



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA  
ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DEL SERVICIO Y  
ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL BAR ESCOLAR DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA ISABEL DE GODÍN 2014”.

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la Obtención del Título de:**

**LICENCIADO EN GESTIÓN GASTRONÓMICA**

**FREDDY MANUEL PAGUAY PALLO**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICADO**

El presente trabajo de titulación fue revisado y autorizado su presentación.

---

**Lic. Jessica Robalino V.**

**DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## CERTIFICACIÓN

Los miembros del trabajo de titulación certifican que, el trabajo de investigación titulado “ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL BAR ESCOLAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA ISABEL DE GODÍN, 2014”, de responsabilidad del Señor Freddy Manuel PaguayPallo, ha sido revisada y se autoriza su publicación.

Lic. Jessica Robalino V.  
**DIRECTORA DE TRABAJO  
DE TITULACIÓN**

---

Ing. Natalia Veloz  
**MIEMBRO DE TRABAJO  
DE TITULACIÓN**

---

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública y en especial a la Escuela de Gastronomía, por capacitarme para ser un excelente profesional en la vida y sobresalir en el ámbito gastronómico.

A la Lcda. Jessica Robalino Directora de Tesis, Ing. Natalia Veloz Miembro de Tesis, por guiarme en la elaboración de la presente.

Un especial agradecimiento ala Comisión Interna de Bares de la Unidad Educativa Isabel de Godín por permitirme realizar mi tesis de grado en el mencionado Bar Escolar.

A mis profesores por sus conocimientos impartidos a lo largo de mi carrera estudiantil.

## DEDICATORIA

Dedico con mucho cariño y afecto la presente Tesis de Grado principalmente a Dios por haberme dado la vida y guiarme en mi trajinar diario para alcanzar una meta más.

A mi madre la Sra. Martha Lucia Pallo que hasido la persona que me ha dado las fuerzas y el impulso para superarme en la vida y académicamente dándome consejos e inculcándome valores.

A mis hermanas Martha y Marcela Cisneros que me apoyaron económicamente y con sus consejos a pesar que no están este momento conmigo que me ha servido para desenvolverme en mi desarrollo profesional.

A mi esposa NathalyBucay y a mi hijo Andrés Alejandro por estar siempre conmigo y darme el impulso de tener una familia para alcanzar este sueño.

## RESUMEN

La presente investigación con el título “ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL BAR ESCOLAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA ISABEL DE GODÍN, 2014” cuyo principal objetivo es Estandarizar Procesos para el Servicio y Atención al Cliente en el Bar Escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godín.

El tipo de investigación utilizada es de corte descriptivo y exploratorio, en el mismo se determina la situación actual del bar escolar. El diseño no experimental estipula antecedentes en trabajos de investigación.

Los instrumentos utilizados en el proyecto para la recolección de información es la observación, mediante fichas se determina parámetros a evaluar y encuestas que miden el conocimiento y criterio de los trabajadores del bar en cuanto a los procesos actuales del establecimiento.

El Bar de la Unidad Educativa Isabel de Godín brinda el servicio de alimentación a estudiantes de la institución desde la infancia a la adolescencia, tras la investigación se identificaron aspectos como el desconocimiento de la existencia de un organigrama funcional, no usar vestimenta adecuada, desconocimiento en temas de normas básicas de manipulación de alimentos, producción, higiene personal, servicio y atención al cliente; la supervisión por parte del administrador es ineficiente en su accionar.

Basado en el Reglamento para el Control del Funcionamiento de Bares Escolares se elaboró el Manual del Bar Educativo, el mismo abarca procesos de producción, higiene, servicio y atención al cliente determinando normas de comportamiento y trato a los usuarios del bar, son pasos a seguir para el desempeño diario de los trabajadores del establecimiento según sus áreas.

# INDICE

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| AGRADECIMIENTO .....                                | IV                            |
| DEDICATORIA .....                                   | V                             |
| RESÚMEN.....  | VI                            |
| INDICE DE TABLAS .....                              | IX                            |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                            | X                             |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                | ¡Error! Marcador no definido. |
| II. OBJETIVOS.....                                  | 2                             |
| A. GENERAL .....                                    | 2                             |
| B. ESPECÍFICO.....                                  | 2                             |
| III. MARCO TEÓRICO .....                            | 3                             |
| 3.1. Servicio .....                                 | 3                             |
| 3.1.1. Concepto .....                               | 3                             |
| 3.1.2. Objetivo del Servicio .....                  | 3                             |
| 3.1.3. Características del Servicio.....            | 3                             |
| 3.1.4. Elementos del servicio.....                  | 4                             |
| 3.1.5. Tipos de Servicio.....                       | 4                             |
| 3.1.5.1. Servicio de mesa .....                     | 4                             |
| 3.1.5.2. Servicio de Buffet.....                    | 5                             |
| 3.1.5.3. Servicio de Banquetes .....                | 5                             |
| 3.1.5.4. Autoservicio.....                          | 5                             |
| 3.1.5.5. Servicio de mostrador rápido .....         | 5                             |
| 3.1.6. Calidad del Servicio.....                    | 5                             |
| 3.1.7. Los Recursos humanos y el Servicio .....     | 6                             |
| 3.1.8. Personal de Servicios .....                  | 6                             |
| 3.1.9. La Higiene personal.....                     | 6                             |
| 3.1.10. El trabajo en equipo.....                   | 7                             |
| 3.2. Atención al Cliente.....                       | 7                             |
| 3.2.1. Concepto .....                               | 7                             |
| 3.2.2. El Cliente.....                              | 7                             |
| 3.2.3. Tipología del cliente .....                  | 7                             |
| 3.2.3.1. Según su carácter .....                    | 7                             |
| 3.2.3.2. Según su comportamiento .....              | 8                             |
| 3.2.3.3. Según su característica en la mesa.....    | 8                             |
| 3.2.4. Evaluación de atención al cliente .....      | 8                             |
| 3.2.5. Indicadores y parámetros de Evaluación ..... | 9                             |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.2.6. | Atención al Cliente en Servicios .....                          | 9  |
| 3.4.   | Estandarización de Procesos .....                               | 11 |
| 3.5.   | Marco Legal .....   | 13 |
| 3.6.   | Unidad Educativa Isabel de Godín.....                           | 29 |
| 3.6.1. | Oferta Académica .....  | 29 |
| 3.6.2. | Visión.....   | 29 |
| 3.6.3. | Misión .....  | 30 |
| IV.    | METODOLOGÍA.....  | 31 |
| A.     | Localización y temporalización.....                             | 31 |
| B.     | TIPO, DISEÑO E INSTRUMENTOS DE ESTUDIO.....                     | 32 |
| C.     | VARIABLES.....  | 32 |
| 1.     | Identificación .....  | 32 |
| 2.     | Operacionalización.....   | 33 |
| D.     | POBLACIÓN, MUESTRA DEL ESTUDIO DE TRABAJO .....                 | 35 |
| E.     | DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....                             | 36 |
| IV.    | RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                                    | 37 |
| A.     | Referentes teóricos y metodológicos para elaborar manuales..... | 37 |
| B.     | Encuesta .....  | 40 |
| C.     | Diseño del Manual.....  | 55 |
| VI.    | CONCLUSIONES.....   | 57 |
| VII.   | RECOMENDACIONES .....   | 59 |
| VIII.  | PROPUESTA .....   | 60 |
| IX.    | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                                 | 84 |

## INDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 INDICADORES DE CONTENIDO DE COMPONENTES .....                         | 16 |
| Tabla 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                                 | 33 |
| Tabla 3 Muestra.....  | 35 |
| Tabla 4 Definición de manual según diversos autores .....                     | 37 |
| Tabla 5 Importancia de los manuales según varios autores .....                | 38 |
| Tabla 6 Clasificación de los Manuales.....                                    | 39 |
| Tabla 7 Organigrama Funcional.....  | 40 |
| Tabla 8 Capacitación del personal .....                                       | 41 |
| Tabla 9 Áreas del Bar Escolar.....  | 42 |
| Tabla 10 Trabajo en equipo .....  | 43 |
| Tabla 11 Control y supervisión del administrador .....                        | 44 |
| Tabla 12 Higiene y uniformidad de los trabajadores.....                       | 45 |
| Tabla 13 Atención al cliente.....   | 46 |
| Tabla 14 Importancia criterio clientes.....                                   | 47 |
| Tabla 15 Conocimientos procedimientos de servicio y atención al cliente ..... | 48 |
| Tabla 16 Manejo del tiempo de servicios .....                                 | 49 |
| Tabla 17 Ficha de observación 1: Apariencia de los trabajadores.....          | 50 |
| Tabla 18 Resultados de la apariencia de los trabajadores.....                 | 50 |
| Tabla 19 Ficha de Observación 2: Comportamiento del personal .....            | 52 |
| Tabla 20 Resultados del comportamiento del personal .....                     | 52 |
| Tabla 21 Ficha de observación N° 03: .....                                    | 54 |
| Tabla 22 Servicios y atención brindada al cliente .....                       | 54 |
| Tabla 23 Servicio y atención brindada al cliente .....                        | 55 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| GRÁFICO 1 Ubicación de la Unidad Educativa .....         | 31 |
| GRÁFICO 2 Entrada Unidad Educativa.....                  | 31 |
| GRÁFICO 3 Descripción de procedimientos.....             | 36 |
| GRÁFICO 4 Organigrama Funcional .....                    | 40 |
| GRÁFICO 5 Capacitación del personal .....                | 41 |
| GRÁFICO 6 Áreas del Bar Escolar.....                     | 42 |
| GRÁFICO 7 Trabajo en equipo .....                        | 43 |
| GRÁFICO 8 Control y supervisión del administrador .....  | 44 |
| GRÁFICO 9 Higiene y uniformidad de los trabajadores..... | 45 |
| GRÁFICO 10 Atención al cliente.....                      | 46 |
| GRÁFICO 11 Importancia de las quejas .....               | 47 |
| GRÁFICO 12 Conocimiento de procesos.....                 | 48 |
| GRÁFICO 13 Manejo del tiempo de servicio .....           | 49 |
| GRÁFICO 14 Apariencia de los trabajadores .....          | 51 |
| GRÁFICO 15 Comportamiento del personal.....              | 53 |

## I. INTRODUCCIÓN

Los bares escolares son un punto de encuentro y esparcimiento para consumir alimentos, por ende es fundamental ofertar buenos productos y ofrecer un servicio de calidad.

El Bar Escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godín tiene como objetivo brindar a los estudiantes alimentos de calidad que cumplan con los parámetros establecidos por el Ministerio de Salud de Ecuador, el servicio y atención al cliente toma un papel trascendental en todo negocio, pues este aspecto determina la satisfacción del cliente y que regrese al local.

En la actualidad en el bar escolar de la institución se ha encontrado fallas en la calidad de servicio y atención que se presta al estudiante, provocando que las personas dejen de consumir en el bar escolar, lo que ha traído como consecuencia problemas económicos al negocio. La falta de capacitación de los empleados del bar representa una debilidad para el negocio, al igual que la falta de supervisión del administrador.

El manual tiene como propósito controlar procesos de producción, servicios y atención al cliente del Bar Escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godín, desde la bienvenida, el saludo, el tiempo de atención, la capacitación del personal para dar un servicio de calidad, donde el objetivo es la satisfacción de todos los estudiantes.

## **II. OBJETIVOS**

### **A. GENERAL**

Estandarizar procesos para el servicio y atención al cliente en el bar escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godín.

### **B. ESPECÍFICO**

- Investigar los referentes teóricos de Servicio y Atención al cliente para establecimientos de Alimentos y Bebidas.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual en el bar escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godín.
- Establecer procesos para el servicio de atención al cliente.
- Diseñar un manual de procedimientos para mejorar el servicio y atención al cliente en el bar de la Unidad Educativa Isabel de Godín.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Servicio**

##### **3.1.1. Concepto**

Según (Estrada , 2007) el servicio es la acción inmaterial que se efectúa en beneficio de nuestros clientes, mostrando interés y brindando una atención especial. Prestar un servicio implica interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos del cliente a fin de satisfacerlo.

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o necesidad del usuario. (Cantú, 2011)

##### **3.1.2. Objetivo del Servicio**

El servicio al cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, según menciona Kleyman (2009) el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca. (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013)

##### **3.1.3. Características del Servicio**

Según (Aguilar & Vargas, 2010) el servicio tiene las siguientes características:

- Los servicios como resultado ocurren o suceden, no permanecen, tienen un principio y un fin de en el tiempo, son finitos en función del consumo o su demanda.
- No se puede predeterminar de antemano la calidad final de un servicio.

- La materia prima fundamental de casi todo proceso de servicio es la información.
- Los servicios se basan en la confianza entre las personas.
- En el sector servicios, cuando menos alguno sino es que varios, de los trabajadores que lo generan o producen, tienen trato directo con el cliente o consumidor final.
- Los trabajadores tienen como contenidos del trabajo los relacionados con ser productores, procesadores, distribuidores y operadores de la información.

#### **3.1.4. Elementos del servicio**

Con el fin de ofrecer una buena experiencia al cliente y para tomar en cuenta aspectos a cambiar o mejorar se determinan los elementos de mayor presencia en el servicio:

- El Cliente
- El prestador de servicios
- Los objetos que están en el servicio
- Los espacios físicos donde se presta el servicio
- Los muebles y equipos

(Vargas & Aldana, 2007)

#### **3.1.5. Tipos de Servicio**

Se refiere a la forma en que se sirve al huésped la comida y la bebida. Se dirige a las necesidades variadas del segmento de mercado y contribuyen a la percepción del cliente de Calidad / Precio.(Chon & Sparrowe, 2001)

##### **3.1.5.1. Servicio de mesa**

Clientes atendidos por un mesero en su propia mesa, toma su orden, sirven y retiran platos. (Chon & Sparrowe, 2001)

### **3.1.5.2. Servicio de Buffet**

Asociado a acontecimientos especiales, los invitados se acercan a la mesa del buffet a recoger su comida y bebida. (Chon & Sparrowe, 2001)

### **3.1.5.3. Servicio de Banquetes**

Similar al servicio a la mesa, con la diferencia que se lo realiza en ocasiones especiales y existe determina menú para su consumo. (Chon & Sparrowe, 2001)

### **3.1.5.4. Autoservicio**

Tiene mucho parecido al buffet, con la diferencia que en este servicio existen empleados que proveen los alimentos al cliente, determinando una cantidad para su posterior cobro. (Chon & Sparrowe, 2001)

### **3.1.5.5. Servicio de mostrador rápido**

En este servicio los clientes se acercan al mostrador, piden su menú, pagan, esperan que su pedido este y lo recogen. Actualmente el servicio más utilizado en establecimientos de franquicias de comida rápida. (Chon & Sparrowe, 2001)

### **3.1.6. Calidad del Servicio**

La calidad es la medida en la cual el nivel de servicio prestado iguala las expectativas iniciales del consumidor, se trata de cumplir los objetivos del servicio, servir para lo que se diseñó, de forma adecuada para el uso, solucionando los problemas del cliente y satisfaciendo sus deseos. Por ello, el cliente es quien determina y juzga la calidad de los servicios.(Morillo & Valle, 2015)

### **3.1.7. Los Recursos humanos y el Servicio**

La calidad del servicio radica entre la interacción del ser humano tanto Cliente como Empleado, ambos son recurso humano en la empresa y la administración tendrá que atender las necesidades de los dos. (Cantú, 2011)

### **3.1.8. Personal de Servicios**

Según (García, García , & Gil, 2010) se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos para un trabajo adecuado:

- Concentración en el trabajo
- Valorar los aspectos positivos
- El aspecto físico
- El aspecto afectivo
- El aspecto intelectual
- Cordialidad
- Memoria
- Discreción
- Simpatía
- Diligencia

### **3.1.9. La Higiene personal**

En higiene personal nunca estará demás enfatizar en la importancia de aplicar las reglas básicas de higiene, entre las principales está:

- Lavado de manos
- Uñas cortas y limpias
- Cabello cubierto
- Ropa de trabajo limpia que cubra tronco incluso cuello

(Cantú, 2011)

### **3.1.10. El trabajo en equipo**

Es importante en este tipo de trabajo que las personas se sientan parte y actúen como un equipo comprendiendo y aceptando su rol; una buena planificación y organización de las tareas a realizar, así también el compromiso y el tratamiento de resolución de problemas fomentará a un buen ambiente de trabajo. (García, García , & Gil, 2010)

## **3.2. Atención al Cliente**

### **3.2.1. Concepto**

Son todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes; la satisfacción o falta de ella es la diferencia entre lo que se espera recibir el cliente y lo que percibe que está recibiendo. (Paz Couso, 2010)

### **3.2.2. El Cliente**

Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios.(PUSECE, 2013)

### **3.2.3. Tipología del cliente**

Según (García, García , & Gil, 2010) no existen dos personas iguales debido a su comportamiento y situación se ha identificado los siguientes tipos de clientes:

#### **3.2.3.1. Según su carácter**

- Alegre y afectivo
- Enérgico y práctico

- Tímido e introvertido

### **3.2.3.2. Según su comportamiento**

- Charlatán
- Listillo – Paternalista
- Acosador – Ligón
- Protestón
- Torpe – despistado
- Fraudulento
- Chasqueador de dedos
- Indeciso
- Entendido – sabelotodo
- Supersónico
- Inspector

### **3.2.3.3. Según su característica en la mesa**

- Parejas
- Familias
- Personas con necesidades especiales
- Grupos de amigos
- Extranjeros
- Estudiantes
- Hombres de negocios
- Empleados

### **3.2.4. Evaluación de atención al cliente**

Según (PUSECE, 2013) algunas reglas importantes para la persona que atiende y debe considerar al momento de su actividad:

- Mostrar atención.
- Tener una presentación adecuada.
- Atención personal y amable.
- Tener a mano la información adecuada.
- Expresión corporal y oral adecuada.

### **3.2.5. Indicadores y parámetros de Evaluación**

Para (Vargas & Aldana, 2007) la elaboración de una evaluación debe cumplir requerimientos como:

- Validez. Correlación entre indicador y variables a medir.
- Confiabilidad. Estable y poco sensible a imperfecciones.
- Factibilidad.
- Calidad de los datos básicos.
- Utilidad. Tenga un uso práctico.
- Comprensibilidad. Fácil y simple de entender.
- Normalización. Uso como regla o medida.

### **3.2.6. Atención al Cliente en Servicios**

Los servicios según (Paz Couso, 2010) son poco o nada materiales, el cliente en general no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume; las dimensiones de calidad en atención al cliente se componen de:

- La prestación buscada por el cliente
- La experiencia

### **3.3. Procesos de cocina**

#### **3.3.1. Técnicas de tratamiento y pre elaboración de géneros**

La elección del tipo de presentación de géneros que empleemos definirá las necesidades de pre elaboración y tratamientos que se deban aplicar. (Armendáriz, 2009)

#### **3.3.2. Equipos, maquinaria, utensilios y herramientas**

Las técnicas culinarias, las necesidades de aprovisionamiento y conservación de géneros, las necesidades de pre elaboración y los procesos de cocinado dirán las necesidades de instalaciones, equipamiento, maquinaria, útiles y maquinaria, útiles y herramientas necesarias para el proceso. (Armendáriz, 2009)

#### **3.3.3. Identificación de la normativa higiénico – sanitaria**

Delimita el marco que debe definir las instalaciones, útiles y maquinaria, y los procesos de producción. (Armendáriz, 2009)

#### **3.3.4. Identificación de la relación producción - consumo**

Identificándola podremos definir el sistema de cadena o línea de trabajo más adecuada. Según la relación producción – consumo podemos distinguir entre establecimientos de restauración directa e indirecta. (Armendáriz, 2009)

##### **3.3.4.1. Establecimientos de restauración directa**

Son aquellos en los que la cocina o zona de preparación está en contacto directo con el comedor o zona de consumo. Todo el flujo de productos es reducido y limitado, sin grandes riesgos. (Armendáriz, 2009)

### **3.3.4.2. Establecimientos de restauración diferida**

Son aquellos en los que la zona de preparación y la zona de consumo están separadas, tanto en el espacio como en el tiempo. Esto quiere decir que se necesita una cocina central, medios de transporte y una cocina de regeneración y servicio. (Armendáriz, 2009)

## **3.4. Estandarización de Procesos**

Es una herramienta que genera una ventaja competitiva para muchas organizaciones. Las exigencias que impone el mercado globalizado, han hecho cambiar la visión del mundo y de los negocios. La competitividad extrema, en la que no existen distancias ni fronteras y el hecho de que la información, ha dejado de ser resguardo seguro en sus organizaciones, para estar al alcance de todos. Provoca una enorme presión sobre las mismas, que deben flexibilizarse y encontrar nuevos mecanismos para afrontar las presiones, para innovar.

El objetivo de crear e implementar una estrategia de estandarización es fortalecer la habilidad de la organización para agregar valor. El enfoque básico es empezar con el proceso tal y como se realiza en el presente, crear una manera de compartirlo, documentarlo y utilizar lo aprendido. (Paz Couso, 2010)

El siguiente ejercicio ayudará a mejorar procesos para llegar a la estandarización que beneficie al tiempo y productividad de la organización:

### **3.4.1. Descripción del proceso actual**

El objetivo es describir como se realiza en el presente el proceso, no como debería realizarse. En algunas ocasiones la mejor opción es que una sola persona lo describa, en otras puede ser más efectivo, involucrar a todo el equipo. Los empleados pueden, por ejemplo, describir como realizan cada

paso; o pueden observar como realiza el proceso el que mejor lo hace. Es conveniente utilizar diagramas de flujo, fotografías o dibujos que describan el proceso.(Paz Couso, 2010)

### **3.4.2. Planear prueba del proceso**

Crear un equipo que realice una prueba del proceso, realizarlo como actualmente se aplica. Para este paso, se requiere decidir algunas de las siguientes cuestiones:

- ¿Cuánta gente se involucrará en la prueba? Si son pocas personas las que elaboran el proceso, es conveniente involucrarlas a todas. Si son muchos los que realizan el proceso, hay que seleccionar a los que más lo dominen.
- ¿Cómo serán entrenados los participantes? ¿Quién los entrenará?
- ¿Cómo registrarán los participantes sus progresos? ¿Cómo sabrán que funciona y que no?
- ¿Cómo se documentarán el proceso y los cambios que se le hagan? ¿Cómo se mantendrá actualizada la documentación?

### **3.4.3. Ejecución y monitoreo de prueba**

Requiere recolectar información y obtener ideas de todo el equipo para implementar mejora el proceso en cuestión. Pueden centrarse en algunas de las siguientes cuestiones:

- ¿Hay instrucciones poco claras o innecesarias?
- ¿Cuáles son los problemas que ocurren?
- ¿Qué cosas ocurren que no están descritas en el diagrama del proceso?
- ¿Han mejorado los resultados? ¿Se ha reducido la variación en el proceso? ¿Podría reducirse más?

#### **3.4.4. Revisión del Proceso**

Utilizar la información que se ha obtenido para mejorar el proceso. Simplificar la documentación, tratando de mantenerla lo más simple y gráfica posible. Detectar formas de probar o ensayar el proceso y enfatizar los aspectos claves de él.

#### **3.4.5. Difusión del uso del proceso revisado**

Si solo unas cuantas personas fueron involucradas en la prueba del proceso, se requiere difundir el uso del nuevo proceso a los demás.

#### **3.4.6. Mantener y mejorar el proceso**

Asegúrate que todos utilizan el proceso mejorado; anímalos a buscar nuevas mejoras en él. Desarrolla métodos para capturar, probar e implementar las ideas de la gente. Desarrolla procedimientos para revisar sistemáticamente el proceso y mejorarlo por lo menos cada 6 meses. Mantén los documentos actualizados y asegúrate de que son usados, particularmente para entrenar a los nuevos empleados.

### **3.5. Marco Legal**

## **REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE BARES ESCOLARES DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN**

### **CAPÍTULO I ÁMBITO, OBJETO Y DEFINICIÓN**

**Art. 1.- Ámbito.-** El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en los bares de las instituciones educativas públicas, fiscomisionales y particulares de todos los niveles del Sistema Nacional de Educación del país.

**Art. 2.- Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto: a) Establecer los requisitos para el funcionamiento de los bares escolares, su administración y control; b) Controlar el cumplimiento de los parámetros higiénicos e indicadores nutricionales que permitan que los alimentos y bebidas que se preparan y expenden en los bares escolares sean sanos, nutritivos e inocuos; c) Promover prácticas alimentarias saludables en el sistema nacional de educación; d) Priorizar actividades de prevención y promoción de la salud al interior de las instituciones educativas; y, e) Fomentar prácticas de vida saludable.

**Art. 3.- Definición.-** Los bares escolares son locales que se encuentran dentro de las instituciones educativas, atendidos por prestadores de servicios debidamente contratados y autorizados para la preparación y expendio de alimentos y bebidas, naturales y/o procesados. Los alimentos y bebidas a expendirse por los bares escolares deben ser inocuos y deben contribuir a una alimentación nutritiva, variada y suficiente a sus usuarios.

## **CAPÍTULO II CARACTERIZACIÓN DE LOS BARES ESCOLARES**

**Art. 4.-** Los bares escolares, según su dimensión y el tipo de servicio que prestan, se clasifican en: a) Punto de expendio: Local cerrado con una superficie no mayor a seis (6) metros cuadrados, autorizado únicamente para el expendio de alimentos y bebidas naturales previamente preparados y/o procesados; dependiendo de la naturaleza de los alimentos contará con una adecuada cadena de frío que garantice la conservación de los mismos. No requiere del permiso de funcionamiento, pero está sujeto al control sanitario correspondiente; b) Bar escolar simple: Local cerrado, con una superficie no mayor a dieciséis (16) metros cuadrados, en el cual a más de expendirse alimentos y bebidas procesadas, pueden prepararse y expendirse alimentos y bebidas naturales, siempre que cumplan con las condiciones y parámetros descritos en el presente Reglamento; para su actividad requiere del permiso de funcionamiento; y, c) Bar escolar comedor: Local cerrado cuyas dimensiones

superan los dieciséis (16) metros cuadrados, y que cuenta con equipamiento e infraestructura completa, tanto para la preparación y conservación de alimentos y bebidas como para el consumo de los mismos en sus propias instalaciones; contarán con espacio suficiente para servicios higiénicos de hombres y de mujeres, con sus lavamanos respectivos, los mismos que estarán aislados físicamente de las áreas de elaboración, servicio y almacenamiento de los alimentos; para su actividad requiere del permiso de funcionamiento.

**Art. 5.-** El bar escolar simple, bar escolar comedor y los puntos de expendio serán de fácil acceso para todos los estudiantes y contarán con las facilidades necesarias para el acceso de personas con discapacidad. Dichos bares se ubicarán a más de diez (10) metros de los servicios higiénicos e instalaciones de aguas servidas, alejados de cualquier foco de contaminación y se mantendrán en todo momento en buenas condiciones físicas, higiénicas y sanitarias. El bar escolar simple y bar escolar comedor contarán con lavaderos y agua potable o segura.

**Art. 6.-** El bar escolar simple y el bar escolar comedor deben ser construidos o reacondicionados de conformidad con las normas de seguridad y construcción vigentes, utilizando materiales resistentes, anti inflamables, anticorrosivos, de superficies lisas, de colores claros, fáciles de limpiar y desinfectar. Su diseño permitirá la ubicación de equipos, acceso y tránsito del personal, espacios para almacenamiento, refrigeración, congelación y para la preparación adecuada de alimentos y bebidas, así como para su exhibición y expendio.

**Art. 7.-** Todos los bares escolares contarán con iluminación y ventilación suficiente, de preferencia de fuentes naturales, dispondrán de los servicios públicos con los que cuente la institución educativa como luz eléctrica, agua potable, alcantarillado, manejo de desechos y observarán todas las normas sanitarias y de seguridad vigentes.

## CAPÍTULO III ALIMENTOS Y BEBIDAS

**Art. 8.-** Los alimentos y bebidas naturales que se preparen y expendan en los bares escolares, deberán ser naturales, frescos, nutritivos y saludables como frutas, verduras, hortalizas, cereales, leguminosas, tubérculos, lácteos semidescremados o descremados, pescado, carnes, aves, huevos y semillas oleaginosas; con características de inocuidad y calidad, para lo cual el prestador del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares y su personal aplicarán medidas de higiene y protección. Además se promoverá el consumo de agua segura que es aquella apta para el consumo humano.

**Art. 9.-** Las bebidas y los alimentos procesados que se expendan en los bares escolares contarán con registro sanitario vigente, estarán rotulados y tendrán la declaración nutricional correspondiente, de conformidad con la normativa nacional vigente.

**Art. 10.-** En los bares escolares se expendarán únicamente alimentos procesados con concentraciones bajas y medias de grasas, azúcares y sal (sodio). Se prohíbe el expendio de alimentos con altas concentraciones de dichos componentes. Para la valoración del alimento procesado se debe referir a la siguiente tabla:

**TABLA 1 INDICADORES DE CONTENIDO DE COMPONENTES**

| NIVEL            | CONTENIDO "BAJO"  | CONTENIDO "MEDIO"   | CONTENIDO "ALTO" PROHIBIDO                                |
|------------------|---|---|---|
| COMPONENTES      |   |   |   |
| Grasas totales   | Menor o igual a 3 gramos en 100 gramos                    | Mayor a 3 gramos y menor a 20 gramos en 100 gramos              | Igual o mayor a 20 gramos en 100 gramos                   |
|                  | Menor o igual a 1,5 gramos en 100 mililitros              | Mayor a 1,5 gramos y menor a 10 gramos en 100 mililitros.       | Igual o mayor a 10 gramos de en 100 mililitros            |
| Grasas Saturadas | Menor o igual a 1,5 gramos en 100 gramos                  | Mayor a 1,5 gramos y menor a 5 gramos en 100 gramos             | Igual o mayor a 5 gramos en 100 gramos                    |
|                  | Menor o igual a 0,75 gramos en 100 mililitros             | Mayor a 0,75 gramos y menor a 2,5 gramos en 100 mililitros      | Igual o mayor a 2,5 gramos en 100 mililitros              |
| Azúcares Totales | Menor o igual a 5 gramos en 100 gramos                    | Mayor a 5 gramos y menor a 15 gramos. en 100 gramos.            | Igual o mayor a 15 gramos en 100 gramos                   |
|                  | Menor o igual a 2,5 gramos en 100 mililitros              | Mayor a 2,5 gramos. y menor a 7,5 gramos en 100 mililitros      | Igual o mayor a 7,5 gramos en 100 mililitros              |
| Sal (sodio)      | Menor o igual a 120 miligramos de sodio en 100 gramos     | Mayor a 120 y menor a 600 miligramos de sodio en 100 gramos     | Igual o mayor a 600 miligramos de sodio en 100 gramos     |
|                  | Menor o igual a 120 miligramos de sodio en 100 mililitros | Mayor a 120 y menor a 600 miligramos de sodio en 100 mililitros | Igual o mayor a 600 miligramos de sodio en 100 mililitros |

**Fuente:** Ministerio de Salud Pública del Ecuador

**Art. 11.-** Para la comparación del contenido de componentes y concentraciones de alimentos procesados se utilizará la TABLA INDICADORES DE CONTENIDO DE COMPONENTES, acorde a las unidades establecidas en la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1334-2. Para el caso de yogures y helados el cálculo y comparación de dichos componentes se realizará en mililitros (ml).

**Art. 12.-** En los alimentos y bebidas que se consuman reconstituidos, se evaluarán los contenidos de componentes en el producto reconstituido, conforme a las especificaciones del fabricante.

**Art. 13.-** Los prestadores del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares incluirán permanentemente en su oferta, alimentos, bebidas y preparaciones tradicionales, aprovechando los productos de temporada e incentivando las costumbres y saberes propios de la población del lugar. Toda la oferta de productos estará en concordancia con los estándares de higiene, manejo, conservación y preparación de dichos productos que establecen la normativa de salud y aquellas disposiciones ambientales en relación a la conservación de la flora y fauna amenazada o en peligro de extinción.

#### **CAPÍTULO IV CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS**

**Art. 14.-** Es responsabilidad de los prestadores del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares evitar la descomposición prematura y el vencimiento de los alimentos y bebidas antes de su expendio, debiendo aplicar el método PEPS (“Lo primero que entra es lo primero que sale”).

**Art. 15.-** Todos los alimentos y bebidas se almacenarán de acuerdo a sus características para garantizar su frescura e inocuidad. Se conservarán en congelación, refrigeración o en ambiente fresco y seco, en vitrinas adecuadas o recipientes limpios con tapa, a fin de protegerlos de agentes contaminantes,

tomando en especial consideración aquellos de alto riesgo epidemiológico. En los procesos de preparación, transporte y expendio de alimentos y bebidas, se evitará su exposición y contacto con fuentes de contaminación.

**Art. 16.-** Los equipos y utensilios destinados a la preparación y transporte de alimentos serán de material resistente, inoxidable y anticorrosivo, fáciles de limpiar, lavar y desinfectar. Los utensilios se almacenarán en estanterías o vitrinas, al igual que la vajilla y cualquier otro instrumento que se use para la manipulación, preparación y expendio de alimentos. El aseo y mantenimiento del menaje se realizará con la periodicidad y en las condiciones que establece la normativa sanitaria vigente. En caso de usar vajilla descartable, esta será preferentemente de material biodegradable que no contamine el ambiente.

**Art. 17.-** Los productos químicos de limpieza y desinfección que se utilicen en el bar escolar, se almacenarán en un área exclusiva y de acceso restringido solo para personal autorizado.

**Art. 18.-** Para el transporte de alimentos y bebidas se utilizarán recipientes limpios con tapa de seguridad, a fin de evitar su contaminación o deterioro, manteniendo una temperatura adecuada, según el tipo de alimento.

**Art. 19.-** Los alimentos y bebidas, para su expendio se manipularán mediante utensilios o pinzas limpias, de acero inoxidable o plástico y se servirán en envases desechables o en su empaque original. En caso de utilizar vajilla retornable, su limpieza se realizará con agua potable o agua segura y detergente para vajilla.

**Art. 20.-** Es requisito fundamental que los prestadores del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares, así como sus empleados, previo al ejercicio de su actividad, cuenten con el certificado de salud vigente. Este certificado será expedido por la autoridad sanitaria competente y deberá ser actualizado cada año, sin perjuicio de la realización de otros programas de

medicina preventiva que se implementen o lleven a cabo. El personal que trabaja en los bares escolares que padezca de enfermedades infecciosas, presente heridas infectadas o irritaciones cutáneas, no manipulará alimentos hasta su restablecimiento.

**Art. 21.-** Los prestadores del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares y las personas que estén a cargo de la preparación o expendio de alimentos serán capacitados en manipulación de alimentos, alimentación y nutrición, por el Ministerio de Salud Pública o la instancia autorizada para el efecto, tras lo cual obtendrán el certificado correspondiente.

**Art. 22.-** Todo el personal que labore en los bares escolares observará las siguientes medidas básicas de higiene y protección: a) Impedir el acceso de personas extrañas a las áreas de preparación y manipulación de alimentos; b) Usar uniforme de color claro, limpio y en buen estado; c) Mantener sus manos limpias, uñas cortas, sin pintura y sin joyas o accesorios; d) Llevar el cabello recogido y gorro protector de color claro, limpio y en buen estado mientras realiza sus actividades en el bar escolar; e) No manipular simultáneamente dinero y alimentos; y, f) Lavarse las manos con agua potable o segura, jabón y desinfectarse antes de comenzar el trabajo, cada vez que regrese al área asignada para su labor, después de usar el servicio higiénico y después de manipular cualquier material u objeto diferente a la actividad que realiza.

**Art. 23.-** Todo bar escolar contará con productos de limpieza y desinfección para el uso permanente de quienes manipulan los alimentos.

## **CAPÍTULO V CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LOS BARES ESCOLARES**

**Art. 24.-** En función de la oferta y la demanda, se establece como criterio universal para la selección de prestadores del servicio de expendio de

alimentos y bebidas en los bares escolares, la participación equitativa de todos los interesados en la prestación de este servicio.

**Art. 25.-** Las autoridades de las instituciones educativas públicas, a través de las Entidades Operativas Desconcentradas (EOD's) de su jurisdicción, deben sujetarse a los parámetros establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en su Reglamento General, y demás normativa legal vigente en materia de contratación pública.

**Art. 26.-** Los procedimientos de contratación para la prestación del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares de las instituciones educativas particulares y fiscomisionales, se regirán por el marco normativo de derecho privado.

## **CAPÍTULO VI PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARES ESCOLARES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS**

**Art. 27.-** El contrato para la prestación del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares, de las instituciones educativas públicas, tendrá una duración de dos (2) años calendario.

**Art. 28.-** Para la realización del pago por concepto de utilización física y sanitaria de los bares escolares de las instituciones públicas, se hará constar en el contrato el valor que será cancelado por el prestador del servicio, cada fin de mes de forma improrrogable, exceptuando diciembre en el que el valor deberá ser cubierto hasta el día 10 de dicho mes. El valor mensual será calculado de la siguiente manera: a) Número de estudiantes matriculados en la institución educativa y número de días de servicio: 1. El número correspondiente al cuarenta por ciento (40%) de estudiantes matriculados se multiplicará por 0,25 (veinte y cinco centavos) de dólar de los Estados Unidos de Norteamérica para las instituciones educativas urbano-marginales y rurales. 2. El número correspondiente al cuarenta por ciento (40%) de estudiantes

matriculados multiplicado por 0,35 (treinta y cinco centavos) de dólar de los Estados Unidos de Norteamérica para las instituciones educativas urbanas. 3. Se considerará dentro del cálculo el número de días de servicio que prestará el bar escolar, número que se establece de la siguiente forma: i. 7 meses de 20 días = 140 días ii. 3 meses de 10 días (se incluyen las semanas de exámenes quimestrales, finales y supletorios, festivos locales y nacionales) = 30 días. iii. 2 meses de 0 días (meses de vacaciones de los/as estudiantes) = 0 días. Total de días considerados dentro del periodo escolar = 170 días. Este último número de días (170) se lo divide para doce (12) meses, determinándose así un valor constante (14,17) de número de días mensuales. b) Valor a pagar cada fin de mes: 1. El valor constante (14,17) se multiplica por el número de estudiantes matriculados y por el coeficiente según sea el caso (urbano-marginales/rurales) y (urbanos). 2. Del valor obtenido del parámetro anterior se calculará el diez por ciento (10%) y ese monto será el valor que la institución educativa deberá cobrar mensualmente al prestador del servicio del bar escolar por concepto de la utilización de la infraestructura física y sanitaria del bar, más el impuesto al valor agregado vigente (IVA). c) Depósito por concepto de utilización de las instalaciones físicas y sanitarias: El valor así calculado será depositado mensualmente en la cuenta rotativa de ingresos que maneja en un banco corresponsal del Banco Central del Ecuador la Entidad Operativa Desconcentrada correspondiente a cada institución educativa.

**Art. 29.-** En el caso de que una misma institución educativa pública dispusiere de varios locales destinados a bares escolares, la prestación del servicio de expendio de alimentos y bebidas deberá ser contratada con un solo prestador del servicio.

## **CAPÍTULO VII DEL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO**

**Art. 30.-** El prestador del servicio de expendio de alimentos y bebidas de los bares escolares de todas las instituciones educativas, previo al inicio de sus actividades, obtendrá el permiso de funcionamiento otorgado por la Agencia

Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto por la Autoridad Sanitaria Nacional.

**Art 31.-** Para la obtención del permiso de funcionamiento, el prestador del servicio de expendio de alimentos y bebidas de los bares escolares presentará a la Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA, los requisitos establecidos en el Reglamento correspondiente del Ministerio de Salud Pública y además, lo siguiente: a) Certificado de capacitación en manipulación de alimentos, alimentación y nutrición, otorgado por el Ministerio de Salud Pública o la instancia autorizada para el efecto; y, b) El contrato de prestación del servicio de expendio de alimentos y bebidas con la institución educativa, debidamente suscrito.

**Art. 32.-** El prestador del servicio de expendio de alimentos y bebidas del bar escolar que ha sido contratado, se sujetará al control de la autoridad de salud correspondiente.

## **CAPÍTULO VIII PROHIBICIONES**

**Art. 33.-** Se prohíbe la participación en la presentación de ofertas para la contratación de la prestación del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares de las instituciones educativas públicas, de docentes, autoridades, personal administrativo, asociaciones, comités y personal de servicio que laboren en la institución; así como la de sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, conforme a lo dispuesto en el Código Civil ecuatoriano y en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

**Art. 34.-** Las autoridades de las instituciones educativas públicas y los prestadores del servicio que han sido contratados para el expendio de

alimentos y bebidas en los dar bienes, dinero u otros beneficios que no estén contemplados en el contrato de adjudicación del servicio.

**Art. 35.-** Se prohíbe que los bares escolares sean sitios de vivienda, dormitorio, o de cuidado diario para niños o niñas de cualquier edad. Se prohíbe asimismo de forma estricta la presencia de animales.

**Art. 36.-** Se prohíbe expender o publicitar en los bares escolares lo siguiente: a) Alimentos y bebidas procesados que superen los niveles medio de uno o más componentes indicados en la TABLA INDICADORES DE CONTENIDO DE COMPONENTES establecida en el artículo 10 del presente Reglamento; b) Alimentos y bebidas procesadas y/o preparadas en el bar escolar que contengan cafeína y/o edulcorantes no calóricos; c) Bebidas energéticas; y, d) Bebidas procesadas cuyo contenido sea menor al cincuenta por ciento (50%) del alimento natural que lo caracteriza en su formulación.

**Art. 37.-** Se prohíbe la reutilización de aceites y grasas para la preparación de alimentos por ser nocivos o peligrosos para la salud humana.

**Art. 38.-** Se prohíbe la exhibición y venta de productos cuyo período de vida útil haya expirado.

**Art. 39.-** Se prohíbe el expendio y consumo de cigarrillos, productos del tabaco y/o bebidas alcohólicas dentro de las instituciones educativas. No podrán destinarse, bajo ningún concepto, espacios para fumadores, ni aun en actividades sociales, culturales, deportivas y extracurriculares.

## **CAPÍTULO IX EJECUCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**Art. 40.-** Para la aplicación y cumplimiento del presente Reglamento se conformarán los siguientes Comités de Bares Escolares: un Comité Nacional, Comités Zonales, Comités Distritales y Comités Institucionales.

**Art. 41.-** Comité Nacional.- El Comité Nacional de Bares Escolares estará integrado por: a) El Ministerio de Educación a través de un (1) delegado/delegada de cada una de las siguientes dependencias: 1. La Dirección Nacional de Educación para la Democracia y el Buen Vivir; y, 2. La Subsecretaría de Calidad y Equidad Educativa. b) El Ministerio de Salud Pública a través de un (1) delegado/delegada de cada una de las siguientes dependencias:

1. Dirección Nacional de Promoción de la Salud (Promoción de la Nutrición Seguridad y Soberanía Alimentaria); 2. Dirección Nacional de Control Sanitario, y 3. Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria -ARCSA.

**Art. 42.-** Funciones.- El Comité Nacional de Bares Escolares será responsable de: a) Elaborar estrategias de promoción de alimentación y nutrición saludable, para mejorar los hábitos alimenticios de los escolares; b) Establecer lineamientos para la vigilancia y control sanitario, de los bares escolares del Sistema Nacional de Educación; c) Establecer los lineamientos y acciones educativas y comunicativas para que se cumpla lo establecido en el presente Reglamento; y, d) Establecer los lineamientos para el monitoreo, control y seguimiento del presente Reglamento.

**Art. 43.-** Comité Zonal.- El Comité Zonal de Bares Escolares estará integrado por los siguientes miembros: a) Coordinador/a Zonal de Educación o su delegado; b) Director/a Zonal de Promoción de la Salud e Igualdad o su delegado/a; y, c) Coordinador/a Zonal de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA o su delegado/a.

**Art. 44.-** Funciones.- El Comité Zonal de Bares Escolares tendrá como funciones las siguientes: a) Planificar sus actividades según las directrices del Comité Nacional de Bares Escolares; b) Establecer acciones interinstitucionales en función de las necesidades de su territorio; c) Fortalecer los mecanismos de coordinación para la aplicación del presente Reglamento;

d) Generar los mecanismos de coordinación para que los distritos que se encuentren en la zona ejecute las estrategias de promoción de alimentación y nutrición saludable, para mejorar los hábitos alimenticios de los escolares; y, e) Controlar y dar seguimiento al Comité Distrital de Bares Escolares.

**Art. 45.-** Comité Distrital.- El Comité Distrital de Bares Escolares estará integrado por: a) Coordinador/a Distrital de Educación o su delegado/a; Delegado/a de la División Distrital de Apoyo y Seguimiento Educativo; c) Delegado/a de la Unidad Distrital de Promoción de la Salud e Igualdad; y, d) Un delegado de la Coordinación Zonal de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria- ARCSA

**Art. 46.-** Funciones.- El Comité Distrital de Bares Escolares tendrá como funciones las siguientes: a) Dar seguimiento a los reportes generados en las visitas de inspección a bares escolares realizados por el ARCSA; b) Ejecutar acciones para que los equipos de Atención Integral en Salud lleven a cabo las tareas establecidas por el Comité Zonal; c) Coordinar y realizar acciones educativas y comunicativas para que la institución educativa y los prestadores de servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares, cumplan lo establecido en este Reglamento; d) Realizar acciones en conjunto para la promoción de prácticas de vida saludable a la comunidad educativa; e) Aplicar las estrategias de alimentación saludable, mejora en los hábitos de consumo y nutrición en el Sistema Nacional de Educación; y, f) Controlar, el cumplimiento de este instrumento legal.

**Art. 47.-** El Comité Nacional y los Comités Zonales y Distritales de Bares Escolares se reunirán, ordinariamente con carácter obligatorio, al inicio y al final de cada período escolar, de acuerdo con los regímenes sierra y costa y, extraordinariamente, cuando así lo requieran.

**Art. 48.-** Comité Institucional.- El Comité Institucional de Bares Escolares estará integrado por: a) El/la Rector(a), Director/a de la institución educativa,

quien lo presidirá; b) Un docente de la institución educativa con formación académica en relación con el tema; c) Un delegado de los padres de familia o representantes legales de los estudiantes que forme parte del Gobierno Escolar; y, d) Presidente del Consejo Estudiantil o su delegado.

**Art. 49.-** Funciones.- El Comité Institucional de Bares Escolares tendrá como funciones las siguientes: a) Constatar, que los prestadores de servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares, previo al inicio de sus actividades, cuenten con el permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud Pública;

b) Coordinar acciones de sensibilización, capacitación y control con las unidades respectivas del Ministerio de Salud Pública en temas relacionados con salud, alimentación y nutrición; c) Coordinar acciones de sensibilización y control con los Gobiernos Autónomos Descentralizados respectivos, en relación con las ventas ambulantes de alimentos que se ubiquen y expendan en los alrededores de los establecimientos educativos; d) Aplicar iniciativas institucionales para promover una correcta alimentación y prácticas de vida saludable, priorizando el consumo de alimentos de producción local; e) Vigilar el cumplimiento de las actividades regulares para la eliminación y control de fauna nociva en los bares escolares en la institución educativa; f) Organizar acciones educativas y pedagógicas sobre salud, alimentación, nutrición, control epidemiológico y sanitario en la institución educativa; g) Aplicar las demás directrices que se deriven de los Comités de los Bares Escolares Nacional, Zonal y Distrital; h) Evaluar a los prestadores del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares al finalizar cada año lectivo en cumplimiento del presente Reglamento; i) Reportar a las unidades de salud o áreas de salud correspondientes los posibles casos de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA), a través del Presidente del Comité; y, j) Aprobar el listado de los alimentos, bebidas y preparaciones a expendirse en los bares escolares, que en forma detallada con los precios individualizados, será presentado por los prestadores del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares, con quince (15) días antes del inicio de cada quimestre.

## **CAPÍTULO X INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Art. 50.-** Las infracciones cometidas por los prestadores del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares así como el incumplimiento de las prohibiciones contenidas en el presente Reglamento, serán sancionadas de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Salud, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, sus reglamentos, y demás normativa aplicable, sin perjuicio de las sanciones civiles, administrativas y penales a que hubiera lugar.

**Art. 51.-** Dentro del proceso de seguimiento a la implementación del presente Reglamento, el Ministerio de Educación y el Ministerio de Salud Pública dentro del ámbito de sus competencias, previo informe debidamente fundamentado, podrán solicitar a la Entidad Operativa Desconcentrada correspondiente la terminación unilateral del contrato de prestación de servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares, por incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, y, dispondrá se convoque a un nuevo concurso.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Todas las instituciones educativas del país deben generar espacios saludables, confortables y seguros para el consumo de alimentos y bebidas al interior de sus instalaciones, para lo cual se implementarán medidas especiales como horarios diferenciados o filas preferenciales para la atención adecuada de niños, niñas y adolescentes, en los bares escolares, así como accesos físicos para estudiantes con discapacidad. Se instruirá al estudiantado en la observación y cumplimiento de normas de higiene, sanidad, prácticas democráticas en valores como el respeto, la solidaridad y la generosidad, en el marco de aplicación del Buen Vivir.

**SEGUNDA.-** En el caso de que un mismo establecimiento educativo disponga de varios bares escolares, cada uno de ellos deberá obtener el permiso de funcionamiento.

**TERCERA.-** El material publicitario, informativo, y promocional sobre alimentación y nutrición cumplirá con las disposiciones que para el efecto dicte la Autoridad Sanitaria Nacional.

**CUARTA.-** Las máximas autoridades de las instituciones educativas serán responsables del cumplimiento y ejecución del presente Reglamento, en caso de incumplimiento se aplicarán las sanciones respectivas según las disposiciones legales correspondientes.

**QUINTA.-** Los actores de la comunidad educativa tienen la obligación de reportar tanto a las autoridades del establecimiento como sanitarias sobre el incumplimiento de estas prohibiciones.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** En el plazo de sesenta (60) días, contados a partir de la publicación del presente Reglamento en el Registro Oficial, el Ministerio de Educación, a través de la Dirección Nacional de Educación para la Democracia y el Buen Vivir y el Ministerio de Salud Pública, a través de la Subsecretaría Nacional de Promoción de la Salud.

**SEGUNDA.-** Los permisos de funcionamiento de bares escolares vigentes a la fecha de publicación del presente Reglamento se considerarán válidos hasta la fecha de su vencimiento, siempre y cuando su titular, sea la persona contratada para la prestación del servicio de expendio de alimentos y bebidas en el bar escolar; caso contrario, el nuevo prestador adjudicado deberá obtener el permiso de funcionamiento correspondiente para el servicio que presta.

**TERCERA.-** Los bares escolares de las instituciones educativas del Sistema Nacional de Educación cumplirán con lo establecido en el presente Reglamento y obtendrán el permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud Pública, a través de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, ARCSA.

### **3.6. Unidad Educativa Isabel de Godín**

#### **3.6.1. Oferta Académica**

El Instituto “Isabel de Godín” labora en dos secciones: Diurna y Nocturna, en los niveles de Educación Básica, Bachillerato y Superior. Posee un alumnado de 1800 estudiantes distribuidos entre sus secciones.

Se ofertan los siguientes bachilleratos técnicos:

- Gestión Administrativa y Contable. Especialización Contabilidad y Administración.
- Gestión Administrativa y Contable. Especialización Organización y Gestión de Secretaría.
- Industrias Textiles de la Confección y de la Piel. Especialización Industria de la Confección.
- Industrialización de Alimentos. Especialidad Conservería.
- Informática. Especialización Aplicaciones Informáticas.
- Bachillerato en Ciencias
- Bachillerato Internacional

#### **3.6.2. Visión**

El Colegio de Bachillerato Técnico Fiscal “Isabel de Godín” es una institución referente en Educación Técnica, que cumple el encargo social de formando niños y jóvenes solidarios, informados y habidos de conocimiento.

### **3.6.3. Misión**

El Colegio de Bachillerato Técnico Fiscal “Isabel de Godín” es una institución educativa que forma bachilleres técnicos competentes y emprendedores para coadyuvar al desarrollo socio económico local y nacional.

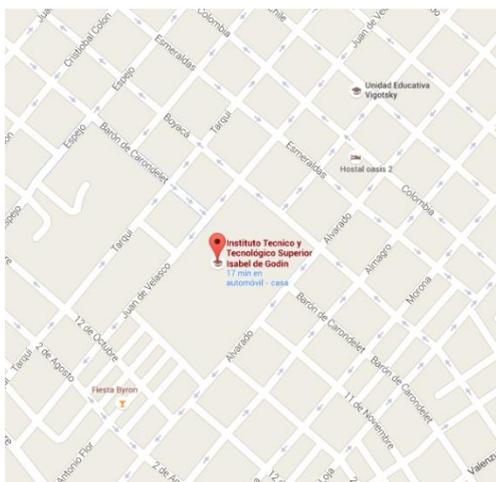
## IV. METODOLOGÍA

### A. Localización y temporalización.

El presente estudio de investigación fue realizado en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, parroquia Veloz, en el bar de la Unidad Educativa Isabel de Godín ubicado en las calles Boyacá y Juan de Velasco, mismo que tuvo un tiempo de ejecución de 6 meses.

Se realizó el diagnóstico y observacional momento de la atención y del servicio al cliente, para determinar las falencias y proponer soluciones.

#### GRÁFICO 1 UBICACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA



Fuente: Google Maps

#### GRÁFICO 2 ENTRADA UNIDAD EDUCATIVA



Elaborado por: Freddy Paguay

## B. TIPO, DISEÑO E INSTRUMENTOS DE ESTUDIO

La presente investigación es de tipo:

**Descriptivo:** Se detalla las características, problemas, causas y consecuencias del objeto de estudio, en sí el estado actual y la realidad del bar escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godín.

**Exploratorio:** Es un estudio no realizado con anterioridad en el bar escolar, denota una novedad e incentiva a determinar la realidad y posibles soluciones.

**No experimental:** En la actualidad existen investigaciones con similitud a la propuesta, razón por la cual no es de corte experimental.

Los instrumentos utilizados en la investigación son:

**Observación:** Es un instrumento útil para registrar de una manera directa los procesos que se aplican con respecto al servicio y atención al cliente que oferta el bar.

**Encuesta:** Instrumento mediante el cual se puede analizar la opinión de los trabajadores del salón con respecto al servicio que se oferta.

## C. VARIABLES

### 1. Identificación

Independiente

- Estandarización de procesos

Dependiente

- Servicio y atención al cliente.

### **Estandarización de procesos:**

El objetivo de crear e implementar una estrategia de estandarización es fortalecer la habilidad de la organización para agregar valor. El enfoque básico es empezar con el proceso tal y como se realiza en el presente, crear una manera de compartirlo, documentarlo y utilizar lo aprendido.

### **Servicio y atención al cliente.**

El servicio que se ofrece a los clientes es importante siempre y actualmente constituye un elemento básico para el éxito o fracaso de muchas empresas, ya que una relación cordial entre el proveedor y el cliente y sobre todo una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo conforman una ventaja competitiva.

## 2. Operacionalización

**TABLA 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

| <b>Variables</b>  | <b>Categorías</b>                      | <b>Indicador/es</b> |
|---|--|---------------------|
| <b>VARIABLE</b><br><br>SERVICIO Y<br>ATENCIÓN AL<br>CLIENTE | Edad                                   | 11-17años           |
|   | Educación                              | Secundario          |
|   | Satisface<br>necesidades<br>estudiante | las<br>del          |

|                              |                           |   |
|------------------------------|---------------------------|---|
|                              | Relación calidad precio   | Excesivamente costoso<br>Costoso<br>Accesible<br>Barato<br>Excesivamente barato |
|                              | Cordialidad del personal. | Muy educado<br>Educado,<br>Mal educado<br>Irrespetuoso                          |
|                              | Ambiente del bar escolar  | Muy Agradable<br>Agradable<br>Poco Agradable<br>Desagradable                    |
|                              | Limpieza.                 | Excelente<br>Muy buena<br>Buena<br>Regular                                      |
|                              | Seguridad.                | Seguro<br>Inseguro  |
| ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS. | Procesos Producción       | Excelente<br>Muy Bueno<br>Bueno<br>Deficiente                                   |
|                              | Servicio                  | Muy amable<br>Amable<br>Poco amable<br>Apático                                  |
|                              | Tipo de Entidad           | Pública<br>Privada  |
|                              | Atención al cliente       | Muy Eficiente<br>Eficiente<br>Poco Eficiente<br>Deficiente                      |
|                              | Relación Calidad/Costo    | Bueno<br>Malo   |

**Elaborado por:** Freddy Paguay

#### **D. POBLACIÓN, MUESTRA DEL ESTUDIO DE TRABAJO**

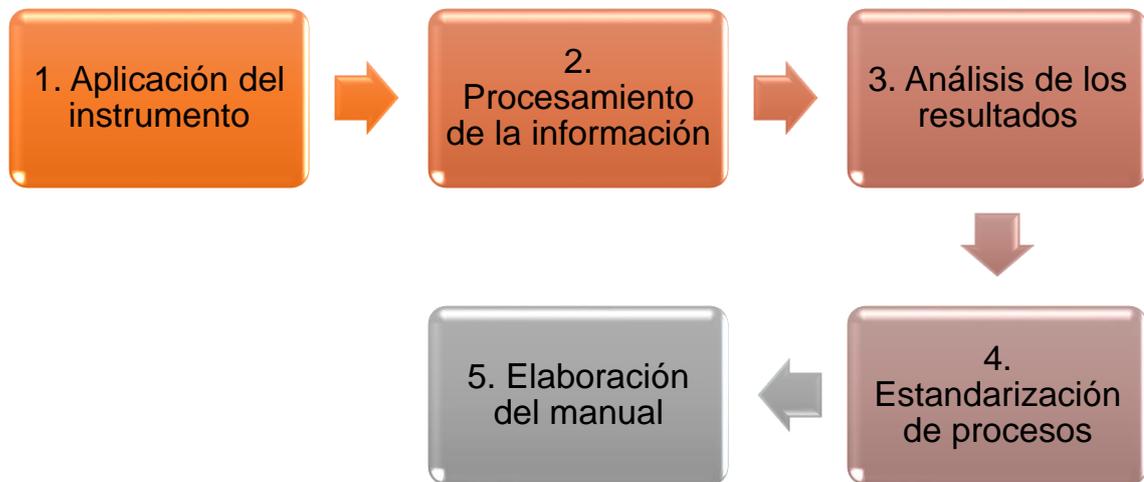
El objeto de estudio es el bar de la Unidad Educativa Isabel de Godín en las dos áreas: Servicios de Alimentos y Atención al cliente. Las personas que prestan sus servicios en el bar escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godín son 1 administrador, 2 cocineras, 4 ayudantes para la venta.

**TABLA 3 MUESTRA**

| <b>Personas</b> | <b>Número de personas</b> |
|-----------------|---------------------------|
| Administrador   | 1                         |
| Ayudantes       | 4                         |
| Cocineras       | 2                         |
| <b>Total</b>    | <b>7</b>                  |

**Elaborado por:** Freddy Paguay

### GRÁFICO 3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



**Elaborado por:** Freddy Paguay

### E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. Aplicar la guía de observación, que ayudará a anotar las características del lugar.
2. Aplicar la encuesta a los empleados del bar escolar.
3. Recopilación, tabulación y procesamiento de datos.
4. Análisis e interpretación de datos.
5. Estandarizar procesos producción, servicio y atención al cliente en la Unidad Educativa Isabel de Godín
6. Elaboración del manual de procedimientos para el personal que labora en el bar.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### A. Referentes teóricos y metodológicos para elaborar manuales

Los referentes teóricos y metodológicos encontrados en el desarrollo de la presente investigación detalla varias definiciones con distintos autores y a su vez, existen diversos tipos de manuales:

**TABLA 4 DEFINICIÓN DE MANUAL SEGÚN DIVERSOS AUTORES**

| <b>Autor</b>                        | <b>Definición</b>   | <b>Idea principal</b>   |
|-------------------------------------|---|---|
| <b>Según Reyes. A, 2002 (2)</b>     | Instrumento administrativo manejable que orienta la conducta de los trabajadores de la empresa en forma ordenada. | Una manera fácil y sistemática, de elementos administrativos. |
| <b>Según Kellog. G, 1962 (3)</b>    | El manual es un conjunto de procesos estándar a seguir para cualquier grupo de trabajo                            | Señala el procedimiento a seguir del grupo.                   |
| <b>Según Terry. G, 1978 (4)</b>     | Es un documento con información e instrucciones que guía al empleado.   | Instrucciones para llegar éxito.                              |
| <b>Según Continolo. G, 1984 (5)</b> | Términos formales de instrucciones, que encaminan los esfuerzos de los empleados.                                 | Es una guía que encamina esfuerzos.                           |
| <b>Según Duhat. M, 2002 (6)</b>     | Documento que contiene información y procedimientos de una empresa, reduciendo trabajo a los empleados.           | Un documento que contiene información de la empresa.          |

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**TABLA 5 IMPORTANCIA DE LOS MANUALES SEGÚN VARIOS AUTORES**

| <b>Autor</b>                         | <b>Importancia</b>  |
|--------------------------------------|---|
| <b>Según Chiavenato. I, 1996 (8)</b> | “Con el tiempo y al crecer la empresa, el volumen de textos dispersos, se tornan tan grandes que las personas encuentran gran dificultad en localizarlos para su consulta, quedan con, dudas sobre cómo proceder en determinados asuntos y sobre la forma de como ejecutar su trabajo de acuerdo con las exigencias de la empresa. Ahí surge la necesidad de los manuales y de las normas de servicios.”              |
| <b>Según Gómez. C, 1996 (9)</b>      | “Manifiesta la necesidad de elaborar una guía sobre actualización individual o por funciones, como consecuencia lógica de intentar un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que en la empresa se llevan a cabo.”  |
| <b>Según Rodríguez. P, 1995 (10)</b> | “Un manual administrativo hace que las instrucciones sean definitivas, proporciona un arreglo fácil de las malas interpretaciones, muestra a cada uno de los empleados como encaja su puesto en el total de la organización, e indica la manera en la que el empleado puede contribuir tanto al logro de los objetivos de la oficina como al establecimiento de buenas relaciones con otros empleados de la empresa.” |

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**TABLA 6 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES**

|                          | <b>Clasificación</b>      | <b>Sub clasificación</b> |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Manuales administrativos | Por su naturaleza         | Microadministrativo      |
|                          |                           | Macroadministrativo      |
|                          |                           | Mesoadministrativo       |
|                          | Por su área de aplicación | Recursos Humanos         |
|                          |                           | Producción               |
|                          |                           | Mercadotecnia            |
|                          |                           | Finanzas                 |
|                          |                           | Sistemas                 |
|                          | Por su contenido          | Organización             |
|                          |                           | Procedimientos           |
|                          |                           | Políticas                |
|                          |                           | Puestos                  |
|                          |                           | Bienvenida               |
|                          |                           | Contenido Múltiple       |
|                          | Por su ámbito             | Generales                |
| Específicos              |                           |                          |

**Fuente:** Franklin B. 2009

## B. Encuesta

### 1) ¿Sabe si el Bar Escolar tiene un organigramafuncional establecido?

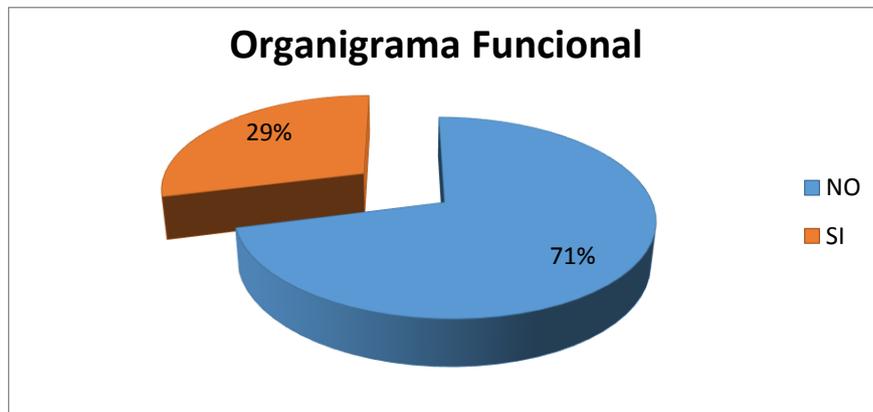
**TABLA 7 ORGANIGRAMA FUNCIONAL**

| Respuestas   | Total    | %            |
|--------------|----------|--------------|
| SI           | 2        | 29 %         |
| NO           | 5        | 71 %         |
| <b>TOTAL</b> | <b>7</b> | <b>100 %</b> |

Fuente: Personal Bar Escolar

Elaborado por: Freddy Paguay

**GRÁFICO 4 ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



Fuente: Personal Bar Escolar

Elaborado por: Freddy Paguay

### Análisis

Según la encuesta realizada a los trabajadores del bar el 71% desconoce que posea un organigrama, mientras el 29% tiene conocimiento del mismo.

El establecer un organigrama funcional es vital para el trabajo en equipo, el mismo define con exactitud la jerarquía, para acatar disposiciones de rangos superiores, merando y organizando el trabajo del bar escolar.

2) ¿Con qué frecuencia el personal que trabaja en el Bar Escolar recibecapacitación en servicio al cliente?

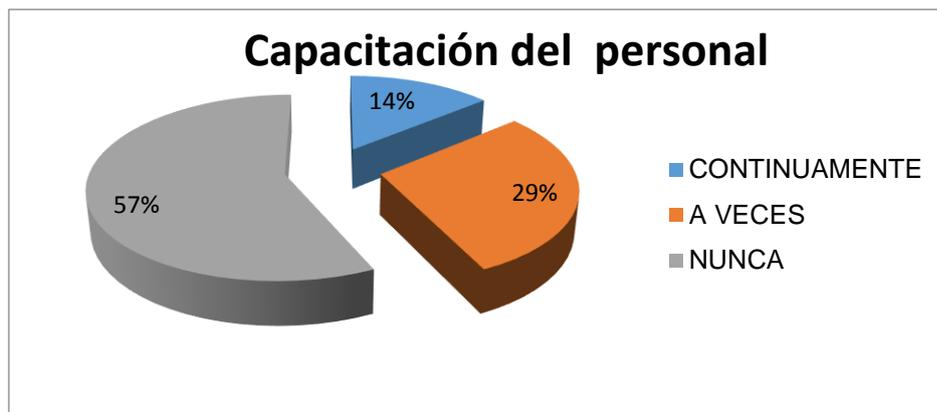
**TABLA 8CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

| Respuestas           | Total | %     |
|----------------------|-------|-------|
| <b>CONTINUAMENTE</b> | 1     | 14 %  |
| <b>A VECES</b>       | 2     | 29 %  |
| <b>NUNCA</b>         | 4     | 57 %  |
| <b>TOTAL</b>         | 7     | 100 % |

**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**GRÁFICO 5CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**



**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

### **Análisis**

Según los datos obtenidos el 57% de encuestados nunca se han capacitado en servicio al cliente, mientras que el 29% menciona a veces y un 14% dice que continuamente lo hace.

Se determina que los trabajadores del Bar Escolar tienen conocimientos empíricos basados en su experiencia más no por la capacitación en servicio al cliente, lo que influye en la imagen del Bar Escolar.

3) ¿Considera usted que las áreas para el funcionamiento del Bar Escolar están definidas?

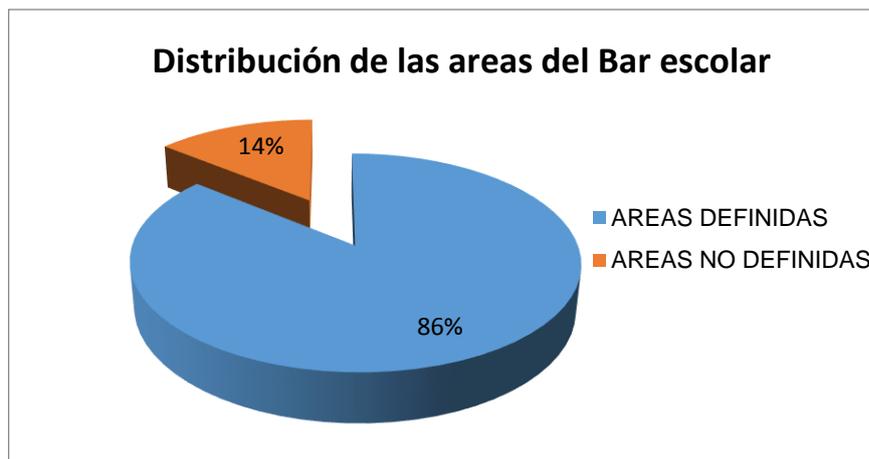
**TABLA 9 ÁREAS DEL BAR ESCOLAR**

| Respuestas         | Total | %     |
|--------------------|-------|-------|
| ÁREAS DEFINIDAS    | 6     | 86 %  |
| ÁREAS NO DEFINIDAS | 1     | 14 %  |
| TOTAL              | 7     | 100 % |

Fuente: Personal Bar Escolar

Elaborado por: Freddy Paguay

**GRÁFICO 6 ÁREAS DEL BAR ESCOLAR**



Fuente: Personal Bar Escolar

Elaborado por: Freddy Paguay

**Análisis**

Según los datos obtenidos el 86% de la personas consideran distribución de áreas es adecuada para el funcionamiento del bar escolar, mientras el 14% mencionan que no está definido.

El Bar Escolar de la Unidad Educativa mantiene áreas definidas para su buen funcionamiento lo que permite un trabajo facilitando la movilidad y el mejor desempeño de las labores tanto en producción como en servicio.

4) ¿Considera usted que se mantiene un orden estructural para cumplir las tareas asignadas?

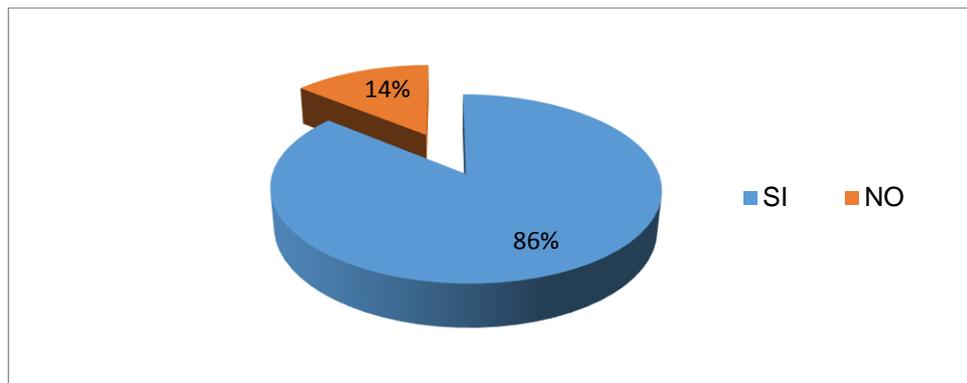
**TABLA 10 TRABAJO EN EQUIPO**

| Respuestas   | Total    | %            |
|--------------|----------|--------------|
| Si           | 6        | 86 %         |
| No           | 1        | 14 %         |
| <b>TOTAL</b> | <b>7</b> | <b>100 %</b> |

**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**GRÁFICO 7 TRABAJO EN EQUIPO**



**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**Análisis:**

El 86% de las personas encuestadas consideran que es indispensable un orden estructural para llevar a cabo sus tareas, mientras que el 14% de las personas encuestadas no lo considera necesario.

El orden estructural en negocios de restauración es indispensable para obtener un servicio eficiente y eficaz. Este factor determinará de gran manera un producto óptimo.

5) ¿Con qué frecuencia el administrador supervisa y controla las actividades que realizan los empleados?

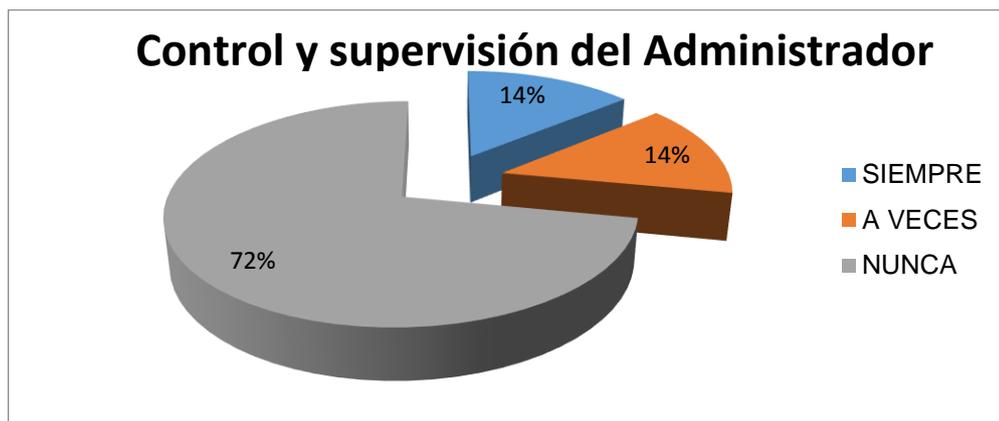
**TABLA 11 CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL ADMINISTRADOR**

| Resultados     | Total | %     |
|----------------|-------|-------|
| <b>SIEMPRE</b> | 1     | 14 %  |
| <b>A VECES</b> | 1     | 14 %  |
| <b>NUNCA</b>   | 5     | 72 %  |
| <b>TOTAL</b>   | 7     | 100 % |

**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**GRÁFICO 8 CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL ADMINISTRADOR**



**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**Análisis**

Según los resultados de la encuesta el 72% de encuestados expresaron que el administrador del bar escolar nunca supervisa y controla las actividades que realiza diariamente, el 14% señala que a veces tiene control y un 14% comenta que si existe control y supervisión.

La supervisión y control en un negocio de alimentos es fundamental para tener un seguimiento de cumplimiento de normas, con lo mismo se estará asegurando la calidad de los productos ofertados.

6) ¿Se mantiene la higiene personal y uniformidad de los trabajadores a diario?

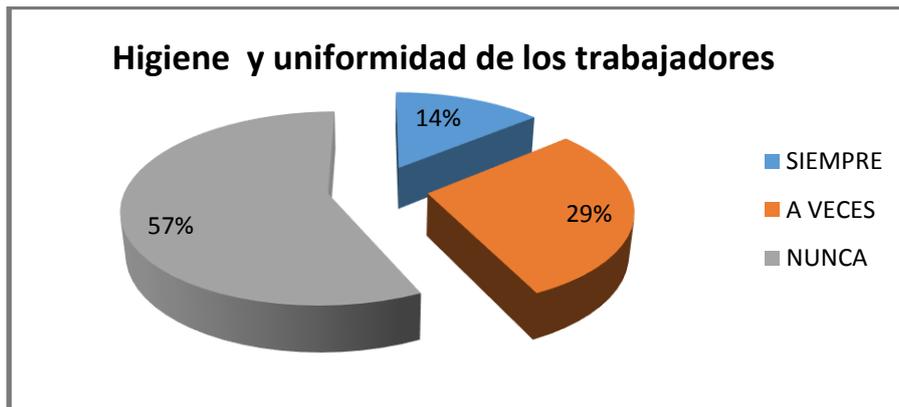
**TABLA 12**HIGIENE Y UNIFORMIDAD DE LOS TRABAJADORES

| Resultados     | Total | %    |
|----------------|-------|------|
| <b>SIEMPRE</b> | 1     | 14 % |
| <b>A VECES</b> | 2     | 29 % |
| <b>NUNCA</b>   | 4     | 57 % |
| <b>TOTAL</b>   | 7     | 100% |

**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**GRÁFICO 9**HIGIENE Y UNIFORMIDAD DE LOS TRABAJADORES



**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**Análisis**

Según los resultados obtenidos de las encuestas el 57% de personas consideran que no llevan su higiene personal ni uniforme de manera correcta, el 29% pronuncia que a veces lo lleva de acuerdo a las reglas establecidas, mientras un 14% siempre cumple con este aspecto.

La higiene y uniformidad adecuada genera que los clientes tengan un buen criterio, generando confianza al consumir en el bar. La apariencia del personal debe ser muy tomado en cuenta dentro de este aspecto.

## 7) Califique la atención que brinda al cliente del Bar Escolar

**TABLA 13 ATENCIÓN AL CLIENTE**

| Resultados   | Total    | %            |
|--------------|----------|--------------|
| Muy buena    | 1        | 14 %         |
| Buena        | 2        | 29 %         |
| Regular      | 4        | 57 %-        |
| <b>TOTAL</b> | <b>7</b> | <b>100 %</b> |

**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**GRÁFICO 10 ATENCIÓN AL CLIENTE**



**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

### Análisis

Según las encuestas realizadas el 57% considera que la atención brindada a los clientes es regular, el 29% considera que es bueno, mientras que el 14% piensa que es muy bueno.

La atención al cliente es un factor determinante en un local de alimentos, el mismo determinará que un cliente bien atendido vuelva al negocio, caso contrario será un factor en contra.

8) Qué importancia tiene el criterio del cliente al servicio del Bar Escolar?

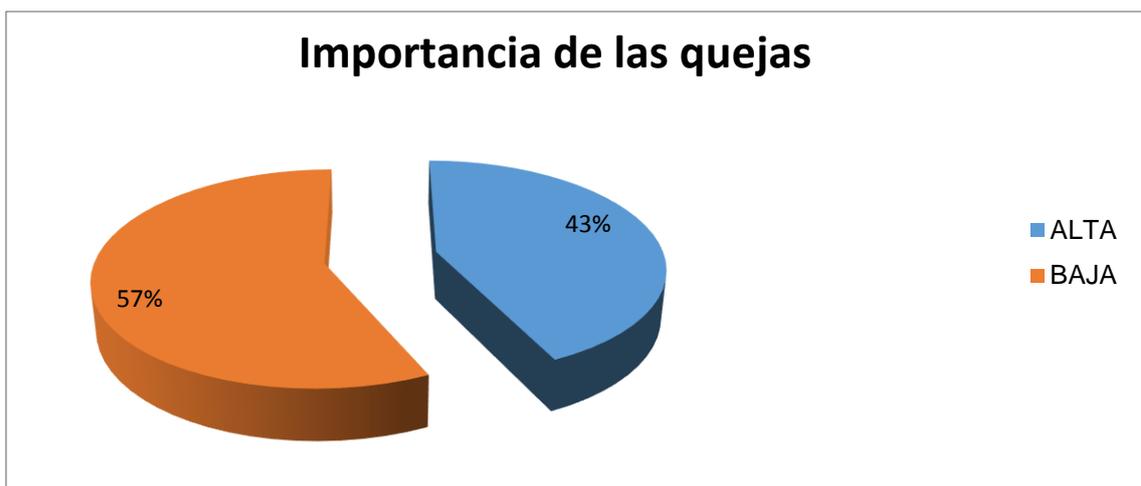
TABLA 14 IMPORTANCIA CRITERIO CLIENTES

| Resultados | Total | %    |
|------------|-------|------|
| ALTA       | 3     | 43 % |
| BAJA       | 4     | 57 % |
| TOTAL      | 7     | 100% |

Fuente: Personal Bar Escolar

Elaborado por: Freddy Paguay

GRÁFICO 11 IMPORTANCIA DE LAS QUEJAS



Fuente: Personal Bar Escolar

Elaborado por: Freddy Paguay

**Análisis**

De acuerdo a los datos obtenidos el 57% de las personas encuestadas señalaron que el criterio de los clientes no tiene importancia, mientras el 43% dice que si tiene importancia.

No existe una cultura de servicio al cliente debido a diferentes causas, la principal es el desconocimiento, y va concatenado con la carencia de capacitación que tienen los trabajadores.

**9) ¿Posee conocimientos sobre procedimientos de servicio y atención al cliente a seguir en el bar escolar?**

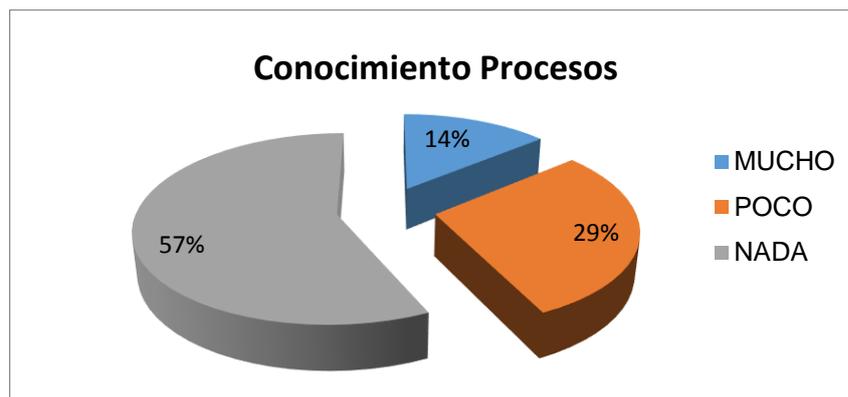
**TABLA 15 CONOCIMIENTOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

| Resultados   | Total | %     |
|--------------|-------|-------|
| <b>MUCHO</b> | 1     | 14%   |
| <b>POCO</b>  | 2     | 29%   |
| <b>NADA</b>  | 4     | 57%   |
| <b>TOTAL</b> | 7     | 100 % |

**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**GRÁFICO 12 CONOCIMIENTO DE PROCESOS**



**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**Análisis**

Según la encuesta el 57% de las personas encuestadas respondieron que no tienen conocimientos de procesos servicio y atención al cliente, en cambio un 29% dijo que poco y un 14% dijo que tiene gran conocimiento.

Los empleados han obtenido sus conocimientos actuales mediante la experiencia adquirida por la operación del día a día en el Bar, esto no garantiza que sean los procedimientos adecuados ni se puede determinar la satisfacción del cliente.

**10) ¿Se manejan tiempos de servicio adecuados para la atención de los estudiantes?**

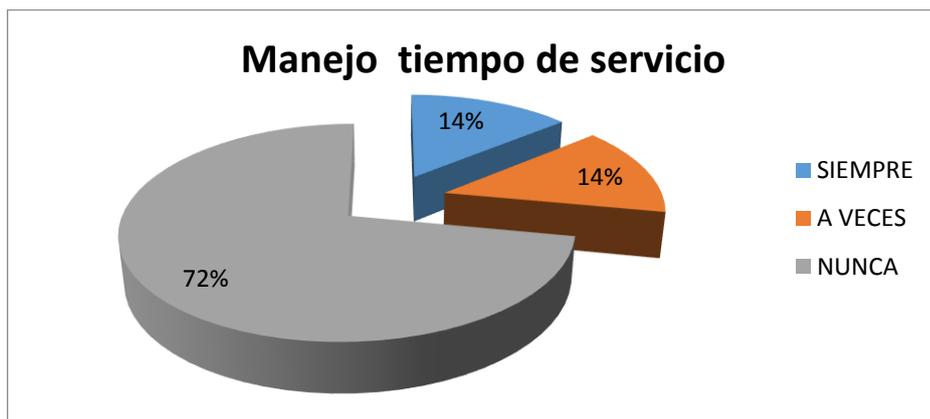
**TABLA 16 MANEJO DEL TIEMPO DE SERVICIOS**

| Resultados | Total | %     |
|------------|-------|-------|
| SIEMPRE    | 1     | 14%   |
| A VECES    | 1     | 14%   |
| NUNCA      | 5     | 72%   |
| TOTAL      | 7     | 100 % |

**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**GRÁFICO 13 MANEJO DEL TIEMPO DE SERVICIO**



**Fuente:** Personal Bar Escolar

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**Análisis**

Según la encuesta realizada un 72% de los trabajadores no manejan el tiempo, en cambio un 14% dijo que algunas veces si lo maneja y otro 14% nunca lo maneja.

Los resultados demuestran que el no estandarizar procesos afecta directamente al tiempo para realizar las actividades diarias, tiempo de servicio, etc.

**TABLA 17**FICHA DE OBSERVACIÓN 1: **APARIENCIA DE LOS TRABAJADORES**

| <b>Apariencia</b> | <b>Cumplimiento</b> |           | <b>%</b> |
|-------------------|---------------------|-----------|----------|
|                   | <b>SI</b>           | <b>NO</b> |          |
| Uniforme          |                     | X         | 20%      |
| Imagen            |                     | X         | 20%      |
| Saludable         | X                   |           | 20%      |
| Modales           | X                   |           | 20%      |
| Expresión         |                     | X         | 20%      |
| <b>TOTAL</b>      | 40%                 | 60%       | 100%     |

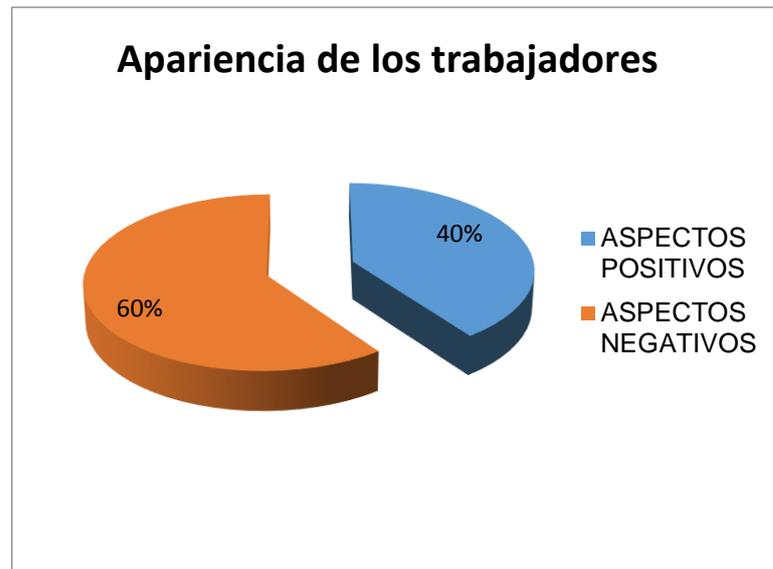
**Fuente:** Bar Escolar de la UE Isabel de Godín  
**Elaborado por:** Freddy Paguay

**TABLA 18**RESULTADOS DE LA APARIENCIA DE LOS TRABAJADORES

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>ASPECTOS POSITIVOS</b> | 2 |
| <b>ASPECTOS NEGATIVOS</b> | 3 |
| <b>TOTAL</b>              | 5 |

**Fuente:** Ficha de observación N°01  
**Elaborado por:** Freddy Paguay

## GRÁFICO 14 APARIENCIA DE LOS TRABAJADORES



**Fuente:** Ficha de observación N° 01  
**Elaborado por:** Freddy Paguay

### Análisis

Según la observación realizada al personal del Bar Escolar un 40% del personal del bar cuida su apariencia mientras un 60 % no cuida de manera adecuada su apariencia.

La apariencia del personal es un factor clave para llegar al éxito, cumpliendo con los objetivos del Bar, para esto hay que aplicar estrategias constantes para que el personal se identifique con la empresa y juntos lograr el objetivo principal, evitando conflictos y así socializando de mejor manera en busca de mejoras para la obtención de beneficios y del logro de las metas propuestas.

**TABLA 19 FICHA DE OBSERVACIÓN 2: COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL**

| Comportamiento                       | Cumplimiento |              | %           |
|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|
|                                      | SI           | NO           |             |
| Capacidad de diversificación         |              | X            | 6.66%       |
| Esfuerzo                             | X            |              | 6.66%       |
| Entusiasmo                           |              | X            | 6.66%       |
| Seguridad personal                   |              | X            | 6.66%       |
| Necesidad de dirigir                 |              | X            | 6.66%       |
| Agilidad en las decisiones           | X            |              | 6.66%       |
| Rapidez en la acción                 |              | X            | 6.66%       |
| Necesidad de destacar                |              | X            | 6.66%       |
| Dedicación a las relaciones sociales | X            |              | 6.66%       |
| Capacidad de planificación           |              | X            | 6.66%       |
| Síntesis – Análisis                  |              | X            | 6.66%       |
| Organización y método                |              | X            | 6.66%       |
| Control emocional                    | X            |              | 6.66%       |
| Agresividad                          |              | X            | 6.66%       |
| Dependencia del superior             | X            |              | 6.67%       |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>33.3%</b> | <b>66.7%</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Bar Escolar de la UE Isabel de Godín

**Elaborado por:** Freddy Paguay

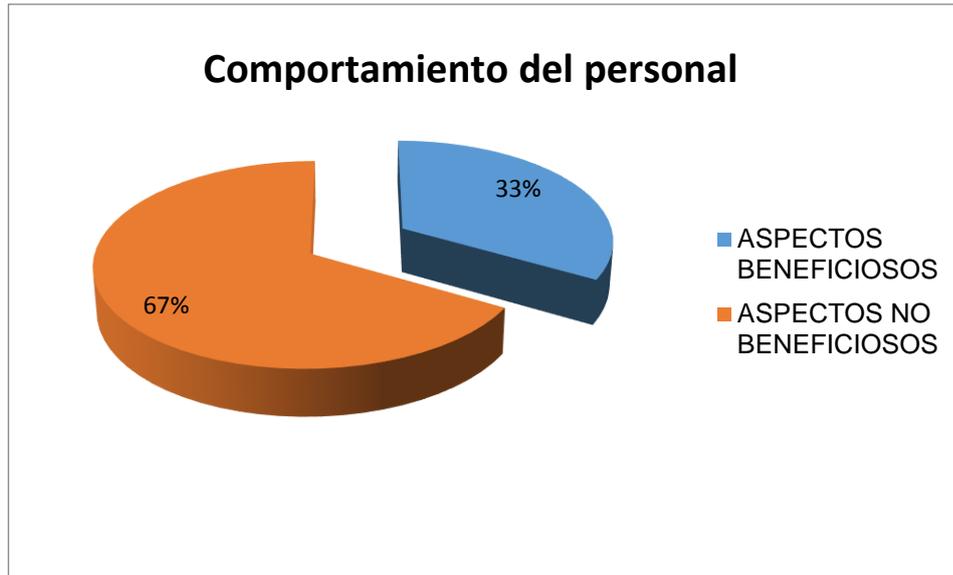
**TABLA 20 RESULTADOS DEL COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| <b>ASPECTOS BENEFICIOSOS</b>    | 5  |
| <b>ASPECTOS NO BENEFICIOSOS</b> | 10 |
| <b>TOTAL</b>                    | 15 |

**Fuente:** Ficha de observación N° 02

**Elaborado por:** Freddy Paguay

## GRÁFICO 15 COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL



**Fuente:** Ficha de observación N° 02  
**Elaborado por:** Freddy Paguay

### **Análisis**

Según la observación que se realizó al comportamiento de los trabajadores del bar escolar un 67% no beneficia al bar lo que significa que la forma como proceden no es la correcta, mientras que el 33%. Restante demuestran que sí.

La evaluación de comportamientos en los empleados es de gran valor para la organización, ésta es una herramienta básica para definir los perfiles de cada cargo y asimismo permite fundar un parámetro de las actuaciones esperadas acorde a las políticas de la entidad.

**TABLA 21** FICHA DE OBSERVACIÓN N° 03:  
**SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA AL CLIENTE**

| Servicio al cliente    | Cumplimiento |       | %     |
|------------------------|--------------|-------|-------|
|                        | SI           | NO    |       |
| Bienvenida             |              | X     | 11.1% |
| Saludo                 |              | X     | 11.1% |
| Comunicación           | X            |       | 11.1% |
| Ofrecimiento           | X            |       | 11.1% |
| Accesibilidad          |              | X     | 11.1% |
| Cortesía               | X            |       | 11.1% |
| Tiempo de espera       |              | X     | 11.1% |
| Capacidad de respuesta |              | X     | 11.1% |
| Despedida              |              | X     | 11.1% |
| <b>TOTAL</b>           | 33.3%        | 66.6% | 100%  |

**Fuente:** Bar Escolar de la U.E. Isabel de Godín  
**Elaborado por:** Freddy Paguay

**TABLA 22** SERVICIOS Y ATENCIÓN BRINDADA AL CLIENTE

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>ASPECTOS BUENOS</b> | 3 |
| <b>ASPECTOS MALOS</b>  | 6 |
| <b>TOTAL</b>           | 9 |

**Fuente:** Ficha de observación N° 03  
**Elaborado por:** Freddy Paguay

**TABLA 23 SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA AL CLIENTE**



**Fuente:** Ficha de observación N° 03

**Elaborado por:** Freddy Paguay

**Análisis:**

Según la observación realizada al personal del bar escolar respecto al servicio y atención que se brinda al cliente, existe un 67% de aspectos malos y un 33% de aspectos buenos.

Los resultados demuestran que el personal no brinda un servicio y atención buena ya que no brinda una bienvenida, saludo, accesibilidad, tiempo de espera, capacidad de respuesta y despedida por parte de los trabajadores del Bar.

**C. Diseño del Manual**

Los manuales de estándares y procedimientos son documentos de carácter informativo e instructivo, que poseen el diseño de los movimientos que deben realizar dentro de la empresa; y sirven como medio de comunicación y conexión en las decisiones a tomar.

Por ende el manual refleja las funciones administrativas que realiza y se debe ejecutar en el Bar Escolar de la Unidad Educativa, porque cumple con el propósito de registrar y señalar en forma ordenada la información del Bar.

El manual de estandarizar los procesos en el Bar Escolar de la Unidad Educativa forma un elemento del sistema de control interno, en el cual se encuentra información detallada, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y sistemas de las distintas operaciones o actividades que se realiza individual y colectivamente en el bar escolar, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

La importancia del manual radica de que en él, se explica de manera detallada los procedimientos dentro del bar escolar; a través del cual se logra evitar fallas que se presentan con regularidad.

El presente manual está dirigido al personal que labora dentro de las instalaciones del Bar Escolar de la Unidad Educativa y tendrá como objetivo la puesta en marcha de normas y procedimientos que se llevará a cabo dentro del mismo, de esta manera poder solventar las carencias económicas que se evidencian.

## VI. CONCLUSIONES

- Se detalló en la investigación el sustento teórico necesario para sostener la importancia del servicio, procesos adecuados y aplicados a la atención al cliente en el bar de la Unidad Educativa Isabel de Godín, tomando en cuenta estándares y normas actuales establecidas por los Ministerios de Salud y Educación.
- El personal del Bar Escolar posee un conocimiento empírico en cuanto a servicio y atención a los estudiantes, además no ha tenido la oportunidad de capacitarse en el área con el fin de desempeñarse de mejor manera en el desarrollo de sus actividades diarias ni cuentan con normas establecidas para el cumplimiento de funciones y tareas.
- El Administrador y la comisión interna de la unidad educativa no supervisa ni controla el cumplimiento de las actividades diarias que realizan los trabajadores del Bar Escolar de la Unidad Educativa demostrando de esta manera la falta de interés por encontrar falencias a tiempo y poder corregirlas con el fin de mejorar continuamente el servicio en el bar escolar.
- La actitud, apariencia, servicio y atención a los estudiantes no es el más adecuado, lo que indica que los trabajadores no poseen normas establecidas que dirijan su proceder y siendo este problema la razón del planteamiento de la presente investigación.
- Se establecieron procesos adecuado para el servicio y atención al cliente en el bar escolar, resaltando aspectos como tiempos, higiene, procesos y trato con el cliente entre otros.

- Para el cumplimiento de dichos procesos y el mejoramiento en el servicio se elaboró un manual aplicado para el establecimiento, donde se direcciona las actividades a realizar en aspectos antes mencionados, determinando parámetros y metas a cumplir.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se proporcione capacitaciones periódicas al personal, las mismas que ayudarán a obtener un mejor conocimiento y de esta manera perfeccionar habilidades en el servicio al cliente.
- Se propone realizar supervisiones constantes y llevar un control de cumplimiento de actividades lo que permitirá identificar falencias y dar mejoras continuamente con el fin de satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes.
- Es recomendable establecer reglas y normas generales sobre el comportamiento, apariencia y forma de brindar al cliente un servicio de calidad, con el fin de ayudar a fomentar la buena imagen del establecimiento
- Se recomienda la implementación del manual para asegurar la calidad del servicio que oferta el Bar Escolar de la Unidad Educativa y, para el mejor desempeño de los trabajadores con el fin de contribuir al mejoramiento del servicio y atención al cliente que brinda el establecimiento.
- Se promueve a una evaluación periódica del personal como comprobación de ejecución del mismo.

**“MANUAL DE  
ESTANDARIZACIÓN DE  
PROCESOS PARA EL  
SERVICIO Y ATENCIÓN  
AL CLIENTE EN EL BAR  
ESCOLAR DE LA  
UNIDAD EDUCATIVA  
ISABEL DE GODÍN,  
2014”.**

# ÍNDICE

|                    |  |    |
|--------------------|--|----|
| <b><u>I.</u></b>   | <b><u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....                         | 62 |
| <b><u>II.</u></b>  | <b><u>ALCANCE DEL MANUAL</u></b> .....                   | 62 |
| <b><u>III.</u></b> | <b><u>PARTICIPANTES</u></b> .....                        | 63 |
| <b><u>IV.</u></b>  | <b><u>OBJETIVOS</u></b> .....                            | 63 |
| <b><u>A.</u></b>   | <b><u>Objetivo General</u></b> .....                     | 63 |
| <b><u>B.</u></b>   | <b><u>Objetivo Específico</u></b> .....                  | 63 |
| <b><u>V.</u></b>   | <b><u>ORGANIGRAMA FUNCIONAL</u></b> .....                | 63 |
|                    | <b><u>FUNCIONES</u></b> .....                            | 64 |
| <b><u>1)</u></b>   | <b><u>Administrador</u></b> .....                        | 64 |
| <b><u>2)</u></b>   | <b><u>Jefe de Cocina</u></b> .....                       | 65 |
| <b><u>3)</u></b>   | <b><u>Ayudantes de cocina:</u></b> .....                 | 66 |
| <b><u>VI.</u></b>  | <b><u>APARIENCIA E HIGIENE PERSONAL</u></b> .....        | 67 |
| <b><u>a)</u></b>   | <b><u>Apariencia del personal</u></b> .....              | 67 |
| <b><u>1)</u></b>   | <b><u>Uniforme</u></b> .....                             | 68 |
|                    | <b><u>Técnica correcta del lavado de manos</u></b> ..... | 68 |
| <b><u>VII.</u></b> | <b><u>PROCESOS</u></b> .....                             | 70 |
| <b><u>A.</u></b>   | <b><u>COMPRAS</u></b> .....                              | 70 |
| <b><u>B.</u></b>   | <b><u>RECEPCIÓN</u></b> .....                            | 74 |
| <b><u>C.</u></b>   | <b><u>ALMACENAMIENTO</u></b> .....                       | 75 |
| <b><u>D.</u></b>   | <b><u>PRODUCCIÓN</u></b> .....                           | 76 |
| •                  | <b><u>Mise en place</u></b> .....                        | 76 |
| •                  | <b><u>Medidas Básicas</u></b> .....                      | 76 |
| •                  | <b><u>Receta Estándar</u></b> .....                      | 76 |
| •                  | <b><u>Cortes</u></b> .....                               | 76 |
| <b><u>E.</u></b>   | <b><u>ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</u></b> .....       | 78 |
|                    | <b><u>Problemas del cliente</u></b> .....                | 79 |
|                    | <b><u>Falta de atención</u></b> .....                    | 79 |
|                    | <b><u>Limpieza</u></b> .....                             | 79 |
|                    | <b><u>Esperar el pedido</u></b> .....                    | 79 |
|                    | <b><u>Normas de Trato al Cliente</u></b> .....           | 79 |
|                    | <b><u>Expendio de Alimentos</u></b> .....                | 81 |
|                    | <b><u>Servicio Bar</u></b> .....                         | 82 |
|                    | <b><u>Referencias Bibliográficas</u></b> .....           | 82 |

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente manual proporciona información que se ajusta a los servicios y atención al cliente que ofrece el Bar Escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godín de la ciudad de Riobamba.

En la actualidad existen diversas clasificaciones para los manuales pero dentro de esta área de aplicación se utilizará los manuales de procedimientos dirigidos a empresas, dentro de esta clasificación se encuentra Manuales por su contenido, los mismos que se dividen en: Manual de historia de la organización, Manual de organización, Manual de políticas, Manual de administración y Manual de contenido múltiple.

Los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones de la empresa, además, los procedimientos constituyen la forma de realizar un trabajo que encaminarán a la empresa al éxito, siendo una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores cotidianas.

La importancia de este manual para la el bar de la Unidad Educativas es vital ya que da a los procedimientos adecuados para realizar tareas o conjunto de tareas, convirtiéndose en una guía orientada a llegar a un resultado eficaz y eficiente.

## **II. ALCANCE DEL MANUAL**

Este manual está dirigido específicamente para el personal del Bar Escolar de la Unidad Educativa, el contenido y aplicación del mismo se basa de acuerdo al funcionamiento y necesidades del establecimiento.

Los beneficiarios directos serán los trabajadores que laboran en el bar, indirectamente serán favorecidos los clientes del lugar.

### III. PARTICIPANTES

- Administrador
- Cocineras
- Ayudantes de servicio

### IV. OBJETIVOS

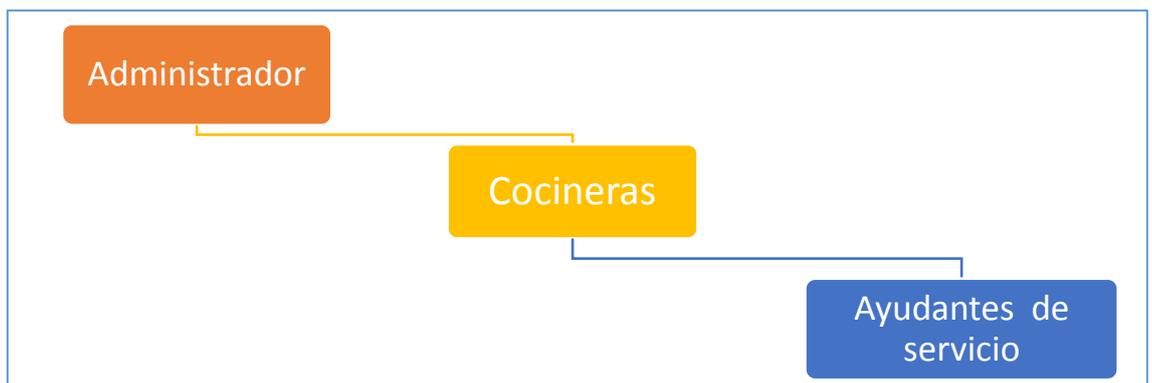
#### A. Objetivo General

- Estandarizar procesos para asegurar la calidad del servicio y atención al cliente del Bar Escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godín.

#### B. Objetivo Específico

- Determinar procesos de Servicio y Atención al Cliente
- Proponer normas y procedimientos para el correcto desempeño de actividades en el bar escolar.

### V. ORGANIGRAMA FUNCIONAL



**Elaborado por:** Freddy Paguay

**Fuente:** Bar Escolar de la Unidad Educativa Isabel de Godin.

## FUNCIONES

### 1) Administrador



Fuente:

<http://admonempresas20.bl>

**Planeación.** Es el punto de partida del proceso administrativo, incluye el establecimiento de objetivos y metas, y el diseño de estrategias para alcanzarlos. Los resultados de esta operación marcan el rumbo de la organización: en esa dirección se encaminan los

esfuerzos de sus miembros

**Organización.** Esta función operacionaliza y da sentido práctico a los planes establecidos. Abarca la conversión de objetivos en actividades concretas, la asignación de actividades y recursos a personas y grupos, el establecimiento de mecanismos de coordinación y autoridad (arreglos estructurales) y la fijación de procedimientos para la toma de decisiones.



Fuente: [www.emaze.com](http://www.emaze.com)



Fuente: [factorhumano.blog.com](http://factorhumano.blog.com)

**Dirección.** Es la activación, orientación y mantenimiento del esfuerzo humano para dar cumplimiento a los planes. Incluye la motivación de las personas para la realización de sus labores, la instauración de un liderazgo como guía, la coordinación de los esfuerzos individuales hacia el

logro de objetivos comunes y el tratamiento de conflictos.



Fuente: [sites.google.com](http://sites.google.com)

**Control.** La función de control busca asegurar que los resultados obtenidos en un determinado momento se ajusten a las exigencias de los planes. Incluye monitoreo de actividades, comparación de resultados con metas

propuestas, corrección de desviaciones y retroalimentación para redefinición de objetivos o estrategias, si fuera necesario.

## 2) Jefe de Cocina

Las funciones que competen al jefe de cocina son:

- La organización general de la cocina
- Estructuración y elaboración de los menús
- Requisición de materia prima
- Administración óptima de los recursos humanos y materiales del bar escolar.



Fuente: [www.menuspararestaurantes.com](http://www.menuspararestaurantes.com)



Fuente: [www.fotosearch.es](http://www.fotosearch.es)

- Determinar y establecer en coordinación con los trabajadores que integran el bar escolar los programas necesarios para el óptimo aprovechamiento de los recursos del establecimiento.
- Promover por medio de acciones directas la publicidad del bar escolar con combos o promociones.



Fuente: [www.canstockphoto.es](http://www.canstockphoto.es)



Fuente: [www.soyentrepreneur.com](http://www.soyentrepreneur.com)

- Presentar los informes periódicos y extraordinarios que le sean solicitados por sus superiores.

### 3) Ayudantes de cocina:



Fuente: [www.cocinadaily.com](http://www.cocinadaily.com)

El ayudante de cocina es el encargado de realizar labores auxiliares en la cocina.

Sus funciones son:

- Disponer adecuadamente las herramientas, utensilios y materiales de trabajo; organizar, neveras y armarios; lavar, pelar, y cortar legumbres, hortalizas, pescados y mariscos.
- Participación en inventarios y colaborar en servicio.
- Limpiar y ordenar su puesto de trabajo y colaborar en el arreglo general de la cocina. Estas funciones las realiza bajo la supervisión de un cocinero.
- Entre la prestación de servicios y tareas del Ayudante de Cocina se encuentran las de lavar, descongelar, desinfectar, picar, cocer, filetear y/o pesar los diversos ingredientes que se utilizan en la preparación de alimentos y bebidas.



Fuente: [zonbeachside.com](http://zonbeachside.com)



Fuente: [www.takeachef.com](http://www.takeachef.com)

- Verificar que congeladores y refrigeradores de la cocina operen con la temperatura adecuada al tipo de alimento y que su acomodo dentro de ellos favorezca su conservación.

- Notificar a sus superiores de la disponibilidad de productos.

## VI. APARIENCIA E HIGIENE PERSONAL

### a) Apariencia del personal

#### Hombres

- ✓ Cabello estilo clásico y corto.
- ✓ Zapatos cerrados, negros y limpios.
- ✓ Prohibido utilizar aretes, anillos, relojes, cadenas o gafas al momento de servir al cliente.
- ✓ Uñas cortas.
- ✓ Obligatorio realizar el baño diariamente.
- ✓ Utilizar el rasurado diariamente.
- ✓ No utilizar cremas, perfumes, desodorantes o lociones con fuerte olor.



Fuente: [www.imchef.org](http://www.imchef.org)

#### Mujeres

- ✓ Cabello completamente recogido en un moño y con protección.
- ✓ Maquillaje natural y sutil.
- ✓ Utilizar aretes pequeños que no llamen la atención.
- ✓ Zapatos bajos, cerrados y limpios.
- ✓ Uñas sin esmalte, cortas.
- ✓ No utilizar perfumes, cremas o lociones de fuerte olor.
- ✓ Obligatoria el baño diario.



Fuente: [gustolatinogastronomia.com](http://gustolatinogastronomia.com)

## 1) Uniforme

El administrador da a los empleados una chaqueta de uso obligatorio.

El administrador del bar escolar tiene la responsabilidad de revisar que los empleados estén correctamente uniformados.

Todos los empleados deben tener una placa que identifique su nombre y cargo.

El empleado debe llevar:

- Malla para el cabello , una gorra
- Camiseta tipo polo sport.
- Un faldón
- Pantalón de tela casimir negro y llano.
- Medias y zapatos negros.



Fuente: [www.chef.com.es](http://www.chef.com.es)

## Técnica correcta del lavado de manos

La eliminación de toda la suciedad y los contaminantes de la piel es de suma importancia. Las manos y otras partes del cuerpo sucias deberían limpiarse al menos al final de la jornada laboral, antes de los descansos o cuando se acude al servicio.

El método correcto de limpieza también es importante. Desarrollar una técnica adecuada para el lavado de manos es imprescindible para asegurarse de que las manos están completamente limpias. Se debe prestar especial atención al dorso de las manos y a las yemas de los dedos, ya que se olvidan con frecuencia.

|  |   |   |
|--|---|---|
|   |        |      |
| <p>1. Frótese las manos palma con palma</p>  | <p>2. Frote el dorso de la mano con la palma, entrelazando los dedos</p>                | <p>3. Palma con palma, con los dedos entrelazados</p>                                   |
|  |       |     |
| <p>4. Entrelace los dedos dentro de las palmas</p>                                 | <p>5. Frote la palma con el pulgar en sentido circular sujetando firmemente la mano</p> | <p>6. Frote la palma con los dedos en sentido circular sujetando firmemente la mano</p> |

Es habitual mojarse las manos antes de aplicar una dosis de jabón en la cuenca de la mano; sin embargo, si se tienen las manos muy sucias es recomendable aplicar el limpiador de manos específico apropiado directamente sobre la piel antes de mojarlas.

Siempre se debe secar bien la piel para evitar que se agriete, especialmente cuando hace frío. Siempre debe tener a mano toallas limpias; las toallas sucias exponen la piel a más suciedad y existe riesgo de infección. Lo ideal sería utilizar toallas de un solo uso, ya que con el uso de toallas compartidas cabe la posibilidad de una contaminación.

## VII. PROCESOS

### A. COMPRAS

- Recibir la programación de menú de personal enviada por el administrador.
- Realización de las compras diariamente y cada fin de semana.
- Se tomará en cuenta los siguientes parámetros para la compra de alimentos:

#### CARNE DE RES

##### Características Óptimas

- Superficie brillante
- Firme al tacto y ligeramente húmeda
- Color rojo subido
- Olor característico

##### Características alteradas

- Superficie pegajosa
- Blanda al tacto
- Color verdoso o negruzco
- Olor fétido



#### CARNE DE CERDO

##### Características Óptimas

- Superficie brillante
- Firme al tacto y ligeramente húmeda
- Color rosado subido
- Olor característico
- Masa muscular sin presencia de granulaciones

##### Características alteradas

- Superficie pegajosa
- Blanda al tacto
- Color verdoso oscuro
- Olor fétido
- Masa muscular con granos blanquecinos del tamaño de una lenteja (quistes)



## CARNE DE POLLO



### Características Optimas

- Superficie brillante
- Firme al tacto y piel bien adherida al musculo
- Piel color uniforme variando de amarillo pálido a pronunciado
- Carne rosada y húmeda
- Olor característico

### Características alteradas

- Superficie seca o pegajosa
- Carne blanda, se deshace fácilmente y la piel se desprende de la carne
- Coloración verdosa negruzca, pálida o sanguinolenta
- Olor fétido

## HUEVOS

### • Características Optimas

- Superficie limpia
- Color y forma según raza y/o especie de ave
- Cascara integra
- Superficie libre de excrementos

### • Características alteradas

- Superficie rugosa o quebrada
- Coloración y forma que difiere de la raza
- Cascara rota
- Presencia de excremento
- Olor fétido muy característico



## VÍSCERAS

### Características Optimas

- Color rojo oscuro, algo vinoso
- Firme al tacto, el hígado no es tan firme pero no debe desmenuzarse
- Superficie brillante húmeda
- Olor característico

### Características alteradas

- Se deshace al tacto
- Color verdoso amarillento o negruzco
- Presencia de quistes y parásitos
- Superficie hemorrágica
- Olor fétido



## PESCADOS

### Características Óptimas

- Ojos prominentes y brillantes
- Agallas rojas y húmedas
- Escamas firmemente adheridas
- Superficie brillante y húmeda
- Olor característico

### Características alteradas

- Ojos hundidos y opacos
- Agallas pálidas verdosas o negruzcas
- Escamas que se desprenden con facilidad
- Olor fétido
- Superficie opaca y pegajosa



## LECHE FRESCA

### Características Óptimas

- Color blanco amarillento
- Estado líquido
- Olor y sabor característico

### Características alteradas

- Color tornasolados
- Sabor agrio ácido
- Estado semisólido con grumos (leche cortada)
- Olor fétido



## HORTALIZAS Y FRUTAS

### Características Óptimas

- Buen estado de madurez
- Brillantes y de superficie íntegra
- Olores característicos aromáticos
- Hojas enteras y de buen verdor
- No deben encontrarse enlodadas

### Características alteradas

- Secas o pegajosas
- Se deshacen al tacto
- Superficie socavada, mellada u enlodada
- Olores desagradables
- Hojas amarillas y/o con pigmentación negruzca
- Hongos, parásitos, insectos



## MARISCOS

### Características Óptimas

- Caparazón íntegro
- Sonido mate a la percusión
- Ambas valvas cerradas
- Contenido firme y brillante
- Olores y colores característico

### Características alteradas

- Caparazón roto
- Sonido hueco a la percusión
- Valvas abiertas
- Olores desagradables
- Contenido pegajoso que se deshace o desprende fácil



## CRUSTÁCEOS

### Características Óptimas

- Color gris, verde azulado
- Olor a mar
- Íntegros

### Características alteradas

- Color rojo
- Olor amoniacal y fétido



Fuente: <http://slideplayer.es/slide/3891017/>

- Se realizará las compras en el mercado y supermercado (varios proveedores).
- Pago a proveedores se realizará en efectivo.

|    | A | B  | C   | D              | E              | F                 | G              | H              | I              |
|----|---|--|---|----------------|----------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|
| 1  |   | <b>Flujo de Caja Mensual</b>             | Instrucciones: solo debes completar las celdas numéricas con fondo blanco |                |                |                   |                |                |                |
| 2  |   |  |   |                |                |                   |                |                |                |
| 3  |   | <b>Meses</b>                             | <b>Mes 1</b>  | <b>Mes 2</b>   | <b>Mes 3</b>   | <b>Mes 4</b>      | <b>Mes 5</b>   | <b>Mes 6</b>   | <b>Mes 7</b>   |
| 4  |   |  |   |                |                |                   |                |                |                |
| 5  |   | Dinero líquido al inicio (caja y bancos) | 5.000,0   |                |                |                   |                |                |                |
| 6  |   | Suma de cobros (entradas de efectivo)    | 8.403,0   | 5.403,0        | 1.403,0        | 2.403,0           | 3.403,0        | 2.353,0        | 6.203,0        |
| 7  |   | Suma de pagos (salidas de efectivo)      | (2.656,0)   | (2.656,0)      | (2.556,0)      | (16.406,0)        | (2.486,0)      | (2.036,0)      | (2.536,0)      |
| 8  |   | Flujo de caja neto (cobros - pagos)      | 5.747,0   | 2.747,0        | (1.153,0)      | (14.003,0)        | 917,0          | 317,0          | 3.667,0        |
| 9  |   | Dinero líquido al final (caja y bancos)  | 10.747,0  | 13.494,0       | 12.341,0       | (1.662,0)         | (745,0)        | (428,0)        | 3.239,0        |
| 10 |   |  |   |                |                |                   |                |                |                |
| 11 |   | <b>Flujos operativos</b>                 | <b>6.200,0</b>  | <b>3.200,0</b> | <b>(700,0)</b> | <b>(13.550,0)</b> | <b>1.370,0</b> | <b>770,0</b>   | <b>4.120,0</b> |
| 12 |   | Cobros por ventas al contado             | 8.000,0   | 5.000,0        | 1.000,0        | 2.000,0           | 3.000,0        | 1.950,0        | 1.000,0        |
| 13 |   | Cobros por ventas a plazo                | 200,0   | 200,0          | 200,0          | 200,0             | 200,0          | 200,0          | 5.000,0        |
| 14 |   | Pagos de nóminas                         | (100,0)   | (100,0)        |                | (100,0)           | (100,0)        | (100,0)        | (100,0)        |
| 15 |   | Pagos de aportes a la seguridad social   | (500,0)   | (500,0)        | (500,0)        | (500,0)           | (500,0)        |                | (500,0)        |
| 16 |   | Pagos a proveedores                      | (1.200,0)   | (1.200,0)      | (1.200,0)      | (15.000,0)        | (1.200,0)      | (1.200,0)      | (1.200,0)      |
| 17 |   | Pagos de arrendamientos                  | (50,0)  | (50,0)         | (50,0)         |                   |                | (50,0)         | (50,0)         |
| 18 |   | Pagos de servicios públicos              | (30,0)  | (30,0)         | (30,0)         | (30,0)            | (30,0)         | (30,0)         | (30,0)         |
| 19 |   | Pagos de impuestos                       | (120,0)   | (120,0)        | (120,0)        | (120,0)           |                |                |                |
| 20 |   |  |   |                |                |                   |                |                |                |
| 21 |   |  |   |                |                |                   |                |                |                |
| 22 |   | <b>Flujos de inversión</b>               | <b>(300,0)</b>  | <b>(300,0)</b> | <b>(300,0)</b> | <b>(300,0)</b>    | <b>(300,0)</b> | <b>(300,0)</b> | <b>(300,0)</b> |
| 23 |   | Pagos por compras de activo fijo         | (500,0)   | (500,0)        | (500,0)        | (500,0)           | (500,0)        | (500,0)        | (500,0)        |
| 24 |   | Cobros por ventas de activo fijo         | 200,0   | 200,0          | 200,0          | 200,0             | 200,0          | 200,0          | 200,0          |
| 25 |   |  |   |                |                |                   |                |                |                |

Fuente: [www.todoexcel.com](http://www.todoexcel.com)

- Elaborar reportes de compras en formato de Excel previamente entregado por el administrador.
- Manejo de inventarios se realizará en hojas de Excel provistas por el administrador.

## B. RECEPCIÓN

- Se realizará una vez llegado el producto.
- La inspección de los productos es indispensable para confirmar productos de calidad y evitar merma.
- Establecer un lugar inocuo para la recepción de alimentos, el mismo
- debe estar provisto de balanzas, pozo y grifo para su desinfección.

| INSUMOS PARA ALIMENTOS         |          |       |           |       |
|--------------------------------|----------|-------|-----------|-------|
| Producto                       | Cantidad | Marca | Proveedor | Notas |
| <b>CARNES Y SALCHICHONERÍA</b> |          |       |           |       |
| Carne de cerdo (lomo)          |          |       |           |       |
| Carne de res (falda)           |          |       |           |       |
| Carne cordero (pitas)          |          |       |           |       |
| Carne de pollo (entero)        |          |       |           |       |
| Carnes frías                   |          |       |           |       |
| Jamón                          |          |       |           |       |
| Jamón de pavo                  |          |       |           |       |
| <b>PESCADO Y MARISCOS</b>      |          |       |           |       |
| Filete de salmón               |          |       |           |       |
| Pulpo (tentáculos)             |          |       |           |       |
| Camarones                      |          |       |           |       |
| <b>VERDURAS</b>                |          |       |           |       |
| Tomate (jitomate)              |          |       |           |       |
| Echuga                         |          |       |           |       |
| Pimientos                      |          |       |           |       |
| Cebolla                        |          |       |           |       |
| Apio                           |          |       |           |       |
| Zanahoria                      |          |       |           |       |

Fuente: comococinanivaldo.com

- Nunca colocar o arrastrar los alimentos por el piso.
- Tener en cuenta los requisitos de los alimentos indicados en la compra de los mismos.
- Para productos refrigerados y congelados se debe evitar su descongelación en forma brusca para evitar su deterioro.



Fuente: bmeditores.mx

## C. ALMACENAMIENTO

- El uso de refrigeradores y congeladores ayudará a la conservación de los alimentos.
- Mantener áreas cerradas, seca, ventilada y limpia para el almacenamiento de productos secos como granos, aceites, enlatados, etc.



Fuente: es.slideshare.net

- En el caso de las verduras se proveerá de gavetas en un área fresca y seca para su almacenamiento.
- No se debe almacenar productos en cajas de madera, recipientes de mimbre o costales.
- Aplicar el sistema de primeras entradas y primeras salidas, para evitar rezago de productos.
- Para el almacenamiento de productos químicos para limpieza se debe destinar un lugar adecuado y alejado de productos alimenticios con el fin de prevenir contaminaciones cruzadas e incluso intoxicaciones.

| <b>ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS</b>   |             |            |
|--|-------------|------------|
| First In First Out o <b>PEPS</b> (Primero Entra Primero Sale)  |             |            |
| <b>A TEMPERATURA AMBIENTE:</b> Harina, Azúcar, Té, Legumbres secas, (Fecha de vencimiento) <b>Café, Productos envasados etc.</b> |             |            |
| ALIMENTO   | EN HELADERA | EN FREEZER |
| Carnes Crudas  | 2 días      | 6 meses    |
| Carnes Cocidas   | 5 días      | 3 meses    |
| Jamón cocido   | 5 días      | 3 meses    |
| Leches abierta   | 2 días      | 3 meses    |
| Queso envasado   | 15 días     | 6 meses    |
| Frutas   | 7 días      | 3 meses    |
| Verduras   | 7 días      | 3 meses    |
| Huevos cocidos   | 2 semanas   | 8 meses    |
| Pescado  | 2 días      | 3 meses    |
| Pollo  | 2 días      | 6 meses    |
| Helados  |             | 5 meses    |

**CALIENTE: 70° C y Tapado**

Fuente: es.slideshare.net

## D. PRODUCCIÓN

- **Mise en place**

O “cada cosa en su lugar”, es decir, que antes de disponerse a preparar cualquier plato, debemos tener preparado todo lo necesario, tanto lo referente a los utensilios necesarios para cocinar (cazuelas, platos, cubiertos, batidoras...) como los ingredientes (lavados, cortados, pesados, precocidos...).

- **Medidas Básicas**

Las medidas básicas utilizadas en cocina son; masa (peso): gr. (gramos) y kg. (Kilogramos); volumen: lt. (Litros) y ml. (mililitros); longitud: cm. (centímetros); temperatura: ° C (Grados centígrados). Cada uno de estos tienen sus medidas derivadas importantes conocer para llevar a cabo recetas, órdenes de compra, requisiciones y respectivos controles.

- **Receta Estándar**

Es una lista detallada con todos los ingredientes necesarios para la preparación de un alimento. Es un formato que sirve como herramienta de comunicación uniforme dentro del área de cocina, la misma que posee una serie de instrucciones para realizar un determinado plato con cantidades e ingredientes específicos para que sea fácilmente reproducida por otra persona que no es quien originalmente la creó.

- **Cortes**

**Bastones.-** Se trata de un corte rectangular de unos 5mm a 6mm de ancho por 6cm de largo. Se utiliza principalmente en papas fritas y en otras verduras de guarnición. También es llamada Francesa.

**Brunoise.-** Se trata de un corte en pequeños cubos de 2mm de lado, se utiliza principalmente en verduras y frutas.

**Chiffonade.-** Se utiliza para cortar verduras de hoja, consiste en enrollar varias hojas y cortarlas en forma transversal con un grosor de unos 5mm.

**Concasse.-** Se trata de cortes en cubos de diferentes tamaños, generalmente se cortan así los tomates pelados sin semillas.

**Juliana.-** Se trata de un corte del grosor de un fósforo (2mm de ancho por 2mm de espesor) y un largo no mayor de 6cm. Si la verdura es grande se corta primero en rebanadas y luego en tiritas, en el caso de verduras planas cortar sesgado y bien fino.

**Pluma.-** Es el corte Juliana aplicado a la cebolla.



Fuente: es.slideshare.net

## **E. ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

### **Tipos de Clientes**

Según (García, García , & Gil, 2010) no existen dos personas iguales debido a su comportamiento y situación se ha identificado los siguientes tipos de clientes:

#### **Según su carácter**

- Alegre y afectivo
- Enérgico y práctico
- Tímido e introvertido

#### **Según su comportamiento**

- Charlatán
- Listillo – Paternalista
- Acosador – Ligón
- Protestón
- Torpe – despistado
- Fraudulento
- Chasqueador de dedos
- Indeciso
- Entendido – sabelotodo
- Supersónico
- Inspector

#### **Según su característica en la mesa**

- Parejas
- Familias
- Personas con necesidades especiales
- Grupos de amigos
- Extranjeros
- Estudiantes

- Hombres de negocios
- Empleados

## **Problemas del cliente**

### **Falta de atención**

Nada es peor para el cliente que un pedido sea tomado y de repente pareciera que el mesero ha desaparecido para siempre. Los buenos meseros revisan la mesa periódicamente para ver si se requiere algo más para completar la comida.

### **Limpieza**

Las personas no quieren comer en lugares sucios. Esto significa que los pisos y mesas tienen que ser limpiados y la platería tiene que estar impecable. La limpieza no tiene que hacerse al lado de alguien que esté comiendo, y la persona de limpieza tiene que esperar a que ningún cliente esté cerca.

### **Esperar el pedido**

Después de sentarse, los clientes quieren los menús y unos cinco minutos para decidir sobre lo que quieren comer. Un mesero debería presentarse él mismo, listo para tomar el pedido al final de este periodo. Si los clientes todavía no están listos, dales otros cinco minutos.

## **Normas de Trato al Cliente**

- 1) Brindar amabilidad a los estudiantes
- 2) La buena imagen descubre el tipo de organización del bar escolar.
- 3) Conservar siempre interés sobre las necesidades del estudiante, ayudarlo a buscar algo q satisfaga sus necesidades.
- 4) Tratar de atender a los estudiantes personalmente.

- 5) Mantenerse al mismo nivel físico al momento de atender al estudiante.
- 6) Se debe evitar apoyarse en los muebles o paredes y meter las manos en los bolsillos cuando el personal este en situación de espera.

Se empleará normas básicas de cortesía como:

**Bienvenida:** Por parte del personal de atención y consta del saludo (buenos días; tardes; etc.);

**Durante el servicio:** Ofrecer ayuda (que desea); si se conoce dirigirse al cliente por su nombre.

**Cobro:** Para efecto de este punto se destina a una sola persona que tendrá contacto con el dinero.

**Despedida:** Finalizada la compra el encargado amablemente se pronuncia (que tenga un buen día; hasta luego; etc.)



Fuente: educa.net

Se tiene un trato amable con los clientes. La amabilidad la refleja:

- ✓ La predisposición a atender de manera inmediata al cliente.
- ✓ El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).

- ✓ La capacidad para escuchar (se trata que el cliente pueda expresar todo aquellos que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión).
- ✓ La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
- ✓ La capacidad de controlar la agresividad.
- ✓ La capacidad de sonreír.
- ✓ La capacidad de utilizar el idioma del cliente.



Fuente: [www.ehowenespanol.com](http://www.ehowenespanol.com)

El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente.

Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.

Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un cliente, previamente se solicitará la autorización del cliente.

### **Expendio de Alimentos**

Los alimentos, bebidas y preparaciones que se expende en el bar escolar y que está preparado en el mismo, debe ser natural, fresco, nutritivo, inocuo y de calidad, a fin de que no se constituyan en riesgo para la salud de los consumidores y alimentos ricos en fibra.



## Servicio Bar



- Exhibir en forma clara la oferta del bar para su fácil comprensión y ágil compra.
  - El personal debe conocer los productos a la perfección para orientar al cliente, ofreciendo alternativas en caso de peticiones que no se pueden satisfacer.
  - Con el servicio de bodega se sigue el mismo procedimiento.
- Se asegurará una adecuada duración de las esperas. El servicio de bebidas se realizará de forma inmediata.

## Referencias Bibliográficas

- Aguilar , J., & Vargas, J. (2010). *Servicio al Cliente*. Oaxaca: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Armendáriz, J. (2009). *Procesos de Cocina*. Asturias: Paraninfo.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chon, K.-S., & Sparrowe, R. (2001). *Atención al Cliente en Hostelería*. Madrid: Paraninfo.
- Estrada , W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- García, F., García , P., & Gil, M. (2010). *Técnica de Servicio y Atención al Cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli*, 4-5.

Morillo, M., & Valle, N. (2015). *CALIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA RÁPIDA A PARTIR DE LA PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO DE VANGUARDIA, MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO MÉRIDA, VENEZUELA*. Mérida: Universidad de los Andes.

Paz Couso, R. (2010). *Atención al Cliente: Guía Práctica de Técnicas y Estrategias*. Bogotá: Ideaspropias.

PUSECE. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: FAD.

Vargas , M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar** , J., & Vargas, J. (2010). *Servicio al Cliente*. Oaxaca: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Armendáriz**, J. (2009). *Procesos de Cocina*. Asturias: Paraninfo.
- Cantú**, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chon**, K.-S., & Sparrowe, R. (2001). *Atención al Cliente en Hostelería*. Madrid: Paraninfo.
- Estrada** , W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- García**, F., García , P., & Gil, M. (2010). *Técnica de Servicio y Atención al Cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Instituto Tecnológico de Sonora**. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli*, 4-5.
- Morillo**, M., & Valle, N. (2015). *CALIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA RÁPIDA A PARTIR DE LA PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO DE VANGUARDIA, MUNICIPIO LIBERTADOR, ESTADO MÉRIDA, VENEZUELA*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Paz Couso**, R. (2010). *Atención al Cliente: Guía Práctica de Técnicas y Estrategias*. Bogotá: Ideaspropias.
- PUSECE**. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: FAD.
- Vargas** , M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.