



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE SALUD PÚBLICA**

**ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL COMEDOR POLITÉCNICO DE LA  
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, PERIODO  
MARZO-AGOSTO 2010”.**

**TESIS DE GRADO**

Previo la obtención del Título de:  
Licenciada en Gestión Gastronómica

Jessica Paola Guerrero Coello.

RIOBAMBA-ECUADOR  
2010

## **CERTIFICADO**

La presente investigación fue revisada y se autoriza su presentación.

Ing. Natalia Veloz

DIRECTORA DE TESIS

## CERTIFICACIÓN

El Tribunal de Tesis certifica que: el trabajo de investigación titulado.

**“EVALUACION DE LA GESTIÓN DEL COMEDOR POLITÉCNICO DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, PERIODO MARZO-AGOSTO 2010”** de responsabilidad de Jessica Paola Guerrero Coello, a ha sido revisado y se autoriza su publicación.

Ing. Natalia Veloz  
DIRECTOR DE TESIS

.....

Ing. Franklin Proaño  
MIEMBRO DE TESIS

.....

Septiembre 2010

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Salud Pública. Escuela de Gastronomía.*

*Agradezco a todos los profesores que me han brindado sus conocimientos durante mis estudios superiores, en especial al Ing. Luis Carrión y a la Dra. María Muquínche que me guiaron y ayudaron de una u otra forma a culminar este trabajo a través de su motivación y conocimientos.*

*Y finalmente a la Dra. Carmen Guevara Jefe del Servicio de Alimentación del Comedor Politécnico de la ESPOCH, quien me ha proporcionado toda la información necesaria y apoyo incondicional para desarrollar y culminar mi tesis de grado.*

## **DEDICATORIA**

*Mi tesis dedico con todo cariño a tí Dios, por brindarme la oportunidad de vivir y de regalarme una gran familia maravillosa.*

*Con todo cariño va dedicado en especial a mi madre por su apoyo y dedicación en guiarme, educarme y apoyarme durante todos estos años y sobre todo por creer en mí en todas mis decisiones, por estar a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida brindándome su amor y comprensión.*

*A mi hijo Mathías quien con su paciencia amor y ternura ha sabido esperarme y acompañarme mientras realizaba mi tesis, gracias por hacerme sonreír siempre y brindarme los mejores 4 años de mi vida, eres lo mejor que Dios me ha podido dar en este mundo Te Amo mi pequeño.*

*A toda mi familia, hermanos, sobrinos, tías, primos que siempre me han motivado a seguir adelante con su apoyo incondicional, lo que me ha impulsado a culminar con mis metas y propósitos; les quiero mucho!*

*Jessica Paola Guerrero Coello*

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCION</b> .....	12
<b>II.</b>	<b>OBJETIVO</b> .....	13
2.1	OBJETIVO GENERAL .....	13
2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	13
<b>III.</b>	<b>MARCO TEORICO</b> .....	14
3.1.	MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	14
3.1.1.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS .....	14
3.1.1.1.	Gestión Integral .....	14
3.1.1.2.	Objetivo de los procesos Operativos.....	22
3.1.2.	Alimentación .....	24
3.1.2.1.	Hábitos Alimenticios .....	25
3.1.2.2.	Variación de Hábitos Alimenticios entre Hombres y Mujeres. ....	25
3.1.2.3.	Dieta y Necesidades nutricionales del grupo de edad (18-40 AÑOS) .....	25
3.1.2.4.	Salud e higiene alimentaria .....	27
3.1.2.5.	Manipulación de Alimentos .....	28
3.1.2.6.	Plan de Saneamiento .....	30
3.1.2.7.	Conservación de Alimentos.....	36
3.1.2.8.	Control de Calidad.....	37
3.1.2.9.	Sistema HACCP .....	37
3.1.3.	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS OPERATIVOS.....	40
3.1.4.	El Servicio.....	47
3.1.4.1.	Evaluación del Servicio .....	47
3.1.4.2.	Servicio al Cliente.....	48
3.1.4.3.	Importancia del Servicio al Cliente .....	48
3.1.4.4.	Planeación del Servicio .....	49
3.2.	MARCO TEORICO REFERENCIAL .....	52
3.2.1.	ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE COMEDOR POLITÉCNICO APROBADO EN EL 2009 .....	52
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA</b> .....	60
4.1	METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	60

A.	Localización y Temporización .....	60
B.	Variables.....	60
C.	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO.....	63
D.	POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO .....	63
E.	DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS .....	65
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>66</b>
5.1.	Presentación, Tabulación e Interpretación de los Resultados Obtenidos en la Encuesta dirigida a los clientes del Comedor Politécnico de la ESPOCH.....	66
5.1.1.	CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÀFICAS DE LOS CLIENTES EXTERNOS. ....	66
5.1.1.1.	Distribución por sexo.....	66
5.1.1.2.	Edad de los Usuarios Encuestados en el Comedor Politécnico 2010.....	67
5.1.1.3.	Distribución por Región de Procedencia.....	68
5.1.1.4.	Periodos Académicos de los Usuarios Encuestados en el Comedor Politécnico 2010.....	69
5.1.1.5.	Preferencia Alimentaria según la Región de Clientes Externos del Comedor Politécnico 2010.....	70
5.1.1.6.	Frecuencia de visita de los Clientes encuestados al Comedor Politécnico 2010.....	71
5.1.1.7.	Horario de Comida más afluente por los clientes del Comedor Politécnico 2010.....	73
5.1.2.	Análisis de la Coordinación de los Servicios que ofrece el Comedor Politécnico 2010.....	74
5.1.3.	Análisis de la Puntualidad del Personal que atiende en el Comedor Politécnico.....	76
5.1.4.	Análisis de la eficiencia y capacitación del personal por parte de los clientes del Comedor Politécnico 2010. ....	77
5.1.5.	Opinión de Higiene y Presentación del Personal de Servicio del Comedor Politécnico 2010.....	78
5.1.6.	Opinión de la Calidad de alimentos que se expenden en el Comedor Politécnico 2010 por parte de los clientes encuestados.....	80
5.1.7.	Opinión de la Higiene y Limpieza de las instalaciones del Comedor Politécnico 2010..	81
5.1.8.	Opinión de la Atención al cliente del Comedor Politécnico 2010.....	83
5.1.9.	Opinión del Ambiente y decoración del comedor Politécnico 2010, por parte de los clientes encuestados.....	84
5.2.	RESULTADOS CUALITATIVOS .....	86
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>90</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>92</b>
<b>VIII.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>93</b>
<b>ANEXOS</b>	.....	<b>95</b>

## INDICE DE CUADROS

Producción de Alimentos	42
Esquema de estándares de desempeño y productividad del personal	43
Esquema de manual de procedimientos operacionales	44
Esquema de manual de procedimientos operacionales según el procesos	45
Operacionalización de variables	60
Universo	63
Resumen de los usuarios que asistieron en periodo marzo-agosto 2009 al Comedor Politécnico de la ESPOCH.	63
Sexo de los usuarios del Comedor Politécnico 2010	66
Edad de los usuarios de Comedor Politécnico 2010	67
Región de procedencia de los clientes encuestados 2010.	68
Períodos académicos de los usuarios encuestados, 2010	69
Preferencia alimentaria según la región de los clientes del Comedor Politécnico 2010	70
Frecuencia de visita al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010	71
Horario de Comida afluente al Comedor Politécnico 2010	73
Coordinación en la Prestación de Servicios en el Comedor Politécnico 2010	74
Puntualidad en la Atención del Comedor Politécnico, 2010	76
Eficiencia en la Prestación de Servicios en el Comedor Politécnico 2010	77
Presentación e Higiene del personal del Comedor 2010	78
Calidad de alimentos del Comedor Politécnico 2010	80
Higiene y Limpieza de las instalaciones del Comedor Politécnico 2010	81
Atención al Cliente en el Comedor Politécnico 2010	83
Ambiente y Decoración del Comedor Politécnico	84

## INDICE DE GRAFICOS

Utensilios de Cocina	32
Almacenamiento de Alimentos	34
Temperatura Crítica de Alimentos	37
Diseño Interior de Comedores Institucionales.	51
Sexo de los usuarios del Comedor Politécnico 2010.	66
edad de los usuarios de Comedor Politécnico 2010	67
Región de procedencia de los clientes encuestados 2010.	68
Períodos académicos de los usuarios encuestados, 2010.	71
Preferencia alimentaria según la región de los clientes del Comedor Politécnico 2010.	72
Frecuencia de visita al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010.	73
Horario de comida afluente al Comedor Politécnico 2010.	75
Coordinación en la prestación de servicios en el Comedor Politécnico 2010	76
Puntualidad en la atención del Comedor Politécnico, 2010.	77
Eficiencia en la prestación de servicios en el Comedor Politécnico 2010.	79
Presentación e higiene del personal del Comedor 2010.	80
Calidad de alimentos del Comedor Politécnico 2010.	82
Higiene y limpieza de las instalaciones del Comedor Politécnico 2010.	83
Atención al cliente en el Comedor Politécnico 2010.	84
Ambiente y decoración del Comedor Politécnico	85

## **RESUMEN**

Investigación realizada en el Comedor Politécnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con el objetivo de evaluar su Gestión, mediante diseño descriptivo de corte transversal. Se realizó un estudio específico del Comedor Politécnico determinando las características socio demográficas de los clientes externos y sus requerimientos aplicando una encuesta al universo de 145 clientes; se analizó la gestión interna del comedor Politécnico mediante un grupo focal al personal que labora, (15 personas) entre administrativo, producción y servicio. En esta evaluación se considero aspectos como organización interna y externa, puntualidad, eficiencia, calidad en alimentos y servicio, higiene personal e higiene en las instalaciones, atención al cliente, ambiente y decoración. Los clientes externos expresan conformidad con los servicios del Comedor en un 66%; el 57% la atención al cliente es buena; mientras que el 63% de los encuestados evalúan el ambiente y decoración como poco adecuado. De acuerdo a los resultados se propone diseñar un Manual de Funciones y Procesos Operativos para el Comedor Politécnico de la ESPOCH; el mismo que ayudara a fortalecer las expectativas del cliente y mejorar la gestión integral. Se recomienda innovar constantemente los servicios en base al Manual, el mismo que deberá ser actualizado periódicamente para impulsar la capacitación del personal que labora en el Comedor.

## **SUMMARY**

This investigation was done in the Politecnic dinning room of the ESPOCH, with the aim to evaluate the management through a descriptive design of transverse court. We developed an specific study of the Politecnic dinning room determining the demographic characteristics and requeriments of the external clients, applying a survey to our universe of 145 people; we analyzed the internal management of the Politecnic dinning room by means of an observation to the staff whom work there, they are (15 people) among administrative, production and service. In this evaluation we considered aspects like: internal and external organization, punctuality, efficiency, food and service quality, personal and plant sanitation, attention to the client atmosphere and decoration. The clients express agreement with the dinning room service in a 66%, 57% in the client attention, while a 63% consider that the decoration and atmosphere is a little appropriate. According to the results, we proposed to design a Functions and Operative Process Manual for the Politecnic dinning room of the ESPOCH; it will help to strengthen the clients expectations and improve the basic manual, it needs to be updated periodically boost the staff training whom work in the dinning room.

## **I. INTRODUCCION**

El trabajo de investigación titulado “Evaluación de la Gestión del Comedor Politécnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, periodo marzo-agosto 2010”, que se pone a conocimiento, tiene como objetivo general realizar una completa evaluación de la gestión integral del personal que trabaja en dicho establecimiento, bajo un modelo de investigación descriptiva de corte transversal.

Esta investigación contiene un Marco Teórico Conceptual donde describe algunos términos relacionados con el tema. Por otro lado, el marco teórico referencial donde determina la estructura orgánica del Comedor Politécnico y su reglamento de funciones aprobado en el año 2009 por el Departamento de Bienestar Politécnico de la ESPOCH, Además se evaluó la gestión integral de los procesos operativos tanto del área de producción como el área de servicio al cliente.

Todo esto se realizó a través de la aplicación de técnicas cuantitativas (encuesta al cliente externo) y cualitativas (Grupo Focal) También se estableció un modelo muestral aleatorio simple el cual accedió encuestar a 145 clientes externos (comensales), en su mayoría estudiantes de la ESPOCH, y 15 personas encargadas del proceso administrativo y operativo.

En base a los resultados obtenidos tanto en las encuestas como en el grupo focal y al haber identificado los objetivos planteados se proponen diseñar un “Manual de Funciones y Procesos Operativos del Comedor Politécnico 2010”; en el que se detalla las funciones y procesos a cumplir cada cargo, indica que se espera de cada cargo y como realizar los procesos para cumplir con las expectativas del cliente; a la vez cumplir con los estándares de Servicio y Atención al Cliente.

## **II. OBJETIVO**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la Gestión del Comedor Politécnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las características Socio-demográficas de los usuarios que son atendidos en el Comedor Politécnico de la ESPOCH y sus requerimientos.
- Detallar los procesos Administrativos y Operativos que inciden en la Atención al Cliente.
- Diseñar un Manual de Funciones y Procesos Operativos para la instrucción de los miembros que componen dicha organización.

### **III. MARCO TEORICO**

#### **3.1. MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

##### **3.1.1. PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS**

###### **3.1.1.1. Gestión Integral**

Un sistema de Gestión es simplemente la estructura que se da a la organización para que esta pueda desarrollar su labor.

En la economía clásica se hablaba de la especialización del trabajo como la herramienta para alcanzar la mayor productividad, sin embargo, en el entorno moderno he detectado que la mejor forma de obtener la eficiencia y eficacia en la productividad, lejos de la especialización, se encuentra en la integración de procesos, en la integralidad de las personas y en las soluciones integrales.

Este nuevo término "integral" es parte activa de las economías modernas, y en nuestro enfoque hacia la Calidad es aún más importante ya que la Calidad en una organización se encuentra en función de la optimización. Es decir, hacer que todo funcione de una forma en la que se minimice los recursos y se maximicen las utilidades (óptima).

Los sistemas de Gestión se encontraban divididos según el área de acción dentro de la organización, es decir, S.G. financiera, S.G. de la producción, S.G. de la Calidad; etc. sin embargo, a la luz de la realidad que se vive, que se encuentra en permanente cambio y cuya tendencia es la optimización, sólo es viable para una organización hablar del sistema de gestión, donde se asegure un mismo sistema para todos los procesos, donde se aseguren unos objetivos y metas organizacionales, y el cuál se mueva en busca de objetivos comunes por caminos comunes (Sistema de Gestión Integral) y no como ruedas sueltas dentro de la misma organización.

###### **Cooperación y articulación**

Hay que tomar en cuenta que tanto la cooperación y articulación se lo puede definir como trabajo en equipo.

Estos aspectos se forman cuando un grupo de personas bien organizadas, complementan sus habilidades, destrezas y conjuntamente están comprometidas a una misma meta u objetivo para obtener resultados específicos; se lo podría considerar como ayuda mutua entre trabajadores o trabajo colectivo.

En ocasiones las relaciones pueden volverse difíciles, surgiendo sentimientos y emociones equivocadas o confusas que se trasladan al área laboral como ineficiencia.

El éxito para que no existan este tipo de inconvenientes es amar el trabajo y lo que se hace y a la gente con quien se hace, pensar en grande, mantener una actitud positiva ante las adversidades y sobre todo buscar soluciones ayudándose y cooperándose los unos a los otros.

### **Organización y Coordinación**

Decisiones Administrativas dirigidas a cómo el trabajo y responsabilidades serán asignados en el personal. Es el resultado de estudiar el aprovechamiento del recurso humano disponible. Incluye la selección, inducción y entrenamiento del personal. Parte fundamental de la organización es hacer entender al equipo cómo su trabajo afecta el buen desempeño de otras áreas.

Para desarrollar actividades de organización es necesario:

- Considerar las cualidades del personal cuando se asignen tareas y responsabilidades.
- Entrenar y capacitar al personal para asegurar su desempeño.
- Insistir y hacer entender cómo el trabajo en el área afecta el desempeño en otros departamentos.
- Coordinar los recursos eficientemente.
- Participar en el proceso de selección del personal.

Las funciones de organización y coordinación consideran:

#### A. Organizar el área del trabajo

B. Organizar el trabajo del personal

Revisión y autorización de las planillas de turno del personal de producción y de servicio.

C. Organizar inspecciones y supervisiones

Rutina de recorrido por las diferentes áreas de producción (cocina principal, cocina fría, pastelería, panadería, carnicería y almacenes) con el objeto de verificar la organización de las áreas de trabajo, manipulación y conservación de la materia prima.

Las áreas de servicio son revisadas antes de la prestación del servicio en especial la cafetería para el desayuno y montaje buffet en el almuerzo del restaurante. Asegurarse de la acertada aplicación de técnicas de servicio y garantizar la captación de información procedente del cliente sobre la evaluación del servicio. Lo mismo es verificado las áreas de lavado y de basuras para revisar su tratamiento y desalojo. Se verifica el área de trabajo de la cafetería empleados.

D. Organizar y coordinar la contratación de personal

De acuerdo al perfil de cargos aplicados al personal de servicio y producción, coordinar con recursos humanos la selección, contratación e inducción de este personal. Para la selección y contratación e inducción de este personal.

Para la selección y contratación de coordinadores de eventos, capitanes de servicio, primeros de cocina y jefe de *steward* se requiere la intervención del gerente de operaciones y gerente general.

E. Organizar la orientación de personal contratado

Organizar la orientación que requiere el personal nuevo que inicia labores en éstas áreas. Está orientación se coordina con los capitanes de servicio y el chef ejecutivo que son los responsables de indicar a este personal las

actividades iniciales que se deben realizar para motivar un rápido desempeño.

F. Organizar sesiones de entrenamiento

Ejecutar cada "training plan" asegurando su cumplimiento y efectuar la respectiva evaluación. Organizar sesiones de entrenamiento que apunten al mejoramiento de procesos de producción y técnicas de servicio.

G. Organizar y coordinar el sistema de información con otras dependencias.

Agilizar la información sobre órdenes de trabajo a mantenimiento para mejorar el tiempo de respuesta. Depurar la información sobre eventos para coordinar con las áreas responsables en conjunto de tareas necesarias para garantizar el servicio y la minimización de errores en los procedimientos. Coordinar con mercadeo la información de servicio de alimentos a grupos.

H. Organizar reuniones de instrucción y seguimiento de actividades

De acuerdo a las diferentes actividades diarias en producción y servicio impartir al chef y capitanes las instrucciones necesarias que permitan un desarrollo adecuado del trabajo y mantener los estándares de desempeño y los parámetros de eficiencia esperados de acuerdo al manual de procesos operativos.

Cada mes se debe realizar las reuniones para la organización y coordinación de actividades con los capitanes de servicio, meseros, primeros de cocina, segundos y auxiliares de cocina. Las actas de estas reuniones deben remitirse al gerente general.

I. Organizar y coordinar la adquisición de equipos y activos de operación

Autorizada la compra de equipos y activos de operación por la gerencia general coordinar con el encargado de compras dicha gestión, verificar el recibo de la mercancía y su almacenamiento. Implantar los controles respectivos para la utilización de estos activos en diferentes áreas.

J. Coordinar el despacho de alimentos y bebidas necesarios para la operación

Coordinar con el encargado de compras y almacén de alimentos y bebidas el tratamiento de las solicitudes de compras de lácteos, enlatados, envasados, granos, vinos, licores y cerveza; autorizar dichas solicitudes y garantizar el flujo normal de la mercancía.

Autorizar las requisiciones de alimentos y bebidas. Verificar los consumos y asociarlos con el movimiento de la venta considerando el stock de mercancía en las áreas de producción y servicio. Coordinar con el contralor de alimentos y bebidas la continua monitoria del consumo de frutas y verduras, otros directos, carnes, salsamentaria, pescados, mariscos, aves y caza, teniendo en cuenta que estos representen el 65% del costo bruto de alimentos.

K. Organizar proyectos específicos para el mejoramiento del servicio / producción

De acuerdo al los lineamientos de mercado y competencia coordinar los proyectos aprobados para el mejoramiento de las áreas de producción y servicio.

L. Organizar y coordinar el mantenimiento del área y equipo

Autorizar las órdenes de trabajo a mantenimiento y verificar la ejecución de los trabajos. Coordinar con mantenimiento la ejecución del programa de mantenimiento preventivo de los equipos y muebles en las áreas de producción y servicio.

### **Control y Evaluación**

Implantar los procedimientos que aseguren el cumplimiento de los objetivos:

- Revisión continúa de los estándares de servicio.
- Reportar las mediciones necesarias para evaluar actividades.
- Comparar el desempeño actual con los estándares de productividad.
- Implantar medidas correctivas con el fin de que se cumplan los estándares de desempeño y de servicio.

- Evaluar el efecto de la implantación de una medida correctiva.

Para desarrollar actividades de control es necesario:

- Ayudar a los empleados a mejorar su desempeño cuando es deficiente.
- Conocer qué se debe cambiar para alcanzar los objetivos.
- Reconocer que prevenir errores es más fácil que corregirlos.
- Reconocer que el presupuesto de costos y gastos es la más importante herramienta de control.
- La información es la base del control.
- Atacar los problemas prioritarios ayuda a obtener los objetivos más rápidamente.

Las funciones de evaluación y control consideran:

#### Control de tiempo de trabajo de los Empleados

Revisión y autorización de horas extras. Verificar la hora de llegada y salida del personal en las tarjetas de control. Autorizar permisos y diligenciar ante recursos humanos las licencias. Verificar el control de acceso y autorizar la liquidación de tiempo de trabajo del personal extra.

#### Evaluar sí el desempeño está acorde a los estándares de servicio y parámetros de eficiencia

Disponiendo de la receta estándar y el descriptivo de preparaciones, se toman como parámetro para verificar que lo producido cumpla con lo establecido en cuanto al tamaño, presentación y sabor. De acuerdo al manual de habilidades operativas (estándares de desempeño y procedimientos) correspondiente a cada cargo de producción y servicio ejercer la supervisión en el puesto de trabajo que permita conocer si se cumplen dichos estándares. Verificar si al cumplir con este desempeño se logran los estándares de servicio y las especificaciones del producto.

### Control y Evaluación en el cumplimiento de los estándares de servicio y especificaciones del producto

A través de mecanismos de chequeo continuo en el producto terminado de alimentos y bebidas y en la prestación del servicio evaluar que se estén cumpliendo los estándares de servicio y especificaciones del producto establecido. Las técnicas de servicio y calidad del producto se complementan con el apoyo de los sistemas de evaluación del huésped.

### Evaluar la actitud ante el trabajo y disciplina de los empleados.

Informar a recursos humanos las situaciones que involucran comportamientos indebidos que afectan la disciplina en el trabajo. Evaluar las faltas disciplinarias que ameriten llamado de atención verbal, amonestación escrita o suspensión. La amonestación escrita y la suspensión deben ser emitidas por recursos humanos.

### Control de los suministros despachados y activos de operación

Verificar el consumo de alimentos y bebidas en áreas de producción en coordinación con la dependencia de costos, evaluando el costo bruto por grupos de inventario, control de producción y comida empleados. Verificar el control de inventario y lo disponible en las respectivas áreas de activos de operación.

### Control en el manejo y tratamiento de los equipos

Constatar continuamente el estado de los equipos y muebles utilizados en las áreas de producción y servicio con el objeto de impartir las instrucciones necesarias para mejorar su tratamiento, manejo y aprovechamiento.

### Evaluar la estructura de costos y gastos del área

El análisis comparativo del presupuesto de costos y gastos con lo realmente causado proporciona la evaluación de la gestión para el control. Esta evaluación se realiza cada mes con la gerencia general como resultado las políticas en el manejo de costos y gastos para los meses siguientes.

### *Evaluar las variables que condicionan la venta*

El análisis estadístico de venta de alimentos y bebidas que incluye variables tales como personas atendidas, consumo promedio de alimentos y bebidas, índice de popularidad de platos y tipo de consumidor, proporciona la evaluación del comportamiento de la venta de cada área de servicio y junto con los análisis de competencia que realiza mercadeo, se define qué y como vender para delinear actividades e instrucciones a los capitanes y chef para mejorar rendimientos.

### *Evaluar la calidad del servicio/producto*

Analizar y evaluar los reportes presentados por mercadeo como resultado del sistema de evaluación de servicio y producción de alimentos y bebidas por parte del cliente. La supervisión directa en las áreas de servicio es la forma más apropiada para verificar la calidad del producto y del servicio.

### *Evaluar la efectividad del entrenamiento*

La buena actitud ante el trabajo, el mantener los estándares de calidad, el trabajo en equipo y la máxima atención al huésped es el producto de que los grupos continuos de entrenamiento hayan producido el resultado esperado. La única forma de evaluar la efectividad del entrenamiento es verificar la actitud del personal ante el trabajo, ante el cliente, ante la organización y ante el huésped.

## **Puntualidad**

Una de las cualidades más bonitas e importantes es la puntualidad, cuando una persona es puntual podemos decir que respeta a los demás y se hace respetar.

Cuando una persona no es puntual significa que no tiene consideración hacia los demás, sería una pérdida de tiempo que quizá es muy valioso para la otra persona, peor aun en el trabajo o en sus obligaciones

En algunos momentos podemos llegar tarde debido a muchos imprevistos pero hay que tomar en cuenta que no se haga un hábito o costumbre, la puntualidad debe ser muy cuidada y precisa para cualquier clase de encuentro.

Si hay el hábito de llegar siempre puntual, quiere decir que se tiene mucho valor y sabiendo que de ello depende nuestra propia vida tanto en lo económico como en lo moral, la impuntualidad demuestra que no es capaz de ser una persona con seriedad y disciplinada.

Si sabemos aprovechar y organizar nuestro tiempo podemos hacer mucho y así mismo evitaremos apuros los cuales solo nos deja una preocupación más en nuestra vida cotidiana y lo único provocaría es tener imprevistos.

### **3.1.1.2. Objetivo de los procesos Operativos**

El objetivo para los procesos Operativos está en asegurar la producción de los comedores institucionales y prestación del servicio de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos. Estos parámetros de calidad están consignados en los estándares de servicio y especificaciones del producto que para cumplirlos es necesario que los operarios desarrollen óptimamente los estándares de desempeño y productividad establecidos en el manual de habilidades operativas. Estos son efectivos en la medida que se desarrollen en los grupos de entrenamiento para el mejoramiento de las técnicas de trabajo en las áreas respectivas. Se debe conformar con el personal un verdadero equipo de trabajo que comparta actitudes, objetivos y prioridades.

#### **a) Plan de Requerimientos del personal**

Conocer la estructura organizacional del departamento de alimentos y bebidas y del establecimiento. Definir de acuerdo al potencial de ventas en alimentos y bebidas, logística de producción y requerimientos del servicio, las necesidades del personal considerando los perfiles de cargos establecidos. Justificar nuevos cargos tomando en cuenta los siguientes planes

**b) Plan de tiempo de trabajo**

Conocer la estructura organizacional del departamento de alimentos y bebidas y del establecimiento. Definir de acuerdo al potencial de ventas en alimentos y bebidas, logística de producción requerimientos del servicio, las necesidades del personal considerando los perfiles de cargos establecidos. Justificar nuevos cargos.

**c) Plan de requerimientos de suministros necesarios y su determinado perfil**

Concertación con los jefes y supervisores (capitanes) de aérea la asignación de turnos, horarios y compensatorios considerando el nivel de ventas y actividad.

**d) Plan de necesidades de capacitación del personal**

Definir los parámetros de consumo de suministros clientes, aseo, papelería e impresos.

**e) Plan de mejoramiento de condiciones de trabajo y bienestar social del personal**

Planificar el entrenamiento de cada empleado y conformar los grupos de entretenimiento continuo, revisión de los manuales de habilidades operativas y programar la disponibilidad del material de apoyo. Programación de reuniones mensuales de los grupos de servicio, producción de alimentos, organización de eventos y organización de steward.

**f) Plan de mejoramiento de procesos operacionales**

Programación de actividades en los comités de salud ocupacional. Recopilar y evaluar las inquietudes del personal en cuanto al mejoramiento de las condiciones de trabajo y bienestar social. Preparar los argumentos para presentar estas inquietudes a la gerencia y recursos humanos.

#### **g) Plan de mejoramiento de procesos de información**

Se asocia esta función al plan de necesidades de capacitación del personal. Inserción de nuevas técnicas y complementación de procesos para asegurar los estándares de calidad y mantener actualizado el manual de habilidades operativas.

#### **h) Plan de mejoramiento de recomendaciones**

Recopilar y argumentar las recomendaciones que apunten al mejoramiento de información con otras como mantenimiento, mercadeo, recursos humanos contraloría.

#### **i) Planificación del producto**

La planificación del menú de acuerdo a los condicionantes del mercado que incluye la configuración del producto, descriptivo de preparación, receta estándar, determinación y estrategias en precios y diseño de las cartas, constituye la función de planificación más relevante que incide sustancialmente el proceso de control de calidad y en general la manipulación de los alimentos y bebidas. La evaluación de producto y precio es una función continua y dinámica asociada a las variables del mercado, expectativas del cliente y el marco competitivo. Como resultado de esta evaluación continua se obtiene la decisión de ofrecer el tipo de producto adecuado y de mejor rendimiento y lo más importante, la decisión de cambio de precios que al menos debe ser dos veces.

### **3.1.2. Alimentación**

La alimentación es un elemento importante en la buena salud, influye la calidad de los alimentos, la cantidad de comida y los hábitos alimentarios para un bienestar del ser humano, con lo cual se obtiene una nutrición equilibrada.

### **3.1.2.1. Hábitos Alimenticios**

Existen 10 Hábitos Alimenticios que hay que tomar en cuenta para una buena salud y calidad de alimentación.

- Hay que comer despacio en un ambiente de calma
- Desayunar diariamente
- No excederse en el consumo del café
- Disminuir la ingesta de dulces
- No fumar después de las comidas
- Consumir mucho alimento crudo
- No comer mientras esta de mal humor.

### **3.1.2.2. Variación de Hábitos Alimenticios entre Hombres y Mujeres.**

Existe una gran diferencia entre hombres y mujeres, pero cuando se trata de comida muy pocos han investigado al respecto. De acuerdo a un reciente estudio, el cual fue presentado en Atlanta - Georgia, existe una diferencia notoria entre los hábitos alimenticios de hombres y mujeres. En general, los hombres prefieren alimentos basados en carnes y aves de corral, mientras las mujeres tienden a comer frutas y vegetales.

Esta información es muy importante para los funcionarios de la salud pública ya que, les permitirá comprender las diferencias de género en los hábitos alimenticios y esto puede ayudar a crear estrategias más específicas para una mejor prevención.

### **3.1.2.3. Dieta y Necesidades nutricionales del grupo de edad (adulto joven 18-40 AÑOS)**

Consumir una dieta equilibrada en la juventud es hacer una inversión de futuro y una seguridad para el presente, ya que una dieta desequilibrada, limita la capacidad física y aumenta el riesgo de alteraciones (disminuyen las facultades

físicas, hay cansancio excesivo, etc.) o de ciertas enfermedades, a medio o largo plazo.

Hay que considerar que periodo de transición entre la adolescencia y la edad madura. Ser estudiante o trabajar, ser independiente o permanecer en la vivienda familiar configura un estilo de vida peculiar que influye directamente sobre los hábitos alimentarios. Según una encuesta llevada a cabo por el MAPA (Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación) gran parte de jóvenes tienen un perfil de consumo de alimentos basados en los siguientes criterios: **sencillez, rapidez y comodidad en la preparación de alimentos, presupuesto muy limitado destinado a la alimentación y forma no convencional de consumo**, es decir, compaginan el acto de comer con otro tipo de actividades (TV, radio, lectura, etc.) Su sentido del horario de las comidas es muy laxo, pueden comer a cualquier hora y la dieta suele acomodarse a sus exigencias y ritmos de trabajo o estudio. Realizan numerosas "tomas" de alimentos, fraccionando el volumen total de la dieta diaria y, en general, comparten en pocas ocasiones la comida con la familia.

El consumo de alimentos fuera del hogar, en el sentido de ocio, por razones de precio y de identidad con su grupo, suele producirse en lugares tales como: bocaterías, hamburgueserías, pizzerías, restaurantes chinos. En estos establecimientos, los platos que se sirven son de alto valor de saciedad y elevado contenido energético, fundamentalmente a expensas de grasas e hidratos de carbono simples, complementándolos con refrescos o alcohol en sustitución del agua.

Ante dichas situaciones, resulta esencial proponer estrategias con el fin de beneficiar la salud de los jóvenes a través de una alimentación que, siendo agradable y ajustada a sus gustos en la medida de lo posible, contribuya a promover su salud y prevenirles de determinadas enfermedades en el futuro: cardiovasculares, hipertensión, obesidad, determinados tipos de cáncer, osteoporosis, diabetes, etc.

Es necesario, mediante una adecuada educación nutricional, facilitar la elección de la dieta más ajustada a sus requerimientos nutritivos, de tal forma que el conocimiento teórico se traduzca en una actitud positiva y, finalmente, en la conducta alimentaria correcta.

Una alimentación es saludable si incluye variedad de alimentos, se prepara siguiendo las normas básicas de higiene y seguridad alimentaria, su sabor y presentación responde a los principios de la gastronomía de cada región y se consume en un ambiente agradable, disfrutando con la familia o los amigos. De este modo se sintetizan los aspectos físicos, psíquicos y sociales que integran el concepto de salud.

#### **3.1.2.4. Salud e higiene alimentaria**

Los malos hábitos del trabajo y la mala higiene de los empleados son causa de la descomposición de los alimentos, así como las malas condiciones sanitarias de los establecimientos públicos que sirven alimentos. Por ello es necesario hacer cumplir las normas de higiene porque es probable que algunos empleados no hayan tenido previamente buenas costumbres higiénicas, o el establecimiento no proporcione las facilidades requeridas para tener buenas condiciones sanitarias.

#### **Salud**

Es necesario comprobar, con un certificado médico, el perfecto estado de salud de todos los empleados, ya que debe comprobarse que no padezcan enfermedades infecciosas como tuberculosis, infecciones venéreas, padecimientos de la piel, disentería amebiana o bacilar, tifoidea, etc.; y verificar que gocen de buena salud y no padecen alguna enfermedad transmisible.

#### **Higiene Alimentaria**

Al hablar de Higiene Alimentaria, nos referimos al conjunto de medidas o normas que establecen las condiciones necesarias para la producción de

alimentos inocuos. Dichas medidas higiénicas contribuyen a que el consumo de alimentos no implique ningún riesgo a la salud del consumidor.

La producción higiénica de alimentos, se debe considerar a lo largo de toda la cadena alimentaria: desde su producción, durante los procesos de elaboración, transporte, distribución, servicio y consumo, dentro y fuera del hogar.

Un alimento es inocuo o apto para el consumo cuando cumple con los siguientes requisitos, en cada una de estas etapas.

- Buenas prácticas de limpieza, desinfección, y manipulación adecuada, a lo largo de toda la cadena alimentaria.
- Buenas prácticas de higiene personal del manipulador de alimentos.
- Control adecuado de la cadena de frío desde la elaboración y distribución hasta el consumo.
- Cocción completa de los alimentos de mayor riesgo tales como carnes rojas, aves y pescado, entre otros.
- Ausencia de sustancia químicas ajenas a su composición natural.
- Características organolépticas normales (sabor, olor color y textura, entre otros).

### **3.1.2.5. Manipulación de Alimentos**

Es importante la manipulación de alimentos para la seguridad alimenticia es una preocupación constante de todas las organizaciones sanitarias. Los cuadros de enfermedades asociadas a una incorrecta selección, conservación, manipulación y preparación de los alimentos son frecuentes y, en muchas ocasiones, graves.

#### **Entrenamiento para manipuladores de Alimentos**

En todo establecimiento de Alimentos y Bebidas es importante hacer referencia de la educación y capacitación de los manipuladores de alimentos, el cual debe ser continuo y permanente, puede ser mediante charlas, cursos u otros medios

efectivos. Es de gran importancia que el personal sepa tener educación sanitaria, especialmente en cuanto a prácticas higiénicas en la manipulación.

### **Plan de Entrenamiento para manipuladores de Alimentos**

En el Decreto en mención, el **artículo 14** hace referencia a la educación y capacitación de los Manipuladores de Alimentos, el cual se transcribe a continuación.

- a. Todas las personas que han de realizar actividades de manipulación de alimentos, deben tener formación en materia de educación sanitaria, especialmente en cuanto a prácticas higiénicas en la manipulación de alimentos. Igualmente deben estar capacitados para llevar a cabo las tareas que se les asignen, con el fin de que sepan adoptar las precauciones necesarias para evitar la contaminación de los alimentos.
- b. Las empresas deberán tener un plan de capacitación continuo y permanente para el personal manipulador de alimentos desde el momento de su contratación y luego ser reforzado mediante charlas, cursos u otros medios efectivos de actualización. Esta capacitación estará bajo la responsabilidad de la empresa y podrá ser efectuada por ésta, por personas naturales o jurídicas contratadas y por las autoridades sanitarias.
- c. Para reforzar el cumplimiento de las prácticas higiénicas, se han de colocar en sitios estratégicos avisos alusivos a la obligatoriedad y necesidad de su observancia durante la manipulación de alimentos.
- d. El manipulador de alimentos debe ser entrenado para comprender y manejar el control de los puntos críticos que están bajo su responsabilidad y la importancia de su vigilancia y monitoreo; además, debe conocer los límites críticos y las acciones correctivas a tomar cuando existan desviaciones de dichos límites. ”<sup>1</sup>

Teniendo en cuenta lo referenciado en el párrafo anterior, el Plan de Capacitación de la empresa se puede basar en los siguientes puntos:

---

<sup>1</sup> **REQUISITOS GENERALES APLICABLES A LA OPERACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.** Sanidad e Higiene. pag.413.Hotel Dann Charlton “Quito” [Consulta: 15-03-09].

<b>Conservación de alimentos</b>	<p>Causas de contaminación</p> <p>Clasificación del alimento.</p> <p>Definiciones de términos específicos.</p> <p>Evento microbiológico.</p> <p>Métodos de conservación.</p>
<b>Protección de alimentos bajo el esquema del HACCP</b>	<p>Introducción al HACCP.</p> <p>Análisis de peligros y simbología Bryan.</p> <p>Reporte de Análisis de Peligros.</p> <p>Identificación de PCC.</p> <p>Dispositivos de control.</p>
<b>Buenas Prácticas de Manufactura</b>	<p>Personal.</p> <p>Mantenimiento de Instalaciones y equipos.</p> <p>Programa de sanitación.</p>

Estos temas son la base del programa y dependiendo de la necesidad de cada empresa se adicionan otros temas de importancia como pueden ser Seguridad Industrial o Control Ambiental. A su vez, dentro del Plan se estipulan los temas a tratar en cada tema y el cronograma de actividades durante el período de tiempo definido.

### **3.1.2.6. Plan de Saneamiento**

En el saneamiento se establecen unos programas básicos como requerimiento para el Plan de Saneamiento al que se hace mención a continuación:

Todo establecimiento destinado a la fabricación, procesamiento, envase y almacenamiento de alimentos debe implantar y desarrollar un Plan de Saneamiento con objetivos claramente definidos y con los procedimientos requeridos para disminuir los riesgos de contaminación de los alimentos. Este plan debe ser responsabilidad directa de la dirección de la empresa.

El Plan de Saneamiento debe estar escrito y a disposición de la autoridad sanitaria competente e incluirá como mínimo los siguientes programas:

#### **a. Prácticas Higiénicas del Personal**

Las prácticas higiénicas y medidas de protección que el personal manipulador de alimentos deben adoptar en la elaboración de los alimentos:

- Mantener una esmerada limpieza e higiene personal.
- Uso de vestimenta de trabajo que cumpla con los requisitos estipulados en el decreto.
- Lavarse las manos con agua y jabón antes de iniciar el trabajo y de manipular cualquier material u objeto que pueda representar un riesgo de contaminación del alimento.
- Mantener el cabello recogido y cubierto totalmente.
- Mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte
- Usar calzado cerrado
- Uso de guantes de ser necesario
- Dependiendo del riesgo de contaminación asociado con el proceso será obligatorio el uso de tapabocas
- No se deben utilizar anillos, joyas o aretes durante sus labores.

#### **b. Equipos y Utensilios**

Los equipos y utensilios necesarios dependen del tipo de alimento o materia prima, de la tecnología a emplear y de la máxima capacidad de producción prevista. Como condiciones específicas se pueden enumerar las siguientes, que atañen directamente a la aplicación de Restaurantes.

### GRAFICO 1. Utensilios de Cocina



*Fuente: El Investigador*

*Elaboración: Jessica Guerrero*

- Todas las superficies que estén en contacto con el alimento, incluyendo mesas y mesones deben poseer un acabado liso, no poroso y no absorbente para no atrapar partículas de alimentos o microorganismos que afecten la calidad sanitaria del producto.
- Todas las superficies de contacto con el alimento deben ser fácilmente accesibles o desmontables para la limpieza e inspección.
- No deben recubrirse con pinturas u otro tipo de material desprendible que represente un riesgo para la inocuidad del alimento.
- Los equipos que se utilicen en operaciones críticas para lograr la inocuidad del alimento, deben estar dotados de los instrumentos y accesorios requeridos para la medición y registro de las variables del proceso.

### Equipos de Conservación

Fuera de estos equipos que condicionan los métodos de cocción, son necesarios los de conservación tanto de frío como de caliente, que son utilizados tanto para materia prima como para productos terminados. Los equipos de conservación de frío son los congeladores que mantienen los productos a una temperatura de mínimo - 15°C y refrigeradores que mantienen los productos a una temperatura de no más de 4°C.

Cada operación determina de acuerdo a su capacidad de equipos y rotación de materia prima las técnicas más adecuadas de conservación y almacenamiento de productos.

Los equipos de conservación caliente, se diseñan para mantener en condiciones adecuadas de temperatura los productos terminados, listos para el consumo.

Dentro de los usuales se encuentran las líneas de lámparas infrarrojas que mantienen una temperatura de 60°C, para los platos ya preparados por cocina a espera de que el personal de servicio lo lleve a la mesa.

Los carros de transporte caliente son utilizados para colocar en ellos preparaciones ya sea en bandeja o en plato y así conservar su temperatura. Este equipo se requiere cuando es necesario trasladar el producto a una zona distante del área de producción.

No solo existen equipos para mantener la materia prima temperaturas adecuadas, es común disponer de equipos para mantener platos calientes, ya sea de tipo armario o de tubo.

### **Equipos de Apoyo o Específicos**

Son equipos que facilitan la manipulación y transformación de materia prima y están condicionados al volumen. Generalmente son para cortar, triturar, moler y mezclar. Los más utilizados son:

- Licuadoras
- Moledoras
- Batidoras
- Cutter
- Cortadoras (slicer)
- Sierrasinfin
- Procesador de vegetales
- Carros calientes (para transporte de platos preparados en eventos)

## Mesas de Trabajo Y Repisas

Las mesas de trabajo para cocina poseen un tope en acero inoxidable en calibre 14 o 16 mm en base tipo gabinete con entrepaño en acero inoxidable en calibre 16. Generalmente poseen espaldar sanitario en la parte posterior.

Con respecto a la repisa de pared, ésta está fabricada en acero inoxidable 304 calibre 18, con pulgadas lineales para anclar contra la pared y 13" de fondo.

### c. Almacenamiento

Las operaciones y condiciones de almacenamiento de alimentos debe evitar: la contaminación y alteración del alimento, la proliferación de microorganismos indeseables en el alimento y el deterioro o daño del envase o embalaje.

**GRAFICO 2. Almacenamiento de Alimentos**



*Fuente: El Investigador*  
*Elaboración: Jessica Guerrero*

- Debe llevarse un control de primeras entradas y primeras salidas con el fin de garantizar la rotación de los productos, a su vez, que periódicamente de salida a los productos y materiales inútiles, obsoletos o fuera de especificaciones para facilitar la limpieza de las instalaciones y eliminar posibles focos de contaminación.
- El almacenamiento de productos que requieren refrigeración o congelación se realizara teniendo en cuenta las condiciones de temperatura, humedad y circulación de aire que requiera cada alimento. Estas instalaciones se mantendrán limpias y en buenas condiciones higiénicas, además, se llevará

a cabo un control de temperatura y humedad que asegure la conservación del producto.

#### **d. Transporte**

Es parte del plan de saneamiento, supervisar por parte de la empresa, los vehículos que entregan la materia prima al establecimiento, lo cual ayuda a prevenir posibles puntos críticos de control que pueden afectar el producto final.

Los alimentos y materia prima que por su naturaleza requieran mantenerse refrigerados o congelados deben ser transportados y distribuidos bajo condiciones que aseguren y garanticen el mantenimiento de las condiciones de refrigeración o congelación hasta su destino final

Se prohíbe disponer los alimentos directamente sobre el piso de los vehículos. Para este fin se utilizarán los recipientes, canastillas, o implementos de material adecuado, de manera que aíslen el producto de toda posibilidad de contaminación y que permanezcan en condiciones higiénicas.

Se prohíbe transportar conjuntamente en un mismo vehículo alimentos y materias primas con sustancias peligrosas y otras que por su naturaleza representen riesgos de contaminación del alimento o la materia prima.

El personal que está directamente vinculado a la preparación y / o servido de los alimentos no debe manipular dinero simultáneamente.

La limpieza y desinfección de los utensilios que tengan contacto con los alimentos se hará en tal forma y con elementos o productos que no generen ni dejen sustancias peligrosas durante su uso. Esta desinfección deberá realizarse mediante la utilización de agua caliente, vapor de agua o sustancias químicas autorizadas para este efecto.

#### **e. Sistema de Monitoreo**

Hace parte de los principios del HACCP, en donde se establece un sistema de monitoreo para asegurar el control del PCC mediante ensayos u observaciones programadas; incluye, por tanto, la observación sistemática y la medición y o registro de los factores que tienen significado para el control de los peligros identificados. A su vez se establecerán los correctivos necesarios, tanto en lo que corresponde a PCC, como al desarrollo de las actividades normales del manipulador de alimentos. ”<sup>2</sup>

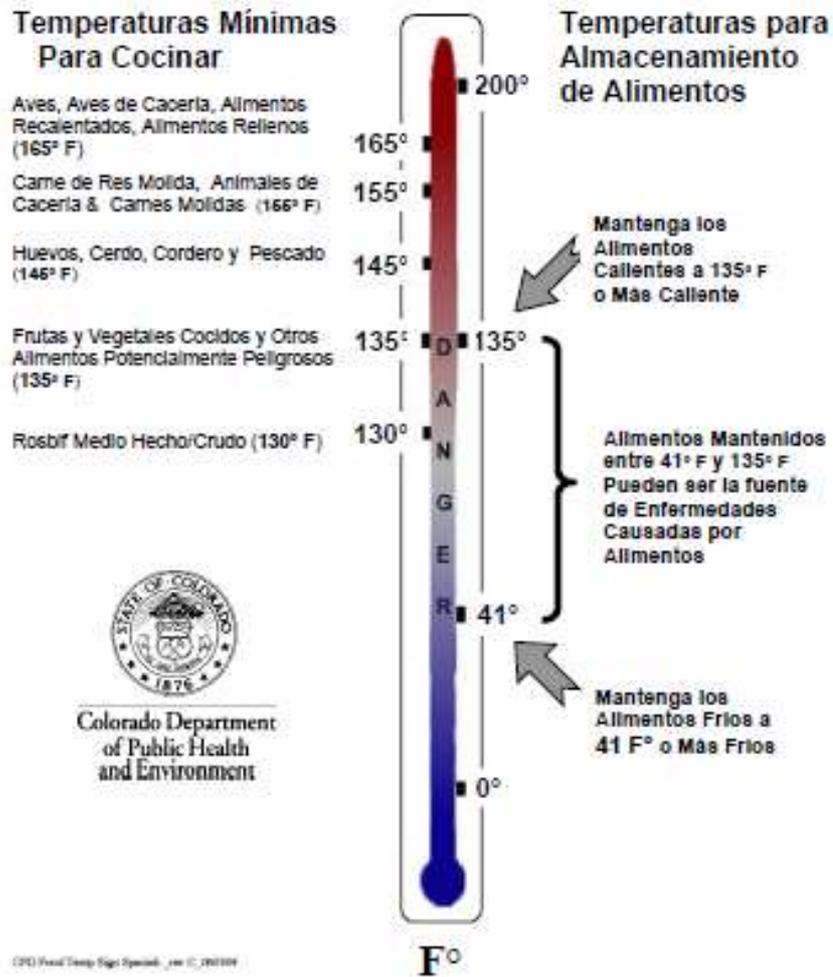
#### **3.1.2.7. Conservación de Alimentos**

Todos los alimentos, si no se mantienen en determinadas condiciones especiales, con el paso del tiempo dejan de ser aptos para el consumo. Las razones de su descomposición son diversas. Por un lado, tarde o temprano, se contaminan por microorganismos procedentes del exterior, con lo cual pueden ocasionar una intoxicación alimentaria; por otro lado, la acción de diferentes factores altera la estructura química, por lo cual pueden perder el sabor, la textura y la coloración natural e incluso puede alterarse el estado natural y perder valor nutritivo.

---

<sup>2</sup> **REQUISITOS GENERALES APLICABLES A LA OPERACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.** Sanidad e Higiene. pag.419.Hotel Dann Charlton “Quito” [Consulta: 15-03-09].

**GRAFICO 3. Temperatura Crítica de Alimentos**



*Fuente: El Investigador*  
*Elaboración: Jessica Guerrero*

### 3.1.2.8. Control de Calidad

Todas las operaciones de fabricación, procesamiento, envase, almacenamiento y distribución de los alimentos deben estar sujetas a los controles de calidad apropiados. Los procedimientos de control deben prevenir los efectos evitables y reducir los defectos naturales o inevitables a niveles tales que no represente riesgo para la salud.

### 3.1.2.9. Sistema HACCP

Todo el proceso de fabricación del alimento deberá realizarse en óptimas condiciones sanitarias, de limpieza y conservación y con los controles

necesarios para reducir el crecimiento potencial de microorganismos y evitar la contaminación de alimento. Por lo tanto, se deben establecer procedimientos de control, físicos, químicos, microbiológicos y organolépticos en los puntos críticos del proceso de fabricación, con el fin de prevenir y detectar cualquier contaminación, falla de saneamiento, incumplimiento de especificaciones o cualquier otro defecto de calidad del alimento.

El sistema HACCP (Análisis de Peligros e identificación de Puntos Críticos de Control) es el sistema de aseguramiento de la calidad que busca prevenir el mal manejo de los alimentos y garantizar el consumo humano. Su objetivo busca que en un proceso de elaboración de algún producto se identifiquen las etapas en donde puede haber un peligro microbiológico.

Para la elaboración de un sistema HACCP se hace consecución de algunos pasos básicos para poder analizar los peligros e identificar los puntos críticos de control:

#### **a. Identificación de peligros**

El procedimiento se realiza a través de los Símbolos Bryan, los cuales son colocados en el Diagrama de Flujo indicando en cada paso del proceso los diferentes tipos posibles de contaminación y los diferentes niveles de riesgo. (Ver listado anexo).

#### **b. Reporte de peligros**

Consiste en recopilar todos los peligros que se pueden presentar en un proceso específico de alimentos, las causas por las cuales se presentan y la medida a tomar para evitarlos y/o controlarlos.

#### **c. Puntos Críticos de Control (PCC)**

Son las etapas del proceso que hay que controlar, diseñadas exclusivamente para no producir enfermedades en el consumidor. Una vez ubicados éstos, se establecen los límites críticos que deben mantenerse o cumplirse en un PCC, refiriéndose a las condiciones físicas y químicas que garantizan un adecuado control del peligro.

#### **d. Dispositivo de Control**

Es el formato que permite identificar el peligro que se va a controlar, las variables factibles de ejercer control y las medidas correctivas. Se realiza para cada Punto Crítico que se ha ubicado en el Diagrama de Flujo.

#### **e. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)**

Se establecieron las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las cuales se consideran los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Con base en todo lo anterior, se realiza la especificación de las BPM, que son considerados como los principios básicos y prácticas generales de higiene en las diferentes fases del proceso, con la finalidad de brindar la garantía de que los productos sean fabricados en condiciones sanitarias adecuadas disminuyendo los riesgos inherentes a la producción.

En el caso de elaborar el sistema HACCP para un hotel y cada una de sus puntos de venta de Alimentos y Bebidas, es necesario y conveniente establecer el control por medio de los Diagramas de Flujo a través de los diferentes grupos de inventario:

- Carnes y salsamentaría.
- Aves y caza.
- Pescados y mariscos.
- Frutas y Verduras.
- Lácteos.
- Enlatados y envasados.

La estandarización de los diferentes procesos se puede ver identificada en los diagramas de flujo anexos, que muestran en forma simplificada los símbolos

que se pueden encontrar en la manipulación de productos como son frutas, verduras, carne de res, pollo, pescado y mariscos.

### **3.1.3. MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS OPERATIVOS**

Un manual de Funciones y Procesos Operativos es una guía que tiene la finalidad de aportar con información como parte de la capacitación que necesita el personal para poder conocer e instruirse de los estándares, políticas y normas básicas dentro del área de preparación de alimentos como el área de servicio de alimentos.

El manual de PROCESOS OPERATIVOS para la DIRECCION DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS considera, de acuerdo a su estructura organizacional, dos áreas básicas.

- PRODUCCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
- SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

El manual de Funciones y Procesos Operativos entonces se puede dividir en dos partes que identificara el área de producción y el área de Servicio de alimentos y bebidas es decir, un Manual de Habilidades Operativas y el Manual de Servicio y Atención al Cliente, estos determinaran tanto los procesos u habilidades Operacionales lo que indica que se espera de cada cargo y como realizar los procesos para cumplir con las expectativas del cliente; a la vez cumplir con los estándares de Servicio y Atención al Cliente.

Para elaborar estos estándares de desempeño se involucra las expectativas del cliente, operarios, jefes, supervisores y directivos. Es decir es un consenso general de cómo se debe aplicar los procesos para aplicar los resultados que se quiere obtener tanto en producción como en el área de servicio, Una vez establecidos estos estándares, se dispone del material para el entrenamiento continuo a nivel grupal del personal impartido por cada jefe para retroalimentar y evaluar los procesos en su área y a la vez estos pueden ser utilizados para el entrenamiento individual para los que ingresan a un nuevo cargo.

Las Habilidades Operativas especifican el desempeño (aptitud, actitud y tiempo de respuesta) de los cargos que requieren de destrezas específicas por cuanto tienen contacto directo con el cliente y para los cargos de producción. Para definir estas habilidades se estructuran para cada posición tres etapas:

**1) Estándares de desempeño y productividad.**

Resultan de condensar en determinados aspectos qué se espera del cargo tanto en actitud como en tiempo de respuesta.

**2) Job list**

Identifican las tareas y procesos de acuerdo a una secuencia lógica de responsabilidades (aptitud).

**3) Procedimientos operacionales (job breakdown)**

Toma cada proceso identificado en el job list y se establece cómo hacerlo.

En la medida que estos procedimientos se reflejen efectivamente en el trabajo diario y con sentido permanente y constante el resultado es asegurar que los estándares de servicio se cumplan.

**CUADRO N°. 1**  
**PRODUCCION DE ALIMENTOS**

## CUADRO N°.2

### ESQUEMA DE ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

<b>ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD</b>
<b>PARA LA POSICIÓN DE: RANGO o CARGO DEL PERSONAL (TIPO O ÁREA DE COCINA)</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Se detalla el objetivo principal según la función del Cargo del personal, por ejemplo: Cocinero Primero (Cocina Caliente): Organizar, coordinar y ejecutar las labores necesarias para cumplir el ciclo de producción de cocina caliente para la preparación de sopas, cremas, carnes y garnituras que conforman el producto de banquetes (eventos), las cartas de restaurantes y room service. Elaborar salsas, fondos, cocción de carnes y verduras. Ejercer el control de materia prima, conservar la higiene y sanidad en el área de trabajo y velar por el funcionamiento adecuado de los equipos.</p>
<p>Se redacta detallada y numeradamente desde el momento en que debe ingresar al área de trabajo, como el tiempo, aseo personal, y pasos a seguir de cada actividad que se realiza por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Debe llegar 15 minutos antes al área de trabajo, perfectamente aseado y con el uniforme completo, limpio y planchado. Evitar el uso de anillos y pulseras.</li><li>2. Debe elaborar las requisiciones de carnes, aves y pescados de acuerdo a las prioridades establecidas por el chef, los niveles mínimos de inventarios en cocinas y lo estipulado en el informe de eventos.</li><li>3. Debe verificar el estado de las salsas bases o fondos y prepararlas (bisque de langosta, demiglace, fondo blanco, consomé y bechamel), de acuerdo a una programación y disponibilidad de materia prima.</li><li>4. Debe preparar las carnes (a la plancha, a la parrilla, al horno, al vapor y estofada) de acuerdo a la estructura del menú en restaurantes y eventos.</li><li>5. Debe supervisar que las garnituras y decoración se elaboren y se presenten de acuerdo a los descriptivos y estándares establecidos.</li><li>6. Debe conocer perfectamente el uso de equipos y elementos de trabajo e instruir a sus subalternos sobre su uso y precauciones. Velar por el aseo de estos elementos y de la cocina en general.</li><li>7. Debe informar al chef de cualquier eventualidad presentada en su turno y estar dispuesto a sustituirlo en casos de ausencia, días de descanso y vacaciones.</li><li>8. Debe solicitar al almacén de A&amp;B y de suministros, las requisiciones necesarias para la producción de alimentos.</li><li>9. Debe supervisar el orden y el aseo de las cocinas.</li></ol>

**FUENTE:** Hotel DANN CARLTON - Quito

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

**CUADRO N°.3**

**ESQUEMA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES						FECHA:		
DIRECCION		SECCION		REPORTA A:		CARGO		
AB	Alimentos y Bebidas	CP	Cocina Principal	CHEJ	Chef	COC1	Cocinero Primero	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>OBJETIVO:</b> Organizar, coordinar y ejecutar las labores necesarias para cumplir el ciclo de producción de cocina caliente para la preparación de sopas, cremas, carnes y garnituras que conforman el producto de banquetes (eventos), las cartas de restaurantes y room service. Elaborar salsas, fondos, cocción de carnes y verduras. Ejercer el control de materia prima, conservar la higiene y sanidad en el área de trabajo y velar por el funcionamiento adecuado de los equipos.</li> </ul>								
Id.	FUNCIONES ( JOB LIST)						PROCESO #	
COC101	Uniformarse y Puntualidad						C1	
COC102	Conocer el uso de equipos y elementos de trabajo						C2	
COC103	Verificar la programación de eventos y establecer prioridades						C3	
COC104	Alistamiento para la preparación de buffet y carta de restaurantes						C4	
COC105	Preparar carnes, aves, pescados y mariscos.						C5	
COC106	Preparar fondos y salsas bases						C6	
COC107	Efectuar el control de calidad						C7	
COC108	Recibo de turno cocina caliente						C32	

**FUENTE:** Hotel DANN CARLTON - Quito

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

**CUADRO N°.4**

**ESQUEMA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES SEGÚN EL PROCESOS**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES PROCESO # 1</b>		<b>FECHA:</b>
<b>PRESENTACION PERSONAL Y REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA</b>		
<b>QUE HACER</b>	<b>COMO HACERLO</b>	<b>INFORMACION ADICIONAL</b>
1. Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe llegar 15 minutos antes de la hora inicial del turno.</li> </ul>	
2. Presentación personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabello limpio y corto. Uñas cortas y limpias, sin esmaltes de ningún tipo. Aseo corporal excelente y bien afeitado. Las mujeres no deben usar maquillaje.</li> </ul>	
3. Uniformarse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniforme completo y bien planchado con la respectiva placa de identificación y otros distintivos. Zapatos antideslizantes en buen estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver descripción uniforme</li> </ul>
4. Registro de Entrada y Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe buscar su tarjeta y timbrarla en el reloj de portería correspondiente.</li> <li>• Después de entregar su turno, debe dirigirse uniformado a timbrar la tarjeta de salida.</li> </ul>	

**FUENTE:** Hotel DANN CARLTON - Quito

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

Este es un ejemplo a aplicar se lo realiza en los procesos operacionales para:

- Presentación Personal y Registro de Entrada y Salida.
- Conocer el Uso de Equipos e Instrumentos de Trabajo.

- Recoger la Materia Prima del Almacén de Alimentos y Organizar la Mercadería.
- Verificar la Programación del menú.
- Porcionamiento de Carnes, Aves, Pescados y Mariscos.
- preparar Carnes, Aves, Pescados y Mariscos.
- Preparar Fondos y Salsas Bases.
- Preparar Decoraciones y Tallas en Verduras y Hortalizas.
- Preparación de Ensaladas.
- Preparación de Papas.
- Preparación de Arroces.
- Preparación de Sopas y Cremas.
- Preparar Salsas Frías.
- Preparación de Pastas.
- Preparar Gratinas, Paté, Terrinas y Ceviches.
- Alistamiento de Frutas y Verduras.
- Alistamiento de Pasa bocas Calientes.
- Alistamiento de Pasa bocas Fríos.
- Alistamiento de Frutas.
- Alistamiento de Carnes, Aves, Pescados y Mariscos.
- Supervisar la Preparación de Salsas Bases y Verificar su Estado.
- Efectuar el Control de Calidad.
- Revisar Cuartos Fríos y Mantener el Aseo en el Área.
- Lavado de Loza y Cristalería.
- Lavado de Cubierta y Utensilios de Cocina.
- Aseo de Áreas de Producción.
- Aseo de Equipos de Cocina.
- Tratamiento de Basuras.
- Alistamiento del Restaurante o Cafetería.
- Servicio de Plaza o Atención al Cliente.
- Servicio de Producción (cocina).
- .Servicio de Bebidas.

- Sugerencias del Cliente.
- Alistamiento de Servicio de Bar.
- Sea Amable y Respetuoso.
- Servicio Desayuno.
- Servicio Almuerzo o Cena.
- Servicio Coffe break.
- Servicio Coctel.
- Servicio Eventos Sociales Especiales.
- Montaje.
- Decoración.

#### **3.1.4. El Servicio**

Es el nombre de nuestro trabajo, es lo que ofrecemos cada día, cada momento a nuestros clientes, es la calidad del producto. La excelencia del servicio se aplica en todas las etapas de la vida.

Los servicios que ofrecemos a nuestros clientes cada día deben ser los mejores, la forma en que se los atiende, la cortesía con la que hagamos, la disponibilidad que tenemos para hacerlo, la seguridad, con que le atendamos va a estar muy ligado a la calidad del servicio que se está ofreciendo al cliente.

Debemos tomar en cuenta que siempre hay que tratar de ofrecer más de lo que el cliente espera, tener en cuenta que el servicio no termina en el momento de prestarlo, termina cuando el cliente vuelve o nos ha recomendado.

##### **3.1.4.1. Evaluación del Servicio**

En Servicio el único juez es el cliente, ya que este se basa en una comparación de sus expectativas con lo que recibe, estas expectativas se basan en las necesidades del cliente, las expectativas previas, la imagen del proveedor, la información o referencias de otras personas.

Una organización debe implementar métodos que consideren apropiados para efectuar el seguimiento a su desempeño como proveedor de servicios para sus clientes; también se debe recordar que existen varios tipos de clientes que necesitan que tengan distintas percepciones de servicio, pero ahí está el objetivo de satisfacer las necesidades de todos. La evaluación se puede dar de algunas formas como encuestas, cuestionarios, etc. Lo importante es tener en cuenta estos resultados de medición de la satisfacción del cliente y expectativas para el mejoramiento de la organización.

#### **3.1.4.2. Servicio al Cliente**

Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

#### **3.1.4.3. Importancia del Servicio al Cliente**

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se ha observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá al final menores costos de inventario.

Cada ser humano posee una serie de competencias y cualidades, que lo hacen único e irrepetible. En el ámbito laboral se debe propender por que estas cualidades se apliquen tanto al cliente interno como al cliente externo como cultura organizacional. Dentro del **servicio al cliente** hay cuatro cualidades

que deben poseer las personas dentro de una organización y deben ser adoptadas como filosofía corporativa así: Atención. Conocimiento, Vocación, y Empatía.

#### **3.1.4.4. Planeación del Servicio**

Se refiere al modo, estilo y funcionalidad que se le dará al área designada para el servicio de alimentos y bebidas, y se debe comenzar una apropiada ubicación y distribución de las diferentes áreas de bar y restaurante, del mobiliario en cada área, de las estaciones de servicio, y de todas las diferentes áreas que puedan existir de acuerdo del tamaño del establecimiento.

#### **Ubicación y Aforo**

Este tema es uno de los más delicados a tratar cuando se lleva a cabo por especialistas en la materia, ya que el propietario desea tener más mesas lo que le generara ganancias económicas altas, pero para un correcto servicio con calidad existen lineamientos a seguir para lograr la funcionalidad adecuada de las diferentes áreas destinadas para el servicio de bar y comedor.

La forma de colocar y distribuir las mesas y sillas puede ser simétrica, teniendo varias formas en la colocación de mesas, tenemos las principales: rectangular colocando las mesas en línea recta, en diagonal, y en círculo.

#### **Diseños y Espacio**

Las especificaciones de alimentos y bebidas son el conjunto de requisitos cuantitativos que se manifiestan en elementos físicos necesarios para cumplir las expectativas del cliente entorno a la prestación de este servicio.

Estos requisitos van desde el mismo diseño de espacios de los diferentes ambientes donde se ofrece el servicio de alimentos y bebidas (restaurantes, cafetería, bar y salones de eventos), especificaciones de materia prima y producto terminado, requerimientos de higiene y sanidad, disponer de activos de operación y muebles adecuados a la sobriedad del ambiente.

El diseño y dotación de muebles, espacios, iluminación, aireación y decoración es básica para lograr el objetivo de asegurar la comodidad del cliente. De su diseño y criterio de operación creado para cada ambiente depende el funcionamiento del área de atención, el servicio de alimentos y bebidas como tal y la posibilidad de brindar otras facilidades.

La calidad de la mantelería, cristalería, loza, cubertería y material de servicio en general, son detalles que el cliente nota, evalúa y califica. Al igual que el espacio entre mesas, las áreas anexas como baños, salidas de emergencia y los espacios de accesos a áreas de servicio como la cocina, tren de lavado y mise en place del personal de servicio que son aspectos que identifican la organización, la calidad y sanidad del establecimiento.

En lo que corresponde al servicio de alimentos y bebidas como tal y el plato ofrecido deben llenar las expectativas del cliente y deben cumplir, a su vez, con unas especificaciones en cuanto a calidad de materia prima, presentación del producto y técnicas de servicio ya el consumo satisfactorio de éste es, en sí, el fin de la visita de nuestro cliente.

## **Mobiliario**

Los muebles deben escogerse de acuerdo a las necesidades del establecimiento, emplear diferentes materiales, diseños y acabados y una distribución adecuada puede cambiar la atmósfera y el aspecto del área de servicio de alimentos según las ocasiones.

Existen detalles que no deben omitirse bajo al momento de recibir a los clientes a nuestro establecimiento a degustar una bebida, o bien una buena comida, lo ideal y satisfactorio ante todo es estar cómodos. No conviene que las sillas tengan respaldos altos pues dificultan el servicio.

#### **GRAFICO 4. Diseño Interior de Comedores Institucionales.**



*Fuente: El Investigador*

*Elaboración: Jessica Guerrero*

Las mesas tienen tres formas básicas aceptadas: redonda, cuadrada y rectangular. Cualquier establecimiento de alimentos y bebidas debe contar con las tres formas de mesas, para proporcionar variedad, o mesas de una sola medida de acuerdo con la forma del establecimiento y el estilo de servicio ofrecido. Los aparadores o estaciones de servicio se encuentran en el salón comedor y se usan para localizar el equipo necesario para ofrecer buena atención, y evitar la circulación que se provocaría por caminar hasta la cocina, logrando una mayor rapidez en beneficio generando un mejor servicio, estos aparadores contienen: cristalería, loza, mantelería, así como las diferentes salsas, hielo, mantequilla, pan, galletas, saleros, pimenteros, azucareras, jarras con agua, pueden ser de acero inoxidable, u otros materiales como madera o plástico.

#### **Auto – servicio de Alimentación**

Al igual que el servicio de buffet, es muy limitado y consiste en montar una barra para los platillos calientes que estarán servidos en baño María, los cuales los mantendrán calientes durante todo el servicio. Habrá platos dispuestos en una barra en un lugar específico para que el camarero le sirva al comensal en porciones limitadas. Este servicio también se lo conoce como Servicio en línea, se lo utiliza cuando el volumen de comensales es extremadamente extenso.

## **3.2. MARCO TEORICO REFERENCIAL**

### **3.2.1. ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE COMEDOR POLITÉCNICO APROBADO EN EL 2009**

El servicio de comedor de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo forma parte de la estructura administrativa de Bienestar Politécnico que la institución ofrece a la comunidad politécnica, de preferencia al sector estudiantil.

Las razones fundamentales de su creación y funcionamiento se derivan de la necesidad de atender con una dieta nutricional balanceada, equilibrada y técnicamente dirigida, de preferencia a los estudiantes legalmente matriculados de bajos recursos económicos y procedentes de otros cantones, provincias y países, así como al personal politécnico que por razones económicas afines o laborables deseen hacer uso del mismo.

Buscaremos permanentemente elevar la eficiencia y eficacia administrativa y nutricional, eliminando la duplicidad de funciones, los procedimientos obsoletos, el desperdicio de recursos, en base a la calidad alimentaria, la atención oportuna, mejoramiento del servicio de atención al cliente, para contribuir efectivamente el desarrollo institucional y el cumplimiento de su misión y objetivos.

#### **I. OBJETIVOS**

- 1.1 Proporcionar una alimentación completa, equilibrada, suficiente y adecuada a los usuarios del comedor politécnico para contribuir al cumplimiento de la Misión del Departamento de Bienestar Politécnico.
- 1.2 Fomentar una cultura alimentaria-nutricional en la ESPOCH, para generar hábitos de alimentación que contribuyan al desarrollo integral de la salud de sus usuarios.
- 1.3 Elevar la eficiencia del servicio en la atención de los usuarios del comedor institucional para contribuir al prestigio institucional.

## **II. ESTRUCTURA.**

El servicio de alimentación depende de:

1. El Vicerrector Administrativo
2. El Director(a) del Departamento de Bienestar Politécnico.
3. Jefe del Servicio de Alimentación.
4. La estructura Orgánica del Comedor.

## **III. FUNCIONES**

### **Del servicio**

1. Planeación de minutas con cálculo de ingredientes
2. Adquisiciones y Almacenamiento de alimentos
3. Elaboración de preparaciones
4. Distribución de preparaciones
5. Limpieza y mantenimiento del servicio.

### **Del Personal**

#### **1) JEFE DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**

Profesional graduado de Nutricionista Dietista en una institución de Educación Superior.

#### **Naturaleza del Trabajo**

Trabajo de dirección ejecutiva que consiste en establecer normas y directivas técnicas y administrativas, planificar programas de trabajo, supervisar su ejecución y evaluar los resultados obtenidos.

#### **Funciones y responsabilidades específicas**

- a. Programar, y establecer las normas y directivas técnico-administrativas de acuerdo con las políticas Institucionales.
- b. Planificar, ejecutar y evaluar el Plan Operativo Anual.
- c. Estudiar, coordinar, y dirigir métodos uniformes de trabajo.

- d. Planificar, coordinar, y determinar los procedimientos y normas necesarias para la ejecución del trabajo, considerando técnicas adecuadas, sanitarias y de seguridad de las actividades.
- e. Proponer y administrar la planta de personal del Servicio.
- f. Orientar y colaborar en los programas de educación en el Servicio.
- g. Analizar la provisión de productos alimenticios y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades del servicio.
- h. Controlar los alimentos, materiales y equipamiento del servicio.
- i. Planificar y evaluar el menú diario, el cálculo de ingredientes, de acuerdo a la disponibilidad de alimentos, número de clientes, y costo.
- j. Establecer horarios de distribución de preparaciones.
- k. Presentar informes mensuales de ingresos y egresos, e informes periódicos de actividades.
- l. Mantener una relación funcional con los departamentos Financiero, y Desarrollo Humano.
- m. Representar al servicio, interna y externamente, cuando se lo requiera.
- n. Convocar y presidir reuniones con sus subordinados.
- o. Evaluar el desempeño del personal.
- p. Cumplir y hacer cumplir las órdenes del Servicio y reglamentos Institucionales.
- q. Informar a su superior sobre novedades del servicio.

## **2) ECONOMA**

Persona con título profesional en nutrición, y conocimientos de contabilidad, experiencia en el área.

### **Naturaleza del Trabajo:**

Ejecución de actividades referente a la adquisición, control y supervisión en la preparación y distribución de alimentación.

### **Funciones y Responsabilidades Específicas**

- a. Realizar adquisiciones de víveres según normas establecidas.

- b. Solicitar y analizar las cotizaciones de los productos en el mercado.
- c. Encargarse del fondo y pago a proveedores.
- d. Elaborar la guía de adquisiciones de víveres basándose en la planilla de cálculo de alimentos, inventario de existencias.
- e. Colaborar con la nutricionista dietista en la planificación del menú y cálculos de alimentos.
- f. Elaborar la planilla diaria de pedido de víveres.
- g. Proveer al personal de preparación de todos los ingredientes que integran el menú.
- h. Supervisar al personal que labora en el Servicio en los siguientes aspectos:
  - Higiene personal
  - Uso correcto de los ingredientes.
  - Procedimientos y técnicas de preparación.
  - Normas de Higiene en la manipulación de alimentos.
- i. Realizar el control organoléptico de las preparaciones.
- j. Supervisar en el comedor la distribución correcta de la alimentación.
- k. Establecer un sistema de control y custodia de equipos, utensilios asignados a su sector.
- l. Supervisar las actividades que se desarrolla en su sector.
- m. Proponer la implementación de nuevas recetas culinarias.
- n. Realizar tareas relacionadas con sus funciones.

### **3) GUARDALMACEN**

Persona con conocimientos de contabilidad para realizar un trabajo rutinario sujeto a prácticas establecidas. Se requiere de conocimientos técnicos e iniciativa en su realización.

#### **Naturaleza del Trabajo:**

Será el responsable del manejo y control de las Bodegas del Servicio de Alimentación.

### **Funciones y Responsabilidades Específicas**

- a. Recibir todas las adquisiciones con la debida comprobación de tipo, calidad, peso y recuento unitario, a través de la Planilla de Ingreso de Víveres a Bodega, de parte de la Ecónoma.
- b. Velar por el adecuado almacenamiento de los alimentos.
- c. Controlar que los alimentos almacenados guarden las condiciones necesarias de: temperatura, tiempo de almacenamiento, higiene, ubicación etc.
- d. Enviar al Dpto. de Contabilidad la copia de Ingresos de víveres a Bodega, adjuntando factura de compras.
- e. Llevar el Kardex Físico respectivo (control de ingreso y salida).
- f. Proveer de víveres a la Ecónomo según el pedido efectuado su peso y recuento respectivo.
- g. Informar a la Nutricionista y Ecónoma sobre el estado de los víveres a fin de evitar su deterioro.
- h. Realizar inventario físico de existencias en bodegas de víveres frescos y secos.

#### **4) RECAUDADORA**

Personal con conocimientos básicos de contabilidad.

### **Naturaleza del trabajo**

Ejecución de actividades de gran responsabilidad, será el (la), la custodia de especies valoradas.

### **Funciones y Responsabilidades específicas**

- a. Receptar diariamente especies valoradas desde Tesorería
- b. Recaudar los fondos de la venta de especies.
- c. Realizar arqueos de caja diarios.
- d. Depositar en forma inmediata e intacta los recursos financieros en tesorería.
- e. Elaborar reportes detallados del número de comensales diarios.
- f. Verificar que los estudiantes becados que solicitan el servicio alimentación, se encuentren legalmente registrados.

- g. Elaborar el registro diario de becados, que reciben alimentación.

## 5) JEFE DE COCINA

Personal con conocimientos mínimos de gastronomía y experiencia en la preparación de alimentos

### **Naturaleza del Trabajo:**

Trabajo de ejecución de nivel medio que consiste en controlar, dirigir el proceso de preparación de alimentos, según normas técnicas.

### **Funciones y Responsabilidades Específicas**

- a. Verificar el menú y enterarse de los platos que deben prepararse.
- b. Recibir los productos alimenticios necesarios para la confección de los platos, responsabilizándose por ellos.
- c. Controlar la calidad y cantidad de alimentos recibidos de bodega.
- d. Supervisar al personal de cocina e informar sobre el rendimiento del mismo.
- e. Tomar a su cargo para realizar las preparaciones básicas.
- f. Colaborar con la nutricionista en la elaboración de recetas culinarias.
- g. Notificar a la (el) nutricionista sobre las necesidades de arreglos, reparaciones y sustituciones de material, equipamiento e instalaciones.
- h. Distribuir las preparaciones y alimentos al personal encargado para su ejecución y distribución.
- i. Controlar la limpieza del área y equipo de trabajo.  
Responder por el menaje y equipos de cocina.

## 6) AUXILIARES DE COCINA

Personal con educación primaria completo, curso de cocinero o práctica en la función.

### **Naturaleza del trabajo:**

Trabajo operativa que consiste en la preparación y cocción de los alimentos mediante técnicas correctas.

### **Funciones y Responsabilidades específicas**

- a. Recibir los productos alimenticios necesarios para la confección de los platos, responsabilizándose por ellos.

- b. Proceder a la cocción de los alimentos, responsabilizándose por la preparación Realizar las preparaciones de acuerdo al menú planificado aplicando las técnicas y procedimientos establecidos en el servicio.
- c. Distribuir las preparaciones y alimentos al personal encargado para su distribución.
- d. Realizar la limpieza del área y equipo de trabajo.
- e. Vigilar en todo momento normas de higiene en el manejo de alimentos.

## 7) VAJILLERO

Personal con ciclo básico aprobado, alguna experiencia en labores afines.

### **Funciones y Responsabilidades Específicas:**

- a. Recibir, clasificar la vajilla usada realizando la correcta eliminación de desperdicios.
- b. Realizar el proceso de lavado de vajilla.
- c. Ayudar en el traslado y almacenamiento de los alimentos.
- d. Observar permanentemente normas de higiene.
- e. Ejecutar actividades que su superior lo asigne.

### **Características:**

Trabajo sujeto a órdenes específicas y normas establecidas.

## IV. CLIENTES

**Estudiantes:** Se atenderá a los estudiantes que se encuentren debidamente matriculados.

**Profesores Empleados y trabajadores:** Se servirá alimentos exclusivamente a la persona que labora en la institución.

## V. FUNCIONAMIENTO

- a. El sistema de funcionamiento es de auto-servicio.
- b. Todos los usuarios del servicio deben adquirir un ticket valorado en la ventanilla corresponsable, para los empleados y trabajadores se lo adquiere en tesorería.

- c. El servicio de alimentación no puede atender a persona alguna que no cuente con el ticket correspondiente.
- d. Para la atención a Becados, se lo realiza previo el envío del listado legalmente autorizado de Bienestar politécnico.
- e. Los tickets que no hayan sido utilizados en la fecha señalada, automáticamente quedan anulados.

## **VI. HORARIOS**

### **VENTA DE TICKETS:**

Mañana 07H00 a 10H00

Tarde 12H00 a 15H00

### **ATENCION EN ALIMENTACION:**

Desayunos 07H00 a 10H00

Almuerzo 12H00 a 14H00

## **VII. PROHIBICIONES**

- Se prohíbe terminantemente expender alimentos a las personas que no pertenezcan a la institución, con excepción de aquellas que autorice el (la) vicerrector de Investigación y Desarrollo.
- Se prohíbe la venta o entrega de alimento a los usuarios que no presente su respectivo ticket.
- El Ticket es válido únicamente para una sola persona, previa la presentación de su correspondiente carnet estudiantil o servidor institucional
- Se prohíbe la entrada al comedor institucional a todas las personas no autorizadas.
- Se prohíbe la salida de todo tipo de productos, alimenticios o materiales del servicio de alimentación sin previa autorización del Jefe del Comedor o la autoridad institucional.
- Se prohíbe la utilización de las instalaciones del Servicio de Alimentación para fines que no sean los previstos para su uso, a excepción de disposiciones superiores.

#### IV. METODOLOGÍA

##### 4.1 METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

###### A. Localización y Temporización

La investigación propuesta, se realizó en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en el Comedor Politécnico. Panamericana Sur Km 1 ½ junto a la Facultad de Mecánica, Riobamba-Ecuador y tuvo una duración de seis meses.

###### B. Variables

###### 1. Identificación

Características Socio-demográficas.

Procesos Administrativos y Operativos

###### 2. Operacionalización

CUADRO N° 5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	CATEGORIA/ ESCALA	INDICADOR
<b>Características Socio-demográficas</b>	Demográficas	
	<b>Sexo</b>	% Grupos Masculino y Grupos Femenino.
	Masculino	
	Femenino	
	<b>Edad</b>	% Grupos de Edad.
	17-20	
	21-24	
	29-30	
	30 a más.	
	<b>Región de Procedencia</b>	% por Procedencia de los estudiantes de la ESPOCH que acuden al comedor politécnico.
Costa.		
Sierra.		
Oriente.		
Galápagos.		
Extranjero.		
		% de Periodos Académicos de los

	<p><b>Periodos Académicos en la ESPOCH.</b></p> <p>1-2 3-4 5-6 6-10 semestres</p> <p><b>Preferencia alimentaria según la región.</b></p> <p>Costa Sierra Oriente Costa y Sierra Otros</p> <p><b>Frecuencia de visita</b></p> <p>Diario Semanal Mensual Una vez en el Semestre</p> <p><b>Horario de Comida afluyente al Comedor Politécnico</b></p> <p>Desayunos Almuerzos Desayunos y Almuerzos</p>	<p>estudiantes encuestados</p> <p>% de Preferencia de Alimentos según la región por parte de los estudiantes de la ESPOCH.</p> <p>% de Frecuencia de Visita</p> <p>% de Horario de Comida mas afluyente</p>
<p><b>Procesos Administrativos y Operativos</b></p>	<p><b>Estructura Organizacional.</b></p> <p>Gerente de Alimentos y Bebidas. Jefe de Cocina.</p> <p><b>Consideración de Coordinación por parte de los trabajadores en la prestación de sus servicios.</b></p> <p>Siempre Raras Veces Nunca</p> <p><b>Puntualidad del Personal en sus Obligaciones.</b></p> <p>Siempre. Raras Veces. Nunca</p> <p><b>Consideración de la Eficiencia y Capacitación del Personal que</b></p>	<p>Grado organizacional del Servicio de Alimentación de la ESPOCH.</p> <p>% de Coordinación de los trabajadores</p> <p>% de puntualidad</p> <p>% de Eficiencia y capacitación del Personal.</p>

	<b>atiende.</b> Si No No sabe <b>Cumplimiento de Normas de Higiene Personal por parte de los trabajadores.</b> Siempre Raras Veces Nunca	% de condiciones Higiénicas del Personal
<b>Calidad</b>	<b>Evaluación de la Calidad de Alimentos</b> Excelente Bueno Regular Malo Pésimo <b>Evaluación de las Condiciones higiénicas dentro del Comedor Politécnico.</b> Excelente. Bueno Regular Malo Pésimo <b>Evaluación de la Atención al Cliente (amabilidad, cordialidad)</b> Excelente Bueno Regular Malo Pésimo. <b>Evaluación del Ambiente en cuanto a espacio físico, decoración, espacio entre mesas.</b> Muy adecuado Poco adecuado Nada Adecuado Pésimo	% de la Calidad de los Alimentos que se expenden en el Comedor Politécnico  % de las Condiciones Higiénicas dentro del Comedor.  % de la Calidad de la atención al cliente.  % de la Calidad del Ambiente del Comedor Politécnico.

**Fuente:** El Investigador

**Elaboración:** Jessica Guerrero

### C. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO

Según las características la investigación fue de Corte Transversal.

En esta investigación se evaluó y se analizó la evaluación de la gestión del Área de Producción como el Área de Servicio del Comedor Politécnico de la ESPOCH.

### D. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO

Los empleados que laboran en el Comedor Politécnico de la ESPOCH son 15 distribuidos 3 en el área Administrativa y 12 en el área de Producción y servicio. En cambio se analizó el número de clientes externos y se obtuvo un promedio de 2097 a la semana por lo tanto según el cálculo muestral el número de encuestados es de 145 clientes externos

**CUADRO N°.6. UNIVERSO.**

UNIVERSO	FRECUENCIA
Jefe del Servicio de Alimentación (SAP)	1
Recaudador de Caja	1
Guarda Almacén	1
Jefe de Cocina	1
Auxiliares de Cocina	9
Posilleros	2
Promedio de Clientes que asisten al comedor semanalmente	2097
<b>TOTAL</b>	<b>2112</b>

*FUENTE: Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010.*

*ELABORACIÓN: Jessica Guerrero.*

**CUADRO N°.7. RESUMEN DE LOS USUARIOS QUE ASISTIERON EN PERIODO MARZO-AGOSTO 2009 AL COMEDOR POLITÉCNICO DE LA ESPOCH**

SERVICIO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL	PROMEDIO
<b>Desayunos a estudiantes</b>	1.706	2.392	2.741	3.588	1.413	<b>11.840</b>	<b>2.368</b>
<b>Desayunos a trabajadores</b>	117	201	191	299	192	<b>1.000</b>	<b>200</b>
<b>Almuerzos a estudiantes</b>	3.067	4.833	5.544	6.631	2.592	<b>22.667</b>	<b>4.534</b>

Almuerzos a trabajadores	20	94	115	138	85	<b>452</b>	<b>91</b>
Desayunos a becados	0	1	19	63	32	<b>115</b>	<b>23</b>
Almuerzos a becados	10	331	478	579	243	<b>1.641</b>	<b>328</b>
Desayunos a personal del comedor	180	270	270	315	192	<b>1.227</b>	<b>245</b>
Almuerzos al personal del comedor	90	255	270	315	192	<b>1.122</b>	<b>224</b>
Desayunos extras(eventos)	0	929	0	0	0	<b>929</b>	<b>186</b>
Almuerzos extras (eventos)	0	810	100	30	0	<b>940</b>	<b>188</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.190</b>	<b>10.116</b>	<b>9.728</b>	<b>11.958</b>	<b>4.941</b>	<b>41933</b>	<b>8.387</b>

*FUENTE: Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010.*

*ELABORACIÓN: Jessica Guerrero.*

Promedio de Clientes del Comedor Politécnico que asisten mensualmente:

**41933/5= 8387 clientes mensualmente.**

Si el promedio de Clientes que asisten mensualmente son de 8387, el promedio de Clientes que asisten semanalmente es de:

**8387/4= 2097 clientes semanalmente.**

Este promedio de clientes que se tomara en cuenta para calcular por medio de la formula su muestra respectiva.

**FUENTE:** Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010.

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero.

### **CÀLCULO SEGÚN LA FORMULA MUESTRAL**

$$n = \frac{N}{(e)^2 + (N - 1) + 1}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

e = Error (0.08%) = 8

N = Población o universo

Despejando:

$$n = \frac{2097}{(0.08)^2 + (2097 - 1) + 1} = \frac{2097}{14.41} = 145$$

$$n = 145$$

$$e = \frac{145}{2097} = 0.06\%$$

Por lo tanto, el número de personas a ser encuestadas es de **145**.

## **E. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS**

Se determinó las características socio demográficas de los clientes externos, a través de la aplicación de una encuesta que se detalla en el anexo N<sup>o</sup>.2.

Los Procesos Administrativos y Operativos del personal que labora en el Comedor Politécnico se identifico a través de una del Grupo Focal donde se identificó la gestión, funciones y organización que desempeñan cada uno de los miembros que componen dicha Organización.

De acuerdo a los resultados, se elaboro un Manual de Funciones Y Habilidades Operativas tomando en cuenta estándares de servicio.

## V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Presentación, Tabulación e Interpretación de los Resultados Obtenidos en la Encuesta dirigida a los clientes del Comedor Politécnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

#### 5.1.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS CLIENTES EXTERNOS.

##### 5.1.1.1. Distribución por sexo

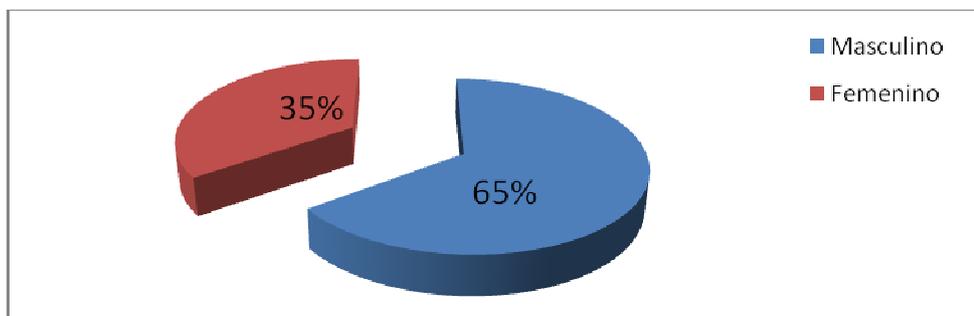
**CUADRO N°. 1 SEXO DE LOS USUARIOS DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010**

SEXO	N°	Porcentajes
Masculino	94	65
Femenino	51	35
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

*FUENTE: Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010*

*ELABORACIÓN: Jessica Guerrero*

**GRAFICO N°.1 SEXO DE LOS USUARIOS DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.**



**FUENTE:** Cuadro N°.1

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 65% de los encuestados, son de sexo masculino, mientras el 35% corresponden al sexo femenino.

Si las tres quintas partes de los usuarios del Comedor Politécnico son hombres, se debe considerar este porcentaje en los volúmenes de producción de menús, puesto que está comprobado que estos consumen un poco más que las

mujeres, es decir la gran mayoría de hombres prefieren alimentos basados en carnes, aves y aves de corral. Mientras que las mujeres tienden a comer frutas y vegetales.

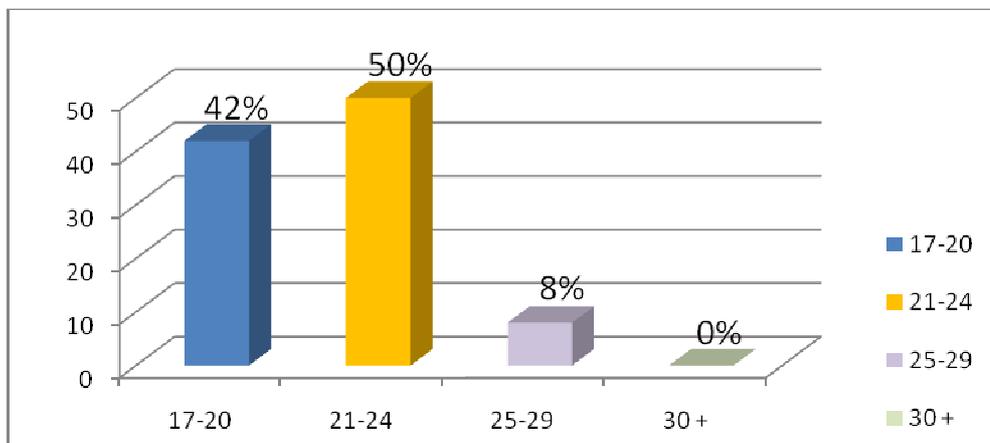
### 5.1.1.2. Edad de los Usuarios Encuestados en el Comedor Politécnico 2010.

**CUADRO N°.2 EDAD DE LOS USUARIOS DE COMEDOR POLITÉCNICO 2010**

EDADES	N°	Porcentajes
17-20	61	42
21-24	72	50
25-29	12	8
30 o mas	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010  
**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

**GRÁFICO N°.2. EDAD DE LOS USUARIOS DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.**



**FUENTE:** Cuadro N°.2  
**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 50% de los entrevistados oscilan entre los 21 a 24 años de edad. El 42% varían entre los 17 y 20 años. El restante 8% corresponden a las edades de 25 a 29 años.

Considerando que el mayoritario, alcanza la mitad de los usuarios. Se recomienda variar al máximo la alimentación considerando que el estudiante

debe consumir una dieta equilibrada que ayude a disminuir el riesgo de alteraciones como Facultades Físicas y cansancio mental, de manera que se evite que el estudiante consuma alimentos como son grasas saturadas o mal preparadas en lugares no apropiados que no atribuyan a su desempeño diario.

### 5.1.1.3. Distribución por Región de Procedencia

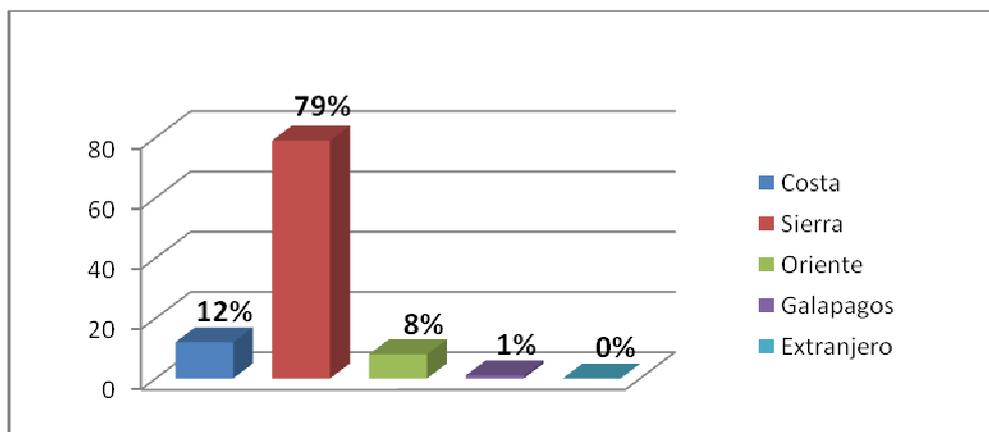
**CUADRO N°.3 REGIÓN DE PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES ENCUESTADOS 2010.**

REGION DE PROCEDENCIA	N°	Porcentajes
Costa	18	12
Sierra	114	79
Oriente	12	8
Galápagos	1	1
Extranjero	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

**GRÁFICO N°3 REGIÓN DE PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES ENCUESTADOS 2010.**



**FUENTE:** Cuadro N°3

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 79% de los usuarios del comedor provienen de la sierra. El 12% son de la costa. El 8% son del oriente, mientras el 1% restante provienen de Galápagos. Se recomienda que en mayoría de menús se incluyan platos de la sierra, sin descartar las otras regiones del país.

Hay que tomar en cuenta que la Gastronomía Ecuatoriana es bastante variada, debido a que tiene diferentes costumbres y tradiciones lo que en base las diferentes regiones se subdividen en distintos platos típicos e ingredientes principales. Por ejemplo la comida de la costa se caracteriza por su variedad de Pescados y Mariscos y frutas tropicales sin dejar de consumir productos la sierra, mientras que la comida típica Serrana se basa por la gran variedad de hortalizas legumbres, granos secos, se utiliza en mayor cantidad carne de res, aves y cerdo. En si el alimento básico en el Ecuador y bastante utilizado en las Regiones es el MAIZ, el mismo que ha marcado el desarrollo de la gastronomía en este País.

#### 5.1.1.4. Periodos Académicos de los Usuarios Encuestados en el Comedor Politécnico 2010.

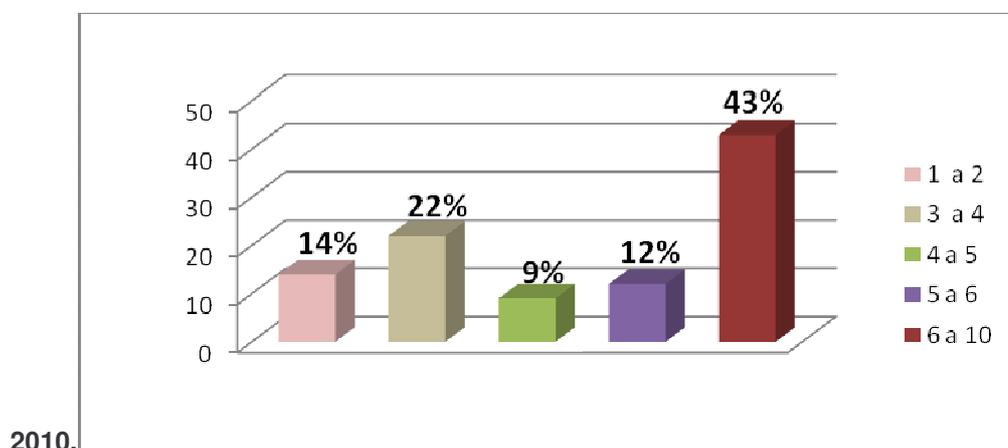
**CUADRO Nº.4 PERÍODOS ACADEMICOS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS, 2010.**

PERIODOS ACADEMICOS	N°	Porcentajes
1 a 2	20	14
3 a 4	32	22
4 a 5	13	9
5 a 6	18	12
6 a 10	62	43
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

**GRAFICO Nº.4 PERÍODOS ACADEMICOS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS,**



**FUENTE:** Cuadro N°4

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 43% de los interrogados oscilan entre el sexto y decimo semestre de sus respectivas carreras. El 22% varían entre tercero y cuarto semestre. El 14% corresponden al primero y segundo semestre. El 12% al quinto y sexto semestre, mientras que el 9% restante están entre el cuarto y quinto semestre.

La mayoría de usuarios del Comedor Politécnico corresponden a dos grupos diferenciados: los que inician sus estudios y los que ya están consolidándose, es importante tomar en cuenta la opinión del grupo de clientes que están en periodos académicos más altos. Por lo tanto, se considera que estos son clientes fijos y sabiendo que en gran parte de los encuestados corresponden al (43%) se recomienda conocer con mayor detalle las preferencias alimenticias y opiniones de aquellos clientes.

#### **5.1.1.5. Preferencia Alimentaria según la Región de los Clientes Externos del Comedor Politécnico 2010.**

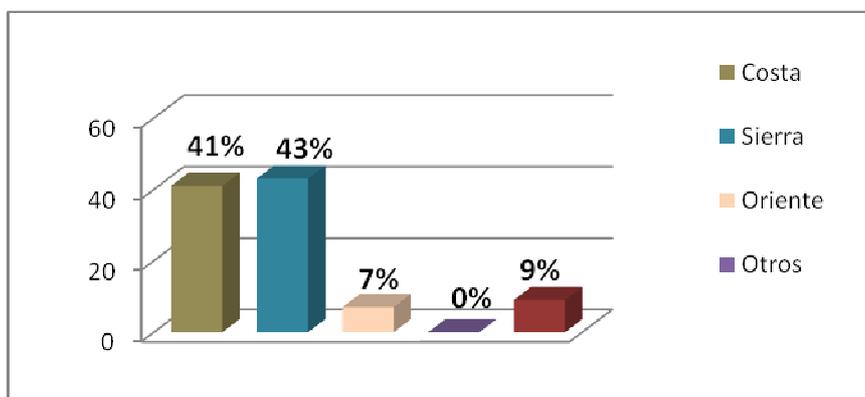
**CUADRO N°.5 PREFERENCIA ALIMENTARIA SEGÚN LA REGIÓN DE LOS CLIENTES DEL COMEDOR POLITÈCNICO 2010.**

<b>PREFERENCIA ALIMENTARIA</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentajes</b>
Costa	59	41
Sierra	63	43
Oriente	10	7
Otros	0	0
Costa y Sierra	13	9
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

**GRAFICO N°. 5 PREFERENCIA ALIMENTARIA SEGÚN LA REGIÓN DE LOS CLIENTES DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.**



**FUENTE:** Cuadro N°5

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 43% de los usuarios del Comedor Politécnico encuestados prefieren la comida típica de la sierra. El 41% optan por la comida típica de la costa. El 9% prefieren indistintamente las comidas de la costa y sierra, mientras que el 7% prefieren la comida del oriente

Los menús que se elaboren en el Comedor Politécnico, deben ser variantes tanto en platos típicos de la sierra cuanto de la costa, pues casi demuestran los datos estadísticos su igualdad en porcentajes de preferencia alimentaria.

#### **5.1.1.6. Frecuencia de visita de los Clientes encuestados al Comedor Politécnico 2010.**

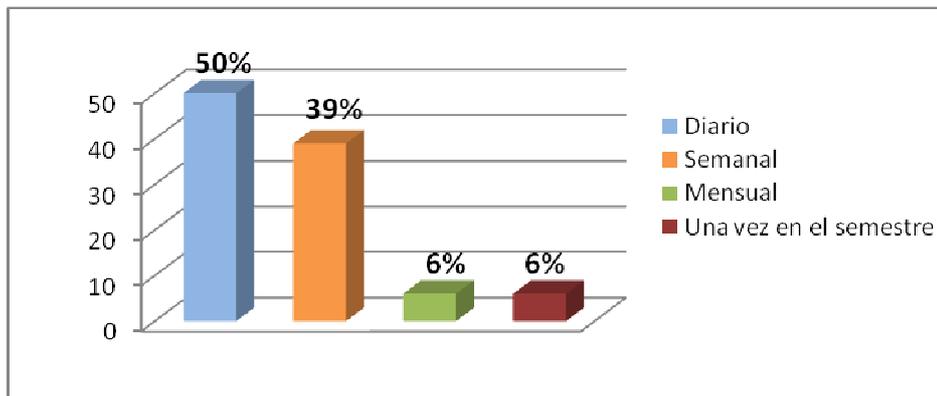
**CUADRO N°. 6 FRECUENCIA DE VISITA AL COMEDOR POLITÉCNICO DE LA ESPOCH 2010.**

FRECUENCIA DE VISITA	N°	Porcentajes
Diario	73	50
Semanal	56	39
Mensual	8	6
Una vez en el semestre	8	6
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

**GRAFICO N°. 6 FRECUENCIA DE VISITA AL COMEDOR POLITÉCNICO DE LA ESPOCH 2010.**



**FUENTE:** Cuadro N°6

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 50% de los usuarios del Comedor Politécnico acuden diariamente a sus servicios esto demuestra que son clientes fijos. El 38% lo hace semanalmente o al menos una vez a la semana. El 6% mensualmente, mientras otro 6% solamente lo hacen una vez en el semestre.

Es importante conocer la frecuencia en la que los clientes visitan el comedor, para darnos cuenta de la satisfacción, al notar que los usuarios asisten diariamente (50%), se considera que son fijos.

Se debe examinar este porcentaje mayoritario para aumentar el número de personas que acudan diariamente a requerir los servicios de alimentación en el Comedor Politécnico de la ESPOCH esto favorecería al incremento de ventas diarias, satisfacción.

### 5.1.1.7. Horario de Comida más afuente por los clientes del Comedor Politécnico 2010.

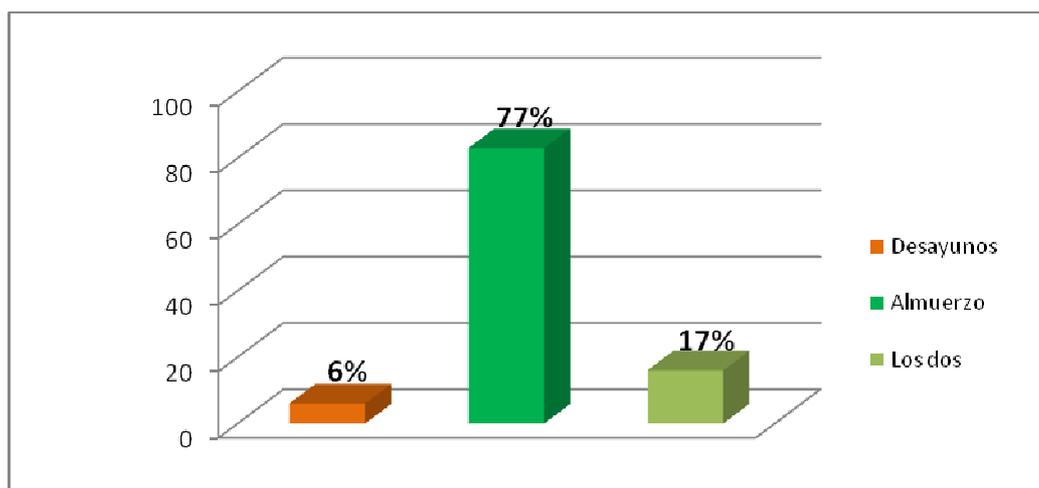
CUADRO N°.7 HORARIO DE COMIDA AFLUENTE AL COMEDOR POLITÈCNICO 2010.

AFLUENCIA DE HORARIO DE COMIDA	N°	Porcentajes
Desayunos	9	6
Almuerzos	111	77
Los dos	25	17
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

GRAFICO N°. 7 HORARIO DE COMIDA AFLUENTE AL COMEDOR POLITÈCNICO 2010.



**FUENTE:** Cuadro N°.7

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 77% de los clientes del Comedor Politécnico adquieren los servicios del almuerzo. El 17% lo hacen para el desayuno; y únicamente el 6% acuden a la prestación de ambos servicios tanto en el desayuno como en el almuerzo.

Hay que tomar en cuenta que existe una gran diferencia de los clientes que asisten en el desayuno y de aquellos acuden al almuerzo, pues se debe considerar esta mayor afluencia en los almuerzos para la combinación de

platos siendo esta la segunda comida más importante del día siguiendo del desayuno que la mayoría de personas diariamente la adquieren no solo por su función social que este desempeña sino por los alimentos que la componen que a la vez proporcionan energía necesaria durante el resto del día.

El Comedor Politécnico debe prever menús más variados en el desayuno para que exista más aceptación por parte de los clientes, también debe considerar esta referencia para innovar, promocionar y atraer más clientes sobretodo en el desayuno.

Una mayor afluencia de clientes hacia los establecimientos estará definida por la calidad de la atención que reciba además de que las expectativas de los mismos sean cumplidas o superadas

### **5.1.2. Análisis de la Coordinación de los Servicios que ofrece el Comedor Politécnico 2010.**

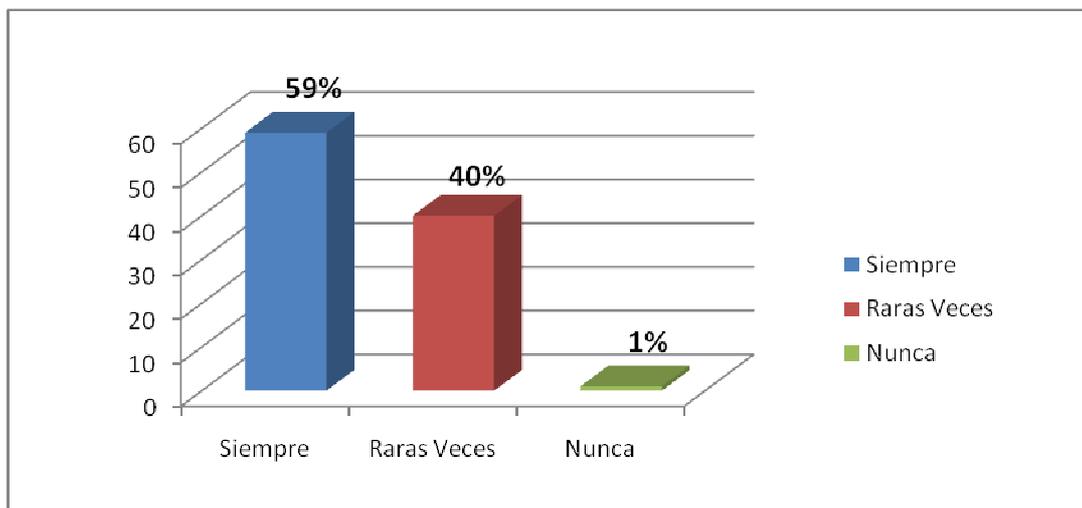
**CUADRO N°. 8 COORDINACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.**

<b>COORDINACION</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentajes</b>
Siempre	85	59
Raras Veces	58	40
Nunca	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** *Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010*

**ELABORACIÓN:** *Jessica Guerrero*

**GRAFICO N°.8 COORDINACION EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.**



**FUENTE:** Cuadro N°:8

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 59% de los usuarios del Comedor Politécnico consideran que siempre existe coordinación por parte de los trabajadores en la prestación de los servicios. El 40% opina que raras veces, mientras que el 1% opina que nunca.

En parte hay que considerar que el 40% de los encuestados del comedor han logrado percibir que no hay coordinación entre los trabajadores, la dirección del Comedor Politécnico está obligada necesariamente a mejorar su **gestión integral** mediante la capacitación y las evaluaciones efectivas.

“El nuevo término **"integral"** es parte activa de las economías modernas, y en un enfoque hacia la Calidad, por lo tanto la misma en una organización se encuentra en función de la optimización. Es decir, hacer que todo funcione de una forma en la que se minimice los recursos y se maximicen las utilidades”.

Para fortalecer la gestión en el Comedor Politécnico, se diseñara un manual de funciones y proceso operativos que ayudarán a mejorar la productividad dentro de la organización para que esta pueda desempeñar sus labores con el fin de brindar Calidad en la prestación de los Servicios.

### 5.1.3. Análisis de la Puntualidad del Personal que atiende en el Comedor Politécnico

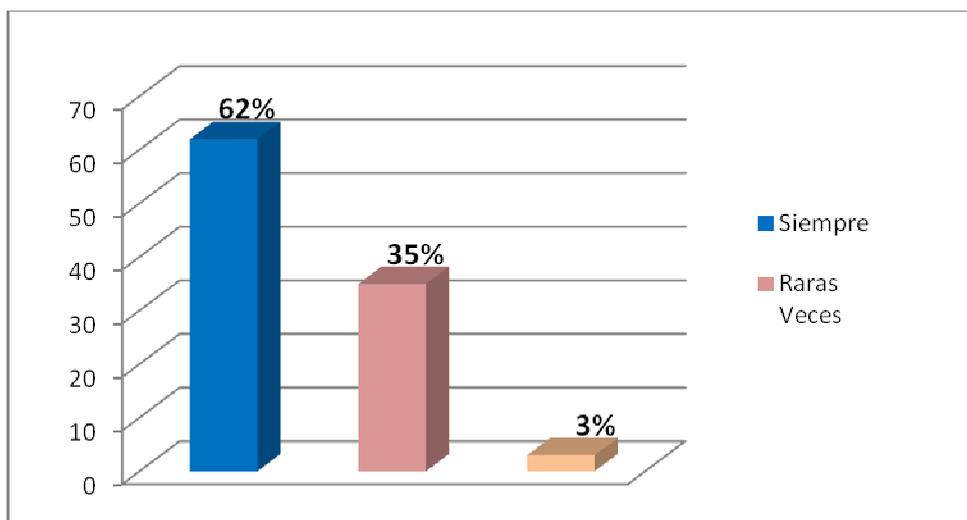
CUADRO N°.9 PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL COMEDOR POLITÉCNICO, 2010.

PUNTUALIDAD	N°	Porcentajes
Siempre	90	62
Raras Veces	51	35
Nunca	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010.

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero.

GRAFICO N°.9. PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.



**FUENTE:** Cuadro N°.9

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 62% de los clientes cree que el personal del Comedor Politécnico si es puntual en la atención y servicio. El 35% considera que raras veces es puntual, mientras el 3% considera que nunca existe tal puntualidad.

Si la tercera parte de los encuestados (35%) cuestiona la puntualidad en el servicio del personal del Comedor Politécnico, la dirección de esta unidad debe tomar en cuenta estos resultados como parte de un plan de mejoramiento de gestión integral a aplicar el manual de funciones donde se detallara la presentación del personal y puntualidad en sus labores diarias para evitar

contratiempos en la parte organizacional de las obligaciones de cada empleado y a la vez demostrar una buena imagen en la prestación de servicios y atención.

#### 5.1.4. Análisis de la eficiencia y capacitación del personal por parte de los clientes del Comedor Politécnico 2010.

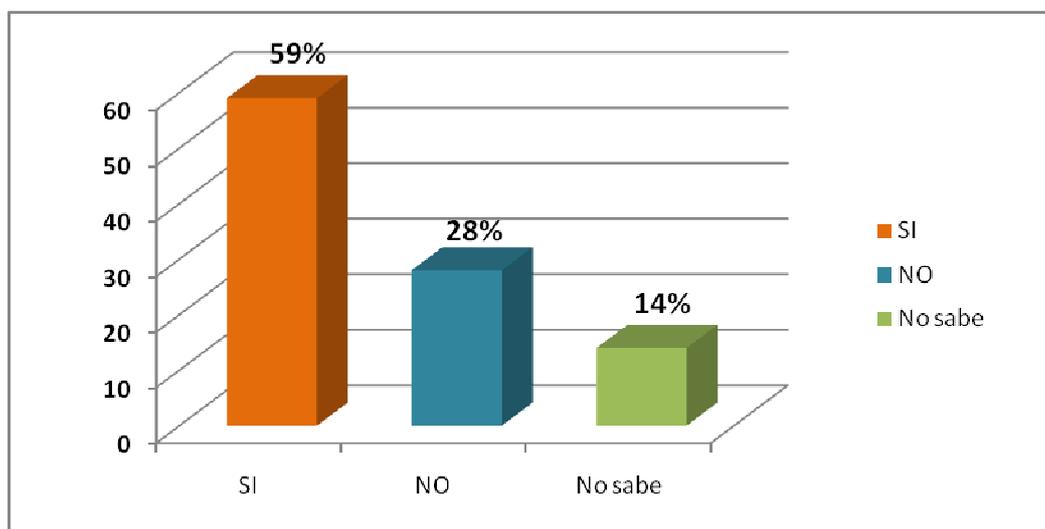
**CUADRO Nº.10. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL COMEDOR POLITECNICO 2010.**

EFICIENCIA	N°	Porcentajes
Si	85	59
No	40	28
No sabe	20	14
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

**GRAFICO Nº.10 EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL COMEDOR POLITÉCNICO 2010**



**FUENTE:** Cuadro N°10

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero.

El 59% de los clientes del Comedor Politécnico consideran que el personal si es eficiente al brindar un servicio de calidad. El 28% opina que no es eficiente y capacitado, mientras el 13% no sabe; es decir no contesta.

Considerando que las dos quintas partes de los usuarios del Comedor Politécnico (28%) (13%) creen que su personal no es eficiente ni está capacitado o no opinan al respecto, la dirección de esta unidad debe capacitar a todo el personal para elevar su efectividad y eficacia tanto en el área de Producción de Alimentos como en el área de servicio de alimentos sin dejar de enfocarse en el área de Recursos Humanos donde ayudara a concienciar a todo el personal para que este sienta un compromiso y responsabilidad con la organización

El manual de funciones y Procedimientos Operacionales irá dirigido al personal del comedor Politécnico lo que fortalecerá a la capacitación del personal para mejorar la imagen institucional, las relaciones humanas, el trato con los clientes y eficiencia.

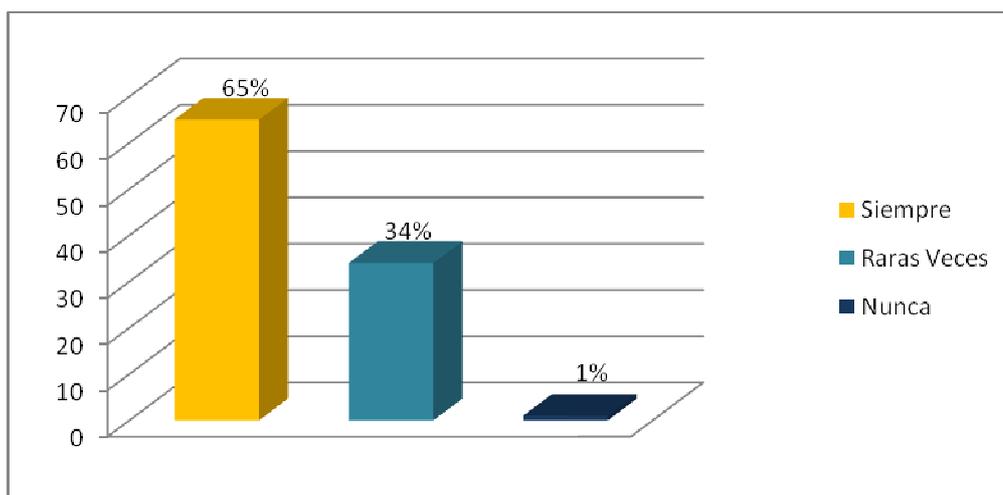
#### **5.1.5. Opinión de la Higiene y Presentación del Personal de Servicio del Comedor Politécnico 2010.**

**CUADRO N°. 11. PRESENTACIÓN E HIGIENE DEL PERSONAL DEL COMEDOR 2010.**

<b>HIGIENE DEL PERSONAL</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentajes</b>
Siempre	94	65
Raras Veces	49	34
Nunca	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010  
**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

**GRAFICO N°.11. PRESENTACIÓN E HIGIENE DEL PERSONAL DEL COMEDOR 2010.**



**FUENTE:** Cuadro N°:11

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 65% de encuestados creen que el personal del Comedor Politécnico si cumple con las normas de higiene personal. El 34% considera que raras veces, mientras el restante 1% considera que nunca.

Si más de un tercio de los clientes del Comedor Politécnico (35%) cuestiona la aplicación de las normas de higiene y presentación del personal que labora en el Comedor Politécnico, se hace necesario que se incorpore en el Manual de Funciones y Habilidades Operarias la actualización de las normas de higiene personal, presentación, manipulación de Alimentos como parte de la capacitación de la gestión integral. Hay que tomar en cuenta que la imagen e higiene personal es importante cuidarla ya que es la primera imagen que los clientes perciben. La imagen individual e institucional al menos en el área de alimentos resulta fundamental en el momento de atender a los clientes. Es decir que la presentación e higiene personal debe trabajarse constantemente en función de proyectar imagen positiva y duradera posible.

Cuando una persona se presenta su imagen proyecta de manera instantánea su personalidad.

### 5.1.6. Opinión de la Calidad de alimentos que se expenden en el Comedor Politécnico 2010 por parte de los clientes encuestados.

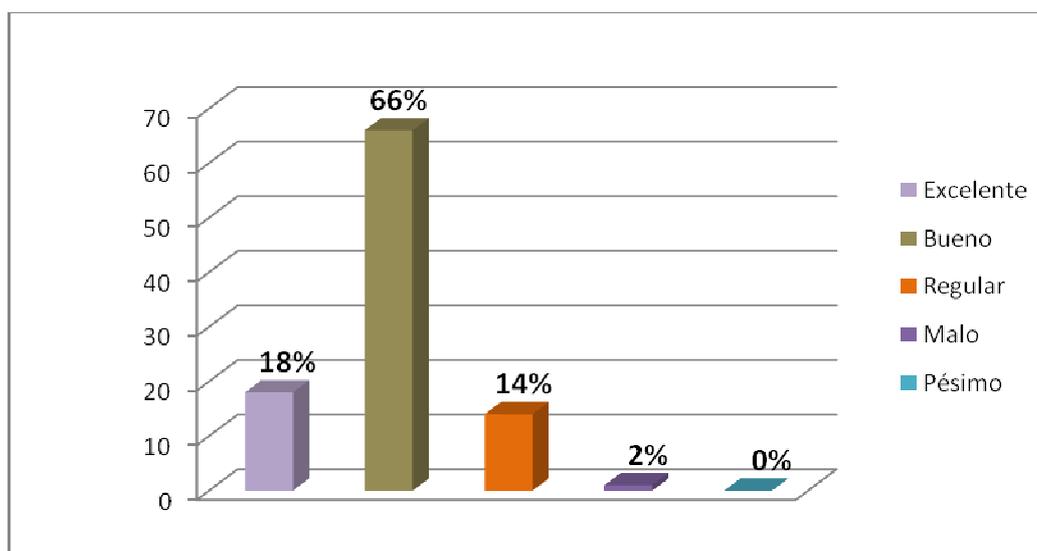
**CUADRO N°. 12 CALIDAD DE ALIMENTOS DEL COMEDOR POLITÈCNICO 2010.**

CALIDAD DE ALIMENTOS	N°	Porcentajes
Excelente	26	18
Bueno	96	66
Regular	21	14
Malo	2	1
Pésimo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero.

**GRAFICO N°.12 CALIDAD DE ALIMENTOS DEL COMEDOR POLITÈCNICO.**



**FUENTE:** Cuadro N°:12

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 66% de los usuarios creen que la calidad de los alimentos que se expenden en el Comedor Politécnico es buena. El 18% la evalúa como excelente. El 14% de regular, mientras el 2% restante de mala.

La percepción del cliente en contacto con los alimentos tiene algunos factores importantes como la calidad nutritiva, calidad sanitaria, calidad organoléptica (color, olor, aroma, sabor, textura, ausencia de contaminantes) y calidad económica.

Muchos estudiantes Universitarios debido a sus recursos han preferido comida económica fuera de las instituciones lo que implica que no exista una buena calidad de alimentación en cuanto a todos los factores antes mencionados.

Es importante que en el comedor Politécnico se incorpore en el Manual de Funciones y Procedimientos Operacionales como parte de la capacitación, la manipulación de alimentos, recepción, almacenamiento de productos perecederos y no perecederos, temperaturas, (refrigeración, congelación), manipulación de alimentos, preparación de alimentos.

### 5.1.7. Opinión de la Higiene y Limpieza de las instalaciones del Comedor Politécnico 2010.

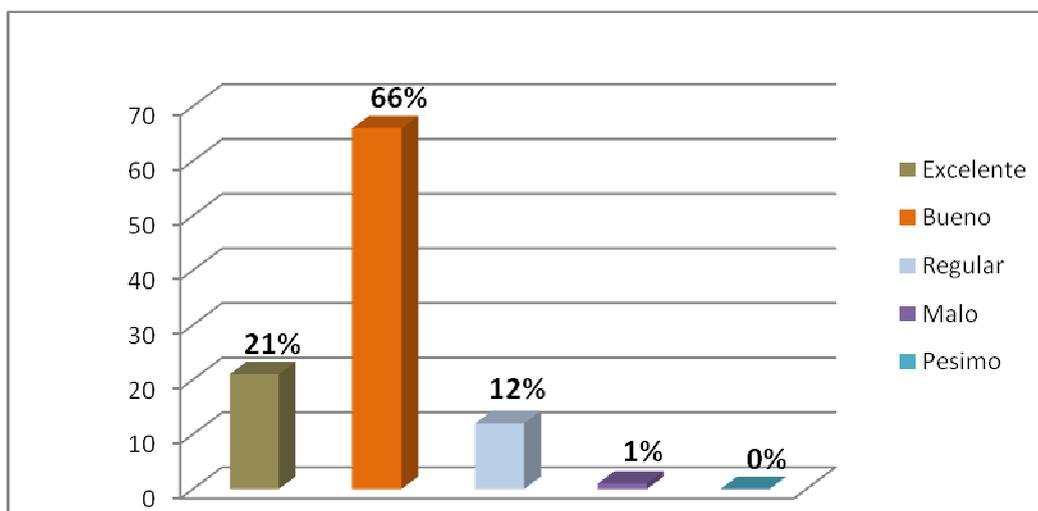
**CUADRO N°. 13 HIGIENE Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.**

HIGIENE Y LIMPIEZA	N°	Porcentajes
Excelente	30	21
Bueno	96	66
Regular	17	12
Malo	2	1
Pésimo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero.

**GRAFICO N°.13 HIGIENE Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.**



**FUENTE:** Cuadro N°13

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 66% de clientes evalúan higiene y limpieza en el Comedor Politécnico como buena. El 21% considera que es excelente. El 12% opina que es regular, mientras que el restante 1% cree que es mala.

En las industrias de alimentos se han centrado en los procesos de producción obviando el tema de higiene y limpieza, así pues, es importante dar lugar prioritario dentro del proceso de producción, a los procedimientos de limpieza, higiene y desinfección de todos los elementos que intervienen en los procesos de producción como la limpieza exhaustiva de las instalaciones (producción-servicio), equipos y otros, siendo este un hábito diario.

Debemos tomar en cuenta que en el Comedor Politécnico la mayoría de los encuestados deducen o evalúan como buena y excelente la higiene y limpieza general dentro de las instalaciones del Comedor, todavía es necesario mejorarla a través de un Manual de Procedimientos Operacionales incorporando normas de limpieza e higiene como el aseo de áreas de producción, aseo del área de servicio, aseo de equipos de cocina, tratamiento de basuras, montaje del salón, tratamiento de pisos y mesas, esto aportará a alcanzar la excelencia y mejoramiento de la calidad de las instalaciones.

### 5.1.8. Opinión de la Atención al cliente del Comedor Politécnico 2010.

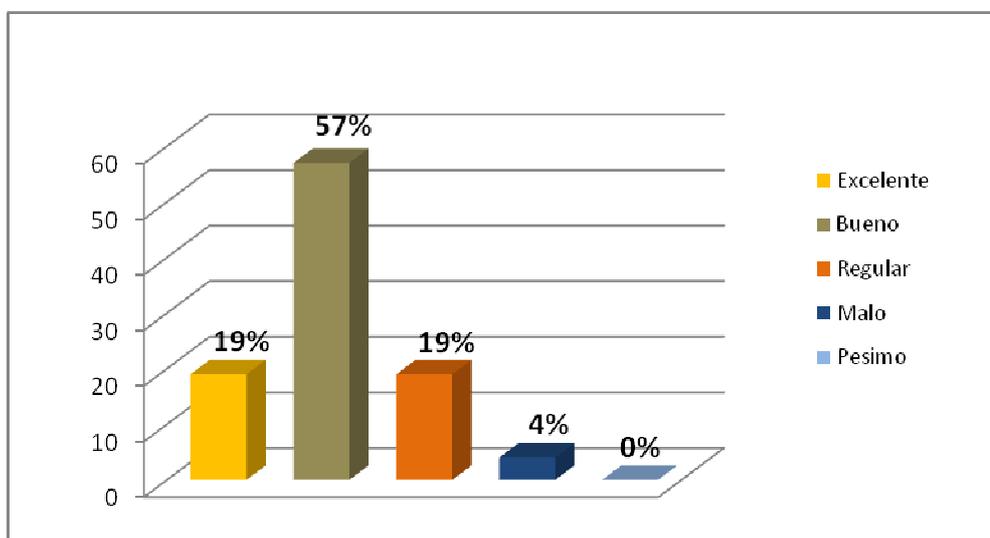
CUADRO N°. 14 ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.

ATENCIÓN AL CLIENTE	N°	Porcentajes
Excelente	28	19
Bueno	83	57
Regular	28	19
Malo	6	4
Pésimo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero.

GRAFICO N°.14 ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL COMEDOR POLITÉCNICO 2010



**FUENTE:** Cuadro N°.14

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero.

El 57% de los usuarios creen que la atención al cliente en el Comedor Politécnico es buena. El 19% considera que es excelente. Otro 19% la califica de regular, mientras el 4% restante la considera mala.

La atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que debe proporcionar una empresa para relacionarse con sus clientes con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Asumiendo que en gran parte de los clientes encuestados creen que la atención al cliente en el Comedor Politécnico oscila entre buena y excelente, hay que mejorarla como parte del Manual de Procesos Operacionales donde se recomienda agregar pautas de atención al cliente, cordialidad, respeto y amabilidad, lo que ayudara a mejorar los estándares de servicio y atención.

#### 5.1.9. Opinión del Ambiente y decoración del comedor Politécnico 2010, por parte de los clientes encuestados.

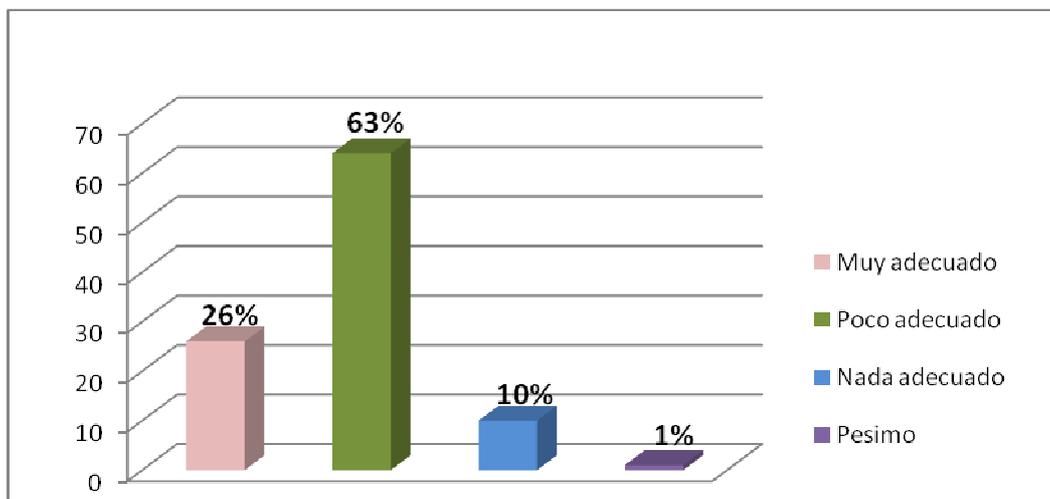
**CUADRO N°.15 AMBIENTE Y DECORACIÓN DEL COMEDOR POLITÈCNICO**

<b>AMBIENTE DEL COMEDOR</b>	<b>N°</b>	<b>Porcentajes</b>
Muy adecuado	38	26
Poco adecuado	90	63
Nada Adecuado	15	10
Pésimo	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Clientes que acuden al Comedor Politécnico de la ESPOCH 2010

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero.

**GRAFICO N°.15 AMBIENTE Y DECORACIÓN DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.**



**FUENTE:** Cuadro N°15

**ELABORACIÓN:** Jessica Guerrero

El 63% de los encuestados confirman que el ambiente del Comedor Politécnico es poco adecuado. El 26% opinan que es muy adecuado. El 10% lo catalogan de nada adecuado, mientras que el 2% lo consideran pésimo.

Si se observa que el CRITERIO PREDOMINANTE de los clientes opina que el ambiente del Comedor Politécnico varía entre poco adecuado, nada adecuado y pésimo; es necesario que la dirección de esta unidad mejore el ambiente físico de dicho lugar como parte del Manual de Procesos Operativos que contemple decoración, iluminación, música y otros efectos adicionales.

Los establecimientos de alimentos y bebidas actualmente, prefieren tener un sistema versátil de alumbrado por medio del cual el área de servicio de alimentos y bebidas tenga una iluminación brillante durante la comida y un tipo de luz difusa durante la noche (cuando carecen de luz natural, como ventanales y domos), con la finalidad de poder cambiar los colores de las luces para acontecimientos especiales, como fiestas, congresos, etcétera; se dice

que en los comedores debe haber un esquema de colores y luces que atraiga y agrade al mayor número de personas posible”<sup>3</sup>

Hay que considerar que las instalaciones del Comedor Politécnico esta demasiado deteriorada lo que se debería poner en conocimiento a los dirigentes superiores de la ESPOCH, para que se diseñe una nueva estructura que permita dar u ambiente agradable a los clientes que acuden a la prestación de sus servicios.

## 5.2. RESULTADOS CUALITATIVOS

### GRUPO FOCAL

#### **TEMA: IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES Y PROCESOS OPERATIVOS.**

**Duración:** 60 minutos.

**Número de Personas:** 15 personas.

**Objetivo:** Identificar los procesos Operativos que inciden en el servicio y la atención al cliente en el Comedor Politécnico de la ESPOCH, 2010.

**Responsable:** Dra. Carmen Guevara.

#### **DESARROLLO:**

#### **¿Qué opinan acerca de la coordinación en el proceso Operativo del Comedor Politécnico 2010?**

El 100% de los trabajadores considera que siempre existe coordinación entre el personal además de trabajo en equipo eficiente, tanto en el área administrativa, la parte de producción de alimentos, y el área de servicio. El personal tiene más de 30 años de experiencia laborando dentro del Comedor, logrando durante este tiempo complementarse y organizarse para la producción y prestación de servicios, rotando las funciones periódicamente logrando que todos tengan conocimiento en todas las áreas de producción en la cocina. En

---

<sup>3</sup> ORGANIZACIÓN DEL COMEDOR Y BAR. Decoración pag. 94

la actualidad trabajan 15 personas incluyendo el área administrativa, distribuido de la siguiente manera (ver cuadro N°.5).

### **¿Considera que existe puntualidad por parte del personal que opera el Comedor Politécnico?**

En el Comedor Politécnico la puntualidad es primordial puesto a que no hay como retrasarse por que se cumple con un horario establecido de actividades.

El horario de entrada del Jefe de Cocina empieza a las 6:00 am por lo que tiene que organizar las actividades que se darán durante el día, el resto de personal de la cocina encargado de producción ingresa a las 7:00 am siendo su horario de salida a las 16H00 y en ocasiones a las 17:00 debido a que deben dejar preparando el misen place para el siguiente día en coordinación con el jefe de cocina. El Jefe de Servicio de Alimentación, recaudador y guarda almacén empieza su jornada de actividades a las 8H00am cumpliendo con las 8 horas laborales reglamentarias. Además se toma en cuenta que el horario de servicio y atención al cliente empieza en la mañana a las 07:00am para el desayuno y a la 12:00. Es decir que para ese momento debe estar todo listo para empezar el servicio en línea o autoservicio.

### **¿Considera que existe una buena asignación de funciones?**

Todo el Personal que opera en el Comedor Politécnico menciona que cumple con el Reglamento de Servicio diseñada por el Departamento de Bienestar Politécnico, donde menciona las funciones, y responsabilidades específicas para cada trabajado. Sin embargo las funciones en el área de producción no están diseñadas específicamente para los auxiliares de cocina quienes funcionan de manera rotativa en las distintas áreas de producción y servicio. (cocina fría-cocina caliente-servicio al cliente) y por lo tanto no existen funciones designadas a las diferentes áreas.

**¿Consideran que el personal que labora en el comedor mantiene una buena apariencia personal e higiene? ¿Por qué?**

Si, ellos expresan que el personal esta supervisado por la Dirección de Salud por lo que cuenta con el permiso de Funcionamiento de primera clase, además que se realiza inspecciones diarias por parte del Jefe de Cocina verificando que el personal use su uniforme adecuado, completo y limpio, y sobre todo de exista una buena manipulación de alimentos.

**Como considera la Calidad en Alimentos?**

Excelente, los trabajadores indican que los alimentos que se expenden en el Comedor Politécnico están basados con todos los nutrientes, calorías y porciones específicas y estandarizadas. Además cada preparación es planificada por la Dra., Carmen Guevara nutricionista que de acuerdo con el Jefe de cocina realizan las requisiciones dos veces a la semana constatando de que la materia prima que ingresa tenga los requerimientos estandarizados de Calidad, esto provoca que el momento de la producción se elabore los menús con productos frescos sin necesidad que exista desperdicio de materia prima.

**¿Cómo consideraría la Atención al Cliente en cuanto a confianza, cordialidad, amabilidad?**

Buena. Hay que considerar que no es un Servicio Personalizado sino es Auto-servicio o servicio en línea pero sin embargo el personal del Comedor considera que no tiene una buena instrucción de Relaciones Humanas pero que al menos intentan ser amables con el cliente, además adolecen de una capacitación continua.

**Como consideran el ambiente físico del comedor (espacio físico, espacio entre mesas, decoración, etc.)?**

Regular, el ambiente y espacio físico no es el adecuado para un Servicio de Alimentación, debido a que su infraestructura no esta en un buen estado, las

sillas y mesas tienen algunos años y están deterioradas, no existe espacio entre mesas debido a que el espacio físico es pequeño; los pisos, paredes, ventanas también están dañados se ha querido intentar adecuarlo pero no existe apoyo del Departamento de Bienestar Politécnico debido a la falta de recursos. El personal considera que se debería actuar de alguna manera para el mejoramiento de la infraestructura del Comedor Politécnico.

### **Que sugiere para el mejoramiento de la gestión en el Comedor Politécnico?**

Renovar la infraestructura.

Mejorar el espacio físico.

Solicitar el mejoramiento de equipos de Cocina.

Mejorar la distribución de áreas en la Cocina.

Mejorar el área de adquisiciones y almacenamiento de materia prima

Adquirir cada cierto tiempo capacitación de relaciones humanas.

### **CONCLUSIÓN:**

El personal que labora en el Comedor Politécnico opinan que tienen una buena asignación de funciones debido a que cumplen con el reglamento del Comedor Politécnico asignado por el Departamento de Bienestar Politécnico, además son puntuales en sus obligaciones, mantienen una excelente calidad de alimentos, y sugieren cambios en las instalaciones y en equipos de cocina

Se identifico que existe trabajo en equipo, por lo que cada uno realiza funciones rotativas lo que implica que a falta de uno de ellos, cualquiera esta dispuesto a asumir sus funciones y responsabilidades del faltante con autorización del Jefe de cocina.

## VI. CONCLUSIONES

- Se pudo establecer que la mayor proporción de investigados pertenecen al sexo masculino (65%). El rango de edad mayoritario oscila desde los 17 hasta los 24 años, y la región de procedencia dominante fue la Región Sierra con un 79%. Se observa que la mayor parte de los encuestados cursan entre el sexto y decimo semestres hay que considerar que a pesar que la mayoría de encuestados provienen de la región sierra (79%), las preferencias alimentarias en general se dan por la comida tanto de la costa (41%), y por la de sierra (43%). Gran parte de los clientes acuden diariamente (50%) y acuden al preferencialmente al almuerzo (77%), a diferencia del desayuno (6%).
- Los Procesos Administrativos y Operativos del Comedor Politécnico han sido identificados por el cliente externo a través de la encuesta (ANEXO N°.1) y al personal que labora en el Comedor mediante el desarrollo del Grupo Focal. (ANEXO N°.2).
- A pesar que el personal que labora en el Comedor Politécnico mantiene su opinión acerca de una buena coordinación, existe un 40% de clientes externos que indican que raras veces existe coordinación. De igual manera ocurre en cuanto a puntualidad con un 35% de clientes inconformes, a pesar que el personal considera su puntualidad.
- En cuanto a la eficiencia y capacitación se puede concluir que el personal en buena parte ha demostrado eficiencia en sus labores ante el cliente, sin embargo se puede mejorar el criterio de aquellos encuestados que opinan que no existe eficiencia (28%). En cuanto a la apariencia personal e higiene de los trabajadores, la mayoría de los clientes han podido percibir que si conservan una buena higiene y presentación, pero el 34% consideran que solo raras veces, a quienes se los debe tomar en consideración. La calidad de los alimentos y la higiene de las instalaciones cuentan con un nivel de satisfacción por el cliente de un 66%, mientras que el personal considera

que al consumir productos estandarizados de calidad, el resultado siempre será excelente.

- Se concluye también diciendo que la atención al cliente no es de manera personalizada sino de autoservicio pero el personal con su conocimiento trata de mantener una buena atención al cliente a pesar que no reciben instrucción de Relaciones Humanas, el cliente externo a este punto lo ha calificado como bueno en un 57%. Si hablamos del ambiente y decoración del Comedor Politécnico podemos concluir diciendo que tanto el cliente externo como los trabajadores no están satisfechos ya que no existe una infraestructura suficiente y adecuada que permita mejorar las instalaciones tanto del área de Producción como el área de servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A pesar que existe conformidad en la mayoría de los clientes en la prestación de los servicios que ofrece el Comedor Politécnico, se recomienda reformar y mejorar mediante un sistema de capacitación continuo al personal que labora en el Comedor para que tomen más en cuenta aspectos como rapidez, servicio al cliente, para poder alcanzar la excelencia.

En cuanto al personal que opera en dicho organismo a pesar que manifiestan estar organizados y cumplir con el reglamento de funciones designado por el Departamento de Bienestar Politécnico, se recomienda poner en práctica y utilizar mecanismos de auto capacitación como el manual de Funciones y Procedimientos Operativos que se plantea, lo que permitirá lograr una adecuado proceso para la recepción, almacenamiento, limpieza y desinfección de los alimentos, preparación de alimentos, manipulación de alimentos, distribución de áreas, higiene en equipos e instalaciones; que permita lograr la perfección en el servicio y una mejor satisfacción al cliente.

Es necesario mejorar en especial la infraestructura del Comedor Politécnico por que debido a su deterioro no se puede avanzar con el mejoramiento en cuanto a imagen del ambiente, decoración, espacios físicos por lo que se recomienda una completa adecuación de ambiente, cambio y distribución de mesas, adecuación de servicios higiénicos, pisos, techos al igual que distribución de áreas en la cocina como de almacenamiento, cuartos fríos, cocina caliente, cocina fría, área de limpieza y desinfección, lavavajillas entre otros.

Lo más recomendable al saber que este establecimiento no recibe lucro alguno y brinda un servicio al estudiante se debería hablar con los representantes estudiantiles de la ESPOCH y directivos para que conjuntamente con los estudiantes, pidan de manera comedida al departamento de Bienestar Politécnico una completa adecuación del Comedor.

## VIII. BIBLIOGRAFIA

1. **ARDUSER, L.** The Waiter & Waitress and Waitstaff Training Handbook. Portland USA, Atlantic, 2002. 250p.
2. **BERMÚDEZ, M.** El Hotelero. Bogotá. Sabana, 1995. 320p.
3. **DAHMER, J. KAHL, W.** Restaurant Service Basic. Washington. Wiley Incorporated, 2008. 190p.
4. **KNIGHT, J.** Remarkable Service: a guide to winning and keeping customers for servers, managers, and restaurant owners. Los Ángeles. The Culinary Institute of America, 1997. 280p.
5. **KOONTZ, H.** Administración Una Perspectiva Global. Madrid: Mc Graw Hill, 2002 360p.
6. **COMEDORES DE LA ESPOCH**  
<http://www.esPOCH.edu.ec>  
2010-09-10.
7. **COMEDORES INSTITUCIONALES (Personal)**  
[html.rincondelvago.com](http://html.rincondelvago.com).  
2009-12-09
8. **CONTROL DE CALIDAD (Restaurantes)**  
<http://www.gestiopolis.com>.  
2010-04-26.
9. **DIETA EQUILIBRADA (Universitarios).**  
<http://www.aprendemas.com>.  
2010-05-27.
10. **GESTION DEL PERSONAL (Puntualidad).**  
<http://www.mujernueva.com>.  
2010-05-24.
11. **HABITOS ALIMENTICIOS (Hombres y Mujeres).**  
<http://evidasana.com>.  
2010-04-10.

**12. SERVICIO AL CLIENTE.**

<http://www.programaempresa.com>.

2009-03-09.

**13. SISTEMAS DE CALIDAD (Organización).**

<http://www.mailxmail.com>.

2010-05-10.

**14. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL.**

<http://www.mailxmail.com>.

2010-05-10.

**15. SEGURIDAD E HIGIENE EN LA COCINA.**

<http://html.rincondelvago.com>.

2010-05-12.

**16. TIPO DE ALIMENTACIÓN SEGUN LA EDAD.**

<http://www.aprendemas.com>.

2010-05-29.

**17. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS.**

<http://es.wikipedia.org>.

2010-05-10.

# ANEXOS

## ANEXO Nº.1

# ENCUESTA A LOS CLIENTES EXTERNOS DEL COMEDOR POLITÉCNICO 2010.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA  
ESCUELA DE GASTRONOMIA

**OBJETIVO:** Evaluar la Gestión del Comedor Politécnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

**INDICACIONES:** Por favor señale con una cruz (x) la respuesta que usted considere correcta.

### Datos Personales

**Sexo:** Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

**Edad:** 17-20 \_\_\_\_\_ 21-24 \_\_\_\_\_ 25-29 \_\_\_\_\_ 30 o mas \_\_\_\_\_

**Región de Procedencia:** Costa \_\_\_\_\_ Sierra \_\_\_\_\_ Oriente \_\_\_\_\_ Galápagos \_\_\_\_\_ Extranjero \_\_\_\_\_

#### 1. Preferencia alimentaria Según la Región:

Costa: \_\_\_\_\_ Sierra: \_\_\_\_\_ Oriente: \_\_\_\_\_ Costa y Sierra: \_\_\_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_

#### 2. ¿Con qué frecuencia visita el Comedor Politécnico de la ESPOCH?

Diario \_\_\_\_\_ Semanalmente \_\_\_\_\_ Mensualmente \_\_\_\_\_ Una vez en el Semestre \_\_\_\_\_

#### 3. ¿En qué horario visita el Comedor Politécnico de la ESPOCH?

Desayunos \_\_\_\_\_ Almuerzos \_\_\_\_\_ Los Dos \_\_\_\_\_

#### 4. ¿Considera que existe coordinación por parte de los trabajadores en la prestación de los servicios?

Siempre \_\_\_\_\_ Raras veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

#### 5. ¿Cree que el personal que atiende en el Comedor Politécnico es Puntual en sus obligaciones?

Siempre \_\_\_\_\_ Raras veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

#### 6. ¿Considera que el Personal que Labora en el Comedor Politécnico está capacitado y es eficiente en la calidad del servicio que brinda?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sabe \_\_\_\_\_

#### 7. ¿Cree que el personal que Servicio del Comedor Politécnico cumple con las normas básicas de Higiene Personal?

Siempre \_\_\_\_\_ Raras veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

#### 8. ¿Cómo evaluaría la calidad de alimentos que se expenden en el Comedor Politécnico?

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_ Pésimo \_\_\_\_\_

#### 9. ¿Cómo evaluaría la calidad de higiene y limpieza en las instalaciones del Comedor Politécnico?

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_ Pésimo \_\_\_\_\_

#### 10. ¿Cómo considera la atención al cliente que brinda el Comedor Politécnico?

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_ Pésimo \_\_\_\_\_

#### 11. ¿Cómo considera el Ambiente y Decoración en el Comedor Politécnico?

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_ Pésimo \_\_\_\_\_

## **ANEXO Nº.2**

### **GRUPO FOCAL**

#### **TEMA: FUNCIONES DEL PERSONAL DEL COMEDOR POLITECNICO**

**Duración:** 60 minutos.

**Número de Personas:** 15 personas.

**Objetivo:** Identificar los procesos Operativos que inciden en la atención al cliente en el Comedor Politécnico.

**Responsable:** Dra. Carmen Guevara.

#### **DESARROLLO:**

1. **¿Qué opina acerca de la coordinación en el proceso Operativo del Comedor Politécnico 2010?**
2. **¿Considera que existe puntualidad por parte del personal que opera el Comedor Politécnico?**
3. **¿Considera que existe una buena asignación de funciones?**
4. **¿El personal que labora en el comedor cumple con las normas de Higiene Personal?**
5. **¿Cómo considera la Calidad en Alimentos?**
6. **¿Considera necesario que en el Comedor Politécnico se implemente un Manual de Procedimientos Operativos como parte de la capacitación del Personal de Cocina y Servicio?**
7. **¿Cómo consideraría la Atención al Cliente en el Comedor Politécnico?**
8. **¿Cómo consideran el ambiente físico y Decoración?**
9. **Que sugiere para el mejoramiento de la gestión en el Comedor Politécnico?**