



Extensión Bahía de Caráquez

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
Extensión Bahía de Caráquez
Campus Universitario Doctor Héctor Uscocovich Balda

FACULTAD DE HOTELERIA Y TURISMO
TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

TEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL AREA DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS EN LOS HOSTALES DE LA CIUDAD DE BAHÍA DE CARÁQUEZ

AUTORA

CEVALLOS ZAMBRANO KARLA ALEXANDRA

TUTOR

LIC. CARLOS CHICA MEDRANDA. MG

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN

LIC. CARLOS CHICA MEDRANDA. MG. CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSION BAHÍA DE CARÁQUEZ.

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado **“Manual de procedimiento para el área de alimentos y bebidas en los hostales de la ciudad de Bahía de Caráquez,** elaborado por la estudiante **Cevallos Zambrano Karla Alexandra,** ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de hotelería y turismo.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, 1 febrero del 2018

Lic. Carlos Chica Medranda. Mg
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACION

DECLARACION DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente la autora.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

La autora

Cevallos Zambrano Karla Alexandra

AGRADECIMIENTO

Quiero de expresar mi profunda gratitud a las autoridades de la Universidad Laica “**Eloy Alfaro**” de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez Dr. Héctor Usocovich Balda y a la Facultad de hotelería y turismo, por brindarme la oportunidad de adquirir el título de ingeniera en administración de empresas hoteleras.

Al Decano **Ing. Saed Reascos Pinchao. Msc.** Por su apoyo para la finalización de esta carrera profesional.

De la misma manera al Director de Tesis, **Lic. Carlos Chica Medranda. Mg. Eds.** La misma que con su valiosa aportación y guía, hicieron posible la realización del presente trabajo investigativo.

A todos los catedráticos de la Extensión Bahía de Caráquez en especial al coordinador de la carrera, por compartir sus sabios conocimientos que permitieron llegar a alcanzar esta meta.

A mi familia y compañeros de carrera que durante el proceso de formación en la Universidad dejaron una profunda amistad y compañerismo para lograr este título profesional.

Cevallos Zambrano Karla Alexandra

DEDICATORIA

Este triunfo obtenido se lo dedico primero a Dios que fue el que me permitió culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida, en la cual pude conocer y valorar cada una de las bendiciones con las que él me rodea, de manera especial le dedico esta tesis a mi madre **ALEXANDRA ZAMBRANO ESPINOZA** que fue padre y madre para mí, ella es mi mayor motor de motivación para superarme día a día y luchar contra las adversidades permitiéndome soñar con un mejor futuro.

A mi prometido **STEVEN SHEFFIELD**, que me ha brindado su amor, comprensión y apoyo en mi camino a recorrer, porque a pesar de la distancia de Países él me ha tenido mucha paciencia que fue lo fundamental para desarrollar este trabajo de titulación y sobre todo él es una nueva etapa en mi vida.

A mis hermanas **SIRIA CEVALLOS Y ROSY CEVALLOS** por estar allí cuando las necesito, por ser mi mano derecha en este recorrido.

A mis abuelos **MARIA RAMONA URETA y WILFRIDO ZAMBRANO** que desde que ingrese a estudiar me han replicado que siga adelante y no me deje vencer.

Cevallos Zambrano Karla Alexandra

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de evaluar las normas de cuidado para el almacenamiento de los alimentos en estos centros de alimentación, por lo que se propone un Manual de Procedimiento para el área de alimentos y bebidas en los hostales de la ciudad de Bahía de Caráquez.

En el capítulo I, se hace una revisión de las principales fuentes de investigación de los autores que hacen referencia a los procedimientos que deben de seguirse en los negocios de alimentos y bebidas, pues para esto se toma de fuentes primarias y secundarias para realizar un contexto sobre los manuales exitosos en cadenas hoteleras reconocidas.

El capítulo II, es el trabajo de campo, donde se recopila información desde la fuente misma, pues para estos se utilizó dos instrumentos una encuesta y una entrevista, las misma que ayudaron a interpretar la opinión de los usuarios y consumidores del proceso de alimentos y bebidas

En el capítulo III, se propone un manual de procedimientos para alimentos y bebidas, donde se considera fundamental manipular algunos aspectos relacionados con los alimentos y bebidas garantizando la calidad de los productos a entregar a los usuarios y consumidores.

El manual al final del trabajo de investigación es una recopilación del procedimiento que se debe utilizar en el negocio de hospedaje, por lo tanto es una ayuda idónea para este importante sector económico de la ciudad.

Descriptores:

Variable independiente – **Manual de procedimiento**

Variable dependiente – **Alimentos y bebidas**

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of evaluating the standards of care with the storage of food in these feeding centers, for which a Manual of procedure for the area of food and beverages is proposed in the hostels of the city of Bahia of Caráquez.

In chapter I, a review is made of the main research sources of the authors that refer to the procedures that should be followed in the food and beverages business, since this is taken from primary and secondary sources to make a context about successful manuals in recognized hotel chains.

Chapter II is the field work, where information is collected from the source itself, because for these two instruments were used a survey and an interview, which helped to interpret the opinion of users and consumers of the food process and drinks

In Chapter III, a manual of procedures for food and beverages is proposed, where it is considered essential to manipulate some aspects related to food and beverages, guaranteeing the quality of the products to be delivered to users and consumers.

The manual at the end of the research work is a compilation of the procedure that should be used in the hosting business, therefore it is an ideal aid for this important economic sector of the city.

Descriptors:

Independent variable - Procedure manual

Dependent variable - Food and drinks

ÍNDICE

Portada	
Certificación del tutor	II
Autoría	III
Aprobación del tribunal	IV
Agradecimiento	V
Dedicatoria	VI
Resumen ejecutivo	VII
Abstract	VIII
Índice	IX
Introducción	1
CAPÍTULO I	5
1. Marco teórico	5
1.1. Manual de procedimiento	5
1.1.1. Los manuales de las empresas	5
1.1.2. Ventajas de un manual de procedimientos	6
1.1.3. El proceso de elaboración de un manual	6
1.1.4. El control interno de los hostales	7
1.1.4.1. La importancia del control interno en la hotelería	8
1.1.4.1.1. Sistema de control interno objetivos	9
1.1.5. Los manuales en empresas de alimentos	10
1.1.5.1. Beneficios de un sistema	10
1.1.6. La manipulación de alimentos	11
1.1.6.1. Enfermedades transmitidas por alimentos	12
1.1.6.2. Condiciones del personal que manipula alimentos	13
CAPITULO II	14
2.- Trabajo de campo	14
2.1. Diseño metodológico	14
2.1.2. Investigación exploratoria	14
2.2. Población	14
2.2.1. Muestra	15

2.3. Encuesta aplicada a clientes de hostales	15
2.4. Entrevista a 2 administradores de hostales	17
2.4.1. Análisis cruzado de la información	18
CAPITULO III	19
3.- Título de la propuesta	19
3.1. Justificación	19
3.2. Objetivos	19
3.2.1. Objetivo general	20
3.3. Sustento teórico de la propuesta	20
3.3.1. El almacenamiento de los alimentos	20
3.3.1.1. Formas correctas de almacenamiento	20
3.3.1.1.1. Almacenamiento en seco	21
3.3.1.1.2. Almacenamiento en frio	21
3.3.1.1.2.1. ¿Qué hacer?	21
3.3.1.1.2.2. ¿Qué no hacer?	21
3.3.1.1.3. Almacenamiento congelado	22
3.3.1.1.3.1. ¿Qué hacer?	22
3.3.2. Practica de manipulación de alimentos	22
3.3.2.1. Vías de contaminación	22
3.3.2.1.1. Contaminación cruzada entre alimentos	24
3.3.2.1.1.1. ¿Por qué se debe hacer?	24
3.3.2.1.1.2. ¿Cómo evitarlo?	24
3.3.2.1.1.2.1. Desinfección de pisos	24
3.3.2.1.1.2.2. Desinfección de utensilios de cocina	26
3.3.2.1.1.2.2.1. Procedimiento de un adecuado lavado de manos	27
3.3.3. Las buenas prácticas manufactura	27
3.3.3.1. Higiene de los alimentos	28
3.3.3.1.1. Vestimenta del personal	29
3.3.3.1.1.1. Aspectos físicos del personal de cocina	29
3.3.3.1.1.2. Aspectos físicos del administrador	30
3.3.3.1.1.3. Aspectos físicos de otro personal	31
3.3.3.1.1.3.1. Personal de recepción	31
3.3.3.1.1.3.2. Personal de mantenimiento	32
3.3.4. Almacenamiento de productos de limpieza	33

3.3.4.1. Elementos de aseo	33
3.3.4.2. Productos de limpieza	33
3.3.4.3. Elementos de uso	33
3.3.4.5. Los peligros y cuidados de limpieza	33
3.3.5. Tratamiento dado a residuos y desechos	34
3.4. Impacto de la aplicación de la propuesta	35
3.5. Glosario de términos	35
Conclusiones	37
Recomendaciones	38
Bibliografía	39
Anexos	42
Anexo A	42
Anexo B	46
Anexo C	50

INDICE DE TABLAS

Tabla # 1. Cumplimiento del programa de limpieza	26
Tabla # 2. Procedimiento para un adecuado lavado de manos	27
Tabla # 3. Aspectos generales sobre desechos	34

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se justifica por la carencia de un manual de procedimientos para el área de alimentos y bebidas que dirija, coordine y mejore los procesos de producción en los hostales de la ciudad de Bahía de Caráquez, teniendo en cuenta que el cliente siempre tiene la razón, se ha constatado de quejas constantes por la falta de calidad en los alimentos y bebidas que los usuarios consumen en estos locales y que no se garantiza el producto final con alguna norma de seguridad para los usuarios frecuentes

Entendiendo que un Manual de Procedimientos es un documento en el que se compilan o agrupan las diferentes operaciones necesarias para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

Según (Torres, 2014) menciona que el manual de procedimiento es un documento que contiene de forma metódica, los pasos y operaciones que debe seguirse para la realización de las funciones del área administrativa.

La existencia de una organización implica la necesidad de planificar y organizar todos los procesos (internos y externos) en los que interviene la empresa. Un manual de procedimientos es de gran ayuda, incluso para una adecuada evolución del negocio. (Pymes, 2014)

El encargado de recibir los bienes de consumo (productos, materia prima, etc.) firmará y sellará la factura original del proveedor con la leyenda de “Almacén”, cuando dichos productos ingresen al almacén del comedor; o en su caso con la leyenda de “Gasto” cuando éstos sean proporcionados o utilizados de manera inmediata para preparar los alimentos y bebidas requeridos

Todos los procesos que demanda la norma técnica para la preparación de alimentos no son seguidos de manera profesional entre los restaurantes de la localidad, por esta razón se propone una medida emergente para que se garantice el producto final que consume el cliente potencial en uno de los restaurantes de la ciudad, dada las falencias que existen en el control de la venta de alimentos por parte del Ministerio de Salud Pública, se considera que los organismos de control son los llamados a garantizar un producto de primer orden entre los consumidores.

Revisando los archivos de la ULEAM se ha encontrado temas de investigación anteriores relacionados con una de las variables de la estudiante Karina Salazar cuyo tema indica, “ Análisis de la manipulación de los alimentos y bebidas en los restaurantes de Bahía de Caráquez y Leónidas Plaza y su incidencia en la categorización ofertada hacia los consumidores periodo 2012, donde una de sus variables como es la manipulación de alimentos es investigada entre los vendedores de comida en estos dos sectores.

El **Diseño teórico** está constituido por el problema científico que se manifiesta de la siguiente manera: falta de un manual de procedimientos para el área de alimentos y bebidas en hostales de Bahía de Caráquez.

El **objeto** de estudio es la elaboración de un manual de procedimiento

La relación entre el problema, el objeto y el objetivo permite determinar cómo **campo** de investigación lo siguiente: Área de alimentos y bebidas

El **Objetivo** es: Elaborar un Manual de Procedimientos para el área de alimentos y bebidas en los hostales de la ciudad de Bahía de Caráquez

La **Hipótesis** se enuncia como: ¿Con la elaboración de un manual de procedimientos para el área de alimentos y bebidas, se verá mejorada la calidad del producto final entre los hostales de la ciudad de Bahía de Caráquez?

Las Variables conceptuales son: **Variable independiente.** - Manual de procedimientos. - 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. (Gómez, Giovanni. 2001)

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Variable dependiente. - Área de Alimentos y Bebidas. - Al sector gastronómico de un establecimiento hotelero se conoce como el Departamento de Alimentos y Bebidas A&B, abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio o la venta.

El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, a la vez con habitaciones, las conferencias y reuniones en los salones destinados a este efecto son uno de los principales responsables de la alta ocupación en esta área de servicio. (Pérez, María. 2010.)

El Departamento de Alimentos & Bebidas de un hostel es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward. También es un sector que emplea a una importante dotación numérica de personal.

Las **Tareas científicas** se expresan de la siguiente manera:

- ✚ Analizar conceptos y teorías sobre procedimientos en alimentos y bebidas
- ✚ Evaluar los procedimientos que utiliza los hostales para mejorar la calidad de los productos de salida y entrada
- ✚ Elaborar un Manual de Procedimiento para la producción de alimentos y bebidas de calidad en los hostales de Bahía de Caráquez.

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

Investigación Histórica lógica que permitió conocer antecedentes de los usuarios que arriban a consumir productos en los hostales señalados.

El tipo de investigación a realizarse fue correlacional ya que relaciona las variables causas – efectos como es un Manual de Procedimientos sobre el departamento de A y B.

En el presente proyecto se utilizaron las siguientes **técnicas e instrumentos**:

Lectura científica. - Como fuente de información bibliográfica para realizar la conceptualización del Marco Teórico.

Encuesta. - Se aplicó a los usuarios consumidores y administradores de los hostales señalados

Entrevistas. - Permitted conseguir información obtenida de los usuarios y administradores de los hostales señalados para el efecto.

CAPITULO I

1.- MARCO TEÓRICO

1.1. Manual de Procedimiento. - Concepto

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. (Heckin, Henry. 2017)

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

1.1.1. Los manuales de las empresas Hoteleras.

La existencia de una organización implica la necesidad de planificar y organizar todos los procesos (interno y externos) en los que interviene la empresa. Un manual de procedimientos es de gran ayuda, incluso para una adecuada evolución del negocio.

Cualquier empresa, independientemente de su tamaño, debería proveerse de un manual de procedimientos, entendiendo como tal aquel documento (o documentos) que permitan estandarizar los sistemas de trabajo de todos los departamentos y actividades que realizan los miembros del equipo y que también ha de regir en la relación con las personas externas de la empresa (proveedores, clientes, etc.). (Pymes, 2014)

Más allá de que puedan, y de hecho sucederá, producirse cambios constantes en la manera de trabajar, la empresa siempre debe fijar unos criterios estables que permitan a los trabajadores saber cómo deben actuar en el día a día y cuál es el cauce a seguir en cada situación.

1.1.2. Ventajas de un manual de procedimientos para los hostales

Lógicamente la elaboración de estos documentos permite una optimización del cumplimiento de las atribuciones de cada miembro de la organización, de manera particular, y de cada una de las unidades que forman la empresa, en general.

Sirve para dar conocimiento a todos de cuáles son las pautas a seguir; de las obligaciones, derechos y responsabilidades de cada uno. Se pone de manifiesto y se comunica de forma clara todos los aspectos necesarios para que cada persona pueda desempeñar de manera adecuada su labor. (Aguilar, M. 2010)

Además, sirve para poner en situación a las personas que se incorporan a la empresa y que éstas tengan una información general y particular de cómo funciona la organización.

1.1.3. El proceso de elaboración de un Manual de Procedimientos para el área de Alimentos y Bebidas para los hostales.

Todas las empresas tienen sus normas. Tanto desde el punto de vista productivo, como en la parte administrativa o comercial se suelen establecer una serie de criterios por los que las personas involucradas en esas actividades saben cómo comportarse y la manera en la que tienen que desempeñar sus tareas. Sin embargo, en muchos casos estas normas no se plasman por escrito, lo que puede llevar a equívocos o generar conflictos entre las partes. (Diamon, Susan. 1983)

La elaboración por escrito de estos manuales debe llevarse a cabo en función de unas normas generales y otras que afecten a partes específicas de la organización. Se deben definir procesos, normas, criterios organizativos, formas de contacto y comunicación entre las personas involucradas y todos aquellos otros aspectos necesarios.

La elaboración de los manuales no debe ser sólo tarea de la dirección. Más allá de que generalmente la dirección es la que marca las normas generales de actuación, se debe incorporar a la tarea de la elaboración de estos documentos a un representante (como mínimo) de cada unidad organizativa de la empresa, tanto para que pueda aportar ideas al respecto como para que pueda conocer el porqué de las normas incluidas y pueda transmitirlo adecuadamente a quienes tengan que ponerlas en práctica.

1.1.4. El control interno dentro de los hostales

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. (Chacon, Vladimir. 2002)

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la empresa. Dentro de este orden de ideas, (Catácora, 1996:238), expresa que el control interno:

“Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

1.1.4.1. La importancia del control interno en el hotelería

El Control Interno es la base donde descansan gran parte de las actividades y operaciones del hotel, y está diseñado para facilitar la consecución de los siguientes objetivos: la eficacia y las eficiencias de las operaciones; la confiabilidad de la información financiera; y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas internas. Dicho proceso es ejecutado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal del hotel, por lo que todas las áreas del hotel deben contar con este tipo de controles, desde la reservación de las habitaciones hasta el mantenimiento, brindando así un grado de seguridad razonable a la conducción del negocio. (U,K. 2017)

1.1.4.1.1. Sistema de Control Interno consta de los siguientes objetivos:

- ✚ Proteger sus activos contra despilfarro, fraude o ineficiencia.
- ✚ Asegurar la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales.
- ✚ Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía.
- ✚ Evaluar en forma permanente el nivel de rendimiento en las distintas áreas de la empresa.
- ✚ Permitir la preparación de Estados Financieros ajustados a las normas de información financiera.

Entre los principios básicos del control interno está el impedir que una sola persona maneje todas las fases por las cuales pasa una transacción, desde el principio hasta el final. Cuando las operaciones de los hoteles se organizan de forma tal que dos o más empleados intervienen en cada transacción, la posibilidad de fraude se reduce y el trabajo de una persona controla la exactitud del trabajo de la otra.

La eficiencia del control interno dependerá del conocimiento que los empleados tengan de los procedimientos y las políticas de la empresa, por lo que, primordialmente, requiere de empleados competentes en todas las áreas.

¿Cómo se hace una revisión de control interno de una organización? Para lograr un mejor control se parte de la elaboración de un mapa de riesgos, ya que conociendo los mismos se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos. Existen diferentes tipos de mapa de riesgos: los preventivo/correctivos; los manuales/automatizados o informáticos; y los gerenciales o directivos. Posteriormente, se debe dar un seguimiento permanente a dichos reportes, de manera que resulten medibles.

Es recomendable contar con un “Manual de control interno”, el cual sirve como un medio de consulta permanente para las personas encargadas de la operación, teniendo a su alcance el conocimiento de las políticas, procedimientos y tareas específicas a desarrollar.

¿Quién debe realizar la inspección del control interno de una organización? Generalmente se requiere de una persona que no esté relacionada directamente con el proceso de las funciones de la empresa, por lo que esta función es llevada a cabo casi siempre por un auditor externo o personal corporativo.

¿Qué se recomienda para lograr un mejor manejo del control interno de una organización? Se recomienda realizar revisiones periódicas de los siguientes rubros:

1.1.5. Los manuales en empresas de alimentos dentro de los hostales

Elaborar un manual de operaciones para tu restaurante, te ayudará a crear uno de los activos más importantes de cualquier restaurante: la constancia.

Y la Constancia = Dinero

Un manual de operaciones para un restaurante se basa en crear un sistema de procedimientos estándares diarios de rutina, es decir plasmar en un sistema todo lo que se hace paso a paso en tu negocio, de tal forma que se convierta en una rutina y se pueda seguir previa capacitación al pie de la letra y así estandarizar tanto las recetas de su restaurante como el servicio de los meseros casi de forma automatizada. (Billy, W. 2017)

1.1.5.1. Beneficios de un sistema:

- ✚ Te ayudará a salir rápido de una fase improductiva.
- ✚ Reduce rápidamente la desorganización y la confusión que se genera durante el arranque de cualquier restaurante.

- ✚ Atraerá y mantendrá empleados de calidad en tu Restaurante.
- ✚ La gente desea trabajar para las compañías que son organizadas y serias en lo que hacen.

Esto significa crear un sistema de reclutamiento, entrevista y selección de personal y al mismo tiempo apoyar a nuevos trabajadores con la descripción de sus funciones.

1.1.6. La manipulación de alimentos.

Manipular alimentos es un acto que, sin importar nuestro oficio, todos realizamos a diario. Bien sea como profesionales de la gastronomía, como amas de casa, ¡como expendedores...o como socios del Club del Trueque!

Muchas veces se cree que quienes preparan los alimentos son únicamente los operarios y supervisores de plantas, los chefs y cocineros en hoteles, confiterías o restaurantes, pero la verdad es que hay muchas otras personas que con su esfuerzo y trabajo pueden contribuir diariamente a que los alimentos que consumimos tengan una calidad higiénica que nos evite a todos el peligro de enfermedades. (OPS. 2017)

Todos hemos escuchado hablar de enfermedades como la diarrea y otras de tipo gastrointestinal, las cuales se presentan no por buena o mala suerte, sino por cuestiones de falta de higiene al preparar los alimentos. Las manos y uñas esconden gérmenes que se multiplican en los alimentos y son los que nos pueden causar las enfermedades.

Las enfermedades transmitidas por alimentos afectan a la población más susceptible como son niños, ancianos, mujeres embarazadas y personas enfermas y se sabe que cerca de dos terceras partes de las epidemias por esta causa, ocurren por consumo de alimentos en restaurantes, cafeterías, comedores escolares y en las mismas viviendas.

1.1.6.1. Enfermedades transmitidas por alimentos

Las Enfermedades Transmitidas por Alimentos, de acuerdo a las cifras que maneja la Organización Mundial de la Salud (OMS) constituyen uno de los problemas de salud más extendido en el mundo actual y son causa importante de reducción de la productividad y de ausencia laboral.

Una lista grande de gérmenes como bacterias, virus y parásitos son los principales causantes de las diarreas, que son la manifestación más frecuente de este tipo de enfermedades que son transmitidos al hombre por medio del alimento o del agua contaminada.

Es bueno tener en cuenta que las enfermedades que se describen adelante, no siempre se presentan tal cual acá se relata, ya que los síntomas pueden variar, dependiendo de la cantidad de alimento consumido, el estado de salud de la persona, la cantidad de bacterias o de toxina en el alimento y otros factores.

1.1.6.2. Condiciones del personal que manipula alimentos dentro de los hostales.

La causa principal de la contaminación de alimentos es la falta de higiene en la manipulación, las personas encargadas de esta labor ya que juegan un papel importante con sus actitudes para corregir esta situación. Es definitiva para evitar enfermedades y por lo tanto para la salud de nuestra comunidad.

Esto hace que el manipulador, practique reglas básicas que tienen que ver con su estado de salud, su higiene personal, su vestimenta y sus hábitos durante la manipulación de los alimentos. La correcta presentación y los hábitos higiénicos además de ayudar a prevenir las enfermedades, dan una sensación de seguridad al consumidor y en el caso de negocios de comida, significan un atractivo para el cliente. (Civerio, José. 2002)

Los especialistas afirman que la causa principal de contaminación de alimentos es la falta de higiene en la manipulación, las personas encargadas de esta labor juegan un papel importante con sus actitudes para corregir esta situación, es más su actitud responsable al manipular alimentos, es definitiva para evitar enfermedades y por tanto para la salud de la comunidad en general.

Esto hace que el manipulador, practique reglas básicas que tienen que ver con su estado de salud, su higiene personal, su vestimenta y sus hábitos durante la manipulación de los alimentos, la correcta presentación y los hábitos higiénicos además de ayudar a prevenir las enfermedades, dan una sensación de seguridad al consumidor y en el caso de los negocios de comida, significan un atractivo para el cliente.

CAPITULO II

2.- TRABAJO DE CAMPO

El presente diagnóstico se ha realizado con 30 consumidores que acuden a hostales por comida y bebida y poder estudiar de cerca la percepción que tienen los clientes cuando acuden hacia estos negocios, también se realizó dos entrevistas para vigilar a los responsables de alimentos y bebidas de las operaciones que realizan en sus respectivas áreas.

2.1. Diseño metodológico

La modalidad de investigación fue de carácter bibliográfico. Las fuentes de información serán fundamentadas. Se utilizarán como instrumentos los antecedentes de otros procedimientos que hayan sido aplicados en empresas de alimentos y bebidas.

2.1.2. Investigación exploratoria y la descriptiva.

Las mismas que permitieron detectar las respuestas a los interrogantes. Toda vez que el nivel exploratorio constituye el nivel inferior de la investigación porque pone al investigador en contacto con la realidad a auscultar sobre la que se realiza una investigación sistemática y profunda.

2.2. Población

Población. - La población para la presente investigación la constituyeron todos los usuarios que consumen en los hostales señalados para la presente investigación y propuesta de mejora

2.2.1. Muestra. -

- ✚ Sabemos bien que en Ecuador contamos con temporada alta, media y baja, por eso tome como muestra 30 consumidores en el Hostal Coco Bongo perteneciente a la Ciudad de Bahía de Caráquez para poder emplearle las encuestas.
- ✚ 2 entrevistas

2.3. Encuesta aplicada a clientes que acuden a hostales. 30 clientes

1.- ¿Qué busca usted al momento de seleccionar un restaurante para salir a comer?

Observando la pregunta número 1, el 23% de los clientes encuestados encuentran al precio como un factor principal para decidir el restaurante a visitar, pero el 30% busca por la calidad que sobrepasa su satisfacción y confianza y que los hace regresar continuamente. También el 10% lo hace por experiencia puesto que aunque ciertas modalidades parezcan ser responsabilidad de ellos como clientes el restaurante facilita su práctica y lo hace memorable dejando así una estrategia para aumentar visitas a su local y el 20% acude por el servicio que le brindan con normalidad y esto tiene que ver con el respeto, eficiencia, cordialidad por parte del personal a la hora de tratar a los clientes que acuden al local seguido del 17% que prefiere asistir por la cercanía acorde al lugar donde se encuentra.

2.- ¿Cree usted que el producto que se sirve en el restaurante de su elección, garantiza la calidad por el precio ofertado?

Considerando la pregunta número 2, la totalidad del 100% afirma que el producto que se sirve en el restaurante de su elección si garantiza la calidad por el precio ofertado primeramente tomando en cuenta que los precios varían dependiendo de sus necesidades, gustos y poder adquisitivo pero para llegar a esto los clientes a la hora de escoger toman en cuenta el sabor con la buena

atención y muchas veces dejan el aspecto de precio a un lado para que de esta forma el restaurante se enfoque mas no solo por vender sino por aumentar la calidad del menú y los servicios que prestan.

3.- ¿Ha tenido inconvenientes estomacales por consumir productos en malas condiciones?

Revisando la pregunta número 3, en su mayor parte el 40% ha tenido problemas estomacales por consumir productos en malas condiciones por lo que se pide incorporar un método de capacitación para el personal que aplique reglas de limpieza y mejorar los mecanismos de vigilancia higiénica seguido de un 20% que ha presentado vómitos, también un 7% ha presentado salmonelosis porque descuidan la correcta manipulación y conservación de los alimentos terminando con el 33% que han adquirido diarreas y una de sus causas puede ser por no tener tiempo de cocer bien los alimentos u olvidarlos a temperatura ambiente entre otras.

4.- ¿Cuál sería su nivel de aceptación en los cocteles preparados con licores de diferentes calidades?

Observando la pregunta número 4, podemos acotar que el 60% admite un nivel medio de aceptación en las bebidas preparadas con licores de diferentes calidades porque no saben qué tipo de licor están ingiriendo, si es adulterado y muchas veces por lo general pueden causar problemas graves en la salud como la intoxicación, pero hay un 30% que dan un nivel alto de aprobación porque existen bebidas que tienen un valioso nivel de concentración o añejamiento si por bien decirlo lo fermentan por mucho tiempo y existen clientes que desean degustar o distinguir variedad y calidad de bebidas, en el 7% de los clientes consumidores de bebidas alcohólicas no prestan mucho interés a ciertos licores porque saben que su grado de alcohol es mínimo y por ende no afectara su salud; seguido del nivel bajo con un 3% que no tienen casi nada de concentración y no les causa ningún efecto dañino sino tan solo como para acompañar en momentos gratos entre amigos.

2.4. Entrevista a 2 administradores de hostales en Bahía de Caráquez

Durante la entrevista que se realizó a los administradores de los hostales estas fueron sus opiniones en cuanto a la preparación de alimentos y bebidas en sus respectivos lugares de trabajo.

Uno de los entrevistado afirmo que, si cuenta con un manual para seguir las instrucciones de forma correcta, pero otro local su administrador afirmo que los clientes que se hospedan solo se les ofrece desayuno nada más y afirma que el local no tiene un manual de procedimiento para el área de alimentos y bebidas

Otra de sus respuestas del entrevistado fue que cuando se preparara un alimento del menú, tienen que acudir a recetas escritas, ya que el dueño tiene condiciones estrictas para seguir pautas para que el producto final sea excelente, también afirma que se sigue la receta tradicional para hacer un desayuno americano o continental y no tienen una receta específica para la elaboración de los mismos

El administrador en su respuesta afirma que, si utiliza en la medida posible alimentos de primera calidad mejorando de forma significativa el producto a salir, que la materia prima fresca, ya que el mercado queda bastante cerca para hacer las compras temprano sin ningún problema y el abastecimiento es diariamente.

Las opciones en los hostales en la actualidad son para vegetarianos y personas que no comen gluten, es decir se adaptan a la necesidad del consumidor, hasta el momento el cocinero afirma que no ha tenido usuarios enfermos por consumir alimentos malos o producidos en su empresa

Finalmente, los entrevistados afirman que usan refrigeradora para almacenar sus productos, los mismos que adquieren casi todos los días en el mercado y no los guardan por largo tiempo.

2.4.1. Análisis cruzado de la información.

Las preguntas realizadas a los administradores y encargados de los alimentos y bebidas de los respectivos hostales afirman que tienen mucho cuidado con el proceso de manipulación de alimentos y bebidas, mencionan también que todos los alimentos los sirven frescos, y no cuentan con un manual de procedimiento para asegurar la calidad de los mismos, aquí es donde se plantea de manera fundamental que se elabore un manual que se ajuste a las necesidades de cada hostel, pues para esto es fundamental recoger todas las opiniones de las empresas involucradas, entre ellos están los negocios de hospedaje que dentro de su precio brindan alimentos y bebidas a los usuarios nacionales y extranjeros brindándoles alimentos que sean frescos y no perjudiquen de alguna manera a los clientes.

CAPITULO III

3.-Manual para el área de alimentos y bebidas de hostales de Bahía de Caráquez

3.1. Justificación.

El presente trabajo se justifica por la importancia de ceder Manual de Con los resultados obtenidos de las preguntas 3 y 4 respectivamente, se observa que es fundamental elaborar un manual de funciones para el departamento de alimentos y bebidas en el hostel, el diseño e información con el que se constituirá el trabajo, servirá para los cocineros empleen mecanismos de cuidado y protección al momento de preparar los alimentos, la calidad de productos como parte de las estrategias de ventas y mejoras económicas de la actividad, pues para esto se presenta un manual para alimentos y bebidas que fundamente la certificación de alimentos seguros dentro de sus instalaciones.

Hay que tomar en cuenta que el manual es un resumen de actividades que deben responsabilizarse cada uno de los dueños, administradores y jefes de cocina, si no aplican las normas básicas de cuidados, los productos no tienen la garantía a la hora de salir de sus respectivas cocinas, pues para esto se establece normas y procesos que van desde la vestimenta hasta el lavado de manos.

3.2. Objetivos.

3.2.1. Objetivo general.

1. Elaborar un Manual para el área de alimentos y bebidas de hostales de Bahía de Caráquez.

3.2.2. Objetivos específicos

- Elaborar el Manual en base a las realidades de los hostales Coco bongo y Xanadu.
- Se requiere que el personal de los hostales antes mencionados asuma su rol de manera responsable.

3.3. Sustento teórico de la propuesta.

3.3.1. El Almacenamiento de los Alimentos

Para el correcto almacenamiento se tiene que tener en cuenta que hay algunos productos que se conservan en ambiente natural, otros necesitan de refrigeración.

3.3.1.1. Formas correctas de Almacenamiento:

1. Productos perecibles
 - Vegetales
 - Carnes
 - Frutas
 - lácteos
2. Productos semi perecibles
 - Frutos secos
 - Tubérculos
3. Otros
 - Enlatados
 - Productos en cartón
 - Harina
 - Azúcar
 - Fuente: (Jahén, 2017)

3.3.1.1.1. Almacenamiento en seco

Para almacenar productos en seco tales como Café, nueces, galletas y otros alimentos no perecederos, hay que guardarlos en recipientes plásticos en lugares limpios, ventilados y protegidos de la luz solar ya que esta puede hacer perecer el producto.

Pasos a Seguir:

- Mantener la infraestructura de almacenamiento limpia, seca y ordenada.
- Ordenar en pilas o estibas con separación mínima de 60 centímetros con respecto a las paredes.
- Almacenar sobre paletas o tarimas elevadas del piso por lo menos 15cm de manera que se permita la inspección, limpieza y fumigación.

3.3.1.1.2. Almacenamiento en frío

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

3.3.1.1.2.1. ¿QUE HACER?

- Almacenar sobre estibas o estantes en material sanitario.
- Guardar los alimentos ácidos en vasijas de peltre, vidrio, o porcelana, nunca en vasijas de aluminio o cobre.

3.3.1.1.2.2. ¿QUE NO HACER?

- No almacenar los alimentos directamente sobre el piso del cuarto frío
- No conservar en refrigeración alimentos calientes, pues esto eleva la temperatura interna del refrigerador, lo que estimula el crecimiento bacteriano.

3.3.1.1.3. Almacenamiento congelado

Los alimentos congelados 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.

3.3.1.1.3.1. ¿QUE HACER?

- Mantener el interior del congelador limpio y lavar frecuentemente sus superficies.
- Asegurarse de que las puertas del congelador cierran correctamente y establezca un sistema de inspección periódico
- 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. (Almonte, 2016)

3.3.2. Prácticas de manipulación de Alimentos

Manipular alimentos es un acto que, sin importar nuestro oficio, todos realizamos a diario. Bien sea como profesionales de gastronomía o cualquier persona.

3.3.2.1. Vías de contaminación

Las bacterias patógenas involucradas se encuentran en el intestino del hombre y se eliminan con las heces.

Los gérmenes pueden pasar a los alimentos de diversas formas:



<p style="text-align: center;">Directamente</p>	<p>Existen gérmenes productores de enfermedades transmisibles por alimentos que se encuentran en la nasofaringe, piel y folículos pilosos, estos pueden pasar al alimento al hablar, toser, etc. A través del contacto de heridas e infecciones cutáneas con los alimentos, en ese caso se deberá utilizar vendajes impermeables o de ser posible abstenerse de manipular los alimentos.</p>
<p style="text-align: center;">A través de las manos</p>	<p>Las uñas son especialmente peligrosas, sobre todo después de usar el servicio sanitario por la gran cantidad de bacterias presentes en las heces.</p>
<p style="text-align: center;">A través de agua</p>	<p>Por la utilización de agua no potable para el enjuague o preparación de alimentos.</p>
<p style="text-align: center;">A través de insectos y otros animales</p>	<p>Los animales son transportadores de gérmenes que pueden contaminar los alimentos, especialmente las moscas, que se posan en excremento, basuras, etc.</p>

<p>A través de los utensilios</p>	<p>por platos o cubiertos mal lavados, o ropa no higienizada que transporte gñermenes a las áreas de elaboración. En función de ello, seguidamente se muestran algunas reglas generales para el cuidado del aspecto del personal que brinda el servicio, dígase meseros, dependientes, etc.</p> <p>En función de los anteiores elementos, seguidamente se abordan aspectos sobre la higiene y presencia de los empleados para ofrecer un servicio de calidad y el ofrecimiento de un producto seguro.</p>
--	---

Fuente: (Turismo & Cotelco, s.f.)

Elaboración (Química, 2016)

3.3.2.1.1. Contaminación cruzada entre alimentos

Esta contaminación sucede cuando algunos alimentos se mezclan por el desconocimiento en almacenamiento, en relación directa con alimentos crudos y cocinados los mismos que transmiten microorganismos a otros productos y generan contaminación.

3.3.2.1.1.1. ¿Por qué se debe hacer?

Los alimentos crudos pueden tener una serie de microorganismos. Una limpieza de utensilios disminuye el riesgo de contaminarse el producto.

3.3.2.1.1.2. ¿Cómo evitarlo?

3.3.2.1.1.2.1. Desinfección de pisos

La limpieza en los hostales es de vital importancia debido a que de allí parte la inocuidad de un producto.

Para limpiar los pisos, dependiendo de cuál tipo sea este se puede utilizar los desinfectantes acordes al material.

En este caso tomaremos de ejemplo un piso con baldosa debido a que en los hostales de la Ciudad de Bahía de Caráquez los establecimientos usan más este material para sus pisos porque pueden ser baldeados fácilmente.

Para la limpieza del piso hay algunos pasos a seguir:

- Barrer el lugar que se va a limpiar
- Mezclar en un recipiente agua, detergente o shampoo para pisos
- Humedecer un trapeador para frotarlo encima de la baldosa
- Trapear el tiempo que crea necesario o vea que está limpio
- Si tiene alguna mancha, limpie con un cepillo de lavar ropa
- Luego de trapear no hay que olvidar colocar un letrero de precaución porque esta húmedo el suelo.
- Limpia bien el trapeador
- Guardar en un lugar donde sea fácil de secar.

Es importante la verificación por parte del administrador comprobar si el piso está bien limpio.

La desinfección de los locales, equipos utensilios, así como de la higiene del personal, para ellos se propone la utilización de la lista de chequeo que se muestra seguidamente.

En la tabla número 1 encontraremos el cumplimiento del programa de limpieza y desinfección.

Tabla 1. Cumplimiento del programa de limpieza y desinfección

Aspectos	Cumple	No cumple	Observaciones
Los pisos se encuentran limpios, sin residuos, al igual que techos y paredes.			
Las mesas se encuentran limpias y desinfectadas antes de iniciar la jornada.			
Los equipos se encuentran limpios y desinfectados antes de iniciar la jornada laboral			
Los utensilios se encuentran limpios y desinfectados antes de iniciar el proceso (ollas, cuchillos, cucharas, etc)			
El personal se presenta con dotación completa y limpia a su puesto de trabajo.			
El personal tiene uñas cortas y limpias, correcto uso del maquillaje y no uso de joyas durante la actividad.			
Los vestuarios y servicios sanitarios se encuentran limpios			
Fecha:			
Responsable:			
Firma			

3.3.2.1.1.2.2. Desinfección de utensilios de cocina

Por otro lado, desinfectar utensilios de cocina es necesario para evitar la contaminación cruzada entre alimentos crudos y cocidos. Un método de desinfección rápido y eficaz es el alcohol: lo tenemos que aplicar luego de haber lavado los utensilios. También se puede poner en una olla, cubiertos con agua, y hervir por 15 minutos. Luego hay que esperar a que el agua se enfríe, retíralos de la olla y secarlos con una toalla limpia (Unilever, 2018)



Fuente: (Tentaciones, 2011)

En la tabla número 2 se refleja el correcto uso de lavado de manos que es un paso importante al momento de preparar alimentos.

3.3.2.1.1.2.2.1. Tabla 2, Procedimiento para un adecuado lavado de manos

<p>Use agua potable al ambiente</p> 	<p>Moje las manos con agua y colóquese jabón</p> 	<p>Frote sus manos por unos 20 segundos y límpiese debajo de las uñas</p> 
<p>Enjuáguese bien con agua potable</p> 	<p>Séquese las manos con la toalla respectiva.</p> 	<p>Use gel antibacterial después de lavarse las manos.</p> 

Fuente Visual: (Contreras, 2014)

3.3.3. Las buenas prácticas manufactura (B.P.M.)

Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

3.3.3.1. Higiene de los alimentos:

Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la seguridad, limpieza, y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo.

En función de lo anterior, el presente manual se enfoca al cuidado de las normas de higiene y manipulación de alimentos, así como las funciones y requisitos para el ofrecimiento de un buen servicio en el área de alimentos y bebidas.

3.3.3.1.1. Vestimenta del personal

3.3.3.1.1.1. Aspectos físicos del personal de cocina

Parte Superior:

Cabeza:

- Usar un gorro
- Mallas redecilla para la cabeza
- Usar un delantal a la cintura

- Usar una camiseta de color negro, la cual tiene que ser diferente al resto del personal, ya que cada área del hostel cuenta con diferentes cargos.

Manos:

- Usar guantes de látex para proteger la inocuidad del alimento

Boca

- Usar mascarilla para proteger que caiga al alimento algún tipo de sustancia no deseada.

Parte Superior:

Pies:

- Usar zapatos a su elección, preferible que sean tipo Crocs.



Fuente: (Turismo & Cotelco, s.f.)

Elaboración: (Global, 2014)

3.3.3.1.1.2. Aspectos físicos del administrador

Usos:

Parte superior:

Torso:

- Usar una camiseta de color verde con el logotipo del establecimiento en lado derecho y el Cargo que le corresponde en lado izquierdo así esto nos permitirá que el cliente o huésped lo pueda identificar.

Parte Inferior:

- Pantalón jean a su elección

- Zapatos a su elección



Fuente: (Turismo & Cotelco, s.f.)

Elaboración: Propia

3.3.3.1.1.3. Aspectos físicos de otro personal

3.3.3.1.1.3.1. Personal de recepción

Usos:

Parte superior:

Cabeza:

- Usar una malla redecilla para el momento de servir algún alimento no vaya a caer ningún cabello al plato.
- Pantalón jean a su elección
- Zapatos a su elección

Torso:

- Usar una camiseta de color verde con el logotipo del establecimiento en lado derecho y el Cargo que le corresponde en lado izquierdo

Parte inferior:

- Pantalón jean a su elección

- Si la persona a cargo de la recepción trabaja directamente sirviendo alimentos se le recomienda usar un delantal altura de cintura.
- Usar zapatos a su elección



Fuente: (Turismo & Cotelco, s.f.)

Elaboración: Propia



Fuente: (Turismo & Cotelco, s.f.)

Elaboración: (Global, 2014)

3.3.3.1.1.3.2. Personal de Mantenimiento

Usos:

Parte superior:

Cabeza:

- Usar un casco para protección

Ojos y cara

- Anteojos protectores
- Lentes con lunas resistentes a impactos
- Pantallas protectoras provistas de filtro
- Caretas transparentes para proteger de impactos de partículas
- Macara de soldador

Oídos

- Tapones
- Orejeras



Fuente: (Hugalde, 2017)

Nariz y boca

- Respiradores de filtro mecánico
- Mascarillas

Torso:

- Usar una camiseta de color rojo con el logotipo del establecimiento en lado derecho y el Cargo que le corresponde en lado izquierdo

Manos

- Guantes de cuero o lona
- Guantes aislantes (Paritarios.cl, s.f.)

Parte inferior:

- Mandiles de asbesto
- Zapatos deportivos o botas

3.3.4. Almacenamiento de productos de limpieza

Los plaguicidas, detergentes, desinfectantes y otras sustancias peligrosas que por necesidades de uso se encuentren dentro del servicio de alimentación, deben etiquetarse adecuadamente con un rótulo en que se informe sobre su toxicidad y empleo.

3.3.4.1. Elementos de Aseo:

- Escobas
- Trapeadores
- Recogedores
- Aspiradora
- Cepillo para inodoro
- Baldes o cubetas de agua



3.3.4.2. Productos de Limpieza:

- Hipoclorito de sodio
- Detergente

- Desinfectantes

3.3.4.3. Elementos de Uso:

- Mascarillas
- Guantes de goma

3.3.4.5. Los peligros y cuidados en la limpieza:

- Usar guantes para manipular los productos de limpieza.
- Identificar los envases correctamente.
- No mezclar los productos, por ejemplo: amoníaco y lejía despiden gases tóxicos nocivos para la salud y el medioambiente.
- Cuando utilice productos fuertes, ventile bien el ambiente de trabajo, si no hay ventilación tome la precaución de salir de vez en cuando para renovar aire.
- Tomar precauciones en el momento de realizar las tareas domésticas

3.3.5. Tratamiento dado a los residuos y desechos de la elaboración y consumo de alimentos.

En la tabla 3 se sintetizan los aspectos generales a considerar al respecto.

Tabla 3 Aspectos generales sobre tratamiento de desechos

	<p>¿Qué se debe hacer?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recoger la basura en recipientes de materiales fáciles de limpiar e impermeables que dispongan de tapa que cierre herméticamente de manera automática. • Colocar una bolsa de plástico en el interior del recipiente, de un solo uso. • Las bolsas de basura de deben sacar cada vez que están llenas y en todo caso diariamente.
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Los recipientes se deben desinfectar cada vez que se vacíen y como mínimo, una vez al día. <p>3. Después de manipular o sacar la basura se debe lavar las manos</p>
	<p>¿Por qué se debe hacer?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para prevenir la multiplicación de microorganismos se convierte en un foco de contaminación de los alimentos.
	<p>¿Cómo se debe hacer?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar en puntos de fácil acceso, pero que no supongan un riesgo de contacto con los alimentos <p>Luego que las bolsas se deben retirar y depositar en un espacio destinado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almacenar las bolsas en el depósito provisionalmente hasta que sean recogidas por el carro recolector de basura. • Limpiar los recipientes con agua potable al ambiente y detergente. • Desinfectar recipientes.

Fuente: (123RF, 2018)

3.4. Impacto de la aplicación de la propuesta.

La presente propuesta causara un impacto positivo entre las empresas que ofertan alimentos y bebidas de los hoteles y hostales en la ciudad de Bahía de Caráquez, por esta razón es fundamental la inserción de un manual que guíe la forma de manipular alimentos y bebidas en el sector gastronómico y con esto mejorar de forma significativa la calidad de los productos de salida hacia el consumidor final.

3.5. Glosario de términos

Alimento:

Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrimentos y la energía necesaria para el desarrollo de los procesos biológicos.

Alimento adulterado:

El alimento adulterado es aquel al cual se le hayan sustituido parte de los elementos constituyentes, remplazándolos o no por otras sustancias.

Alimento alterado:

Alimento que sufre modificación o degradación, parcial o total de los constituyentes que le son propios, por agentes físicos, químicos, biológicos

Higiene de los alimentos:

Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la seguridad, limpieza y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo. (Turismo & Cotelco, s.f.)

Inocuidad de Alimento:

Un alimento inocuo es la garantía de que no causará daño al consumidor cuando el mismo sea preparado o ingerido, de acuerdo con los requisitos higiénico-sanitarios.

La inocuidad alimentaria es un proceso que asegura la calidad en la producción y elaboración de los productos alimentarios. Garantiza la obtención de alimentos sanos, nutritivos y libres de peligros para el consumo de la población (Panalimentos, 2002)

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones:

1. Por los resultados obtenidos en el trabajo de campo se puede concluir que el 30% de los consumidores buscan alimentos de calidad sin importar el precio que pagan por el producto a consumir.
2. La pregunta 1 de los usuarios afirman que la calidad es un factor fundamental cuando se consume alimentos limpios y sin contaminación, y esto esperan de los negocios de comida en hostales.
3. Otro dato analizado durante el trabajo de campo es que un 7% de los usuarios han salido enfermos por consumir alimentos contaminados, aunque el dueño del hostel tenga un criterio diferente.
4. El 100% de los hostales encuestados afirman que un manual ayudaría en la manipulación de alimentos y bebidas, por lo que su desarrollo y aplicación será fundamental para los negocios de hospedajes y alimentos de la ciudad.
5. La falta de capacitación al personal de servicio es importante y no se ha desarrollado conforme a los objetivos de cada empresa, en especial en la manipulación de alimentos y bebidas

3.6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda la utilización de este Manual como una práctica diaria en el desarrollo de las actividades que tienen lugar en las áreas de A+B de los hostales implicados.
2. Se sugiere cuidar la calidad de los alimentos que se venden en el negocio y para esto es importante cuidar las compras y adquisiciones de los productos que se expenden.
3. Se debe realizar una correcta limpieza de las instalaciones y equipos según las propuestas hechas en este manual, para evitar el índice de clientes contaminados por alimentos mal cuidados
4. Efectuar un seguimiento adecuado al control de plagas, con el uso de las sustancias plaguicidas propuestas, monitorear los resultados de su aplicación mediante el registro propuesto, que aporte evidencia histórica sobre la efectividad de la utilización de dichos insecticidas.
5. Capacitar constantemente al personal para garantizar que estén informados y preparados sobre conceptos básicos de calidad del servicio y seguridad alimentaria, para que garanticen el ofrecimiento de un servicio valorado positivamente por los clientes.

Bibliografía

Aguilar, M. 2010. Estructura de un manual de organización. Primera edición México

Armendáriz Sanz, José Luis. Procesos de Cocina. España, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A, 2001.

Badui Dergal, Salvador. Química de los Alimentos. México, Longman de México Editores, S.A. de C.V, 1999.

Berry, Mary. Guía Básica de las Técnicas Culinarias. Barcelona, Naturart S.A, 1998.

Billy, X. 2007. Restaurantes exitosos. <http://www.menuspararestaurantes.com/manual-de-operaciones/>

Civera, Juan José y Nuria Pérez. Control de Aprovisionamiento de Materias Primas. España, Editorial Síntesis, S.A, 2002.

Codex Alimentarius y Seguridad Alimentaria. Bolivia, 2003.

Chacon Wladimir. (2002, Enero 26). Conceptos de control interno. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

Dávila, Carlos. 2001 teorías organizaciones y de administración. Primera edición, México

Diamon, Susan. 1983. Como preparar manuales administrativos. Nueva editorial interamericana. México

Fischer, Rene. El Desafío del Servicio. Santiago de Chile, 2003.

Grupo Micro cally. 2017. LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA HOTELERÍA. <https://www.microcalli.com/2017/02/16/123/>

Gallego, Jesús Felipe. Manual Práctico de Restaurante. Madrid, International Thomson Editores, 1998.

(Heckin, Henry. 2017). La necesidad de un manual de procedimiento. <http://www.bbvacontuempresa.es/a/la-necesidad-manual-procedimientos-la-empresa>

Hoff, Johan y Jules Janick. Los Alimentos. España, HERMANN BLUME, Ediciones, 1975.

Ochoa, Karina. 2017. <https://www.metroecuador.com.ec/ec/estilodevida/2015/01/29/ecuador-ya-oferta-turismo-culinario-expertos-asumen-mision-exportarlos-mundo.html>

Pesantes, Karla. 2016. <http://www.vistazo.com/seccion/tendencias/ecuador-un-destino-culinario-en-construccion>

Moreno, Jaime. 2017. <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/crecimiento-economico-primer-trimestre-del-2017-89968>

Simón Palmer, M. d. (2012). La gastronomía y la alimentación en España. España: Editorial Trea

Mascarenhas, R., & Gándara, J. (2010). Producción y transformación territorial. La gastronomía como atractivo turístico. Estudios y perspectivas en turismo, 776-791.

Rodríguez, E. (2014). La gastronomía como producto de entretenimiento: Análisis de restaurantes y programas culinarios de éxito. Entretenimiento Gastronómico, 145-157.

López Guzmán, M. J. (2012). Turismo, cultura y gastronomía, una aproximación a las rutas culinarias. Conferencia Internacional en turismo, 922-929.

Oliveira, S. (2011). La importancia de la gastronomía en el turismo. Estudios y perspectivas en turismo, 261-282.

López García, Socorro. Recepción y Atención al cliente. España, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A, 2000.

<http://mural.uv.es/sanllaro/gastronomia%20ecuatoriana.html>

ANEXOS

ANEXO A

TABLAS Y GRAFICOS

1.- ¿Qué estado civil tiene?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	12	40%
Casado	12	40%
Unión Libre	4	13%
Divorciado	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Resultado de la investigación.

Elaborado por: Karla Cevallos

2.- ¿Es usted fanático de la gastronomía?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	80%
No	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Resultado de la investigación.

Elaborado por: Karla Cevallos

3.- ¿En qué lugares le gusta experimentar la gastronomía?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Restaurantes de Mariscos	3	10%
Restaurantes Variados	22	73%
Restaurantes Gourmet	3	10%
Comida Rápida	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Resultado de la investigación.

Elaborado por: Karla Cevallos

4.- ¿cada cuánto sale de su casa a comer en restaurantes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	3%
Pocas veces (1-2 veces al mes)	18	60%
Frecuentemente (3-4 veces al mes)	9	30%
Muchas veces (Mas de 5 veces al mes)	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Resultado de la investigación.

Elaborado por: Karla Cevallos

5.- ¿Por qué motivo prefiere salir a comer en un restaurante?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabajo	8	27%
Compartir con familia y amigos	17	57%
Vivir nuevas experiencias	3	10%
Otra ¿Cuál_____	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Resultado de la investigación.

Elaborado por: Karla Cevallos

6.- ¿Qué busca usted al momento de seleccionar un restaurante para salir a comer?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicio	6	20%
Calidad	9	30%
Experiencia	3	10%
Precio	7	23%
Cercanía	5	17%
Sabor	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Resultado de la investigación.

Elaborado por: Karla Cevallos

7.- ¿Cree usted que el producto que se sirve en el restaurante de su elección, garantiza la calidad por el precio ofertado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Resultado de la investigación.

Elaborado por: Karla Cevallos

8.- ¿Ha tenido problemas estomacales por consumir productos en malas condiciones?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diarrea	10	33%
Contaminación por alimentos	12	40%
Vomito	6	20%
Salmonelosis	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Resultado de la investigación.

Elaborado por: Karla Cevallos

9.- ¿Cuál sería su nivel de aceptación en las bebidas preparadas con licores de diferentes calidades?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	9	30%
Medio	18	60%
Bajo	1	3%
Ninguno	2	7%
Total	80	100%

Fuente: Resultado de la investigación.

Elaborado por: Karla Cevallos

ANEXO B

ENCUESTA Y ENTREVISTA

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

EXTENSION BAHIA DE CARAQUEZ

Encuesta aplicada a clientes que acuden a hostales. 30 clientes

Estimado cliente, con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios para la atención en el área de alimentos y bebidas en los hostales de la ciudad de Bahía de Caráquez, conteste marcando con una X la opción:

1. ¿Qué estado civil tiene?

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Unión Libre
- d. Divorciado

2. ¿Es usted fanático de la gastronomía?

- a. Si
- b. No

3. ¿En qué lugares le gusta experimentar la gastronomía?

- a. Restaurantes de Mariscos
- b. Restaurantes variados
- c. Restaurantes gourmet
- d. Comida rápida

4. ¿Cada cuánto sale de su casa a comer en restaurantes?

- a. Nunca (0)
- b. Pocas Veces (1-2 veces al mes)
- c. Frecuentemente (3-4 veces al mes)
- d. Muchas Veces (Más de 5 veces al mes)

5. ¿Por qué motivo prefiere salir a comer en un restaurante?

- a. Trabajo
- b. Compartir con Familia y Amigos
- c. Vivir nuevas experiencias

d. Otra ¿Cuál_____

7. ¿Qué busca usted al momento de seleccionar un restaurante para salir a comer?

- a. Servicio
- b. Calidad
- c. Experiencia
- d. Precio
- e. Cercanía
- f. Sabor

8. ¿Cree usted que el producto que se sirve en el restaurante de su elección, garantiza la calidad por el precio ofertado?

- a. Alegre
- b. Optimista
- c. Respetuoso
- d. Tímido

9. ¿Ha tenido problemas estomacales por consumir productos en malas condiciones?

- a.- Diarrea
- b.- Contaminación por alimentos
- c.- Vomito
- d.- Salmonelosis

10. ¿Cuál sería su nivel de aceptación en las bebidas preparadas con licores de diferentes calidades?

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo
- d. Ninguno

Muchas Gracias!!!

Entrevista señor Carmine Martino

1.- Que tiempo tiene laborando en el hostal

El señor contesto que tiene 13 meses y medio laborando en la empresa, afirma que tiene servicio de comida rápida,

2.- El establecimiento cuenta con manual de procedimiento para el área de alimentos y bebidas.

Si cuenta con este manual para seguir las instrucciones de forma correcta

3.- Al momento de prepararlo cuenta con una receta escrita para su elaboración

El señor afirma que si tiene recetas escritas que deben seguir su pautas para que el producto final sea excelente

4.- Utiliza alimentos de primera calidad para la preparación de alimentos de excelente calidad en el departamento de alimentos y bebidas

El señor afirma que si utiliza en la medida posible alimentos de primera calidad mejorando de forma significativa el producto a salid

5.- utiliza menús para todo tipo de persona cuando viene a su local, tipo vegetariano, mariscos, carnes entre otros.

Tenemos opciones para vegetarianos y personas que no comen gluten, es decir se adaptan a la necesidad del consumidor

6.-alguna vez se ha enfermado algún cliente por comer alimentos preparados en su departamento.

No hasta el momento no ha tenido usuarios enfermos por consumir alimentos malos o producidos en su empresa

7.- donde realiza las compras para el establecimiento hotelero

Parte de las compras se hacen el shopping que está en la ciudad y otros productos que no tienen pues se hace compras en otras ciudades como Manta, Portoviejo, y también a proveedores que pueden enviar productos hasta la ciudad de Bahía.

8.- Cada cuanto tiempo realiza las compras

Bueno se hace diariamente los productos frescos como vegetales, hortalizas, frutas, verduras, otras compras se las puede hacer semanalmente como queso, embutidos, de limpieza, café entre otros que requieren de más tiempo.

9.- Cuenta usted con proveedores de licor para realizar sus preparativos de bebidas en el negocio.

Si tenemos proveedores para bebidas pedidas como las cervezas y otras las compramos en el mismo paseo Shopping.

10.- Cuenta usted con bebidas no alcohólicas para niños.

Si tenemos limonadas, batidos, jugos, entre otras

11.- Cual es el método que usa para almacenar alimentos y bebidas

Bueno heladores, congeladores y muchos de ellos se ubican en tarrinas, u otros contenedores que sirven para el almacenamiento de productos en los equipos de fríos

ANEXO C

FOTOS DE LA ENCUESTA APLICADA

