



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

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS DEL HOTEL ZEUS EN BASE A LAS NORMAS ISO 9000”**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

Licenciada en Gestión Gastronómica

MARÍA CONCEPCIÓN PEÑAFIEL ALVARADO

RIOBAMBA – ECUADOR

2013

CERTIFICADO

La presente investigación fue revisada y se autoriza su presentación.

Lcda. Jessica Robalino V.

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICADO

Los miembros de tesis, certifican que la investigación titulada “Propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas del hotel Zeus en base a las Normas ISO 9000, Riobamba 2013”; de responsabilidad de la señorita María Concepción Peñafiel Alvarado, ha sido revisada y se autoriza su publicación.

Lcda. Jessica Robalino V.

DIRECTORA DE TESIS

Master. Luis Carrión E.

MIEMBRO DE TESIS

Riobamba, 10 de Septiembre del 2013.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública y en especial a la Escuela de Gastronomía, por abrirme las puertas de este establecimiento para llegar a ser una exitosa profesional.

Gracias por su apoyo, por ser parte esencial para la elaboración de mi tesis.

El presente trabajo fue realizado bajo la supervisión de la Lic. Jessica Robalino como Directora de tesis, Master Luis Carrión Miembro de Tesis, a quien me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento, por hacer posible la realización de este estudio, por su paciencia, tiempo y dedicación que tuvieron para que esto saliera de manera exitosa.

Gracias por su apoyo, por ser parte esencial para la elaboración de mi tesis.

Un especial agradecimiento al Señor Hernán Costales, Gerente del Hotel Zeus por su ayuda y colaboración al entregar información muy importante para realizar la investigación.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado de manera especial a mi familia, principalmente a mi padre Jorge Peñafiel y a mi madre Blanca Alvarado, quienes me han guiado y me han apoyado siempre me han enseñado a ser una persona de bien, me han brindado toda su ayuda y sus consejos para estudiar y culminar mi carrera y formarme profesionalmente.

Agradezco a Dios por darme la fuerza y el conocimiento para culminar de manera exitosa mi carrera y formarme como persona y profesional.

RESUMEN

La presente investigación se basa en una propuesta de mejoramiento del área de alimento y bebidas en base a las normas ISO 9000. El cual tiene como objetivo principal mejorar el área de alimentos y bebidas del Hotel “Zeus” en base a las normas ISO 9000. El presente estudio se desarrolló tomando en cuenta las características de una investigación de tipo descriptivo de corte transversal. Se receptó la información mediante la observación en cada área de los empleados del hotel. Luego de la tabulación, análisis, e interpretación de datos, se obtuvo resultados con los cuales se determinó la aplicación de un sistema de control de calidad al momento de recibir, producir y almacenar un producto mediante un manual de procedimientos. Dicho manual tiene como objetivo proporcionar herramientas y técnicas necesarias para el control de calidad de alimentos en base a las normas ISO 9000, con e fin de minimizar pérdida de producto y mejorar la utilidad. La finalidad del manual es dar a conocer los procedimientos básicos sobre calidad en el área de alimentos y bebidas del hotel para de esta manera mejorar la calidad, está dirigido a los trabajadores del área de recepción, producción, almacén y en general al personal que labora en el área de alimentos y bebidas.

ABSTRACT

The presente investigation is base don a food and drink área improving proposal following the ISO 9000 regulations. Its main objective is to improve the food and drink area at the Zeus Hotel according to these. The present research was carried out taking into account the crossection descriptive investigation features. Information was gathered by applying surveys to not only customers but also hotel staff. Results were gotten after data tabulation, analysis and interpretation. Thus, a quality-control-system application was determined when getting, producing and storing a product through a procedure manual. Its objective is to give useful tools and techniques for the food quality control based on ISO 9000 regulations so the product waste can avoided and foofd can be used better. This manual goal is to let people know about basic quality procedures in the food and drink area at the hotel improving the quality. It is addressed to recpection, producing and storing area workers and to all staff working in the food and drink area.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.INTRODUCCIÓN.....	1-2
II.OBJETIVOS.....	3
A. GENERAL.....	3
B. ESPECÍFICOS.....	3
III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	4
3.1. Calidad.....	4
3.2. Aseguramiento de la calidad.....	5
3.3.Calidad Alimentaria.....	6-8
3.4Principios de gestión de la calidad.	9-10
3.5. Normativo ISO.....	10
3.5.1.Normas ISO 9001:20001.	11
3.5.1.1.Ciáusulas de las Normas ISO 9001:2000.....	12
1. Objetivo y campo de aplicación	12
2. Referencias Normativas.....	13
3. Términos y definiciones.....	13
4. Sistema de Gestión de Calidad.....	14
4.1. Requisitos Generales.....	14

4.2. Requisitos de la Documentación.....	15
5. Responsabilidad de la Dirección.....	16
5.1. Compromiso de la dirección.....	16
5.2. Enfoque al cliente.....	17
5.3. Política de la Calidad.....	17
5.4. Planificación.....	17
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	18
5.6. Revisión por la dirección.....	18
5.6.1. Información para la revisión.....	19
5.6.2. Resultados de la revisión.....	19
6. Gestión de Recursos.....	19
6.1. Provisión de recursos.....	19
6.2. Recursos humanos.....	19
6.3 Infraestructura.....	19
6.4. Ambiente de Trabajo.....	20
7. Planificación del producto.....	20
7.1. Planificación de la realización del producto.....	20

7.2. Procesos relacionados con el cliente.....	20
7.3. Diseño y Desarrollo.....	20
7.4. Compras.....	20
7.5. Producción y prestación del servicio.....	20
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	20
8. Medición, Análisis y mejora.....	20
8.1. Generalidades.....	20
8.2. Seguimiento y medición.....	20
8.3. Control de producto no conforme.....	20
8.4. Análisis de Datos.....	20
8.5. Mejora.....	20
3.6. Departamento de Alimentos Y Bebidas.....	21
3.6.1. Compras.....	21
3.6.1.1. Procesos de Compras.....	22
3.6.1.2. Información de las Compras.....	22
3.6.1.3. Verificación de los productos comprados.....	23
3.6.2. Área de Almacenamiento o Bodega.....	23

3.6.3. Área de Producción.....	24
3.6.3.1. Control de la producción y prestación del servicio.....	25
3.6.3.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	25
3.6.4. Restaurante y Atención al Cliente.....	26
3.6.4.1. Restaurante.....	26
3.6.4.2. Atención al Cliente.....	27
3.6.4.2.1. Tipos de Atención.....	27
1. Activa y voluntaria.....	27
2. Activa e involuntaria.....	27
3. Pasiva.....	28
3.7. Diagnóstico Situacional.....	28
3.7.1. Análisis del Medio.....	28
3.7.2. Situación Geográfica.....	28
3.7.3. Situación Económica.....	29
3.8. Generalidades.....	30-31
3.8.1. Departamento de Alimentos y Bebidas.....	31-33

3.8.2. Análisis Interno- Externo.....	34
IV. METODOLOGÍA.....	35
A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.....	35
B. VARIABLES.....	35
1. <u>Identificación</u>	35-36
2. <u>Operacionalización</u>	37-38
C. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	39
D. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO.....	40
E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	41
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42-70
5.1. Guía de Observación.....	42
5.1.1. Recepción de Alimentos.....	42-44
5.1.2. Almacenamiento o Bodega.....	45-47
5.1.3. Área de Producción.....	48-50
5.1.4. Personal del Área de Producción.....	51-53
5.1.5. Salón Restaurante.....	54-56
5.1.6. Personal de servicio y atención al cliente.....	57-58
5.1.7. Entrevista a Gerente de Alimentos Y Bebidas.....	59-60
5.2.Diagnóstico de conformidad de los requisitos de las normas ISO	
9001:200.....	61

5.2.1. Análisis Del Estado del área de Alimentos y Bebidas del hotel Zeus, conforme a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2000.....	62-64
5.2.2. Interpretación de los literales mediante el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000.....	65-70
5.2.3. Políticas generales del Hotel Zeus.....	70-71
VI. PROPUESTA.....	72-165
VII. CONCLUSIONES	166-167
VIII. RECOMENDACIONES.....	168
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	169-170

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Recepción de alimentos

TABLA N° 2: Almacenamiento o bodega

TABLA N° 3: Área de Producción

TABLA N° 4: Personal Área de Producción

TABLA N° 5: Salón Restaurante

TABLA N° 6: Personal de servicio y Atención al cliente

TABLA N° 7: Requisitos de la Norma

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Área de recepción

GRÁFICO N° 2: Almacenamiento y bodega

GRÁFICO N° 3: Producción

GRÁFICO N° 4: Personal Producción

GRÁFICO N° 5: Salón Restaurante

GRÁFICO N° 6: Personal de Servicio y atención al cliente

GRÁFICO N° 7: Cumplimiento de la Norma

I. INTRODUCCIÓN

La Institución Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos miembros de ISO para la normalización, está integrada por comités de representantes de diferentes países y México participa a través de la DGN (Dirección General de Normas).

Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales, editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO), sobre el aseguramiento de la calidad de los procesos.

En la actualidad han existido algunos cambios dentro de las normas que se generaron en el año 2000, por lo cual las normas ISO 9000 están juntamente asociadas con las norma ISO 9001:2000.

Las normas ISO 9001 ayuda a fijar las condiciones mínimas que ha de tener el sistema de calidad de una empresa para asegurar la calidad de sus productos y servicios de cara a los clientes.

La implantación de las normas ISO 9001 favorece la planificación, la capacidad de resolución de problemas, la confianza del cliente, e inclusive, la formación y la satisfacción personal de los mismos empleados.

Debido a todas las responsabilidades que pide la norma ISO 9001, las organizaciones suelen experimentar una mayor implicación de la Alta Dirección en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad. Esto comienza con el establecimiento de la Política de Calidad y de los Propósitos y Objetivos de Calidad.

Continúa con una Revisión de la Dirección en la que se estudian los datos del SGC y se adoptan las medidas necesarias para garantizar que se cumplan esos objetivos, se establezcan nuevas metas, y se logre una mejora continua.

El presente trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas del hotel Zeus en Base a las Normas ISO 9001:2000” tiene como objetivo general mejorar el área de alimentos y bebidas de dicho hotel cuyo modelo de investigación es descriptivo.

Se realizó un análisis del sistema de control de calidad en productos que son ofrecidos por el hotel. Se trabajó del total de la población con la muestra encuestando así a los empleados de producción de alimentos, y a los clientes los cuales suman un total de 96 personas.

Se realiza una propuesta, “Mejoramiento del Área de alimentos y bebidas del hotel Zeus en base a las Normas ISO 9001:2000” en el que se establece procedimientos para controlar la calidad de los productos al momento de recibir, producir y almacenar para de esta manera , evitar pérdidas de producto y principalmente contaminación en los alimentos y para ofrecer un producto de calidad y en buenas condiciones a los clientes y además nos ayuda a minimizar costos de producción y obtener una mejor utilidad.

II. OBJETIVOS

A. GENERAL

- Realizar la propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas del Hotel “Zeus” en base a las normas ISO 9001:2000.

B. ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la calidad del proceso de producción de comidas y bebidas del área de alimentos y bebidas del hotel “Zeus” en base de las normas ISO 9001:2000.
- Elaborar políticas para la gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2000, para el área de alimentos y bebidas del hotel Zeus.
- Elaborar un manual de procedimientos de calidad de los productos en base a las normas ISO 9001:2000 para el área de alimentos y bebidas del Hotel “Zeus”.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Calidad

Conjunto de propiedades o características de un producto o servicio, que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Muchas veces el nivel de calidad se mide de acuerdo a la reacción y preferencias del cliente. Desde el mismo momento en que éste llega al establecimiento comercial, sabe exactamente qué va a comprar y dónde ubicarlo, va directo al lugar donde se encuentra el producto de su preferencia. En ocasiones, no encontrará lo que está buscando, y por tanto se decidirá por otro producto de mayor o menor precio, sin embargo, cuando su nivel de preferencia se afina en una determinada marca, el cliente prefiere seguir buscando en otros establecimientos en vez de resolverse con un producto sustitutivo.

Cuando esto ocurre, es muy posible que la calidad de ese producto sea alta, ya que está logrando que el consumidor no lo reemplace por otro. La calidad aporta nivel al cliente, pero no siempre el bolsillo del consumidor está preparado a invertir en

ella. Sin embargo, cuando el individuo está pagando por un servicio, muchas veces la calidad de éste dependerá de la atención al cliente y de las mínimas incomodidades que éste pueda darle.

3.2. Aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad, se puede definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser.

- En las industrias manufactureras se crearon y refinaron métodos modernos de aseguramiento de la calidad. La introducción y adopción de programas de aseguramiento de la calidad en servicios, ha quedado a la zaga de la manufactura, quizá tanto como una década.
- Los administradores de organizaciones de servicio por costumbre han supuesto que su servicio es aceptable cuando los clientes no se quejan con frecuencia. Sólo en últimas fechas se han dado cuenta que se puede administrar la calidad del servicio como arma competitiva.
- Aseguramiento de la calidad en manufactura: Garantizar la calidad de manufactura está en el corazón del proceso de la administración de la calidad. Es en este punto, donde se produce un bien o servicio, donde se "ínter construye" o incorpora la calidad.

- La administración general, en las que están los grupos de finanzas y ventas, tiene la responsabilidad general de planear y ejecutar el programa de aseguramiento de la calidad.

3.3. Calidad alimentaria

La seguridad alimentaria es la existencia de condiciones que posibilitan a los seres humanos tener acceso físico, económico y de manera socialmente aceptable a una dieta segura, nutritiva y acorde con sus preferencias culturales, que les permita satisfacer sus necesidades alimentarias y vivir de una manera productiva y saludable.

Es el conjunto de cualidades que hacen aceptables los alimentos a los consumidores. Estas cualidades incluyen tanto las percibidas por los sentidos (cualidades sensoriales): sabor, olor, color, textura, forma y apariencia, tanto como las higiénicas y químicas. La calidad de los alimentos es una de las cualidades exigidas a los procesos de manufactura alimentaria, debido a que el destino final de los productos es la alimentación humana y los alimentos son susceptibles en todo momento de sufrir cualquier forma de contaminación. La calidad de los alimentos tiene como objeto no sólo las cualidades sensoriales y sanitarias, sino también la trazabilidad de los alimentos durante los procesos industriales que van desde su recolección, hasta su llegada al consumidor final.

Estas condiciones son:

1. La disponibilidad física de alimentos en cantidades y calidad suficientes a través de la producción del país y de las importaciones (incluida la ayuda alimentaria).
2. El acceso de todas las personas a los alimentos por medio de la disponibilidad de recursos económicos y de otra índole para adquirir alimentos nutritivos, sanos y en la cantidad apropiada.
3. El logro de un nivel de bienestar nutricional en el que se satisfagan todas las necesidades fisiológicas, gracias a una alimentación adecuada, disponibilidad y acceso de agua potable, sanidad y atención médica (importancia de los insumos no alimentarios).
4. La estabilidad del acceso a alimentos adecuados en todo momento, sin riesgo de quedarse sin alimentos a consecuencia de crisis políticas, económicas o climáticas repentinas ni de acontecimientos cíclicos (inseguridad alimentaria estacional). Engloba tanto la disponibilidad como el acceso.

Esta definición, comúnmente aceptada, señala las siguientes dimensiones de la seguridad alimentaria:

Disponibilidad de alimentos: La existencia de cantidades suficientes de alimentos de calidad adecuada, suministrados a través de la producción del país o de importaciones (comprendida la ayuda alimentaria).

Acceso a los alimentos: Acceso de las personas a los recursos adecuados

(recursos a los que se tiene derecho) para adquirir alimentos apropiados y una alimentación nutritiva. Estos derechos se definen como el conjunto de todos los grupos de productos sobre los cuales una persona puede tener dominio en virtud de acuerdos jurídicos, políticos, económicos y sociales de la comunidad en que vive (comprendidos los derechos tradicionales, como el acceso a los recursos colectivos).

Utilización: Utilización biológica de los alimentos a través de una alimentación adecuada, agua potable, sanidad y atención médica, para lograr un estado de bienestar nutricional en el que se satisfagan todas las necesidades fisiológicas. Este concepto pone de relieve la importancia de los insumos no alimentarios en la seguridad alimentaria.

Estabilidad: Para tener seguridad alimentaria, una población, un hogar o una persona deben tener acceso a alimentos adecuados en todo momento. No deben correr el riesgo de quedarse sin acceso a los alimentos a consecuencia de crisis repentinas (por ejemplo una crisis económica o climática) ni de acontecimientos cíclicos (como la inseguridad alimentaria estacional). De esta manera, el concepto de estabilidad se refiere tanto a la dimensión de la disponibilidad como a la del acceso de la seguridad alimentaria.

3.4. Principios de gestión de la calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

c) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

d) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

e) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

f) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

g) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

3.5. Normativo ISO

La Organización Internacional para la Estandarización, ISO por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization), es una federación mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización. Cuando las organizaciones tienen una forma objetiva de evaluar la calidad de los procesos de un proveedor, el riesgo de hacer negocios con dicho proveedor se reduce en gran medida, y si los estándares de calidad son los mismos para todo el mundo, el comercio entre empresas de diferentes países puede potenciarse en forma significativa y de hecho, así ha ocurrido.

Durante las últimas décadas, organizaciones de todos los lugares del mundo se han estado preocupando cada vez más en satisfacer eficazmente las necesidades de sus clientes, pero las empresas no contaban, en general, con literatura sobre calidad que les indicara de qué forma, exactamente, podían alcanzar y mantener la calidad de sus productos y servicios.

De forma paralela, las tendencias crecientes del comercio entre naciones reforzaba la necesidad de contar con estándares universales de la calidad. Sin embargo, no existía una referencia estandarizada para que las organizaciones de todo el mundo pudieran demostrar sus prácticas de calidad o mejorar sus procesos de fabricación o de servicio.

3.5.1. Normas ISO 9001:2000

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización.

- a)** necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

- b)** aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.

f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución,

g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan cualquier razón.

3.5.1.1. Cláusulas de las Normas ISO 9001:2000

Aquí se detallan claramente las cláusulas establecidas en la Norma ISO 9001:2000.

1. Objetivo y campo de Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

2. Referencias Normativas

3. Términos y Definiciones

Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.

Proveedor ----- organización ----- cliente

El término "organización" reemplaza al término "proveedor" que se utilizó en la Norma ISO 9001: 1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta Norma Internacional. Igualmente, el término "proveedor" reemplaza ahora al término "subcontratista".

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

Un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 es un sistema de gestión documentado, compuesto de Manual de Calidad, procedimientos, instrucciones técnicas y registros, que describe un modelo de organización y gestión de la calidad, basado en el cumplimiento de los principios y de los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2000.

4. Sistema de Gestión de Calidad

Contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

4.1. Requisitos Generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a)** identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b)** determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c)** determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d)** asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e)** realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- f)** implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones.

4.2. Requisitos de la Documentación

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a)** declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad,
- b)** un manual de la calidad,
- c)** los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d)** los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos,
- e)** los registros requeridos por esta Norma Internacional
 - Cuando aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.
 - La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:
 - a)** el tamaño de la organización y el tipo de actividades,

b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y

c) la competencia del personal.

La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

5. Responsabilidad de la Dirección

Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

5.1. Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,

b) estableciendo la política de la calidad

c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,

d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y

e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2. Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

5.3. Política de Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

5.4. Planificación

La alta dirección debe asegurarse de que,

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección, quién, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.6. Revisión por la dirección.

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

5.6.1. Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir

- a) resultados de auditorías,
- b) retroalimentación del cliente, . .
- c) desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y recomendaciones para la mejora.

5.6.2. Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto e relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6. Gestión de recursos

La Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

- 6.1.** Provisión de recursos
- 6.2.** Recursos humanos
- 6.3.** Infraestructura
- 6.4.** Ambiente de Trabajo

7. Planificación del producto

Aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

- 7.1.** Planificación de la realización del producto
- 7.2.** Procesos relacionados con el cliente
- 7.3.** Diseño y Desarrollo
- 7.4.** Compras
- 7.5.** Producción y prestación del servicio
- 7.6.** Control de los dispositivos de seguimiento y medición

8. Medición, Análisis y Mejora

- 8.1.** Generalidades
- 8.2.** Seguimiento y medición
- 8.3.** Control de producto no conforme
- 8.4.** Análisis de Datos
- 8.5.** Mejora

3.6. Departamento De Alimentos y Bebidas

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

El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, a la vez con habitaciones, las conferencias y reuniones en los salones destinados a este efecto son uno de los principales responsables de la alta ocupación en esta área de servicio. El Departamento de Alimentos & Bebidas de un hotel es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward. También es un sector que emplea a una importante dotación numérica de personal.

3.6.1 Compras

El departamento de compras es esencial para toda empresa que aspire a la expansión y al correcto funcionamiento, tanto logístico, como financiero, como administrativo. Todo ello se multiplica si la empresa es un hotel, el departamento de compras pasa entonces a ser algo imprescindible para el óptimo funcionamiento del negocio, ya que se tiene que abastecer un suministro y unas exigencias diarias.

Es necesario tener una red de proveedores en los que confiemos, para un correcto desarrollo del avituallamiento de las provisiones y consumo diario. Hay que tener en cuenta que la actividad del restaurante, cocina, y bar funcionan gracias al correcto trabajo del departamento de compras y almacén.

3.6.1.1. Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

3.6.1.2. Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado.

- a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) requisitos para la calificación del personal, y
- c) requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

3.6.1.3. Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

3.6.2. Área de Almacenamiento o bodega

En la gestión de almacenes (WM), un área de almacenamiento es una subdivisión organizativa de un tipo de almacén que agrupa ubicaciones con características similares con el objeto de almacenar stock. Se pueden definir los criterios para agrupar ubicaciones según especifique el usuario, por ejemplo, según piezas pesadas, materiales voluminosos, artículos de alta rotación o artículos de baja rotación.

El servicio de Almacén presenta cierta dificultad tanto organizativa como funcional porque en él se producen constantes movimientos de mercancías de todo tipo, cuyas entradas y salidas han de tener un correcto tratamiento administrativo y contable.

El almacén central, no sólo atiende al departamento de alimentos y bebidas; si no que provee a todos los demás departamentos del hotel (alojamiento, mantenimiento, limpieza, oficinas administrativas etc.)

La organización del almacén requiere de las siguientes condiciones básicas:

- Instalaciones adecuadas
- Adecuado control interno
- Arreglos y cuidados de las mercancías
- Coordinación con todos los departamentos

3.6.3. Área de Producción

Es el conjunto de operaciones y actividades necesarias para la obtención de bienes.

Los sistemas de producción es la manera de cómo se organiza y realiza las operaciones la empresa.

Las decisiones que se toman en el área de producción están relacionadas con los siguientes aspectos:

1. Proceso
2. Capacidad
3. Inventarios
4. Fuerza de trabajo
5. Calidad

3.6.3.1 Control de la producción y prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable.

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

3.6.3.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sean aplicables los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,

- a) la aprobación de equipos y calificación del personal,
- b) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- c) los requisitos de los registros
- d) la revalidación

3.6.4. Restaurante y Atención al Cliente

3.6.4.1. Restaurante

Es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

La noción de restaurante ha existido desde tiempos lejanos para la humanidad, aunque los modos de pagos, los platos servidos, la atención, el ambiente y la calidad del servicio fueran variando notablemente. Hoy en día, un restaurante puede ser tanto un lujoso espacio que sigue las más exquisitas reglas de protocolo, como también un espacio más relajado y accesible en términos de precio donde tanto la atención como la comida son simples pero satisfactorias.

3.6.4.2. Atención al Cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que

puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

3.6.4.2.1. Tipos De Atención

La atención puede ser de tres tipos:

- **Activa y voluntaria.**

Es atención activa y voluntaria cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscamos aclarar o distinguir algo.

- **Activa e involuntaria.**

Es la orientada por una percepción.

- **Pasiva.**

Es atención pasiva la que es atraída sin esfuerzo porque el objeto es grato y es este quien la orienta.

3.7. DIAGNÒSTICO SITUACIONAL

Es un estudio que nos permite conocer la situación actual de del área de alimentos y bebidas en un periodo determinado, en la que intervienen dos aspectos el externo y el interno respectivamente.

3.7.1. Análisis del Medio

Es el entorno general que afecta de manera gradual a todas las empresas. En cualquiera de sus ámbitos ya sean geográficas, económicos, turísticos, tecnológicos entre otros.

3.12.2. Situación Geográfica

Riobamba es una ciudad de Ecuador, conocida también como: “Cuna de la Nacionalidad Ecuatoriana” , “Sultana de los Andes”, “Ciudad Bonita”, “Ciudad de las Primicias”, “Corazón de la Patria”, por su historia y belleza, es la capital de la provincia de Chimborazo. Se encuentra en el centro geográfico del país, en la cordillera de los Andes, a 2.750 msnm, en el centro de la hoya de Chambo, rodeada de varios volcanes, como el Chimborazo, el Tungurahua, el Altar y el Carihuairazo.

La ciudad fue fundada el 15 de agosto de 1534 cerca de la laguna de Colta, siendo la primera fundación española en el territorio ecuatoriano. Tras un devastador terremoto en el año de 1797 queda completamente destruida y se traslada en el mismo año hasta el lugar que ocupa hoy en día, convirtiéndose en la primera y única ciudad planificada del Ecuador. Durante un breve período, tras la fundación de la República del Ecuador fue la capital del país.

Según datos oficiales, la ciudad entendida como área urbana tiene 218.536 habitantes, mientras que todo el cantón posee una población de 263.412 habitantes. La superficie delimitada por el perímetro urbano de la ciudad es de aproximadamente 40 km².

3.7.3. Situación Económica

La economía de Ecuador es la octava más grande de América Latina después de las de Brasil, México, Argentina, Colombia, Venezuela, Perú y Chile .

La economía ecuatoriana ha presentado un robusto y continuado crecimiento en los últimos años, cultivando varios logros como no haber entrado en recesión durante la crisis económica global de 2009, a pesar de no tener moneda propia. A partir de 2007 se dio un cambio de timón en la política económica, pagando toda la deuda con el FMI y alejándose de sus imposiciones que limitaban el gasto público en el país. Era tal la sumisión a este organismo que tenía un piso entero dentro del Banco Central del Ecuador, desde donde monitoreaba la economía nacional, y ni siquiera pagaba arriendo. Luego del incumplimiento de la deuda externa, Ecuador ha concentrado sus esfuerzos en diversificar su matriz energética, pagar la enorme deuda social e incrementar la inversión pública en infraestructuras: hidroeléctricas, carreteras, aeropuertos, hospitales, colegios, etc.

3.8. Generalidades

Hotel Zeus ubicada en la provincia de Chimborazo, la ciudad de Riobamba se enclava geográficamente en el centro del Ecuador, a un promedio de 3 horas 30 minutos por vía terrestre, de Guayaquil, Quito, Cuenca y El Puyo.

Hotel Zeus Internacional con categoría de cuatro estrellas, ubicado en el corazón de la Ciudad de Riobamba, en la arteria principal de la misma, cerca de la Estación del Ferrocarril, el lugar perfecto para visitar y dejarse consentir a través de la historia.

Ya sea que visite Riobamba por negocios o por placer, disfrute de la comodidad del hotel. El Hotel Zeus Internacional está dispuesto a constituirse en el lugar ideal para vivir las más espectaculares vacaciones.

Las habitaciones del Hotel Zeus Internacional están decoradas con un atractivo y fresco estilo, le ofrecen lo mejor en calidad y confort para hacer de su estancia una experiencia inolvidable. Cuenta con 35 habitaciones entre simples, dobles, matrimoniales y triples diseñadas para lograr la máxima satisfacción de los huéspedes. En lo que respecta su categoría las tarifas de alojamiento son las más competitivas en lo que respecta el mercado hotelero.

Tipo de Habitaciones	Tarifa por Noche
Simple	\$30.50
Doble	\$42.49
Triple	\$57.34

Además ofrece servicios complementarios como son:

- Restaurante
- Internet inalámbrico
- Parqueadero
- Gimnasio
- Salón de eventos
- Business center
- Lavandería

3.8.1. Departamento de Alimentos y Bebidas

El departamento de Alimentos y Bebidas es de los más importantes dentro de un hotel, ya que de allí es donde se genera aproximadamente el 50% de todas las ganancias en un establecimiento de hospedaje.

El departamento de Alimentos y Bebidas del hotel Zeus se conforma por el Bar, Cafetería, Restaurante, Servicios de Catering y alquiler de equipos audio, video, toldos, sillas y vajilla para eventos.

El Departamento de Alimentos & Bebidas ha desarrollado parte de una planeación estratégica con la finalidad de comunicar y ejecutar cada una de las actividades.

Estas son:

Misión: Brindar a cada huésped una experiencia única que le permita sentir lo mejor de nuestro país, la magia de su cultura y su incomparable gastronomía; a través de colaboradores que cuidando cada detalle, hacen que la experiencia sea inolvidable.

Objetivos: El éxito del cumplimiento de las metas del Departamento de Alimentos & Bebidas se logran por varios factores: las capacitaciones continuas a cada uno de sus colaboradores, clima laboral y la eficiencia de las responsabilidades.

El hotel Zeus es un establecimiento de primera categoría con casi 30 años de presencia en el mercado hotelero con instalaciones absolutamente renovadas, en la actualidad contamos con 94 habitaciones y suites de 20 a 38 metros cuadrados, tinas de baño panorámicas lo que le permite tener una novedosa y agradable experiencia con el entorno geográfico. El lobby tiene un diseño exclusivo que lo complementa una chimenea y una cascada de caídas múltiples, además disponemos de un espectacular salón mirador de 360 grados en el décimo primer piso alto y dos salones en planta baja, todos adecuados con equipos audio y video para eventos desde 15 a 250 personas, en el subsuelo del edificio funciona actualmente un casino.

Nuestra gastronomía es fresca y deliciosa. Además le ofrecemos 3 salones especialmente equipados para reuniones, convenciones y fiestas.

En lo que respecta eventos están determinados en las siguientes categorías:

Corporativos

- Seminarios
- Talleres
- Conferencias
- Reuniones de Trabajo
- Desayunos

Sociales

- Bodas Civiles
- Bautizos
- Aniversarios
- Graduaciones
- Primeras Comuniones
- Cumpleaños.

3.8.2. Análisis Interno – Externo

Fortaleza

- Ubicación en una zona comercial
- Gerencia comprometida a implementar mejoras
- Ubicación en una zona comercial

Oportunidades

- Obtención de Créditos

- Variedad de productos

Debilidades

- Falta de personal capacitado
- Entrega tardía de la habitación por parte de los empleados

Amenazas

- La posibilidad que hoteles vecinos pudieran ofrecer servicios más completos.

IV. METODOLOGÍA

A. Localización y Temporalización

La presente investigación se diò en la Provincia de Chimborazo, en la Ciudad de Riobamba, en el área de alimentos y bebidas del hotel “Zeus” durante el período de 6 meses.

B. Variables

- Área de Alimentos y Bebidas
- Normas ISO 9001:2000

1.- DEFINICIÓN

a) Área de alimentos y bebidas

El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, a la vez con habitaciones, las conferencias y reuniones en los salones destinados a este efecto son uno de los principales responsables de la alta ocupación en esta área de servicio. El Departamento de Alimentos & Bebidas de un hotel es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones

La función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones.

b) Normas ISO 9001:2000

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Con la norma ISO 9001 se obtiene una mejor documentación, se logra que la información esté actualizada y sea efectiva. También se logra una mejor aceptación de los clientes y es en sí una carta de presentación para abrir nuevos mercados.

A parte de esto es una norma que asegura que el sistema de calidad de la empresa sea efectivo así como facilita una disminución en costos y los procesos.

2.- OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	INDICADOR	ESCALA/CATEGORIA
	Compras y Recepción	<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones estándares - Propiedades organolépticas
	Almacenamiento	Temperatura <ul style="list-style-type: none"> - Segura mayor a 60°C y menor de 15°C

Área de alimentos y bebidas		- Riesgo entre los 15 y 60°C
	Producción	Manipulación <ul style="list-style-type: none"> - Buena - Excelente - Mala
		Especificación estándar del producto <ul style="list-style-type: none"> - Color - Aroma - Textura
Restaurante	- Atención al cliente	
Normas ISO 9001:2000	Cláusulas	Sistema de Gestión de Calidad <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos Generales • Requisitos de la Documentación Responsabilidad de la Dirección <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de la dirección • Enfoque al cliente • Política de Calidad • Planificación • Responsabilidad, autoridad y comunicación • Revisión por la dirección. Gestión de recursos <ul style="list-style-type: none"> • Provisión de recursos • Recursos humanos • Infraestructura • Ambiente de Trabajo

		<p>Planificación del producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la realización del producto • Procesos relacionados con el cliente • Diseño y Desarrollo • Compras • Producción y prestación del servicio • Control de los dispositivos de seguimiento y medición <p>Medición, Análisis y Mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades • Seguimiento y medición • Control de producto no conforme • Análisis de Datos • Mejora
--	--	--

C. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO

Descriptiva de corte transversal

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal el cual el objetivo es medir una serie de características del cliente en un determinado momento: información sobre el cliente, atención que recibe, calidad de los alimentos y otras características que se consideren relevantes o de interés para el estudio. En este caso se elige una serie de conceptos a medir que también se denominaran variables y que se refieren a conceptos que pueden adquirir diversos valores y medirse se obtuvo en

una muestra de 96 personas los cuales están conformados en propietarios, clientes, empleados del área de alimentos y bebidas del hotel Zeus, durante el período comprendido desde Noviembre del 2012 hasta Agosto del 2013. El universo de trabajo estuvo constituido por todos los clientes que asisten al restaurante del hotel.

Los datos se recopilaron en un modelo de ficha de observación especialmente diseñado para el departamento.

D. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO

El trabajo de investigación se lo realizó a los empleados y clientes o usuarios del área de alimentos y bebidas del hotel “Zeus”.

UNIVERSO	
Detalle del personal de estudio	Frecuencia
Empleados	16
Clientes	380
Total de investigados	396

Para el presente estudio se lo realizó a todo el Universo de empleados y clientes.

El muestreo se aplicara a los clientes del hotel “Zeus”

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + a^2 N}$$

Dónde:

n=Tamaño de la muestra

a^2 = error (10%) a 0,1

N= Población

$$n = \frac{380}{1 + (0.1)^2 * 380} = \frac{380}{1 + 3.8} = \frac{380}{4.8} = 79$$

$$f = \frac{79}{380} = 0.21$$

De acuerdo a lo anterior se tiene:

Clientes que consumen en el Restaurante del Hotel “Zeus” por mes son:

$$380 * 0.21 = 80$$

MUESTRA		
Detalle del personal de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Empleados	16	100%
Clientes	80	21.05 %
Total de investigados	96	

E.- DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- a) Elaboración de cuadros de observación en el área de Alimentos y Bebidas.
- b) Entrevistas al gerente de Alimentos y Bebidas.
- c) Luego de los datos obtenidos se hará una recopilación y la previa tabulación.
- d) Se realizaran políticas y realización de un manual para mejorar la calidad según las Normas ISO 9001:2000.
- e) Se desarrollará los análisis correspondientes de los resultados para emitir las respectivas recomendaciones que requieran los estándares de calidad dentro del área de alimentos y bebidas.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Guía de Observación

El diagnóstico se realiza a todas las áreas Inherentes al Departamento de Alimentos y Bebidas.

5.1.1. Recepción de Alimentos

Tabla N° 1

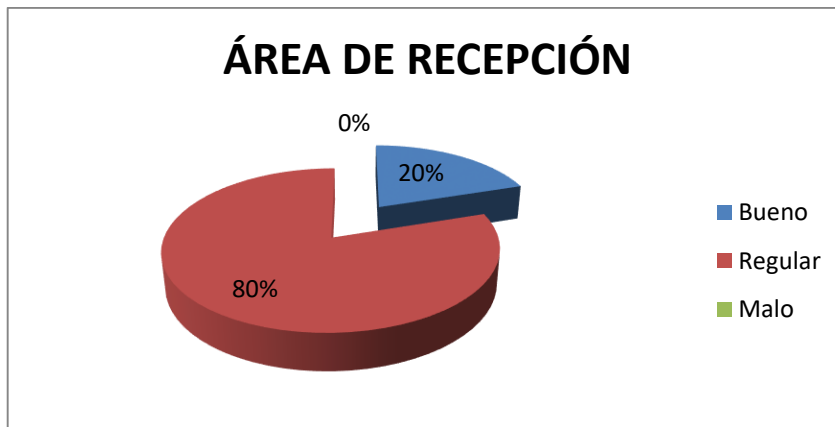
Escala de Valor	BUENA	REGULAR	MALO
Parámetros			
Estado de pisos, paredes y techos.	x		

Estado de equipos		x	
Iluminación del área	x		
Revisión de la fecha de caducidad de los productos		x	
Estructura de los documentos de control de la compra		x	
Verifican que la calidad, el tamaño y la cantidad de los productos este de acorde con las especificaciones.		x	
Calidad Organoléptica de los productos		x	
Espacio en el interior del área para movilizarse	x		
Equipos y Materiales adecuados para el control en la entrega del producto		x	
Cumplimiento en el tiempo de entrega de los productos		x	
Control de inventarios		x	
Traslado de los productos a los lugares de almacenamiento, producción o servicio.		x	
Ausencia de malos olores		x	
Envase de Alimentos limpios e íntegros		x	
Verificación de la temperatura en los alimentos		x	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Peñafiel

GRÁFICO Nº 1



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: María Peñafiel

Análisis:

El área de recepción o compras es el sector de la empresa que tiene como objetivo mantener el proceso productivo de la misma, adquiriendo las materias primas y productos de la mejor calidad y con las mejores condiciones de precio. Las compras de la materia prima para la elaboración de alimentos es también otro punto fundamental en la economía de un restaurante y de un hotel. En algunos establecimientos no toman en cuenta ni controlan la calidad de los productos al momento de recibir, por lo que existe una gran contaminación y posteriormente enfermedades a los consumidores.

En el hotel Zeus el área de recepción es un lugar pequeño por lo que los productos que entran deben ser despachados directamente a la bodega de cocina, sin embargo en ocasiones no se lo hace ocasionando que el producto se deteriore. El área física no se encuentra en buenas condiciones, no cuentan con los implementos

necesarios para su normal funcionamiento. Hay que recalcar que el encargado de ésta área tiene conocimientos necesarios para desempeñarse, sin embargo no aplica correctamente y no tiene un adecuado control en el ingreso de materia prima ya que no lo considera de importancia. Algunos productos que llegan al hotel muchas de las veces no cumplen con la calidad requerida. El área de recepción del hotel es la base principal para el manejo correcto del producto el cual no cumple con especificaciones, control de temperaturas ni un adecuado despacho hacia bodega.

De acuerdo a lo observado en el hotel se puede afirmar que no se realiza un correcto control de producto, no se despacha inmediatamente los alimentos hacia bodega o a las áreas de producción ocasionando que el producto llegue en mal estado a otras áreas e incluso la pérdida del mismo por descomposición, siendo necesario tener un registro de inventarios, establecer políticas para evitar contaminación y en sí la pérdida del mismo.

5.1.2. Almacenamiento o Bodega

TABLA N°2

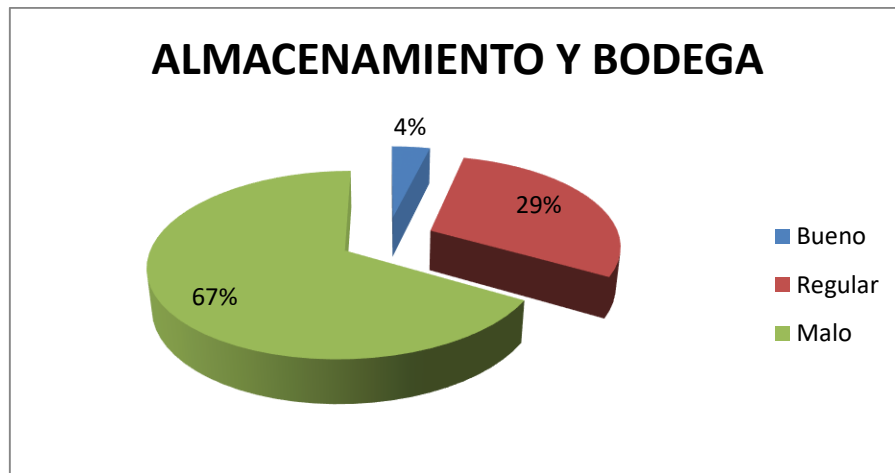
Escala de Valor	Buena	Regular	Mala
Parámetros			
Los productos almacenados tienen una distancia de por lo menos 15 cm del suelo.			x
Estado de pisos, paredes y techos		x	
Recipientes sellados y etiquetados		x	

Suministros químicos y de limpieza es almacenada en un área separada a la de los alimentos y artículos del servicio de alimentos.			x
Control de temperatura			x
Organización y ubicación adecuada de los productos.			x
Iluminación del área	x		
Estado de perchas y recipientes.		x	
Espacio en el interior de los refrigeradores		x	
Almacenaje de vinos y licores		x	
Ventilación		x	
Material y estado de fuentes y bandejas base para almacenar el producto.		x	
Maquinaria y equipos de almacenamiento		x	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Peñafiel

GRÁFICO N°2



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: María Peñafiel

Análisis:

El área de almacenamiento es el lugar donde se guardan o almacenan ordenadamente productos o materiales a usar.

En algunos restaurantes no cuentan con esta área por lo que almacenan de manera incorrecta los productos alimenticios; debido a esta mala organización que se tiene en los productos le provoca pérdida de materia prima, contaminación de alimentos al momento de producir o elaborar un producto ocasionando enfermedades al consumidor.

En el caso del Área de Almacenamiento del Hotel Zeus se puede observar que hay muchas falencias como el estado que se encuentran los pisos, paredes y techos; los productos que ahí se almacenan no cuentan con una adecuada organización y distribución, en esta área se tomó en cuenta que no tienen un correcto

almacenamiento debido a que no cuentan con el espacio necesario ni implementos que le ayuden a mejorar el orden de los productos.

Mediante la observación realizada dentro del área de almacenamiento se pudo constatar que no se separa los alimentos de acuerdo a su fecha de caducidad, Debido la falta de espacio para almacenar productos no perecederos en el hotel se controla una sola temperatura tanto para frutas, verduras, carnes, etc. por lo que en la mayoría de los casos los alimentos se descomponen, produciendo una gran pérdida para el hotel.

Estos resultados no son beneficios para el hotel debido a que no cuentan con equipos, implementos necesarios para su correcto almacenamiento. La calidad de los alimentos que reciben por parte del proveedor es la adecuada, sin embargo el tratamiento interno del producto como por ejemplo el despacho a bodegas o el área de producción no es la correcta. El área de almacenamiento es una de las áreas importantes dentro del hotel puesto que ahí se guarda o se almacena los productos que los clientes van a consumir, por el que se debe tener el mayor control en la calidad como al momento de almacenarlo, producirlo y para de esta manera llevar un producto inocuo y de calidad hacia la mesa del cliente.

5.1.3. Área de Producción

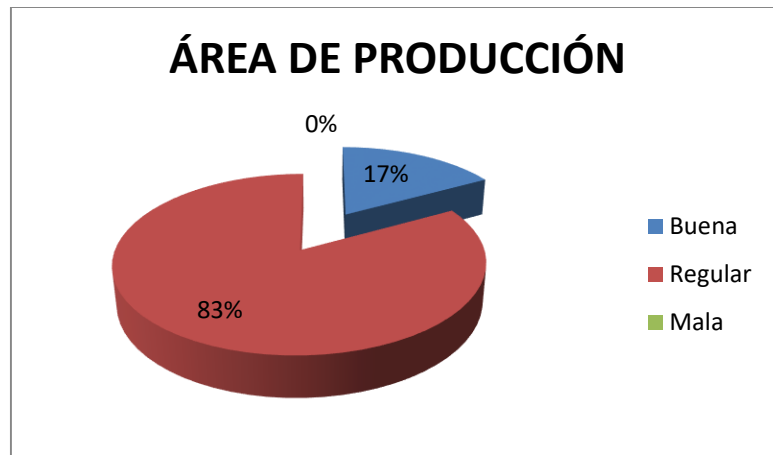
TABLA N° 3

Escala de Valor	Buena	Regular	Mala
Parámetros			
Estado del equipo de cocina	x		
Estado de pisos, paredes y techos		x	
Iluminación del área		x	
Estado de utensilios	x		
Limpieza		x	
Lavado de superficies de la cocina		x	
Tablas, superficies y utensilios se desinfectan después de su uso.		x	
La basura es distribuida de acuerdo al tipo de desperdicio en recipientes con tapa.		x	
Los productos de limpieza colocados lejos de los alimentos.		x	
Abastecimiento de agua		x	
Limpieza y desinfección de maquinaria		x	
Basurero cerca de la mesa de trabajo		x	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Peñafiel

GRÁFICO N° 3



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: María Peñafiel

Análisis:

El área de producción, también llamada área o departamento de operaciones, manufactura o de ingeniería, es el área o departamento de un negocio que tiene como función principal, la transformación de insumos o recursos (energía, materia prima, mano de obra, capital, información) en productos finales (bienes o servicios). En muchos restaurantes cuentan con una área de producción con personas especializadas en la manipulación, y en el correcto funcionamiento de los equipos; controlando la calidad y la satisfacción del cliente.

En el área de producción del hotel Zeus no cuenta con equipos e instalaciones en perfectas condiciones por lo que no pueden realizar su trabajo de manera correcta.

Las personas que trabajan en esta área no cuentan con registro el cual especifique normas de higiene para manipular los alimentos; como para evitar contaminación y pérdidas del producto final.

No tienen un control como es en la desinfección y lavado continuo de materiales, equipos, implementos y sobre todo las manos con el que van a manipular los alimentos. Los materiales de limpieza muchas de las veces están al contacto con los alimentos debido a que no cuentan con un recipiente adecuado para su separación.

Además no tienen una correcta separación de la basura; en orgánico, inorgánicos, papeles, fundas, botellas todo lo botan en un mismo lugar ocasionando un gran problema para el medio ambiente y también para sus empleados por lo que pueden tener un accidente al momento de llevar la basura al recolector.

Para ello se tiene que contar con normas de calidad al momento de manipular, producir y servir un alimento, para evitar contaminación de los alimentos y enfermedad al cliente.

En el área de producción los procesos se realizan de acuerdo a una buena organización lo cual fundamentalmente tienden a evitar la contaminación cruzada, pérdida del producto y conformidad con el cliente.

5.1.4. Personal del Área de Producción

TABLA Nº 4

Indicador Parámetros	Si 6-10	No 0-5
Uso del termómetro		x
Hábitos de limpieza		x
Lavado y desinfección de manos		x
Uso de cofia y mascarilla		x
Proceso adecuado de descongelamiento de alimentos.		x
Uso adecuado de utensilios y materiales con alimentos.		x
Manipulación correcta de alimentos crudos y cocidos.		x
Uso adecuado de guantes.		x
Uso del uniforme	x	
El uso de anillos, cadenas, reloj que contaminen o provoquen accidentes.	x	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Peñafiel

GRÁFICO N° 4



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: María Peñafiel

Análisis:

El personal que trabaja dentro del área de producción lleva siempre un orden y limpieza en su vestimenta y principalmente tiene buenas normas de higiene; debido que es el quien va estar en contacto directo con los alimentos y va a servir al cliente. Tener una buena higiene personal depende de uno mismo.

En muchos restaurantes, cuentan con reglamentos sanitarios que hacen obligatorio la observación de normas referidas al manejo higiénico de los alimentos para el caso de los establecimientos que producen, elaboran o distribuyen alimentos, estas normas se refieren al cumplimiento de lo que se conoce como las Buenas Prácticas de Manufactura, que deben ser entendidas como medidas preventivas de aplicación simple y habitual.

El personal que trabaja en el hotel Zeus son personas que no cuentan con una educación o preparación la única persona preparada es el chef principal de cocina el cual trata de enseñar o explicar la forma correcta de manipulación y la manera correcta en la que debe entrar al área de producción pero o muchas de las persona lo realizan; el mayor problema es que no existe un control en el momento en el que ingresan y que se ponen en contacto con los alimentos.

No miden la temperatura de los alimentos, no se lavan ni se desinfectan las manos para preparar un alimento, muchos de las personas que trabajan en esta área usan lo que es aretes, anillos y el reloj por lo que no se dan cuenta el grado de contaminación; además puede causar accidentes.

Al momento de servir o de montar un plato lo hacen de manera equivocada sin el uso respectivo de guantes, mascarilla ni cofia por lo que existe cierta desconformidad por parte de los clientes.

Es de vital importancia que el área de producción como el personal que trabaje en el mismo cumpla con normas de higiene y calidad de alimentos.

Si manipulamos los alimentos siempre con las manos limpias y practicamos las normas higiénicas adecuadas evitaremos que nuestras familias, o nuestros clientes se puedan enfermar por consumir un alimento contaminado.

5.1.5. Salón Restaurante

TABLA Nº 5

Escala de Valor	Buena	Regular	Mala
Parámetros	8-10	5-7	0-4
Estado de pisos, paredes y techos		x	
Iluminación del área		x	
Ambientación		x	
Decoración		x	
Seguridad		x	
Limpieza y desinfección de menaje con producto químicos		x	
Menú fácil de entender		x	
Parqueadero limpio		x	
Ordenes son despachados con prontitud.		x	
Envases de alimentos limpios		x	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Peñafiel

GRÁFICO N° 5



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Peñafiel

Análisis:

Entendemos por restaurante aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente.

Algunos propietarios de restaurantes en el error de pensar que la comida es lo único que necesitan para centrarse en al iniciar un negocio de restaurante. Pronto se dan cuenta que se necesita algo más que deliciosos platos para hacer un restaurante de éxito. Igualmente importante para la alimentación es el ambiente del restaurante, que como cualquier dueño de un restaurante con éxito le dirá, no es fácil de crear. El ambiente juega un papel crucial en el éxito de su negocio de restaurantes. Por

tanto, es esencial decorar su lugar de tal manera que la atmósfera sería mejorar la experiencia de sus clientes.

En el restaurante del hotel Zeus tiene una decoración ancestral y muy llamativa; cuenta con una buena iluminación; los clientes que llegan ahí muy regularmente entienden lo que dice el menú, en la parte del salón y cafetería tienen los implementos limpios, pero tomando en cuenta únicamente los que están visibles a los ojos del cliente.

La cristalería y cubertería no es desinfectado de manera correcta por lo que lo hacen únicamente cuando tienen un evento social dentro del hotel; además cuentan con un guardia para los eventos.

Es fundamental que el área de restaurante este limpio y cuente con buenos materiales, ambientación para dar un buen servicio, además para mejorar las expectativas y aumentar clientes. Cada lugar va de acuerdo también con un determinado look que tiene en cuenta la ubicación de las mesas, cómo se puede poner los cubiertos, los platos, etc. Los cuadros, las ventanas, el tipo de piso, todo tiene que ser singularmente aprobado para que el restaurante pueda transmitir un valor de mensaje. Si esto es evidente desde el mismo momento en que entramos a comer, es algo muy positivo.

5.1.6. Personal de servicio y atención al cliente.

TABLA N° 6

Indicador	Si	No
Parámetros	6-10	0-5
Apariencia agradable	x	
Usa traje o uniforme asignado	x	
Cabello completamente cubierto con red		x
Manos limpias, uñas recortadas y sin esmalte	x	

GRÁFICO N° 6



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: María Peñafiel

Análisis:

El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente

obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

El personal que trabaja en el restaurante del hotel Zeus son personas que no están capacitados en atención al cliente por lo que no conocen la manera de correcta de recibir y atender al cliente. Mediante el cual provoca cierta inconformidad por parte de los clientes.

En el restaurante del hotel el personal encargado de recibir al cliente son personas que tienen una presencia agradable, buenos hábitos de higiene y sobre todo la manera correcta de atender al cliente. Los empleados conocen todo sobre el menú que ofrece el hotel; se debe realizar una capacitación mediante ello el personal tendría una mejor actitud y sobre todo una buena imagen, presencia y el comportamiento no verbal, el estilo con que nos comunicamos es una carta de presentación para nuestro interlocutor.

La atención al cliente es una herramienta estratégica, orientada a que los errores sean mínimos y se pierda el menor número de clientes posibles, lo cual se convierte en un sistema de mejora continua en la empresa orientada a mejorar la calidad del servicio.

5.1.7. Entrevista realizada al gerente de Alimentos y Bebidas.

1.Cuál es su título profesional?

Ing. en Turismo estude en tu Universidad.

2. Que tiempo trabaja en el hotel Zeus?

2 años 6 meses.

3. Se realizan capacitaciones al personal del departamento de Alimentos y Bebidas, y cada que tiempo lo realizan?

No, las personas que trabajan no han recibido ninguna capacitación la mayoría de empleados tienen conocimiento de lo que hacen y las funciones de cada quien, solo yo recibí capacitación hace 1 año de manejo y control de productos perecederos y no perecederos.

4. Que servicios ofrece el restaurante?

La gastronomía del hotel es buena por lo que se presta servicios de cafetería, bar y restaurante, cada huésped al momento que ingresa ya está incluido su desayuno.

5. El restaurante es interno para huéspedes o es abierto al público?

El restaurante está abierto exclusivamente para huéspedes del hotel, solo por tiempos bajos se abre para el público.

6. Los eventos que se realizan en el hotel están bajo el cargo del departamento de alimentos y bebidas?

Si, y todo lo controlo yo.

7. Que tipos de eventos ofrece el hotel?

Aquí el hotel ofrece eventos sociales de matrimonios, bautismo, comunión, etc. Además reuniones sociales.

Análisis:

La entrevista realizada al gerente de Alimentos y Bebidas se obtiene que tiene una preparación universitaria con el Título de Ing. En Turismo en la ESPOCH, quien trabaja ya 2 años y 6 meses trabajando para el servicio del hotel.

Los trabajadores del área de alimentos y bebidas no reciben ninguna capacitación de calidad el gerente es la persona que ha asistido a cursos el cual el principal para él es el manejo y control de productos perecederos y no perecederos hace un año.

La gastronomía que ofrece el hotel es muy buena mediante ello ofrece varios servicios como es de cafetería, bar y restaurante, además las personas que se instalan en el hotel al momento que ingresan ya está incluido su desayuno para el cliente. El hotel ofrece eventos sociales tales como matrimonios, bautismo, comunión, etc.

El restaurante del hotel Zeus abre sus puertas al público en temporadas bajas; cuando es temporada alta únicamente atiende a huéspedes del hotel. El área de alimentos y bebidas es el que controla y se encarga de realizar los eventos que el hotel presenta por lo que es controlado por el gerente del área.

5.2. DIAGNOSTICO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2000

El diagnóstico se realiza en el área de alimentos y Bebidas del hotel Zeus en la ciudad de Riobamba, se ha realizado mediante los parámetros establecidos por la Norma ISO 900, con el objetivo de verificar la documentación que posee el establecimiento con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2000.

El principal objetivo es la revisión del cumplimiento de los parámetros que la norma establece; analizar las actividades, técnicas y/o métodos que se realiza y que se utiliza diariamente en el área de alimentos y bebidas en comparación con los lineamientos establecidos los cuales se debe seguir para cumplir la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad.

Para el análisis se realiza una comparación con las cláusulas que la Norma establece y el estado actual del Área de Alimentos y Bebidas del hotel Zeus, inspeccionando si se cumple o no con cada uno de los requisitos establecidos por la misma. Es muy importante mencionar que la Norma ISO 9001:2000 consta de 8 cláusulas; mediante el cual se ha tomado en cuenta solo 5 de ellas, debido a que las otras tres interviene temas de generalidades, referencias normativas, términos y definiciones que no son necesarios para la investigación que se realiza.

Para permitir una mejor comprensión; la comparación se presenta por las siguientes 5 cláusulas:

- 1. Sistema de Gestión de la Calidad**
- 2. Responsabilidad de la Dirección**

- 3. Gestión de los Recursos
- 4. Planificación del Producto
- 5. Medición, Análisis y Mejora

5.2.1. Análisis Del Estado del área de Alimentos y Bebidas del hotel Zeus, conforme a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2000.

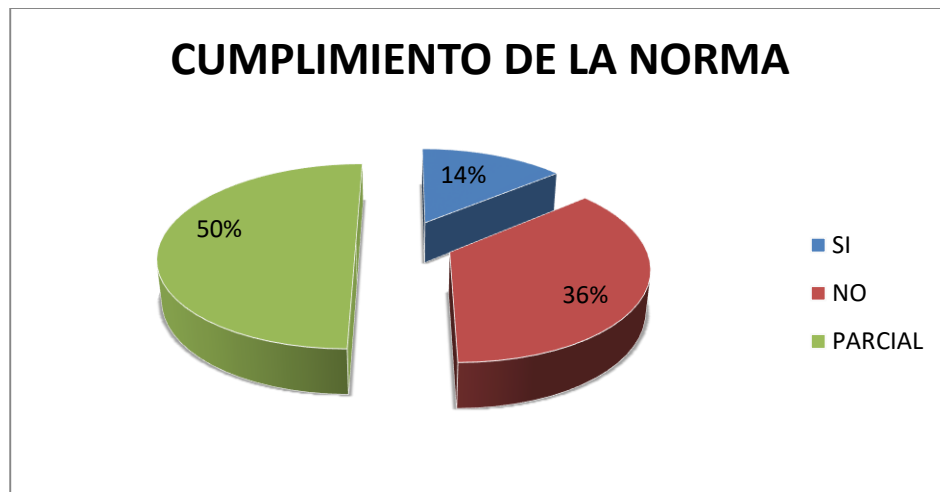
TABLA Nª7

Requisitos de la Norma	Cumplimiento		
	SI	NO	PARCIAL
4. Sistema de Gestión de Calidad			
4.1. Requisitos Generales		x	
4.2. Requisitos de la Documentación			x
5. Responsabilidad de la Dirección			
5.1. Compromiso de la dirección	x		
5.2. Enfoque al cliente			x
5.3. Política de calidad			x
5.4. Planificación		x	
5.5. Revisión por la dirección			x
6. Gestión de recursos			
6.1. Provisión de registros		x	
6.2. Recursos humanos			x
6.3. Infraestructura	x		
6.4. Ambiente de trabajo	x		
7. Planificación del producto			
7.1. Planificación de la realización del producto			x
7.2. Procesos relacionados con el cliente			x
7.3. Diseño y Desarrollo		x	
7.4. Compras			x
7.5. Producción y prestación del servicio			x
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición		x	
8. Medición, Análisis y Mejora			
8.1. Generalidades			x
8.2. Seguimiento y medición		x	

8.3. Control de producto no conforme		X	
8.4. Análisis de datos		X	
8.5. Mejora			X
TOTALES	3	8	11

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: María Peñafiel

GRÁFICO N° 7



Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: María Peñafiel

Análisis:

Elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

En el área de Alimentos y Bebidas del Hotel Zeus hay un cumplimiento con los requisitos que la norma ISO 9001:2000 y establece que tiene una parcialidad de un 50% lo cual no es bueno ya que no cumplen con el sistema de gestión de calidad que la norma requiere; sin embargo existen algunos puntos que no han sido tratados en un 36% y un 14% que lo cumplen por no con frecuencia sino de vez en cuando ya que no lo consideran de mucha importancia.

El resultado presentado no ayuda a la mejora del área de alimentos y bebidas; debido a que realizan el trabajo de manera incorrecta sin tomar en cuenta los puestos establecidos por la Norma ISO 9001:2000 por lo que hay mucha pérdida del producto y no tiene organización ni políticas que le ayude a establecer con claridad el cumplimiento y la mejor del área en base a lo requerido por la Norma ISO 9001:2000.

5.2.2. INTERPRETACION DE LOS LITERALES MEDIANTE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2000.

4. Sistema de Gestión de Calidad.

4.1. Requisitos Generales

El área de Alimentos y Bebidas del hotel Zeus tiene creado documentos, pero no está establecido en un sistema de gestión de calidad, por el cual no tiene una identificación de los procesos para realizarlo.

4.2. Requisitos de la Documentación

Cuenta con políticas, pero no tiene un requisito el cual les ayude a cumplir con lo que el área establece.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la dirección

El gerente del área de alimentos y bebidas siempre muestra interés en los enfoques para controlar y mejorar la calidad para llegar al éxito de la misma.

5.2. Enfoque al cliente

Tiene establecido en conocer las opiniones del cliente en base a la atención y el servicio prestado por lo que se ha integrado un mecanismo de comunicación como son los buzones de sugerencia lo cual está dentro del establecimiento.

5.3. Política de Calidad

Tiene políticas pero comúnmente lo ponen en práctica debido a que no hay un control que verifique su cumplimiento.

5.4. Planificación

Realizan el trabajo de manera desorganizada; hay un mal cumplimiento con lo requiere en el sistema de calidad, no cumplen la funciones específicas ni parámetros establecidos.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

El gerente del área de alimentos y bebidas controla de manera incorrecta los procesos por lo que comúnmente no lo hace sino en días específicos.

Mediante ello el administrador del hotel no conoce claramente el trabajo que se realiza en el área; no conoce el desempeño de los trabajadores en base a calidad de los productos.

5.6. Revisión por la dirección.

El gerente mide la calidad y se asegura del cumplimiento de los estándares establecidos, pero no cuenta con registros que presenta la norma.

6. Gestión de recursos

6.1. Provisión de recursos

El administrador no brinda los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad debido a que cree que los empleados ya tienen los conocimientos básicos en la calidad de los alimentos, sin embargo ellos son los encargados de satisfacer las expectativas del cliente.

6.2. Recursos humanos

El área cuenta con una persona encargada para el desempeño de sus funciones; pero parcialmente cumple dichas funciones que le han sido establecidas.

6.3. Infraestructura

El hotel cuenta con buenas instalaciones para competir en el sector hotelero. Sin embargo no tiene registros mediante el cual verifiquen el estado de los equipos y materiales para mantener un control adecuado. Sin embargo se debe tomar en cuenta que mucho de los equipos y materiales que se usan ya cumplieron con su ciclo productivo por lo que es necesario que se cambie.

6.4. Ambiente de Trabajo

Muchos de los trabajadores que laboran en las distintas áreas indican el ambiente de trabajo es muy bueno y existe un gran compañerismo y trabajo en equipo con todos.

7. Planificación del producto

7.1. Planificación de la realización del producto

Cuentan con documentos en el cual se establece las actividades que se van a realizar en el área de producción pero muy comúnmente lo toman en cuenta y cumplen lo establecido en el documento.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

El chef principal del área de producción cuenta con recetas estándares, presentación del plato, pero no hay un control adecuado en el cumplimiento de este requisito.

7.3. Diseño y Desarrollo

Se lo realiza informalmente, por lo que no existen planes preestablecidos, no cuenta con procesos, registros para su respectivo control.

7.4. Compras

Cuentan con toda la información pero no registran ni evalúan al proveedor, por lo que pocas de las veces realizan reclamos o devoluciones de los productos.

7.5. Producción y prestación del servicio

La organización y la prestación del servicio lo controlan de manera verbal, el cual el responsable directo es el gerente del área de alimentos y bebidas e quien se encarga de la validación y del cumplimiento de los procesos.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

El área no determina el seguimiento a realizar y proporciona las evidencias para asegurar la conformidad del producto con los requisitos determinados por la misma.

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

Disponen de procesos para el control y seguimiento para demostrar la calidad del servicio; sin embargo no realizan un análisis adecuado para verificar el cumplimiento de la norma.

8.2. Seguimiento y medición

No controlan ni verifican la conformidad del servicio por parte del cliente, con respecto al cumplimiento de los parámetros establecidos.

El área de alimentos y bebidas no cuentan documentos el cual les guie a realizar un auditoría interna en cada una de las áreas para verificar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

8.3. Control de producto no conforme

No existe un procedimiento documentado en el que mencione sobre las acciones a tomar en la no conformidad detectada, ni el registro necesario para su previo control.

8.4. Análisis de Datos

No cuentan con una política de calidad bien establecida que ayude a la comparación de los datos para demostrar la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

8.5. Mejora

El área de alimentos y bebidas trata de cumplir con las políticas que el hotel establece pero no cuentan con un registro ni procedimientos adecuados para ayudar a mejorar el sistema de gestión de la calidad.

5.2.3.POLÍTICAS GENERALES DEL HOTEL ZEUS.

5.2.3.1. ÁREA DE RECEPCIÓN

- Entrada de mercadería los días lunes a las 8 a.m. de la mañana.
- Prohibido fumar.
- Revisión y control de facturas.
- Limpieza del área cada mañana.
- Control de los proveedores.

5.2.3.2. ÁREA DE ALMACENAMIENTO

- Alimentos mantenerse en un lugar limpio, fresco y seco para evitar desperdicios o descomposición.
- Control de temperatura
- Rotación del producto.
- Separación de los alimentos de acuerdo al grupo de alimentos.

5.2.3.3. ÁREA DE PRODUCCIÓN

- Utilización de uniforme y gorra.
- Control de higiene en la manipulación

- Limpieza del área constante.
- Desinfección de implementos y utensilios.
- Control de recetas estándar.

5.2.3.4. ÁREA DE RESTAURANTE

- Utilización de uniforme
- Atención amable y cortes al cliente.
- Limpieza del restaurante.
- Limpieza de materiales y equipos del área.
- Entrega de la carta o menú al momento que ingresa el cliente.

VI. PROPUESTA

6.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

6.1.1. JUSTIFICACIÓN

Mediante el presente manual el área de alimentos y bebidas del hotel Zeus tendrá un mejoramiento en la calidad de los alimentos, mediante un control y procesos a través de un sistema organizado. Se evitará una creciente carga de las enfermedades transmitidas por los alimentos y aparición de nuevos peligros de origen alimentario, el control adecuado de calidad de los alimentos depende del cumplimiento de los procesos específicos.

Las pérdidas del producto ocurre cuando el sistema de control no es el adecuado, la estandarización del producto debe ser la correcta para evitar pérdida de materia prima. Todo producto que no cumpla las características mínimas para decir que es correcto, será eliminado, sin poderse corregir los posibles defectos de fabricación que podrían evitar esos costos añadidos y desperdicios de material. Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y generalmente se denominan requisitos del cliente.

Por esta razón proponemos un mejoramiento en la calidad del producto para que exista una mejor circulación en el área de alimentos y bebidas del hotel Zeus mediante la elaboración del manual el cual ayuda a mejorar el control en Base a La Norma ISO 9001.

6.1.2. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar herramientas y técnicas necesarias para el control de calidad en base a las Normas ISO 9001:2000 con el fin de mejorar el área de Alimentos y Bebidas.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar procesos de calidad para el área de Recepción, Almacén y Producción de alimentos.
- Establecer procesos para el servicio y atención al cliente en el restaurante del hotel Zeus, con el fin de que el personal pueda desempeñarse de mejor manera.
- Aportar con información importante y necesaria para que el personal conozca sobre la gestión de calidad en base de las Normas ISO 9001:2000.

6.1.3. ALCANCE

Este manual está dirigido específicamente a los trabajadores del Área de Alimentos y Bebidas del Hotel Zeus, el contenido y aplicación del mismo se basa de acuerdo al funcionamiento y necesidad del establecimiento.

6.1.4. PARTICIPANTES

- Gerente del Área de Alimentos y Bebidas
- Encargado de Compras y Recepción
- Encargado de Bodega
- Chef Ejecutivo
- Cocineros
- Capitán de Servicio
- Meseros

I. INTRODUCCIÓN

ISO 9001 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría. El ISO 9001 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

Se realiza un manual para el Área de Alimentos y Bebidas del Hotel Zeus en base a las normas ISO 9001: 2000 en el que se establece procedimientos para controlar la calidad en los productos al momento de recibir hasta llegar a la boca del consumidor. El presente manual tiene la finalidad de aportar información que ayudara al mejoramiento del área de alimentos y bebidas, el mismo que está dirigido al personal operativo y administrativo que presta sus servicios actualmente en el Hotel Zeus. Dicho manual contiene temas de calidad de las Normas ISO 9001, los estándares y procedimientos ayuda a efectuar el control de calidad de alimentos de manera eficaz y efectiva. La información proporcionada en este manual, a su vez, permitirá capacitar a futuros trabajadores que se desempeñen en dicha área.

II. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calibración.- Conjunto de operaciones que establecen, en condiciones especificadas, la relación entre los valores de una magnitud indicados por un instrumento de medida o un sistema de medida.

Cliente.- es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo.

Cláusula.- Cada una de las disposiciones o condiciones de un contrato, ley, tratado, etc.

Confiabilidad.- Es la probabilidad en que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

Desperdicio.- Residuo, desecho de algo, basura, restos que no se pueden aprovechar.

Estandarización.- Es un proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida.

Eficacia.- Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia.- Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

Evaluación.- Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos.

Gestión.- Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

Inspección.- Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.

Proveedor.- Es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad.

Proceso.- es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

Satisfacción.- es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, satisfacer exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

Servicio.- La palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir.

Técnica.- La técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado.

Trazabilidad.- El conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros.

III.- PROCESOS

3.1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1.1. Comité de Calidad

Son los miembros internos de la organización que se encargaran de verificar, planificar, mantener, capacitar y auditar el SGC basándose a las políticas y objetivos de calidad establecidas en la organización y parámetros establecidos en las documentaciones de calidad, que han sido desarrollados bajo los requisitos de la Normas 9001.

3.1.2. Conformación

El Comité estará encabezado por el representante de la alta dirección el mismo que es designado por el Gerente administrativo , este conformara los miembros para su equipo de trabajo por lo cual designara varios asesores de calidad quienes ejercerán las funciones de auditores internos, los mismos que planificarán y organizaran al personal. Además serán los encargados directos de realizar las auditorías internas de acuerdo a lo establecido en el plan de calidad.

Sin embargo el representante de la alta dirección quien con dependencia de otras responsabilidades debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC (sistema de gestión de la calidad) y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Sin embargo es indispensable que el representante de la alta dirección antes de nombrar a los asesores que conformarán el comité de calidad deberán cumplir con los requisitos: un amplio conocimiento de los diferentes departamentos que componen el área de alimentos y bebidas.

3.1.3.Funciones

El representante de la gerencia y los representantes de calidad una vez posesionados como tales deberán designar a un responsable para cada área que pasara a ser parte de equipo de apoyo del Comité de Calidad. El responsable deberá establecer, documentar las diferentes actividades que se realizan en sus respectivas áreas, teniendo constante orientación por parte de los asesores.

3.2.SISTEMA DOCUMENTAL DE LA CALIDAD APLICADO A LA NORMA ISO 9001:2000

La documentación para poder alcanzar los niveles de calidad buenos y estables, es necesario establecer una estructura documental donde se reflejen los métodos de trabajo de una organización.

La documentación contribuye a:

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proveer la formación apropiada
- La trazabilidad
- Proporcionar evidencias objetivas
- Evaluar la eficacia y la adecuación continua del SGC.

3.2.1 Registros de Calidad

Conjunto de acciones planificadas sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada que un producto o servicio satisfará los requerimientos dados sobre la calidad.

3.2.2. Responsabilidad y autoridad

La alta dirección deberá definir la autoridad y responsabilidad del personal que ejerce directamente en el Sistema de Gestión de Calidad a través de los mandos superiores conjuntamente con el área de Calidad.

3.3. ESTRUCTURA

3.3.1. Estructura Documental

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad es agrupada en varios niveles que incluye:

Primer Nivel: Un manual abarca varios puntos como la política, objetivos de la calidad respectivamente y una descripción simplificada del sistema de calidad. Los manuales son desarrollados, documentados y utilizados en las organizaciones.

Segundo Nivel: Los procedimientos describen lo que se está haciendo y por qué, por quien, donde y como.

Tercer Nivel: Las Instrucciones de Trabajo dirigen al personal en cada actividad y se desprenden de los procedimientos. Dichas instrucciones pueden ser requeridas para tareas, procesos u operaciones específicas.

Cuarto nivel: Formas y documentos de origen externo incorporados al sistema que pueden incluir formas específicas necesarias para preparar adecuadamente los registros, normas, códigos, instrumentos reguladores requeridos.

3.3.2. Mantenimiento y Conservación

El Manual de Calidad para que tenga validez en su control deberá presentarse con las firmas, fechas de elaboración, revisión y aprobación por parte de los miembros del comité de la calidad y el representante de la alta dirección en la portada del mismo.

El manual de calidad es la imagen de la empresa se lo debe mantener al alcance para su consulta cuando así se lo requiera.

3.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.4.1. Requisitos Generales

Para establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad del Hotel Zeus de la ciudad de Riobamba y mejorar continuamente su eficacia, la organización se basa en el cumplimiento de los requisitos establecidos, en el que se identifican:

- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de los recursos
- Realización del Producto
- Medición, análisis y mejora

MANUAL DE CALIDAD HOTEL "ZEUS" RIOBAMBA		
NORMA ISO 9001:2000	Área de Alimentos Y Bebidas	
Fecha de emisión:	Código del Documento: DC- 0045	
	Documento: Original: (x) Copia: ()	
Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma: Fecha:	Fecha: Firma:	Fecha: Firma:

Fuente: iso.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

3.4.2. Requisitos de la Documentación

3.4.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de Gestión de Calidad debe incluir.

- Declaraciones documentadas de una política y de objetivos de la calidad

- Manual de Calidad
- Procedimientos documentados requeridos en la presenta Norma
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz
- Planificación, operación y control de sus procesos
- Los respectivos registros

La estructura de la documentación tiene como finalidad soportar el Sistema de Calidad y esta debe ser elaborada por cada una de las áreas las documentaciones anteriormente expuestas cumpliendo rigurosamente los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

3.4.2.2. Control de los documentos

El Hotel Zeus controla los documentos del Sistema de Gestión de Calidad mediante lo indicado en el Procedimiento de Control de Documentos Este control contempla los siguientes elementos:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- Finalizado la elaboración de los documentos se someterán a la revisión y aprobación por parte de los Jefes departamentales / área, con el visto bueno delos representantes de la alta Gerencia
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlosnuevamente.

- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso
- Realizada las actualizaciones y revisiones de los documentos el Comité de Calidad junto con el Representante de la calidad deberá dejarlos en el respectivo lugar con el propósito de no alterar su ubicación.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

Los documentos son herramientas vitales de información para la organización por lo que se recomienda mantener su formato (tipo y número de letra). Además para facilitar su identificación se procedió a establecer código de cada uno de ellos.

- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo se controla su distribución.
- Es importante que el receptor de cada una de las áreas registre los documentos externos en el formato adecuado para evitar confusiones y pérdidas del mismo.
- La prevención del uso no intencionado de los documentos obsoletos.

El Comité de Calidad y el Representante de la Alta dirección establecerán cuales van a ser los parámetros de cada uno de los documentos con la finalidad de mantener

registros concretos y eficaces de tal manera que permita ahorrar tiempo en la elaboración.

3.4.2.3. Control de los Registros

El Hotel Zeus comprende que la documentación es un parámetro muy útil para el desarrollo de sus actividades, pero esta a su vez no es fija e inalterable, por ello, se establecerán cronogramas para una revisión anual para su evaluación y mejora o cada vez que un cambio así lo requiera, debido a que las operaciones hoteleras y turísticas se encuentran más tecnificadas con el propósito de mejorar sus estándares de servicio.

Es importante que los registros sean archivados y conservados en el área en donde se generan o utilizan.

3.5. PLANIFICACIÓN

3.5.1. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Los jefes departamentales junto con el área de calidad deberá establecer un cronograma semestral o anual según sus necesidades con el propósito de revisar la secuencia de procesos correspondientes y los relacionados con la interacción de las partes interesadas con el fin de cumplir los requisitos generales citados del Sistema de Gestión de Calidad incluyendo los objetivos del mismo. Estas planificaciones permitirán implementar, mantener y mejorar dicho sistema.

3.6. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.6.1. Responsabilidad y autoridad.

El Hotel Zeus por medio del organigrama, el Manual de Funciones y de Procedimientos definirán cada uno de los niveles de autoridad y las responsabilidades del personal para alcanzar y lograr el cumplimiento del objetivo de calidad.

Estos documentos deberán ser presentados al Gerente General para expresar su aprobación con los mismos. Además, debe asegurarse de que estos parámetros sean definidos y comunicados dentro de la organización.

3.6.2. Representante de la Dirección

El Gerente General del Hotel Zeus, deberá designar un miembro de la Dirección quien con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establezca, implemente y mantenga los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requerimientos del cliente en todos los niveles de la organización.

3.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.7.1. Revisión de Datos de Entrada

El Gerente General mediante reuniones permanentes con el Representante de la Dirección y el Comité de Calidad, revisara continuamente el SGC con la finalidad

de establecer las acciones necesarias para asegurar su adecuado funcionamiento y eficacia, así como para evaluar las oportunidades de mejora y cambios en todos los elementos del Sistema, incluyendo la política y los objetivos de calidad.

El Representante de la Dirección y el Comité de Calidad presentan información actualizada sobre:

- Resultados de Auditoria
- Retroalimentación del Cliente
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previa
- Cambios que podrían afectar al SGC
- Recomendaciones para la mejora

3.8. REVISIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

3.8.1. Revisión de la Realización del producto o servicio

La planificación de la realización del servicio o producto esta detallada en los diferentes procedimientos relacionados con los procesos de la propuesta. En cada uno de los procesos se ha asignado la responsabilidad de ejecutar lo establecido y mantener los procesos bajo control a uno o varios responsables.

El establecimiento hotelero debe asegurarse de que sus procesos sean desarrollados de la mejor manera cumpliendo sus políticas y objetivos de calidad entre otros. Para cumplir cada uno de estos procesos se recomienda:

- Ejecutar cada una de sus actividades según los procedimientos documentados establecidos.
- Asegurarse de que cada persona que intervenga en el proceso debe tener a su alcance el manual.

3.9. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

3.9.1. Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto

El Hotel Zeus, se asegura que los requisitos del cliente que se establece en los diferentes procesos que se implementó en la presente propuesta, manifiesten su grado de satisfacción.

Por lo tanto el establecimiento mediante los procedimientos Planeación y Diseño ; Higiene y Manipulación y el Procedimiento de Evaluación del Cliente debe determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y post venta.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido

Los encargados de las diferentes áreas del departamento de Alimentos y Bebidas comunicarán a cada uno de sus colaboradores sobre las actividades que deberán ejecutar para el cumplimiento de los estándares establecidos ya sean: montaje, tipo de servicio, decoración del plato, temperatura, entre otras.

- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto

El cliente al aprobar las diferentes opciones expuestas por el establecimiento hotelero para la realización del evento se procederá a establecer un contrato en el que debe constar la firma del Gerente de Alimentos de Bebidas o el Coordinador de Eventos junto con el cliente.

- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Las diferentes formas de pago, descuentos entre otros

3.9.2. Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto

El Gerente de Alimentos y Bebidas o el Coordinador de Eventos a través de los requerimientos solicitados por el cliente estipularán lo acordado en el respectivo contrato con el respaldo de sus firmas por parte del cliente.

Previo a la prestación del servicio se revisara principalmente la disponibilidad de los salones del hotel, con la finalidad de informar al cliente la ejecución del evento.

Mientras que los ambientes de Cocina, Pastelería, bar, y restaurante los encargados de la revisión serán los jefes de área respectivamente.

3.10. Diseño y Desarrollo

3.10.1. Planeación del diseño y desarrollo.

El desarrollo de un producto debe incluir la descripción completa de todos los requisitos y atributos que cumplan con los requisitos operacionales, para los diferentes alimentos que se proporcionen en el Hotel Zeus. .

Este punto de la norma se cumple a través del Procedimiento Planeación y Desarrollo, Procedimiento de Higiene y Manipulación.

3.10.2. Datos de Salida del Diseño y Desarrollo.

Las diferentes áreas de producción del área de Alimentos y Bebidas deberán proporcionar los resultados del diseño y desarrollo de tal manera que le permita la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y su aprobación antes de su liberación. Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- Cumplir con los elementos de entrada para el diseño y desarrollo
- Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.

Para que estándares de calidad no sean alterados el área de bodegas debe seguirlos parámetros establecidos en el documento de Parámetros de Aceptación

del Producto establecido en el Procedimiento de Control de Compras. Sin excluir las recetas estándar.

- Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto

El cliente es el juez de la calidad el determinará si el producto ofrecido cumple con sus expectativas, toda esta información nos proporcionara en el formato del cuadro de observación. Por lo tanto el Comité de Calidad procederá analizar y posteriormente a realizar los indicadores respectivos.

- Especificar las características del producto que son los esenciales para la seguridad y correcta elaboración.

3.11. VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO ADQUIRIDO

La organización establecerá e implementará la inspección adecuada sobre la textura, temperatura, calidad, de sus productos con el propósito de cumplir con sus normas sanitarias por lo que se estableció el documento Parámetros de Aceptación del Producto en el presente procedimiento esta permitirá verificar nuestros productos comprados de una manera eficaz y rápida.

Sin embargo el departamento de compras posee una gran responsabilidad por lo que sus procesos deben ser seguros y sólidos ya que en ellos recae la responsabilidad en la calidad del producto final El Reporte Recepción de Mercadería es un respaldo que facilitará a nuestro bodeguero aceptar o rechazar productos bajo criterios apropiados evitando cualquier malestar con nuestro proveedor.

3.12. PROVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.12.1. Control de la provisión de productos y servicios

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones deben incluir cuando sea aplicable:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.

El Hotel Zeus Riobamba tiene descrita la información de cada uno de los productos y servicios por medio de la receta estándar y las claves y consignas respectivamente.

- La disponibilidad de instrucciones de trabajo

Esta información será facilitada a cada uno de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas por medio del Manual de funciones el cual especifica los diferentes estándares y procedimientos establecidos por el Hotel Zeus Riobamba.

- El uso de equipo necesario
- La disponibilidad, uso del seguimiento y de la medición.

Para el desarrollo de estos ítems se tomó en cuenta el desarrollo de un plan de mantenimiento con la finalidad de que existan revisiones continuas para su óptimo rendimiento llevando un control adecuado. Incluso registrando sus novedades en el reporte de mantenimiento preventivo y correctivo.

- La implementación del seguimiento y de la medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Los encargados de cada uno de las áreas correspondientes deberán controlar que se cumplan los diferentes estándares de calidad establecidos en la organización, a fin de brindar calidad en los productos y servicios y sobre todo el cumplimiento de las expectativas de cada uno de los clientes.

3.12.2. Validación de los Procesos para la Provisión de Productos y Servicios

Los Jefes de cada una de las áreas del departamento de Alimentos & Bebidas del Hotel Zeus Riobamba tendrán la responsabilidad de validar cada uno de los procesos de producción y prestación del servicio con la finalidad de asegurarse del cumplimiento de cada uno de los requisitos.

La organización establecerá disposiciones para cada uno de sus procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos

Por medio de la ejecución de la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad debe establecer una fecha correspondiente para su revisión y aprobación de cada uno de los procesos previamente sugeridos en los reportes de auditoría

- La aprobación de equipos y calificación del personal
- El uso de métodos y procedimientos específicos

- La revalidación

3.12.3. Identificación y trazabilidad

Excluye de la norma debido a que los productos que se elaboran en las diferentes áreas del departamento de Alimentos & Bebidas son de consumo inmediato. Pero no incide ninguna responsabilidad siempre se lo identifica y controla según los parámetros establecidos en los estándares de calidad.

Para ser específico se ejecutará la Trazabilidad cuando se comience a elaborar productos procesados como por ejemplo mermeladas, salchichas cuya presentación se los realiza en frascos o empaque al vacío respectivamente.

Por lo tanto la trazabilidad de nuestro producto está en el código de barras que abarca toda la historia del producto desde el inicio hasta el final de su proceso.

3.12.4. Control de Dispositivo y Monitoreo

El hotel Zeus controla los dispositivos utilizados para el seguimiento y medición de los productos en el ciclo productivo, mediante el procedimiento de higiene y manipulación.

El proceso considera:

- Ajustarse o reajustarse según sea necesario

- Identificarse para poder determinar el estado de calibración
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición
- Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

3.13. MONITOREO Y MEDICIÓN

3.13.1. Auditoría Interna

Para establecer un margen adecuado de control en cada uno de los procesos del SGC se deben realizar las auditorías correspondientes por lo menos 2 veces al año o a su vez dependiendo de la importancia y el desempeño de los procesos medido a través de indicadores, estos pueden ser sometidos a auditorías más frecuentes.

En el Procedimiento para Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad. Se indican las responsabilidades y la manera de conducir las auditorías, por medio de los reportes e informe de auditorías.

El Representante de la Dirección junto con el Comité de Calidad implementará en forma oportuna las acciones correctivas, a fin de solucionar las no conformidades encontradas. Las actividades de seguimiento a las auditorías realizadas, incluyen la verificación de las acciones tomadas y los respectivos informes de resultados.

3.13.2. Monitoreo y Medición del Producto

El Hotel Zeus Riobamba realizara un seguimiento y verificación de todos los productos dirigidos al cliente a través de las Buenas Prácticas de Manufactura incluso de las HACCP.

3.13.3. Control del producto no conforme

EL Hotel Zeus Riobamba identifica y controla el producto no conforme en cada uno de los procesos que se ejecutan dentro del área de Alimentos y Bebidas, afin de prevenir la entrega de un producto o servicio defectuoso incluso carencia de expectativas hacia el cliente interno y externo.

La organización debe tratar estas anomalías mediante uno o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada
- Autoriza el uso o liberación del producto previa aceptación del representante de la Dirección.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

3.13.4. Análisis de Datos

En las diferentes actividades que se ejecutan dentro del departamento de Alimentos y Bebidas se debe recopilar, analizar y evaluar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de identificar en que parte del proceso se encuentra la debilidad para realizar las acciones de mejora correspondientes.

Sin embargo se debe analizar los indicadores y la información relacionada con la satisfacción del cliente, el cumplimiento con los requisitos del servicio, las tendencias de los procesos y servicios, y la información de los proveedores.

3.14. MEJORA

3.14.1. Mejora Continua

Estas mejoras debenser ejecutadas mediante el uso de los objetivos y la política de calidad, los resultados delas Revisiones de la Dirección, la solución a las no conformidades establecidas en las auditorías internas, el análisis de datos emitidos por cada proceso y la ejecución de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, principalmente.

3.14.2. Acción Correctiva

Este parámetro de mejora permite tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades encontradas en cada uno de los procesos de la organización con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Por lo tanto se estableció un procedimiento documentado con la finalidad de revisar, determinar y evaluar las no conformidades correspondientes para corregir e implementar las acciones necesarias.

4. ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

4.1. Compra O Recepción



Las compras de la materia prima para la elaboración de alimentos es también otro punto fundamental en la economía de un restaurante y de un hotel.

En la jefatura del departamento de compras el propósito general es determinar las inversiones futuras que mejor convengan para el pronto crecimiento de la empresa y faciliten el cumplimiento de sus objetivos. Localizar y adquirir al mejor costo, productos que la empresa no pueda producir. Realizar una amplia investigación de mercados para contactar a los mejores proveedores tanto para servicios como para la compra de productos.

Hacer las compras necesarias para cada departamento, evitando que la falta de ellos interfiera con el cumplimiento de sus objetivos.

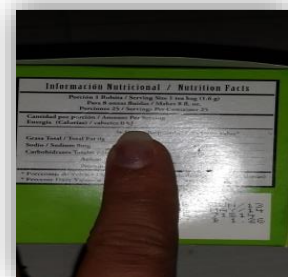
4.1.1. Principios generales de compra y recepción

- ✓ Se debe comprar sólo a proveedores que obtienen sus productos de fuentes aprobadas, una fuente de alimentos aprobada es aquella que ha sido inspeccionada y que cumple con todas la leyes locales aplicables, antes de



aceptar las entregas, tiene la responsabilidad de asegurarse de que los alimentos que se compararon provengan de proveedores que hayan sido aprobados.

- ✓ Asegúrese de que los proveedores sean acreditados, pregunte a otros establecimientos, cuál ha sido su experiencia con un proveedor en particular.
- ✓ Programe las entregas para horas de poco movimiento y asegúrese de recibir sólo un envío a la vez, haga los arreglos necesarios para que los productos se reciban cuando los empleados tengan suficiente tiempo para inspeccionarlos.
- ✓ Asegúrese de que estén disponibles suficientes empleados entrenados para recibir, inspeccionar y almacenar los alimentos oportunamente, los empleados calificados estarán autorizados para aceptar, rechazar y firmar las entregas.
- ✓ Inspeccione las entregas con cuidado, que tengan las etiquetas adecuadas, temperatura, apariencia y otros factores importantes para la seguridad.



Fuente: Peñafiel. M.

- ✓ Use termómetros correctamente calibrados para revisar la temperatura de los alimentos recibidos.



Fuente: Peñafiel. M.

- ✓ Revise si el empaque está intacto y que no haya señales de haber sido descongelado, de haber estado mojado y de infestación de plagas.
Las cajas rotas, los paquetes que gotean o las latas golpeadas pueden ser indicios de mal trato y es causa para rechazar dicho producto.
- ✓ Inspeccione las entregas inmediatamente y guarde los productos lo más rápido posible, esto aplica sobre todo a los productos refrigerados y congelados.

4.1.2. Recepción e inspección de los alimentos

Los alimentos que se reciben se deben inspeccionar con mucho cuidado, se deben revisar y anotar las temperaturas internas, también se debe revisar otras condiciones, tales como el color, la textura, el olor y el empaque. Al recibir alimentos, se debe seguir siempre los criterios de inspección.

4.1.3. Comprobación de la temperatura de varios tipos de alimentos



Carnes, aves, pescados.- introducir la varilla o sonda del termómetro directamente en la parte más gruesa del producto, normalmente en el centro.

pleto/pdf/alimentacion/Manej
08.pdf

Alimentos a granel y empacados con reducción de oxígeno.- introducir la varilla o sonda del termómetro entre dos paquetes, como alternativa es posible revisar la temperatura del producto doblando el empaque alrededor de la varilla o sonda del termómetro, debe tener cuidado de no perforar el empaque.

Otros alimentos empacados.- abra el paquete e introduzca la varilla o sonda del termómetro en el producto, el área sensible debe estar completamente sumergida en el producto. La varilla o sonda no deben tocar las paredes ni el fondo del envase.

4.1.4. CRITERIOS PARA RECIBIR O RECHAZAR LOS PRODUCTOS

1. **Carne.-** la carne se debe comprar a proveedores certificados, esto no significa que el producto no tenga microorganismos sino que el producto y la planta procesadora han cumplido con ciertos



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

estándares de higiene, es importante revisar la limpieza y temperatura del transporte.

Criterios para recibir carnes:

ACEPTAR	RECHAZAR
Temperatura: 5°C o mas	Temperatura: > 5°C
<p>Color:</p> <p>Carne de res: color rojo cereza brillante; la carne añejada podría ser más oscura; la carne empacada al vacío podría verse púrpura.</p> <p>Cordero: rojo claro.</p> <p>Cerdo: carne color rosa pálido, grasa blanca y firme.</p>	<p>Color:</p> <p>Carne de res: café (marrón) o verde.</p> <p>Cordero: café, una superficie blanquizca cubre la carne magra.</p> <p>Cerdo: color demasiado oscuro, grasa suave y rancia</p>
Textura: firme, recupera su forma cuando la tocan.	Textura: viscosa, pegajosa, o seca.
Olor: sin olor.	Olor: olor agrio.
Empaque: intacto y limpio.	Empaque: cajas rotas, envolturas sucias o empaques rasgados, el empaque al vacío tiene rotos los sellos.

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

2. Aves

Criterios para recibir aves

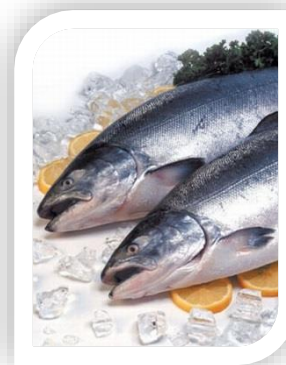
ACEPTAR	RECHAZAR
Temperatura: 5°C o menos	Temperatura: > 5°C
Color: no hay decoloración.	Color: decoloración púrpura o verde alrededor del cuello; puntas de las alas oscuras (las puntas rojas son aceptables).
Textura: firme, recupera su forma cuando la tocan.	Textura: pegajosa bajo las alas y alrededor de las coyunturas.
Olor: sin olor.	Olor: anormal, desagradable.
Empaque: El producto debe estar rodeado de hielo triturado con auto drenaje.	Empaque: envolturas sucias o empaques rasgados, el empaque al vacío tiene rotos los sellos.

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

3. Pescado

El pescado fresco es muy sensible al abuso de tiempo y temperatura y se puede deteriorar con rapidez si se maneja incorrectamente. El pescado que se servirá fresco o parcialmente cocinado debe estar congelado para eliminar los parásitos.



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

Criterios para recibir pescados

ACEPTAR	RECHAZAR
Temperatura: 5°C o menos	Temperatura: > 5°C
Color: agallas rojas brillantes; piel brillante.	Color: agallas grises y opacas; piel opaca y seca.
Textura: carne firme recupera su forma cuando la tocan.	Textura: carne blanda, le queda una marca cuando la tocan.
Olor: olor suave a mar o a algas.	Olor: fuerte olor a pescado o a amoníaco.
Ojos: brillantes, transparentes y no hundidos.	Ojos: turbios, con bordes rojos, hundidos.
Empaque: el producto debe estar rodeado de hielo triturado con auto drenaje.	Empaque: el empaque al vacío tiene rotos los sellos.

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

4. Mariscos

Entre los mariscos se incluyen los moluscos tales como las almejas, las ostras y los mejillones. Se pueden transportar vivos, congelados, en la concha o sin la concha. Los mariscos se deben comprar a los proveedores certificados.



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/ali-mentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SE P_2008.pdf

Criterios para recibir mariscos

ACEPTAR	RECHAZAR
<p>Temperatura</p> <p>Vivos: en hielo o a una temperatura del aire de 45°F (7°C), o menos.</p> <p>Sin conchas: a una temperatura interna de 45°F (7°C), o menos.</p>	<p>Temperatura</p> <p>Vivos: temperatura del aire de >45°F (7°C).</p> <p>Sin conchas: temperatura interna de >45°F (7°C).</p>
<p>Olor:olor suave a mar o a algas.</p>	<p>Olor: fuerte olor a pescado.</p>
<p>Conchas: cerradas e intactas (indican que el marisco está vivo).</p>	<p>Conchas: conchas rotas.</p>
<p>Condición: si son frescos, deben llegar vivos.</p>	<p>Condición: muertos al llegar (conchas abiertas que no se cierran al golpearlas suavemente).</p>

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

5. Crustáceos

Entre los crustáceos se incluyen camarones, cangrejos y langostas. Las langostas y los cangrejos vivos se deben recibir, obviamente, con vida. Los que presentes pocas señales de vida se deben cocinar de inmediato y los que lleguen muertos se deben desechar.



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

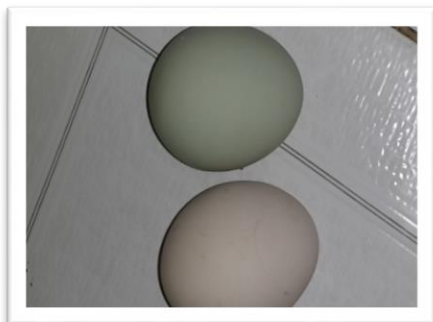
Criterios para recibir crustáceos

ACEPTAR	RECHAZAR
Temperatura Procesados: temperatura interna de 41°F (5°C), o menos.	Temperatura Procesados: temperatura interna de >41°F (5°C).
Olor: olor suave a mar o a algas.	Olor: fuerte olor a pescado.
Condición: se envían vivos (al levantar la langosta, se riza la cola, indicando que está viva); se empacan con algas y se mantienen húmedos	Condición: muertos al llegar (al tomar la langosta con la mano no se riza la cola).

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

6. Huevos



Los huevos deben comprarse a proveedores certificados. Debe elegir proveedores que puedan hacer las entregas de huevos pocos días después de la fecha de empaque. Los huevos deben ser enviados en camiones refrigerados, con capacidad de documentar

la temperatura del aire durante el transporte. Los huevos líquidos, congelados y deshidratados tienen que estar pasteurizados.

Criterios para recibir huevos

ACEPTAR	RECHAZAR
Temperatura: a una temperatura del aire de 45°F (7°C), o menos.	Temperatura: temperatura del aire >45°F (7°C)

Olor: sin olor.	Olor: a azufre u otro anormal.
Conchas: limpias e intactas.	Conchas: sucias o agrietadas.

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

7. Productos Lácteos

Compre sólo productos lácteos pasteurizados, ya que los productos sin pasteurizar son fuentes potenciales de patógenos transmitidos por alimentos,

tales como la listeria monocytogenes y la salmonella.



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SE_P_2008.pdf

Criterios para recibir productos lácteos

ACEPTAR	RECHAZAR
Temperatura: 41°F (5°C), o menos	Temperatura: >41°F (5°C).
Leche: sabor dulce.	Leche: sabor agrio, amargo o a moho.
Mantequilla: sabor dulce, color uniforme, textura firme.	Mantequilla: sabor agrio, amargo a moho, color desigual, textura blanda.
Queso: sabor y textura típicas y color uniforme.	Queso: sabor o textura anormales, color desigual, moho que no es natural.

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

8. Frutas y Verduras



Las verduras y las frutas frescas tienen diferentes requisitos de temperatura para el transporte y para el almacenamiento. Siempre se deben rechazar los productos que contengan evidencias de plagas.

Criterios para recibir frutas y verduras frescas

ACEPTAR	RECHAZAR
<p>Condiciones: varían dependiendo el producto; acepte solo los artículos que no tengan señales de deterioro.</p>	<p>Condiciones: las señales de deterioro incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infestación de insectos • Moho • Cortes • Marchitos y demasiado blando • Decoloración y apariencia poco atractiva • Olores y sabores desagradables <p>Cuando reciba frutas y verduras frescas cortadas, rechace las que hayan sobrepasado su fecha de caducidad. Las frutas y verduras magulladas representan un peligro para la seguridad de los alimentos porque las partes maltratadas son un punto potencial de entrada de patógenos.</p>

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf
 Elaborado por: María Peñafiel

9. Alimentos refrigerados listos para comer



Cada vez hay más tendencia a comprar alimentos listos para comer, como carnes pre cortadas, ensaladas que contienen alimentos potencialmente peligrosos, platillos refrigerados que solo necesitan recalentarse y frutas y vegetales recién cortadas.

Criterios para recibir alimentos refrigerados listos para comer

ACEPTAR	RECHAZAR
Temperatura: 41°F (5°C), o menos, a no ser que el fabricante especifique otra cosa.	Temperatura: >41°F (5°C), a menos que se especifique otra cosa.
Empaque: paquete intacto y en buenas condiciones.	Empaque: paquetes desgarrados o con agujeros; productos con fecha de caducidad vencida.

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf
Elaborado por: María Peñafiel

10. Alimentos procesados congelados

Criterios para recibir alimentos procesados congelados

ACEPTAR	RECHAZAR

<p>Temperatura: los alimentos congelados se deben recibir congelados; el helado se debe recibir de 6°F a 10°F (-14°C a -12°C).</p>	<p>Temperatura: los alimentos no están congelados; helado a temperaturas >6°F a 10°F (-14°C a -12°C).</p>
<p>Empaque: paquete intacto y en buenas condiciones.</p>	<p>Empaque: paquetes desgarrados o con agujeros; fluidos ó líquidos congelados en el fondo de las cajas, cristales de hielo o manchas de agua en el embalaje (evidencias de descongelación y posterior congelación).</p> <p>Producto: grandes cristales de hielo sobre el producto (evidencia de haber sido descongelado y congelado de nuevo).</p>

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

11. Alimentos en empaque con reducción de oxígeno

Algunas bacterias necesitan oxígeno para crecer, al reducir el oxígeno dentro del empaque de los alimentos, se puede prevenir este crecimiento. Usualmente este tipo de empaque se le llama ROP ó empaque con reducción de oxígeno.

Los fabricantes utilizan varios tipos métodos para lograr esto.

Entre ellos están el empaque con atmosfera modificada, el empaque al vacío.



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

Criterios para recibir alimentos en empaque con reducción de oxígeno

ACEPTAR	RECHAZAR
<p>Temperatura: Refrigerados: 41°F (5°C), o menos, a no ser que el fabricante especifique otra cosa. Congelados: se reciben congelados.</p>	<p>Temperatura: Refrigerados:>41°F (5°C), a menos que se especifique otra cosa. Congelados: el producto no está Congelado.</p>
<p>Empaque: intacto y en buenas condiciones; con fechas de caducidad vigentes. Producto: color aceptable.</p>	<p>Empaque: empaques desgarrados o que gotean; fechas de caducidad vencidas. Producto: color inaceptable, lama, burbujas y exceso de líquido.</p>

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

12. Alimentos enlatados

Los alimentos enlatados se deben revisar con cuidado para ver si hay algún daño. Observe si hay daños externos y revise al azar el contenido.



Fuente: Peñafiel. M.

Criterios para recibir alimentos enlatados

ACEPTAR	RECHAZAR
<p>Lata: la lata y el sello están en buenas condiciones.</p>	<p>Lata: externos inflados, sellos goteando o defectuosos, moho, abolladuras, sin etiquetas.</p>

Producto: color, textura y olor normales.	Producto: con espuma, lechoso, tiene color u olor anormal, manchas de moho o aspecto viscoso.
--	--

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf
 Elaborado por: María Peñafiel

13. Alimentos secos.

Los alimentos secos se deben mantener secos. La mayoría de los microorganismos necesitan humedad para crecer y multiplicarse, por eso los alimentos secos



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_S EP_2008.pdf

tienen una fecha de caducidad mucho más larga que los alimentos frescos. Con frecuencia atraen plagas, por lo tanto es necesario el manejo correcto de plagas.

Criterios para recibir alimentos secos

ACEPTAR	RECHAZAR
Empaque: paquete intacto y en buenas condiciones.	Empaque: agujeros, rasgaduras o perforaciones; humedad o manchas de agua en las cajas exteriores y en el empaque interior (indica que ha estado mojado).
Producto: color y olor normales.	Producto: color u olores normales; manchas de moho o aspecto viscoso; contiene insectos, huevos de insectos o excremento de roedores.

4.2. ÁREA DE ALMACENAMIENTO



Proceso consistente en almacenar, distribuir los productos que llegan al servicio de tal manera que se les garantice a los subsistemas de producción y/o servicios de que dichos productos les llegarán al servicio en la cantidad y calidad que requieren

Cuando los alimentos se almacenan incorrectamente y no se usan a tiempo, resultan afectadas la calidad y la seguridad. Las malas prácticas de almacenamiento pueden causar que los alimentos se deterioren rápidamente, con resultados potencialmente graves.

4.2.1. Pautas Generales Para el Almacenamiento

- ✓ **Se debe poner etiquetas a los alimentos:** Todos los alimentos listos para comer potencialmente peligrosos, preparados en el establecimiento y que se hayan mantenido más de 24 horas se deben marcar apropiadamente.

La etiqueta debe contener el nombre del alimento y la fecha antes de la cual se debe vender, ingerir o desechar. Si un artículo se preparó y se almacenó previamente y después se mezcla con otro producto para hacer un plato nuevo,



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

la etiqueta del nuevo plato debe indicar la fecha de caducidad del artículo previamente cocinado. Por ejemplo, si se cocinó carne de res molida y luego se almacenó a 41°F (5°C), o menos, y después se usa para hacer salsa con carne, esta salsa se debe marcar con la fecha en que se debe desechar la carne molida.

- ✓ **Haga la rotación de los productos para asegurarse de que se usen primero los productos más viejos:** se debe usar el método primeras



<http://www.google.com.ec/search?q=ESPECIFICACIONES+estandares+de+calidad+EN+LA+COMP>

entradas, primeras salidas para asegurarse de que los productos refrigerados, congelados y secos tengan la rotación apropiada durante el almacenamiento. Con tifica la fecha de caducidad o de expiración.

Después se almacenan los productos de manera que los más viejos se usen primero. Una manera de hacer esto es entrenar a los empleados a almacenar los productos que tienen la fecha de caducidad o expiración más cercana enfrente de los que tienen fechas posteriores.

- ✓ **Se debe establecer una programación para asegurarse de que se agoten con frecuencia el producto almacenado:** si un alimento no se ha vendido



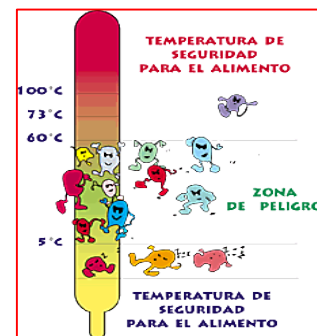
http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

o consumido antes de una fecha determinada, deséchelo, limpie el recipiente y vuelva a llenarlo con producto nuevo.

Por ejemplo, la harina almacenada en recipientes de plástico se debe usar dentro de los seis o doce meses posteriores al momento en que se puso en los recipientes. Después de este período, los recipientes se deben vaciar, la harina se debe desechar y luego se deben limpiar los recipientes.

- ✓ **Deseche los alimentos que hayan sobrepasado la fecha de caducidad del fabricante.-** todos los alimentos listos para comer potencialmente peligrosos que se prepararon en el establecimiento se pueden almacenar un máximo de siete días a 41°F (5°C), o menos y después se deben desechar.

- ✓ **Transfiera los alimentos de un recipiente a otro correctamente.-** si el alimento se saca de su empaque original, póngalo en un recipiente limpio y sanitizado y cúbralo. El nuevo recipiente debe tener una etiqueta con el nombre del alimento que contiene y su fecha de caducidad o expiración original.



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

- ✓ No use nunca envases vacíos de alimentos para guardar productos químicos, ni ponga alimentos en envases vacíos de productos químicos.
- ✓ **Mantenga los alimentos potencialmente peligrosos fuera de la zona de temperatura de peligro.-** almacene las entregas tan pronto como las hayan



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

inspeccionado. Saque sólo la cantidad que vaya a preparar. Guarde los alimentos preparados hasta que los necesite.

Enfríe y almacene correctamente los alimentos cocinados cuando ya no los necesite.

- ✓ **Revise las temperaturas de los alimentos almacenados y de las áreas de almacenamiento.-**

las temperaturas se deben revisar al inicio del turno y se debe registrar en la lista de control.



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

- ✓ **Almacene los alimentos en las áreas de almacenamiento designadas.-**

no almacene alimentos cerca de productos químicos ni de suministros de limpieza.

No almacene alimentos en baños, vestuarios, armarios, cuartos de los hornos, ni bajo escaleras o tuberías. Los alimentos se pueden contaminar con facilidad en estas zonas.



- ✓ **Mantenga las áreas de almacenamiento limpias y secas.**- se deben limpiar correctamente y con frecuencia los pisos, paredes y estantes de los refrigeradores, congeladores, almacenes de productos secos y los gabinetes calientes.

Limpie los derrames y los goteos de inmediato para evitar que contaminen los alimentos.

- ✓ Limpie los carritos y las bandejas con frecuencia.



4.2.2. ALMACENAMIENTO REFRIGERADO

El almacenamiento refrigerado típicamente se usa para mantener los alimentos potencialmente peligrosos a 41°F (5°C), o menos.

La refrigeración hace más lento el crecimiento de microorganismos y ayuda evitar que se reproduzcan hasta llegar a niveles suficientemente altos como para causar una enfermedad.

4.2.2.1. Siga estas pautas cuando almacene alimentos refrigerados.

- **Programa los refrigeradores a la temperatura correcta.**- la programación debe mantener la temperatura interna de los alimentos a 41°F (5°C), o menos. Se debe comprobar la temperatura de las unidades de refrigeración en cada turno de trabajo. Algunas unidades tienen una pantalla exterior donde se puede ver la temperatura. También debe revisar su exactitud.
- **Se debe monitorear con frecuencia la temperatura de los alimentos.**- tome al azar la temperatura interna de los alimentos almacenados usando un termómetro calibrado.

- **No llene en exceso los refrigeradores.**- almacenar demasiados productos obstruye la circulación del aire y hace que la unidad trabaje más para mantener el frío.



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

- **Use estantes abiertos.**- forrar los estantes con papel aluminio, bandeja de metal o papel regular bloquea la circulación del aire frío dentro de la unidad.



- **Nunca meta alimentos calientes a los refrigeradores.**- esto puede hacer que suba la temperatura interior lo suficiente como para poner a otros alimentos en la zona de temperatura de peligro.

➤ **Mantenga cerradas las puertas del congelador siempre que sea posible.-** al abrirlas con frecuencia entra el aire caliente, lo que puede afectar la seguridad de los alimentos y hacer que las unidades trabajen más. Considere la instalación de cortinas frías en las cámaras refrigeradoras para ayudar a mantener la temperatura.

➤ **Almacene la carne, las aves y el pescado crudos por separado de los alimentos cocinados y listos para comer, con el fin de prevenir la**



contaminación cruzada.- si no se puede almacenar por separado, almacene los alimentos cocinados o listos para comer arriba de la carne, las aves y el pescado crudos.

Fuente: Peñafiel. M.

Esto previene que los jugos de los productos crudos

goteen sobre los alimentos preparados y causen una enfermedad transmitida por alimentos.

También es recomendable que la carne, las aves y los pescados crudos se guarden en el orden siguiente, de arriba hacia abajo en los refrigeradores: pescado entero, cortes enteros de res y cerdo, carne y pescado molidos, aves enteras y molidas.

Este orden está basado en la temperatura interna mínima de cocción que se requiere para cada alimento.

- **Envuelva los alimentos correctamente.**- si deja los alimentos descubiertos, puede producirse contaminación cruzada.



http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos_NOM_I_SEP_2008.pdf

4.2.3. ALMACENAMIENTO CONGELADO

La congelación no destruye todas las bacterias, pero retarda considerablemente su crecimiento. Cuando almacene alimentos en congeladores, debe seguir estas pautas:



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf



- **Mantenga los congeladores a una temperatura que conserve congelados los alimentos.**- esta temperatura variará según el producto. Una temperatura que es buena para un producto podría afectar la calidad de otro.

Revise la temperatura del congelador con frecuencia, mínimo en cada turno de trabajo.

http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf



- **Lleve a los congeladores las entregas de alimentos congelados tan pronto como los haya inspeccionado.-** nunca mantenga alimentos congelados a temperatura ambiente.

- **Al congelar alimentos preparados en el establecimiento, ponga una etiqueta en ellos.-** identifique claramente el contenido del paquete, la fecha de entrega y la fecha de caducidad, si tiene.
- **Tenga precaución cuando coloque alimentos en los congeladores.-** los alimentos tibios pueden subir la temperatura de las unidades y descongelar parcialmente los alimentos que están allí.

Almacene los alimentos de manera que haya buena circulación del aire. Si llena demasiado los congeladores, los hará trabajar demás y será más difícil que encuentre y que roten correctamente los alimentos.



- **Descongele los congeladores regularmente.-** su operación será más eficiente si no tienen escarcha. Mientras los descongela, lleve los alimentos a otro congelador.

- **Mantenga el congelador cerrado siempre que sea posible.-** use cortinas frías para mantener la temperatura.

4.2.4. ALMACENAMIENTO SECO

Cuando coloque alimentos en almacenamiento seco, debe seguir estas pautas:

- **Mantenga los almacenes secos y frescos.-** la humedad y el calor son los mayores peligros para los alimentos secos y enlatados. Para obtener la mejor calidad y proteger la seguridad, la temperatura del almacén debe estar entre 50°F y 70°F (10°C y 21°C).



Fuente: Peñafiel. M.

Mantenga la humedad relativa entre 50 y 60 por ciento, si es posible. Utilice un higrómetro para medir la humedad.

- **Asegúrese de que los almacenes estén bien ventilados.-** esto ayuda a mantener constante la temperatura y la humedad en toda el área de almacenamiento.

Almacene los alimentos secos lejos de las paredes y separados al menos 6 pulgadas (15 centímetros) del piso.

Mantenga los alimentos secos apartados de la luz solar directa.

Mantenga limpia la zona.

4.2.5. ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS ESPECÍFICOS

Algunos alimentos requieren condiciones específicas de almacenamiento.

Requerimientos recomendados para almacenar alimentos específicos

Temperatura de almacenamiento	Otros requerimientos
<p>Carne Almacenar fresca a una temperatura interna de 41°F (5°C), o menos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Envolver la carne en material impermeable al aire y a la humedad, o ponerla en recipientes limpios y sanitizados.
<p>Aves Almacenar frescas a una temperatura interna de 41°F (5°C), o menos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guardar la aves empacadas en hielo tal como están, en recipientes con auto – drenaje. Cambiar el hielo con frecuencia, limpiar y sanitizar el recipiente regularmente.
<p>Pescado Almacenar fresco a una temperatura interna de 41°F (5°C), o menos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guardar el pescado empacado en hielo tal como está, en recipientes con auto – drenaje. Cambiar el hielo con frecuencia, limpiar y sanitizar el recipiente regularmente. • Mantener los filetes en su empaque original o bien envueltos en material a prueba de humedad. • Guardar el pescado congelado en envoltura a prueba de humedad.
<p>Huevos y productos derivados Almacenar fresco a una temperatura interna de 45°F (7°C), o menos.</p>	<p>Mantener los huevos en almacenamiento refrigerado hasta que se vayan usar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar todos los huevos dentro de cuatro o cinco semanas a partir de la fecha de empaque.

<p>Almacenar los productos de huevos líquidos según las recomendaciones del fabricante.</p> <p>Almacenar los productos de huevos en polvo en un lugar fresco y seco.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los productos de huevos en polvo deben almacenarse a 41°F (5°C), o menos, después de que se reconstituyen (se mezclan con agua).
<p>Mariscos</p> <p>Almacenar vivos a una temperatura del aire de 45°F (7°C), o menos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Almacene los mariscos en su contenedor original.
<p>Productos lácteos</p> <p>Almacenar frescos a 41°F (5°C), o menos.</p>	<p>Usar el método de rotación de inventario primeras entradas, primeras salidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desechar los productos si han sobrepasado sus fechas de caducidad.
<p>Helado y yogurt congelado</p> <p>Almacenar congelados de 6°F a 10°F (-14°C a -12°C).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las fluctuaciones en la temperatura afectarán la calidad.
<p>Verduras frescas</p> <p>Las temperaturas de almacenamiento varían dependiendo del producto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los productos vegetales enteros y crudos, y los productos vegetales crudos cortados, que se recibieron empacados en hielo se pueden almacenar así. Los contenedores deben tener auto-drenaje y el hielo se debe cambiar con frecuencia.

	<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de las verduras frescas no deben lavarse antes de almacenarlas.
<p>Alimentos empacadas con reducción de oxígeno</p> <p>Almacenar a las temperaturas recomendadas por el fabricante, o a 41°F (5°C), o menos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deseche el producto si ha sobrepasado su fecha de caducidad. • Desechar el producto si el empaque está rasgado o viscoso, si contiene una cantidad excesiva de líquido o si el producto forma burbujas, lo cual indica el posible crecimiento del Clostridium Botulinum.
<p>Productos tratados con temperaturas ultra altas (UHT)</p> <p>Empacados asépticamente Almacenar a temperatura ambiente.</p> <p>No empacados asépticamente Almacenar a 41°F (5°C), o menos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Después de abrirlos, almacenar los productos a 41°F (5°C), o menos.
<p>Alimentos enlatados y secos</p> <p>Almacenar de 50°F a 70°F (10°C a 21°C).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener secos los almacenes. • Si los alimentos secos se sacan de su empaque original, guardarlos en recipientes impermeables al aire claramente marcados. • Comprobar que los empaques no tengan daños causados por roedores o insectos. • Desechar las latas dañadas.

Fuente: http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Elaborado por: María Peñafiel

4.3. **PRODUCCIÓN**



Alimento es aquello que los seres vivos comen y beben para su subsistencia. El término procede del latín *alimentum* y permite nombrar a cada una de las sustancias sólidas o líquidas que nutren a los seres humanos, las plantas o los animales.

uploads/descargas/docum
ion/ISO9001.pdf

Después de recibir los alimentos y almacenarlos de manera segura, es esencial que se preparen, cocinen, enfríen y recalienten con el mismo cuidado. En estos puntos del camino de los alimentos es mayor el peligro de contaminación cruzada y de abuso de tiempo y temperatura.

4.3.1. **DESCONGELAR CORRECTAMENTE LOS ALIMENTOS**

La congelación no destruye a los microorganismos. Cuando se descongela un alimento congelado y se expone a la zona de temperatura de peligro, los microorganismos asociados a los alimentos presentes comenzarán a crecer.



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormaInternacionalISO9001.pdf>

Para prevenir este crecimiento, los alimentos nunca se deben descongelar a temperatura ambiente. Hay solo cuatro métodos aceptables para descongelar alimentos potencialmente peligrosos.

4.3.2. MÉTODOS ACEPTABLES PARA DESCONGELAR ALIMENTOS

- En un refrigerador, a 41°F (5°C), o menos.
- Sumergidos bajo un chorro de agua potable, a una temperatura de 70°F (21°C), o menos.



Fuente: Peñafiel. M.

El flujo de agua debe ser suficientemente fuerte para arrastrar al desagüe las partículas sueltas de alimento.

- En un horno de microondas, si se va a cocinar el alimento inmediatamente después de descongelado.
- Como parte del proceso de cocción, el producto debe alcanzar la temperatura interna mínima requerida para la cocción.

4.3.3. PREPARAR ALIMENTOS ESPECÍFICOS

Si práctica el control del tiempo y de la temperatura y toma medidas para prevenir la contaminación cruzada, podrá evitar casi todos los casos de



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternationalISO9001.pdf>

enfermedades transmitidas por alimentos. No obstante, algunos alimentos y tipos de preparación exigen atención especial.

1. Carne, pescado y aves



- ✓ Utilice áreas de trabajo, tablas de cortar, cuchillos y utensilios limpios.
- ✓ Lávese las manos correctamente, si usa guantes, debe lavarse las manos y cambiar de guantes antes de empezar una nueva tarea.

Peñafiel. M.

- ✓ Saque del almacenaje refrigerado sólo la cantidad de productos que puede preparar de una vez.
- ✓ Refrigere de nuevo la carne cruda preparada, o cocínela lo más pronto posible.

4.3.4. GUÁRDELAS APROPIADAMENTE PARA PREVENIR LA CONTAMINACIÓN CRUZADA.



1. **Ensaladas que contienen alimentos potencialmente peligrosos.**- Las ensaladas de pollo, atún, huevo, pasta y papas han estado relacionadas a brotes de enfermedades transmitidas por alimentos.

M.

Como típicamente estas ensaladas no se cocinan después de prepararlas, no existe la posibilidad de eliminar los microorganismos introducidos durante la preparación. Por lo tanto, hay que tener cuidado al preparar estas ensaladas.

Siga estas pautas de preparación:



- Asegúrese de que los alimentos potencialmente peligrosos que se usarán para hacer ensaladas se hayan manejado con seguridad. Sólo se deben usar los ingredientes como pasta, pollo y papas, que se hayan cocinado, mantenido y enfriado correctamente.

También debe asegurarse de que no se hayan almacenado demasiado tiempo. Después de siete días, deseche los alimentos que se hayan mantenido a 41°F (5°C), o menos. Deséchelos después de cuatro días si se han mantenido a 45°F (7°C).

➤ Deje los alimentos en el refrigerador hasta que todos los alimentos estén listos para mezclarlos.

➤ Considere la posibilidad de enfriar todos los ingredientes y utensilios antes de preparar la



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormaInternacionalISO9001.pdf>

ensalada. Por ejemplo, antes de hacer ensalada de atún podría enfriar el atún, la mayonesa y los recipientes para mezclarlos.

➤ Prepare los alimentos en porciones pequeñas, para que no permanezcan grandes cantidades de comida a temperatura ambiente durante mucho tiempo.

2. Huevos y mezclas de huevos.- Los huevos que no recibieron tratamiento se consideran alimentos potencialmente peligrosos porque en ellos se pueden reproducir rápidamente los microorganismos.



Fuente: Peñafiel. M.

Cuando prepare huevos y mezclas con huevo, siga estas pautas:



- Manipule con especial cuidado los huevos combinados (si se permite usarlos). Huevos combinados son los huevos que se sacan el cascarón y se combinan en un recipiente común.

Hay que tener precaución porque las bacterias de un huevo pueden pasar a los otros. Los huevos combinados deben ser cocinados poco después de mezclarlos, o almacenarlos a 41°F (5°C), o menos. Los recipientes que se usaron para poner los huevos combinados deben lavarse antes de utilizarlos para otro lote.

- Considere la posibilidad de usar huevos en cascarón pasteurizado o productos de huevo para preparar platillos de huevos que requieren poca o ninguna cocción.



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf>

3. Frutas y verduras

Cuando prepare frutas y verduras, siga estas pautas:



- ✓ Asegúrese de que las frutas y los vegetales no tengan contacto con superficies expuestas a carne y aves crudas. Prepare las frutas y verduras alejadas de la carne, las aves y los huevos crudos y de los alimentos cocinados y listos para comer.

Limpie el espacio de trabajo y todos los utensilios que va a usar en la preparación.

- ✓ Lave muy bien las frutas y las verduras bajo un chorro de agua, para quitar la suciedad y otros contaminantes, para proceder a cortarlas, cocinarlas o combinarlas con otros ingredientes.



Fuente:Peñañiel. M.

El agua debe estar un poco más caliente que la temperatura del producto. Preste atención especial a los vegetales con hojas grandes, como las lechugas y las espinacas. Quite las hojas exteriores, separe completamente las hojas de lechuga y espinaca y enjuáguelas con cuidado. Asegúrese de limpiar y sanitizar las superficies que se usaron para preparar los productos antes de lavarlos.

- ✓ Al remojar o almacenar frutas y verduras en agua estancada o en agua helada, no mezcle diferentes productos ni diferentes tandas del mismo producto. Los patógenos de vegetales contaminados podrían a su vez contaminar el agua y el hielo y pasar a otros productos.



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

- ✓ Refrigere y exhiba los alimentos potencialmente peligrosos a 41°F (5°C), o menos, por ejemplo, melones cortados.

- ✓ No agregue sulfitos (conservantes que mantienen la frescura) a los alimentos.

4.3.5. CÓMO COCINAR LOS ALIMENTOS



La única manera de reducir los microorganismos de los alimentos hasta niveles seguros es cocinarlos a la temperatura interna mínima requerida.

Esta temperatura varía de un producto a otro. Se han desarrollado estándares mínimos para la mayoría de los alimentos.

Estas temperaturas se deben alcanzar y mantener durante un tiempo específico. Para medir estas temperaturas se debe usar un termómetro con una sonda del tamaño correcto. La temperatura se debe revisar en la parte más gruesa del alimento y se deben tomar al menos dos lecturas en lugares diferentes.

Aunque la cocción puede reducir la cantidad de microorganismos hasta niveles seguros, no destruye las esporas ni las toxinas que producen estos microorganismos. Por esta razón es indispensable manejar con seguridad los alimentos antes de cocinarlos.



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Es importante recordar que los alimentos potencialmente peligrosos (como carne, huevos y mariscos) deben cocinarse a las temperaturas internas mínimas, a menos que los clientes lo pidan de otra manera. Los alimentos potencialmente peligrosos que no fueron cocinados a estas temperaturas (como huevos pocos cocinados,

ostras crudas y hamburguesas poco cocinadas) generalmente no representan peligro de que un cliente saludable contraiga una enfermedad transmitida por alimentos.



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Sin embargo, si un cliente pertenece a la población de alto riesgo, consumir alimentos potencialmente peligrosos crudos o poco cocinados podría aumentar en gran medida el riesgo de contraer una enfermedad transmitida por alimentos.

4.3.6. CÓMO ENFRIAR LOS ALIMENTOS



Cuando los alimentos cocinados no se van a servir inmediatamente, es esencial exhibirlos correctamente o enfriarlos tan rápidamente como se pueda.

us.es/uploads/descargas/do
maInternacionalISO9001.pdf

Los alimentos potencialmente peligrosos se deben enfriar de:

- ❖ 135°F a 70°F (57°C a 21°C) en menos de 2 horas y después de
- ❖ 70°F a 41°F (21°C a 5°C) o menos en las cuatro horas siguientes.

Recuerde que este proceso tiene dos etapas (dos horas más cuatro horas). Los microorganismos crecen en la zona de temperatura de peligro. Sin embargo crecen mucho más rápido a temperaturas entre 125°F y 70°F (52°C y 21°C). Los alimentos deben pasar por este intervalo de temperatura rápidamente para reducir al mínimo el crecimiento.



Fuente: Peñafiel. M.

Como los alimentos se enfrían a 70°F (21°C) en menos de dos horas, pasan por la parte más peligrosa de la zona de temperatura de peligro con rapidez y seguridad. Si los alimentos no alcanzan los 70°F (21°C) en menos de dos horas, se deben desechar o se deben recalentar y después volver a enfriar.

4.3.6.1. MÉTODOS PARA ENFRIAR LOS ALIMENTOS

Varios factores afectan la rapidez del enfriamiento de los alimentos, por ejemplo:

- ✓ **El espesor o densidad de los alimentos que se enfrían.-** cuanto más denso sea un alimento, más lentamente se enfriará.
- ✓ **El recipiente en el que se almacena el alimento.-** el acero inoxidable transfiere el calor de los alimentos más rápidamente que el plástico. Los recipientes poco profundos permiten que el calor del alimento se disperse más rápidamente que los recipientes hondos.



Fuente: Peñafiel. M.

Nunca ponga grandes cantidades de alimentos calientes en el refrigerador para que se enfríen. Los refrigeradores están hechos para mantener fríos los alimentos fríos.

Además, al colocar alimentos calientes en un refrigerador o congelador para enfriarlos, es posible que no pasen por la zona de temperatura de peligro con suficiente rapidez.

Antes de enfriar los alimentos, debe empezar por reducir su tamaño. Esto hará que



se enfríen más rápido. Corte los alimentos grandes en piezas más pequeñas, o divida la porción de alimento en recipientes más pequeños o en bandejas poco profundas.

Fuente: Peñafiel. M.

4.3.7. ALMACENAR ALIMENTOS FRÍOS COCINADOS

Cuando los alimentos se hayan enfriado hasta 70°F (21°C), por lo menos, se pueden almacenar en los estantes superiores de los refrigeradores. Los recipientes de alimentos se deben tapar y después deben colocarse de modo que el aire pueda circular a su alrededor. Se debe supervisar la temperatura de los alimentos, para verificar que se enfríen a 41°F (5°C), o menos, en cuatro horas. Al almacenar alimentos siga el método primeras entradas, primeras salidas.

4.3.8. MANIPULADOR

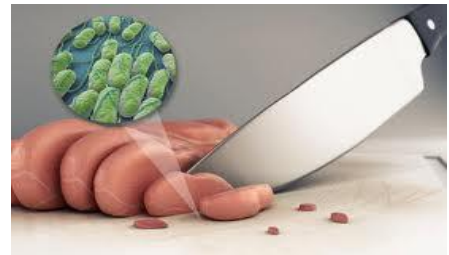
La higiene y calidad de los alimentos depende en gran parte de las personas que manipulan los alimentos durante el camino de los mismos, por esta razón los manipuladores tienen un rol fundamental en la prevención de la contaminación.



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf>

La buena higiene personal es una medida protectora esencial contra las enfermedades transmitidas por alimentos.

En general la producción de alimentos libres de contaminantes no sólo depende del lugar de su producción sino también de los procesos de elaboración y de las personas que toman contacto con ellos.



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf>

La contaminación de los alimentos puede producirse en cualquier momento desde su cosecha, pasando por la elaboración a nivel industrial, hasta cuando se preparan los alimentos para servir a los clientes.



Se debe reducir al mínimo el peligro de enfermedades transmitidas por alimentos, estableciendo un programa de higiene personal que explique normas específicas de higiene.

También se debe dar entrenamiento a los empleados sobre estas normas y hacerles cumplir.

Cuando los empleados tengan los conocimientos, las destrezas y las actitudes correctas respecto a la higiene personal, el establecimiento estará a un paso más cerca de proteger la seguridad de los alimentos.

4.3.8.1. Cómo pueden ser contaminados los alimentos por los empleados

Los empleados que manipulan alimentos pueden causar enfermedades cuando transmiten microorganismos a los alimentos que tocan. Muchas veces estos microorganismos vienen de los mismos empleados y pueden contaminarlos cuando:



- Tienen una enfermedad transmitida por alimentos.
- Muestran síntomas de alguna enfermedad gastrointestinal.
- Tienen lesiones (heridas o cortadas)

infectadas.

- Tocaban algo que podrían contaminarles las manos.
- Viven con una persona que está enferma o están expuestas a esa persona.

Incluso una persona aparentemente saludable puede portar patógenos transmitidos por alimentos. En el caso de alguna enfermedad, como la hepatitis A, una persona pasa por la etapa más contagiosa de la enfermedad durante varias semanas antes de que aparezcan los síntomas. En el caso de otras enfermedades, los patógenos pueden permanecer en el sistema de una persona durante meses después de que hayan desaparecido todos los síntomas de infección.



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf>

Del 50% de los adultos sanos portan la bacteria en la nariz y el 20 al 35% portan en la piel. Si estos microorganismos llegan a contaminar los alimentos, las consecuencias serían graves. Para prevenir esto, los empleados que tocan alimentos deben prestar mucha atención a lo que hacen con las manos y mantener una buena higiene personal.

Las acciones antihigiénicas que deben evitar incluyen:

- Rascarse la cabeza.
- Pasarse los dedos por el cabello.
- Frotarse o tocarse la nariz.
- Frotarse una oreja.

- Tocarse un grano o una llaga abierta.³³
- Usar un uniforme sucio.
- Toser o estornudar en la mano.
- Escupir en el establecimiento.



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf>

La buena higiene personal es esencial para prevenir las enfermedades transmitidas por alimentos e incluye:

a. Mantener la limpieza personal.

5. Bañarse con la frecuencia apropiada.
6. Lavarse el cabello.
7. Excelente higiene oral.

b. Usar la vestimenta de trabajo apropiada.

1. Gorra o protectores limpios para el cabello.
2. Ropa limpia.
3. Zapatos apropiados.
4. Quitarse las joyas de manos y brazos.



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf>

c. Seguir prácticas higiénicas de las manos.

- Lavarse las manos.

- Mantener la higiene de las manos.
- Uso correcto de los guates.

4.3.8.2. LAVARSE LAS MANOS

Lavarse las manos es la parte más importante de la higiene personal. Aunque pueda parecer fundamental, muchos empleados que manipulan alimentos no lo hacen correctamente o con la frecuencia necesaria.



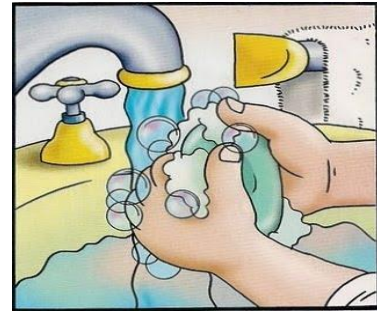
Fuente: Peñafiel. M.

Es responsabilidad del Gerente de Alimentos y Bebidas entrenar y supervisar a los empleados. Los empleados que manipulan alimentos deberán aplicarse antisépticos líquidos o en gel en las manos para reducir la cantidad de microorganismos sobre la piel y sólo se 34deberán usar después de lavarse las manos correctamente, no en lugar de lavárselas.

Después de aplicarse el antiséptico, los empleados no deben tocar alimentos ni equipo hasta que se seque esta sustancia.

Los empleados que manipulan alimentos deben lavarse las manos antes de empezar a trabajar y después de las siguientes actividades:

- Ir al baño.
- Tocar carne, aves y pescado crudos (antes y después).
- Tocarse el cabello, la cara o el cuerpo.
- Estornudar, toser o usar un pañuelo de papel.
- Fumar, comer, beber o masticar chicle o tabaco.
- Manejar productos químicos que puedan afectar la seguridad de los alimentos.
- Sacar la basura.
- Manejar dinero.
- Limpiar mesas o acarrear platos sucios.
- Tocar la ropa o el delantal.
- Tocar cualquier otra cosa que pueda contaminar las manos, como equipo no sanitizado, superficies de trabajo o trapos de limpieza.



<http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf>



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

4.3.8.3. UN CORRECTO LAVADO DE MANOS DEBE INCLUIR ESTAS



ETAPAS:

- ✓ Remangar el uniforme hasta el codo
- ✓ Enjuagar las manos y el antebrazo hasta el codo

- ✓ Frotar las manos con el jabón hasta que se forme espuma y extenderla de las manos hacia los codos.
- ✓ Cepillar cuidadosamente manos y uñas. El cepillo deberá permanecer en una solución desinfectante (cloro o yodo por ejemplo) mientras no se use.
- ✓ Se renovará al menos dos veces por turno.
- ✓ A falta de cepillo, el lavado con agua y jabón se hará al menos por 20 segundos, restregando fuerte manos y uñas.
- ✓ Enjuagar bien al chorro de agua desde las manos hacia los codos
- ✓ Lo ideal es poder secar las manos con toalla de papel.
- ✓ Los secadores de aire demoran en secar las manos, requieren más de un ciclo para lograrlo y casi siempre el manipulador termina de secarlas con la ropa.
- ✓ En los casos en que no se dispone de toallas de papel, se debe contar con una toalla que permanezca siempre limpia y sea renovada cuando esté muy mojada o su estado de limpieza no sea óptimo.
- ✓ Desinfectar las manos en una solución apropiada de ser necesario. Puede también utilizarse alcohol con este propósito

4.3.8.4. Cómo mantener la higiene de las manos

Las manos y uñas son altamente portadoras de microorganismos, por lo que se recomienda un buen aseo y desinfección. Además de lavarse las manos

correctamente, se necesitan otros cuidados para que no transfieran microorganismos a los alimentos.

Para mantener la seguridad de los alimentos, siga estas pautas:

- **Mantener limpias y cortas las uñas.-** es difícil mantener limpias las uñas largas.

- **No se debe usar uñas postizas ni acrílicas.-** al manipular alimentos puede ser difícil mantenerlas limpias y pueden caer en comida.



la

Fuente: Peñafiel. M.

- **No se debe usar esmalte para las uñas.-** podría cubrir la suciedad que hay debajo de las uñas y el esmalte puede caer en la comida.



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

- **Cubra todas las cortadas y heridas de las manos con curitas limpias.-** si la mano tiene una curita, se deben usar guates o dediles (cubiertas protectoras) limpios en todo momento para proteger las curitas y para impedir que caigan en la comida.

En caso de que un empleado tenga una herida infectada, se le debe cambiar a una posición en que no tenga contacto con alimentos, hasta que se sane

la herida. En la nueva posición no debe tocar alimentos ni superficies que tengan contacto con alimentos.

4.3.8.5. Uso de guantes

Los guantes pueden ayudar a la seguridad de los alimentos ya que crean una barrera entre las manos y los alimentos. Al comprar guantes para manipular los alimentos, se debe considerar lo siguiente:

- **Comprar guantes desechables.-** los guantes usados para manipular alimentos son para un solo uso. Nunca deben lavarse y usarse de nuevo.



Fuente: Peñafiel. M.

- **Comprar guantes para diferentes tareas.-** por ejemplo se deben usar guantes largos para mezclar ensaladas con las manos. También se pueden usar guantes para ayudar a prevenir la contaminación cruzada.



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

- **Tener disponibles guantes de varios tamaños.-** los guantes demasiado grandes se saldrán de las manos y si son demasiado pequeños se rasgarán o romperán con facilidad. Considerar alternativas diferentes al látex para empleados que sean sensibles a este material.

- **Concentrarse en la seguridad, durabilidad y limpieza.**- se debe asegurar de comprar guantes especialmente diseñados para tocar alimentos.



Nunca se deben usar los guantes como sustituto del lavado de las manos. Las manos deben lavarse antes de ponerse los guantes y cuando se vayan a cambiar estos, para ponerse un par limpio.

Para quitarse los guantes, los debe tomar del extremo de la muñeca y estirarlos hacia los dedos, de manera que lo de adentro quede afuera, evitando tocar la palma de la mano y los dedos.

- **Los empleados que manipulan alimentos deben cambiarse los guantes:**

1. Tan pronto se ensucien o rasguen.
2. Antes de comenzar una tarea diferente.
3. Al menos cada cuatro horas durante el uso continuo y con más frecuencia cuando sea necesario.
4. Después de tocar carne cruda y antes de tocar alimentos cocinados o listos para comer.

4.3.8.6. Mantener la limpieza personal



Además de seguir prácticas de mantenimiento de la higiene de las manos, los empleados que manipulan alimentos tienen que prestar atención a la limpieza personal. Deben bañarse o ducharse todos los días antes de ir al trabajo, deben mantener limpio el cabello, ya que el cabello grasoso y sucio puede tener patógenos.

4.3.8.6.1. Vestimenta de trabajo apropiada

La ropa de los empleados que manipulan alimentos tiene una parte importante en la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos. La ropa sucia puede albergar patógenos y dar a los clientes una impresión desfavorable de su establecimiento.



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

- Los empleados que manipulan alimentos deben:



1. Usar una gorra limpia u otro medio para proteger el cabello.- la protección del cabello lo mantendrá alejado de los alimentos e impedirá que el empleado lo toque.

2. **Usar ropa limpia todos los días.-** los empleados que manipulan los alimentos deben ponerse su ropa de trabajo en el establecimiento.
3. **Quitarse los delantales cuando salgan de las áreas de prevención de alimentos.-** por ejemplo, se deben quitar el delantal y guardarlo apropiadamente, antes de ir a sacar la basura o al baño.
4. **Quitarse las joyas de manos y brazos antes de iniciar la jornada de trabajo.-** las joyas podrían tener microorganismos y pueden incitar a los empleados a tocarlas. Las joyas también pueden representar un peligro al trabajar con el equipo. Deben quitarse los anillos, las pulseras, pendientes, collares, pearsing y los relojes.



5. **Llevar calzado apropiado.-** los empleados que manipulan alimentos deben usar zapatos limpios, con punta cerrada y con suela que no resbale.

4.3.8.7. Normas respecto a comer, beber, masticar chicle o tabaco

Las gotitas de saliva pueden contener miles de microorganismos que causan enfermedades. Durante el proceso de comer, beber, masticar chicle o fumar, se puede transferir saliva a las manos del empleado o directamente a los alimentos que está manipulando.

Los empleados que manipulan alimentos no deben:

- Fumar.
- Masticar chicle o tabaco.
- Beber o fumar.



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

Cuando:

- Preparan o sirven alimentos.
- Trabajan en áreas de preparación de alimentos.
- Trabajan en las áreas usadas para limpiar utensilios y equipos
- Están en su horario de trabajo.

4.3.9. RESTAURANTE



Un restaurante o restorán es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

[/www/manual_manipulador](http://www.manual_manipulador)

4.3.9.1. Servicio

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

4.3.9.1.1. Tipos de Servicios

Existen distintos tipos de servicios de mesa, según la forma de preparar, presentar y servir las bebidas y alimentos. De todos ellos, el más empleado a nivel mundial es el servicio a la rusa.

- **Servicio francés:** se asocia generalmente a la gastronomía francesa, aunque hoy en día es poco empleado incluso en Francia, más allá de en restaurantes clásicos de alto nivel.



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

La principal característica de este servicio es que todo su menú es elaborado en el restaurante en presencia del cliente. Los ingredientes se traen de la cocina y se le muestran al cliente para su inspección.

Posteriormente, son devueltos a la cocina, donde se preparan de una pieza.



Una vez cocinados, el maître los presenta a los comensales, que eligen de entre lo presentado la cantidad que desean comer, de manera que el maître prepara la ración delante de los clientes y la sirve en su plato, sirviendo siempre por la

izquierda.

Este tipo de servicio precisa gran habilidad del personal para ser eficaz, y aun así requiere gran cantidad de personal; los camareros deben estar familiarizados con los ingredientes del menú y los métodos de preparación.

El servicio francés es por todo ello muy caro y sólo se emplea en los restaurantes de más alto nivel.



- **Servicio a la rusa:** pese a su nombre, parece ser que se originó en Francia a principios del siglo XIX,. Al sentarse a la mesa, los comensales encuentran con un plato vacío –el plato de servicio– sobre el que se coloca una

servilleta, así como toda la cubertería necesaria, a excepción de cubiertos de postre y, en algunas ocasiones, cubiertos específicos como lo son los cuchillos de carne o pescado.

Usualmente, según se vaya acabando de comer un plato, este es retirado y sustituido por el siguiente sin esperar al resto de comensales, aunque esto se vea afectado por los tiempos del comedor y cocina; además, tradicionalmente se hace esperar para los entremeses y el plato principal.



Fuente: Peñafiel. M.

El chef y el personal de cocina se encargan del emplatado y la presentación, y en general tienen mayor protagonismo que en el servicio a la francesa. Por ello, este servicio, mucho más dinámico, es el más empleado hoy en día.

- **Servicio a la inglesa:** en este servicio, el cliente se encuentra una mesa con un plato de servicio vacío y toda la cubertería necesaria, pero a diferencia del servicio a la rusa en este caso el camarero sirve los alimentos al cliente desde una fuente o



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

bandeja. Los alimentos se sirven por la izquierda. La presentación de plato se pierde, y como el servicio es muy incómodo tanto para camarero como para comensal, el servicio a la inglesa solo es empleado en algunos banquetes.

- **Servicio americano:** así llamado al servicio sencillo asociado a los restaurantes estadounidenses, La característica que distingue este servicio americano es su rapidez, la



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipuladores.pdf

comida se prepara en la cocina y un camarero la lleva a la mesa de los comensales. Los entremeses se reducen al máximo y las reglas del servicio son muy sencillas.

Servir los alimentos por la derecha, la bebida por la derecha y retirar los platos por la izquierda.


No se requiere de mucho personal porque el servicio no es complicado; este servicio lo encontramos en cafeterías, almacenes comerciales y en la mayor parte de los restaurantes.

4.3.9.2. Cliente



El cliente es "aquel" por quién se planifican, implementan y controlan todas las actividades de las empresas u organizaciones.

4.3.9.2.1. Tipos De Clientes

CLIENTE POLÉMICO		
Rasgos Característicos	Situaciones	Que se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Provoca la discusión ✓ Pretende llevar siempre la razón ✓ Desconfía de las soluciones que se le ofrece ✓ Necesita una atención preferente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando no lo atendemos de forma atenta o comprensiva. ✓ Cuando hacemos perder su tiempo por esperas o retrasos. ✓ Si discutimos con ellos: ✓ Si perciben que estamos inseguros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escuchar sus quejas con atención y sin interrupciones. ✓ No discutir. Adoptar una actitud amable. ✓ Tratar de aclarar sus dudas. ✓ Prestarles atención y que así lo perciban.

Fuente: <http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>


Elaborado por: María Peñafiel

CLIENTE SABELOTODO		
Rasgos Característicos	Situaciones	Que se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cree que lo sabe todo. ✓ Es muy orgulloso y quiere imponerse. ✓ Actitud de superioridad. ✓ A veces se muestra agresivo. ✓ Exige mucha atención 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En situaciones críticas. ✓ Cuando hay diferentes puntos de vista. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No quitarle la razón ni discutir. ✓ Cuando se equivoca, mostrárselo con discreción.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es exigente, tiende a encontrar defectos en todo. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mostrarle la solución de forma que no se ofenda. ✓ Adoptar una actitud serena.
---	--	---

Fuente: <http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>


Elaborado por: María Peñafiel

CLIENTE MINUCIOSO		
Rasgos Característicos	Situaciones	Que se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ✓ .Sabe lo que quiere y busca ✓ Es concreto y conciso. ✓ Utiliza pocas palabras. ✓ Exige respuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando la información que recibe es escasa o deficiente. ✓ Ante problemas de falta de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demostrar seriedad e interés. ✓ Trato correcto y amable. ✓ Dar respuestas precisas. ✓ Demostrarle eficacia y seguridad.

Fuente: <http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>

Elaborado por: María Peñafiel

CLIENTE HABLADOR		
Rasgos Característicos	Situaciones	Que se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amigoso, hablador, sonriente. ✓ Seguridad aparente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando se les atiende con mucha 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser amables, pero

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Necesita que se esté pendiente de él. ✓ Puede llegar hacer pesado. 	<p>preferencia, puede hacernos perder mucho más tiempo del necesario en una visita.</p>	<p>mantener la distancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener sobre ellos la iniciativa. ✓ Dirigir nuestras preguntas. ✓ Evitar seguir todas sus bromas.
---	---	---

Fuente: <http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>


Elaborado por: María Peñafiel

CLIENTE INDECISO		
Rasgos Característicos	Situaciones	Que se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tímido e inseguro. ✓ Le cuesta decidirse. ✓ Teme plantear claramente su petición. ✓ Responde con evasivas. ✓ Intenta aplazar opiniones. ✓ Quiere reflexionar. ✓ Pide opiniones. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando no nos relacionamos de forma amistosa. ✓ Cuando se le dan muchas opciones a elegir. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Necesita más dedicación que otro cliente. ✓ Animarle a que plantee claramente. ✓ Inspirarle confianza. ✓ Aceptar sus puntos de vista. ✓ Orientarle de forma muy concreta. ✓ Ofrecerle pocas alternativas.

Fuente: <http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>

Elaborado por: María Peñafiel


CLIENTE GROSERO

Rasgos Característicos	Situaciones	Que se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permanentemente mal humor. ✓ Discute con facilidad. ✓ Dominante y agresivo. ✓ Ofensivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ante cualquier punto de vista diferente al suyo. ✓ Siempre que considere que no se le trata bien. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser cortés diga lo que diga. ✓ Eludir su grosería. ✓ Argumentar si hacer caso de sus provocaciones.

Fuente: <http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>

Elaborado por: María Peñafie

CLIENTE IMPULSIVO


Rasgos Característicos	Situaciones	Que se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambia continuamente de opción. ✓ Es impaciente ✓ No se concentra. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ante situaciones que le hacen pensar. ✓ Cuando tienen varias opciones de donde elegir. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demostrar firmeza. ✓ Argumentar de forma breve. ✓ Actuar con rapidez. 

Fuente: <http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>

Elaborado por: María Peñafiel

CLIENTE DESCONFIADO

Rasgos Característicos	Situaciones	Que se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Duda de todo y todos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando cree que se le a dado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conservar la calma.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rechaza hasta los argumentos más lógicos. ✓ Es intransigente. ✓ Trata de dominar al interlocutor. ✓ No reflexiona. ✓ Es susceptible y le pone faltas a todo. 	<p>información incompleta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando piensa que no se confía en él. ✓ Ante el incumplimiento de acuerdos. ✓ Cuando se muestra debilidad. ✓ Cuando siente que es tratado de forma injusta. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacerle preguntas. ✓ Buscar puntos comunes. ✓ No mostrarse insistente. ✓ No contradecir .
--	---	--

Fuente: <http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>

Elaborado por: María Peñafiel

4.3.9.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es el «conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.



La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe.

http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipulados/res.pdf

4.3.9.2.1. Principios de la atención al cliente

La calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.



http://www.soriano.gub.uy/www/manual_manipulados.pdf

Esto hace que cualquier empresa que posea una política de calidad de servicios que sea competitiva obtenga una clara diferenciación con respecto a lo que hacen otras empresas en el mismo mercado.

- Principios en los que descansa la calidad del servicio.



1. El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
2. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.

3. La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
4. La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.

5. Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
6. Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

- **Calidad en la atención al cliente**

- La relación con el cliente
- Comunicación con el cliente.
- Habilidades sociales en el trato con el cliente.
- Asesoramiento y atención de reclamaciones.
-



<http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290254.html>

- **Atributos esenciales para operaciones de servicios.**

1. Eficiencia, precisión.
2. Uniformidad, constancia.
3. Receptividad, accesibilidad.
4. Confiabilidad.
5. Competencia y capacidad.
6. Cortesía, cuidado, entrenamiento.
7. Seguridad.
8. Satisfacción y placer.



http://www.pmconsultores.com/calidad/iso_9001.html

- **Los siete pecados capitales del servicio.**

- Apatía
- Sacudirse al cliente
- Frialdad (indiferencia)
- Descalificar
- Actuar en forma robotizada
- Rigidez (intransigente)
- Enviar el cliente de un lado a otro.



http://www.pmconsultores.com/calidad/iso_9001.html

- Los diez mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes.

1. El cliente es la persona más importante en la empresa
2. El cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente.
Usted trabaja para sus clientes.
3. El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo.
4. El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios. Usted no le hace ningún favor sirviéndole.



5. El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él.

6. El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten.



7. El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.

http://www.pmconsultores.com/calidad/iso_9001.html

8. Su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas.

9. El cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.

10. El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios. Recuerde siempre que sin sus clientes, no tendría actividades de negocio. Usted trabaja para su clientela.

- **Las diez reglas para una excelente atención en el servicio.**



m/calidad/iso_9001.

- No haga esperar al cliente, salúdelo de inmediato.
- Dar atención total, sin distracciones o interrupciones.
- Haga que los primeros 30 segundos

cuenten.

- Sea natural, no falso o robotizado.
- Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo).
- Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede).



http://www.pmconsultores.com/calidad/iso_9001.html

- Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente.
- Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada).
- Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión).
- Manténgase en forma, cuide su persona.

4.3.9.3. Personal de Servicio



A continuación algunos estándares sobre el uso correcto del uniforme en el área de Restaurante.

Debemos mantener una presentación personal e higiene que nos permita proyectar una imagen atractiva hacia el cliente.

www.pmconsultores.com/calidad.html

Estándares de Presentación del Personal:

- **Mujer**

1. **Vestimenta**

Deberá usar obligatoriamente el uniforme definido por el hotel, para su cargo.

2. **Peinado**

Deberá llevar su pelo debidamente peinado y tomado.

El peinado deberá dejar la cara completamente despejada.

En el caso de cabello que sobrepase los hombros, deberá ser siempre tomado.



http://www.pmconsultores.com/calidad/iso_9001.html

3. **Maquillaje**

Su uso es obligatorio. Se preferirán tonos que armonicen con la piel y sombras acordes al tono de vestimenta.

4. Manos y uñas

Deberán estar siempre limpias y bien presentadas.



http://www.pmconsultores.com/calidad/iso_9001.html

5. Lentes

Anteojos de sol no es permitido durante el servicio.

- **De los varones**

1. Vestimenta

Deberá usar permanentemente el uniforme que haya sido definido para su cargo. Deberá cambiar de camisa diariamente

Deberá mantener permanentemente sus zapatos lustrados.

2. Peinado

Deberá mantener el cabello correctamente peinado y/o tomado.

El corte será de tipo “libre”



Deberá afeitarse diariamente y/o cuidar su barba recortándola periódicamente.

http://www.pmconsultores.com/calidad/iso_9001.html

3. Manos y uñas

Deberán estar siempre limpias y bien presentadas.

Uñas siempre limpias y cortas.

VII. CONCLUSIONES.

El control y el manejo del Área de Alimentos y Bebidas están a cargo de una persona, que por la falta de la función de supervisor de alimentos y bebidas no se está cumpliendo lo que establece la Norma ISO 9001 al momento de ingresar, almacenar y producir un alimento.

Es muy importante resaltar que en cada área no cuentan con implementos y equipos necesarios para realizar de manera correcta su trabajo y que además el personal no ha recibido ninguna capacitación el cual le ayude de guía para realizar de manera eficiente sus tareas.

Los empleados del hotel no tienen normas ni hábitos de higiene, la manipulación que realizan a los alimentos no es la correcta, mediante esta mala manipulación le puede causar enfermedades al cliente como también pérdida del producto.

Además no disponen de registros a través de documentos estandarizados para el cumplimiento de forma correcta del sistema de gestión de la calidad, no se realiza auditorías, ni análisis del estado del área de alimentos y bebidas debido a que no cuentan con un modelo de guía para realizarlo.

Por parte de la gerencia muestra poco interés en el aspecto de calidad de los productos y servicios que el hotel ofrece lo cual provoca inconformidades debido a que no cuentan con controles ni políticas bien establecidas del manejo y calidad de los productos.

La cocina del hotel Zeus de acuerdo a su pequeña dimensión no cuenta con espacio ni equipos necesarios para su mejor distribución de cada uno de los implementos y alimentos. De esta forma el chef y los ayudantes de cocina no realizan sus funciones; y además no se cumple con claridad las políticas que el hotel establece para cada área.

Mediante esta situación en el hotel se produce pérdida del producto e insatisfacción parcial del cliente.

VIII. RECOMENDACIONES

Una vez culminada la investigación se recomienda realizar lo siguiente para el mejoramiento y buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en el Área de Alimentos y Bebidas del hotel Zeus.

- Establecer políticas claras y precisas de control de calidad mediante el cual los trabajadores se guíen y realicen de manera correcta su trabajo.
- Realizar capacitaciones a sus empleados sobre Normas ISO 9001:2000 para mejorar la calidad.
- Analizar las áreas para controlar su correcto funcionamiento y mejorar la calidad del producto final.
- Establecer guía documentos en los cuales les ayude a realizar auditorías para controlar el cumplimiento que la norma establece.
- Realizar registros adecuados en los cuales puedan llevar un control con los proveedores y evitar pérdida de los productos que se reciben.
- Afirmarse en cada una de las oportunidades y fortalezas con la finalidad de reducirlas amenazas y debilidades que se presenten a corto, mediano o largo plazo.
- Reemplazar los equipos del proceso de producción del departamento de Alimentos Y Bebidas con la finalidad de proporcionar un producto final adecuado.
- Formar el Comité de Calidad para continuar con la planificación y la implementación del presente Sistema de Gestión de Calidad.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ANÁLISIS SENSORIAL (ALIMENTOS)

<http://www.consumer.es/seguridad>

2011-12-12

2. **ALMACÉN (CARACTERÍSTICAS)**
<http://www.slideshare.net/calidadyalimentum/almacenamiento-en-servicios-de-alimentacin>
2013- 07- 19

3. **Badui Dergal, S.** La Ciencia de los Alimentos en la práctica,
México: Pearson, 2012, p. 295p.

4. **COMPRAS (DEPARTAMENTO)**
<http://departamentodecompras00.blogspot.com>
2011-10-19

5. **CONTROL (PUNTOS CRÍTICOS)**
<http://www.forodeseguridad.com/artic/prevenc/>
2011-12-21

6. **HIGIENE (MANIPULACIÓN)**
<http://basica.sep.gob.mx/tiempocompleto/pdf/alimentacion/ManejoHigienicoAlimentos NOM I SEP 2008.pdf>
2013- 03-15

7. **ISO 9001(SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD)**
<http://mesabar-jorgeantonio.blogspot.com/2011/04/definicion-importancia-y-metodos-de.html>
2013- 05- 24
8. **MANUFACTURA (PROCESOS)**
<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>
2013- 03-11

9. **MATERIA PRIMA (INVENTARIO)**
http://educacion.uvc.cl/prontus_formacion/site/artic
2011-11-24

10. NORMAS ISO (CONTROL DE CALIDAD)

<http://es.wikibooks.org/wiki/>

2011-12-27

11. PRODUCTOS (CONCEPTO)

<http://www.gestiopolis.com/recursos/>

2011-10-20

12. RECEPCIÓN (CONCEPTO)

<http://es.scribd.com/doc/5264923/21/>

2011- 10- 24

13. RECEPCIÓN (DEPARTAMENTOS)

<http://www.mkrsystems.cl/Download/>

2011-11-7

14. RECEPCIÓN (INSPECCIÓN)

<http://www.slideshare.net/calidadyalimentum/recepcin-de-alimentos-en-servicios-de-alimentacin>

2013- 04- 6