerdo a las carreras establecidas por la Agencia. Los establecimientos podrán agruparse para contar con un responsable técnico.

## 2.12. Glosario de términos

**Análisis y puntos críticos de control (HACCP).** Es un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria,<sup>1</sup> de forma lógica y objetiva.

**Buenas prácticas de manufactura (BPM).** Es un conjunto de herramientas que se implementan en la industria de la alimentación, el objetivo central es la obtención de productos seguros para el consumo humano.

**Codex alimentarius.** Código de alimentación y es la compilación de todas las normas, códigos, comportamientos, directrices y recomendaciones de la comisión.

**Compilación:** Obra en la que se recogen varios libros o documentos o partes de ellos.

**Contaminación cruzada.** Es la transferencia de bacterias peligrosas de un alimento a otro. Las bacterias que generalmente se encuentran en los alimentos son eliminadas en su mayoría durante la cocción o el lavado en el caso de las frutas y verduras.

**Detrimento.** Daño moral o material en contra de los intereses de alguien.

**Necesidad.** Es la carencia de bienes básicos.

**Repercusión.** Influencia de determinada cosa en un asunto o efecto que causa en él.

**Satisfacción.** Sensación de bienestar que surge del producto mismo, de la compañía que fabrica o distribuye el producto, y del vendedor que vende y da servicio al producto.

**Temporalidad transversal.** Se refiere al transcurso del tiempo en el que se recabaron los datos para la investigación llevada a cabo; cuando indicamos que una investigación es transversal se da por entendido que el investigador recolectó los datos en un solo momento del tiempo.

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño

En la presente investigación se utilizó el enfoque holístico, no obstante, es una investigación de carácter cuantitativa, descriptiva, cualitativa y propositiva.

**Es cuantitativo**, ya que, se investigan los elementos constitutivos del problema, para posteriormente describirlos en detalle y así lograr y obtener un diagnóstico concreto y en base a está elaborar una propuesta alternativa que pueda dar solución al problema que tienen los restaurantes Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco en la Ciudad de Ibarra.

**Cualitativa**, se basa en muestras pequeñas que proporcionaron conocimientos y comprensión del entorno del problema. Una vez detectado el problema, se llevó a cabo un análisis puntual de resultados para la elaboración de un modelo de gestión de calidad alimentaria, constituida de manuales, análisis de puntos críticos de control donde se realizó una tabla de procesos y subprocesos por grupos de alimentos en base a los siete principios de HACCP; perfiles de puestos para mejorar el conocimiento de las funciones del personal en cada área de trabajo y finalmente se estructuró el manual de limpieza y desinfección.

### 3.2 Naturaleza de la investigación

La naturaleza de la investigación es de carácter no experimental, ya que se realizarán exploraciones y descripciones sin poner a prueba ningún elemento de investigación.

### 3.3 Temporalidad

La temporalidad en que se realizó la presente investigación de: encuestas, entrevistas, y observaciones; fue en el último trimestre del año 2014.

### 3.4 Tipos de datos

**Teórico;** Que consiste en desarrollar y fundamentar el proyecto en base al planteamiento del problema que permita detectar, extraer y recopilar la información de acuerdo a las normativas como es HACCP, BPM, ISO 9000:2000 y códex alimentarius.

**Prácticos,** consiste en la implementación de un modelo de gestión de calidad en cada uno de los restaurantes para dar solución a las falencias existentes en base a normativas y herramientas que se encuentran contempladas en la propuesta.

### 3.5 Población y muestra

En el presente proyecto se han considerado los siguientes segmentos involucrados, los mismos que son:

- Talento Humano de los Restaurante Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco: 36 personas según la nómina

Tabla 1

*DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL POR ÁREA DE TRABAJO*

<b>DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL POR ÁREA DE TRABAJO</b>				
DESCRIPCIÓN	ADMINISTRACIÓN	RESTAURANTE	COCINA	TOTAL
Gerente Propietario	5			5
Meseros		9		9
Cajera	5			5
Cocineros			12	12
Eventuales		3	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>36</b>

Fuente: Caribou Bar & Grill, Volouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco

- Clientes: Para la realización del estudio de mercado se consideró en los un total de 3720 clientes, que es el promedio anual de ocupación en los restaurantes Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco.



Tabla 2  
 CLIENTES ATENDIDOS EN EL AÑO 2013

CLIENTES ATENDIDOS EN AÑO 2013	
Caribou Bar & Grill	1340
Velouté	670
Abraham	595
Tijuana	223
Pincho Loco	892
TOTAL	3720

Fuente: Caribou Bar & Grill, Volouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco

n?

N Tamaño de la población 3720

Z2 Nivel de confianza 95%

d2 Varianza 0,25

e2 Margen de error 0,05

$$n = \frac{N d^2 * Z^2}{e^2 (N - 1) + Z^2 d^2} \quad \text{Fuente: (Churchill,G., 2009)}$$

$$n = \frac{3720 * (0,25) * (1,96)^2}{0,05^2 (3720 - 1) + (1,96)^2 (0,25)}$$

$$n = \frac{3572,688}{10,2579}$$

n= 348,28

n = 348
---------

Muestreo: Aleatorio simple.

### 3.6 Variables diagnósticas

Las variables diagnósticas son obtenidas de los objetivos específicos de la presente investigación; las cuales son:

## 3.4.1 Diagnostico situacional

## 3.4.2 Normativa

## 3.4.3 Modelo usado en la gestión alimentaria

## 3.7 Matriz de relación.

Tabla 3

**MATRIZ DE RELACIÓN**

Elaborado por: Autores

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTES DE INFORMACIÓN	INDICE
Realizar un diagnóstico situacional en los restaurantes para determinar las falencias y debilidades dentro de los procesos operativos de sus actividades.	Diagnostico situacional	Edad	Encuesta	Empleados Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18-25</li> <li>• 26-35</li> <li>• 36-45</li> <li>• 46-55</li> <li>• +56</li> </ul>
		Sexo	Encuesta	Empleados Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul>
		Nivel de instrucción	Encuesta	Empleados Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Superior</li> </ul>
		Área a la que pertenece	Encuesta	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocina</li> <li>• Servicio</li> <li>• Caja</li> <li>• Administración</li> </ul>
		Actividades que efectúan	Encuesta Observación	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción</li> <li>• Coordinar</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Organizar</li> <li>• Dirigir</li> </ul>
		Conocimientos para el cargo	Encuesta	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idiomas</li> <li>• Estudios</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Entrenamiento</li> </ul>
		Ambiente de trabajo	Encuesta	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
		Riesgos	Entrevista Encuesta	Gerente propietario Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortaduras</li> <li>• Quemaduras</li> <li>• Golpes</li> <li>• Caídas</li> <li>• Intoxicación</li> </ul>
		Supervisión	Encuesta	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>
		Capacitación	Entrevista Encuesta	Gerente propietario Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias</li> <li>• Talleres cursos</li> <li>• Seminarios</li> </ul>
		Responsabilidades exigidas para el cargo	Encuesta	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Presencia</li> <li>• Aptitud</li> </ul>

	producción	Selección para cada área	Encuesta	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de cocina</li> <li>• Ayudante</li> <li>• Mesero</li> <li>• Cajero</li> </ul>
		Motivación	Entrevista	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10% al salario</li> <li>• bonificaciones</li> </ul>
			Encuesta	Empleados	
		Formación	Encuesta	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas</li> <li>• Cursos</li> </ul>
		Comunicación	Entrevista	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy de acuerdo</li> <li>• de acuerdo</li> <li>• En desacuerdo</li> </ul>
	Encuesta		Empleados		
	Implementos	Encuesta	Cientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>	
	Atención al cliente	Agilidad	Entrevista	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rápida</li> <li>• oportuna</li> <li>• Lenta</li> </ul>
			Encuesta	Cientes	
			Observación	Empleados	
Creatividad		Encuesta	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	
Amabilidad		Encuesta	Empleados Cientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuada</li> <li>• Inadecuada</li> <li>• Mala</li> </ul>	
Productos y servicios	Entrevista	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo menú</li> <li>• Recetas estándar</li> <li>• Promociones y descuentos</li> </ul>		
	Encuesta	Empleados Cientes			
Satisfacción	Encuesta	Cientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho</li> <li>• De alguna manera satisfecho</li> <li>• En un punto medio</li> <li>• De alguna manera insatisfecho</li> <li>• Muy insatisfecho</li> </ul>		
Determinar la normativa referente a la calidad en la manipulación de los alimentos.	Normativa	Número de normativas	Revisión bibliográfica	Libros Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de calidad</li> <li>• Calidad</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• ISO 9000:2008</li> <li>• Normas HACCP</li> <li>• Codex Alimentario</li> </ul>
Elaborar un modelo de gestión para la calidad, que guie la manipulación correcta en los alimentos de los restaurantes.	Modelo usado en la gestión alimentaria	Modelo de gestión de calidad	Organismos gubernamentales	Propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión de la calidad</li> <li>• Requisitos</li> <li>• Documentos</li> <li>• Codex alimentarius</li> <li>• Procesos de clasificación de alimentos</li> </ul>

### 3.8 Métodos

Para la respectiva investigación se utilizarán tres tipos de métodos: teórico, empírico y matemático.

**3.8.1 Método teórico**, son todos aquellos que se basan en la utilización del pensamiento en sus funciones de deducción, análisis y síntesis. Permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera sensorial. Son fundamentales para el desarrollo del marco teórico, la propuesta y la pregunta directriz de la investigación, estos son:

Inductivo, se aplicará éste método desde el punto de vista del análisis de cada uno de los factores internos y externos que provocan un deficiente servicio al cliente, hasta llegar a la solución global ante la problemática que en éste caso sería el diseño de estrategias de servicio al cliente encaminadas a fidelizar clientes actuales y captar clientes potenciales.

Deductivo, la síntesis de la información obtenida de los modelos de gestión de calidad, nos permitió llegar a las particularidades y ejecutar un modelo adecuado para estos restaurantes.

Analítica y sintética, permitió analizar en libros y se sintetizó en formatos para que desarrollen mejor sus labores los cuales se encuentran en el modelo de gestión de la calidad en la manipulación de alimentos y sus beneficios, para luego realizar la síntesis con formatos.

**3.8.2 Método empírico**, se aproxima al conocimiento del objeto, mediante su conocimiento directo y el uso de la experiencia, los métodos empíricos de investigación permiten efectuar el análisis preliminar de la información, así como verificar y comprobar las concepciones teóricas como son: la entrevista, la encuesta y la observación que se utilizó para recolectar información de las personas involucradas en este estudio; se lo utilizó también en el procesamiento, análisis, interpretación, construcción de la matriz FODA y discusión de resultados.

**3.8.3 Método matemático**, busca en primer término escribir sus datos y posteriormente efectuar análisis estadísticos para relacionar sus variables. Es decir, realizar análisis de estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego describe la relación entre éstas.

Método estadístico, una vez obtenidos los datos relacionados con el presente trabajo de investigación se aplicarán métodos estadísticos (porcentajes, gráficos y cuadros) que ayudarán al análisis y para establecer conclusiones y recomendaciones, se lo utilizara para el procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.

### **3.9 Técnicas e Instrumentos de Investigación y Estrategias.**

#### **3.9.1 Las técnicas de investigación que se usaron:**

- La observación, esta técnica se realizó por medio de fichas para recolectar información y registrarla para su posterior análisis. (Anexo 1)
- La encuesta, se recaudó información por medio de un cuestionario prediseñado para los clientes y empleados de los restaurantes, con un conjunto de preguntas; obteniendo datos con el fin de conocer las opiniones, características y hechos específicos. (Anexos: 2 y 3)
- La entrevista, nos permitió realizar un diálogo entre investigadores y gerentes propietarios de los distintos restaurantes, para identificar las falencias; la cual nos ayudó a procesar la información tener una propuesta y un modelo de gestión para aplicarla en la presente investigación. (Anexo 4)

#### **3.9.2 Los instrumentos de investigación a utilizarse son:**

Cámara fotográfica, es un instrumento tecnológico que tiene como finalidad principal tomar imágenes quietas de personas y eventos que se encuentran involucrados en el presente en el trabajo de investigación.

#### **3.9.3 Estrategias**

Esta investigación contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e preguntas directrices de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.

- ✚ Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.
- ✚ Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.
- ✚ Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
- ✚ Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio.

## **CAPÍTULO IV PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1 Introducción**

La presente investigación se realizó en los Restaurantes Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco en la ciudad de Ibarra, para la obtención de la información primaria se llevó a cabo una encuesta que se aplicó a los 36 trabajadores de los restaurantes para establecer la situación actual en las diferentes áreas de los locales. También se aplicó otra encuesta que fue dirigida a 348 clientes, quienes requieren de los servicios de alimentación.

La investigación también incluye una entrevista que se realizó a los gerentes propietarios de los restaurantes, quienes aportaron de manera significativa con sus conocimientos y experiencia en el sector restaurantero. La observación, permitió establecer aquellas actividades que se realizan de manera habitual dentro de los restaurantes, así como las personas y áreas involucradas.

Una vez diseñado el cuestionario en base a las variables, se aplicó las diferentes encuestas, tanto a trabajadores como a clientes del restaurante para la obtención de la información. Una vez recopilada la información, se realizó la tabulación y análisis de los datos para la exposición y análisis que serán detallados a continuación en este capítulo.

Presentación, análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los empleados de los Restaurantes Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco.

Datos técnicos: Edad

Tabla 4

*EDAD*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 - 25	10	28%
26 - 35	18	50%
36 - 45	4	11%
46 -55	4	11%
(+56)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

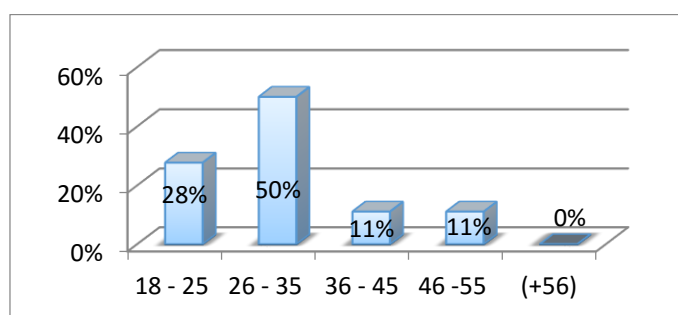


Gráfico 2 *EDAD*

Fuente: Encuesta empleados

## ANÁLISIS:

Con la aplicación de las encuestas a los empleados de los restaurantes, se obtuvo los resultados en relación a la edad, siendo el 50% del total el rango más representativo, siendo un personal joven, competitivo, experimentado; por lo cual están más relacionados con las nuevas tendencias tecnológicas y vanguardistas,



Datos técnicos: Sexo

Tabla 5  
*SEXO DE EMPLEADOS*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	22	61%
Femenino	14	39%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

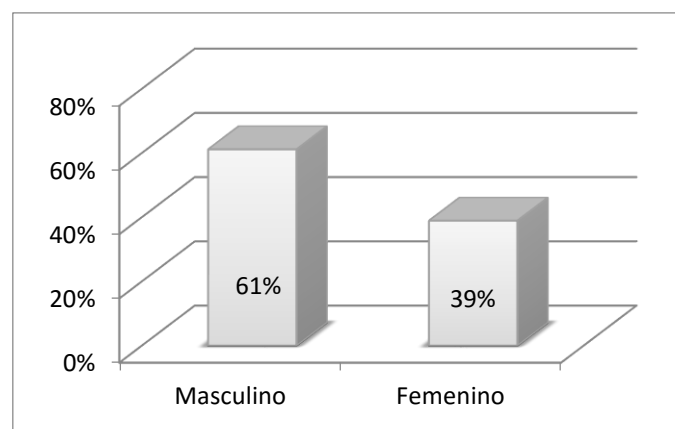


Gráfico 3 *SEXO DE EMPLEADOS*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

Los resultados ponen en evidencia, que el 61% del personal masculino genera un alto porcentaje de empleo en las plazas restauranteras debido al gran esfuerzo físico y la disponibilidad a tiempo completo que demandan los restaurantes para la satisfacción de los clientes; con relación al 39% de personal femenino.

Datos técnicos: nivel de instrucción

Tabla 6  
*NIVEL DE INSTRUCCIÓN*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	6	17%
Secundaria	16	44%
Superior	14	39%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

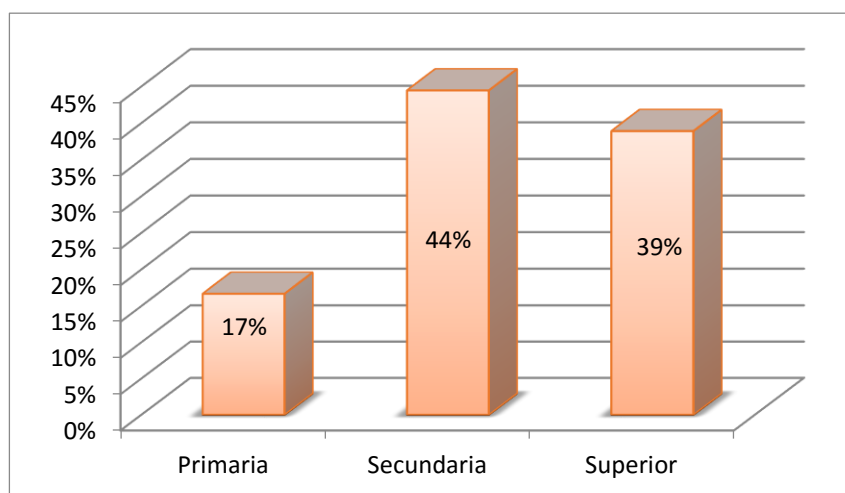


Gráfico 4 *NIVEL DE INSTRUCCIÓN*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

Como podemos observar el nivel de instrucción de los empleados de cada uno de los restaurantes el 44% en formación secundaria por inestabilidad económica o familiar la misma que está basada en la experiencia adquirida; seguido del 39% en nivel superior, con una formación universitaria que les permite ser analíticos, críticos y competitivos.

Datos técnicos: área a la que pertenece

Tabla 7  
*ÁREA A LA QUE PERTENECE*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cocina	16	44%
Servicio	10	28%
Caja	5	14%
Administración	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

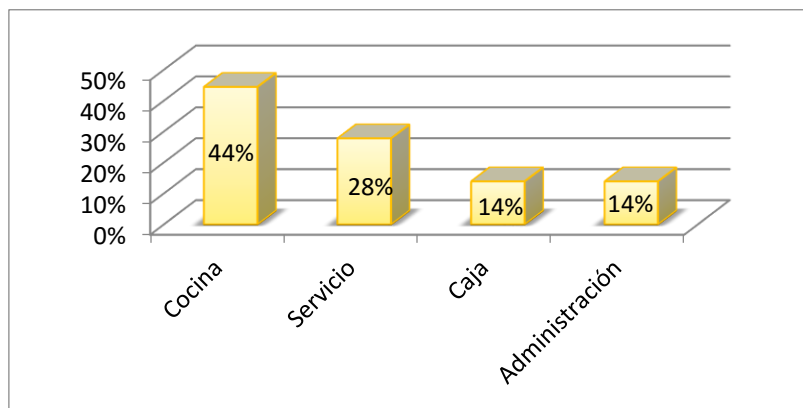


Gráfico 5 *ÁREA A LA QUE PERTENECE*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

El gráfico demuestra que el 44% de empleados contratados son para el área de cocina debido a la demanda que tiene cada restaurante en función a la demanda y variedad de pedidos que generan los clientes, y el 28% personal de servicio como complemento para brindar un servicio eficaz y eficiente a los clientes.

Actividades que efectúa.

Indicar aquellas actividades indispensables para desarrollar sus funciones

Tabla 8  
*ACTIVIDADES QUE EFECTÚAN*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Producción	16	25%
Coordinar	6	9%
Controlar	8	13%
Toma de decisiones	6	9%
Organizar	20	31%
Dirigir	8	13%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

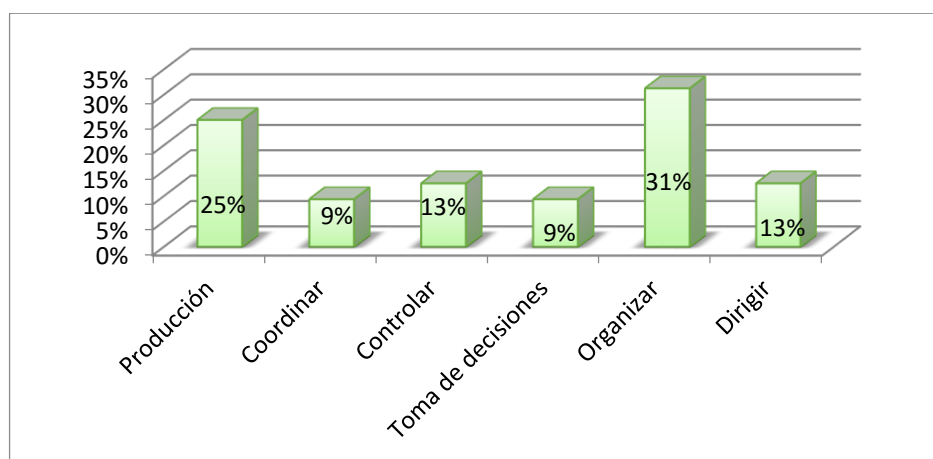


Gráfico 6 *ACTIVIDADES QUE EFECTÚAN*

Fuente: Encuesta empleados

ANÁLISIS:

La información obtenida con respecto a las actividades de los trabajadores se basa en organizar y producir de forma empírica adquirida en otros establecimientos, esto hace referencia a la falta de un plan operativo en los restaurantes; por lo tanto, el modelo de gestión de calidad servirá como herramienta de trabajo para efectuar correctamente sus funciones.

## Conocimientos Requeridos para su cargo

Para la realización de sus actividades diarias que conocimientos son requeridos

Tabla 9  
*CONOCIMIENTOS REQUERIDOS*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Idiomas	8	12%
Estudios	12	18%
Experiencia	18	27%
Habilidades	14	21%
Entrenamiento	14	21%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

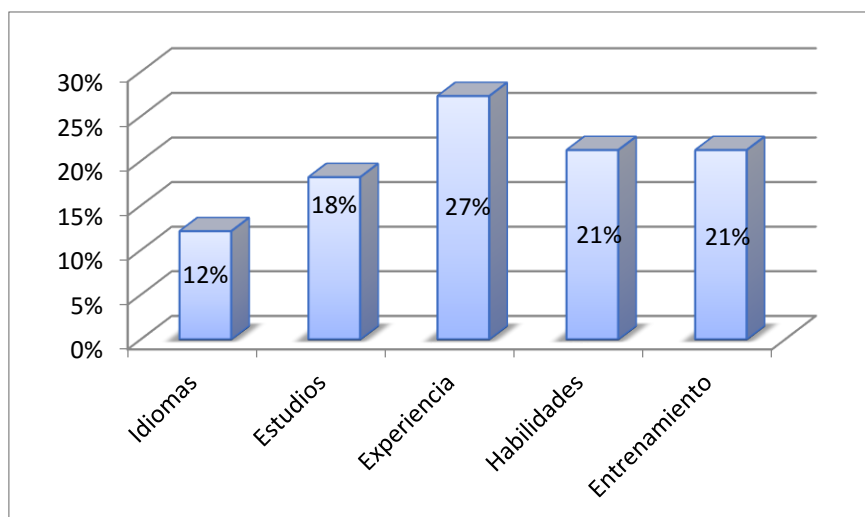


Gráfico 7 *CONOCIMIENTOS REQUERIDOS*

Fuente: Encuesta empleados

### ANÁLISIS:

Los resultados evidencian que el personal requiere experiencia, habilidad y conocimiento teóricos para poder desempeñar con facilidad sus actividades; creatividad en la presentación e innovación de acuerdo a nuevas tendencias culinarias; en la actualidad es importante dominar el idioma inglés, para mejorar la atención de los clientes nacionales e internacionales.

¿Cómo califica usted el ambiente de trabajo en el área que labora?

Tabla 10  
*AMBIENTE DE TRABAJO*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	15	42%
Bueno	20	56%
Regular	1	3%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

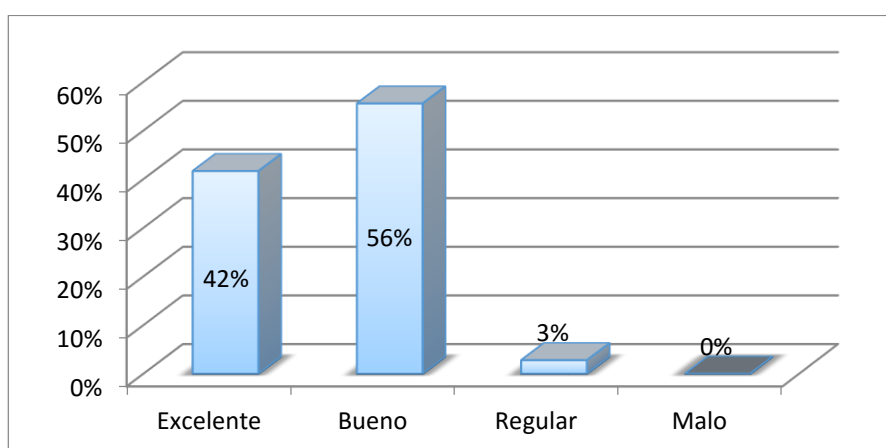


Gráfico 8 *AMBIENTE DE TRABAJO*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

El indicador nos muestra que el ambiente de trabajo, en cada uno de los restaurantes, es bueno, pero no se maneja una organización y normas adecuadas de: limpieza, higiene, manipulación de alimentos, imagen personal para ejecutar sus labores diarias; también debe existir el respeto y compañerismo en cada una de las áreas, esto mejorara con la implementación del modelo de gestión para así alcanzar una excelencia laboral.

Riesgos o peligros al realizar su trabajo.

Según su criterio a que riesgos de trabajo está expuesto en sus actividades.

Tabla 11  
*RIESGOS DE TRABAJO*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cortaduras	16	44%
Quemaduras	10	28%
Golpes	4	11%
Caídas	6	17%
Intoxicación	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

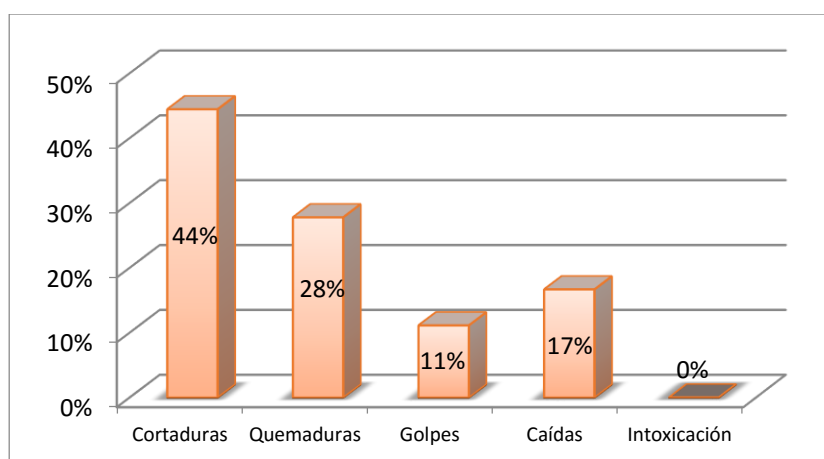


Gráfico 9 *RIESGOS DE TRABAJO*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

Los riesgos de trabajo más frecuentes que hacen hincapié los empleados son: cortaduras y quemaduras, los mismos que pueden suscitarse en momentos de aglomeración por no tener preparado los misen-place necesarios o concluido de los mismos; para evitar estos percances se tomaran las medidas pertinentes que ayuden a prevenir y proteger al talento humano.

¿En su puesto de trabajo sus tareas y actividades son supervisadas por su jefe inmediato?

Tabla 12  
*SUS ACTIVIDADES SON SUPERVISADAS*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	50%
A veces	14	39%
Nunca	4	11%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

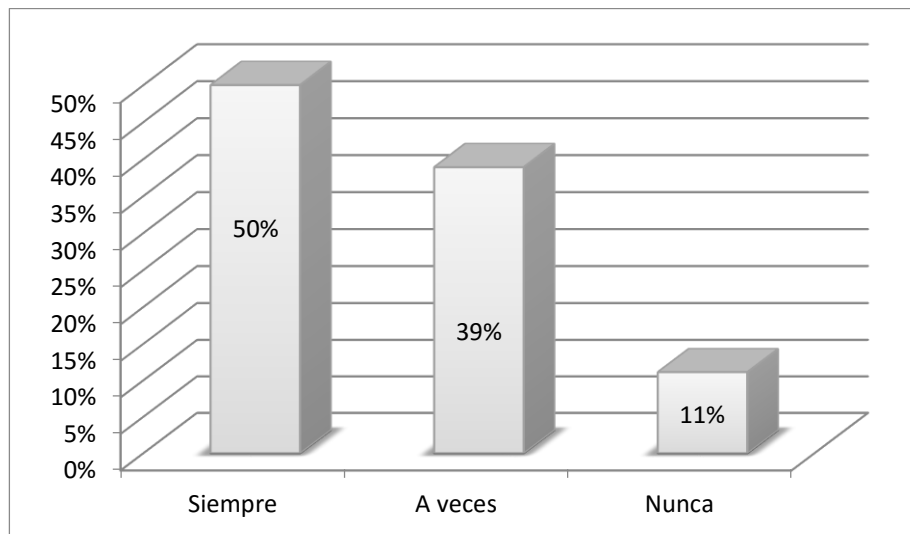


Gráfico 10 *SUS ACTIVIDADES SON SUPERVISADAS*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

De acuerdo a la opinión emitida por cada uno de los empleados, mencionan que sus actividades siempre son supervisadas mediante la observación, para verificar el cumplimiento de sus tareas encomendadas; por tal razón, es necesario implementar un documento que registre y evidencie sus labores diarias en el ámbito laboral.



Enumere las principales responsabilidades que tiene en su cargo y que realiza a diario

Tabla 13  
*PRINCIPALES RESPONSABILIDADES*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Despachar pedidos	12	15%
Lavar la vajilla	5	6%
Mise en place	14	18%
Atender al cliente	14	18%
Revisión de productos	5	6%
Perchar	5	6%
Limpieza	24	30%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

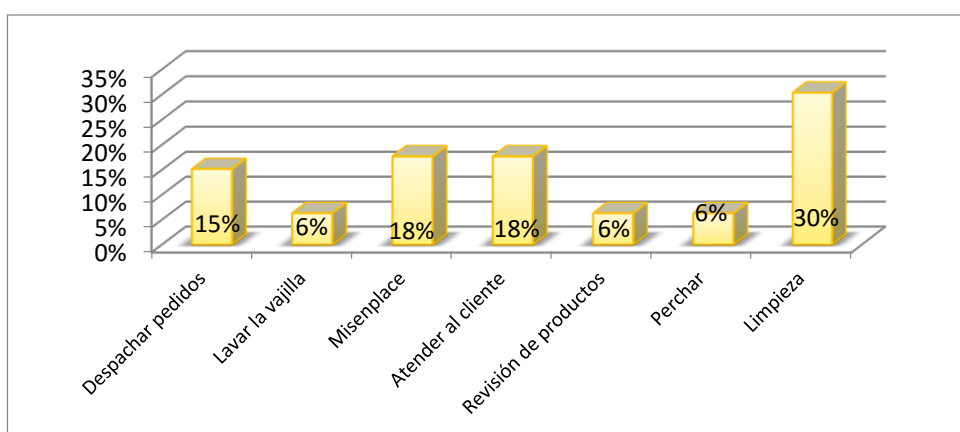


Gráfico 11 *PRINCIPALES RESPONSABILIDADES*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

Los resultados evidencian que las tareas asignadas en cada área toman mucho en cuenta la limpieza y salubridad para satisfacer y atraer clientes nuevos; siendo uno de los puntos más relevantes en la imagen de los locales, sin descuidar la preparación del misen-place de los alimentos y la atención al cliente.

¿En el restaurante hay recompensas, reconocimientos e incentivos por el trabajo bien hecho?

Tabla 14

*RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	28%
No	26	72%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

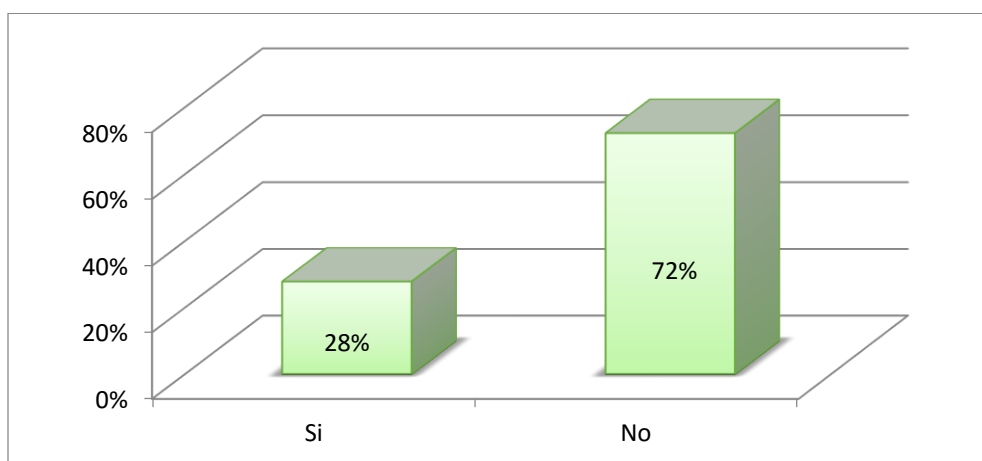


Gráfico 12 *RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS*

Fuente: Encuesta empleados

### ANÁLISIS:

Un número representativo del personal que labora en los restaurantes mencionan no tener recompensas, incentivos ni reconocimientos, por las tareas que realizan diariamente, provocando que muchos de ellos, no desempeñen sus labores de una manera eficaz, originando pérdida de clientes y trabajadores; si se implementaría estos estímulos se fortalecería la motivación personal y un rendimiento óptimo.

Ha recibido algún curso de capacitación en el restaurante.

Tabla 15  
*CURSO DE CAPACITACIÓN*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	17%
No	30	83%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

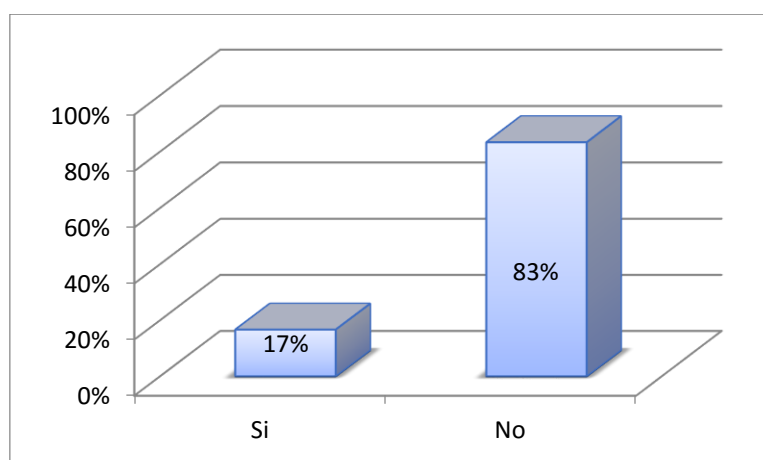


Gráfico 13 *CURSO DE CAPACITACIÓN*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

Se evidencia en la gráfica que el personal que trabaja en los establecimientos no ha recibido cursos permanentes por lo que resulta urgente ser capacitados y actualizados, para mejorar su desempeño laboral y de carácter prioritario el servicio al cliente, lo cual constituye una gran debilidad e insatisfacción de los consumidores.

Existe buena comunicación entre las diferentes áreas del restaurante

Tabla 16  
*COMUNICACIÓN ENTRE LAS ÁREAS*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	8	22%
De acuerdo	24	67%
En desacuerdo	4	11%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

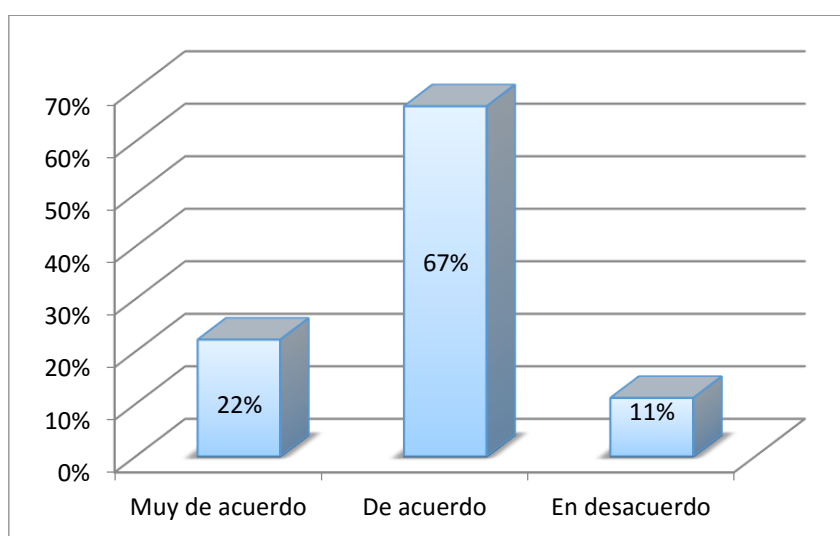


Gráfico 14 *COMUNICACIÓN ENTRE LAS ÁREAS*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

El 67% del personal que labora en los restaurantes, está de acuerdo que una de las mayores fortalezas en cada una de las áreas, es la comunicación, porque ayuda a tener un buen desempeño laboral y una excelente atención al cliente.

¿Qué es lo que el cliente valora más en su desempeño?

Tabla 17  
*LO QUE EL CLIENTE VALORA*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicio rápido y eficiente	16	32%
Calidad en el servicio	6	12%
Trato cordial y amable	20	40%
Salida a tiempo del pedido	8	16%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados  
Elaborado por: Autores

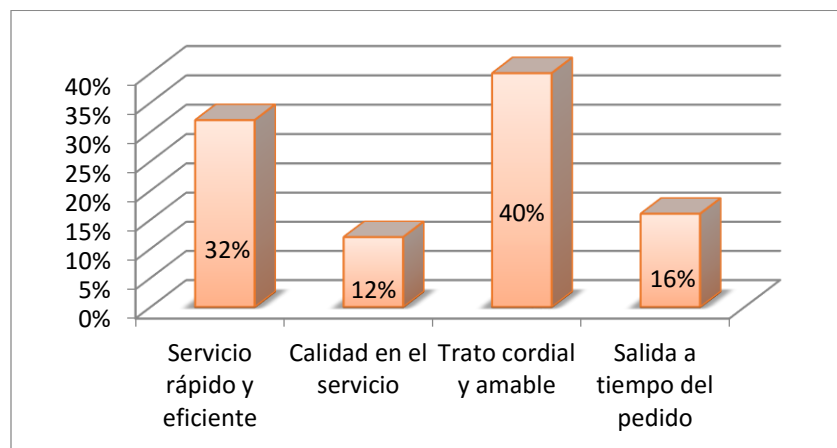


Gráfico 15 *LO QUE EL CLIENTE VALORA*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

Lo más relevante que valora el cliente de los trabajadores en los locales es la atención cordial, amable y respetuosa tratando de que el cliente se sienta a gusto; acompañado de un servicio rápido y eficiente cuidando la calidad e inocuidad de los alimentos.

¿En su opinión qué es lo que necesita usted para mejorar su trabajo?

Tabla 18  
*QUÉ NECESITA PARA MEJORAR*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación	18	50%
Incentivos	14	39%
Motivación	4	11%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

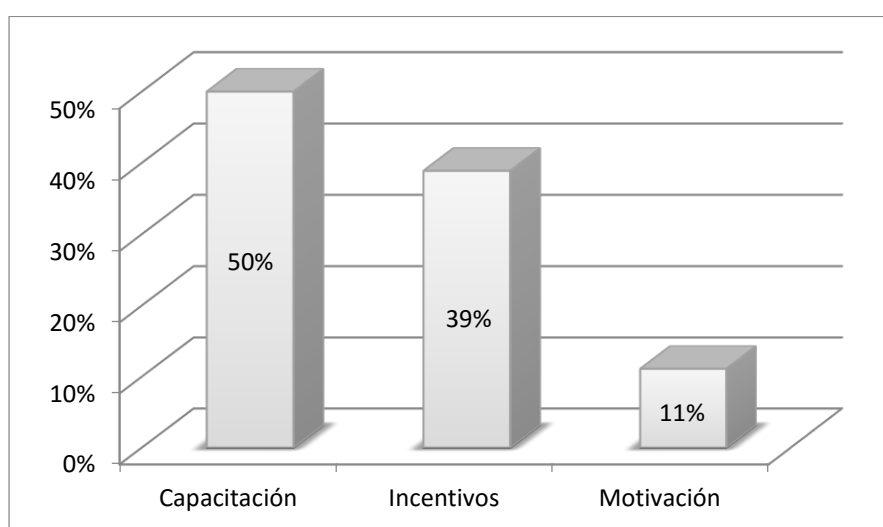


Gráfico 16 *QUÉ NECESITA PARA MEJORAR*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

Lo que requiere el personal para dar una mejor atención al cliente es ser capacitado en temas pertinentes a su área de trabajo de forma teórico- práctico, el mismo que ayude a fortalecer los conocimientos adquiridos y la implementación de incentivos que motiven a mejorar el desempeño laboral.

¿En qué aspecto o aspectos cree usted que se debe mejorar?

Tabla 19

*ASPECTOS QUE SE DEBE MEJORAR*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nuevas opciones de menú	10	28%
Estandarizas las recetas	20	56%
Realizar promociones y descuentos	6	17%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

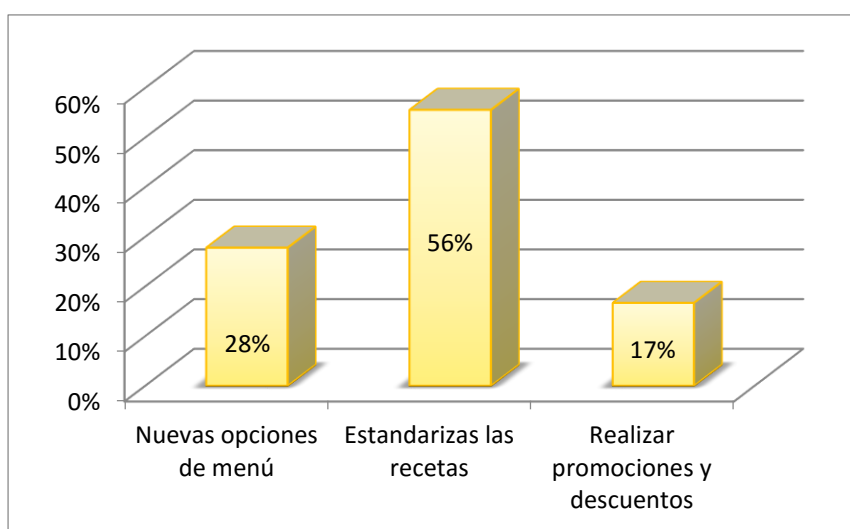


Gráfico 17 *ASPECTOS QUE SE DEBE MEJORAR*

Fuente: Encuesta empleados

**ANÁLISIS:**

El 56% del personal encuestado manifiesta que lo esencial es la estandarización de las recetas para que el producto terminado no varíe en: cantidad, sabor y calidad; con el propósito de fidelizar a la clientela existente y atraer a nuevos clientes potenciales.

Ha propuesto ideas nuevas para mejorar en su trabajo

Tabla 20  
*PROPUESTO IDEAS NUEVAS*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	11%
No	32	89%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Autores

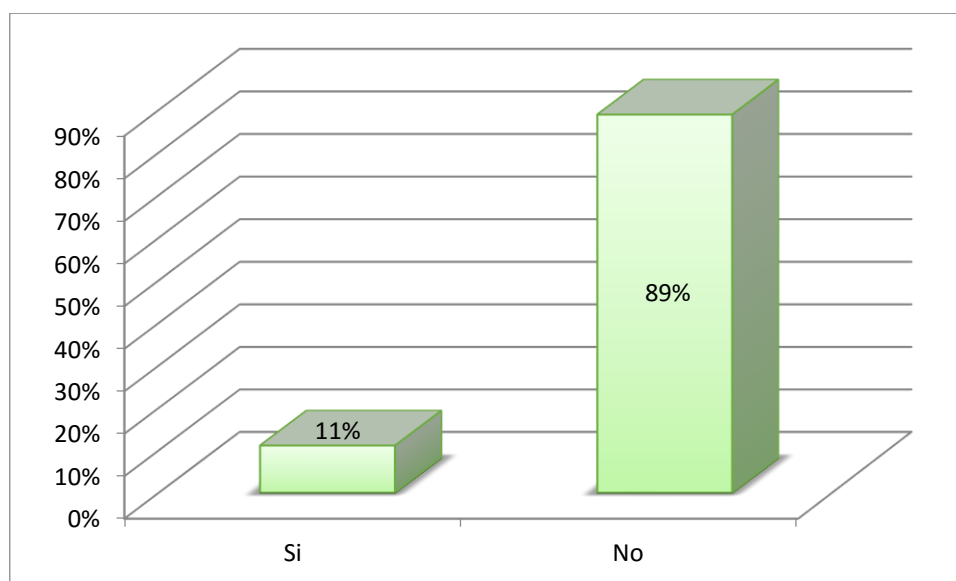


Gráfico 18 *PROPUESTO IDEAS NUEVAS*

Fuente: Encuesta empleados

#### ANÁLISIS:

Se evidencia que el personal que labora en los establecimientos no ha aportado con nuevas ideas para mejorar en su trabajo, razón por lo cual se someten a las políticas de la empresa las mismas que conservan sus sabores, costumbres y tradiciones; sin dar apertura a nuevas ideas y creaciones innovadoras por parte del personal operante.



Presentación, análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los clientes de los Restaurantes Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco.

Datos técnicos: Edad

Tabla 21  
*EDAD*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 - 25	80	23%
26 - 35	119	34%
36 - 45	94	27%
46 -55	35	10%
(+56)	20	6%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

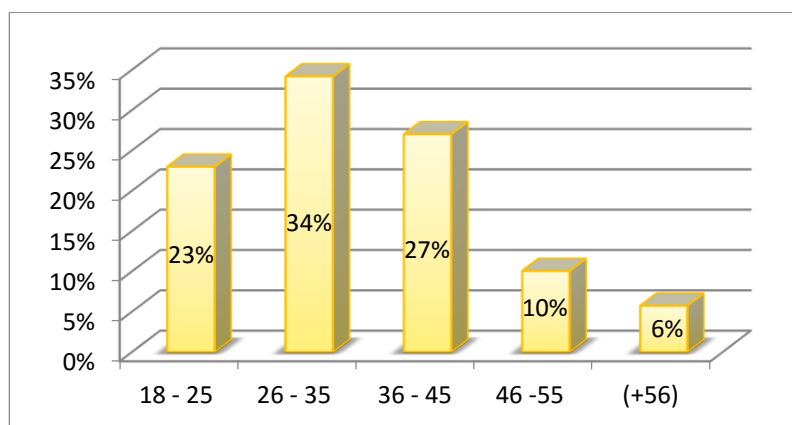


Gráfico 19 *EDAD*

Fuente: Encuesta clientes

## ANÁLISIS:

Del total de personas encuestadas se pudo determinar que la mayoría de clientes que frecuentan los locales están entre 26 - 35 años de edad; por encontrarse en un nivel socio económico estable, los cuales acuden a los restaurantes para reuniones sociales de placer o negocio.

Datos técnicos: Sexo

Tabla 22  
*SEXO*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	125	36%
Femenino	223	64%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

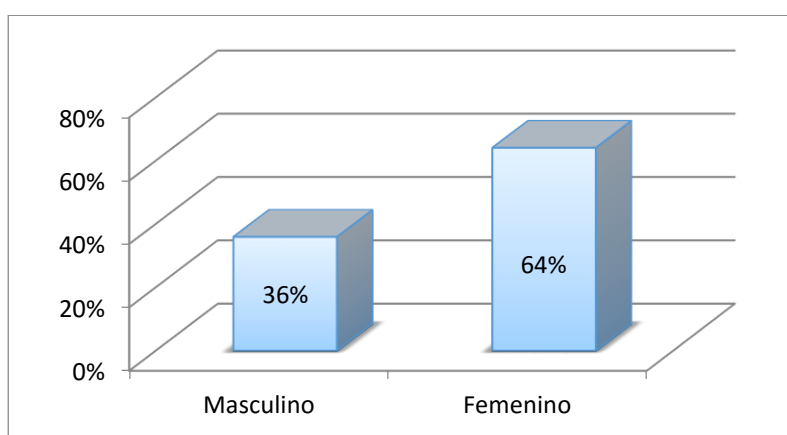


Gráfico 20 *SEXO*

Fuente: Encuesta clientes

#### ANÁLISIS:

El 64% de las personas que visitan los locales son de sexo femenino por tener un ambiente acogedor, novedoso y único; más opciones en el menú y una atención cordial; mientras que el 36% son de sexo masculino quienes frecuentan locales cercanos a su dependencia laboral donde se oferta una gran variedad de bebidas para reuniones entre amigos.

Datos técnicos: Nivel de instrucción

Tabla 23  
*NIVEL DE INSTRUCCIÓN*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	0	0%
Secundaria	35	10%
Superior	313	90%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

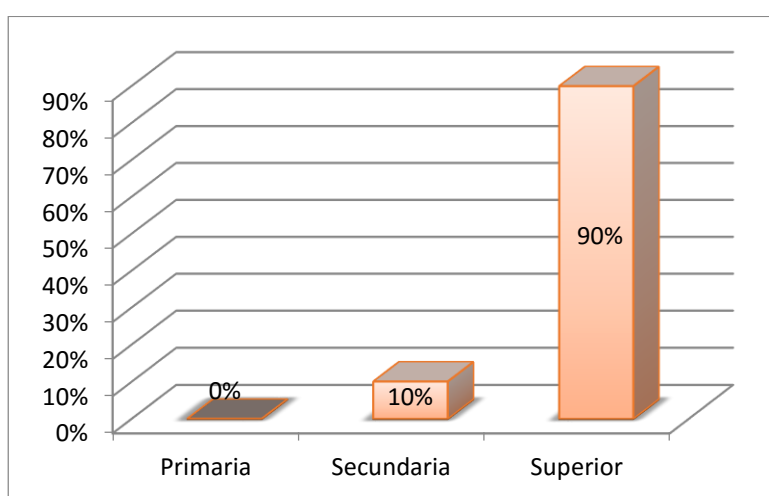


Gráfico 21 *NIVEL DE INSTRUCCIÓN*

Fuente: Encuesta clientes

#### ANÁLISIS:

El 90% de las personas a quienes se les realizó las encuestas dieron a conocer que tienen un nivel de instrucción universitaria y frecuentan los establecimientos restauranteros por tener una capacidad económica estable y preferir un ambiente confortable y acogedor a sus exigencias.

## Datos técnicos: Ocupación

Tabla 24  
OCUPACIÓN

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Abogado	9	2,6%
Administrador	6	1,7%
Ama de casa	32	9,2%
Analista	6	1,7%
Arquitecto	9	2,6%
Artista plástica	2	0,6%
Asesor Financiero	8	2,3%
Auditor	9	2,6%
Cajero	6	1,7%
Comunicador social	5	1,4%
Contador	10	2,9%
Coordinador de ventas	8	2,3%
Dentista	2	0,6%
Directora de centro Infantil	1	0,3%
Docente	10	2,9%
Economista	6	1,7%
Ejecutivo de ventas	7	2,0%
Empleado privado	43	12,4%
Enfermera	6	1,7%
Estudiante	25	7,2%
Fisioterapeuta	4	1,1%
Gerente	6	1,7%
Ing. Civil	5	1,4%
Ing. Comercial	2	0,6%
Ing. Financiero	4	1,1%
Ing. Marketing	3	0,9%
Ing. Sistemas	5	1,4%
Ing. Mecánico	4	1,1%
Instructor	1	0,3%
Jefe de Servicio	1	0,3%
Laboratorista	3	0,9%
Licenciado	5	1,4%
Médico	5	1,4%
Militar	2	0,6%
Parvulario	8	2,3%
Pediatra	3	0,9%
Policía	2	0,6%
Profesora	4	1,1%

Promotor de Mercadeo	3	0,9%
Psicólogo clínico	2	0,6%
Psicólogo médico	4	1,1%
Publicista	5	1,4%
Secretaria	7	2,0%
Servidor público	40	11,5%
Tecnólogo en sistemas	2	0,6%
Veterinario	2	0,6%
Visitador Médico	6	1,7%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

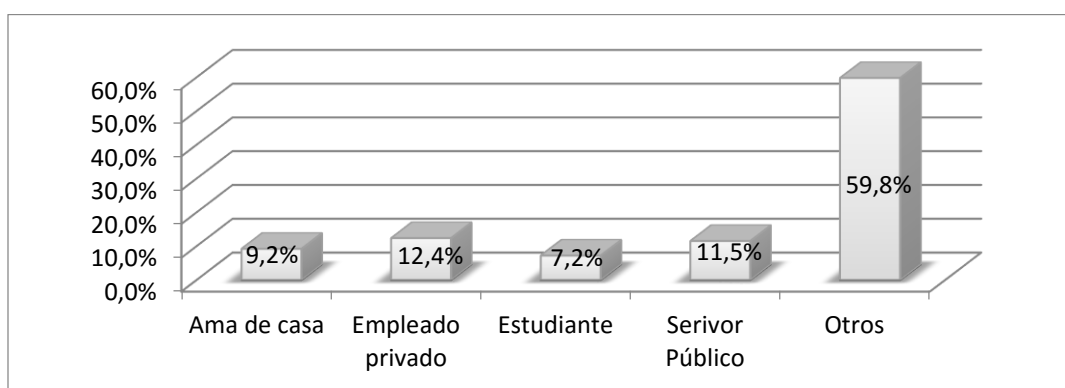


Gráfico 22 OCUPACIÓN

Fuente: Encuesta clientes

## ANÁLISIS:

De acuerdo a la investigación realizada se pudo evidenciar que existe una gran diversidad de profesionales que requieren los servicios de alimentación de calidad y diversidad en los menús que brindan los restaurantes para quienes tienen un nivel socio económica adecuado.

¿Qué le pareció el tipo de servicio y atención que recibió del personal del Restaurante?

Tabla 25  
*SERVICIO Y ATENCIÓN RECIBIDA*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	243	70%
Regular	105	30%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

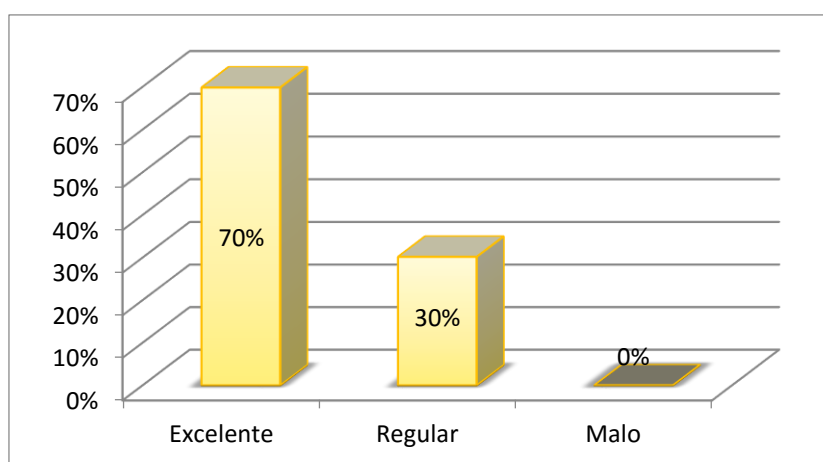


Gráfico 23 *SERVICIO Y ATENCIÓN RECIBIDA*

Fuente: Encuesta clientes

#### ANÁLISIS:

En su mayoría, los clientes encuestados manifiestan que la atención y el servicio brindado por los restaurantes son excelentes en horarios no habituales por existir poca clientela; pero califican a la misma de forma regular cuando existe aglomeración de consumidores y la falta de personal en el servicio.

¿Cómo encuentra el estado de los implementos (mesas, sillas, cubiertos, etc.) o áreas utilizadas por usted?

Tabla 26  
*ESTADO DE LOS IMPLEMENTOS*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	218	63%
Bueno	115	33%
Regular	15	4%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

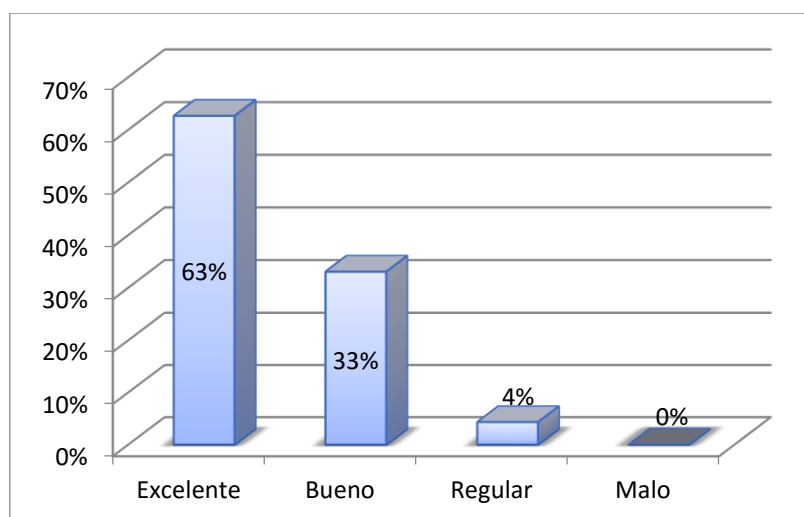


Gráfico 24 *ESTADO DE LOS IMPLEMENTOS*

Fuente: Encuesta clientes

#### ANÁLISIS:

Más de la mitad de las personas encuestas manifiestan que todos los implementos existentes dentro de los locales se encuentran en excelentes condiciones para su uso, por lo que, ayudan a mantener su imagen y brindar un servicio de calidad al cliente.

¿Cómo califica el tipo de atención recibida?

Tabla 27  
*TIPO DE ATENCIÓN RECIBIDA*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	248	71%
Inadecuada	100	29%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

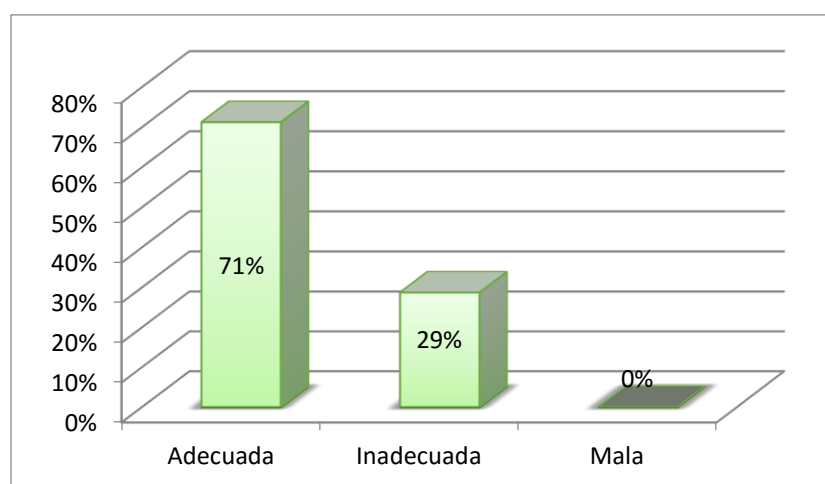


Gráfico 25 *TIPO DE ATENCIÓN RECIBIDA*

Fuente: Encuesta clientes

#### ANÁLISIS:

Los clientes que acuden con mayor continuidad a los restaurantes manifiestan que en su visita han recibido una atención adecuada, por ser atendidos con prontitud y recibir los pedidos a tiempo; en un porcentaje menor, opina haber recibido una atención inadecuada debido a la aglomeración de personas y la falta de personal en los restaurantes.



¿Qué sugerencias daría usted para mejorar el tipo de servicio y la calidad de atención?

Tabla 28  
*SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal capacitado	48	11%
Salida a tiempo del pedido	175	39%
Atención cordial y amable	125	28%
Aderezos y especias en las mesas	8	2%
Estacionamiento	12	3%
Solo música o tv	4	1%
Aumento de meseros	56	12%
Información internet	6	1%
Control términos de la carne	3	1%
Retirar platos	6	1%
Iluminación	3	1%
Pantalla gigante	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

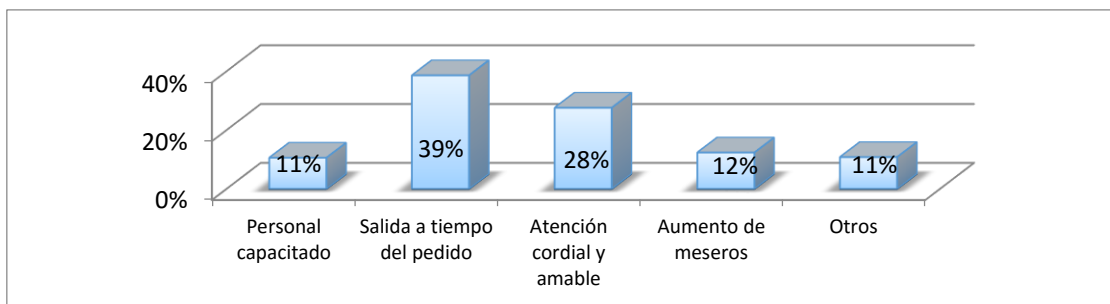


Gráfico 26 *SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO*

Fuente: Encuesta clientes

## ANÁLISIS:

Con el 39% las sugerencias brindadas para mejorar el servicio es la salida a tiempo de los pedidos, la cual está estimada en un periodo de 15 minutos, por lo tanto el personal que desempeña sus funciones en los restaurantes debe estar capacitado periódicamente para tener una mejor organización en sus actividades laborales.

En su opinión el personal que trabaja dentro de un restaurante debería estar capacitado en: salubridad, atención al cliente, manipulación de alimentos o idiomas.

Tabla 29

*EL PERSONAL DEBERÍA ESTAR CAPACITADO EN*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Salubridad	160	23%
Atención al cliente	310	44%
Manipulación de alimentos	235	33%
Idiomas	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>710</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

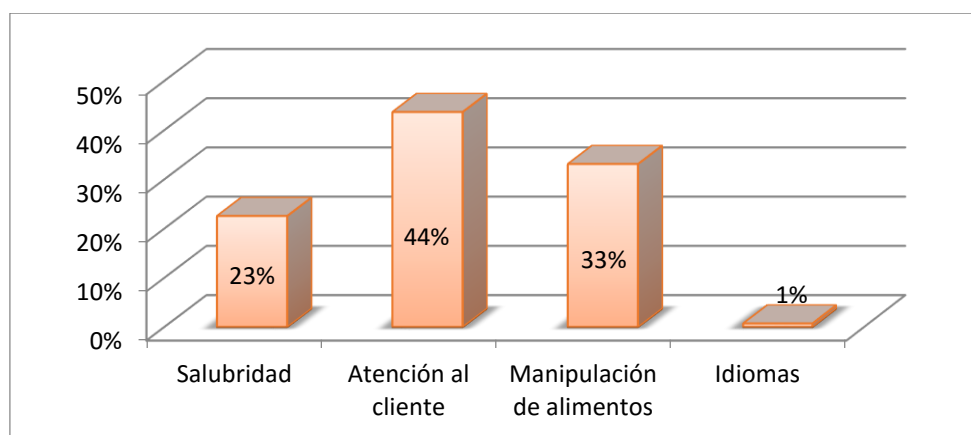


Gráfico 27 *EL PERSONAL DEBERÍA ESTAR CAPACITADO EN*

Fuente: Encuesta clientes

## ANÁLISIS:

Las personas encuestadas manifiestan que el personal que labora en estas dependencias debería ser capacitado en: atención al cliente, manipulación de alimentos, salubridad los cuales ayudaran a brindar una mejor atención y sus productos sean de excelente calidad.

¿Qué tan satisfecho está con el servicio del Restaurante?

Tabla 30  
*SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	183	53%
De alguna manera satisfecho	105	30%
En un punto medio	60	17%
De alguna manera insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

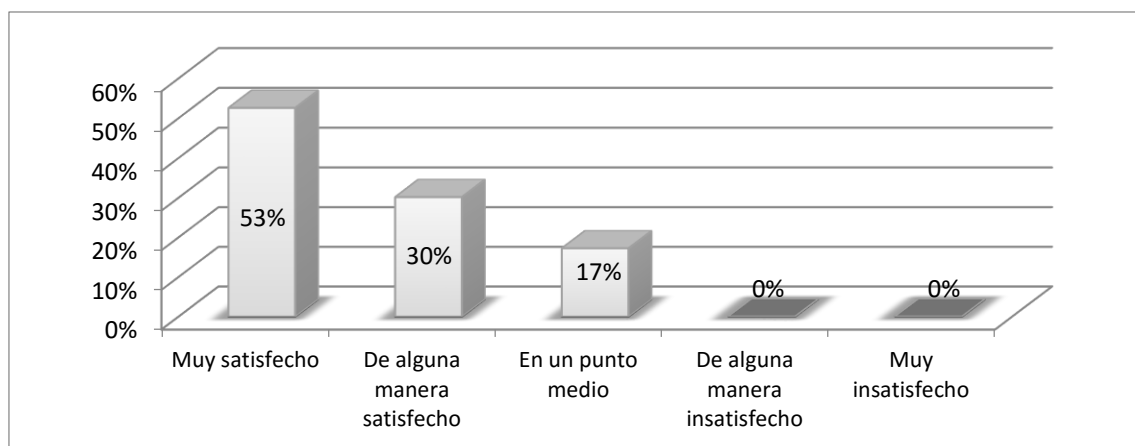


Gráfico 28 *SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*

Fuente: Encuesta clientes

#### ANÁLISIS:

El 53% de los clientes encuestados al visitar de forma periódica los establecimientos restauranteros se sienten muy satisfechos con el servicio recibido por parte de los empleados que desempeñan sus actividades en los restaurantes y el 17% aducen estar en un punto medio por que muchos de ellos no visitan frecuentemente y en otros casos no tuvieron una atención oportuna en la permanencia dentro de los establecimientos.

¿Qué nuevos productos y servicios le gustaría que el Restaurante tuviese?

Tabla 31  
*NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE LES GUSTARÍA*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nuevas opciones de bebidas	40	9,5%
Zona wifi dentro del local	205	48,6%
Nuevas opciones de menú	140	33,2%
Menú para diabéticos	3	0,7%
Picadas pequeñas	12	2,8%
Variedad de ensaladas	7	1,7%
Postres	15	3,6%
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

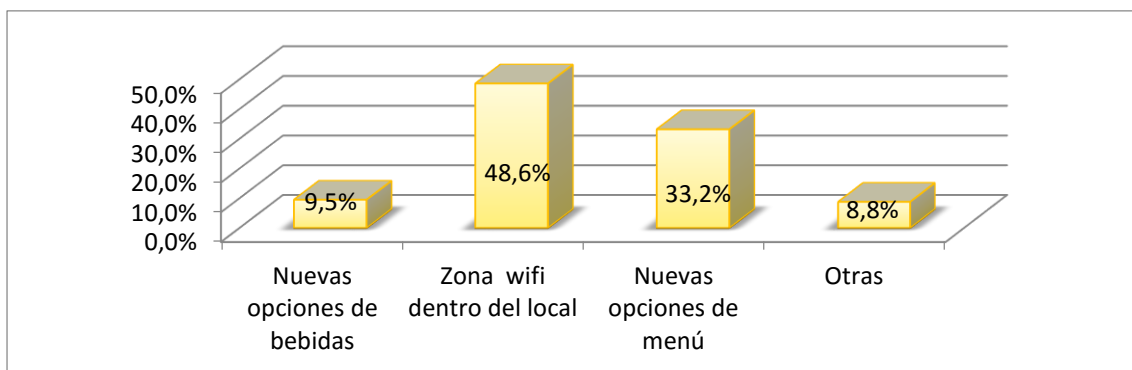


Gráfico 29 *NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE LES GUSTARÍA*

Fuente: Encuesta clientes

#### ANÁLISIS:

El 48,6% de los encuestados concuerdan que uno de los principales servicios nuevos que se debería implementar es zona wifi dentro de los locales de alimentación, por lo que el mismo servirá como una estrategia de ventas para atraer clientela; además el 33,2% menciona encontrar nuevas opciones de menús tales como: ensaladas, postres, picadas pequeñas y bebidas para así satisfacer las necesidades de cada uno de los consumidores.

¿Qué nuevas promociones le gustaría que le ofertaran en el restaurante?

Tabla 32  
*NUEVAS PROMOCIONES*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cupones de descuentos	86	25%
Combo ejecutivo	130	37%
Promoción cumpleaños	52	15%
Bebidas pequeñas de cortesía	35	10%
Promociones para grupos	45	13%
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: Autores

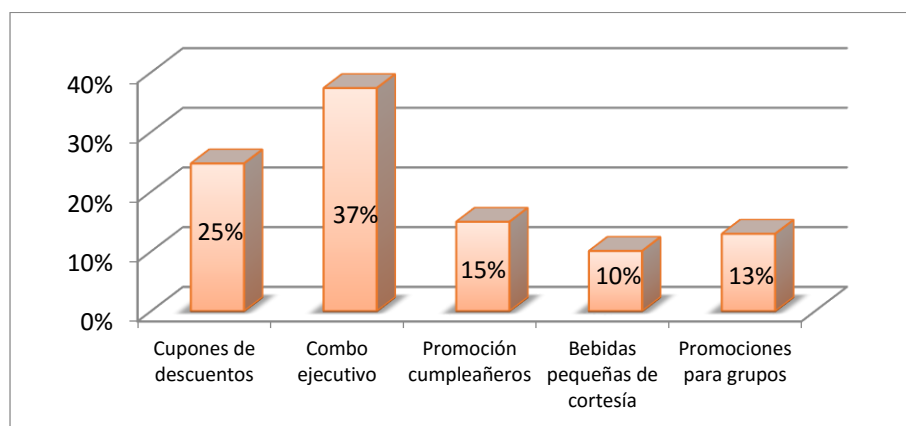


Gráfico 30 *NUEVAS PROMOCIONES*

Fuente: Encuesta clientes

#### ANÁLISIS:

Del total de los clientes encuestados les complacería que los expendedores dedicados a dar servicio de alimentación brindaran promociones a clientes con más concurrencia, grupos empresariales, turistas y nuevos consumidores los mismos que pueden constar de: combos ejecutivos, cupones de descuento, promociones para grupos o a su vez sean recompensados con bebidas de cortesía.

- a) Presentación, análisis e interpretación de la entrevista aplicada a los Gerentes Propietarios de los Restaurantes Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco.

Las entrevistas fueron realizadas a los Gerentes de los restaurantes; quienes manifiestan que los principales riesgos que puede haber en el área de cocina, son: cortaduras, explosión de gas, quemaduras, golpes. Para esto los restaurantes cuentan con normas y procedimientos para evitar los posibles riesgos que se pueda presentar. Hay que mencionar que en las áreas de cocina de algunos restaurantes tienen alfombras antideslizantes.

Con respecto a los tiempos de salida de los productos terminados afirman que normalmente el pedido se entrega al cliente en un promedio de 15 a 20 minutos, pero cuando los locales están llenos se lo entrega en un promedio de 25 a 30 minutos.

Se motiva a los empleados de los restaurantes mediante las propinas que dejan los clientes las cuales son divididas entre todo el personal, también hay que mencionar que no existe ninguna otra forma de incentivo.

En lo referente a la comunicación interna los gerentes manifiestan que el principal medio de comunicación utilizado en el restaurante entre las diferentes áreas es la hoja de pedido, y mediante esta se lleva un control de los productos que el restaurante ofrece a los clientes.

El proceso de capacitación dentro de los restaurantes se lo llevaba a cabo cada año, sin embargo, el presente año este proceso no se lo ha realizado debido a que no se ha encontrado un lugar adecuado para llevar a cabo la capacitación.

Los restaurantes dan a conocer su oferta gastronómica, promociones y descuentos a través de las revistas Teregalo; la cual es de circulación nacional y se encuentran en farmacias como: Fybeca, Libri Mundi y Librería Española. Y también por medio del Diario del Norte que es de circulación regional. En cuanto a la parte local se promociona mediante la entregar de hojas volantes, ocasionalmente también se llevan a cabo auspicios para diferentes eventos.

Con respecto a la competencia los gerentes manifiestan que sus principales competidores son los restaurantes: La Estelita, El Refinado, Las Súper Parrillada, Tío Jessy, La Herencia, El Chipote, Chile y Misti; Hotel La Giralda, quienes ofrecen productos similares.

Las principales fortalezas con las que cuentan los Restaurantes son: locales propios (Pincho loco y Caribou Bar & Grill), menús con identidad propia de la cocina nacional e internacional. La mayor debilidad que tienen estos locales es el no contar con recetas estandarizadas por lo cual varían los sabores de los productos de la carta de los dos locales ya que algunos de los restaurantes cuentan con varias sucursales (Pincho loco y Caribou Bar & Grill); otro inconveniente que tienen estos restaurantes, es el colapso en las comandas ya que aglomeran los pedidos ocasionando una demora en la atención de los clientes.

Con respecto a la implementación de un modelo de gestión de calidad para ser aplicados en los restaurantes los gerentes mencionan que sería una herramienta administrativa para establecer procedimientos y funciones entre las diferentes áreas y de esta manera mejorar la productividad y eficiencia de los trabajadores.

#### b) Matriz FODA

Para sintetizar la información obtenida se ha creído conveniente, agruparla mediante un FODA; teniendo en cuenta que las fortalezas son aspectos positivos internos que serán potenciados para el desarrollo de la propuesta; las debilidades son elementos negativos internos que habrán que ser eliminados; las oportunidades son los aspectos externos positivos que deberán ser aprovechados; mientras que las amenazas son factores externos negativos que han de ser contrarrestados. A continuación se detalla la construcción de la matriz FODA:

Tabla 33 *MATRIZ FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los restaurantes cuentan con buen ambiente de trabajo.</li> <li>• Los restaurantes cuentan con personal relativamente joven.</li> <li>• El personal cuenta con la experiencia y los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus actividades y tareas dentro de los restaurantes.</li> <li>• Decoración adecuada y un ambiente acogedor en los restaurantes, ya que, se enfocan en una buena atención al cliente.</li> <li>• Existe una buena comunicación entre las diferentes áreas de los restaurantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la demanda sus productos a través de productos diferenciados.</li> <li>• Realizar convenios con empresas e instituciones para la realización de eventos.</li> <li>• Fidelizar a sus clientes con productos de calidad.</li> <li>• Desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos en el personal.</li> <li>• Incentivo al desarrollo personal y profesional de los trabajadores.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En su mayoría el recurso humano que trabaja en los restaurantes no ha recibido ningún curso de capacitación para mejorar en su desempeño laboral.</li> <li>• Existe poca supervisión en las tareas y actividades que los empleados efectúan diariamente.</li> <li>• Los principales riesgos a los que están expuestos los empleados dentro de los restaurantes son las cortaduras y quemaduras</li> <li>• No existe una política definida de recompensas, reconocimientos e incentivos para los empleados.</li> <li>• Los restaurantes no cuentan con recetas estandarizadas, lo que ocasiona que varíen los sabores de los productos de la carta.</li> <li>• Existe aglomeración en los pedidos ocasionando una demora en la atención de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparecimiento de nuevos competidores dentro del sector.</li> <li>• Incremento del precio del gas debido a nuevas regulaciones efectuadas por el estado.</li> <li>• Disminución en las propinas.</li> <li>• Incremento del salario básico, lo que ocasionaría despidos.</li> <li>• Incremento del precio de los insumos y materiales.</li> <li>• Baja temporada en las ventas, en fechas específicas en inicio de clases y el mes de enero.</li> </ul>

Elaborado por: Autores



c) Cruces estratégicos

Fortalezas vs. Oportunidades

- Los restaurantes cuentan con personal relativamente joven lo que permite formar en ellos nuevas habilidades y conocimientos; para ponerlos en práctica dentro de sus puestos de trabajo.
- El contar con un menú con identidad propia en cada uno de los restaurantes, ayudará a incrementar la demanda y aceptación de sus clientes.
- El personal al contar con la suficiente experiencia y conocimientos para llevar a cabo sus actividades y tareas dentro del restaurante que permitirá fidelizar a los clientes a través de productos y servicios de calidad.
- El contar con una decoración adecuada y un ambiente acogedor en los restaurantes, así como, la buena atención a sus clientes permite firmar convenios con empresas e instituciones para la realización de eventos.

Fortalezas vs. Amenazas

- Los Restaurantes cuentan con un buen ambiente de trabajo y productos diferenciados lo que permite mejorar la viabilidad de costos e incrementar las ventas en temporadas bajas.
- La buena imagen y aceptación por parte de los clientes ayudará a enfrentar el apareamiento de los nuevos competidores en el sector de alimentos.
- El personal cuenta con la suficiente experiencia y conocimientos para llevar a cabo sus actividades y tareas para hacer frente a la introducción de nuevos consumidores dentro de los restaurantes; lo que busca es una solución efectiva y así disminuir el impacto del incremento de los precios de los insumos y materiales.

### Debilidades vs. Amenazas

- La capacitación al talento humano ayudará a mejorar su desempeño en su entorno, el cual afronta el apareamiento de nuevos competidores dentro del sector.
- El exceso y aglomeración de pedidos, ocasiona una demora en la atención al cliente; lo que provocara pérdida de clientes potenciales.
- La falta de estandarización de los productos terminados provoca insatisfacción en los clientes los mismos en que no regresen en otra oportunidad.

### Debilidades vs. Oportunidades

- Los restaurantes al no contar con recetas estandarizadas tienen la oportunidad de involucrarse en mejoras continuas en determinados procesos, lo que no ha permitido incrementar la demanda de sus productos diferenciados.
- El exceso y aglomeración de pedidos permite replantear los procedimientos de elaboración de alimentos, ocasiona una demora en la atención; por lo que no se podrá fidelizar a los clientes de los restaurantes con productos de calidad.
- El recurso humano de los restaurantes, al no contar con cursos de capacitación; no les permite aprovechar al máximo sus destrezas, talentos y habilidades.
- Al no existir una política definida de recompensas, reconocimientos e incentivos no contribuirá al desarrollo personal y profesional de los empleados.
- Actividades para Potencializar Oportunidades y Fortalezas, Debilidades
- y Amenazas

### d) Actividades

#### Actividades para Potenciar Oportunidades y Fortalezas

- Esfuércese por un balance constante de empleados entre la producción y el servicio.

- Use turnos básicos de empleados para mejorar la productividad.
- Sume horas de empleados en parte del día claves para asegurar una experiencia impresionante al cliente.
- Anticipe las situaciones especiales, tal como vacaciones y promociones.
- Evalúe la eficacia del control de mano de obra en los turnos comparando horas proyectadas con reales. Anote periodos específicos de tiempo cuando trabaja las necesidades de control para ser mejoradas.
- Supervise la exactitud del registro de mano de obra comparando las horas reales con el total de horas del día. Una diferencia entre las dos puede indicar que los gerentes no comprueban todos los usos de la mano de obra en sus turnos.
- Evalúe sus costos de mano de obra en cuanto a su objetivo de planificación, a su plan y a su CSL&V (calidad, servicio, limpieza y valor).
- Ofrezca estímulo a los empleados por ideas para ahorrar tiempo.
- Reduzca el tiempo extra en el restaurante.
- Colocar a los empleados dependiendo del área, ni que falten ni que sobren.
- Buenos precios
- Calidad del producto: Se ofrece productos de proveedores y marcas reconocidas que dan seguridad a los clientes y a la empresa. Seleccionando cuidadosamente el buen estado de los alimentos y las bebidas que se expenden en el establecimiento.
- Posibilidad de aumentar sus ventas. Al ofrecer productos de calidad, en un ambiente confortable, con una clientela frecuente se hace posible el aumentar las ventas diarias del restaurante aplicando técnicas de marketing que permitan captar a un nuevo mercado de consumo.
- El dueño realiza innovaciones continuas en la infraestructura del establecimiento como en la organización operativa y administrativa del establecimiento.

#### Actividades para disminuir las Debilidades y Amenazas.

- Sus bajos precios atraen a los clientes pero es muy rentable, aunque sus bajos precios se deben a la necesidad de encontrar un punto de equilibrio acorde a la oferta y demanda del sector comercial.
- Al aumentar la variedad de productos se dificulta la adquisición y preparación de los platos sin una planificación previa

- Se requiere una adecuada organización en el departamento de compras y bodega para contar con los géneros necesarios a tiempo para la realización del mise en place de los platos que se ofrecen en el menú.
- El crecimiento de la empresa: El restaurante es una empresa con mucho potencial para ser una franquicia pero requiere una adecuada administración para que pueda expandirse con parámetros adecuados que sean fácilmente repetidos en otro restaurante.
- Es necesario corregir algunas falencias para poder expandir al negocio.
- Publicidad escasa: No existe publicidad. La clientela que llega al restaurante lo hace porque ha probado los productos y el servicio del restaurante o porque se lo han contado.

e) Discusión de resultados

- ✚ Entre las principales fortalezas de los restaurantes tenemos: contar con locales propios (Pincho Loco y Caribou Bar & Grill), menús que distinguen a cada uno de los locales; además el personal posee los conocimientos y la experiencia necesaria para llevar a cabo las actividades y tareas. La principal debilidad que tienen los restaurantes es el de no contar con recetas estandarizadas para la elaboración de los diferentes platos que ofrecen estos locales.
- ✚ Con respecto al cumplimiento de las normativas legales relacionadas a la gestión de calidad alimentaria se pudo evidenciar que los restaurantes no tienen una orientación del manejo adecuado de las normas, procedimientos de higiene y limpieza, manipulación, inocuidad y salubridad alimentaria.
- ✚ Se hace necesario la elaboración de un modelo de gestión de calidad en donde se detalle: los objetivos, la documentación, la responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos, la realización del servicio, medición análisis y mejora; manual de análisis de puntos críticos de control – HACCP, perfiles de puestos, limpieza y desinfección.
- ✚ En lo referente a los impactos se determinó que al contar con un modelo de gestión de calidad el proyecto generara un impacto positivo alto en lo relacionado a la actividad empresarial, social y económica.

## **CAPÍTULO V PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

Propuesta para la elaboración de un modelo de gestión de calidad en los restaurantes Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco en la ciudad de Ibarra.

### **5.1 Descripción de la propuesta**

El Modelo de Gestión de Calidad es una propuesta donde se detalla las principales directrices de: la norma ISO 9001:2008, código alimentario, las buenas prácticas de manufactura BPM; manuales de: análisis de peligro y puntos críticos de control HACCP, procedimientos, limpieza y desinfección; los cuáles permitirán identificar los procesos y funciones que guiarán al personal en sus actividades diarias como: correcta manipulación de los alimentos, temperaturas adecuadas, almacenaje de productos, entregar el pedido al cliente a tiempo, limpieza y desinfección de cada área.

De esta forma el modelo de gestión de calidad permitirá a los restaurantes orientar a su personal con políticas que garanticen a la clientela alimentos inocuos (libres de peligros físicos, químicos y biológicos); complementado con un servicio y atención diferenciada.

## MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD



## 5.2 Objeto y campo de aplicación

La propuesta del modelo proporcionará a los restaurantes Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco las herramientas que contemplarán el *códex alimentarius*, la normas ISO 9001:2008, directrices manuales de HACCP, procedimientos e higiene y limpieza.

## 5.3 Referencias normativas

A los restaurantes: Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco, se les proporcionará un modelo de Gestión de Calidad acorde a la norma ISO 9001: 2000; este modelo comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar que los servicios de alimentación y almacenaje de productos que satisfacen las expectativas de los clientes, además de los requisitos reglamentarios y legales relativos a la calidad de alimentos.

## 5.4 Términos y definiciones

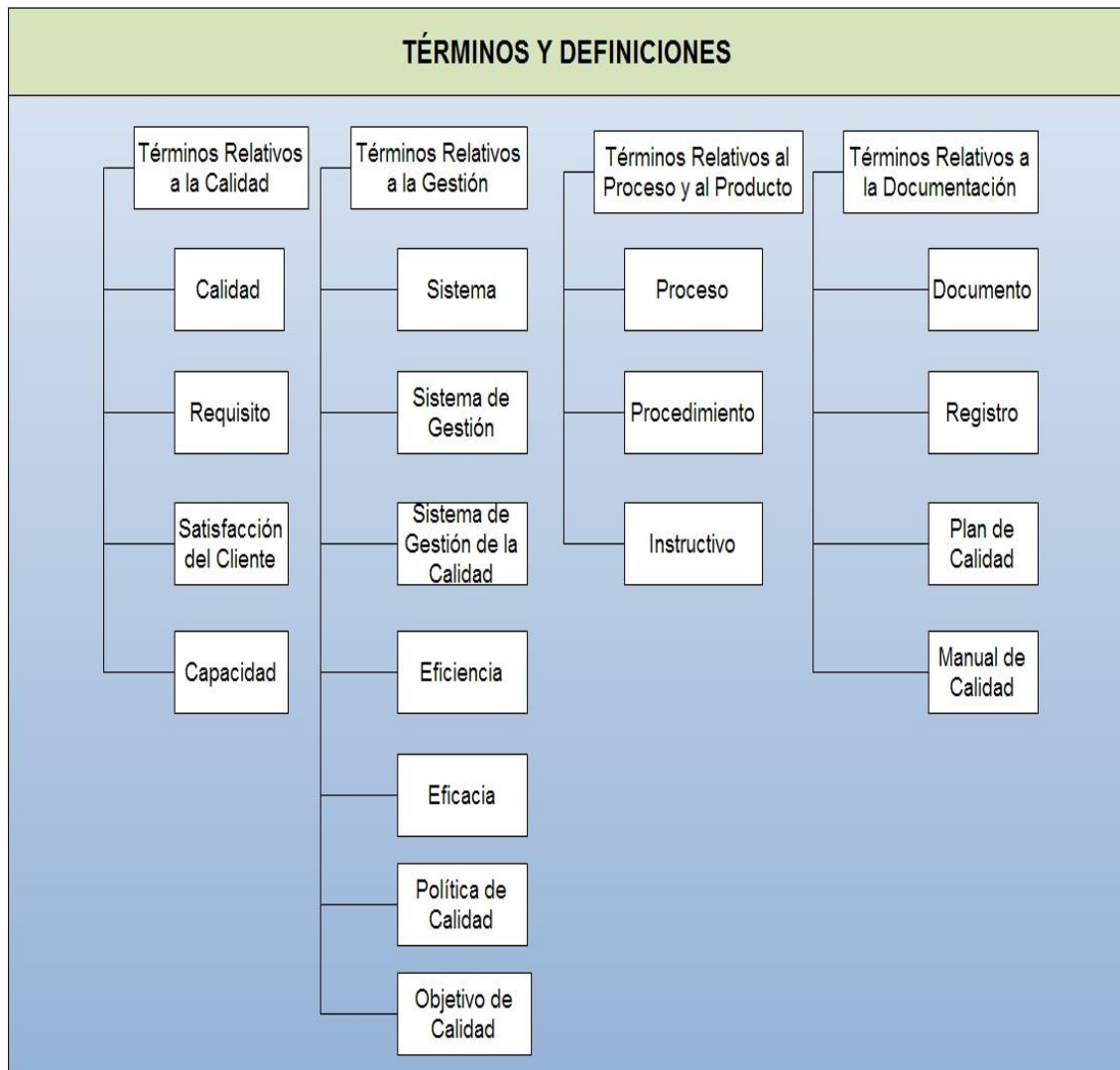


Tabla 34 *TÉRMINOS Y DEFINICIONES*

Fuente: (Santander & 9000:2005)

- **Calidad:** Es el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente.
- **Requisito:** Es una condición necesaria para algo.
- **satisfacción del cliente:** Es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta.
- **Capacidad:** Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.



- Sistema: es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí.
- Sistema de gestión: es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.
- Sistema de gestión de calidad: Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.
- Eficiencia: es virtud o facultad para lograr un efecto.
- Eficacia: es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.
- Política de la calidad: es el documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia la satisfacción del cliente
- Objetivo de la calidad: El objetivo debe ser medible y coherente con la política de la calidad.
- Proceso: es un conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.
- Procedimiento: es el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones.
- Instructivo: es un texto que tiene como finalidad dar cuenta del funcionamiento de algo en particular.
- Documento: es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia.
- Registro: es anotar o consignar un cierto dato en un documento o papel.
- Plan de la calidad: es un documento que especifica los procedimientos, herramientas, recursos deben aplicarse ya sea a un proyecto, proceso o producto.
- Manual de la calidad: es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

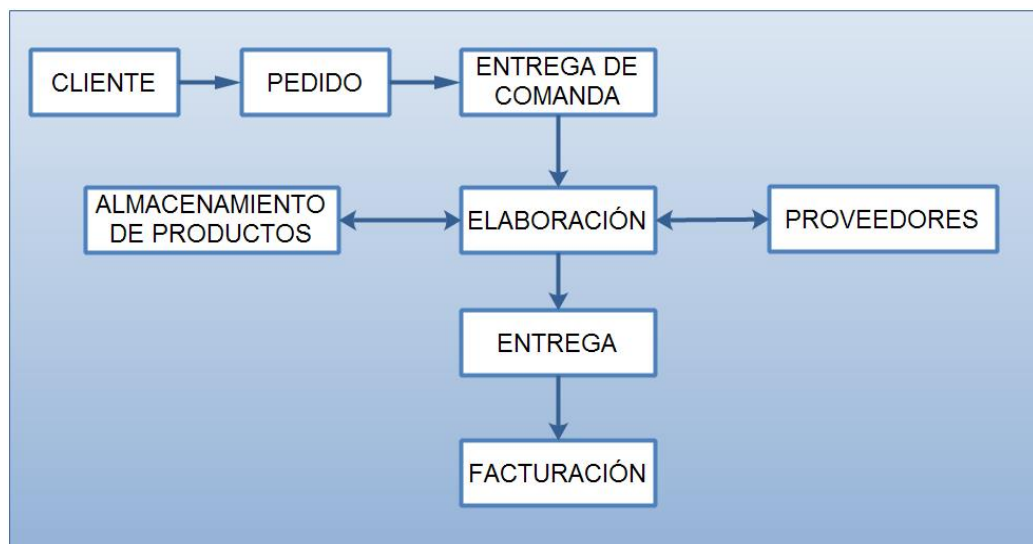
Fuentes: (Wikipedia); (Definición ABC)

## 5.5 Sistema de gestión de calidad

### 5.5.1 Requisitos generales

El modelo de Gestión de Calidad pretende consolidar los procesos que se realizan en cada uno de los restaurantes, modelo que contemplara: recepción del cliente, bienvenida, toma de pedido, elaboración, entrega en un estimado de 15 min. y entrega la cuenta o facturación.

Tabla 35  
*ESQUEMA DE ORGANIZACIÓN DE PEDIDOS*



T  
Elaborado por: autores.

### 5.5.2 Requisitos de la documentación

#### a) Generalidades

El modelo de Gestión de Calidad de los restaurantes se encuentra reflejado en:

Tabla 36

**ESTRUCTURA BÁSICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EFICIENTE**

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad, 2005, pág. 6

*b) Manual de Calidad*

En este documento se detalla: la política de los restaurantes, su estructura, los procedimientos que describen las actividades a realizar, las instrucciones o normas que detallan las tareas y los registros donde se evidencian los resultados de las actividades realizadas.

Los gerentes encargados de la revisión de todas las ediciones y la mejora continua del modelo presentado; se revisará al menos una vez al año, aunque no sea preciso introducir ningún cambio, este es un procedimiento que emite responsabilidades para todo el personal y los gerentes propietarios en las actividades, brindándoles la información que necesiten con el objeto de unificar las tareas asignadas.

*c) Control de los documentos*

Para el control de documentos se utiliza las hojas de registros que se encuentran propuestos en este modelo, para que el personal identifique claramente las funciones y responsabilidades que tienen a su cargo.

La documentación no es inalterable hay que tomar en cuenta que la documentación no se la puede cambiar de imprevisto, es necesario hacer hincapié en que se actualiza a juicio de los gerentes propietarios o cuando exista motivos para ello (reorganización, cambios en los procesos, auditoría interna, reunión anual).

#### *d) Control de los registros*






Se refiere a los registros de ciertas actividades como: la ficha de mantenimiento de materiales y equipos; hoja de inspección de aseo de las áreas en general, hoja de frecuencia de aseo del baño las cuales deben ser llenadas por los empleados en los plazos y tiempos establecidos; estas debe presentarse en formato papel, también se ha determinado el tiempo necesario que deben conservarse estos registros, dónde se encuentran y al cabo de qué periodo pueden destruirse (3 años).

Todos los registros son recuperables, ya que, se tendrá un respaldo digital de los documentos en una plataforma virtual (Dropbox) o manejo de documentación en la nube y la protección de los mismos se dará independientemente del formato en el que se presenten, son fácilmente identificables mediante el nombre y fecha de edición.

## **5.6 Responsabilidad de la dirección**

### **5.6.1 Compromiso con la dirección**

Para esto la dirección de cada restaurante deberá:

-  Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
-  Establecer la política de la calidad.
-  Establecer los objetivos de la calidad.
-  Llevar a cabo las revisiones por la dirección
-  Asegurar la disponibilidad de recursos.

### **5.6.2 Enfoque al cliente**

Los restaurantes se enfocaran en las necesidades y expectativas de los clientes reales y potenciales a través de:

- Nuevas opciones de menús.
- Estandarizar las recetas para que la cantidad y el sabor no varíen del menú.
- Entregar el pedido a tiempo que está estimado en 15min.
- Brindar una atención cordial y amable desde su llegada hasta su salida del local.
- Incrementar una zona Wifi

### **5.6.3 Política de la calidad**

Los restaurantes buscan la mejora continua enfocándose en la satisfacción de los clientes y de la propia organización, para alcanzar esto se debe:

- Atender las necesidades de los clientes con rapidez.
- Cumplir con las normas del modelo de limpieza diaria en todas las áreas.
- Implementar uniformes según el cargo que ocupe y a la vez controlar su utilización correcta.
- Contar con proveedores que tengan productos con las normativas legales establecidas por el ARCSA y que cumplan con los estándares del manual de HACCP.
- Garantizar la higiene correcta en la preparación de los alimentos en base a la normativa de vigilancia y control sanitario las cuales se encuentran dentro de las buenas prácticas de manufactura (BPM).
- Cumplir con los lineamientos y requisitos establecidos por el ministerio de salud.

Para lograr alcanzar estos objetivos se debe:

- Capacitar al personal al inicio de su contratación y en el transcurso del desempeño de su labor.
- Realizar seguimientos con un registro diario al responsable de la limpieza.
- Brindar una buena imagen rigiéndose al modelo de SGC.

- Implementar las normas de APPC O BPM para garantizar la inocuidad de los alimentos.
- Cumplir con las normativas y lineamientos legales establecidos por el ministerio de salud pública.

#### **5.6.4 Planificación**

##### *a) Objetivos de la calidad*

Representan normalmente aspectos del servicio para los que se fija una meta a alcanzar en un tiempo determinado, esta es la razón por la cual el indicador escogido debe ser medible; los mismos que se evalúan en las reuniones periódicas de calidad y en la revisión anual del sistema por los gerentes de los restaurantes.

Este proceso se encuentra registrado y su evolución es difundida al personal en los plazos determinados, para la consecución que se fijan normalmente entre uno y dos años.

##### *b) Planificación del sistema de gestión de calidad*

El sistema de gestión de calidad se enfocara en:

- Estandarizar las recetas de los restaurantes para así optimizar los recursos, garantizando la calidad y manteniendo el sabor característico de cada restaurante.
- Capacitar al personal para ampliar sus conocimientos y de esta manera mejorar sus competencias y por tanto su desempeño laborar en cada una de sus funciones, por lo que se brindara una mejor atención y servicio al cliente.
- Crear manuales con las normativas de calidad como: análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCPP); procedimientos; higiene y desinfección.

### 5.6.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### a) Responsabilidad y autoridad

La dirección de los restaurantes se lo realiza en base al tamaño y a las necesidades de cada uno de ellos, el organigrama jerárquico tiene como punto de inicio el nivel gobernante en donde están los gerentes propietarios y los responsables de la elaboración del modelo de gestión de calidad; luego viene el nivel operativo en donde se encuentra el talento humano de cada uno de los restaurantes y está conformado por: los meseros, jefes de cocina y cajeros; al fin del organigrama se encuentran el nivel de apoyo en donde se encuentran los ayudantes de cocina.

Por lo tanto todos los restaurantes cuentan con un mismo diseño organizacional, que se muestra a continuación:

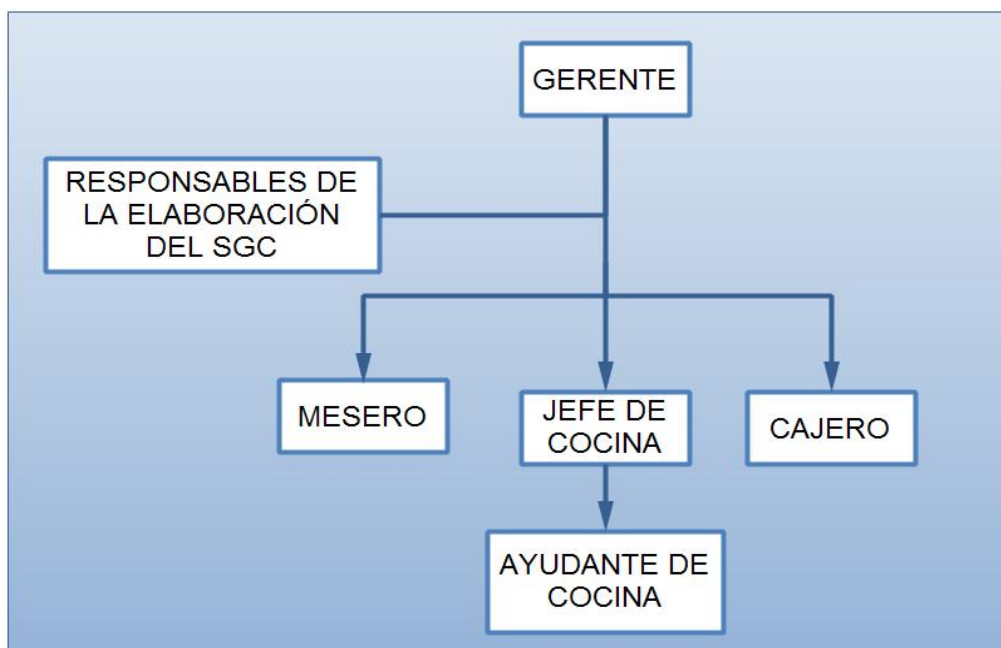


Tabla 37 *ORGANIGRAMA JERÁRQUICO*  
Elaborado por: Autores

#### b) Representante de la dirección

Los gerentes propietarios de los Restaurantes, deben designar a un representante de su confianza al que le confiere autoridad y responsabilidad para gestionar y controlar el sistema de gestión de calidad.

Por consiguiente asume las funciones que se encuentran detalladas en el Sistema de Gestión de Calidad y en los procedimientos respectivos para éste cargo que se agrupan para establecer un modelo de gestión con la metodología de: planificar, hacer, verificar y actuar.

*c) Comunicación interna*

Los gerentes propietarios difundirán al personal toda aquella información derivada del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad: objetivos, estadísticas de incidencias y resultados de auditorías; con el propósito de involucrar y hacer efectiva la colaboración de todo el personal en la mejora y eficacia de los servicios.

#### **5.6.6. Revisión por la dirección**

*a) Generalidades*

Para comprobar la correcta implantación del Sistema de Gestión de Calidad y valorar su eficiencia respecto a la política y objetivos, los gerentes deberán llevar a cabo una revisión anual del mismo; detectando las oportunidades de mejora y promoviendo las acciones que se estimen oportunas. La revisión del sistema se registra en un acta.

*b) Información para la revisión*

Entre las fuentes de información utilizadas para llevar a cabo la revisión del sistema, destacan:

- Los informes de las auditorías internas y de revisiones anteriores del sistema.
- La información referente a incidencias/reclamaciones y funcionamiento de los procesos.
- La información relativa a acciones correctivas, preventivas y satisfacción del cliente.
- La evolución de los indicadores de calidad.

*c) Resultados de la revisión*

En el acta de la revisión del sistema se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y de sus procesos.



- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Los recursos necesarios para el correcto desarrollo de los servicios.

## **5.7 Gestión de los recursos**

### **5.7.1 Provisión de recursos**

Los restaurantes se comprometen a seguir trabajando alineados a su política de calidad, optimizando los recursos necesarios para asegurar su cumplimiento.

Los responsables de cada área o actividad informan al Gerente Propietario, por escrito, acerca de las diversas necesidades de recursos, tanto humanos como materiales, que se deberían incorporar o adquirir para cumplir con los requisitos de los clientes y/o para mejorar la realización de los servicios.

Los responsables de cada área deberán aportar con la información necesaria, acerca de los motivos por los cuales se debe adquirir aquellos recursos y del coste estimado, así como, de las ventajas que se obtendrán en el futuro y su planificación de entrada en el restaurante.

Los Gerentes Propietarios darán contestación a estos informes aportando las razones por las cuales se acepta o deniega la incorporación del recurso; en relación al presupuesto previsto y de la evolución económica de los restaurantes.

### **5.7.2 Recursos humanos**

Los restaurantes, han definido en los perfiles de puesto los requisitos necesarios de formación básica y adicional de cada una de las funciones que intervienen en la calidad del servicio. Estos se complementan con las destrezas, habilidades y experiencias en cada una de estas funciones.

Para esto la política de calidad de los restaurantes proporcionan permanentemente la formación adecuada mediante cursos, seminarios o charlas específicos sobre materias relacionadas con cada puesto de trabajo, con la finalidad de adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar con éxito sus responsabilidades; tras los periodos formativos se evalúa la eficacia de éstos mediante un cuestionario o un informe del responsable del área.

A los empleados nuevos se les dará una inducción básica acerca del restaurante y del Sistema de Gestión de Calidad, para ellos existe ficha de formación.

### **5.7.3 Infraestructura**

Los restaurantes proporcionan y mantienen la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad con los requisitos del servicio; incluye los edificios, el espacio o área de trabajo, el sistema informático y las comunicaciones, para así poder llevar a cabo las actividades de los restaurantes.

### **5.7.4 Ambiente de trabajo**

Los restaurantes brindan a los empleados un buen ambiente de trabajo, necesario para el buen desarrollo de los servicios de alimentación y bebidas; considerando que buena parte del tiempo transcurre en el lugar de trabajo.

La creación de un ambiente de trabajo apropiado debe cubrir los siguientes aspectos:

- Un sistema de seguridad y de prevención de riesgos laborales
- Un lugar de trabajo apropiado.
- Temperatura, grado de humedad, luminosidad, renovación de aire
- Higiene colectiva, limpieza general, ruido, vibraciones y contaminación
- El fomento de las relaciones humanas entre el personal
- Metodologías de trabajo creativas y participativas

## **5.8 Realización del servicio**

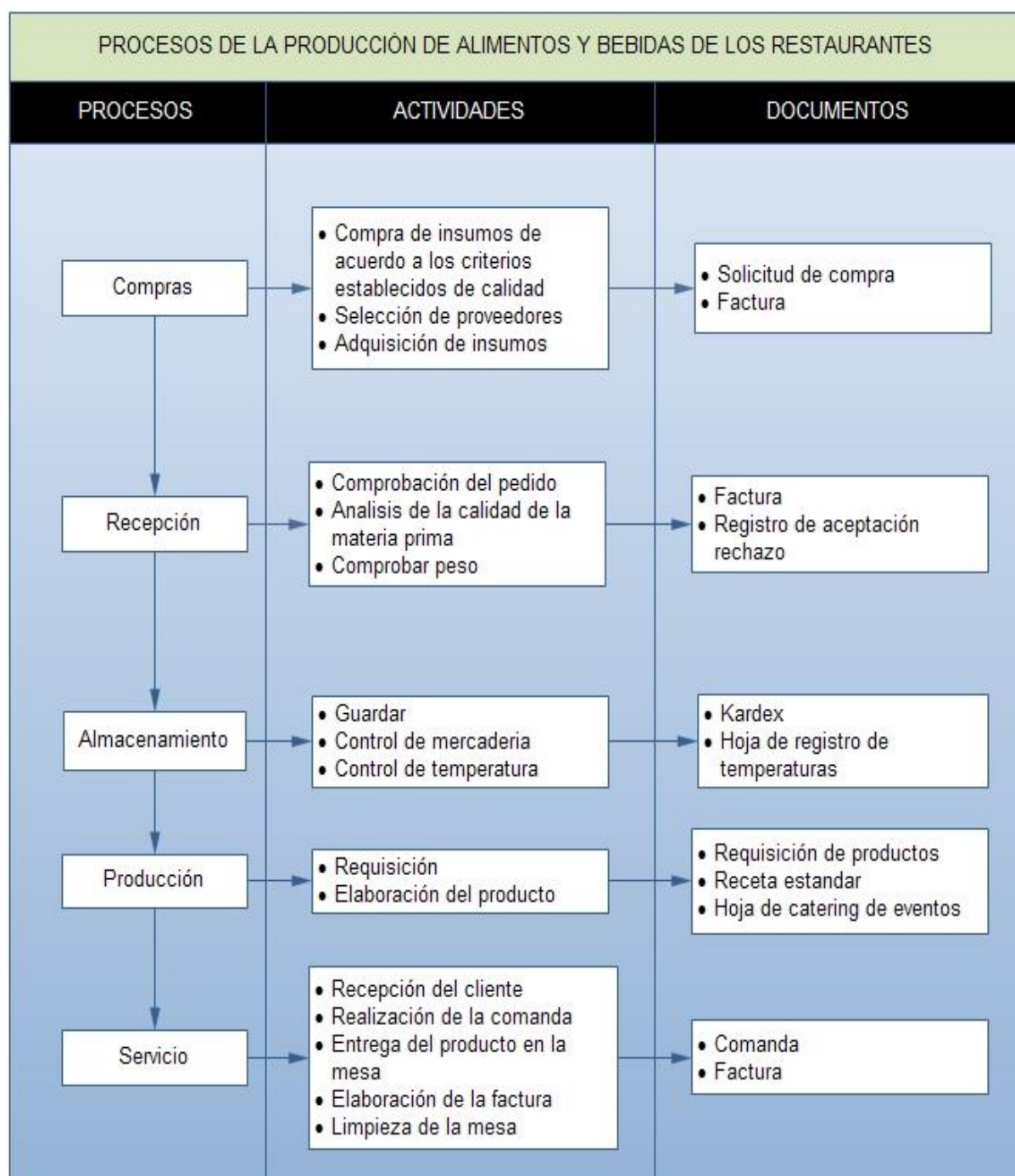
### **5.8.1 Planificación de la realización del servicio**

La calidad final de los servicios proporcionados al cliente es el resultado de acciones planificadas y sistemáticas.

No obstante, para satisfacer las exigencias de un nuevo cliente se considera la realización de acciones adicionales que faciliten el cumplir con dichos requisitos, es decir, se estudia la modificación o creación de procedimientos, instrucciones, registros, incorporación de recursos, nuevos procesos, nuevas pautas y puntos de inspección, criterios de aceptación del servicio.

Si los requisitos del nuevo cliente obligan a disponer de acciones adicionales o específicas, las acciones particulares para este cliente se reflejan en un documento que se denomina plan de Calidad y que se muestra en el esquema siguiente:

Tabla 38 *PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD*



Elaborado por: Autores

### **5.8.2 Procesos relacionados con el cliente**

Los restaurantes, tienen establecida una metodología que trata de asegurar las ofertas en fechas especiales (navidad, día del trabajo y San Valentín); contratos para eventos (graduaciones o cumpleaños) y reuniones (familiares o empresas) para garantizar la correcta entrega de los servicios solicitados por los clientes evitando incidencias o reclamos.

Las ofertas de los restaurantes son revisadas antes de entregarlas para comprobar que las necesidades del cliente se han reflejado en la misma y se guarda una copia de lo entregado para realizar efectivamente dicho servicio.

Cuando un cliente requiere contratar un servicio de los restaurantes se le solicita en todos los casos el envío de un registro que demuestre el acuerdo y aceptación de contenidos de la oferta.

Los gerentes propietarios mantienen archivadas las ofertas, contratos y pedidos; en el caso de alguna modificación se lo realizara de manera oportuna.

### **5.8.3 Comunicación con el cliente**

Si los gerentes propietarios detectan en la oferta diferencias con respecto a la copia archivada, se pondrán en contacto con el cliente para resolver dichas diferencias o anular el servicio.

Los gerentes propietarios deberán atender todas las dudas que el cliente tenga sobre el menú; sus comentarios y sugerencias serán tomados muy en cuenta para mejorar las características del mismo.

### **5.8.4 Compras**

#### *a) Proceso de compras*

El proceso de compras de alimentos y equipos deberá seguir un procedimiento definido para asegurar el cumplimiento de las características o requisitos especificados por el manual de HACCP; los que deberán ser comprados a proveedores aprobados.

El gerente propietario realizará la evaluación inicial y continuada de los proveedores de acuerdo a la normativa de aceptación o rechazo que se encuentra en el manual HACCP.

*b) Información de las compras*

Los documentos de compras indicarán de forma detallada la descripción del producto o equipo solicitado, cantidad y precio, si es necesario, otras características, como su plazo de entrega o forma de pago.

*c) Verificación de los productos comprados*

Los gerentes propietarios, controlarán con especial atención, la actuación de los proveedores que trabajan en favor de los restaurantes, debido a las consecuencias que pueden derivarse de la mala calidad de productos.

### **5.8.5 Producción y prestación del servicio**

*a) Control de la producción y de la prestación del servicio*

Los restaurantes deben planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas en el formato de las recetas estándar y las comandas.

*b) Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio*

Los restaurantes deben validar todo el proceso de producción de acuerdo a lo establecido en el manual de HACCP y la prestación del servicio en base al manual de procedimientos para garantizar la satisfacción de los clientes de los restaurantes para así no tener deficiencias después de que el producto este siendo consumido.

*c) Identificación y trazabilidad*

Los restaurantes deben identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición establecidos en el manual de HACCP y así poder garantizar la calidad de los productos y servicios.

*d) Preservación del producto*

El personal de los restaurantes debe preservar el producto desde la compra hasta la entrega al cliente para mantener la conformidad con los lineamientos establecidos en el modelo de gestión de calidad.

## **5.9 Medición, análisis y mejora**

### **5.9.1 Generalidades**

Los restaurantes deberán contar con un conjunto de acciones ordenadas o métodos determinados que permita demostrar la conformidad del servicio, el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y llevar a cabo la mejora continua de la calidad.

### **5.9.2 Seguimiento y Medición**

*a) Satisfacción del cliente*

Para determinar los niveles de calidad de servicio, los gerentes propietarios deberán consultar la opinión del cliente a intervalos de tiempo regulares (mensualmente), con el fin de detectar áreas o aspectos puntuales del servicio a mejorar y de determinar su grado de satisfacción.

El resultado de la consulta de la opinión de los clientes será tomado en cuenta en la evaluación de la calidad del servicio y constituye una de las fuentes más importantes de información a la hora de emprender acciones correctivas.

### *b) Auditoria Interna*

La información obtenida de las auditorías se utiliza en la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad realizada anualmente por el gerente propietario; cuando una auditoría interna revela la existencia de fallos en el funcionamiento del sistema se harán las acciones correctivas necesarias.

El resultado de la auditoría se reflejará en un Informe, así como las acciones, si las hay, que se van a emprender. En auditorías posteriores se comprobará si los cambios surgidos de la auditoría anterior han sido provechosos.

### *c) Seguimiento y medición de los procesos*

Cuando en los diversos procesos no se alcanzan los resultados esperados (salida a tiempo del pedido, producto terminado de calidad, temperatura adecuada de los alimentos); los gerentes propietarios iniciarán las acciones correctivas apropiadas para asegurar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente.

### *d) Seguimiento y medición del producto*

Los gerentes propietarios deberán establecer un conjunto de acciones ordenadas o métodos determinados para garantizar que los servicios de alimentación se lleven a cabo en condiciones controladas y lograr de esta forma el buen servicio.

## **5.9.3 Control del producto no conforme**

El gerente propietario es el encargado de controlar mensualmente la evolución de incidencias y reclamo; y de informar a todo el personal sobre las tendencias negativas suscitadas por los clientes.

## **5.9.4 Análisis de datos**

Los gerentes propietarios tienen definidas dos fuentes de información básicas para la mejora continua: por un lado se tienen las encuestas a clientes, desglosadas en características y

aspectos del servicio, y por otro la información relativa a servicios no conformes, como pueden ser las quejas, incidencias y reclamaciones de clientes.

Mediante este análisis pueden determinarse las causas más frecuentes de los problemas y atacarlos de un modo más eficaz y rápido.

### **5.9.5 Mejora**

#### *a) Mejora Continua*

Los restaurantes debe mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, objetivos, resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones preventivas y correctivas.

#### *b) Acción Correctiva*

Sirven para eliminar las causas de las no conformidades con la finalidad de prevenirlas para que vuelvan a ocurrir.

#### *c) Acción preventiva*

Los gerentes propietarios deben determinar las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

## **5.10 Manual de Análisis de puntos críticos de control HACCP**

### **5.10.1 Sistema HACCP**

Permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos; riesgos microbiológicos, químicos y físicos para lograr la inocuidad de los alimentos de forma eficaz; lo que significa que no causarán daño al consumidor cuando se preparen o consuman.

El HACCP es sistemático y preventivo para eliminar o minimizar los peligros mediante la prevención, inspección y comprobación de los productos finales, para proteger la salud de los



consumidores; su objetivo es prevenir los riesgos en el primer punto posible de la cadena alimentaria o sea, desde la producción primaria hasta el consumo final.

Si bien el Sistema HACCP tiene ventajas, exige un real compromiso de los restaurantes: Caribou Bar & Grill Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco y de sus gerentes propietarios y de todo el personal , para lograr una implantación sólida y eficaz, con la dinámica necesaria para ajustarse a los cambios que puedan surgir.

La secuencia de los 7 principios HACCP que se establece a continuación, de acuerdo a los Principios Generales de la Higiene de los Alimentos, y la legislación correspondiente en materia de inocuidad de los alimentos del Ministerio de Salud Pública en el reglamento 3253.

### **5.10.2 Los 7 principios HACCP**

Consta de siete principios, que describen cómo establecer, implementar y mantener un plan HACCP:

- Principio 1

Realizar un análisis para identificar los peligros en los grupos de alimentos (subprocesos) desde la compra hasta el servicio (procesos) para evaluar la probabilidad de que surjan riesgos e identificar las medidas correctivas para su control (Ver desde tabla 38 hasta 49), los gerentes propietarios deben guiarse con las tablas de aceptación y rechazo anexada en este manual (Ver desde tabla 50 hasta 61).

- Principio 2

Se determino los Puntos Críticos de Control (PCC), por cada grupo de alimentos (subprocesos) para eliminar los peligros y minimizar la probabilidad de que ocurran o reducir a un nivel aceptable. (Ver desde tabla 38 hasta 49)

- Principio 3

Se establecieron como límites críticos (niveles objetivos) que tienen que cumplirse para garantizar que los PCC estén controlados. (Ver desde tabla 38 hasta 49)

- Principio 4

A través de un monitoreo se pudo establecer un plan de control y vigilancia para el cumplimiento de los límites establecidos en las fases o etapas identificadas como críticas. (Ver desde tabla 38 hasta 49)

- Principio 5

Llevar a cabo las medidas correctivas que han de adoptarse cuando el monitoreo indica que un determinado PCC no está controlado; para esto se establecieron acciones en caso de que se detecte un problema. (Ver desde tabla 38 hasta 49)

- Principio 6

Se estableció responsables para los procedimientos de verificación, para confirmar que el Sistema HACCP funciona eficazmente. (Ver desde tabla 38 hasta 49)

- Principio 7

Se construyó un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y registros apropiados para la aplicación de estos principios. (Ver desde tabla 64 hasta 71)

Se debe mantener registros para demostrar que el Sistema HACCP está funcionando bajo control y que se ha aplicado medidas correctivas apropiadas ante cualquier desviación con respecto a los límites críticos.

### 5.10.3 Plan HACCP

El plan contempla los siguientes procesos y principios :

Tabla 39

*PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE CARNES BOVINOS*

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE CARNES BOVINOS								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de carne bovina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (sacrificio, faenado)</li> <li>Microbiológico (patógenos, parásitos)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 4°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección de carnes	Si esta color oscura, marrón o ver, olor desagradable y rancio devolver.	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de la carne bovina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (color, olor y textura)</li> <li>Microbiológico (salmonella, brucella)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación de la cadena de frío a 4°C	Revisar que la carne este a la temperatura adecuada	Si la carne muestra un color o olor al habitual devolver al proveedor	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de la carne bovina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (suciedad y desaseo de los frigoríficos)</li> <li>Microbiológico (staphilococcus)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de -18°C.	Verificar que la carne este a temperatura de -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de congelación a -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias y alargar el tiempo de duración	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que la carne llegue a temperatura de 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (staphilococcus)</li> </ul>	N/A	Si se sirve el platillo inmediatamente debe estar en una temperatura minima de 63°C	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores

Tabla 40

## PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE CARNES PORCINOS

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE CARNES PORCINOS								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de carne de chancho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (sacrificio, faenado)</li> <li>Microbiológico (patógenos, parásitos)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 4°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección de carnes	Si esta color oscura, marrón o ver, olor desagradable y rancio devolver.	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de la carne de chancho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (color, olor y textura)</li> <li>Microbiológico (salmonella, brucella)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación de la cadena de frío a 4°C	Revisar que la carne este a la temperatura a adecuada	Si la carne muestra un color o olor al habitual devolver al proveedor	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de la carne de chancho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (suciedad y desaseo de los frigoríficos)</li> <li>Microbiológico (staphilococcus)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de -18°C.	Verificar que la carne este a temperatura de -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de congelación a -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias y alargar el tiempo de duración	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que la carne llegue a temperatura de 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (staphilococcus)</li> </ul>	N/A	Si se sirve el platillo inmediatamente debe estar en una temperatura minima de 63°C	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores



Tabla 41  
**PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE POLLO**

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE POLLO								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de pollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (sacrificio)</li> <li>Microbiológico (patógenos, parásitos, salmonella)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 4°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección de carnes	Si presenta manchas moradas, grisáceas bajo las alas, mal olor o con víceras; devolver.	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de pollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (color, olor y textura)</li> <li>Microbiológico (salmonella, brucella)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura de recepción		Revisar que la carne este a la temperatura adecuada	Si el pollo muestra un color, olor o superficie babosa devolver.	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de la carne de pollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (suciedad y desaseo de los frigoríficos)</li> <li>Microbiológico (staphilococcus)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de -18°C.	Verificar que la carne este a temperatura de -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de congelación a -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias y alargar el tiempo de duración	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que la carne llegue a temperatura de 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (solmonella)</li> </ul>	N/A	Si se sirve el platillo inmediatamente debe estar en una temperatura minima de 74°C	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores

Tabla 42

## PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE PESCADOS

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE PESCADOS								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de pescados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (captura)</li> <li>Microbiológico (microorganismos de bacterias piscótrofas)</li> <li>Químico (toxinas naturales, metales pesados como plomo y mercurio)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 2°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección del pescado	Si presenta color opaco y falta de brillo; ojos undidos, carne flácida y olor amoniacal; devolver	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de pescados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (suciedad)</li> <li>Microbiológico (microorganismos de bacterias piscótrofas)</li> <li>Químico (toxinas naturales, metales pesados como plomo y mercurio)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación de la cadena de frío a 2°C	Revisar que el pescado este a la temperatura adecuada	Si el pescado muestra un color opaco, olor desagradable, devolver	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de pescados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (suciedad y desaseo de los frigoríficos)</li> <li>Microbiológico (bacterias)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de -18°C.	Verificar que el pescado este a temperatura de -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de congelación a -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias y alargar el tiempo de duración	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 63°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que la carne llegue a temperatura de 63°C para prevenir la proliferación de bacterias	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (bacterias)</li> </ul>	N/A	Si se sirve el platillo inmediatamente debe estar en una temperatura mínima de 63°C	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores



Tabla 43

## PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE MARISCOS

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE MARISCOS								
N°	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de mariscos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (arena o piedras en su interior)</li> <li>Microbiológico (parasitos, salmonella)</li> <li>Químico (toxinas marinas, metales pesados como plomo y mercurio)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 2°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección de mariscos	Si presenta fuerte olor olor amoniacal, carne opaca y amarillenta; devolver	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de mariscos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (arena o piedras en su interior)</li> <li>Microbiológico (parasitos, salmonella)</li> <li>Químico (toxinas marinas, metales pesados como plomo y mercurio)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación de la cadena de frío a 2°C	Revisar que los mariscos este a la temperatura a adecuada	Si el marisco presenta un color opaco, olor desagradable, devolver	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de mariscos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (suciedad y desaseo de los frigoríficos)</li> <li>Microbiológico (parasitos)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de -18°C.	Verificar que los mariscos esten a una temperatura de -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de congelación a -18 °C para prevenir la proliferación de bacterias y alargar el tiempo de duración	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 63°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que la carne llegue a temperatura de 63°C para prevenir la proliferación de bacterias o si es en preparación fría menos de 5°C	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (parasitos)</li> </ul>	N/A	Si se sirve el platillo inmediatamente debe estar en una temperatura minima de 63°C o en 4°C si es frío	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C o menor a 5°C si es frío en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores

Tabla 44

## PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE FRUTAS Y VEGETALES

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE FRUTAS Y VEGETALES								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de frutas y vegetales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (picadura de insectos)</li> <li>Microbiológico (parasitas, enterobacter)</li> <li>Químico (fungicidas, pesticidas)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 2°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección de frutas y vegetales	Si las frutas o los vegetales están sucios lavarlos. Si están en proceso de descomposición o presenta golpes devolver.	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de frutas y vegetales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (picadura de insectos)</li> <li>Microbiológico (parasitas, enterobacter)</li> <li>Químico (fungicidas, pesticidas)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación de la cadena de frío a 2°C	Revisar que las frutas y vegetales estén a la temperatura adecuada	Si las frutas o los vegetales están sucios lavarlos. Si están en proceso de descomposición o presenta golpes devolver.	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de frutas y vegetales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (suciedad y desaseo de los frigoríficos)</li> <li>Microbiológico (parasitas)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de 2°C.	Verificar que las frutas y vegetales estén a temperatura de 2 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de congelación a 2 °C para prevenir la proliferación de bacterias y alargar el tiempo de duración	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 63°C para prevenir la proliferación de bacterias de los vegetales	Asegurarse que las verduras lleguen a temperatura de 63°C para prevenir la proliferación de bacterias o si es en preparación fría de las frutas menos de 2°C	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (parasitas)</li> </ul>	N/A	Mantener el platillo libre de contacto de objetos contaminados o manos sucias	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C o menor a 5°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores



Tabla 45

## PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE ENLATADOS

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE ENLATADOS								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de enlatados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (extremos inflados, sellos defectuosos y abolladuras)</li> <li>Microbiológico (bacterias, germen y microbios)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 2°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección de enlatados	Si los enlatados están con extremos inflados, sellos defectuosos, caducados y abolladuras devolver.	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de enlatados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (picadura de insectos)</li> <li>Microbiológico (parasitos, enterobacter)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación de la cadena de frío a 2°C	Revisar que los enlatados este a la temperatura adecuada	Si los enlatados están con extremos inflados, sellos defectuosos, caducados y abolladuras devolver.	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de enlatados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (estantes limpios o bowls limpios y secos )</li> <li>Microbiológico (parasitos)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de 2°C o al ambiente.	Verificar que los enlatados esten a una temperatura de 2 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de refrigeración a 2 °C o temperatura ambiente para prevenir la proliferación de bacterias y alargar el tiempo de duración	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 70°C para prevenir la proliferación de bacterias de las verduras	Asegurarse que llegue a una temperatura de 70°C para prevenir la proliferación de bacterias o si es en preparación fría de las frutas menos de 2°C	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>microbiológico (parasitos)</li> </ul>	N/A	Mantener el platillo libre de contacto de objetos contaminados o manos sucias	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C o menor a 5°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores

Tabla 46

## PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE LA LECHE

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE LA LECHE								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de la leche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (impurezas o partículas extrañas)</li> <li>Microbiológico (streptococcus lactis, lactobacillus enterobacter, escherichia coli)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 4°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección de leche	Si los empaques están embombados, sin fecha de caducidad o con roturas devolver.	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de la leche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (impurezas o partículas extrañas)</li> <li>Microbiológico (streptococcus lactis, lactobacillus enterobacter, escherichia coli)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación de la cadena de frío a 4°C	Verificar que la leche no estén caducada, el embase embombado.	Si están caducados o embombado el empaque devolver al proveedor.	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de la leche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (estantes limpios del frigorífico)</li> <li>Microbiológico (streptococcus lactis, lactobacillus enterobacter, escherichia coli)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de 4°C.	Verificar que la leche este a una temperatura de 4 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de refrigeración a 4 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que llegue a una temperatura de 70°C para prevenir la proliferación de bacterias o si es en preparación fría menos de 5°C	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (enterobacter)</li> </ul>	N/A	Si se sirve el platillo inmediatamente debe estar en una temperatura mínima de 65°C o frío a 5°C	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C o menor a 5°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores



Tabla 47  
 PLAN HACCP PARA EL CONOCIMIENTO DE QUESO

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DEL QUESO								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de queso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (elaboración)</li> <li>Microbiológico (lactobacilos, lactococos, enterococos y enterobacterias principalmente)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 4°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección del queso	Si esta con rotura el empaque, peso inferior al requerido o sin la etiqueta con los datos requeridos devolver al proveedor	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción del queso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (elaboración)</li> <li>Microbiológico (lactobacilos, lactococos, enterococos y enterobacterias principalmente)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación de la cadena de frío a 4°C	Verificar que el queso no este caducado, el empaque roto o abierto.	Si el queso muestra un olor o superficie babosa, con la fecha de caducidad pasada, devolver al proveedor.	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento del queso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (elaboración)</li> <li>Microbiológico (lactobacilos, lactococos, enterococos y enterobacterias principalmente)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de 4°C.	Verificar que el queso este a una temperatura de 4 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de refrigeración a 4 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que llegue a una temperatura de 70°C para prevenir la proliferación de bacterias o si es en preparación fría menos de 5°C	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (enterobacterias)</li> </ul>	N/A	Si se sirve el platillo inmediatamente debe estar en una temperatura minima de 65°C o frío a 5°C	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C o menor a 5°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores

Tabla 48

## PLAN HACCP PARA EL CONOCIMIENTO DE HUEVOS

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE HUEVOS								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de huevos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microbiológico (susceptible a la salmonella)</li> <li>• Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando la cadena de frío se encuentre 2°C / + 8°C más de esa temperatura no recibir.	En la selección de huevos	Si los huevos están sucios, pegados al empaque, olor diferente y desagradable devolver.	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de compra</li> <li>• Factura</li> </ul>
2	Recepción de huevos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microbiológico (susceptible a la salmonella)</li> <li>• Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación de la cadena de frío a 4°C	Verificar que el huevo este a temperatura de 2 °C hasta + 8 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	LLevar a refrigeración a 2 °C para prevenir la proliferación de bacterias	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura</li> <li>• Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento huevos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microbiológico (susceptible a la salmonella)</li> <li>• Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en los frigoríficos y una temperatura de 2°C / + 8°C.	Verificar que el huevo este a temperatura de 2 °C hasta + 8 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de refrigeración a 2 °C hasta + 8 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kardex</li> <li>• Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que las llegue a una temperatura de 70°C para prevenir la proliferación de bacterias o si es en preparación fría menos de 4°C	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisición de productos</li> <li>• Receta estandar</li> <li>• Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microbiológico (susceptible a la salmonella)</li> </ul>	N/A	Si se sirve el platillo inmediatamente debe estar en una temperatura mínima de 63°C o frío a 4°C	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 68°C o menor a 4°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comanda</li> <li>• Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores



Tabla 49

## PLAN HACCP PARA EL CONOCIMIENTO DE CEREALES Y HARINAS

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE CEREALES Y HARINAS								
N°	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de cereales y harinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (humedad)</li> <li>Microbiológico (moho, acillus, Flavobacterium, Achromobacter)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando los productos secos estén a una temperatura de 7°C en fundas herméticamente sellas o al vacío.	En la selección de cereales y harinas	Si los empaques de las harinas o cereales están rotos o en mal estado, la fecha de caducidad esta pasada o por caducarse devolver.	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de cereales y harinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (humedad)</li> <li>Microbiológico (moho, acillus, Flavobacterium, Achromobacter)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación en un ambiente seco libre de humedad a 7°C	Verificar que los cereales este a temperatura de 7 °C para prevenir la humedad	Tener en perchas donde no haya humedad a una temperatura de 7 °C	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de cereales y harinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (humedad)</li> <li>Microbiológico (moho, acillus, Flavobacterium, Achromobacter)</li> <li>Químico (desinfectantes)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en las perchas a una temperatura de 7°C	Verificar que los cereales y harinas estén a temperatura de 7 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura que se encuentre 7 °C para prevenir la proliferación de bacterias.	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Cocinar y revisar que la temperatura llegue a 70°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que las llegue a una temperatura de 70°C para prevenir la proliferación de bacterias.	Revisar con un termómetro	Si el platillo no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo. De otra manera desechar el platillo	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (moho, acillus, Flavobacterium, Achromobacter)</li> </ul>	N/A	Mantener el platillo libre de contacto de objetos contaminados o manos sucias	Revisar que el platillo se sirva a una temperatura mayor a 65°C en los próximos 15 minutos	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desechar el platillo	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>

Elaborado por: autores

Tabla 50

*PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS*

PLAN HACCP PARA EL MANEJO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS								
Nº	PASO	PRINCIPIO 1	PRINCIPIO 2	PRINCIPIO 3	PRINCIPIO 4	PRINCIPIO 5	PRINCIPIO 6	PRINCIPIO 7
		PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO DE CONTROL	MONITOREO	MEDIDA CORRECTIVA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Compra de bebidas alcohólicas y no alcohólicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (envase, plagas)</li> <li>Microbiológico (bacterias, virus y protozoos)</li> <li>Químico (residuos en el transporte o envasado)</li> </ul>	Temperatura	Comprar siempre y cuando las bebidas estén a una temperatura de 2°C / + 8°C en cajas o empaques especiales para las bebidas .	En la selección de bebidas alcohólicas y no alcohólicas	Si los envases están con hendiduras o golpeados, no están sellados herméticamente, su fecha de caducidad está pasada y las no alcohólicas no tienen el sello de semaforización dadas por el ministerio devolver.	Gerente propietario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de compra</li> <li>Factura</li> </ul>
2	Recepción de bebidas alcohólicas y no alcohólicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (envase, plagas)</li> <li>Microbiológico (bacterias, virus y protozoos)</li> <li>Químico (residuos en el transporte o envasado)</li> </ul>	Temperatura de recepción	Conservación en un ambiente frío y oscuro la 6°C hasta 18°C	Verificar que las bebidas estén a temperatura de 6°C hasta 18°C.	Tener en perchas donde no haya sol a una temperatura de 6°C hasta 18°C.	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura</li> <li>Registro de aceptación o rechazo</li> </ul>
3	Almacenamiento de bebidas alcohólicas y no alcohólicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico (envase, plagas)</li> <li>Microbiológico (bacterias, virus y protozoos)</li> <li>Químico (residuos en el transporte o envasado)</li> </ul>	Temperatura de almacenamiento	Mantener una higiene inocua en las perchas a una temperatura de 6°C hasta 18°C.	Verificar que las bebidas estén a temperatura de 6°C hasta 18°C. para prevenir la proliferación de bacterias.	Controlar la temperatura de refrigeración a 6°C hasta 18°C.	Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kardex</li> <li>Hoja de control de temperaturas</li> </ul>
4	Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico</li> </ul>	Revisar que la temperatura este por encima de los 6 °C si es fría y caliente a 80°C para prevenir la proliferación de bacterias	Asegurarse que se encuentre a una temperatura de 6°C hasta 18°C bebidas frías y calientes a 80°C para prevenir la proliferación de bacterias.	Revisar con un termómetro	Si la bebida no alcanza la temperatura adecuada, subir la temperatura hasta lograrlo.	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisición de productos</li> <li>Receta estandar</li> <li>Hoja de catering de eventos</li> </ul>
5	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microbiológico (bacterias, virus y protozoos)</li> </ul>	N/A	Mantener la bebida libre de contacto de objetos contaminados o manos sucias	Servir a una temperatura para: Vinos blancos y rosados 6°C a 12°C Vino tinto 15°C a 18°C Cerveza 5°C a 15°C Soft 10°C a 12°C Aguardiente 8°C a 18°C Bebidas calientes 80°C a 95°C	Si se sospecha peligro de contaminación cruzada, desecharla bebida	Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comanda</li> <li>Factura</li> </ul>



Elaborado por: autores

#### **5.10.4 Criterios para la recepción de alimentos**

Se clasifica por grupos como son:

1. Carnes bovinos
2. Carnes porcinos
3. Pollo
4. Pescados
5. Mariscos
6. Frutas y vegetales
7. Enlatados
8. Leche
9. Quesos
10. Huevos
11. Cereales y harinas
12. Bebidas alcohólica y no alcohólicas

Tabla 51  
**CRITERIOS DE CARNES BOVINOS**

	<b>CRITERIOS CARNES BOVINOS</b>		
	Aceptación	Rechazo	
	Temperatura de recepción de 0°C a 4°C	Temperatura superior a 4°C, caliente	
	Las reses deben ser transportadas en camiones adecuados y no deben tocar el piso	Color oscuro, marrón o verde	
	Conservando la cadena de frío	Olor desagradable y rancio. Superficie babosa	
	Su acondicionamiento se efectuará de inmediato	Alto contenido de grasa para el corte y cortes de inferior calidad al solicitado.	
		Peso inferior al solicitado para las carnes porcionadas, acumulaciones de cartílago y hueso.	
		Presencia de tumores por causa de químicos o vacunas.	

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)  
 Elaborado por: Autores



Tabla 52  
**CRITERIOS DE CARNES DE PORCINOS**

Aceptación	Rechazo
<p data-bbox="261 591 708 674">Temperatura de recepción 4°C, conservando la cadena de frío</p>	<p data-bbox="855 521 1353 613">Temperatura superior a 4°C, caliente</p>
<p data-bbox="261 831 708 913">Color rosado claro, textura blanda y firme.</p>	<p data-bbox="855 651 1353 743">Color oscuro, marrón o verde</p>
<p data-bbox="261 1084 708 1167">Olor agradable a producto fresco</p>	<p data-bbox="855 779 1353 871">Olor desagradable y rancio. Superficie babosa</p>
	<p data-bbox="855 904 1353 996">Alto contenido de grasa para el corte y cortes de inferior calidad al solicitado.</p>
	<p data-bbox="855 1032 1353 1124">Peso inferior al solicitado para las carnes porcionadas, acumulaciones de cartílago y hueso.</p>
	<p data-bbox="855 1151 1353 1243">Presencia de tumores por causa de químicos o vacunas.</p>

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)

Elaborado por: Autores

Tabla 53  
**CRITERIOS DEL POLLO**

CRITERIOS DEL POLLO	
Aceptación	Rechazo
Carne abundante, magra y bien revestida sin resto de plumas	Manchas moradas, grisáceas bajo las alas y al rededor del ano.
Su color debe ser uniforme, libre de manchas y de consistencia firme al tacto.	Sin empaque, sin etiqueta de vencimiento.
Olor característico que no evidencie la presencia de productos químicos o descomposición	Superficie babosa, mal olor o con vísceras.
Debe estar con etiqueta con fecha de empaque y vencimiento; refrigerado o congelado.	

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)  
 Elaborado por: Autores

Tabla 54

*CRITERIOS DE PESCADOS*

CRITERIOS DE PESCADOS	
Aceptación	Rechazo
Piel de colores vivos, brillante y sin decoloración	Colores opacos y falta de brillo
Ojos sobresalientes, vidriosos y pupilas negras	Ojos undidos, grises y lechosos.
Agallas de color rojo vivo brillante, sin mucosidad	Agallas gris amarillento con mucosidad lechosa.
Carne firme, translúcida y de superficie lisa.	Carne flácida, opaca y rugosa.
Olor a mar y algas marinas.	Olor: amoniacal dependiendo del pescado.

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)



Elaborado por: Autores

Tabla 55  
**CRITERIOS DE LOS MARISCOS**

Aceptación	Rechazo
<p>Caparazón rojo o anaranjado brillante</p>	<p>Caparazón descolorido, grisáceo, con manchas negras.</p>
<p>Olor suave, característicos de los crustáceos</p>	<p>Fuerte olor amoniacal</p>
<p>Ojos negros, brillantes y con buena inserción</p>	<p>Ojos grisáceos oscuros</p>
<p>Carne translúcida de color blanco</p>	<p>Carne opaca con pérdida de coloración, algo amarillenta y evidencia de deshidratación.</p>

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)  
 Elaborado por: Autores

Tabla 56  
**CRITERIOS FRUTAS Y VEGETALES**

	<b>CRITERIOS FRUTAS Y VEGETALES</b>		
Aceptación	Rechazo		
<p>Temperatura de recepción no mayor a 5°C.</p>	<p>Temperatura superior a 5°C en los alimentos que requieran refrigeración.</p>		
<p>Consistencia firme, sin presencia de manchas o golpes</p>	<p>Alimentos germinados, o en proceso de descomposición.</p>		
<p>Olores característicos de cada alimento.</p>	<p>Alimentos con golpes o con cortes indebidos.</p>		
<p>Alimentos secos (semi-perecederos) empaque limpio y en buenas condiciones.</p>	<p>Alimentos secos con exceso de humedad o con presencia de líquidos.</p>		
<p>No presentar señales de infestación o plagas.</p>	<p>Mal olor</p>		
	<p>Aquellos que presenten infestaciones o plagas</p>		

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)  
 Elaborado por: Autores



Tabla 57  
**CRITERIOS ENLATADOS**

Aceptación	Rechazo
<p>Lata o envase y sello en buenas condiciones.</p>	<p>Extremos inflados y sellos defectuosos.</p>
<p>Buena presentación física.</p>	<p>Herrumbre y abolladuras.</p>
<p>Temperatura del transporte correspondiente al alimento.</p>	<p>Falta de etiquetas.</p>
	<p>Producto vencido según fecha de caducidad.</p>
	<p>Productos expuestos a temperaturas de exteriores.</p>

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)

Elaborado por: Autores

Tabla 58  
**CRITERIOS DE LA LECHE**

	<b>CRITERIOS DE LA LECHE</b>		
Aceptación	Rechazo		
<p>Temperatura de llegada de 0°C. a 4°C.</p>	<p>Altas temperaturas.</p>		
<p>Empaque limpio.</p>	<p>Empaque sin roturas, averiados, sin fecha de vencimiento</p>		
<p>Empaque con número de lote y fecha de vencimiento fija en el empaque, registro sanitario.</p>	<p>Sin registro sanitario, presencia de embombamiento en el empaque.</p>		
	<p>Con presencia de impurezas o partículas extrañas.</p>		

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)

Elaborado por: Autores



Tabla 59  
**CRITERIOS DEL QUESO**

CRITERIOS DEL QUESO	
Aceptación	Rechazo
<p>Elaborado con leche pasteurizada fresca y derivados lácteos.</p>	<p>Empaque sin rotular, sin registro sanitario, sin fecha de vencimiento o estar vencida.</p>
<p>Color blanco uniforme, sabor y olor característico al producto fresco.</p>	<p>Olor y sabor a vinagre, textura arenosa y poco firme.</p>
<p>Consistencia firme, que se pueda cortar fácilmente, nunca baboso al tacto.</p>	<p>Empaque averiado, peso inferior al requerido.</p>
<p>Etiquetado con fecha de elaboración y de vencimiento; registro sanitario y peso por empaque. .</p>	<p>Presencia de suciedad o sueros extraños.</p>

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)  
 Elaborado por: Autores



Tabla 60  
**CRITERIOS DE LOS HUEVOS**

CRITERIOS DE LOS HUEVOS	
Aceptación	Rechazo
<p>Frescos, limpios, cáscara entera y lisa.</p>	<p>Cáscara sucia, averiada o pegada al empaque.</p>
<p>Empaquetados en panales de cartón que permita su colocación vertical.</p>	<p>Olor diferente y desagradable.</p>
<p>Libres de contaminantes como pajas o virutas, humedad u otros elementos que puedan contaminarlos.</p>	<p>Color anormal, peso inferior al requerido.</p>

Fuente: (Evaristo, Peña, & Perales, 2013)  
 Elaborado por: Autores

Tabla 61  
**CRITERIOS DE CEREALES Y HARINAS**

Aceptación	Rechazo
<p data-bbox="256 656 707 748">Fundas herméticamente selladas o al vacío</p> <p data-bbox="256 815 707 907">Tener fecha de caducidad con largo plazo para almacenamiento</p> <p data-bbox="256 987 707 1079">NO contenga presencia de insectos dentro de la funda.</p>	<p data-bbox="855 591 1355 683">Empaques rotos o en mal estado</p> <p data-bbox="855 750 1355 842">La fecha de caducidad este pasada o cerca a caducarse</p> <p data-bbox="855 909 1355 1001">Si hay presencia de insectos dentro de la funda</p> <p data-bbox="855 1068 1355 1160">Amargas o con restos de virutas</p>

Elaborado por: Autores

Tabla 62

**CRITERIOS DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS**

CRITERIOS DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS	
Aceptación	Rechazo
Botellas sean plásticas o de vidrio sin golpes o hendiduras	Que la botella plástica tenga hendiduras o las de vidrio golpes
Que estén selladas herméticamente y limpias	Que las botellas no estén herméticamente con su sello de seguridad
Al momento de recibir que estén en jabsas o en cajas adecuadas para el almacenamiento	Que estén con la fecha de caducidad pasadas
Tener fecha de caducidad con largo plazo para almacenamiento	Las bebidas no alcohólicas no tengan el sello de semaforización dadas por el ministerio de salud
Las bebidas no alcohólicas tengan el sello de semaforización dadas por el ministerio de salud	

Elaborado por: Autores

**5.10.5 Almacenamiento de alimentos en frío**

Los tiempos indicados de refrigeración (2 – 8°C) ayuda a mantener inocuos los alimentos y sin descomponerse. El congelamiento (-18 °C) mantiene los alimentos inocuos por tiempo indefinido, por lo tanto los tiempos indicados de congelamiento se refieren solo a la conservación de la calidad del alimento.

Tabla 63

*Tabla de almacenamiento de alimentos en frío*

PRODUCTO	Refrigerador (2 – 8 °C)	Congelador (-18 °C)
Huevos frescos	3 a 5 semanas	No congelar
Huevos duros	1 semana	No congelar
Mayonesa	2 meses	No congelar
Comidas listas congeladas	-----	3 a 4 meses
Productos de fiambrería y envasado al vacío	3 a 5 días	No congelar
Salchicha (envase abierto)	1 semana	1 a 2 meses
Salchicha (envase cerrado)	2 semanas	1 a 2 meses
Tocino	7 días	1 mes
Chorizos ahumados	7 días	1 a 2 meses
Jamón cocido (envasado al vacío con fecha)	Utilizar hasta la fecha del paquete	1 a 2 meses
jamón cocido (rodajas)	3 a 4 días	1 a 2 meses
Hamburguesas y carnes para guisos	1 a 2 días	3 a 4 meses
Carne molida	1 a 2 días	3 a 4 meses
Carne de ternera ( filete, asado)	3 a 5 días	6 a 12 meses
Carne de cerdo (chuletas)	3 a 5 días	4 a 6 meses
Carne de pollo o pavo	1 a 2 días	1 año
Pollo frito	3 a 4 días	4 meses
Carne cocida y guisos de aves cocidos	3 a 4 días	2 a 3 meses
Salsas y caldos de carne	1 a 2 días	2 a 3 meses
Sopas y guisos de verduras o con carne	3 a 4 días	2 a 3 meses
Pizza cocida	3 a 4 días	1 a 2 meses

Elaborado por: USDA. Principios básicos en la preparación de los alimentos Inocuos.  
([http://www.fao.org/fileadmin/user\\_upload/rlc/come-sano/t\\_es.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/rlc/come-sano/t_es.pdf), 2015)

### **5.10.5 Zona de peligro ( 4 °C - 60 °C )**

El dejar los alimentos fuera de refrigeración, congelación o los alimentos cocinados por mucho tiempo a temperatura ambiental las bacterias crecen rápidamente en un rango de temperatura entre los 4 °C y 60°C, duplicándose a niveles peligrosos, las cuales pueden causar enfermedades, se recomienda:

- No dejar los alimentos fuera del refrigerador por más de 2 horas.
- Mantener calientes los alimentos en o sobre los 60 °C o colocar en platos para calentar, mesas de vapor precalentadas u ollas de cocción lenta.
- Mantener fríos los alimentos en o sobre los 4 °C, coloque los alimentos en hielo.

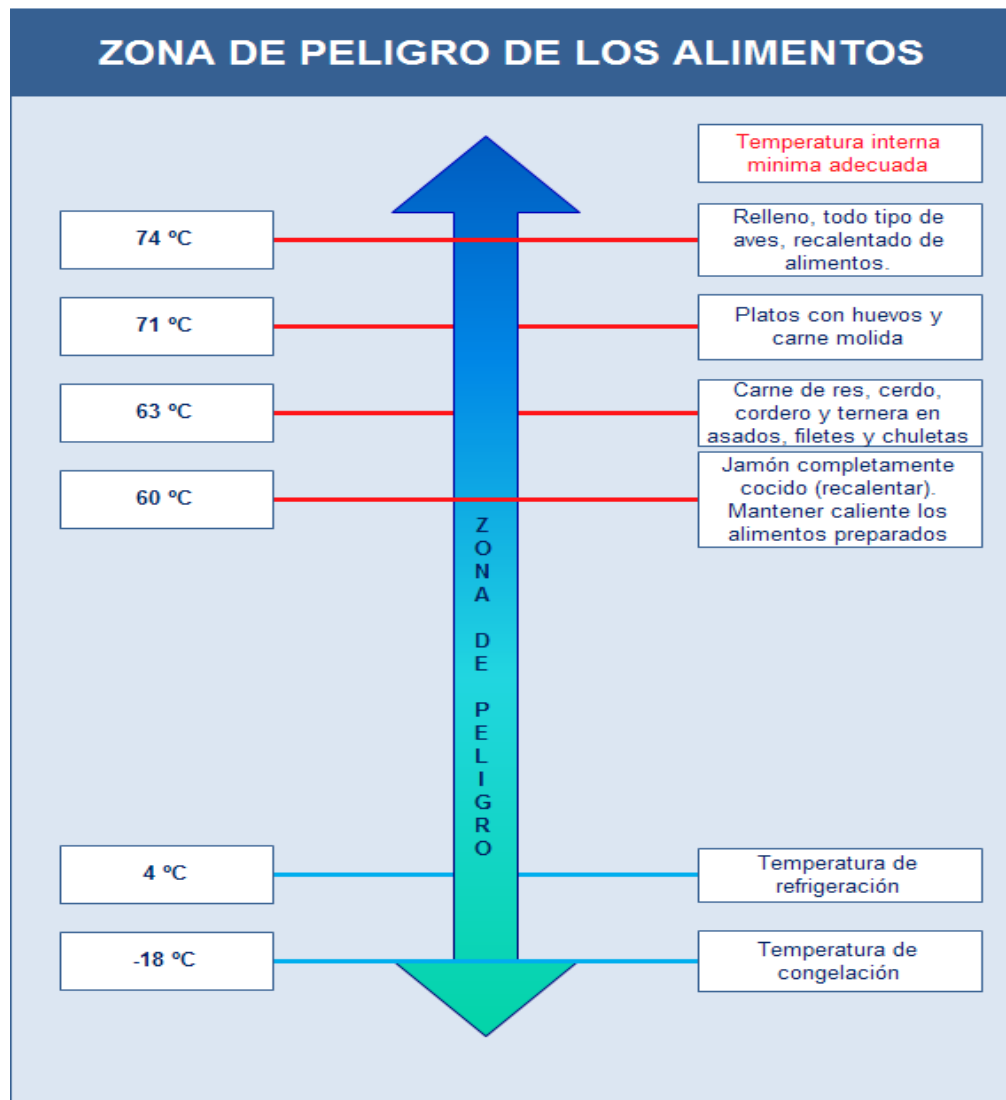


Gráfico 31 ZONA DE PELIGROS DE LOS ALIMENTOS

Fuente: ([http://www.fsis.usda.gov/wps/wcm/connect/7e84f612-6928-4660-a615-c77fbbc2464c/Danger\\_Zone\\_SP.pdf?MOD=AJPERES](http://www.fsis.usda.gov/wps/wcm/connect/7e84f612-6928-4660-a615-c77fbbc2464c/Danger_Zone_SP.pdf?MOD=AJPERES))

### 5.10.6 Control de temperaturas de cocción

Tabla 64

#### CONTROL DE TEMPERATURAS DE COCCIÓN

ALIMENTOS	°C
<b>Aves</b>	
Pollo y pavo entero, bien cocido	80 - 90
Relleno, cocido separadamente o dentro de la cavidad del ave	75
<b>Ternera y Buey</b>	
Medio crudo	55 - 60
Punto medio	65 - 70
Bien cocido	75 - 80
Rellenos	70
<b>Cordero</b>	
Punto medio	70 - 75
Bien cocido	80
Rellenos	70
<b>Cerdo</b>	
Bien cocido	85
Rellenos	70
<b>Pescados</b>	
Bien cocido	68
Rellenos	70
<b>Huevos y platos con huevos</b>	
Bien cocido	70
<b>Verduras</b>	
Terrinas, pasteles, rellenos	70
Al vapor	60
<b>Mantenimiento de comida</b>	
Comida caliente	57 o más
Comida fría	4

Elaborado por: Autores

### 5.10.7 Conservación de alimentos preparados

Se recomienda almacenar de la siguiente manera:

- Los alimentos líquidos como sopas, consomé deben conservarse en un envase con tapa hermética para evitar la proliferación de microorganismos o contaminación cruzada.

- Los enlatados una vez abiertos deben guardarse en recipientes herméticos ya que el material de la lata podría oxidarse y algunos componentes químicos de esta podrían contaminar los alimentos.
- La comida preparada debe almacenarse dependiendo de los tipos alimentos como: las sopas no más de 24 horas; el arroz, espagueti o papas por un máximo de 5 días y por último las carnes, huevos, pescados es recomendable no conservarlos por más de 2 días.

Todos los alimentos deben almacenarse tapados, de preferencia herméticamente, si no se cuenta con recipientes o envases de plástico herméticos, se puede utilizar papel aluminio o envases de vidrio.

#### 5.10.8 Enfriamiento de alimentos calientes

Para enfriar correctamente los alimentos se debe:

- Utilizar hielo cuando sea necesario.
- Dividir grandes cantidades en pequeñas porciones utilizando recipientes de poca profundidad.
- En el refrigerador, no se debe amontonar los recipientes uno sobre otro, la correcta circulación del aire es vital para un óptimo enfriamiento.
- Las tapas de los recipientes u ollas deben colocarse sueltas o entre abiertas para que el aire pueda penetrar y enfriar el producto 5°C o menos.
- Al colocar el producto en el refrigerador, se debe verificar que el producto crudo este aparte del terminado para evitar una posible contaminación.
- Cuando el producto alcance los 5°C o menos, se lo debe cubrir completamente.

Para el enfriamiento no debe excederse de las 6 horas para evitar la proliferación de bacterias.

5.10.9 Documentos

Tabla 65  
SOLICITUD DE COMPRA

<b>SOLICITUD DE COMPRA</b>					
					Nº de requisición:
					Fecha:
					Departamento o área solicitante:
CANTIDAD	PRODUCTO	MARCA	ENVASE	CONTENIDO	OBSERVACIONES
<b>FIRMA DEL SOLICITANTE:</b>					

Elaborado por: Autores



Tabla 66

*REGISTRO DE ACEPTACIÓN O RECHAZO*

REGISTRO DE ACEPTACIÓN O RECHAZO								FECHA:	
								RESPONSABLE:	
FECHA	HORA	PROVEEDOR	PRODUCTO	CANTIDAD	TEMPERATURA DE RECEPCIÓN	OLOR, COLOR, APARIENCIA, EMPAQUE	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES	RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN

**FIRMA DEL RESPONSABLE:**

Elaborado por: Autores

Tabla 67

*KARDEX DE CONTROL DE ALIMENTOS*

<b>KARDEX DE CONTROL DE ALIMENTOS</b>						RESPONSABLE:
						PRODUCTO:
FECHA	ENTRADAS		SALIDAS		EXISTENCIAS	
	CANTIDAD	PRODUCTO	CANTIDAD	PRODUCTO	CANTIDAD	PRODUCTO

**FIRMA DEL RESPONSABLE:**

Elaborado por: Autores

Tabla 68  
 HOJA DE CONTROL DE TEMPERATURAS

CONTROL DE TEMPERATURAS ( 0°C / -22°C ) CONGELACIÓN																															
HORARIO:	7 AM										12PM										5PM										
MES																															
Temperatura ( 0°C / -22°C )	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	
-1																															
-2																															
-3																															
-4																															
-5																															
-6																															
-7																															
-8																															
-9																															
-10																															
-11																															
-12																															
-13																															
-14																															
-15																															
-16																															
-17																															
-18																															
-19																															
-20																															
-21																															
-22																															

NOTA: Todas las tempreturas deberán ser tomadas en los horarios correspondientes, el cuál será revisado a fin de mes por el gerente propietario.

Responsable:	Jefe de cocina:		Ayudante de cocina:	
--------------	-----------------	--	---------------------	--

Elaborado por: Autores

Tabla 69  
**REQUISICIÓN DE PRODUCTOS**

<b>REQUISICIÓN DE PRODUCTOS</b>				Nº de requisición:
				Fecha:
				Departamento o área solicitante:
INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL

**NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA:**

**NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE:**

Elaborado por: autores

Tabla 70

## MODELO DE RECETA ESTANDAR

RECETA ESTANDAR						
FICHA N°	NOMBRE			CATEGORIA	N° PAX	
ARGUMENTACIÓN TÉCNICA				FOTOGRAFÍA DEL PLATO MONTADO		
Técnicas de cocción Mise en place de materia prima Mise en place de utensillos Técnicas de sanitación						
<b>MONTAJE</b> Moderno Creativo Contraste de colores Sabores						
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	MISE EN PLACE	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	PROCESO DE PREPARACIÓN
				SUBTOTAL		
				30% UTILIDAD		
				10% M.O.		
				2% INVERSIÓN		
				TOTAL		
				TOTAL / PAX		

Elaborado por: autores tomando como base los formatos de la carrera de gastronomía UTN

Tabla 71  
**HOJA DE CATERING DE EVENTOS**

<b>HOJA DE CATERING DE EVENTOS</b>					
NOMBRE DEL CLIENTE:		FECHA DEL EVENTO:		HORA DEL EVENTO:	
TELÉFONO:		CELULAR:		EMAIL:	
N° PAX:					
<b>MENÚ</b>					
ENTRADA					
PLATO PRINCIPAL					
POSTRE					
BEBIDA					
OTROS					
OBSERVACIONES:					
<b>BEBIDAS</b>					
<b>BEBIDAS NO ALCOHOLICAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>BEBIDAS ALCOHOLICAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
GASEOSAS			VINO		
AGUA MINERAL			RON		
AGUA			WHISKY		
JUGOS			CERVEZA		
OBSERVACIONES:					
<b>ENTRETENIMIENTO</b>					
<b>TIPO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>		
DISCO MOVIL					
GRUPO MUSICAL					
HORA LOCA					
ANIMADOR					
PEDIDOS ESPECIALES U OTROS:					

Elaborado por: autores

Tabla 72  
COMANDA

COMANDA			
FECHA:		N°	
HORA PEDIDO:		HORA ENTREGA:	
MESA		MESERO	N° PERSONAS
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL
			TOTAL
OBSERVACIONES:			

Elaborado por: autores

### 5.11 Manual de perfiles de puestos

El manual es un documento que servirá de guía para una mejor organización tanto para el gerente propietario como para el personal de los restaurantes Caribou Bar & Grill Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco.

El manual cuenta con documentos de: perfiles de puesto; plan de reclutamiento y formación para el personal, fichas de guía, programa de calidad; que contribuirán al correcto desarrollo de las actividades dentro de los restaurantes.

El manual contiene información básica que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, inducción de puestos, adiestramiento y capacitación del personal ya que se describe en forma detallada las actividades de cada puesto y así poder uniformar y controlar el cumplimiento de los procesos.

El objetivo es facilitar la auditoría interna, la evaluación del control y su vigilancia; que tanto los empleados como los jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente, también se busca reducir los costos al aumentar la eficiencia.

### 5.11.1 Documentación

#### a) Perfiles

Tabla 73

#### PERFIL DE PUESTO GERENTE

PERFIL DE PUESTO		
Denominación Puesto	Denominación	En dependencia de
Gerente	Gerencia	Propietario
Descripción del puesto	Controla, dirige, motiva y selecciona personal.	
Funciones a Desarrollar		
1. Controla las actividades diferentes planificadas por las áreas		
2. Analiza y da solución en aspectos financieros y administrativo		
3. Vela por la seguridad y el mantenimiento del local		
4. Motiva al personal		
5. Supervisa las funciones del personal		
6. Planifica los eventos que se realizaran en el restaurante		
7. Selecciona y recluta personal que se requiera		
8. Llevar un reporte mensual		
9. Verificar el pedido de compras que llegue en condiciones adecuadas		
Requisitos ideales para el puesto		
Titulación Académica	Administrador / Restaurantes	
Formación Específica	Estar cursando estudios superiores en administración gastronómica o cursos afines.	
Experiencia	Experiencia previa en cocina Supervisión Innovación e implementar transformaciones, más específicas en los alimentos, Evaluación de temperaturas Evaluaciones al personal Coordinación en reglas de almacenaje, cocción interna de los diferentes alimentos, métodos de recalentamiento,	



	Verificaciones, calibraciones en el uso de termómetro por parte de ayudantes y cocineros. Conocimiento básico en inglés 2 Años
<b>Aprobado por</b> ----- <b>GERENTE / PROPIETARIO</b>	

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

Tabla 74

*PERFIL DE PUESTO JEFE DE COCINA*

<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>Denominación Puesto</b>	<b>Denominación</b>	<b>En dependencia de</b>
Jefe de Cocina	Cocina	Gerente / Propietario
<b>Descripción del puesto</b>	Planifica, elabora, crea, coordina y supervisa.	
<b>Funciones a Desarrollar</b>		
1. Planifica y controla la cocina		
2. Elaborar el menú y la carta		
3. Solicitar personal eventual para la realización de actividades especiales.		
4. Elaborar las requisiciones para los alimentos y bebidas		
5. Supervisar la calidad de los alimentos que llegan a la cocina		
6. Coordina el trabajo y temperaturas de cocción en la cocina		
7. Revisar la salida a tiempo del plato hacia el cliente		
8. Crea las recetas estándar		
<b>Requisitos ideales para el puesto</b>		
<b>Titulación Académica</b>	Técnico profesional o experto profesional en cocina	
<b>Formación Específica</b>	Estar cursando estudios superiores en gastronomía o cursos afines  Especialización en Administración de Restaurantes Manejo BPM y HACCP	
<b>Experiencia</b>	Manejo de técnicas culinarias Conocimiento para evitar puntos Críticos de control Conocimientos informáticos básicos Conocimiento en compras y bodega. Manejo de técnicas de temperaturas 1 año en labores similares en hoteles, restaurantes de alto nivel	
<b>Aprobado por</b> ----- <b>GERENTE / PROPIETARIO</b>		

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

Tabla 75  
**PERFIL DE PUESTO AYUDANTE DE COCINA**

<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>Denominación Puesto</b>	<b>Denominación</b>	<b>En dependencia de</b>
Ayudante de cocina	Cocina	Jefe de Cocina
<b>Descripción del puesto</b>	Colabora, prepara, organiza y mantiene los estándares de calidad	
<b>Funciones a Desarrollar</b>		
1. Conocer y aplicar las recetas estándar de la cocina		
2. Decorar la presentación de alimentos para eventos en coordinación con el chef		
3. Revisar diariamente la cámara fría y el congelador a fin de que sean usados correctamente los sobrantes de alimentos del día anterior		
4. Realizar labores auxiliares en la cocina		
5. Disponer adecuadamente las herramientas, utensilios y materiales de trabajo		
6. Prepara y decora los platos que van a salir hacia el cliente		
7. Mantiene los estándares de calidad en la preparación de los platos		
8. Colaborar con el cocinero en el servicio		
9. Limpiar y ordenar su puesto de trabajo y colaborar en el arreglo general de la cocina		
<b>Requisitos ideales para el puesto</b>		
<b>Titulación Académica</b>	Técnico profesional o experto profesional en cocina	
<b>Formación Específica</b>	Trabajo bajo presión Buen manejo de utensilios Disciplina Agilidad	
<b>Experiencia</b>	1 año en labores similares en hoteles, restaurantes, cocinas.	
<b>Aprobado por</b>		
----- <b>GERENTE / PROPIETARIO</b>		

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

Tabla 76 *PERFIL DE PUESTO MESERO/A*

<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>Denominación Puesto</b>	<b>Denominación</b>	<b>En dependencia de</b>
Mesero	servicio	Jefe de cocina y Gerente/Propietario
<b>Descripción del puesto</b>	Atiende, presenta el menú, sirve, informa el pedido y asegura la satisfacción del cliente	
<b>Funciones a Desarrollar</b>		
1. Atender a los clientes, ofreciendo los servicios disponibles, según los estándares de calidad		
2. Presenta el menú o carta a ofertarse a los clientes		
3. Comunicarse de forma clara y objetiva, facilitando la atención al cliente y la actuación con el equipo de trabajo		
4. Brindar un servicio adecuado de acuerdo con los procedimientos de calidad, proporcionando la satisfacción del cliente durante toda su permanencia.		
5. Asegurar la satisfacción del cliente en el servicio brindado		
6. Escritura legible para anotación de pedidos.		
7. Soluciones a situaciones imprevistas y reclamos		
<b>Requisitos ideales para el puesto</b>		
<b>Titulación Académica</b>	Técnico Profesional en Mesa y Bar	
<b>Formación Específica</b>	Trabajo bajo presión Disciplina Agilidad	
<b>Experiencia</b>	Cuidado de la presentación personal Cuidado de la salud y seguridad personal de los clientes y del establecimiento Aplicación de normas de etiqueta en la mesa y en el salón. 1 año	
<b>Aprobado por</b>		
-----		
<b>GERENTE / PROPIETARIO</b>		

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

Tabla 77 *PERFIL DE PUESTO CAJERO/A*

<b>PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>Denominación Puesto</b>	<b>Denominación</b>	<b>En dependencia de</b>
Cajero	Caja	Gerente Propietario
<b>Descripción del puesto</b>	Ayuda, cobra, atiende y prepara reportes diarios	
<b>Funciones a Desarrollar</b>		
1. Recibir los pagos de los clientes y realizar facturas si es necesario		
2. Mantener un registro de estos pagos y facturas		
3. Preparar el reporte de caja diariamente.		
4. Saludar siempre a los clientes con una sonrisa amistosa.		
5. Atender a los clientes vía telefónica		
6. Procesar los pagos con las tarjetas de débito/crédito apropiadamente		
7. Hacer conocer a los clientes las especialidades del restaurante y las promociones		
8. Coordinar con el personal de servicio y sus ayudantes para garantizar que el cliente reciba el más alto nivel de servicio posible.		
9. Ayudar a los meseros con sus responsabilidades si es necesario		
10. Responsabilidades adicionales asignadas o solicitadas por el gerente		
11. Excelente organización y habilidad con el manejo del tiempo		
<b>Requisitos Ideales para el Puesto</b>		
<b>Titulación Académica</b>	Técnico en contabilidad	
<b>Formación Específica</b>	Conocimiento en el manejo de registradora.	
<b>Experiencia</b>	Experiencia en el negocio de hospitalidad y/o restauración o equivalentes en donde el enfoque sea la entrega de servicio al cliente. Una personalidad amigable, cálida y extrovertida Habilidad para operar computador Habilidad para aprender rápido y seguir la secuencia de instrucciones exactas 1 año de experiencia	
<b>Aprobado por</b>		
-----		
<b>GERENTE / PROPIETARIO</b>		

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

b) *Plan de reclutamiento para el nuevo personal*

Tabla 78

**PLAN DE ACOGIDA DEL NUEVO PERSONAL**

PLAN DE ACOGIDA DEL NUEVO PERSONAL			
Nombre		Puesto	
Instrucciones, aclaraciones y dotaciones		Fecha	Realizado por
<b>ACLARACIONES SOBRE LA ORGANIZACIÓN</b>			
Explicación de las normas de comportamiento internas			
Explicación de la regulación del horario de trabajo			
Presentación de la organización y aclaraciones			
Breve explicación sobre su respectivo superior y compañeros			
Breve explicación de la técnica de trabajo			
Presentación y explicación de las actividades del restaurante			
Existencia de primeros auxilios, sistema de seguridad y emergencia			
<b>ASUNTOS ORGANIZATIVOS</b>			
Responsable de la fase de adaptación al puesto de trabajo del iniciado			
Recepción de la documentación necesaria			
Asignación del lugar de trabajo			
Responsables de cada departamento			
Compañeros de área			
<b>SISTEMA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			
Entrega de los documentos relevantes para el nuevo empleado			
Breve explicación del funcionamiento del sistema de gestión. Lectura del manual			
Familiarizar con las instrucciones de su trabajo y los registros			
Política de calidad del restaurante			
Tablón de anuncios			
Acceso a documentación y sistema de comunicación interna			
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>			
Entrega del equipo de trabajo			
		Fecha / Firma del superior	

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

c) *Plan de formación*

Tabla 79

**PLAN DE FORMACIÓN ADMINISTRADOR**

<b>PLAN DE FORMACIÓN</b>				
<b>Nombre:</b>		<b>Puesto: ADMINISTRADOR</b>		
<b>Actividades Formativas Recomendadas</b>				
✓ Formación Inicial				
✓ Integración , coordinación del trabajo y manejo de personal				
✓ Control y Direccionalización del mercado actual y manejo de Proveedores				
✓ Estandarización de Recetas				
✓ Manejo del Manual de HACCP				
✓ Manejo del Manual de limpieza y desinfección				
✓ Uso adecuado del Sistema Informático y computación				
✓ Manejo constante Contabilidad Básica				
<b>Actividades Formativas Realizadas</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Firma</b>
-	• Formación Inicial	3 horas		
-	✓ Integración , coordinación del trabajo y manejo de personal	2 horas		
-	✓ Control y Direccionalización del mercado actual y manejo de Proveedores	12 horas		
-	✓ Estandarización de Recetas	4 horas		
-	✓ Manejo del Manual HACCP	2 horas		
-	✓ Manejo del Manual de limpieza y desinfección	1 horas		
-	✓ Uso adecuado del Sistema Informático y computación	5 horas		
-	✓ Manejo constante Contabilidad Básica	5 horas		

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

Tabla 80

**PLAN DE FORMACIÓN JEFE DE COCINA**

<b>PLAN DE FORMACIÓN</b>				
<b>Nombre:</b>		<b>Puesto: JEFE DE COCINA</b>		
<b>Actividades Formativas Recomendadas</b>				
✓ Formación Inicial				
✓ Estandarización de Recetas				
✓ Manual de HACCP				
✓ Control de temperaturas				
✓ Manual de limpieza y desinfección				
✓ Cocina caliente y preparación de comida rápida				
✓ Control y Direccionalización del mercado actual y manejo de Proveedores				
✓ Sistema Informático y computación				
✓ Contabilidad Básica				
✓ Garnish y montaje				
✓ Seguridad alimentaria				
<b>Actividades Formativas Realizadas</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Firma</b>
-	Formación Inicial	3 horas		
-	Estandarización de Recetas	6 horas		
-	Manual de HACCP	2 horas		
-	Control de temperaturas	2 horas		
-	Manual de limpieza y desinfección	1 hora		
-	Cocina caliente y preparación de comida rápida	6 horas		
-	Control y Direccionalización del mercado actual y manejo de Proveedores	12 horas		
-	Sistema Informático y computación	5 horas		
	Contabilidad Básica	5 horas		
	Garnish y montaje	3 horas		
	Seguridad alimentaria	4 horas		

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

Tabla 81

**PLAN DE FORMACIÓN AYUDANTE DE COCINA**

<b>PLAN DE FORMACIÓN</b>				
<b>Nombre:</b>		<b>Puesto: AYUDANTE DE COCINA</b>		
<b>Actividades Formativas Recomendadas</b>				
✓ Formación Inicial				
✓ Estandarización de Recetas				
✓ Control de temperaturas				
✓ Cocina caliente y preparación de comida rápida				
✓ Garnish y montaje				
✓ Manual de HACCP				
✓ Manual de limpieza y desinfección				
✓ Control y Direccionalización del mercado actual y manejo de Proveedores				
✓ Contabilidad Básica				
<b>Actividades Formativas Realizadas</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Firma</b>
-	✓ Formación Inicial	3 horas		
-	✓ Estandarización de Recetas	6 horas		
-	✓ Control de temperaturas	2 horas		
-	✓ Cocina caliente y preparación de comida rápida	6 horas		
-	✓ Garnish y montaje	3 horas		
-	✓ Manual de HACCP	2 hora		
-	✓ Manual de limpieza y desinfección	1 horas		
-	✓ Control y Direccionalización del mercado actual y manejo de Proveedores	12 horas		
	✓ Contabilidad Básica	5 horas		

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005



Tabla 82

**PLAN DE FORMACIÓN MESERO /A**

<b>PLAN DE FORMACIÓN</b>				
<b>Nombre:</b>		<b>Puesto: MESERO /A</b>		
<b>Actividades Formativas Recomendadas</b>				
✓ Formación Inicial				
✓ Normas de etiqueta y protocolo				
✓ Estandarización de Recetas				
✓ Seguridad alimentaria				
✓ Garnish y montaje				
✓ Manual de HACCP				
✓ Manual de limpieza y desinfección				
✓ Servicio al Cliente				
<b>Actividades Formativas Realizadas</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Firma</b>
-	✓ Formación Inicial	3 horas		
-	✓ Normas de etiqueta y protocolo	4 horas		
-	✓ Estandarización de Recetas	6 horas		
-	✓ Seguridad alimentaria	4 horas		
-	✓ Garnish y montaje	3 horas		
-	✓ Manual de HACCP	2 hora		
-	✓ Manual de limpieza y desinfección	1 horas		
-	✓ Servicio al Cliente	4 horas		

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

Tabla 83

**PLAN DE FORMACIÓN CAJERO /A**

<b>FICHA DE FORMACIÓN</b>				
<b>Nombre:</b>		<b>Puesto: CAJERO /A</b>		
<b>Actividades Formativas Recomendadas</b>				
✓ Formación Inicial				
✓ Normas de etiqueta y protocolo				
✓ Estandarización de Recetas				
✓ Sistema Informático y computación				
✓ Contabilidad Básica				
✓ Manual de HACCP				
✓ Manual de limpieza y desinfección				
✓ Servicio al Cliente				
<b>Actividades Formativas Realizadas</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Firma</b>
-	✓ Formación Inicial	3 horas		
-	✓ Normas de etiqueta y protocolo	4horas		
-	✓ Estandarización de Recetas	6 horas		
-	✓ Sistema Informático y computación	5horas		
-	✓ Contabilidad Básica	5 horas		
-	✓ Manual de HACCP	2 hora		
-	✓ Manual de limpieza y desinfección	1 horas		
-	✓ Servicio al Cliente	4 horas		

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

d) *Solicitud de formación del personal*

Tabla 84

**SOLICITUD DE FORMACIÓN.**

<b>SOLICITUD DE FORMACIÓN</b>			
<b>Departamento</b>		<b>Fecha</b>	
<b>CARENCIAS O MOTIVOS QUE ORIGINAN LA NECESIDAD DE FORMACIÓN</b>			
<b>EVALUACIONES QUE LOS JUSTIFICAN</b>			
<b>PROPUESTA DE ACCIÓN FORMATIVA</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			
<b>Departamento</b>		<b>Dirección General</b>	
		<b>Fecha:</b>	

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

e) *Ficha de formación del personal*

Tabla 85

**FICHA FORMACIÓN PERSONAL.****FICHA FORMACIÓN PERSONAL**

Nombre	
Puesto	

Responsable

**PLAN DE FORMACIÓN RECOMENDADO**

Actividad Formativa	Fecha	Duración	A impartir por	Coste Previo	Observaciones

**FORMACIÓN REALIZADA**

Actividad Formativa	Fecha	Duración	A impartir por	Resultados obtenidos	Observaciones 2

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

## f) Programa de formación de calidad

Tabla 86

**PROGRAMA DE FORMACIÓN DE CALIDAD**

<b>PROGRAMA DE FORMACIÓN DE CALIDAD</b>						
<b>Departamento</b>	<b>Personal Asistente</b>	<b>Contenido del Curso / Observaciones</b>	<b>Duración</b>	<b>Impartido por</b>	<b>Fecha Realización Prevista</b>	<b>Fecha Realizado</b>

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

<b>ELABORADO</b> <b>Responsable de RRHH</b>		<b>APROBADO</b> <b>Director General</b>	
<b>Firmado:</b>		<b>Firmado:</b>	
<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>	

Fuente: Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, 2005

**5.12 Manual de limpieza y desinfección**

Amparando el reglamento 3253 de buenas prácticas para alimentos, en conformidad con el Art. 42 de la Constitución Política, es deber del Estado garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección por medio de la seguridad alimentaria; en los artículos 2 y 10. (Ver pág. 24 a 27)

El presente manual sirve para establecer normas o disposiciones que forman los lineamientos del programa de limpieza y desinfección de los restaurantes y sus instalaciones, con el fin de mantener libre de posibles focos de infección, prevenir condiciones de insalubridad que puedan ser agresivas o afecten las áreas de trabajo, por lo cual deben estar limpias, saludables y seguras.

El acatamiento de estas normas permitirá una operación más eficiente, de mayor calidad, sin accidentes y que contribuye a las buenas relaciones del personal.

También se consideró un plan de limpieza y desinfección, porque se identificó en los subprocesos del manual de HACCP en las áreas de producción y servicio vulnerabilidad, donde se requieren información técnica de prevención para evitar la contaminación cruzada y la proliferación de bacterias en los alimentos.

### **5.12.1 Orden, limpieza y mantenimiento**

Suciedad es cualquier cuerpo extraño depositado en una superficie, el cual puede ser de origen orgánico e inorgánico.

- Agentes generales de la suciedad.

Partículas sumamente pequeñas que puedan volar con el aire como el polvo.

Partículas pequeñas como arena tierra las cuales pueden ser transportadas por los trabajadores en los zapatos.

Objetos diversos los cuales están por presencia de personas en lugares determinados tales como; colillas de tabacos, restos de comidas, papeles.

- Tipos de limpieza

Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo, las salidas y vías de evacuación en caso de emergencia, deben mantener siempre libre de obstáculos de forma que sean fáciles de utilizarlos.

Los lugares de trabajo, incluidas las áreas de servicio, y sus respectivos equipos e instalaciones, se limpiaran diariamente y siempre que sea necesario para mantenerlos en todo momento en condiciones higiénicas adecuadas.

Eliminar con prontitud los desperdicios, las manchas de grasa y demás productos residuales que puedan ocasionar accidentes o puedan contaminar el ambiente de trabajo.

La periodicidad de la limpieza depende del tipo de lugar de trabajo y su utilización. Como puntualización las vías de circulación y las zonas de trabajo deben limpiarse al menos una vez por día.

El principal objetivo de la limpieza es la higiene: la cual consiste en eliminar una superficie sucia que retiene microorganismos, otro punto principal es la imagen, dejar todo en orden, ya que es la primera impresión que permanece en la memoria de las personas al llegar y salir de un área de trabajo.

### **5.12.2 Programas de limpieza**

Para lo cual los restaurantes deberán tomar en cuenta:

- Consideraciones generales del programa

Los empleados que llevan a cabo los trabajos de limpieza deben estar debidamente capacitados en los procedimientos establecidos para cada área.

Todos los productos de limpieza deberán estar rotulados y contenidos en recipientes destinados para tal fin.

El detergente a ser empleado como medio de limpieza necesita de un esfuerzo físico para poder cumplir con su función.

No deben mezclarse productos en general, pues hay productos que no son compatibles cuya mezcla puede ser muy peligrosa.

El elemento mecánico de la limpieza lo compone el conjunto de operaciones físicas que el operario realiza sobre la superficie a limpiar con el fin de ayudar al producto a desprender la suciedad y retirarla de la misma.

### 5.12.3 Diferentes tipos de limpieza

La limpieza puede ser manual, en la que se emplea el esfuerzo físico; o por medios mecánicos es decir con el uso de maquina específicas.

- Diariamente: Recolección de la basura de los cestos, recoger y desechar los residuos de producto, polvo o cualquier otro residuo adherida a las superficies que se limpian utilizando sus respectivos desinfectantes como: jabón o deja, cloro, yodo, los mismos que después de ser aplicados serán desechados con agua limpia y proceder a su revisión correspondiente, para luego reubicar los productos y equipos de trabajo en cada lugar que sea asignado comprobando el estado en que se encuentren y reporta de inmediato a su jefe de cada área, por ultimo depositar la basura en los recipientes asignados para los recolectores.
- Limpieza periódica: vidrios y aspirado
- Limpieza de mantenimiento; previa planificación.
- Limpieza especial: cuando no se puede hacer todos los días.
- Limpieza de desinfección: se realiza periódicamente conforme al programa de limpieza.

### 5.12.4 Normas básicas de orden y limpieza

Fomentar nuevos hábitos, implantar lo establecido y responsabilizar individualmente a los Gerentes propietarios como a su personal, para conseguir con éxito un entorno agradable y seguro en las áreas de trabajo; para ello se tomara acciones fundamentales, estableciendo, promoviendo, cumpliendo y vigilando la aplicación de las siguientes normas.

#### a) *Eliminar lo necesario y clasificar lo útil*

- Clasificación de los materiales y equipos existentes, previa realización de una limpieza general.
- Eliminación diaria de residuos en los cestos adecuados.



b) *Acondicionar los medios para guardar y localizar el material fácilmente*

- Se recogerán los útiles de trabajo diariamente.
- Se asignaran los anaqueles para cada uno de los trabajadores y se procurará que cada cosa este siempre en su lugar.
- Se depositaran los residuos en contenedores adecuados.

c) *Evitar ensuciar y limpiar después*

- Siempre que se produzca algún derrame, se limpiara inmediatamente y se comunicara al responsable directo.
- Se colocara en recipientes adecuados en los lugares donde se generen residuos; estos serán eliminados diariamente.
- No se usaran disolventes peligrosos, ni productos corrosivos en limpieza de suelos, para evitar los peligros que generan estos productos.
- Se utilizaran ceras o productos antideslizantes.
- Se señalaran los suelos húmedos para evitar resbalones y caídas.
- Se controlarán especialmente los puntos críticos que generan suciedad.

d) *Favorecer el orden y la limpieza*

- No se apilará ni almacenará materiales o equipos en zonas de paso o de trabajo.
- Se retirará los objetos que obstruyan el camino.
- Se extremará las precauciones anteriores en el caso de las vías de emergencia.
- Se procurará la limpieza de ventanas para que no dificulten la entrada de luz natural.
- Se mantendrá limpios los vestuarios, armarios, duchas, servicios, etc.
- Se usará la ropa de trabajo proporcionada por el restaurante.
- Las superficies de tránsito y trabajo deben cumplir con la ergonomía adecuada para lavarse con facilidad.

### 5.12.5 Químicos utilizados para limpieza y desinfección

Tabla 87

#### QUÍMICOS PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Químico	Uso	Dosificación	Procedimiento	Protección
BIEWAX M	Cera para pisos	Puro	Barrer la superficie Aplicar directamente Frotar con un paño seco	Guantes
AVANTI	Mata moscos, hormigas, cucarachas.	8ml/L de agua	Colocar el químico en aspersor Retirar los alimentos Aplicar en áreas requeridas Limpiar antes de colocar alimentos	Gafas Guantes Mascarillas
VIDSOL	Limpia vidrios	Aplicar directamente	Atomizar sobre la superficie Frotar con paño limpio y humedo Frotar con paño seco y limpio	Gafas Guantes
IRONDEX	Detergente antisarro	10ml por 1L de agua	Atomizar sobre la superficie dejar actuar por 10min. Refregar Enjuagar con abundante agua	Gafas Guantes Mascarillas
BIOFLOR	Desinfectante de pisos	100ml por 10L de agua	Barrer los pisos Aplicar con ayuda de un trapeador Sanitarios y lavavos atomizar la superficie	Guantes
MULTI 20-o	Limpiador /desengrasante	12ml por 1L de agua	Limpieza de grasa pesada en planchas, campanas, cocinas, hornos, etc.	Gafas Guantes Mascarillas
BIOCLEANER C	Desinfectante de limpienes, mesones, equipos y utensillos	4ml por 1L de agua	Aplicar con atomizador sobre las superficies equipos e utensillos. Dejar actuar por 1min. Secar con limpión o papel industrial	Guantes
BIOXIGEN CONC	Desinfectante de frutas, verduras, pulpas de frutas, tablas de picar, implementos de jugeras, enlatados, conservas, bidones de agua	2 ml por 10L de agua	Desinfección de alimentos : Lavar las frutas o verduras Sumergir las frutas, verduras, pulpas en la solución Esperar mínimo de 5 a 10 min Sacar de la solución Desinfección de tablas de picar: Lavar con lavavajillas y cepillo Enjuagar con abundante agua Sumergir en la solución Dejar actuar por un mínimo de 5 min Las que no se utilicen deben permanecer sumergidas en la solución	Guantes Gafas Mascarilla
BIOGEL	Gel desinfectante para manos y guantes	Directo	Aplicar biogel en las manos o guantes Fregarse hasta que se seque	

Elaborado por: autores

### 5.12.6 Plan de limpieza y desinfección de producción y servicio

Se detalla un plan de limpieza por haber identificado puntos críticos de control altos en la producción y servicio.

Tabla 88

#### PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE PRODUCCIÓN

PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE PRODUCCIÓN					
ACTUACIÓN			PRODUCTO		
SUPERFICIE	FRECUENCIA MÍNIMA	QUIEN	DESCRIPCIÓN	MODO DE EMPLEO	PROTECCIÓN
Personal en contacto con los alimentos.	Al incorporarse al trabajo y cuando la situación lo requiera.	Todo el personal	Jabón líquido de manos  BIOGEL	Aplicar una pequeña dosis en las manos, frotar, una vez limpias enjuagar con abundante agua.  Desinfectante de manos y guantes, fregarse hasta que se seque.	Ninguna
Suelos	Cada jornada	Equipo de limpieza	BIOFLOR	Desinfectante para pisos, barrer los pisos y aplicar con un trapeador. Aplicar 100ml por cada 10L de agua.	Guantes
Paredes y ventanas	Diariamente	Equipo de limpieza	VIDSOL  MULTISOL	Aplicar directamente con un atomizador y frotar primero con un paño humedo, luego con un paño seco y limpio.  Limpiador general para todo tipo de superficies. Aplicar directamente, limpiar con un paño humedo y limpio, luego con un paño seco.	Guantes Gafas
Superficies de trabajo	Diariamente	Equipo de limpieza	BIOCLEANER C	Aplicar con atomizador las superficies, dejar actuar por un minuto y secar con un limpión. Aplicar 4ml en 1L de agua.	Guantes
Vajilla y cubiertos	tras su uso y antes de su empleo siempre y cuando lleve más de dos días sin usar	Equipo de limpieza	VAMEL PLUS / PRH	Detergente neutro para vajilla y cubiertos, aplicar el producto directamente, dejar actuar por 5 a 10 minutos, enjuagar con abundante agua.	Guantes
Hornos planchas y freidoras	Cada jornada	Operario	MULTI20-o	Limpieza de grasa pesada en hornos, freidoras, planchas, cocinas y campanas. Aplicar 12ml en 1L de agua	Guantes Gafas Mascarilla
Filtros y campana de humo	Semanalmente	Equipo de limpieza	MULTI20-o	Limpieza de grasa pesada en hornos, freidoras, planchas, cocinas y campanas. Aplicar 12ml en 1L de agua	Guantes Gafas Mascarilla
Microondas	Cada jornada	Equipo de limpieza	MULTISOL	Limpiador general para todo tipo de superficies. Aplicar directamente, limpiar con un paño humedo y limpio, luego con un paño seco.	Guantes
Frigorífico y congelador	Antes de guardar la compra y limpieza profunda cada mes	Encargado de almacenamiento de alimentos	Agua y jabón	Mezclar el jabón en el agua y limpiar para eliminar impurezas	Guantes

Elaborado por: autores tomado como base el formato del link <http://www.riolimp.com/documentos/APPCC.pdf>

Tabla 89

**PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SERVICIO**

<b>PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SERVICIO</b>					
<b>ACTUACIÓN</b>			<b>PRODUCTO</b>		
<b>SUPERFICIE</b>	<b>FRECUENCIA MINIMA</b>	<b>QUIEN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MODO DE EMPLEO</b>	<b>PROTECCIÓN</b>
Personal en contacto con los alimentos.	Al incorporarse al trabajo y cuando la situación lo requiera.	Todo el personal	Jabón líquido de manos  BIOGEL	Aplicar una pequeña dosis en las manos, frotar, una vez limpias enjuagar con abundante agua.  Desinfectante de manos y guantes, fregarse hasta que se seque.	Ninguna
Suelos	Cada jornada	Equipo de limpieza	BIOFLOR	Desinfectante para pisos, barrer los pisos y aplicar con un trapeador. Aplicar 100ml por cada 10L de agua.	Guantes
Paredes y ventanas	Diariamente	Equipo de limpieza	VIDSOL  MULTISOL	Aplicar directamente con un atomizador y frotar primero con un paño húmedo, luego con un paño seco y limpio.  Limpiador general para todo tipo de superficies. Aplicar directamente, limpiar con un paño limpio y húmedo, luego con un paño seco.	Guantes Gafas
Mesas	Diariamente	Equipo de limpieza	BIOCLEANER C	Aplicar con atomizador las superficies, dejar actuar por un minuto y secar con un limpión. Aplicar 4ml en 1L de agua	Guantes

Elaborado por: autores tomado como base el formato del link <http://www.riolimp.com/documentos/APPCC.pdf>

## 5.12.7 Documento

Tabla 90

*HOJA DE INSPECCIÓN*

<b>HOJA DE INSPECCIÓN</b>				
<b>Fecha:</b> _____				
<b>Responsable:</b> _____				
<b>Hoja de inspección</b> _____				
ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
	BUENO	REGULAR	MALO	
<b>ÁREAS GENERALES</b>				
Patios y alrededores limpios				
Vías de acceso limpias y despejadas				
Pisos de entradas y alrededores				
Paredes internas				
Ventanas				
Escaleras				
Lámparas				
Patio de servicio y alimentación				
Área del bar				
Áreas de producción				
<b>SERVICIOS SANITARIOS</b>				
Lavabos				
Inodoro				
Piso				
Ventanas				
Puertas				
Bote de basura				
Jabón				
Papel Higiénico				
Tollas de papel				
<b>ZONA DE BODEGAS</b>				
Pisos				
Paredes				
Gabetas				
Estantes				

Elaborado por: autores

Tabla 91

**HOJA DE FRECUENCIA DE ASEO DE BAÑOS**

FRECUENCIA DE ASEO DE BAÑOS								
CORRESPONDIENTE AL MES DE: _____ DE _____								
REVISO	DÍA	HORA	LIMPIEZA	MATERIALES				OBSERVACIONES
				PAPEL	JABON	TOALLAS	AMBIENTAL	

Elaborado por: autores

**5.13 Impactos del proyecto****5.13.1 Determinación de impactos**

Por lo que se hace necesario efectuar un análisis cuantitativo y cualitativo de cada uno de los impactos que generará el proyecto, por lo que se ha realizado una Matriz de Valoración, aplicando la siguiente escala de puntuación:

<b>VALORACIÓN CUALITATIVA</b>	<b>VALORACIÓN CUANTITATIVA</b>
Muy Alto	5
Alto	4
Medio	3
Bajo	2
Muy Bajo	1
Indiferente	0

Fuente: (Jacome, W., 2005)

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\sum}{\# \text{Indicadores}}$$

### 5.13.2 Impacto económico

<b>NIVEL DE IMPACTO INDICADOR</b>	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
Calidad de Vida								x			
Estabilidad Laboral									x		
Rentabilidad									x		
Capacidad de Compra									x		
<b>TOTAL</b>								<b>2</b>	<b>9</b>		

Elaborado por: Autores

Formula:

$$\text{Nivel de Impacto económico} = \frac{\sum}{\# \text{Indicadores}}$$

$$\text{NI} = \frac{11}{3} = 3.67 = 4 \text{ impacto alto}$$

Análisis:

La elaboración de un Modelo de Gestión de Calidad para los Restaurantes: Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco; generará un impacto positivo alto; ya que, se logrará un mejor posicionamiento en el mercado de restaurantes de la ciudad de Ibarra, incrementando las utilidades; parte de las cuales serán reinvertidas en capacitación e incentivos para los empleados, mejorando su calidad de vida ; además se podrán crear más fuentes de trabajo, ya que se tiene la opción de contratar a nuevo personal cuando la situación así lo amerite.

### 5.13.3 Impacto social

<b>NIVEL DE IMPACTO INDICADOR</b>	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
Confianza								x			
Estabilidad laboral								x			
Calidad de vida									x		
Bienestar									x		
<b>TOTAL</b>								<b>4</b>	<b>6</b>		

Elaborado por: Autores

Fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto social} = \frac{\sum}{\# \text{Indicadores}}$$

$$\text{NI} = \frac{10}{4} = 2,5 = 3 \text{ impacto medio}$$

Análisis:

Dentro del ámbito social, este proyecto generará un impacto medio positivo; ya que, los Restaurantes: Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco; podrán optimizar la calidad de sus servicios generando confianza y satisfacción de sus clientes al evitar cualquier tipo de enfermedad. También se logrará tener una estabilidad laboral para los empleados, creando bienestar para los gerentes propietarios, empleados, proveedores y clientes.



### 5.13.4 Impacto empresarial

<b>NIVEL DE IMPACTO INDICADOR</b>	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
Manejo de Recursos									x		
Competitividad										X	
Control de los procesos									x		
Capacitaciones para el personal										X	
<b>TOTAL</b>									<b>6</b>	<b>8</b>	

Elaborado por: Autores

Fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto empresarial} = \frac{\Sigma}{\# \text{Indicadores}}$$

$$\text{NI} = \frac{14}{4} = 3,5 = 4 \text{ impacto alto}$$

Análisis:

En el ambiente empresarial el proyecto generará un alto impacto positivo; debido a que los Restaurantes: Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco; buscarán un manejo óptimo de los recursos y una gestión eficiente, ser restaurantes con un alto nivel de competitividad, basada en la cultura de excelencia a través de un control de procesos adecuado para los empleados en base a un plan de capacitación estructurado en función de las necesidades requeridas.

### 5.13.5 Impacto general

<b>NIVEL DE IMPACTO</b>	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR</b>											
Impacto Económico										X	
Impacto Social									x		
Impacto Empresarial										X	
<b>TOTAL</b>									<b>3</b>	<b>8</b>	

Elaborado por: Autores

Fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma}{\# \text{Indicadores}}$$

$$\text{NI} = \frac{11}{3} = 3,67 = 4 \text{ impacto alto}$$

Análisis:

En forma general el proyecto generará un impacto positivo alto, es decir, que se esperará resultados positivos para los Restaurantes: Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco; lo que hace viable su aplicación.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones



- ✚ La principal falencia y debilidad que tienen los restaurantes es el de no contar con recetas estandarizadas para mantener las porciones adecuadas de cada plato tanto en la preparación como en la presentación hacia el cliente.
  
- ✚ Una vez realizadas las encuestas (empleados) y las entrevistas (gerentes propietarios) se pudo evidenciar que los restaurantes no tienen una orientación del manejo adecuado de las normas, procedimientos de higiene y limpieza, manipulación, inocuidad y salubridad alimentaria.
  
- ✚ Los restaurantes al carecer de un modelo de gestión de calidad, en sus actividades no han podido identificar con claridad los procesos y funciones como: correcta manipulación de alimentos, temperaturas adecuadas, almacenamiento de productos, entrega del pedido a tiempo, limpieza y desinfección de cada área.
  
- ✚ Se espera que el presente proyecto genere un impacto positivo alto en los ámbitos económico, social y empresarial, a través de una propuesta técnica y viable para los restaurantes.

## Recomendaciones

- ✚ Se debe hacer de la debilidad una fortaleza, por lo que se hace necesario estandarizar las recetas para lograr la homogeneidad en el producto terminado, lo que ocasionará una mayor fidelidad y satisfacción del cliente, lo que generará un incremento de las ventas.
- ✚ Es indispensable designar responsabilidades para la aplicación de este modelo de gestión de calidad, puesto que se busca generar una cultura, siendo las buenas prácticas alimenticias no una norma pasajera sino una filosofía que perdure y mejore con el tiempo.
- ✚ El contar con un modelo de gestión de calidad permitirá una optimización de recursos, puesto que muestra exactamente quién debe hacer cada paso, con que alimentos y en cuanto tiempo, evitando un desperdicio de los mismos. Con el manual de análisis de puntos críticos de control y procedimientos se logrará mayor eficiencia, eficacia y disciplina del recurso humano, ya que es una guía para empleados antiguos a que observen sus debilidades pudiendo mejorar y como guía de inducción para empleados nuevos.
- ✚ Debe existir un compromiso por parte de los gerentes propietarios y el personal para lograr la satisfacción de los clientes y así alcanzar un beneficio mutuo entre dueños, empleados, proveedores y clientes.

# ANEXOS

## ANEXO 1 FICHAS DE OBSERVACIÓN

 <p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE</b> <b>FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CARRERA DE GASTRONOMIA</b></p> 				
<p><b>Observación de:</b> Actividades habituales que efectúan los empleados.  <b>Fecha:</b> 19/12/2014  <b>Ficha:</b> 1</p>				
<p><b>Objetivo:</b> Recoger información relacionada a las actividades habituales que efectúan los empleados de los restaurantes.</p>				
<b>ALTERNATIVAS INDICADORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>EN PARTE</b>	<b>TOTAL</b>
Se lavan las manos antes de iniciar la manipulación de alimentos.	5			5
Utilizan guantes para el montaje de los platos	1	3	1	5
Separan los productos químicos de los alimentos	3	2		5
Revisan las fechas de caducidad de los alimentos antes de preparar	1		4	5
Realizan la limpieza del lugar de su trabajo antes y después de las labores	5			5
Mantienen un adecuado almacenamiento de: carnes, mariscos, frutas, verduras, hortalizas y secos.	2	3		5
Los alimentos ya elaborados, tienen la cocción y la temperatura adecuada al momento de la entrega al cliente.	2		3	5

Fuente: Restaurantes Caribou Bar & Grill Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**



**CARRERA DE GASTRONOMIA**

**Observación de:** Atención y servicio al cliente

**Fecha:** 19/12/2014

**Ficha:** 2

**Objetivo:** Recoger información relacionada a la atención y servicio al cliente en los restaurantes.

	SI	NO	EN PARTE	TOTAL
<b>ALTERNATIVAS INDICADORES</b>				
La atención entre mesero y cliente es la adecuada al momento tomar el pedido	5			5
La comunicación es efectiva entre los meseros y el área de cocina.	2	2	1	5
La entrega de los pedidos se lo realiza en los 15 minutos establecidos	1		4	5
La atención en caja al momento de cancelar la cuenta fue la adecuada	3		2	5

Fuente: Restaurantes Caribou Bar & Grill Caribou Bar & Grill, Velouté, Abraham, Tijuana y Pincho Loco

## ANEXO 2 ENCUESTA EMPLEADOS



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE GASTRONOMIA**



ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LOS RESTAURANTES.

### OBJETIVOS

El objetivo de la encuesta es el recopilar y analizar la información de los trabajadores de los Restaurantes.

Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que pueden tener los Restaurantes.

### INSTRUCCIONES

La encuesta tiene como finalidad el conocer su valiosa opinión acerca del ambiente de trabajo, los procesos de elaboración y el servicio que ofrecen los Restaurantes. Marque con una (x) en el lugar donde usted considere más pertinente.

### DATOS TECNICOS

Edad: 18-25.... 26-35.... 36-45.... 46-55..... +56....

Sexo: Masculino.... Femenino.....

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Superior.....

Área a la que pertenece.....

#### 1. Actividades que efectúa.

Indicar aquellas actividades indispensables para desarrollar sus funciones

Producción	<input type="checkbox"/>	Toma de decisiones	<input type="checkbox"/>
Controlar	<input type="checkbox"/>	Coordina	<input type="checkbox"/>
Dirigir	<input type="checkbox"/>	Organiza	<input type="checkbox"/>

Especificar otros.....

.....



## 2. Conocimientos Requeridos para su cargo

Para la realización de sus actividades diarias que conocimientos son requeridos:

Idiomas ( )

Estudios ( )

Experiencia ( )

Habilidades ( )

Entrenamiento ( )

Especificar otros.....

## 3. Cómo califica usted el ambiente de trabajo en el área que labora

Excelente ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

## 4. Riesgos o peligros al realizar su trabajo

Según su criterio a que riesgos de trabajo está expuesto en sus actividades

Cortaduras       Quemaduras       Golpes

Caídas       Intoxicación       Otros

Especificar otros.....

## 5. ¿En su puesto de trabajo sus tareas y actividades son supervisadas por su jefe inmediato?

Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

## 6. Enumere las principales responsabilidades que tiene en su cargo y que realiza a diario

a).....

b).....

c).....

d).....

7. ¿En el restaurante hay recompensas o reconocimientos por el trabajo bien hecho?

Sí ( )

No ( )

Porqué.....

8. Ha recibido algún curso de capacitación en el restaurante.

Si ( ) Indique cuál.....

No ( )

9. Existe buena comunicación entre las diferentes áreas del restaurante

Muy de acuerdo ( )

De acuerdo ( )

En desacuerdo ( )

10. ¿Qué es lo que el cliente valora más en su desempeño?

Servicio rápido y eficiente ( ) Trato cordial y amable ( )

Calidad en el servicio ( ) Salida a tiempo del pedido ( )

Otro Cuál.....

11. ¿En su opinión que es lo que necesita usted para mejorar su trabajo?

Capacitación ( ) Incentivos ( ) Motivación ( )

Otro cual.....

12. ¿En qué aspecto o aspectos cree usted que se debe mejorar?

Nuevas opciones en el menú ( )

Estandarizar las recetas ( )

Realizar promociones y descuentos ( )

Otro Cuál .....

13. Ha propuesto ideas nuevas para mejorar en su trabajo

Sí ( )

No ( )

Por qué.....

Gracias por su ayuda

## ANEXO 3 ENCUESTA CLIENTES



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE GASTRONOMIA**



## ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LOS RESTAURANTES

## OBJETIVOS

El objetivo de la encuesta es el recopilar y analizar la información de los clientes de los Restaurantes.

Identificar las fortalezas y debilidades que pueden tener los Restaurantes.

Brindar una mejor calidad tanto en el producto terminado a servirse, como en la atención del personal hacia el cliente.

## INSTRUCCIONES

La encuesta tiene como finalidad el conocer su valiosa opinión acerca de sus preferencias y criterios de elección en lo concerniente a los productos y servicios que ofrecen los Restaurantes.

Marque con una (x) en el lugar donde usted considere más pertinente.

## DATOS TÉCNICOS

Edad: 18-25.... 26-35.... 36-45.... 46-55..... +56....

Sexo: Masculino.... Femenino.....

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Superior.....

Ocupación:.....

## CUESTIONARIO

1. ¿Qué le pareció el tipo de servicio y atención que recibió del personal del Restaurante?








Excelente

Regular

Malo

2. ¿Cómo encuentra el estado de Los implementos (mesas, sillas, cubiertos, etc) o áreas utilizadas por usted?

Excelente ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

3. ¿Cómo califica el tipo de atención recibida?








Adecuada

Inadecuada

Mala

4. ¿Qué sugerencias daría usted para mejorar el tipo de servicio y la calidad de atención?

Personal Capacitado Salida a tiempo del pedido Atención cordial y amable 

Otra

Cuál.....

5. En su opinión el personal que trabaja dentro de un restaurante debería estar capacitado en:

Salubridad Atención al cliente Manipulación de alimentos Experiencia Laboral 

Especifique

otro:.....

6. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio del Restaurante Caribou Bar & Grill?

Muy satisfecho ( ) De alguna manera satisfecho ( )

En un punto medio ( ) De alguna manera insatisfecho ( )

Muy insatisfecho ( )

7. ¿Qué nuevos productos y servicios le gustaría que el Restaurante tuviese?

- Nuevas opciones de bebidas ( )
- Zona de wifi dentro del local ( )
- Nuevas opciones de menús ( )
- Otro Cuál.....

8. ¿Qué nuevas promociones le gustaría que le ofertaran en el restaurante Caribou Bar & Grill?

- Promociones de 2x1 en cocteles los días viernes ( )
- Cupones de descuento ( )
- Combo ejecutivo ( )
- Otro Cuál.....

Gracias por su ayuda

## ANEXO 4 ENTREVISTA GERENTES PROPIETARIOS



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE GASTRONOMIA**



## PREGUNTAS ENTREVISTAS GERENTES PROPIETARIOS RESTAURANTES

- 1.- ¿Cuáles son los principales riesgos a tener en cuenta en las diferentes áreas de trabajo del restaurante?
- 2.- ¿Cuál es el tiempo promedio de salida de los productos terminados para el cliente?
- 3.- ¿Cómo se motiva a los empleados para que se desempeñen mejor en su área de trabajo?
- 4.- ¿Cuál es el principal medio de comunicación entre las diferentes áreas del restaurante?
- 5.- ¿Cada que tiempo se les da capacitación a los empleados?
- 6.- ¿Qué estrategias está aplicando el restaurante para dar a conocer su oferta gastronómica?
- 7.- ¿Cuáles son los principales competidores que amenazan a su clientela?
- 8.- ¿Cuáles son las principales fortalezas y mayores debilidades que tiene el restaurante?
- 9.- ¿Cree usted, que sea necesaria la implementación de un manual de calidad para ser aplicado en el restaurante?

## ANEXO 5 FOTOGRAFÍAS CARIBOU BAR &amp; GRILL



## ANEXO 6 FOTOGRAFÍAS VELOUTÉ



## ANEXO 7 FOTOGRAFÍAS ABRAHAM

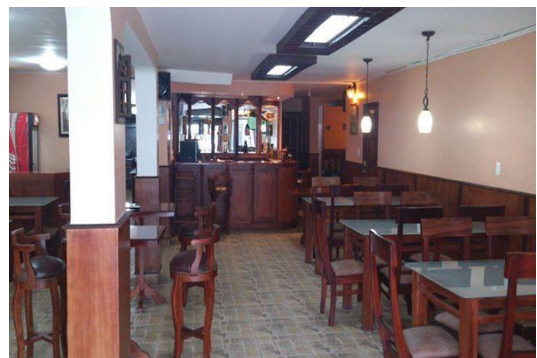




ANEXO 8 FOTOGRAFÍAS TIJUANA



ANEXO 9 FOTOGRAFÍAS PINCHO LOCO



## BIBLIOGRAFÍA

- Albán, Alex. (2013). *Manual de Funciones y Procedimientos para el Personal del Hotel la Giralda de la Ciudad de Ibarra*. Ibarra.
- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. España: Thomsom.
- Arias, Hendricks/ Lolani Claudine. (6 de Mayo de 2013). *UDLAP Biblioteca- Universidad de las Américas Puebla*.
- Berliches, A. (2002). *Calidad/ ISO 9000-2000 " Sistema de Gestión de Calidad" 6ta Edición*. Madrid España: Thomson Editores.
- Camisón, César/ Cruz, Sonia/ Gonzáles, Tomás. (2007). *Gestión de Calidad, Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid España: Editorial Persone.
- Castañeda B. Alexis R. (6 de Mayo de 2013). *UDLPA Biblioteca - Universidad de las Américas Puebla*.
- Castellano, M. (2012). *Procesos de servicio en restaurante*. España: Sintesis.
- Chandi, Adriana. (2012). *Tesis, Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001-2000 para la Microempresa Famuelach de la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura*. Ibarra.
- Churchill,G. (2009). *Investigación de mercados*. Thomson.
- Cortéz, José. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo: Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. 10ma Edición*. Madrid: Editorial Tébar.
- Dale, B. (2009). *Control de Calidad*. Person Educacion.
- Dávalos N./ Cordova G. (2003). *Diccionario contable*. Corporación edición abaco.
- Durán, F. (2007). *Manual del Ingeniero de Alimentos 2da Edición*. Bogotá: Editorial Grupo Latino Ltda.
- García, Francisco/ García, Pedro/ Gil, Mario. (2011). *Operaciones Básicas y Servicio en Bar y Cafetería*. Madrid España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Gonzáles Mariscal G., & Brea Marmol, I. (2011). *La Nueva ISO 9000:2008*. Madrid: Fundación Cofemental.
- Gónzales, T., Camisón, C., Cruz, S. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*.

- Gutierrez, H. (2010). *Sistema de gestión de calidad*. Thomson.
- Hernandis, Leticia. (2011). *Gestión Administrativa y Comercial en Restauración*. Madrid España: Editorial Síntesis S.A.
- Jacome, W. (2005). *Bases teóricas y practicas para el diseño y evaluación de proyectos productivos y de inversión*. Ibarra: Universitaria.
- Joseph, M., Juran, A., Blanton G. (2001). *Manual de calidad de Juran*. España: Mc Graw Hill.
- Juran, Joseph/ Godfrey, Blanton. (2001). *Manual de Calidad de Juran*. España: Editorial Mc Graw Hill.
- López, Noelia. (2003). *Marketing en restauración*. Madrid España: Editorial síntesis.
- Montaña, José. (2003). *ISO 9001-2000 Guía Práctica de Normas para Implementarlas en la Empresa*. México D.F.: Editorial Trillas.
- Mortimore, Sara/ Wallace, Carol. (2001). *HACCP/ Enfoque Practico. 2da Edición*. España: Editorial Acribia S.A.
- Riveros, Pablo. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio "Sea Líder en Mercados Altamente Competitivos". 3ra Edición*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda, Colombia.
- Werther y Davis. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Empresas*. Madrid: Mc Graw- Hill.

## LINKONGRAFÍA

- (s.f.). Recuperado el 17 de Enero de 2014, de  
[http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/006984/006984\\_Cap2.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/006984/006984_Cap2.pdf)
- [http://www.fao.org/fileadmin/user\\_upload/rlc/come-sano/t\\_es.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/rlc/come-sano/t_es.pdf). (Sábado de Octubre de 2015).  
 Recuperado el Sábado de Octubre de 2015, de  
[http://www.fao.org/fileadmin/user\\_upload/rlc/come-sano/t\\_es.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/rlc/come-sano/t_es.pdf):  
[http://www.fao.org/fileadmin/user\\_upload/rlc/come-sano/t\\_es.pdf](http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/rlc/come-sano/t_es.pdf)
- Albán, Alex. (2013). *Manual de Funciones y Procedimientos para el Personal del Hotel la Giralda de la Ciudad de Ibarra*. Ibarra.
- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. España: Thomsom.
- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. España: Thomson editores.
- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. España: Thomson editores.
- Arias, Hendricks/ Lolani Claudine. (6 de Mayo de 2013). *UDLAP Biblioteca- Universidad de las Américas Puebla*. Recuperado el 19 de Enero de 2014, de UDLAP Biblioteca- Universidad de las Américas Puebla:  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/arias\\_h\\_ic/indice.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/arias_h_ic/indice.html)
- Berliches, A. (2002). *Calidad/ ISO 9000-2000 " Sistema de Gestión de Calidad" 6ta Edición*. Madrid España: Thomson Editores.
- Camisón, César/ Cruz, Sonia/ Gonzáles, Tomás. (2007). *Gestión de Calidad, Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid España: Editorial Persone.
- Castañeda B. Alexis R. (6 de Mayo de 2013). *UDLPA Biblioteca - Universidad de las Américas Puebla*. Recuperado el 16 de Enero de 2014, de UDLPA Biblioteca - Universidad de las Américas Puebla:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/ingenie/casta%20B1eda\\_b\\_a/indice.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/ingenie/casta%20B1eda_b_a/indice.htm)
- Castellano, M. (2012). *Procesos de servicio en restaurante*. España: Sintesis.
- Chandi, Adriana. (2012). *Tesis, Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001-2000 para la Microempresa Famuclach de la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura*. Ibarra.
- Churchill, G. (2009). *Investigación de mercados*. Thomson.
- Coronado, J. (Marzo de 2011). *Buenas tareas*. Recuperado el 22 de Enero de 2014, de Buenas tareas:  
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Auditor-Interno-Calidad-Iso9000/1685451.html>
- Cortéz, José. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo: Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. 10ma Edición*. Madrid: Editorial Tébar.
- Dale, B. (2009). *Control de Calidad*. Person Educacion.

- Dale, B. (2009). *Control de Calidad. 8ed.* Person Educación.
- Dale, Besterfield. (2009). *Control de Calidad.* Person Educacion.
- Dávalos N./ Cordova G. (2003). *Diccionario contable.* Corporación edición abaco.
- Definición ABC. (s.f.). *Definición ABC.* Obtenido de Definición ABC:  
<http://www.definicionabc.com/general/instructivo.php>
- Durán, F. (2007). *Manual del Ingeniero de Alimentos 2da Edición.* Bogotá: Editorial Grupo Latino Ltda.
- Evaristo, J., Peña, M., & Perales, J. (30 de 10 de 2013). <http://es.slideshare.net/miguepesam/criterios-para-la-recepcin-de-alimentos?related=2>. Recuperado el 08 de 05 de 2015, de <http://es.slideshare.net/miguepesam/criterios-para-la-recepcin-de-alimentos?related=2>:  
[www.slideshare.com](http://www.slideshare.com)
- García, Francisco/ García, Pedro/ Gil, Mario. (2011). *Operaciones Básicas y Servicio en Bar y Cafetería.* Madrid España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Gonzáles Mariscal G., & Brea Marmol, I. (2011). *La Nueva ISO 9000:2008.* Madrid: Fundación Cofemental.
- Gonzáles Mariscal, G., & Brea Marmol, I. (2011). *La Nueva ISO 9000:2008.* Madrid: Fundación Cofemental.
- Gonzales, T., Camisón, C., Cruz, S. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.*
- Gutierrez, H. (2010). *Sistema de gestión de calidad.* Thomson.
- Hernandis, Leticia. (2011). *Gestión Administrativa y Comercial en Restauración.* Madrid España: Editorial Síntesis S.A.
- Hsiao, B., Weber C. (2001). *Herramientas para Sistemas de Calidad ISO 9001.* Recuperado el 12 de Diciembre de 2013, de Herramientas para Sistemas de Calidad ISO 9001:  
[www.normas9000.com](http://www.normas9000.com)
- <http://www.codexalimentarius.org/codex-home/es/>. (s.f.). Recuperado el 25 de Enero de 2015, de <http://www.codexalimentarius.org/codex-home/es/>.
- [http://www.fsis.usda.gov/wps/wcm/connect/7e84f612-6928-4660-a615-c77fbbc2464c/Danger\\_Zone\\_SP.pdf?MOD=AJPERES](http://www.fsis.usda.gov/wps/wcm/connect/7e84f612-6928-4660-a615-c77fbbc2464c/Danger_Zone_SP.pdf?MOD=AJPERES). (s.f.). Recuperado el 30 de octubre de 2015, de [http://www.fsis.usda.gov/wps/wcm/connect/7e84f612-6928-4660-a615-c77fbbc2464c/Danger\\_Zone\\_SP.pdf?MOD=AJPERES](http://www.fsis.usda.gov/wps/wcm/connect/7e84f612-6928-4660-a615-c77fbbc2464c/Danger_Zone_SP.pdf?MOD=AJPERES)
- Jacome, W. (2005). *Bases teóricas y practicas para el diseño y evaluación de proyectos productivos y de inversión.* Ibarra: Universitaria.
- Johnson, Robert/ Kuby, Patricia. (s.f.). *Wikipedia.* Recuperado el 28 de Enero de 2014, de Wikipedia:  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta>
- Joseph, M., Juran, A., Blanton G. (2001). *Manual de calidad de Juran.* España: Mc Graw Hill.

- Juran, Joseph/ Godfrey, Blanton. (2001). *Manual de Calidad de Juran*. España: Editorial Mc Graw Hill.
- López, Noelia. (2003). *Marketing en restauración*. Madrid España: Editorial síntesis.
- Ministerio de salud pública. (27 de mayo de 2014). <http://www.salud.gob.ec/catalogo-de-normas-politicas-reglamentos-protocolos-manuales-planes-guias-y-otros-del-msp/>. Recuperado el 25 de enero de 2015, de <http://www.salud.gob.ec/catalogo-de-normas-politicas-reglamentos-protocolos-manuales-planes-guias-y-otros-del-msp/>.
- Montaño, José. (2003). *ISO 9001-2000 Guía Práctica de Normas para Implementarlas en la Empresa*. México D.F.: Editorial Trillas.
- Mora Venegas Carlos. (15 de Febrero de 2009). *ArticuloZ*. Recuperado el 24 de Enero de 2014, de ArtículoZ: <http://www.articuloz.com/empresas-articulos/la-importancia-de-la-auditoria-de-la-calidad-771130.html>
- Mortimore, Sara/ Wallce, Carol. (2001). *HACCP/ Enfoque Practico. 2da Edición*. España: Editorial Acribia S.A.
- Organización mundial de la salud- Codex Alimentarius. (s.f.). *Codex Alimentarius*. Recuperado el 25 de enero de 2015, de Codex Alimentarius: <http://www.codexalimentarius.org/codex-home/es/>
- Riveros, Pablo. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio "Sea Líder en Mercados Altamente Competitivos"*. 3ra Edición. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda, Colombia.
- Santander, L. R., & 9000:2005, c. b. (s.f.).
- Werther y Davis. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Empresas*. Madrid: Mc Graw- Hill.
- Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia - La enciclopedia libre*. Obtenido de Wikipedia - La enciclopedia libre: <https://es.wikipedia.org>