



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ**

**CAMPUS DR. HÉCTOR USCOCOVICH BALDA**

**FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

**TEMA:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS EN  
LA ZONA TURÍSTICA DE LA PARROQUIA DE SAN VICENTE**

**AUTOR:**

**CRISTHIAN PAUL VELIZ ZAMBRANO**

**TUTOR:**

**LCDO. CARLOS CHICA MEDRANDA MG. ED.**

**BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR**

**2018**

## CERTIFICACIÓN

Lcdo.: Carlos Chica Medranda Mg. Ed., Tutor, docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, certifica que:

El proyecto de investigación titulado:

**Manual de procedimientos para la preparación de alimentos en la zona turística de la parroquia de San Vicente.**

Es un trabajo de investigación original del autor: Cristhian Paul Veliz Zambrano, en la cual ha sido desarrollada y concluida de acuerdo a los requisitos establecidos bajo mi dirección, con vigilancia periódica en su ejecución.

---

LCDO. CARLOS CHICA MEDRANDA MG. ED.  
DOCENTE ULEAM – EXT. BAHÍA  
Director de tesis

## **AUTORÍA DE TESIS**

Las ideas, conclusiones y recomendaciones establecidas en este estudio son únicas y exclusivas de responsabilidad de los autores.

---

CRISTHIAN PAUL VELIZ ZAMBRANO

CI: 1311598054

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Previo el cumplimiento de los requisitos de ley, el Tribunal de Grado otorga la calificación de:

-----  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

-----  
**CALIFICACIÓN**

-----  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

-----  
**CALIFICACIÓN**

-----  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

-----  
**CALIFICACIÓN**

-----  
S. E. Ana Isabel Zambrano Loor  
**SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, por ser el pilar más importante en mi vida, y a mis padres por aconsejarme en todo momento y a todos esos seres maravillosos que han estado incondicionalmente a mi lado siendo verdaderos ejemplos a seguir, brindándome apoyo invaluable y amor infinito.

**Cristhian Veliz Zambrano**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, a mis padres y a mis hermanos, simplemente por estar siempre ahí, por todo el amor y ser un pilar fundamental para el éxito.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por su formación durante esta larga travesía de conocimientos.

A todos mis profesores, especialmente al Ing. Saed Reascos Pinchao por su valiosa guía en la realización del presente trabajo, y a la Ing. Fernanda Navas por su tiempo y su apoyo incondicional durante este proceso de formación.

**Cristhian Veliz Zambrano**

## RESUMEN

La presente investigación contiene tres capítulos, un marco teórico, un trabajo de campo y finalmente la solución al problema que se presenta en la propuesta cuyo fin es aportar con una herramienta para la preparación de alimentos en los restaurantes de la parroquia San Vicente.

El capítulo I está conformado con la naturaleza teórica y cognitivos sobre la importancia del manual de procedimientos y la preparación de alimentos en la zona turística de San Vicente por medio de los restaurantes.

El capítulo II están los resultados del trabajo de campo, donde se diagnostica los problemas que están afectando a estas empresas donde se realizó una encuesta para recabar información a los clientes internos, y una entrevista a los administradores de estos restaurantes.

El capítulo III presenta una propuesta de solución al incompleto control en el manejo de los alimentos para su procesamiento en los restaurantes de la parroquia San Vicente permitiendo mejorar el problema.

Descriptores:

**Variable independiente**-Manual de procedimientos

**Variable dependiente**-Preparación de alimentos

## SUMMARY

This research contains three chapters, a theoretical framework, a fieldwork and finally the solution to the problem presented in the proposal whose purpose is to provide a tool for the preparation of food in the restaurants of the San Vicente parish.

Chapter I is conformed to the theoretical and cognitive nature of the importance of the procedures manual and the preparation of food in the tourist area of San Vicente through restaurants.

Chapter II are the results of the fieldwork, where the problems that are affecting these companies are diagnosed where a survey was conducted to gather information from internal customers, and an interview with the managers of these restaurants.

Chapter III presents a proposal for a solution to the incomplete control in the handling of food for processing in the restaurants of the San Vicente Parish, allowing the problem to be improved.

Descriptors:

**Independent variable**-Procedure manual

**Dependent variable**-Food preparation



## CONTENIDO

CERTIFICACIÓN .....	I
AUTORÍA DE TESIS .....	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
RESUMEN.....	VI
SUMMARY .....	VII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	4
1. MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. ....	4
1.1.1. VENTAJAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	4
1.1.2. CONTENIDO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. ....	5
1.2. DEFINICIÓN DE TURISMO .....	6
1.2.1. HISTORIA DE LA RESTAURACIÓN.....	6
1.2.2. ORIGEN DEL SERVICIO.....	8
1.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO. ....	9
1.2.4. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS.....	10
1.2.5. TRIANGULO DE SERVICIO. ....	11
1.2.6. SERVICIO TURÍSTICO DENTRO DEL ESPACIO TURÍSTICO.....	12
1.2.7. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RESTAURANTES .....	13
1.2.8. CONCEPTUALIZACIÓN DE VALOR AL TURISTA. ....	15
1.3. LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS.....	16
1.3.1. MANIPULACIÓN DE LOS ALIMENTOS.....	17
1.3.2. INOCUIDAD ALIMENTARIA. ....	18
1.3.3. CALIDAD DE LOS ALIMENTOS. ....	19
1.3.4. LA CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS. ....	20

1.3.5. BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS. ....	20
1.3.6. MECANISMOS DE DEFENSA DE LOS ALIMENTOS Y PREPARACIONES. ....	22
1.3.7. PROCEDIMIENTO ANTE UNA INFECCIÓN O INTOXICACIÓN ALIMENTARIA. ....	22
1.3.8. SUSTANCIAS O PRODUCTOS QUE CAUSAN ALERGIAS O INTOLERANCIAS.....	23
1.3.9. LAVADO DE LOS ALIMENTOS. ....	24
CAPÍTULO II .....	25
2. TRABAJO DE CAMPO .....	25
2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
2.1.1. MUESTRA .....	25
2.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	25
2.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES INTERNOS EN LOS RESTAURANTES DE LA PARROQUIA SAN VICENTE. ....	26
2.5. ANÁLISIS CRUZADO DE LA INFORMACIÓN. ....	31
CAPÍTULO III .....	32
3.1. PROPUESTA .....	32
3.2. JUSTIFICACIÓN .....	32
3.3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA .....	33
3.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	33
3.4. IMPORTANCIA .....	33
3.5. PROYECCIÓN .....	34
3.6. FACTIBILIDAD .....	34
3.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	35
3.7.1. DISEÑO.....	35
3.7.2. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS CON IMÁGENES .....	35
3.7.3. COMO GUARDAR ALIMENTOS.....	37
3.7.4. CONSERVACIÓN DE CARNES Y PESCADOS .....	39
3.7.5. TABLAS CON INDICADORES DE CONGELAMIENTO Y REFRIGERACIÓN.....	41
3.7.6. COMO RECEPTAR LA MERCADERÍA .....	42
3.7.7. ALMACENAMIENTO EN SECO .....	43
3.7.8. ALMACENAMIENTO HÚMEDO.....	44

3.7.9. ALMACENAMIENTO EN FUNDAS.....	45
3.7.10. CONTROL DE TEMPERATURA.....	46
3.7.11. CONTROL DE HUMEDAD.....	47
3.7.12. EVITAR CONTAMINACIÓN .....	48
3.8. INVOLUCRADOS .....	50
3.9. IMPACTO EN EL SECTOR DE ALIMENTOS DE LA PARROQUIA SAN VICENTE. ....	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES.....	52
BIBLIOGRAFÍA .....	53
ANEXOS.....	56
ANEXO A.....	56
ANEXO B.....	59
ANEXO C.....	60

## INTRODUCCIÓN

La importancia y la clase de alimentos para el ser humano es esencial en el cuerpo, al proporcionar la energía necesaria para el funcionamiento del organismo, pero los alimentos no son únicamente un combustible; proporcionan además las sustancias requeridas para crear y remplazar tejidos y para proteger a las células contra invasores, como enfermedades. Los alimentos también desempeñan una función vital para el desarrollo mental y físico de los niños, adolescentes y adultos.

La motivación para realizar este proyecto es la necesidad de un manual de procedimientos para la optimización del manejo de alimentos preparados en restaurantes de la parroquia de San Vicente, para que el servicio no sea de inseguridad alimentaria, si no que se realice en las mejores condiciones técnicas e inocuas, ya que la elaboración de un manual puede incidir directamente en las condiciones de salud y calidad de vida de los consumidores.

En particular propongo mi proyecto en la parroquia San Vicente, para que sirva de modelo y se pueda usar en otras parroquias. De acuerdo a (Gómez G. , 2001) "El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización"

(Usda, 2013) "Los alimentos se deben preparar, almacenar y manejar de manera adecuada para prevenir las intoxicaciones alimentarias. Las bacterias dañinas que pueden causar enfermedades no se pueden ver, oler ni gustar". En cada paso de

la preparación de alimentos, sigan los cuatro pasos para mantener los alimentos inocuos; limpiar, separar, cocinar y enfriar.

El **problema científico** se presenta como limitación en la preparación de alimentos. El **Objeto** planteado del tema principal dice: Gastronomía; y su **campo** es la preparación de alimentos. El **Objetivo** para el presente trabajo afirma: Presentar un manual de procedimientos para optimizar el manejo en la preparación de alimentos en la parroquia San Vicente.

La **variable independiente** es la elaboración de un manual de procedimientos; mientras la **variable dependiente** fue enunciada como: la preparación de alimentos elaborados en restaurantes.

Las **Tareas científicas** fueron enunciadas como: 1.-Analizar desde el punto de vista teórico. 2.-Diagnosticar la situación actual de los restaurantes en San Vicente. 3.-Elaborar un manual de procedimiento para optimizar el manejo en la preparación de alimentos elaborados.

El **diseño metodológico** se lo realizo por medio de métodos y técnicas para la cual se determinó la población que de acuerdo a (Tamayo, 1997) "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" mientras que, afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (Tamayo, 1997)

Los **Métodos y Técnicas** utilizados son el método teórico, método empírico y entre las técnicas usare entrevista y encuesta. La encuesta se la aplicará en los restaurantes de San Vicente.

La Variable independiente es manual de procedimientos y en su referencia teórica nos dice según (Munera, 2002), describe un manual como "La forma en la cual se

gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización". Otra definición que plantea (Diamond S. , 1983) los manuales es lo siguiente "Son un medio de comunicación muy entendida y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos"

Para (Lara, 2009) Los manuales de procedimientos "Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización".

La Variable dependiente es preparación de alimentos y para ello manifiesta (Aranceta, 2001) "La alimentación es un acto voluntario, el cual lleva acabo de manera consiente , es una decisión libre de cada ser humano , sin embargo se encuentra condicionada por muchos factores , siendo algunos sociales , culturales , biológicos , genéticos , otros se encuentran en los inconsciente humano , cada sociedad y cada persona tiene su propia tipología de alimentación" .

Para (Contreras, 2002) " Se considera que el mejor medicamento para el cuerpo es el alimento ya que la salud del individuo se logra y se mantiene gracias a este. Cuando el equilibrio del cuerpo se modifica por insuficiencia o exceso de algún nutriente este está expuesto a sufrir algunas enfermedades"

## CAPÍTULO I

### 1. Marco Teórico

#### 1.1. Manual de procedimientos.

Según (Alvarez, 2006) define al manual de procedimientos como: *“un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización”; de acuerdo esto, un manual ayuda a la planificación de forma cronológica de la empresa que permite plantear los conocimientos necesarios por medio de la tecnología”.*

Para (Lourido, 2011) manifiesta que: *“Un manual de procedimientos y políticas es indispensable en las organizaciones debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, la demanda de productos o servicios, los recursos que se les asignan y la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional”*; por lo tanto, toda empresa debe contar con un manual que sustenten sus procesos estratégicos facilitando el cumplimiento de los objetivos en el mismo.

También (Gómez C. , 1997) manifiesta: *“Manual es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de la unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación”.*

##### 1.1.1. Ventajas del manual de procedimientos.

El manual de procedimientos trae consigo múltiples beneficios por medio de directrices que mejoran los instrumentos de trabajo de la empresa; mientras que

representan una reducción de los costos en una organización facilitando el normal desenvolvimiento de todo el personal.

De acuerdo a (Zambrano, 2011) los beneficios de la aplicación del manual de procedimientos son los siguientes:

- ❖ Cualquiera en el departamento, puede llevar a cabo la tarea.
- ❖ Todo el mundo realizará de la misma forma la tarea.
- ❖ Se ahorra tiempo y esfuerzo.
- ❖ Permite que la tarea siempre pueda mejorarse.
- ❖ Como el procedimiento está escrito cuando se mejore se lo incorporará. De esta forma no se corre el riesgo de algo que se introdujo y funciono bien, se olvide para la siguiente ocasión.
- ❖ Permite la delegación inmediata.

Dentro de una empresa siempre se busca la disminución de costos, el manual de procedimientos es la mejor opción para ello.

### **1.1.2. Contenido de un manual de procedimientos.**

Según (Rodríguez, 2002) en su libro describe los elementos que contiene un manual de procedimientos los cuales son:

- ❖ Introducción
- ❖ Organigrama
- ❖ Grafica
- ❖ Estructura procedimental
- ❖ Formas
- ❖ Políticas de la organización con aspectos fundamentales de la dirección

Para la elaboración del manual de procedimientos donde se señala los objetivos y las responsabilidades de la empresa, en tanto que demuestran una mejora



continúa en la organización por el motivo de tener fijas los lineamientos para su adecuado funcionamiento.

## **1.2. Definición de Turismo**

Actualmente, se utiliza el concepto dado por la Organización Mundial de Turismo, (1994), *“el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos”* es decir, un turista es aquella persona que se establece dentro de un lugar por más de 24 horas, permitiendo ofrecerle las condiciones necesarias para su satisfacción por parte de los servidores turísticos.

El turismo comprende el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de origen, con excepción cuando el turista esté llevado por actividades lucrativas. (Hunziker & Krapf, 1942)

### **1.2.1. Historia de la restauración.**

Los orígenes de la historia de la restauración tienen varias acotaciones, según (Sánchez A. , 2011) menciona que: “No se acierta cuál fue el primer restaurante, aunque las tabernas existían ya en el año 1700 a.C. También se han encontrado pruebas de la existencia de un comedor público en Egipto en el año 512 a.C., que ofrecía un menú limitado”.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, podemos mencionar que el origen de la restauración nace desde tiempos remotos, donde el hombre viajaba largas distancias para comercializar sus productos. Entre esos productos se comercializaban: ropa, herramientas, ganados, entre otros propios del período.

Para (Foster, 1995): “La comida elegante fue introducida por una italiana de 14 años de edad, Catalina de Medici, que en 1533 se casó con el que sería el rey Enrique II de Francia. Catalina de Medici nació durante el Renacimiento italiano y era famosa por celebrar elegantes banquetes, servidos en mesas adornadas con costosos adornos de plata y delicadas vajillas. Más de cien cocineros elaboraban una variedad de delicias, que fueron la base de lo que ahora se conoce como cocina clásica”; es decir, durante el paso del tiempo los servidores turísticos fueron perfeccionando su metodología y creando nuevas estrategias para atraer a los clientes, como ocurre en este caso con un tipo de comida más especializada.

“Herculano (ciudad de Nápoles) es un claro ejemplo de ciudad turística en la época romana, ya que sus calles estaban repletas de gran cantidad de bares que servían pan, queso, vino, nueces, dátiles, higos y comidas calientes” (Sánchez A. , 2011). Este es un claro ejemplo de superación ya que, contando con pocos recursos tecnológico, siempre ofrecían un excelente servicio y a razón de ello la ciudad permanecía repleta de personas.

Según (Santa Cruz, 2012): “Fue en 1765 cuando Monsieur Boulanger abrió el considerado primer restaurante, dando un giro a lo hasta ese momento conocido. En él integró un menú, con precios estipulados encuadrados para un sector pudiente, donde la sociedad acudía para mostrar su distinción”; es decir, aquí se implementó la frase conocida alrededor del mundo de la restauración como es **“Venite ad me omnes qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos”**, que traducido al castellano quiere decir: “venid a mí, todos los de estómagos cansados y yo os lo restauraré” esta frase quedó inmortalizada porque hace referencia a la persona hambrienta que se le ofrece un lugar donde pueda alimentarse.

Para (Santa Cruz, 2012): “El primer establecimiento digno de ostentar la palabra “restaurante” fue el Beauvilliers , el cual abrió sus puertas en 1783, pero años más tarde, a causa de la Revolución Francesa su propietario se vio obligado a abandonar la empresa”; por lo tanto, este fue el primer punto que catapultó a la

industria de la restauración a tener la calidad en los servicios como se encuentra actualmente, afrontando las dificultades que se encuentran día a día con el único propósito de satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.

### **1.2.2. Origen del servicio.**

(Foster, 1995) menciona: *“Las raíces de la industria de alimentos y bebidas se encuentran en la tradición tribal de los festines comunitarios. Cuando se inventó el comercio, los primeros mercaderes cambiaban herramientas, ropa, ganado y después dinero por alimentos preparados”*; por lo tanto, podemos concluir que sus orígenes datan desde tiempos remotos.

“La posada europea tradicional surgió de este concepto. Una posada típica era una residencia privada donde el viajero cansado podía obtener una comida caliente, una jarra de vino y refugio durante la noche. No había sanidad y los huéspedes compartían la misma habitación con sus caballos y gallinas” (Foster, 1995), desde su inicio el servicio fue muy rudimentario por tal motivo las personas que requerían ese tipo de servicio solo por un solo día, atribuyendo esto a su actividad comercial la que se encontraban realizando.

Siguiendo con el origen del servicio, con el paso del tiempo esto ha permitido desarrollar nuevas técnicas para su uso, de acuerdo a (Foster, 1995): “Durante la Edad Media, el buen servicio de alimentos y bebidas era un privilegio de la aristocracia. Los nobles hacían sonar las trompetas en las puertas de los castillos para indicar a sus vecinos que debían congregarse para un banquete. Los comensales se lavaban las manos en agua perfumada y les servían platos enormes de pavo real o cisne rostizado, carne de res y carnero. Acompañados por el entretenimiento de acróbatas, malabaristas y trovadores, los huéspedes comían con los dedos y usaban coloridas corbatas para limpiarlos”; es tanto así que mediante una serie de complementos se trataba de dar un servicio de calidad y que solo los de más alto nivel pudieran contratar disfrutando de las atribuciones que

este trae consigo. Para saber la calidad del servicio ofertado actualmente se realizan ciertas evaluaciones de control, pero anteriormente no se encontraban con estas herramientas dificultando su mejoría en el servicio.

### **1.2.3. Características del servicio.**

Las características más básicas de los servicios, consisten en crear un ambiente de armonía para el cliente para que pueda disfrutar en plenitud del mismo. El servicio es un elemento intangible, es decir, no se puede ver pero se puede percibir el mismo durante una compra. Esta característica permite a la empresa evaluar su desempeño en el mercado así mismo esta valoración es por parte de la persona que ha sido atendida. (Martínez Salgado, 2010)

Según (Kotler, 2006) en su libro de "Dirección de Marketing" enuncia cuatro características importantes de los servicios, ellas son:

- ❖ Intangibilidad: el servicio no se puede experimentar con los sentidos antes de sus compras. Para producir la incertidumbre, el comprador buscará signos que evidencien la calidad del servicio, fijándose en el lugar, personas, equipos, materia de comunicación, símbolos. La tarea del suministrador del servicio es de "gestionar la evidencia", "tangibilizar lo intangible".
- ❖ Carácter inseparable: Los servicios se producen y se consumen al mismo tiempo. Si el servicio lo presta una persona, esta es parte del servicio. Tanto el suministrador como el cliente afecta el resultado final del servicio.
- ❖ Variabilidad: Los servicios son altamente variables, ya que dependen de quien y como los proporcionan, cuándo y dónde.

- ❖ **Carácter perecedero:** Los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior.

Mediante estos aspectos se pretende corregir las deficiencias en la calidad del servicio, y como mencionamos anteriormente, la intangibilidad es su característica principal, pues si bien es cierto un servicio es una actividad de naturaleza intangible que se permite una relación duradera con los clientes, por lo tanto, esta siempre será subjetivo.

#### **1.2.4. La calidad en los servicios.**

Según (Martínez Salgado, 2010): “el servicio de la calidad, debe apoyarse en una serie de principios fundamentales”; estos cumplen una función específica para cumplir con ese objetivo.

“Desde inicios de los años 50 hasta finales de los 70, los expertos se preocupaban por la calidad de los productos físicos y de los procesos de producción, provistos de controles de calidad estadísticos y del lema “cero defectos”. Luego de 30 años de descubrir la causa de los desperfectos, reducirlos y establecer vez conocido esto se trata de definir controles de racionalidad y calidad del proceso productivo, los expertos en marketing lograron convencer a la mayoría de las compañías de que el cliente es quien determina cuál debe ser la calidad estándar de los productos”. (Santa Cruz, 2012)

La calidad del servicio siempre va a ser evaluada por los clientes y es el, quien la determina. Siendo así, la industria de la restauración ha ido evolucionando a través del tiempo, mejorando el ciclo de producción y demás factores que garanticen mantener un nivel de rentabilidad alto dentro del restaurante; por medio del manual de procedimiento se pretende estandarizar el proceso productivo en la misma.

### **1.2.5. Triángulo de servicio.**

El triángulo de servicio permite una interconexión de los elementos que intervienen en la realización del mismo; proporcionando una relación estrecha y simbólica entre los elementos.

De acuerdo a (Pulido, 2010) en su libro *Calidad total y productividad* menciona los elementos del triángulo de servicio los mismos que se mencionan a continuación:

- ❖ La estrategia del servicio: es la estrategia diseñada para que la empresa pueda atender las necesidades concretas de los clientes. Está determinada por la enunciación de estándares de servicio y de la descripción de funciones del personal de servicio. Son los objetivos y las metas concretas para el servicio de la organización, y definir la logística para dar soporte al personal y los sistemas que dan el servicio al cliente.
- ❖ El personal: son las personas que tradicionalmente han prestado el servicio, incluye los empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto directo con el cliente y el personal gerencial que supervisa la entera operación de servicio.
- ❖ Los sistemas: son todos los elementos no-humanos que interactúan con el cliente, tales como los sistemas de comunicación, sistemas informáticos, maquinas vendedoras automáticas, sistemas de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas entre otros.

En conclusión, para un servicio de calidad deben funcionar todos estos elementos y cuya función específica es esencial para la consecución de objetivos. El triángulo del servicio contribuye a alcanzar el objetivo de calidad deseado por medio del análisis de los elementos antes mencionados que permitan realizar un diagnóstico oportuno del modelo de negocio de la empresa.

### **1.2.6. Servicio turístico dentro del espacio turístico.**

El servicio turístico ha ido experimentando en diferentes campos para lograr la satisfacción plena del turista, (Rivas García, 2003) menciona que: “Todo espacio geográfico que posea un potencial interés para el desarrollo de la actividad turística ha de estar sujeto a una adecuada política que permita ordenar, regular, desarrollar, promocionar y controlar las distintas actividades y transformaciones del espacio orientadas al uso turístico. Todo ello conlleva el diseño de una detallada planificación de ese desarrollo turístico”.

De acuerdo a (Rivas García, 2003) dice que esta planificación puede plantearse a distintos niveles jurisdiccionales:

- ❖ Internacional. Implica el diseño de planes y programas conjuntos a realizar por varios países de la misma región del mundo. Por ejemplo: la planificación turística del mar Egeo entre Grecia y Turquía.
- ❖ Nacional. Implica el diseño de planes directa e indirectamente conectados con el sector turístico a un nivel estatal. Por ejemplo: plan nacional de promoción y comercialización turística.
- ❖ Autonómico. En función de las competencias atribuidas a estos entes territoriales, es posible plantear el diseño de planes específicos de desarrollo turístico.
- ❖ Regional. Implica el diseño de planes específicos para una provincia, por ejemplo.
- ❖ Local. Orientados al desarrollo turístico de uno o varios municipios, por ejemplo.
- ❖ Sectorial. Orientado al desarrollo de una parte del mercado. Por ejemplo: programas de desarrollo de turismo social o de jóvenes; planes y programas de desarrollo del termalismo, etc. Al tiempo, la planificación puede orientarse de cara a actuaciones a corto, medio y largo plazo y su financiación puede ser pública, mixta o privada.

El servicio turístico puede ser orientado hacia diferentes espacios siempre y cuando se respete las normas de regulación vigentes favoreciendo el desarrollo turístico de la zona que implica una planificación turística ejemplarizada dentro de la zona donde se esté ejecutando.

### **1.2.7. Conceptualización de la administración de los restaurantes**

Según (Vaquero, Servicio en restaurante, 2013) se entiende por Restaurantes a *“los establecimientos con cocina equipada y zona de comedor, que sirven al público mediante precio, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local. Sirven básicamente almuerzos y cenas, aunque podrán ofrecer cualquier otro servicio que de forma habitual se preste en bares y cafeterías, incluido la venta de comida y bebida para llevar”* es decir; que se encarga de satisfacer el paladar más exigente por medio de la degustación de sus platos que son servidos dentro del establecimiento.

El restaurante se divide en dos partes: la zona pública y la zona de servicios. Dentro de la zona pública encontramos el salón comedor, barra, guardarropa, aseos, hall de entrada o recepción. Asimismo, dentro de la zona de servicios encontramos el almacén, bodega, cámaras, cocina, office, vestuarios y aseos del personal. (Vaquero, Operaciones básicas de restaurante y bar, 2013)

Debemos hacer mención a que en los restaurantes que pertenecen a hoteles, la comunicación interdepartamental es primordial y continua. Sin embargo, en restaurantes independientes de hoteles, podemos encontrar esta departamentalización mucho más reducida y dependiente de menos jefes o subjefes. (Vaquero, Servicio en restaurante, 2013)

Para (Fernández, 2016) los establecimientos de restauración se clasifican dependiendo de las características:

- ❖ Según su dimensión: grandes, medianos o pequeños



- ❖ Según el tipo de servicio: tradicional o neo-restauración
- ❖ Según el tipo de comida: nacional o internacional.
- ❖ Según la explotación: independiente, restaurante de cadena o de franquicia.
- ❖ Según su oferta: casa de comidas, lujo, convencional etc. étnico, regional, temático, mono producto.

La organización de los restaurantes, viene representada en el siguiente organigrama que se encuentra a continuación:

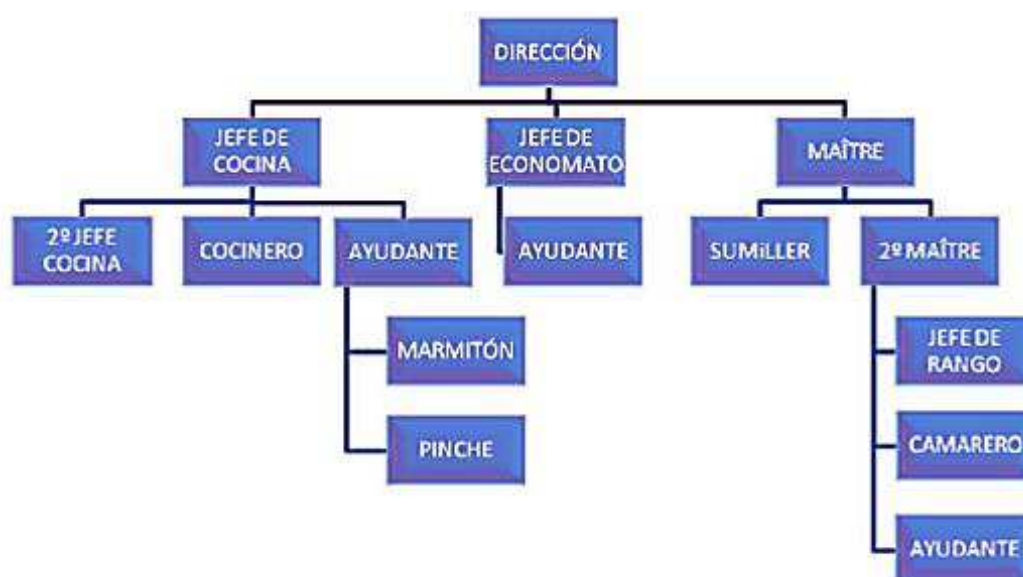


Gráfico # 1. Organigrama de un restaurante  
Fuente: Servicio en restaurante

Según (Fernández, 2016) manifiesta que: “Los restaurantes se dividen en cuatro departamentos principales que a su vez se pueden subdividir en otros departamentos más específicos, administración, cocina, restaurante y almacenamiento”.

Al frente de cada uno de estos departamentos se encuentra un jefe de departamento, que es el responsable ante la dirección del establecimiento del buen funcionamiento de su departamento. Evidentemente esta división en cuatro

departamentos depende en gran medida de la dimensión, la categoría y el tipo de establecimiento. (Fernández, 2016)

- A. Departamento de administración-contabilidad.** - Es el encargado de todo el control administrativo del restaurante. Normalmente este departamento suele ser, junto con compras-almacenamiento, el departamento que menos personal requiere. (Fernández, 2016)
- B. Departamento de compras-almacenamiento.** - Es el departamento responsable de todo lo relacionado con la compra y almacenamiento, elección de proveedores, pedidos, recepción de mercancía. Encargado de adquirir los productos al mejor costo para ello es necesario hacer una investigación entre los diferentes proveedores. (Fernández, 2016)
- C. Departamento de cocina.** - Es el encargado de la transformación de los distintos géneros para que puedan ser degustados, así como de su decoración y presentación. La función de todo establecimiento de restauración es el servicio de comidas y el de bebidas. (Fernández, 2016)
- D. Departamento de sala o comedor.** - Es el responsable de la acogida, recepción y servicio a los clientes del restaurante, así como del tratamiento de las reservas. Dependiendo de la categoría y del tamaño del restaurante también puede tener subdepartamento. (Fernández, 2016)

#### **1.2.8. Conceptualización de valor al turista.**

“La calidad del servicio al turista es la clave del éxito en este mundo globalizado constituido por turistas más informados y educados que demandan calidad total, existiendo un impulso inexorable para crear y entregar valor” (Izaguirre Sotomayor, 2014); es decir, la empresa siempre debe considerar por encima de todo al turista por el motivo de crear una relación placentera de acuerdo al servicio recibido facilitando la fidelización del mismo.

Así mismo, al ser el turista, él tiene que establecer las condiciones mínimas para el trato que se le tiene que ofrecer, cumpliendo con los controles necesarios

posicionando dentro del mercado como uno de gran valía. Por ello, (Izaguirre Sotomayor, 2014) menciona que “aquellas empresas turísticas que le dan mayor valor por el menor esfuerzo, obliga a las empresas a contar con personal entrenado, capacitado y comprometido con la calidad tanto en los procesos internos como externos, así mismo le exige estructurar y concadenar sus procesos administrativos y operativos para asegurar que en cada eslabón del servicio se agregue valor para el turista en el menor tiempo y al menor costo”; esto aplica para aquellas empresas que tiene deseos de superación.

### **1.3. La preparación de los alimentos.**

Para (Fiejoó, 2009) manifiesta que: “Los alimentos son indispensables para la vida y, para muchos de nosotros, son también una fuente indiscutida de placer. Una comida o unas copas pueden ser la excusa perfecta para encontrarse con amigos, para sellar un negocio o simplemente disfrutar de una velada agradable”; de acuerdo a esto puedo acotar que mediante la preparación de los alimentos y su debido servicio permite al cliente disfrutar de forma placentera. En la preparación de alimentos dentro de un restaurante se debe tener en cuenta ciertos factores para asegurar la calidad de los productos ofertados.

Es en esta fase de la cadena alimentaria donde las consecuencias de una mala manipulación de los alimentos pueden tener repercusiones más graves sobre el consumidor. Por ello, se deben extremar las medidas dirigidas a evitar la contaminación de los alimentos y la multiplicación de los agentes patógenos que pueden estar presentes en ellos. (Gómez B. , 2012)

En su libro (Gómez B. , 2012) menciona los factores que intervienen en la preparación de los alimentos:

- ❖ Conservación de los alimentos.
- ❖ Equipos y utensilios de preparación.

- ❖ Manipulación de los alimentos.
- ❖ Persona que lo prepara.
- ❖ Limpieza y desinfección.

Todos estos factores permiten una armonía dentro de la empresa de restauración sabiendo q están realizando un excelente trabajo en la preparación de los alimentos, y con una interconexión entre sí. Así mismo, el factor más importante es la manipulación de los alimentos porque es donde la empresa corre el riesgo de perder la calidad en la preparación, por lo tanto, el personal a cargo de esta saber debe ser consciente de los riesgos que pueden ocurrir en la preparación de los mismos.

### **1.3.1. Manipulación de los alimentos.**

La manipulación de los alimentos es una parte preponderante dentro de las actividades productivas de un restaurante por ello permite conocer los niveles de calidad del mismo. Según (Sánchez & Sánchez , 2013) dice: “Las empresas del sector alimentario deben garantizar que los manipuladores de alimentos que trabajan en ellas estén formados adecuadamente en materia de higiene de los alimentos, según la actividad laboral que desarrollen. La formación y supervisión de los manipuladores deben estar relacionadas con la tarea concreta que realizan y con los riesgos específicos para la seguridad alimentaria asociados a su actividad laboral”; por ello, el restaurante debe contar con las condiciones mínimas de calidad para su normal funcionamiento dentro del mercado.

Para (Medina, 2015): “Un alimento puede tener buen olor, color, textura, gusto y estar contaminado. Su apariencia no determina la calidad sanitaria. Por lo tanto, sólo la prevención es el aliado para evitar que sean fuente de enfermedades. El gran desafío de brindar alimentos seguros se funda en la aplicación de prácticas culinarias basadas en la higiene para obtener preparaciones inocuas, es decir que no dañen a la salud del consumidor “; es decir, el personal dedicado a realizar la

gestión de compras debe conocer el impacto que tiene las provisiones para la empresa, se debe busca a los mejores proveedores para el mismo fomentando un ambiente de armonía y satisfacción de elegir productos de calidad.

Dentro de un restaurante existen personas que se encargan de la manipulación de los alimentos permitiendo cumplir con todas las normas de higiene, por ello (Segura & Varó, 2009) dice que: “ El manipulador de alimentos es toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios utilizados para los alimentos, o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos”; esta persona que se encarga de esta función debe cumplir estrictamente con todas normas de higiene y de calidad con la que cuente el restaurante.

### **1.3.2. Inocuidad alimentaria.**

De acuerdo a (Segura & Varó, 2009) da su concepto de inocuidad alimentaria que: “es la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan”; es decir, un alimento inocuo es aquel que es apto para el consumo humano y cuenta con las condiciones necesaria para su consumo.

Según (Avedaño, 2006) dice que: “La inocuidad alimentaria es un tema que día a día cobra mayor vigencia, tanto en el ámbito nacional como en el internacional. La disponibilidad de alimentos de buena calidad sanitaria es un reclamo universal y su demanda es mayor conforme la población adquiere conciencia de la importancia que tiene para su salud el consumo de alimentos contaminados con cualquier tipo de patógenos y sustancias tóxicas”; por lo tanto, en la actualidad se están creando nuevas estrategias alimentarias para precautelar las condiciones de

salud de las personas que se acercan a consumir dentro de estos establecimientos.

“La inocuidad alimentaria se puede entender como la implementación de medidas que reducen los riesgos, provenientes de estresores tanto biológicos como químicos tales como aditivos alimenticios, para proteger a los consumidores de peligros involuntarios” (Avedaño, 2006) y para (Fao, 2012) es “Cuando se habla de inocuidad de los alimentos se hace referencia a todos los riesgos, sean crónicos o agudos, que pueden hacer que los alimentos sean nocivos para la salud del consumidor”; en conclusión, la inocuidad para los clientes resulta ser una condición primordial de un alimentos para que no le produzca ningún daño cumpliendo con las normas de limpieza y desinfección para la erradicación de los riesgos alimentarios.

### **1.3.3. Calidad de los alimentos.**

La calidad de los alimentos proporciona un marco de seguridad dentro del restaurante para los clientes internos como externo. Por ello, (Elledias, 2009) dice: “La calidad de la oferta alimentaria puede ser evaluada de diferentes formas, pero en el caso que nos ocupa evaluaremos la calidad desde el punto de vista de satisfacción al cliente en el sensorial (teniendo en cuenta sus gustos y preferencias), nutricional, incluyendo el análisis de la calidad proteica. confort y dietético”; en tanto, el personal a cargo de la gestión de compras debe considera la reputación de los proveedores para la compra de los productos y que cumplan con los requisitos establecidos dentro de las políticas de proveedores.

Para (Tadeo, 2009): “El concepto de calidad es complejo ya que puede consistir en la capacidad un de proceso satisfacer respuestas en ante el la que las exigencias de los diversos consumidores. Así mismo, los agentes en calidad toman en consideración las propiedades organolépticas del producto, precio,

inocuidad, autenticidad de los alimentos”; por lo tanto, la persona experta en compras garantizadas siempre tomar en consideración las características de estos productos sacándole el máximo provecho al mismo.

#### **1.3.4. La conservación de los alimentos.**

Según (García Fajardo, 2008): “Una vez adquiridos los alimentos, se guardarán en la despensa o en armarios dispuestos a tal efecto los que no necesiten conservación por frío, mientras que los frescos, refrigerados y congelados se conservarán en el frigorífico”; mientras que en un restaurante la debida aplicación de la conservación permitirá mejorar los niveles de calidad del restaurante. Por lo tanto, (Martell, 2013) manifiesta: “Una fecha de caducidad es una fecha de seguridad que proporciona el fabricante o el envasador del alimento. Dicha caducidad indica el día que termina la garantía de conservación del producto y que una vez finalizada esta, el alimento puede ser perjudicial para la salud”.

“Aunque por lo general se sabe cómo conservar la mayoría de los alimentos sin necesidad de leer las etiquetas, sí habría que tener la precaución de comprobar en las mismas su método idóneo de conservación antes de guardarlos en los armarios o en el frigorífico. Hay determinados productos, como por ejemplo las semiconservas de anchoas, que a menudo se guardan, junto con otras conservas, en armarios a temperatura ambiente, cuando su conservación apropiada es en refrigeración”. (García Fajardo, 2008)

En la mayoría de los restaurantes se tiene una noción básica de la conservación de los alimentos, pero se necesita un mayor estudio sobre la perecibilidad del mismo para crear las condiciones de calidad dentro de la misma.

#### **1.3.5. Buenas prácticas aplicadas.**

El proceder del personal del restaurante sobre la calidad y conservación de los productos debe de ser muy estricta en cuanto se juega con la vida de las personas que se dirigen a ese lugar. “El alimento puede pasar de ser un rico y saludable plato de comida a causar una enfermedad. Esto ocurre si se contamina en alguna de las etapas de elaboración y/o conservación y/o servicio. Por ello los factores higiénico-sanitarios son un pilar importante a la hora de planificar la alimentación personal, familiar o colectiva”. (Medin, Medin, Rossoti, & Siskin, 2015)

” Las enfermedades transmitidas por alimentos pueden prevenirse, habrá que tener en cuenta los factores que posibiliten la destrucción o la inhibición de los microorganismos. Tanto en los hogares como en los lugares donde se elaboran y expenden alimentos, se deberán cumplir ciertas prácticas que son fundamentales para garantizar la inocuidad alimentaria”. (Medin, Medin, Rossoti, & Siskin, 2015)

La imagen del restaurante puede verse afectada por la aparición de denuncias sobre enfermedades alimentarias que fueron transmitidas en ese lugar, promoviendo un ambiente estresante para los miembros del mismo. Con la aparición de estos, comenzaría una disminución considerable en las ventas.

Según (Medin, Medin, Rossoti, & Siskin, 2015) en su libro se menciona la clasificación y secuencia de las buenas prácticas en:

- ❖ Planificación y ejecución de la limpieza.
- ❖ Planificación y ejecución de la compra.
- ❖ Almacenamiento adecuado.
- ❖ Aplicación de hábitos higiénico-sanitarios.
- ❖ Elaboración de los alimentos: Manipulación inicial, Cocción, Manipulación final. Servicio y despacho de alimentos.
- ❖ Organización del transporte.
- ❖ Planificación y control de plagas.



### **1.3.6. Mecanismos de defensa de los alimentos y preparaciones.**

Para (Medin, Medin, Rossoti, & Siskin, 2015) sobre la defensa de los alimentos acotó: “En el camino de los microorganismos existen barreras que limitan su crecimiento. Son las condiciones desfavorables para su desarrollo, por capacidades propias de los alimentos denominados factores intrínsecos o por las condiciones del medio ambiente que lo rodea, los factores extrínsecos”; de acuerdo a esto existen alimentos que tienen un nivel de perechibilidad mayor que otros que necesitan una manipulación más delicada que otros productos.

Los alimentos se deterioran por diferentes factores ya sean estos ambientales o por acción de microorganismos. Estas en los productos perechibles producen la ruptura de las células, y comienza un cambio físico del mismo. Para evaluar el peligro que reviste cada preparación, se tienen en cuenta algunos factores que posee el alimento según su grado de perechibilidad. (Medin, Medin, Rossoti, & Siskin, 2015)

“Los factores intrínsecos -inherentes de los tejidos animales y vegetales- son: el pH, su humedad, la presencia o ausencia de oxígeno, el contenido de elementos nutritivos y la estructura biológica”. (Medin, Medin, Rossoti, & Siskin, 2015)

### **1.3.7. Procedimiento ante una infección o intoxicación alimentaria.**

De acuerdo a (Gómez B. , 2012) en su libro resalta que ante una infección o una intoxicación alimentaria se proceda de la siguiente manera: (Gómez B. , 2012)

- ❖ Se debe comunicar de inmediato a la autoridad sanitaria correspondiente.
- ❖ Hay que tratar de recordar y anotar los menús y alimentos consumidos por la persona o el grupo de personas afectadas, así como la fecha y el lugar donde se adquirieron.

- ❖ Se tienen que conservar, aislados y refrigerados, los restos de estos alimentos, incluido los envases vacíos. Su análisis puede ser decisivo a la hora de encontrar la causa del problema.
- ❖ Hay que colaborar con el personal sanitario.

Todos estos procedimientos deben conocer todo el personal del restaurante para salvaguardar la vida tanto del cliente interno como del externo permitiendo mantener las condiciones de sanidad en el restaurante cuando se presentan estos casos en el mismo.

### **1.3.8. Sustancias o productos que causan alergias o intolerancias.**

Según (Gómez B. , 2012), en su libro se detallan los 14 grupos de sustancias alérgicas:

- ❖ Cereales que contengan gluten (trigo, centeno, cebada, avena, espelta, kamut o sus variedades)
- ❖ Crustáceos y productos a base de crustáceos.
- ❖ Huevos y productos a base de huevo.
- ❖ Pescado y productos a base de pescado.
- ❖ Cacahuets y productos a base de cacahuets.
- ❖ Soja y productos a base de soja
- ❖ Leche y sus derivados.
- ❖ Frutos de cáscara, es decir: almendras, avellanas, nueces, anacardos, pacanas, nueces de Brasil.
- ❖ Apio y productos derivados.
- ❖ Mostaza y productos derivados.
- ❖ Granos de sésamo y productos a base de granos de sésamo.
- ❖ Dióxido de azufre y sulfitos.
- ❖ Altramuces y productos a base de altramuces.
- ❖ Moluscos y productos a base de moluscos

Algunos de los comensales que llegan a los restaurantes son alérgicos, antes de ofrecerle algún alimento se le debe preguntar si tiene alguna alergia a los mismos. Se debe prevenir esto, proporcionando los ingredientes que se están utilizando en la fabricación de los productos que oferta el restaurante siempre y cuando esa información fuese requerida.

### **1.3.9. Lavado de los alimentos.**

El lavado de los alimentos es indispensable en los restaurantes para evitar cualquier tipo de enfermedad de transmisión alimentaria (etas) en los comensales del restaurante por lo tanto, según (García Fajardo, 2008): “Los alimentos que suelen lavarse antes de cortarlos o cocinarlos son los alimentos vegetales frescos (frutas y verduras, incluidos los ecológicos), y el lavado tiene como finalidad eliminar residuos de plaguicidas, suciedades y restos de tierra que pueden aportar al alimento bacterias, virus, parásitos y contaminantes, como el plomo”.

Siguiendo con las especificaciones que se están dando en el libro de (García Fajardo, 2008) se menciona un caso particular en el cual: “Las verduras de hoja (lechugas, acelgas), antes de lavarlas habrá que eliminar las partes u hojas exteriores que estén más sucias o deterioradas. Las verduras con superficies rugosas que se consuman con piel (zanahorias), deben limpiarse bien con un cepillo o pelarse antes de lavarlas. El pelado de frutas y verduras, siempre que se puedan pelar, reduce la suciedad, el número de bacterias y algunos residuos de plaguicidas”.

Antes de pelar y preparar determinadas frutas con piel (granadas, melones, manzanas) para elaborar postres (macedonia de frutas) que se vayan a conservar en el frigorífico hasta su consumo, habrá que lavarlas con la piel para evitar transmitir con las manos la suciedad del exterior al interior de la fruta. (García Fajardo, 2008)

## **CAPÍTULO II**

### **2. Trabajo de campo**

#### **2.1. Población y muestra**

Población. - La población es de 21 restaurantes que se encuentran en normal funcionamiento según el Gad San Vicente en el catastro actualizado de acuerdo al registro de alimentos y bebidas.

##### **2.1.1. Muestra**

 20 restaurantes

Esta muestra se la realizó de acuerdo con la fórmula de población finita donde el resultado que se obtuvo fue de 20 la muestra. Por lo tanto, se decidió realizar estas encuestas en los restaurantes de la parroquia San Vicente.

#### **2.2. Métodos de investigación**

El presente trabajo de investigación se realizó con los siguientes métodos de investigación:

Se utilizó las herramientas de encuestas y entrevista donde se realizó cuestionarios para cada uno.

El tipo de investigación a realizar es correlacional ya que relaciona las variables causas-efectos como es la selección de proveedores para el flujo de inventarios de productos perecibles en restaurantes de Bahía de Caráquez.

### **2.3 Análisis e interpretación de la encuesta realizada a clientes internos en los restaurantes de la parroquia San Vicente.**

#### **1.- ¿Sabe usted que es un manual de procedimientos?**

Revisando la pregunta número 1, el 10% de los encuestados han afirmado que si conocen que es un manual de procedimiento y su aplicación en el restaurante, mientras que el 90% de los encuestados consideran que no conocen lo que es un manual de procedimientos ni sus características que este contiene. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, podemos decir que en muchos restaurantes, los administradores no tienen una noción básica sobre el concepto de manual de procedimiento.

#### **2.- ¿Cree necesario el diseño de un manual de procedimientos para la preparación de alimentos?**

Analizando la pregunta número 2, el 95% de los encuestados afirmaron que creen necesario la implementación de un manual de procedimientos en su restaurante, mientras que el 5% restante consideraron que no es necesaria la implementación de este manual de preparación de alimentos. El conocimiento necesario de este manual de procedimiento permite mejorar las condiciones de los productos ofertados y su aplicación es fundamental dentro del negocio.

#### **3.- ¿Conoce usted sobre las normas de higiene y manipulación para la preparación de los alimentos?**

Observando la pregunta número 3, el 100% de los encuestados han afirmado que conoce las normas de higiene y manipulación en sus restaurantes permitiendo un ambiente de control y el aporte de sus conocimientos sobre la inocuidad. De acuerdo a esto, se llega a la conclusión que todo el personal dedicado a esta

actividad conoce de forma suficiente la información necesaria sobre el manejo de los alimentos mejorando las condiciones del restaurante.

**4.- ¿Cree usted que el uso de guantes previene la contaminación de alimentos?**

Analizando la pregunta número 4, el 100% de los encuestados ha considerado que se deben realizar los respectivos controles de higiene previniendo la contaminación de alimentos con el uso de guantes en el restaurante. El uso de guantes en los restaurantes les ayuda para mantener un nivel de calidad de los insumos previniendo focos de contaminación que perjudiquen tanto a los consumidores como a los empleados de dicho negocio.

**5.- ¿Con que frecuencia se lava las manos antes y después de manipular los alimentos?**

Considerando la pregunta número 5, el 40% de los encuestados han afirmado que en su empresa siempre los empleados se lavan las manos antes y después de manipular los alimentos, mientras que un 60% de los encuestados han manifestado que casi siempre realiza los respectivos controles al manipular los alimentos. Los controles de higienes de las personas que manipulas los alimentos se realizan con frecuencia según los encuestados por tal razón pretenden evitar riesgo o algún tipo de enfermedades de transmisión alimentarias (Etas).

**6.- ¿Con que frecuencia limpia los utensilios antes de preparar los alimentos?**

Investigando la pregunta número 6, el 65% de los encuestados consideran que siempre se constata la limpieza de los utensilios antes de su utilización, mientras que el 35% de los encuestados confirmaron que casi siempre se realiza el

saneamiento de los utensilios que serán utilizados en el ciclo de producción del restaurante. De acuerdo a esta pregunta, los encuestados realizan este procedimiento de manera regular, es decir, facilitando un ambiente de pulcritud en el establecimiento de restauración y asegurando la calidad de sus productos.

**7.- ¿Con que frecuencia lava o desinfecta los alimentos antes de utilizarlos en el ciclo de preparación?**

Observando la pregunta número 7, el 70% de los encuestados han afirmado que siempre se controla el proceso de lavado de los alimentos mientras que el 30% considera que casi siempre revisa las condiciones de los productos por tal forma se le realiza el lavado al mismo. La revisión y manipulación consciente de los productos para su procesamiento se lo realiza periódicamente, en tanto que esto le favorece al restaurante propiciando la mejoría del ciclo de producción por el motivo de la limpieza de los insumos.

**8.- ¿Usted o sus empleados clasifican correctamente los alimentos para su conservación?**

Considerando la pregunta número 8, el 55% de los encuestados afirma que siempre se realizan la clasificación de los alimentos para la conservación mientras que el 45% restante considero que casi siempre los empleados clasifican los productos para su posterior conservación. De acuerdo a lo antes mencionado se llega a la conclusión de que la conservación de los alimentos es indispensable dentro de las empresas de restauración, por lo tanto, se debe mantener en las condiciones óptimas los productos para su posterior procesamiento evitando su perecibilidad.

**9.- Usted o sus empleados envuelven y refrigeran los alimentos crudos (carnes roja, blanca, pescado y mariscos)?**

Revisando la pregunta número 9, el 80% de los encuestados considera que siempre se envuelven y se refrigeran los alimentos crudos en sus restaurantes mientras que el 20% considera casi siempre se les realiza los respectivos controles a los alimentos crudos. En manejo de los alimentos con un mayor grado de perecibilidad como son los alimentos crudos debe ser con un estricto control porque son productos que pueden afectar al consumidor y por ello, encuestados informaron que se requiere un eficiente control en su conservación.

**10.- ¿Limpia o desinfecta las tablas de picar antes y después de usarla para diferentes alimentos?**

Observando la pregunta número 10, el 75% de los encuestados han afirmado que siempre se realiza un control estricto de higiene a las tablas de picar mientras que un 25% casi siempre se limpia y se desinfecta las tablas de picar de acuerdo a las normas que tiene el restaurante. Es importante señalar que la falta de limpieza de las tablas de picar afecta en gran medida a la calidad de los productos, pero en la mayoría de los encuestados afirmaron que el proceso de higiene en las tablas de picar si lo realizan y lo toman en cuenta cada vez que se utiliza en el proceso de producción de los alimentos.

**11.- ¿Cree usted que un manual de procedimientos para la preparación de alimentos mejoraría la calidad del menú ofertado en su local?**

Revisando la pregunta número 1, el 100% de los encuestados han afirmado que en el restaurante con la implementación del manual de procedimientos se mejoraría la calidad y la variedad de los productos que oferta el restaurante por el motivo de que este ejerce un control en el mismo. De acuerdo a lo consultado anteriormente, los administrados están de acuerdo en implementar un manual de procedimiento dentro de la producción de los alimentos, por ello, en su mayoría quieren que sus productos presten las condiciones necesarias para ser ofertados al consumidor.



## **2.4. Entrevista a un dueño de restaurante**

**A.- Cual es su opinión en cuanto a la manipulación de alimentos que tiene sus empleados en su restaurantes y cuál es el nivel del mismo?**

La administradora supo mencionar que para la preparación de los alimentos, ella siempre se encuentra presente y no deja solo a los empleados para la preparación de los mismos en tanto, que siempre está ejerciendo un estricto control sobre el manejo que se esté dando a los productos.

**B.- Ha tenido usuarios o clientes que se hayan enfermado o contaminado por alimentos que no hayan sido manipulados correctamente?**

Esta persona supo manifestar que en el restaurante no ha ocurrido algún evento grave de contaminación que ponga en riesgo al consumidor, y en algún momento se produjo una intoxicación fue por mesclar de manera exagerada algunos mariscos la cual trajo consigo problemas estomacales a los comensales.

**C.- Cree usted que todos los negocios de comida en restaurantes en San Vicente, Briceño y Canoa deben hacer un curso y certificarse como locales que venden alimentos seguros?**

El administrador considero que los empleados deben realizar un curso para certificarse como manipulador de alimentos por medio de esto se pretende saber que alimentos tienen un nivel de caducidad más altos y su manejo siendo así para ofrecer un servicio de calidad.

**D.- Cual es la sugerencia que usted le da a todos los negocios para mejorar la comida en cuanto la calidad e inocuidad y seguridad?**

La persona encargada supo manifestar que se necesita buscar personas con experiencias y que tengan una buena sazón para así mantener un nivel de calidad del restaurante porque ellos son un pilar fundamental dentro del negocio por lo tanto no vale tener empleados sin experiencia.

## **2.5. Análisis cruzado de la información.**

Los resultados de la investigación se pudo conocer que las personas a cargo del negocio de restauración si están de acuerdo a implementar un manual de procedimientos de preparación de alimentos que permita mejorar las deficiencias encontradas. En los restaurantes no existe un modelo de control en tanto que no se puede manejar de forma efectiva el ciclo de procesamientos de los alimentos en estos negocios.

También se pudo conocer que el uso de las herramientas de trabajo dentro del restaurante es deficiente, en tanto que la limpieza de los utensilios para el procesamiento de los alimentos es algo habitual pero que en muchos de los casos pasan descuidados. La experiencia de los empleados en el restaurante es un punto débil en la restauración porque la mayoría de ellos no tienen cursos de manejo de alimentos, es decir un problema dentro del control del ciclo de producción en el restaurante.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1. Propuesta**

#### **Manual de procedimientos para la preparación de alimentos en la parroquia de San Vicente**

### **3.2. Justificación**

El presente manual contiene un conjunto de normas y procedimientos a llevar a cabo dentro de las actividades del procesamiento de los alimentos que permita ejercer un estricto control en los restaurantes ubicados en la parroquia San Vicente.

El manual de procedimientos es de tipo voluntario para todos los procesos del ciclo de producción de los restaurantes antes mencionados, en este se muestra todas las normas para la manipulación efectiva que va desde lavarse las manos antes de preparar los alimentos, desinfectar verduras, limpiar los granos secos, y demás normas de higiene dentro del establecimiento de restauración.

En tanto que, los restaurantes de la parroquia San Vicente no cuentan un manual que regularice la actividad de alimentación en la zona permitiendo crear un conjunto de medidas necesarias para asegurar la inocuidad, salubridad y buen estado de los productos destinados a la alimentación, en todas las etapas de su preparación.

Para muchas de las empresas de restauración de esta zona no establecen los límites y un estricto control que nos asegure que los alimentos que se produzcan en estos establecimientos no sean nocivos para la salud del consumidor siendo una parte integral de la educación de todo manipulador.

### **3.3. Objetivo de la propuesta**

#### **3.3.1. Objetivo General**

Elaborar un manual de procedimientos para la manipulación y preparación eficaz de los alimentos que permita mejorar la calidad de los productos en los restaurantes de la parroquia de San Vicente.

### **3.4. Importancia**

El presente trabajo de investigación se justifica por la importancia de tener un manual de procedimientos para la preparación de alimentos para efectuar un efectivo control sobre los productos durante su procesamiento, es decir en la actualidad no existe un manual sobre el manejo de los alimentos siendo este un punto fuerte dentro del ciclo de producción del restaurante.

El manual es el mejor aliado para el restaurante es por ello, cuando no se tiene un debido control sobre la manipulación de los alimentos, el restaurante se enfrenta a grandes pérdidas económicas por la sencilla razón que pierde la calidad en sus productos y una disminución de las normas de higiene, el contar con herramientas de control asegura que el ciclo de producción cumpla con los objetivos que se plantea el restaurante.

### 3.5. Proyección

Situación actual	Situación deseada
<p>En la actualidad no existe un manual de procedimientos para la preparación de alimentos, por tal motivo no se lleva un estricto control sobre las diferentes fases de producción en el restaurante. La mayoría de los restaurantes tiene deficiencia en las manipulaciones de los alimentos por lo que no cumplen a cabalidad con las buenas prácticas de manufactura.</p>	<p>El diseño de este manual de procedimientos permite una sensación positiva para los administradores y también para las personas a cargo de la productividad, facilitando incrementar los niveles de calidad de sus productos. El manual permite acatar todas las normas de inocuidad y las buenas prácticas de manufactura que intervienen en la industria de la restauración obteniendo por proceso los parámetros adecuados durante su manipulación.</p>

### 3.6. Factibilidad

La propuesta de capacitación de acuerdo a los procesos de manipulación de los alimentos presenta algunas alternativa que se deben mejorar en corto y en un largo tiempo por aquella razón la mejora de la calidad de los alimentos que se ofertan en los restaurantes de esta zona, por lo que resulta primordial el aplicarla por los dueños de los restaurante una vez que se presente en la Universidad este manual.

Su aplicación definitiva tiene aspectos generales que permiten disminuir los costos de producción y también los riesgos de contaminación en el restaurante, en la

actualidad se ofrece cursos certificados para la manipulación de los alimentos por lo que es una industria que mueve millones de dólares en nuestro país fomentando la creación de nuevas plaza de empleo.

### **3.7. Descripción de la propuesta**

El presente trabajo de investigación permitió crear este manual el cual consta de una serie de procedimientos destinados a realizarse dentro del restaurante, siempre y cuando se siga minuciosamente con todos los procesos que se describen en la propuesta.

#### **3.7.1. Diseño**

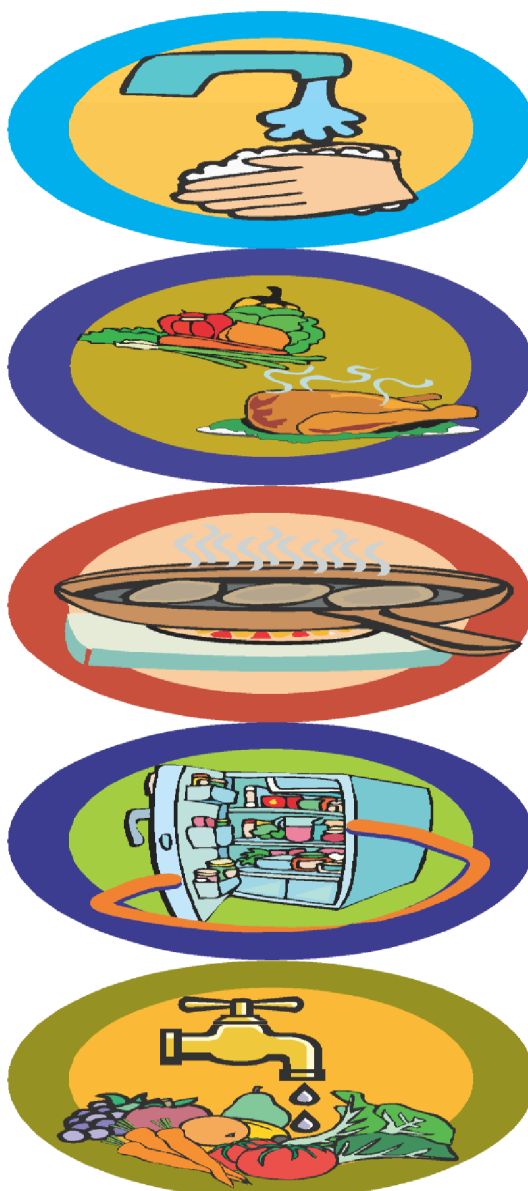
#### **3.7.2. Manipulación de alimentos con imágenes**

Manipular alimentos es un acto que todas las personas alguna vez en su vida han realizado, bien sea como profesionales de la gastronomía, como amas de casa o como expendedores.

En algunas ocasiones se cree que quienes preparan los alimento son únicamente los operarios y supervisores de plantas, los chefs y cocineros en hoteles, o restaurantes, pero en si existen otros actores fundamentales que con su esfuerzo y trabajo permiten consolidar a diario que los alimentos que consumimos tengan una calidad higiénica que nos evite a todos el peligro de enfermedades.

Durante el transcurso de los años hemos escuchado hablar de enfermedades como la diarrea y otras de tipo gastrointestinal, las cuales se presentan de manera incidental o accidentalmente, sino por cuestiones de falta de higiene al preparar los alimentos.

Los factores más importantes dentro de la manipulación de los alimentos son el ambiente y las condiciones del lugar donde se preparan alimentos, determinan en gran medida que haya más o menos posibilidades de contaminación de los alimentos. Estas condiciones son parte de lo que se conocen como buenas prácticas de manufactura.



### 3.7.3. Como guardar alimentos

La manera de almacenar alimentos correctamente influye directamente a la hora de su procesamiento y es esencial para ahorrar dinero, seguridad, decir, aprender a distinguir fácilmente entre los alimentos que se pueden guardar en la alacena, los que se deben refrigerar y los que hay que congelar.

Muchas personas creen que los alimentos se conservan por un corto período de tiempo. Si bien esto es cierto para algunos alimentos, la mayoría puede conservarse por un período más extendido del que se cree. Por lo tanto, el mal almacenamiento de los alimentos provoca que perezcan estos alimentos antes del tiempo deseado.

**Refrigerar alimentos.** – El guardar los alimentos en la nevera es una de las mejores formas de disminuir su perecibilidad, pues el frío ayuda a que los elementos degradantes de los alimentos actúen hasta diez veces más lento que lo harían a temperatura ambiente.





**Contenedores herméticos.** - Usar este tipo de recipiente hermético para preservar los alimentos en su mejor estado por más tiempo. Se debe considerar que para frutas y verduras no se debes usar recipientes herméticos, sino que deben poder respirar. Para esto, es necesario conservarlos en el cajón de la nevera o en un recipiente que les permita obtener el aire necesario.



**Conservar alimentos en el freezer.** – Al conservar los alimentos en el freezer de la nevera podemos conservar muchos productos hasta por un período máximo de año sin que esto implique una pérdida del sabor o de la calidad de los mismos. Dentro de los productos que se pueden guardar son carne o también algunos vegetales en bolsas herméticas en el freezer para usarlos más adelante en el tiempo.

### **3.7.4. Conservación de carnes y pescados**

La conservación de la carne y el pescado envasados refrigerados se debe considerar en introducirlos en el frigorífico cuanto más rápido sea posible para que el alimento no pierda sus propiedades y se recuperen en el menor tiempo posible la temperatura exacta para la conservación.

#### **Para conservar la carne:**

Durante su conservación debe almacenarse en la parte inferior de la nevera para evitar que gotee a otros alimentos. Por lo tanto, la carne cruda en trozos o filetes se mantiene por un periodo de entre tres y cinco días; la carne picada, entre uno y dos días. Cabe mencionar que se debe tenerse en cuenta que este es un alimento sensible a la contaminación bacteriana por Salmonella, Listeria y otras que pueden afectar al consumidor final durante el ciclo de producción que tenga este alimento en el negocio.

Este tipo de producto puede sufrir cambios como son el color que en la mayoría de las veces son normales que afectan a su inocuidad y características del alimento. Estos cambios están sujetos a factores que pueden acelerar su descomposición o pérdida de sus propiedades como son el aire y la luz, que inciden de forma directa en la mioglobina, el principal pigmento de la carne.

#### **Para conservar el pescado:**

El nivel de perechibilidad del pescado es alto y por ser un alimento con menos tiempo duración es porque posee microorganismos y enzimas adaptados a bajas temperaturas. Ello explica que la refrigeración no consiga aumentar de manera significativa su vida útil. El proceso de deterioro microbiológico del pescado está íntimamente relacionado con dos parámetros fundamentales: la manipulación

desde que se captura y la temperatura de conservación. Por lo tanto, el pescado fresco y limpio se mantiene hasta dos días en refrigeración.

Se debe prestarse atención al aspecto del pescado. Si es seco, sin brillo, los ojos y la pupila hundidos y sucios, y la carne es blanda y se desprende de forma fácil de las espinas, no debe consumirse.

### **Carne y pescado congelados**

Los productos congelados, si se trata de cualquiera de estos alimentos como son la carne y pescado, deberán introducirse en el congelador, donde se garantizarán una temperatura de  $-18^{\circ}\text{C}$ , temperatura que impide la proliferación de microorganismos patógenos.

Se debe tener en cuenta que, durante el transporte de la compra al restaurante, el alimento no se debe descongelar, es decir, que el agua que se encuentra en estado sólido debe mantenerse. Si no se cumple este procedimiento y se rompe la cadena del frío, podría suponer un riesgo sanitario y un riesgo para los posibles consumidores al no obtener los alimentos de la más óptima calidad.



## 3.7.5. Tablas con indicadores de congelamiento y refrigeración

Producto	Refrigerador	Congelador	Producto	Refrigerador	Congelador
<b>Huevos</b>			<b>Sopas y guisos</b>		
Frescos, con cáscara	4 a 5 semanas	No congelar	Con verduras o carne de res y mezclas de estos alimentos	3 a 4 días	2 a 3 meses
Yemas y claras crudas	2 a 4 días	1 año			
Duros	1 semana	No se congelan bien	<b>Tocino y salchichas</b>		
Huevos pasteurizados líquidos o sustitutos de huevos			Tocino	7 días	1 mes
abiertos	3 días	No congelar	Salchichas, carne cruda de cerdo, res, pollo o pavo	1 a 2 días	1 a 2 meses
cerrados	10 días	1 año	Salchichas ahumadas para desayuno, hamburguesas	7 días	1 a 2 meses
<b>Comidas listas para calentar, guisos congelados</b>					
Mantenerlos congelados hasta el momento de calentarlos		3 a 4 meses	<b>Carne de res fresca (Carne de res, ternera, cordero y cerdo)</b>		
<b>Productos de fiambrería y envasados al vacío</b>			Bistecs	3 a 5 días	6 a 12 meses
Ensaladas con huevos, pollo, atún, jamón, macarrones preparadas en la tienda (o en el hogar)	3 a 5 días	No se congelan bien	Chuletas	3 a 5 días	4 a 6 meses
Chuletas de cerdo y de cordero pre-rellenas, pechugas de pollo rellenas c/aderezo	1 día	No se congelan bien	Carne para asar	3 a 5 días	4 a 12 meses
Comidas rápidas preparadas en la tienda	3 a 4 días	No se congelan bien	Interiores (lengua, riñones, higado, corazón, tripas)	1 a 2 días	3 a 4 meses
Comidas envasadas al vacío de marcas comerciales con sello del USDA, cerradas	2 semanas	No se congelan bien	<b>Sobras de carne de res</b>		
<b>Hamburguesas, carne molida y carne para guiso crudas</b>			Carne de res cocida y platos de carne de res	3 a 4 días	2 a 3 meses
Hamburguesas y carne para guiso	1 a 2 días	3 a 4 meses	Salsa y caldo de carne	1 a 2 días	2 a 3 meses
Pavo, ternera, cerdo y cordero molidos	1 a 2 días	3 a 4 meses	<b>Carne de pollo fresca</b>		
<b>Jamón, carne de res en conserva</b>			Pollo o pavo, entero	1 a 2 días	1 año
Carne de res en conserva en bolsa en escabeche	5 a 7 días	Escurrida, 1 mes	Pollo o pavo, presas	1 a 2 días	9 meses
Jamón, en lata, con etiqueta "Mantener refrigerado" (Keep Refrigerated), cerrado	6 a 9 meses	No congelar	Menudos	1 a 2 días	3 a 4 meses
abierto	3 a 5 días	1 a 2 meses	<b>Sobras de pollo cocido</b>		
Jamón, bien cocido, entero	7 días	1 a 2 meses	Pollo frito	3 a 4 días	4 meses
Jamón, bien cocido, mitad	3 a 5 días	1 a 2 meses	Platos de pollo cocido	3 a 4 días	4 a 6 meses
Jamón, bien cocido, rebanadas	3 a 4 días	1 a 2 meses	En trozos, sin condimentos	3 a 4 días	4 meses
<b>Salchichas y fiambres</b>			Trozos cubiertos con caldo, salsa	3 a 4 días	6 meses
Salchichas, envase abierto	1 semana	(en envoltorio para congelador)	Trozos de pollo, hamburguesas de pollo	3 a 4 días	1 a 3 meses
envase cerrado	2 semanas	1 a 2 meses	<b>Pescados y mariscos</b>		
Fiambres, envase abierto	3 a 5 días	1 a 2 meses	Pescados magros	1 a 2 días	6 meses
envase cerrado	2 semanas	1 a 2 meses	Pescados grasos	1 a 2 días	2 a 3 meses
			Pescado cocido	3 a 4 días	4 a 6 meses
			Pescado ahumado	14 días	2 meses
			Camarones, ostiones, langosta y calamares frescos	1 a 2 días	3 a 6 meses
			Pescados enlatados	después de abrir	fuera de la lata
			Productos de despensa, 5 años	3 a 4 días	2 meses

### 3.7.6. Como receiptar la mercadería

Las normas que se deben tener en cuenta para la adecuada recepción de insumos para los restaurantes son las siguientes:

- ❖ Las características de los insumos entrantes deben coincidir con la información mencionada en la orden de compra y que debe incluir las especificaciones acerca del producto adquirido.
- ❖ Antes o durante la descarga de los insumos, se procede a contar físicamente y comparar la orden de compra.
- ❖ Cualquier variación en el número de los cartones o deterioro de los productos debe anotarse en los documentos de recepción.
- ❖ Las variaciones tendrán que comunicarse al personal a cargo de la gestión de compras, de manera que pueda reclamarse al proveedor.
- ❖ Si antes o durante la descarga se observa que un ingrediente no cumple con los requisitos de compra, se procede a su devolución.
- ❖ No se pueden recibir ingredientes contaminados en su sistema. Según la naturaleza de la contaminación, eliminarla puede ser muy difícil y costoso.

## MATERIAS PRIMAS E INSUMOS



### 3.7.7. Almacenamiento en seco

Este tipo de almacenamiento se caracteriza por almacenar alimentos secos y enlatados, por lo cual esta área necesita que los insumos se conserven en condiciones de temperatura y humedad adecuadas, ya que el calor y la humedad son los problemas más frecuentes en este tipo de almacenamiento. Las temperaturas ambientes, deben



estar entre 10 y 21°C y la humedad del ambiente debe estar entre 50 y 60%, para lo cual puede ser necesario utilizar equipos como deshumidificadores.

Entre algunas de las consideraciones que se deben tener en cuenta se mencionan a continuación:

- ❖ **Mantener envases originales.** – Por medio de esta norma se pretende ayudar a proteger los alimentos de roedores, insectos o de contaminantes como las bacterias. Si el alimento debe ser retirado de su empaque original, se recomienda colocarlo en recipientes bien cubiertos, protegidos y de fácil limpieza.
- ❖ **Guardar las distancias.** -El mantener una distancia de al menos 20 cm. del suelo o de las paredes, facilita la limpieza del lugar, y permite hacer posible una mejor ventilación separando los alimentos de paredes calientes o húmedas y da una mejor imagen del restaurante.

### 3.7.8. Almacenamiento húmedo

Todos los alimentos perecederos, especialmente los alimentos de alto riesgo (productos lácteos, carnes cocinadas, pescados y carnes de ave) deben almacenarse en refrigeración o almacenamiento húmedo para evitar ser contaminados por bacterias perjudiciales.



Durante el almacenamiento de los alimentos en refrigeración es necesario:

- No almacenar los alimentos directamente sobre el piso del cuarto frío.
- Revisar las temperaturas de la unidad de refrigeración.
- No sobrellenar los refrigeradores, porque dificultan la limpieza y obstaculizan la circulación de aire frío.
- Guarde los alimentos ácidos en vasijas, vidrio, o porcelana, nunca en vasijas de aluminio o cobre.
- No conservar en refrigeración alimentos calientes, pues esto estimula el crecimiento de bacterias.
- Emplear el método PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas).
- Evitar abrir las puertas del refrigerador más de lo necesario y cerrarlas cuanto antes.
- Es necesario conservar mediante la siguiente clasificación: las carnes y pescados crudos, ubicarlos en la parte inferior, los alimentos cocinados, en el centro y los productos lácteos en la parte superior, porque así evitamos que la sangre y cuando los alimentos se descongelen goteen sobre los otros alimentos y estos sean contaminados.

### 3.7.9. Almacenamiento en fundas

El almacenamiento en fundas es para los alimentos que necesitan una atención especial; ya que el hecho de estar congelados no garantiza la total inocuidad de los mismos. Para esto es necesario aplicar las siguientes recomendaciones:

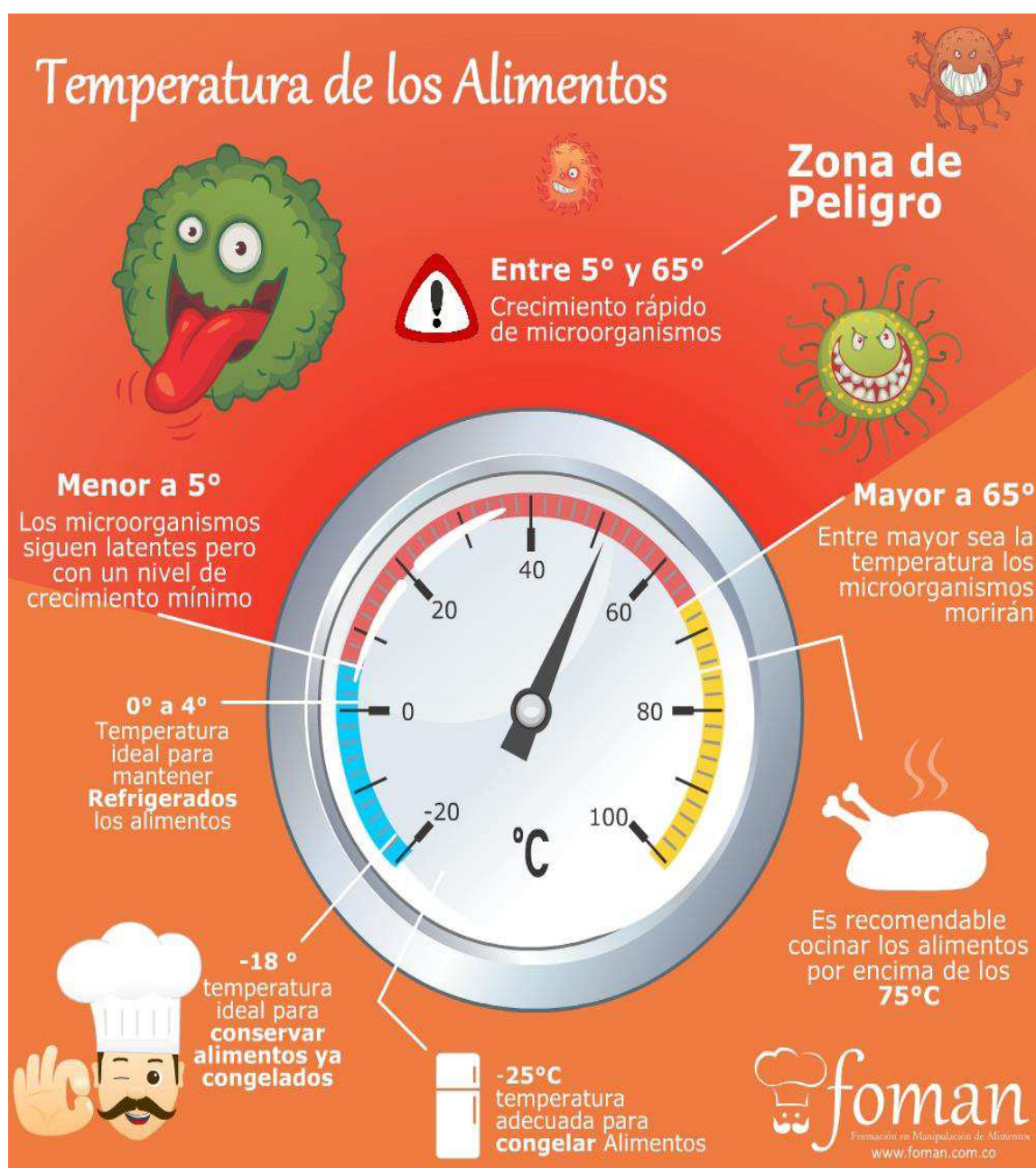
- ❖ El área de almacenamiento en congelación debe estar seca, bien ventilada y limpia.
- ❖ Asegurarse de que el congelador funciona a la temperatura correcta para garantizar que los alimentos se mantienen congelados.
- ❖ Asegurarse de que las puertas del congelador cierran correctamente y establezca un sistema de inspección periódico.
- ❖ La temperatura ideal de almacenamiento en congelación se encuentra entre 0°C a -18°C.
- ❖ Nunca supere el límite de carga del congelador y coloque los productos nuevos detrás o debajo de los antiguos para asegurar una buena rotación de stocks.
- ❖ Todos los alimentos congelados tienen una vida útil en congelación (periodo de tiempo en el que, congelados, se mantienen aptos para el consumo humano), que ha de ser inspeccionada regularmente.
- ❖ Asegurarse de que una vez aceptados, los artículos recibidos congelados se ubican inmediatamente en el congelador.
- ❖ Mantenga el interior del congelador limpio y lave frecuentemente sus superficies.





### 3.7.10. Control de temperatura

El control de la temperatura de los alimentos, por tanto, es muy importante para garantizar que estos sean seguros. De acuerdo a esto tenemos la siguiente clasificación:



### **La mejor temperatura para conservar**

Por medio de este podemos observar que no todos los alimentos requieren las mismas condiciones de conservación. Los frescos, como pescado, carne, leche abierta o verdura, deben almacenarse a temperaturas de refrigeración, entre 4 °C y 7 °C, que inhiben el crecimiento de microorganismos patógenos. Cabe recalcar que a medida que la temperatura disminuye, se reduce también una variable que es la velocidad de crecimiento de muchos de los microorganismos hasta el punto que se detiene.

### **La mejor temperatura para cocinar**

Los alimentos crudos como carne o verduras pueden contener muchas bacterias patógenas como consecuencia de la contaminación del suelo, transporte o debido al proceso de preparación. Una de las medidas más efectivas es cocinar los alimentos a una temperatura interna de al menos 75 °C durante unos dos minutos para matar las bacterias, aunque algunas células pueden sobrevivir. Por lo tanto, para eliminar los patógenos este dependerá del tipo de alimento que se desea cocinar.

#### **3.7.11. Control de humedad**

Todos los alimentos en su mayoría contienen agua en mayor o menor grado, y puede aparecer de dos formas: como agua libre que se libera con facilidad por evaporación o secado y como agua ligada, que se encuentra combinada químicamente a la proteína.

Mejorar el conocimiento sobre esta actividad permite conocer la humedad de los alimentos ya que por medio de este se puede determinar su composición y así

obtener beneficios para facilitar su elaboración, prolongar su conservación y, especialmente, impedir que el producto sea adulterado.

Entre algunos de los productos que se mencionan a continuación, como mantequillas, margarinas, leche en polvo y queso tienen regulado un máximo legal de acuerdo a las normativas internacionales, la presencia excesiva de agua puede dañar materias primas como el azúcar y la sal.

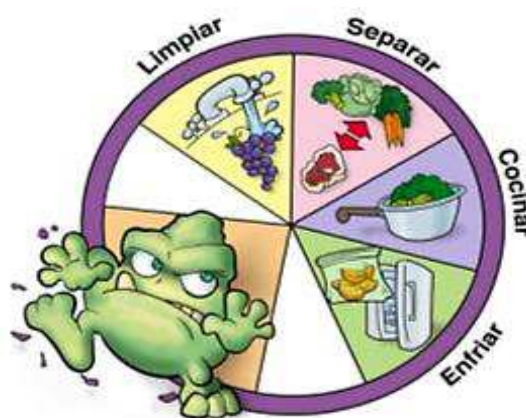


### **3.7.12. Evitar contaminación**

Prevenir la contaminación de alimentos implica que se cumplan las normas de higiene en donde compramos los alimentos, el traslado hasta casa, el tiempo que pueden quedar fuera algunos alimentos como los congelados, las carnes, salsas, etc. y la conservación en casa, incluyendo la temperatura de conservación, el tipo de refrigeración, etc.

Se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones para evitar cualquier tipo de contaminación:

- ❖ Lavar bien las manos con agua caliente y jabón antes de preparar los alimentos (especialmente después de ir al baño), así como limpiar muy bien los utensilios y superficies que contacten con los alimentos antes y después de usarlos.
- ❖ Lavar bien los alimentos que se vayan a consumir crudos (verduras y frutas que se coman con piel).
- ❖ Colocar en el frigorífico los alimentos frescos separados de los que están ya preparados para ser consumidos.
- ❖ No usar los mismos utensilios (platos, tablas de cortar, cubiertos) para alimentos cocinados y crudos.
- ❖ Si se usa el microondas para cocinar o calentar alimentos, hay que cubrirlos para impedir que queden zonas frías donde puedan sobrevivir los microorganismos.
- ❖ No descongelar los alimentos a temperatura ambiente, se deben descongelar en el frigorífico o en el microondas.
- ❖ Cuando se descongele un producto se debe cocinar lo antes posible y nunca se debe volver a congelar un alimento que se haya descongelado previamente.
- ❖ No llenar demasiado el frigorífico y mantenerlo siempre limpio.



### 3.8. Involucrados

Involucrados	Propuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="300 459 826 548">✚ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.</li> <li data-bbox="300 560 826 649">✚ Los clientes internos de los restaurantes.</li> <li data-bbox="300 660 826 819">✚ Los consumidores de los restaurantes de la parroquia San Vicente.</li> </ul>	Manual de procedimientos para la preparación de alimentos en la parroquia de San Vicente

### 3.9. Impacto en el sector de alimentos de la parroquia San Vicente.

La implementación de este manual de procedimientos de manipulación de alimentos en su objetivo primordial es educar a los clientes internos sobre el manejo de los insumos y su gestión a través del ciclo de producción. El asignar los diferentes procesos y las normas de control permite tanto a los empleados y al consumidor evitar riesgos de contaminación que pudiese afectar a las personas antes mencionadas.

Este proceso mejora los aspectos de pulcritud y limpieza en los restaurantes que existen en la parroquia San Vicente, el integrar procesos que permitan tener un cierto control sobre los alimentos, así como la aplicación de este plan piloto para percibir el nivel de aceptación del manual. En los restaurantes propone un impacto en el ámbito económico del mismo y en los procesos de producción refiriéndose al manejo de los alimentos.

## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

- ✚ El conocimiento sobre las actividades operativas de los restaurantes permitió conocer mediante la investigación que los empleados no cuentan con los conocimientos adecuados para el manejo de los alimentos por lo tanto para que un negocio sea rentable no es suficiente con dar un buen servicio.
- ✚ En lo que se refiere a las instalaciones con las que cuentan los restaurantes para la manipulación de los alimentos, no cuentan con procedimientos para desarrollar estándares de control.
- ✚ El exceso o falta de los insumos provocan inconsistencias en la forma de planear la producción, y esto se ve afectado tanto en la rentabilidad como en el servicio que se ofrece.
- ✚ En cuanto al manejo higiénico de los alimentos se puede concluir que no es lo esperado por los administradores y constantemente están realizando un control riguroso para evitar cualquier tipo de contaminación.

## Recomendaciones

- ✚ Los problemas detectados en los restaurantes se pueden solucionar con la capacitación del personal y la aplicación de la propuesta en estos establecimientos de restauración contando con la ayuda de supervisión del administrador.
- ✚ Al mejorar significativamente estas falencias se tendrá también un control sobre los costos de producción porque no van a tener desperdicios de alimentos por lo tanto se obtendrá el máximo provecho de los mismos.
- ✚ El capacitar a los empleados sobre el uso de esta herramienta permitirá tener un control sobre la planeación de la producción con el cumplimiento de las normas de higiene y manipulación adecuada de los alimentos para su posterior procesamiento.
- ✚ El proporcionar los recursos y los medios para limpieza de los alimentos usando los implementos necesarios para desinfectarlos permitirá ofrecer una mayor limpieza y orden en el restaurante.

## Bibliografía

- Alvarez, M. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Mexico: Panorama editorial.
- Aranceta. (2001). *Preparacion de alimentos*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/gonzalez\\_r\\_m/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/gonzalez_r_m/capitulo2.pdf).
- Avedaño, B. (2006). *La inocuidad alimentaria en México: las hortalizas frescas de exportación*. México: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Contreras. (2002). *Preparacion de alimentos*. Obtenido de Catrina: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/gonzalez\\_r\\_m/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/gonzalez_r_m/capitulo2.pdf)
- Diamond. (1983). *Manuales* .
- Diamond, S. (1983). *Manuel de Procedimientos* .
- Elledias, R. (2009). *Estudio comparativo de la calidad de la oferta alimentaria en dos comedores de secundaria básica*. Elledias, Seijo, Rosmary. Estudio comparativo de la calidad de la oferta alimentaria en dos comedores de secundaria básEditorial Universitaria.
- Fao. (2012). *Garantía de la inocuidad y calidad de los alimentos: directrices para el fortalecimiento de los sistemas nacionales de control de los alimentos*.
- Fernández, M. (2016). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio (UF0058)*. Editorial Tutor Formación.
- Fiejoó, J. (2009). *Alimentos y bebidas: Su gerenciamiento en hoteles y restaurantes*. Ugerman Editor.
- Foster, D. (1995). *Alimentos y bebidas: operaciones, métodos y control de costos*. McGraw-Hill.
- Franklin. (2009). *Manuelas de Procedimientos* .
- García Fajardo, I. (2008). *Alimentos seguros: Guía básica sobre seguridad alimentaria*. Madrid: Dos Santos.
- Gómez, B. (2012). *Manual del manipulador de alimentos*. Marge books.
- Gómez, C. (1997). *Sistemas administrativos*. México: Mc Graw Hill.
- Gómez, G. (11 de DICIEMBRE de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de [www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/](http://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/)
- Hunziker, & krapf. (1942). *Universidad de Berna*. Suiza.



- Izaguirre Sotomayor, M. H. (2014). *Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing*.
- Lourido, E. (2011). *Diseño de un manual de política y procedimientos para la gestión de inventarios y compras*. Quito: Tesis.
- Martell, C. (2013). *Manual empleo doméstico: cocina doméstica*. Editorial CEP.
- Martínez Salgado, O. F. (2010). *Evaluación de la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del Balneario Las Peñitas*. Peneloya: Universidad nacional Autónoma de Nicaragua.
- Medin, S., Medin, R., Rossoti, D., & Siskin, D. (2015). *Alimentos seguros*. Buenos Aires: Ediciones turísticas.
- Medina, S. (2015). *Alimentos seguros: manipulación* (Segunda ed.). Fundación Proturismo.
- Munera. (2002). *MANUAL*.
- Organización mundial de turismo. (1994).
- Prieto. (1997). *Procedimiento*.
- Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera ed.). México.
- Rivas García, J. I. (2003). *Estructura y economía del mercado turístico*. Madrid: Septem ediciones.
- Rodríguez, J. (2002). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*. México: Cengage Learning Editores.
- Ruano Pavón, C., & Sánchez Casimiro-Soriguer, M. J. (2012). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. Málaga: Ic editorial.
- Sánchez, A. (2011). *Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante*. IC Editorial.
- Sánchez, M., & Sánchez, A. (2013). *Manipulador de alimentos para la venta de quioscos de chucherías, helados, fritos y vending*. Ic Editorial.
- Santa Cruz, L. (2012). *Diagnóstico de calidad en el Restaurante Italiano Maraka's del Hotel Saint John's*. La Habana: Tesis.
- Segura, M., & Varó, P. (2009). *Manipulador de comidas preparadas*. Ecu Editorial.
- Tadeo, N. (2009). *Calidad y seguridad alimentaria en productos frutihortícolas frescos de exportación*. Red Mundo Agrario.
- Tamayo. (1997). *Muestra*.

- Usda. (19 de AGOSTO de 2013). *Usda*. Obtenido de <https://www.fsis.usda.gov/wps/portal/informational/en-espanol/hojasinformativas/manejo-adecuado-de-alimentos/preparacion-de-los-alimentos-inocuos/preparacion-alimentos-inocuos>
- Vaquero, J. (2013). *Operaciones básicas de restaurante y bar*. CEP.
- Vaquero, J. (2013). *Servicio en restaurante*. Editorial CEP.
- Zambrano, R. (2011). *Diseño de un manual de procedimiento para el departamento de operaciones y logística*. Guayaquil: Tesis.

## ANEXOS.

### Anexo A.

Encuesta aplicada a los clientes internos.

#### Pregunta # 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	100%

#### Pregunta # 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	95%
No	1	5%
Total	20	100%

#### Pregunta # 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

#### Pregunta # 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

## Pregunta # 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
Casi siempre	12	60%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

## Pregunta # 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	65%
Casi siempre	7	35%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

## Pregunta # 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	70%
Casi siempre	6	30%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

## Pregunta # 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	55%
Casi siempre	9	45%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

## Pregunta # 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	80%
Casi siempre	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

## Pregunta # 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	75%
Casi siempre	5	25%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

## Pregunta #11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

**Anexo B.**

Encuesta aplicada a los propietarios y empleados de los restaurantes de la parroquia San Vicente.

Por favor responda las siguientes preguntas:

1. ¿Sabe usted que es un manual de procedimientos?  
Si ( )                      No ( )
2. ¿Cree necesario el diseño de un manual de procedimientos para la preparación de alimentos?  
Si ( )                      No ( )
3. ¿Conoce usted sobre las normas de higiene y manipulación para la preparación de los alimentos?  
Si ( )                      No ( )
4. ¿Cree usted que el uso de guantes previene la contaminación de alimentos?  
Si ( )                      No ( )
5. ¿Con que frecuencia se lava las manos antes y después de manipular los alimentos?  
Siempre ( )              Casi siempre ( )              Nunca ( )
6. ¿Con que frecuencia limpia los utensilios antes de preparar los alimentos?  
Siempre ( )              Casi siempre ( )              Nunca ( )
7. ¿Con que frecuencia lava o desinfecta los alimentos antes de utilizarlos en el ciclo de preparación?  
Siempre ( )              Casi siempre ( )              Nunca ( )
8. ¿Usted o sus empleados clasifican correctamente los alimentos para su conservación?  
Siempre ( )              Casi siempre ( )              Nunca ( )
9. Usted o sus empleados porcionan, envuelven y refrigeran los alimentos crudos (carne roja, blanca, pescado y mariscos)?  
Siempre ( )              Casi siempre ( )              Nunca ( )
10. ¿Limpia o desinfecta las tablas de picar antes y después de usarla para diferentes alimentos?  
Siempre ( )              Casi siempre ( )              Nunca ( )
11. ¿Cree usted que un manual de procedimientos para la preparación de alimentos mejoraría la calidad del menú ofertado en su local?  
Si ( )                      No ( )

**Anexo C.**

Entrevista aplicada a un propietario de un restaurante de la parroquia San Vicente.

Por favor responda las siguientes preguntas:

A.- Cual es su opinión en cuanto a la manipulación de alimentos que tiene sus empleados en su restaurante y cuál es el nivel del mismo?

B.- Ha tenido usuarios o clientes que se hayan enfermado o contaminado por alimentos que no hayan sido manipulados correctamente?

C.- Cree usted que todos los negocios de comida en restaurantes en San Vicente, Briceño y Canoa deben hacer un curso y certificarse como locales que venden alimentos seguros?

D.- Cual es la sugerencia que usted le da a todos los negocios para mejorar la comida en cuanto la calidad e inocuidad y seguridad?