



ESCUELA DE GASTRONOMÍA

PLAN DE MEJORAMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA APLICADO A LA
CAFETERÍA "CAFÉ EN FAMILIA"

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Licenciada de Gastronomía

Profesor Guía
Ing. Daniel Arteaga

Autora
Leticia Anabel Carua Guaigua

Año
2016

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Ing. Daniel Arteaga
Ingeniero Químico
1716191638

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Leticia Anabel Carua Guaigua

1722299524

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a Dios por la vida, a mis padres y hermanas por su apoyo incondicional; a la cafetería “Café en familia” por su total apertura para la realización del estudio de tesis y un agradecimiento especial al Ing. Daniel Arteaga y a la Msc. Jenny Osejo quienes han sido parte fundamental en el desarrollo y culminación de la presente investigación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres y hermanas quienes con su amor, consejos, enseñanzas y valores han guiado mi vida incondicionalmente para cumplir cada meta que me he propuesto.

RESUMEN

Toda empresa de alimentos y bebidas debe conocer y manejar Buenas Prácticas de Manufactura en todos sus procesos operativos, con el fin de obtener productos seguros e inocuos para el consumo humano.

El servicio al cliente es una actitud intangible, un valor agregado que el personal ofrece a su clientela buscando satisfacer los requerimientos, necesidades y expectativas de los mismos; dentro de los establecimientos gastronómicos es fundamental brindar una excelente atención a los clientes para lograr una mejor posición competitiva en el mercado.

La cafetería “Café en familia” es un negocio familiar que cuenta con ocho personas y que ofrece una variedad de desayunos para las familias ecuatorianas.

La presente investigación tiene como propósito establecer un plan de mejoramiento de Buenas Prácticas de Manufactura, orientado a mejorar la calidad del producto final, basado en productos inocuos y en el buen servicio al cliente; asimismo, diseñar herramientas que contribuyan con información técnica al personal que labora en la cafetería “Café en familia”.

Finalmente, se realizó las siguientes herramientas como propuesta para el mejoramiento: manual para implementar Buenas Prácticas de Manufactura, manual para implementar la metodología de las 5S's, flujograma de servicio al cliente y diseño de un plan de capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura, con lo cual se espera una estandarización de los procesos y actividades realizados en la cafetería y así lograr el mejoramiento de la operatividad, organización y servicio al cliente por parte del personal que labora en este establecimiento.

ABSTRACT

All food and beverage company must know and manage Good Manufacturing Practices in all its operational procedures in order to obtain safe and security products for human consumption.

Customer service is an intangible attitude that mean an added value that the staff offers customers seeking to meet the requirements, needs and expectations thereof; within dining establishments it is essential to provide excellent customer service to achieve a better competitive position in the market.

The "Café en familia" coffee shop is a family business that has eight people and offers a variety of breakfast for Ecuadorian families.

This research aims to establish a plan for improvement of Good Manufacturing Practices, aimed at improving the quality of the final product, based on friendly products and good customer service; also designing tools that help with technical information to staff working in the "Café en familia" coffee shop.

Finally, the following tools was done as a proposal for the improvement: a manual for implementing Good Manufacturing Practices, manual for implementing the 5S methodology, flow chart customer service and design of a training plan for Good Manufacturing Practices, whereby a standardization of processes and activities carried out in the coffee shop and is expected to achieve the improvement of the operation, organization and customer service by the staff working in this establishment.

ÍNDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	5
HIPÓTESIS.....	6
VARIABLES.....	6
RESULTADO.....	6
NOVEDAD.....	6
IMPACTO.....	7
Social	7
Económico.....	7
Ambiental	7
CAPÍTULO I.....	8
1.MARCO TEÓRICO	8
1.1 Fundamentos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	8
1.1.1 Definición.....	8
1.1.2 Disposiciones legales	8
1.1.3 Instalaciones	9
1.1.4 Higiene alimentaria.....	10
1.1.5 Contaminación	10
1.1.5.1 Contaminación cruzada	10
1.1.6 Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES)	10
1.1.6.1 Limpieza	11

1.1.6.2 Desinfección	11
1.1.7 Manipuladores de alimentos.....	12
1.1.7.1 Estado de salud	12
1.1.7.2 Higiene personal.....	12
1.1.7.3 Lavado de las manos.....	12
1.1.7.4 Uso de uniforme apropiado.....	13
1.1.8 Control de operaciones	14
1.1.8.1 Materia prima.....	14
1.1.8.2 Recepción y control de los alimentos.....	14
1.1.8.3 Almacenamiento de los alimentos	15
1.1.8.4 Preparación de alimentos	16
1.1.8.5 Servicio de alimentos.....	16
1.1.9 Sistemas de gestión de calidad.....	17
1.1.9.1 Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC).....	17
1.1.9.1.1 Origen del HACCP	17
1.1.9.1.2 Principios del HACCP	17
1.1.9.2 Normas ISO	18
1.2 Fundamentos de servicio al cliente	19
1.2.1 Cliente	19
1.2.2 Servicio.....	19
1.2.2.1 Servicio al cliente	19
1.2.2.2 Importancia del servicio al cliente	20
1.2.2.3 Calidad en el servicio.....	20
1.2.3 Mal servicio	20
CAPÍTULO II	21
2. Análisis situacional de la cafetería “Café en familia”	21
2.1 Logo.....	21
2.2 Misión	21
2.3 Visión.....	21
2.4 Objetivos	21

2.5 Estructura organizacional	22
2.6 Mercado actual y mercado proyectado	23
2.6.1 Mercado actual	23
2.6.2 Mercado proyectado	23
2.7 Análisis FODA	23
2.8 Ventaja competitiva	26
2.9 Blue print actual	26
2.10 Evaluación y análisis de resultados	28
2.10.1 Aplicación de encuestas	28
2.10.2 Encuesta al personal de la cafetería “Café en familia”	28
2.10.3 Encuesta a los clientes de la cafetería “Café en familia”	37
2.10.4 Situación actual de la cafetería.....	45
2.11 Blue print optimizado	46
CAPÍTULO III	48
3. Propuestas de mejoramiento	48
3.1 Manual para implementar la metodología de las 5S's	48
3.2 Manual para implementar Buenas Prácticas de Manufactura ...	49
3.3 Flujograma de servicio al cliente.....	49
3.4 Diseño de un plan de capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura	51
CAPÍTULO IV.....	52
4. Presupuesto de inversión.....	52
CAPITULO V	53
5.1 CONCLUSIONES	53
5.2 RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pasos para lavarse las manos correctamente.....	13
Figura 2. Uniforme correcto de cocina de mujer y hombre.....	14
Figura 3. Logo de la cafetería “Café en familia”.....	21
Figura 4. Organigrama de la cafetería “Café en familia”.....	22
Figura 5. Total hombres y mujeres que trabajan en la cafetería “Café en familia”	29
Figura 6. Rango de edades del personal que trabaja en la cafetería “Café en familia”	30
Figura 7. Nivel de instrucción del personal de la cafetería “Café en familia” ...	30
Figura 8. Pregunta 2: ¿Conoce usted sobre Buenas Prácticas de Manufactura?	31
Figura 9. Pregunta 3: ¿Sabe que existen enfermedades debido a la mala manipulación de alimentos?	31
Figura 10. Pregunta 4: ¿Con que frecuencia se lava las manos en la cocina?.....	32
Figura 11. Pregunta 5: ¿Utiliza uniforme adecuado para cocina?.....	32
Figura 12. Pregunta 6: ¿Conoce usted los procesos que debe utilizar para mantener la cadena de frio de los alimentos?	33
Figura 13. Pregunta 7: ¿Conoce usted los tipos de contaminación que se pueden dar dentro de una cocina?	34
Figura 14. Pregunta 8: ¿Maneja adecuadamente los tipos de temperatura de los alimentos?	34
Figura 15. Pregunta 9: ¿Cumple con las normas de seguridad industrial dentro de la cocina?.....	35
Figura 16. Pregunta 10: ¿Con que frecuencia se realiza la limpieza de los servicios higiénicos?.....	36
Figura 17. Pregunta 11: ¿Se capacita frecuentemente en temas relacionados a sus actividades laborales?	36
Figura 18. Género de los clientes encuestados.....	38
Figura 19. Rango de edades de los clientes encuestados.	38
Figura 20. Estado civil de los clientes encuestados.	39

Figura 21. Nivel de instrucción de los clientes encuestados.	39
Figura 22. Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia acude a la cafetería “Café en familia”?	40
Figura 23. Pregunta 3: ¿Señale el número de personas con las que acude a la cafetería “Café en familia”?.....	40
Figura 24. Pregunta 4: Basado en la tabla, señale los motivos por los que visita la cafetería. Siendo 1 el puntaje mínimo y 5 el más alto.	41
Figura 25. Pregunta 5: ¿Cómo calificaría la atención recibida por el personal de servicio de la cafetería?	42
Figura 26. Pregunta 6: ¿Cómo considera el ambiente que ofrece la cafetería?	42
Figura 27. Pregunta 7: ¿Cómo califica la higiene de la cafetería?	43
Figura 28. Pregunta 8: ¿Qué le parece el menú de la cafetería?	43
Figura 29. Pregunta 9: ¿Las porciones de comida servidas son las adecuadas para usted?	44
Figura 30. Pregunta 10: ¿Cuándo fue la última vez que asistió a la cafetería “Café en familia”?	44
Figura 31. Flujograma de servicio al cliente sugerido dentro de la cafetería “Café en familia”	50

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Metodología de la investigación	5
Tabla 2. Análisis FODA de la cafetería “Café en familia”	24
Tabla 3. Matriz FODA CRUZADA, estrategias basadas en el análisis de la matriz FODA de la cafetería “Café en familia”	25
Tabla 4. Blue print actual del proceso del servicio que brinda la cafetería “Café en familia” a sus clientes	27
Tabla 5. Blue print sugerido del proceso de servicio para que la cafetería “Café en familia” ofrezca a sus clientes.....	47
Tabla 6: Presupuesto de inversión	52

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿De qué manera la implementación de procesos de Buenas Prácticas de Manufactura dentro de la cafetería “Café en familia” mejoraría la percepción de calidad del cliente y la posicionaría en el mercado?

La cafetería “Café en familia”, ubicada en el sector de Amaguaña, cantón Quito de la provincia de Pichincha actualmente no cuenta con una adecuada sistematización de Buenas Prácticas de Manufactura durante la obtención, recepción y almacenamiento de alimentos, preparación y producto final.

La presente investigación tiene como finalidad establecer un sistema adecuado de Buenas Prácticas de Manufactura dentro de la cafetería “Café en familia”, a través de un plan de mejoramiento que permitirá mejorar la calidad del producto final desarrollando un crecimiento comercial basado en productos inocuos y en el buen servicio al cliente.

.

INTRODUCCIÓN

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), son una herramienta básica durante la obtención, recepción, almacenamiento, preparación y suministro final de los alimentos, con la finalidad de obtener productos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación de los alimentos.

Las cafeterías no están exentas de cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura, dada la variedad de productos y sobretodo su compromiso con la salud del consumidor, por tal motivo sus productos y servicios deben tener todos los atributos de calidad e inocuidad como cualquier establecimiento dedicado a la venta de comida.

A través de la implementación de BPM, se puede realizar un control de las enfermedades transmitidas por alimentos; la higiene personal de los operadores es un requisito elemental para salvaguardar la salud de los comensales y así prevenir la propagación de gérmenes y enfermedades.

La aplicación de BPM no solo genera ventajas en materia de salud, sino también en la reducción de costos, ya que con la implementación de estos procesos, se evitan pérdidas de alimentos por descomposición o alteración producida por distintos contaminantes, mejorando la calidad de los productos.

La atención al cliente en los establecimientos gastronómicos es fundamental para lograr una mejor posición competitiva en el mercado; los propietarios, administradores y empleados deben conocer los métodos y actividades para atender con eficacia a los clientes y lograr satisfacer sus necesidades que conjuntamente con la calidad de los alimentos, una infraestructura adecuada y una excelente higiene, el establecimiento marcará una diferencia en el mercado gastronómico.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, las enfermedades transmitidas por la mala elaboración de alimentos afectan a cualquier tipo de persona, sean niños, jóvenes, adultos o de la tercera edad, por tal motivo, las cafeterías y todos los establecimientos alimentarios tienen la obligación de tomar medidas sanitarias constantemente.

Para garantizar la seguridad de los alimentos se debe mantener una higiene personal estricta y una adecuada manipulación de los alimentos, enfocándose en aspectos determinantes para el diseño de las instalaciones y equipos, para prevenir la contaminación cruzada, ya que los alimentos pueden llegar a ser peligrosos en cualquier etapa de su elaboración; con lo que se reduce el riesgo de intoxicaciones en los comensales y las pérdidas económicas en los establecimientos alimentarios.

El objetivo de este plan de mejoramiento es contribuir con información técnica al personal que interviene en el proceso de elaboración de alimentos y además, dar recomendaciones prácticas para la implementación de un sistema de calidad e inocuidad para la obtención de alimentos saludables y seguros dentro de la cafetería "Café en familia".

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer un plan de Buenas Prácticas de Manufactura aplicado a la cafetería “Café en familia” para mejorar la calidad del producto final, desarrollando un crecimiento comercial basado en productos inocuos y en el buen servicio al cliente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fundamentar teóricamente las Buenas Prácticas de Manufactura y servicio al cliente.
2. Realizar un análisis de todos los procesos operativos para conocer la situación actual de la cafetería.
3. Diseñar herramientas que permitirán al personal de la cafetería “Café en familia” implementar las Buenas Prácticas de Manufactura y mejorar el servicio al cliente.
4. Establecer el diseño de un plan de capacitación para asegurar el cumplimiento del plan de mejoramiento de Buenas Prácticas de Manufactura dentro de la cafetería “Café en familia”.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 1. Metodología de la investigación

ETAPAS	MÉTODOS	TÉCNICAS	RESULTADOS
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y MARCO METODOLÓGICO	Analítico– Sintético	R. bibliográfica R. en internet	Bases teóricas para entender que son BPM y servicio al cliente
DIAGNÓSTICO	Recolección de la información actual de la cafetería	Observación Entrevistas Encuestas	Informe sobre la situación actual de la cafetería
DISEÑO DE MANUALES	5 S'S Analítico– Sintético	R. bibliográfica R. en internet O. directa	Manuales Flujograma
ESTABLECER EL DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN	Analítico– Sintético	R. bibliográfica R. en internet O. directa	Diseño de un plan de capacitación de BPM

Fundamentación teórica: En esta etapa se recopilara información pertinente sobre Buenas Prácticas de Manufactura, procesos de producción y atención al cliente mediante el método analítico sintético.

Diagnóstico: Mediante una investigación se realizar un análisis del proceso de elaboración de alimentos para conocer la situación actual de la cafetería.

Diseño de manuales: Se elaborara tres herramientas para implementar las Buenas Prácticas de Manufactura y servicio al cliente dentro de la cafetería “Café en familia”.

Establecer el diseño de un plan de capacitación: En esta etapa de la investigación mediante el método analítico sintético se elaborara un plan de capacitación, donde se incluya temas, materiales, metodología a utilizarse para el desarrollo de las capacitaciones a mediano plazo dentro de la cafetería “Café en familia”.

HIPÓTESIS

La implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en la cafetería “Café en familia” mejorará la percepción de la calidad por parte de los clientes con lo cual la cafetería ganara prestigio y preferencia en el mercado gastronómico.

VARIABLES

Independiente: La dinámica de procesos operativos de empresas de Alimentos y Bebidas en Ecuador.

Dependiente: Buenas Prácticas de Manufactura aplicada a la cafetería “Café en familia”.

RESULTADO

Se optimizará el tiempo de trabajo mejorando los procesos operativos dentro de la cafetería “Café en familia” para de esta manera reducir las mermas de alimentos y evitar pérdidas económicas mejorando la calidad del producto y del servicio al cliente.

NOVEDAD

Mejorar los procesos operativos en la cafetería “Café en familia” para apoyar al desarrollo positivo en su crecimiento comercial.

IMPACTO

Social

Mediante la investigación se puede decir que los puntos más importantes en el impacto social son: Hábitos de higiene, manipulación de alimentos, costumbres y nutrición, los cuales deben ser manejados con responsabilidad para evitar cualquier tipo de enfermedad y brindar un producto de calidad.

Económico

La generación de empleo, la sostenibilidad y sustentabilidad económica y los ingresos generaran un impacto económico a lo largo de la realización de la presente investigación, lo que contribuirá al desarrollo comercial de la cafetería “Café en familia”.

Ambiental

Dentro del impacto ambiental encontramos primordialmente los siguientes puntos: reciclaje, contaminación, concientización y clasificación de desechos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

1.1.1 Definición

Son un conjunto de disposiciones reglamentadas de higiene en la manipulación de alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria: obtención, recepción, almacenamiento, preparación y producto final; cuyo objetivo es obtener productos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano. (MINCETUR, 2008)

1.1.2 Disposiciones legales

Como menciona el Ministerio de Industrias y Productividad (2014), las disposiciones legales ligadas a las Buenas Prácticas de Manufactura son las siguientes:

- Ley Orgánica de Salud, publicada en el Registro Oficial Suplemento N° 423 de 22 de diciembre del 2006.
- Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados. Decreto Ejecutivo N° 3253 Registro Oficial N° 696 de 4 de Noviembre del 2002.
- Instructivo para las inspecciones con fines de Certificación de la Operación sobre la base de la utilización de Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos, Acuerdo Ministerial N° 00000091, publicado en el Registro Oficial N° 393 el 25 de febrero de 2011.
- Política de plazos de cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura para Plantas Procesadoras de Alimentos, Resolución N°12 247 publicado en el Registro Oficial N° 839 el 27 de noviembre del 2012.

- Reglamento de Registro y Control Pos registro de Alimentos, Acuerdo Ministerial N° 00002912 publicado en el Registro Oficial N° 896 el 21 de febrero del 2013.
- Reglamento de Alimentos, Decreto Ejecutivo N° 4114, publicado el Registro Oficial N° 984 del 22 de julio de 1988.

Según Decreto Ejecutivo N° 3253, los ámbitos de aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura son: instalaciones, equipos y utensilios, personal, materias e insumos, operaciones de producción, envasado, etiquetado y empaquetado, almacenamiento, distribución, transporte y comercialización, aseguramiento y control de calidad.

1.1.3 Instalaciones

Un adecuado diseño de las instalaciones de la cocina facilita actividades de limpieza y desinfección, disminuyendo así los peligros de contaminación cruzada; además, debe tener el suficiente espacio para que exista una fluidez adecuada para los procesos de elaboración, que incluye la preparación previa de los alimentos hasta el servido del producto final. Por otro lado, las instalaciones de la cocina deben estar cerca y tener fácil acceso a la bodega de alimentos y al comedor. (Bermeo y Caldas, 2014)

El material mobiliario del comedor debe ser resistente, de fácil limpieza y desinfección para mantenerlo en buen estado; así también, el mobiliario, equipo y utensilios de la cocina deben ser de un material liso, anticorrosivo, de acero inoxidable, de fácil limpieza y desinfección. (MINCETUR, 2008)

Los establecimientos de alimentos y bebidas deben contar con instalaciones sanitarias independientes para hombres y mujeres; cada servicio higiénico debe contar con un dispensador de jabón, papel higiénico, papel toalla desechable o secadores automáticos de aire y desinfectante de manos. (MINCETUR, 2008)

1.1.4 Higiene alimentaria

Según la “Guía de prácticas correctas de higiene del sector hostelería”, la higiene alimentaria es el conjunto de medidas necesarias para garantizar la seguridad y salubridad de los productos alimenticios, incluyendo la preparación, manipulación y suministros al consumidor. (Martínez, 2012)

1.1.5 Contaminación

Se da cuando un alimento contiene alguna sustancia tóxica u orgánica extraña, en su composición normal, esto se puede generar durante cualquier etapa de la cadena alimentaria. (EPMRQ, 2002)

La contaminación se divide en: física, química o biológica; cualquiera de estas genera algún tipo de enfermedad al ser humano. (Martínez, 2012)

1.1.5.1 Contaminación cruzada

Es el proceso mediante el cual se trasladan los diversos contaminantes a un alimento por diferentes vías como: equipos, utensilios, superficies y personas, provocando la obtención de productos contaminados no saludables. (MINCETUR, 2008)

1.1.6 Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES)

Son un conjunto de normas estandarizadas que describen las tareas de saneamiento, antes, durante y después de los procesos de elaboración de alimentos. El sistema POES se compone de dos procesos: limpieza y desinfección.

1.1.6.1 Limpieza

Consiste en eliminar residuos de alimentos, grasa, polvo, o cualquier agente contaminante visible en la vajilla, cristalería, cubertería, utensilios, superficies, entre otros. La limpieza se debe realizar de manera correcta para prevenir la contaminación de alimentos y por ende salvaguardar la salud del comensal. (Martínez, 2012)

1.1.6.2 Desinfección

Es una actividad vital para eliminar los microorganismos patógenos de las superficies que tiene contacto con el alimento, utilizando agentes químicos y métodos físicos, con la finalidad de obtener productos inocuos y de calidad. (Martínez, 2012)

1.1.7 Equipos y utensilios

Corresponden a los materiales que se utilizan en una cocina para la preparación de alimentos, los equipos y utensilios deben ser de acero inoxidable, un material resistente a la corrosión, que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos; además, tienen que ser de fácil limpieza y desinfección. (MINCETUR, 2008)

Es importante que las tablas de cortar sean de material sintético, no absorbente, superficie lisa, fácil de limpiar y desinfectar; es recomendable tener tablas de distintos colores para no mezclar los alimentos y así evitar una contaminación cruzada. (MINCETUR, 2008)

Los equipos y utensilios se deben lavar con agua y detergente cada vez que se los utilice para conservarlos en buen estado garantizando la asepsia de los mismos. (EPMRQ, 2002)

1.1.7 Manipuladores de alimentos

Son todas las persona que tiene contacto directo con los alimentos durante su obtención, recepción, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio. Estas personas juegan un papel fundamental en la seguridad y sanidad de los alimentos, por lo cual deben cumplir con normas de higiene personal. (Instituto Distrital de Turismo y COTELCO, 2007)

1.1.7.1 Estado de salud

Los manipuladores de alimentos deben pasar por una revisión médica para descartar algún tipo de enfermedad que pudiera afectar a sus funciones en el trabajo. Por tal motivo, si un empleado se encuentra enfermo debe avisar inmediatamente a su jefe y no podrá tener contacto o manipular ningún alimento para evitar una contaminación cruzada. (Instituto Distrital de Turismo y COTELCO, 2007)

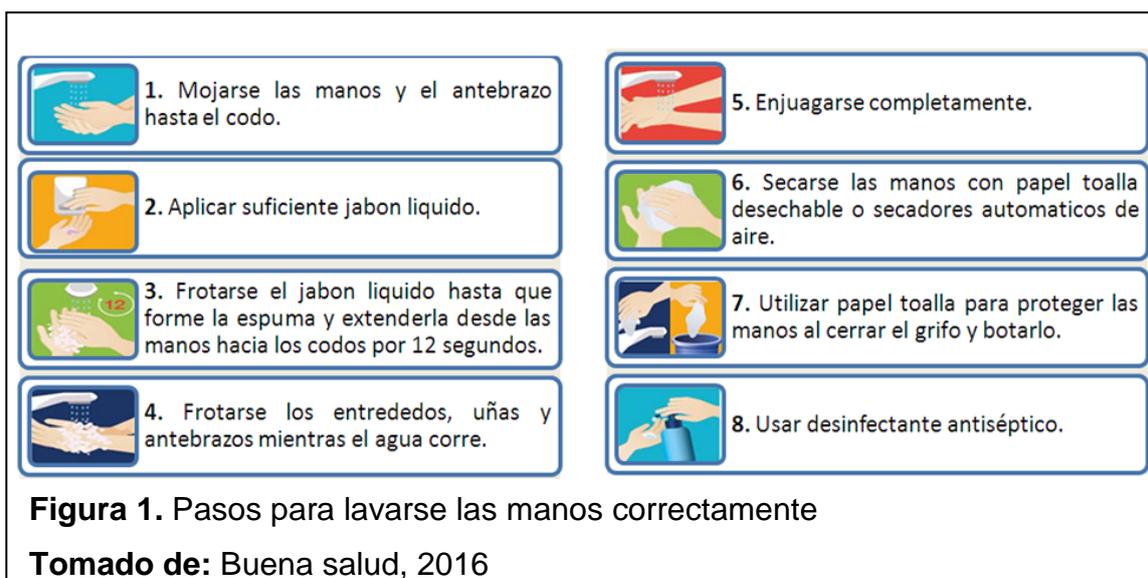
1.1.7.2 Higiene personal

Los manipuladores de alimentos deben adoptar normas de higiene personal como: limpieza del cuerpo, cabello y dientes, uso del uniforme limpio y lavado de las manos con regularidad.

1.1.7.3 Lavado de las manos

Todo el personal debe lavarse las manos con agua y jabón, antes y durante el proceso de elaboración de alimentos, después de utilizar los servicios higiénicos y cada vez que manipule cualquier objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento. (EPMRQ, 2002)

Los manipuladores de alimentos deben lavarse correctamente las manos y con regularidad, efectuando los siguientes pasos:



1.1.7.4 Uso de uniforme apropiado

Cada establecimiento cuenta con un uniforme distintivo, para los manipuladores de alimentos está conformado por un mandil blanco, un pico, una malla, una cofia, un pantalón negro y zapatos antideslizantes. (MINCETUR, 2008)

El uniforme siempre debe estar limpio e impecable, debe ser usado por el empleado cuando llega al establecimiento, no puede llevarse puesto fuera del lugar de trabajo y al final de la jornada deben depositar en el departamento de lavandería, como se muestra en la Figura 2. (MINCETUR, 2008)



Figura 2. Uniforme correcto de cocina de mujer y hombre

Tomado de: Imagui, 2012-2016

1.1.8 Control de operaciones

1.1.8.1 Materia prima

Son las sustancias naturales o artificiales, elaboradas o no, que se utilizan en la preparación de alimentos y bebidas para el consumo humano. (Instituto Distrital de Turismo y COTELCO, 2007)

1.1.8.2 Recepción y control de los alimentos

Los procesos de recepción y control de alimentos deben realizarse de manera responsable para evitar alguna contaminación, alteraciones en su composición y/o daños físicos. (EPMRQ, 2002)

Los proveedores de alimentos deben contar con certificaciones que ofrezcan insumos de calidad y que apliquen Buenas Prácticas de Manufactura. El

encargado de la recepción y control de los alimentos debe estar totalmente capacitado para asumir su trabajo sin errores; debe recibir la materia prima y verificar su estado físico, como la temperatura de los alimentos, tomando en cuenta las siguientes especificaciones: refrigerados entre 0 y 5 °C y congelados a -18 °C o menos; además, debe disponer de formularios, en los cuales se registra la procedencia, descripción, composición, características organolépticas, fecha de entrega y vencimiento del insumo. (MINCETUR, 2008)

1.1.8.3 Almacenamiento de los alimentos

La bodega donde se almacena la materia prima debe estar en condiciones adecuadas para evitar contaminaciones, descomposiciones y reducir al mínimo daños físicos; los mobiliarios deben ser de material resistente, de fácil limpieza; la bodega siempre debe mantenerse limpia, seca y ventilada para impedir la proliferación de microorganismos, insectos y roedores. (Instituto Distrital de Turismo y COTELCO, 2007)

El encargado de la bodega debe revisar frecuentemente la temperatura de almacenamiento de los alimentos, utilizando termómetros calibrados; además, manejar un método de inventario adecuado y al día, que puede ser: primero entra primero sale (PEPS), último entra primero sale (UEPS), promedio e identificación específica. (MINCETUR, 2008)

Dentro de la bodega, la materia prima debe almacenarse por separado tomando en cuenta diferentes aspectos, como: alimentos de origen animal y vegetal, alimentos secos, refrigerados y congelados, alimentos perecibles y no perecibles; además, tomar en cuenta que los alimentos de pastelería y repostería deben ubicarse en equipos de almacenamiento exclusivos. (MINCETUR, 2008)

1.1.8.4 Preparación de alimentos

En primer lugar, el personal encargado de la preparación de los alimentos debe estar perfectamente capacitado en buenas prácticas de manipulación de alimentos, por otro lado, es elemental que las áreas de producción, equipos y utensilios, estén limpios, ordenados y libres de desperdicios. Durante la elaboración de alimentos se debe controlar el tiempo de cocción y su temperatura, utilizando termómetros calibrados para evitar una contaminación cruzada y por ende un desperdicio de alimentos. (MINCETUR, 2008)

Es recomendable cocinar la cantidad necesaria de comida que se va a utilizar en un periodo corto para ofrecer un producto fresco y de calidad. (Bermeo y Caldas, 2014)

1.1.8.5 Servicio de alimentos

Los meseros deben cuidar su higiene personal (uñas cortas, cabello recogido, uniforme limpio), siempre mantener una presencia impecable antes, durante y después del servicio. (MINCETUR, 2008)

“La cubertería, vajilla y cristalería a utilizar en el servicio, debe estar previamente lavada y desinfectada; asimismo, para ubicar en la mesa los cubiertos se tomarán por el mango, los platos se tomarán por debajo o por los bordes, los vasos por sus bases y las tazas por debajo del plato base o por las asas”. (MINCETUR, 2008)

Los alimentos se deben servir a la temperatura adecuada, ya sean calientes o fríos según el tipo de comida.

Lo más importante es que el personal sea amable, respetuoso y carismático con el comensal, brindando así, un servicio de excelencia y calidad.

1.1.9 Sistemas de gestión de calidad

1.1.9.1 Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC)

Según el *Codex Alimentarius*, el Sistema de APPCC, en inglés denominado Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP), permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. Es un instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse en el ensayo del producto final. Todo sistema de APPCC es susceptible de cambios que pueden derivar de los avances en el diseño del equipo, los procedimientos de elaboración o el sector tecnológico. (Martínez, 2012)

1.1.9.1.1 Origen del HACCP

El HACCP fue desarrollado por los tripulantes de Estados Unidos durante los primeros viajes espaciales, como un sistema de seguridad microbiológica, garantizando que los alimentos de los astronautas sean seguros e inocuos. (Mortimore, y Wallace, 2001)

Posteriormente, la compañía Pillsbury junto con la NASA y los laboratorios de la armada estadounidense en Natick, desarrollaron un sistema estandarizado que controla la seguridad de los alimentos, con el único objetivo de garantizar un producto seguro sin peligro alimentario y apto para el consumo humano. (Mortimore, y Wallace, 2001)

1.1.9.1.2 Principios del HACCP

Sara Mortimore y Carol Wallace en su libro “HACCP, enfoque práctico”, mencionan los siguientes principios:

Principio 1: realizar un análisis de peligros.

Principio 2: determinar los puntos críticos de control (PCC).

Principio 3: establecer los límites críticos.

Principio 4: establecer un sistema de vigilancia de los PCC.

Principio 5: establecer las acciones correctoras a realizar cuando el sistema de vigilancia detecta que un PCC no se encuentra bajo control.

Principio 6: establecer el procedimiento de verificación encaminado a confirmar que el sistema de HACCP funciona correctamente.

Principio 7: crear el sistema de documentación relativo a todos los procedimientos y registros apropiados para estos principios y su aplicación.

1.1.9.2 Normas ISO

La Organización Internacional para la Estandarización, es una federación mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización y que tiene como objeto desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional. Las normas ISO relacionadas en la calidad, según Martínez (2012), son:

- ISO 9001:2000 (Requisitos de los sistemas de gestión de calidad)
- ISO 22000:2005 (Certificación de fabricantes de productos alimenticios)
- ISO 9001:2008 (Requisitos para un sistema de gestión de calidad)
- ISO 22000:2005 (Requerimientos para desarrollar o implantar un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos)

Las normas ISO están basadas en principios o etapas para que la empresa alimentaria gestione la higiene desde la perspectiva del autocontrol. (Montes, Lloret y López, 2005).

1.2 Fundamentos de servicio al cliente

1.2.1 Cliente

Es toda persona que tiene una necesidad, expectativa o deseo que lo satisface mediante la compra de un producto o servicio; existen dos tipos: interno y externo, la satisfacción de ambos es esencial para la empresa.

Prieto menciona que: cliente interno es toda persona o grupo de personas que reciben un producto o servicio de otra persona o grupo de personas de la misma organización, en el camino hacia la calidad en el servicio al cliente externo; y cliente externo es toda persona ajena a la organización con necesidades reales o creadas, con capacidad de pago y autoridad de compra a quien se busca satisfacer totalmente sus necesidades y expectativas en relación con una propuesta básica ofrecida. (Prieto, 2010)

1.2.2 Servicio

“El servicio es algo más que la amabilidad y la gentileza, es un valor agregado para el cliente y en ese campo el cliente es cada vez más exigente”. (Escudero, M. J., 2011).

“Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible porque no tiene como resultado la obtención de la propiedad de algo”. (Kotler y Armstrong, 2008).

1.2.2.1 Servicio al cliente

Es un valor agregado que toda empresa debe brindar a sus clientes. El servicio al cliente es una actividad intangible, un comportamiento, una actitud que el personal ofrece a su clientela buscando satisfacer los requerimientos, necesidades y expectativas de los mismos.

1.2.2.2 Importancia del servicio al cliente

El servicio al cliente es de gran importancia dentro de un establecimiento para alcanzar la fidelidad de los mismos. Toda empresa debe contar con el personal indicado para tratar a los clientes de manera respetuosa y cortés; los empleados deben estar capacitados para analizar problemas y en lo posible evitar que ocurran.

1.2.2.3 Calidad en el servicio

“Es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos a favor de los clientes de un negocio”. (Prieto, 2010)

Toda empresa debe ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, satisfaciendo sus necesidades, brindando un servicio personalizado, haciéndolo sentir como en casa y de esta manera obtener la fidelidad de los mismos; manteniéndose siempre un paso adelante de la competencia.

1.2.3 Mal servicio

El mal servicio dentro de un establecimiento ocasiona la pérdida de clientes ya que al tratarlos mal, con indiferencia, groserías, rigidez, frialdad, hará que no vuelvan y den malas referencias a otras personas, obteniendo mala fama para la empresa.

Por tal motivo, es indispensable que toda entidad brinde un producto de calidad junto con un servicio de excelencia.

CAPÍTULO II

2. Análisis situacional de la cafetería “Café en familia”

2.1 Logo



Figura 3. Logo de la cafetería “Café en familia”

Tomado de: Cafetería “Café en familia”

2.2 Misión

Somos una familia que ofrece una variedad de desayunos para las familias ecuatorianas, preparamos nuestra comida con cuidado, de la manera más simple y natural. Cada mañana ofrecemos un ambiente familiar y trabajamos en conjunto para satisfacer a nuestros clientes.

2.3 Visión

Ofrecer comida deliciosa, ancestral y nutritiva para las familias ecuatorianas, preparada con conciencia y enfoque en el bienestar y la salud de la personas. Brindar un servicio rápido y cordial con altos estándares de calidad y condiciones de pulcritud en un ambiente familiar y acogedor.

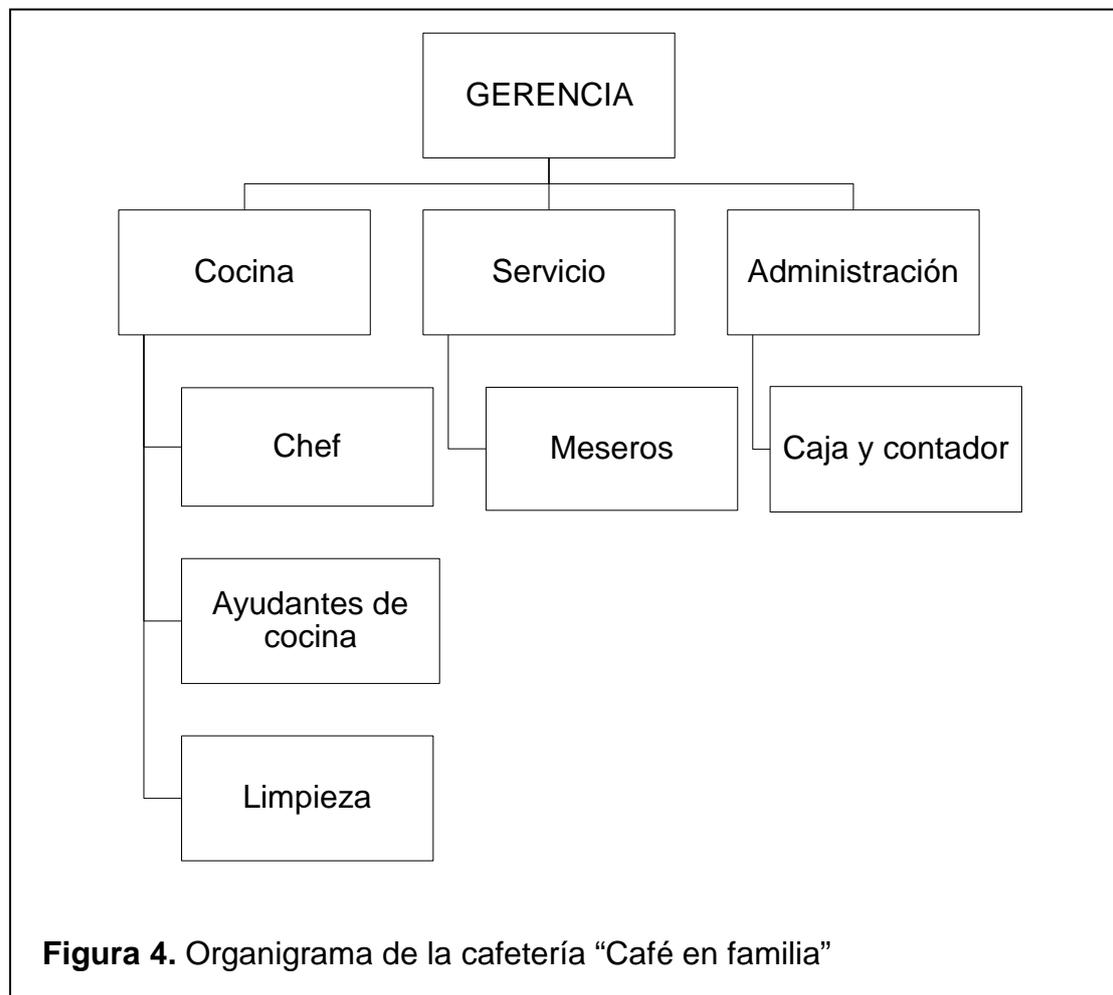
2.4 Objetivos

- Brindar un ambiente familiar y un trato agradable a nuestros clientes.

- Ofrecer comida placentera preparada diariamente con productos frescos.
- Trabajar en familia para servir cálidamente a las familias ecuatorianas y generar fuentes de trabajo para la gente de nuestra comunidad.

2.5 Estructura organizacional

La cafetería “Café en familia” es una sociedad conformada por tres hermanas, quienes dirigen y organizan al resto de personas involucradas en las actividades operacionales de la cafetería.



2.6 Mercado actual y mercado proyectado

2.6.1 Mercado actual

En la entrevista que se realizó a la señorita Diana Loachamín, comentó que la cafetería actualmente no cuenta con una adecuada sistematización de Buenas Prácticas de Manufactura durante la obtención, recepción y almacenamiento de alimentos, preparación y producto final.

Además, parte del material del mobiliario de cocina no es el adecuado, así mismo, el diseño de la cocina no es el mejor.

El servicio al cliente tiene sus fallas e inconvenientes en días de mayor demanda, que lo representan feriados y fines de semana.

2.6.2 Mercado proyectado

La cafetería “Café en familia” se ha proyectado a mediano plazo mejorar sus instalaciones, implementar Buenas Prácticas de Manufactura, optimizar el tiempo de trabajo y mejorar la calidad del servicio, mediante capacitaciones al personal involucrado en los procesos operativos de la misma.

También la cafetería “Café en familia” se ha planteado tener mayor afluencia de clientela local y externa, brindando un producto de calidad acompañado de un excelente servicio.

2.7 Análisis FODA

El análisis FODA es un método, el cual estudia la situación de una empresa evaluando las características internas (fortalezas y debilidades) y externas (oportunidades y amenazas). Esta herramienta ayuda a conocer la situación real de la empresa y a crear estrategias positivas frente a la competencia. (Robbins y Coulter, 2010)

Se ha realizado una matriz FODA, donde se reconocen las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la cafetería. Después de algunas actividades realizadas como: visitas a la cafetería, socialización con la gerente general, encuestas al personal y a los clientes; con lo que se ha obtenido los resultados que se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2. Análisis FODA de la cafetería “Café en familia”

MATRIZ FODA	
Fortalezas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia de las socias en administración. 2. Buena ubicación geográfica. 3. Materia prima de calidad obtenida en el sector. 4. Afinidad para realizar trabajo en equipo. 5. Disponibilidad al cambio.
Oportunidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existen cafeterías cercanas en la zona. 2. Buenas vías de acceso a la cafetería. 3. Generar fuentes de empleo para los pobladores del lugar. 4. Venta de productos elaborados a base de miel. 5. Demanda creciente.
Debilidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con un personal altamente capacitado. 2. Infraestructura pequeña. 3. No poseen protocolos de servicio al cliente. 4. No existen procesos operativos definidos y establecidos. 5. Escasa publicidad.
Amenazas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alto costo de equipos y mobiliario adecuado para la cafetería. 2. Cambios en el gusto del consumidor. 3. Consumidores pocos fieles.

Además, se ha elaborado una matriz FODA CRUZADA, que consiste en cruzar las fortalezas con las oportunidades/amenazas y las debilidades con las oportunidades/amenazas, dando como resultado las estrategias FO, FA, DO y DA; como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Matriz FODA CRUZADA, estrategias basadas en el análisis de la matriz FODA de la cafetería “Café en familia”

MATRIZ FODA CRUZADA	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Oportunidades (O)	<p>Estrategias FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer la infraestructura y mejorar la calidad del servicio, con lo cual se asegurará su competitividad en el caso de que se llegaran a establecer más cafeterías en el sector. (F2-O1) 2. Diversificar los productos ofrecidos en la cafetería, incorporando nuevos sabores y texturas con lo cual existirá variedad gastronómica para la clientela aprovechando los productos locales. (F3-O4) 3. Incorporar personal nuevo para mejorar la atención al cliente manteniendo siempre el trabajo conjunto y así alcanzar un negocio competitivo.(F4-O3) 	<p>Estrategias DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Considerar la ampliación de la cafetería para atender de mejor manera y a todos los clientes que solicitan el servicio en este establecimiento. (D2-O5) 2. Contratar personal capacitado específicamente en temas relacionados en servicio al cliente y con conocimientos de BPM con la finalidad de alcanzar estándares de calidad dentro de la cafetería. (D3,4-O3) 3. Iniciar con un plan de publicidad para la cafetería con el fin de darse a conocer no solo en el sector sino en otros cantones, provincias y porque no a nivel nacional, aprovechando su facilidad de acceso.(D5-O1)
Amenazas (A)	<p>Estrategias FA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar financiamiento para adquirir equipamiento adecuado para la cafetería. (F5-A1) 2. Cambiar constantemente el menú que se ofrece en la cafetería con la finalidad de complacer los gustos más exigentes de la clientela. (F3-A2,3) 	<p>Estrategias DA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar herramientas que mejoren la calidad del servicio y establezcan procesos para mejorar la producción de la cafetería. (D3,4-A3)

2.8 Ventaja competitiva

La ventaja competitiva es lo que separa una organización de las otras o lo que la diferencia, este distintivo puede ser algo que una empresa hace mejor o tiene que las otras empresas no tienen. (Robbins y Coulter, 2010)

La ventaja competitiva de la cafetería “Café en familia” se ha realizado en base a las fortalezas y oportunidades de la matriz FODA de la Tabla 2 y también mediante las visitas realizadas.

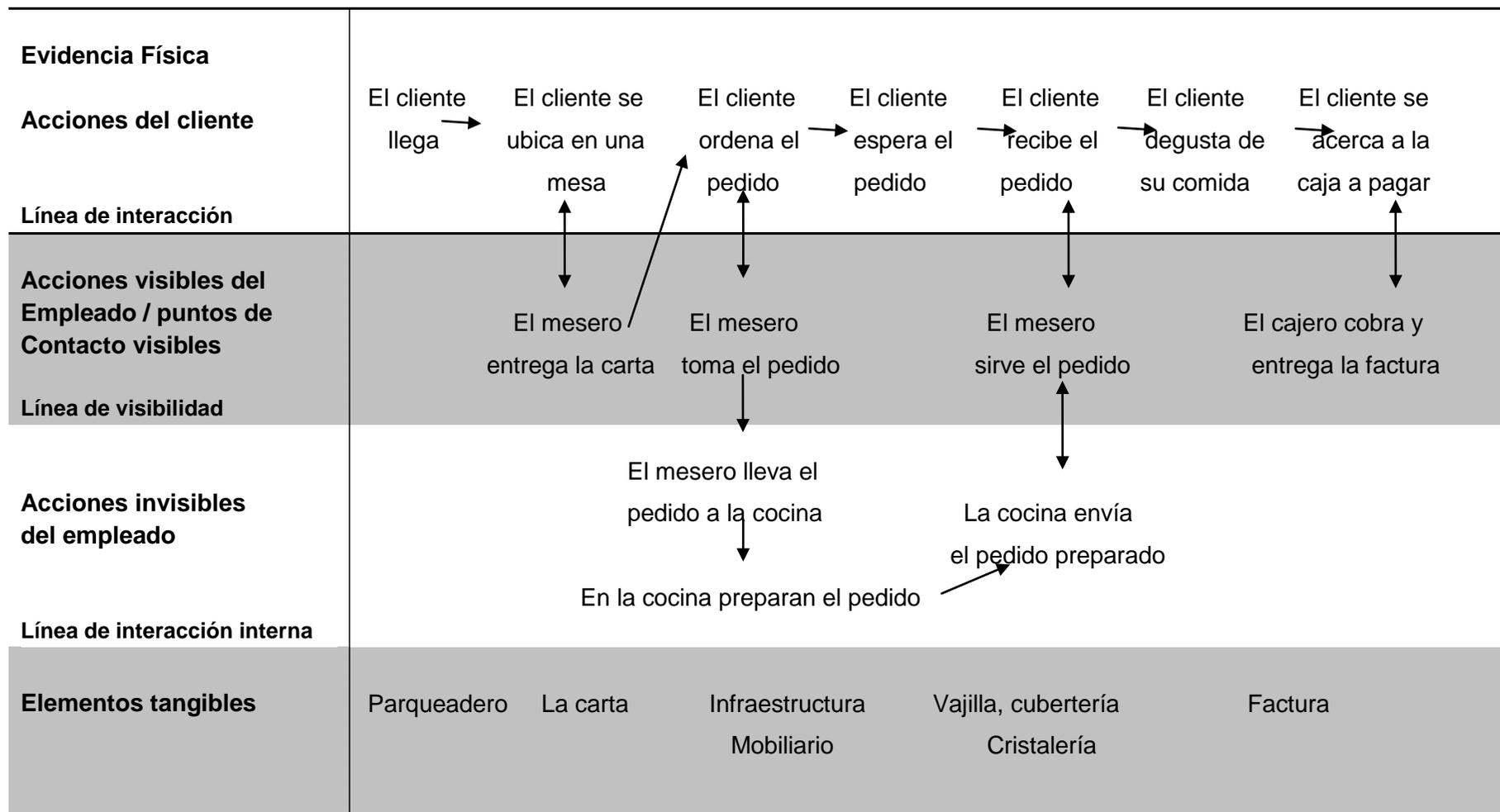
Al estar de cerca con las actividades de la cafetería, se llegó a la conclusión de que posee algunas ventajas competitivas; una de ellas y considerando la más importante es que no cuenta con competencia cercana, puesto que no existen cafeterías vecinas.

Otra ventaja, es que la cafetería utiliza materia prima de calidad y además, todos los productos elaborados son cien por ciento naturales. Asimismo, se encuentra ubicada en un sector geográficamente estratégico con buenas vías de acceso.

2.9 Blue print actual

A continuación en la Tabla 4 se presenta el plano del servicio que brinda la cafetería “Café en familia” a sus clientes, en el cual se describe paso a paso su proceso. El objetivo de este blue print es plasmar cada proceso del servicio con la finalidad de saber dónde está fallando el personal.

Tabla 4. Blue print actual del proceso del servicio que brinda la cafetería “Café en familia” a sus clientes



2.10 Evaluación y análisis de resultados

Para tener una apreciación más real de la situación actual de la cafetería se realizó varias visitas a la misma, en las cuales se conversó con la gerente general, asimismo, para saber de los conocimientos del personal que trabaja en la cafetería y del servicio que ofrecen en la misma, se realizaron encuestas al personal y a la clientela.

2.10.1 Aplicación de encuestas

En el caso de las encuestas al personal se las realizaron a todos ya que el número fue de ocho personas.

Para determinar el número de clientes encuestados se aplicó la siguiente fórmula:

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

n - muestra

N - población – 80

e - error limite aceptable 5%

Después de realizar la fórmula se obtuvo como resultado un total de la muestra de cincuenta y cuatro.

2.10.2 Encuesta al personal de la cafetería “Café en familia”

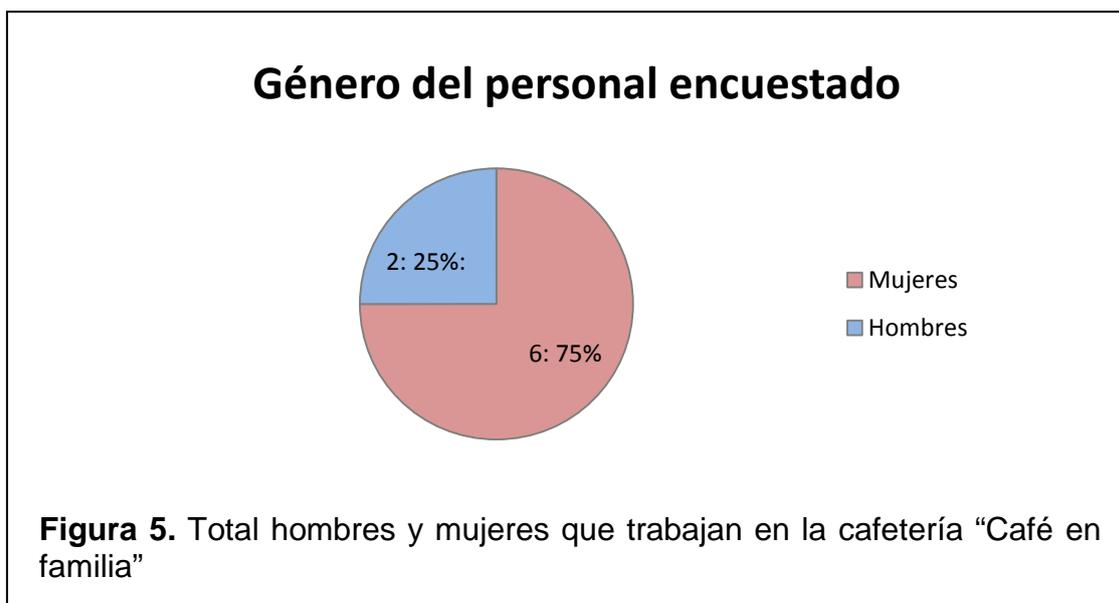
Se realizaron las encuestas a todas las personas que laboran en la cafetería, siendo estas ocho. La encuesta contiene doce preguntas. Estas encuestas se aplicaron para conocer las falencias del personal.

El modelo de la encuesta aplicada al personal, se describe en el Anexo 1.

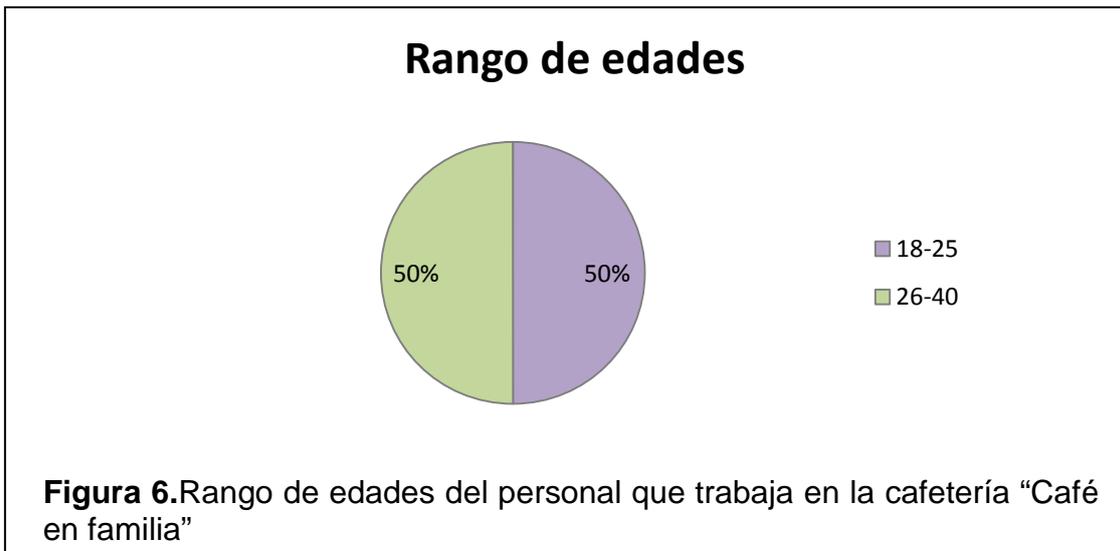
A continuación, se presentan los datos y resultados luego del análisis de las encuestas realizadas al personal y que han sido representadas en gráficos individuales.

Pregunta 1: información general

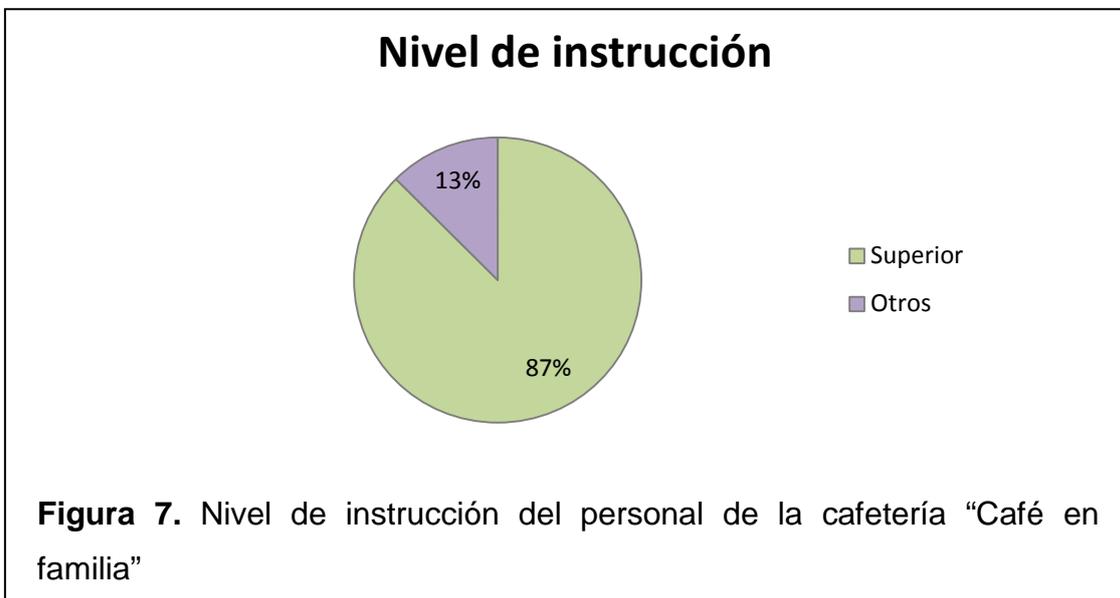
- Dentro de la cafetería “Café en familia” trabajan ocho personas de lunes a domingo, de las cuales el veinte y cinco por ciento son hombres y el setenta y cinco por ciento son mujeres; lo que indica la evidencia de un trabajo activo de mujeres en actividades culinarias.



- De total de personal que trabaja en la cafetería “Café en familia se concluye que el cincuenta por ciento está en el rango de 18 a 25 años de edad y el cincuenta por ciento restante dentro del rango de 26 a 40 años de edad; indicando que existe una fuente de trabajo para personas cuyas edades oscilan entre 18 y 40 años de edad.



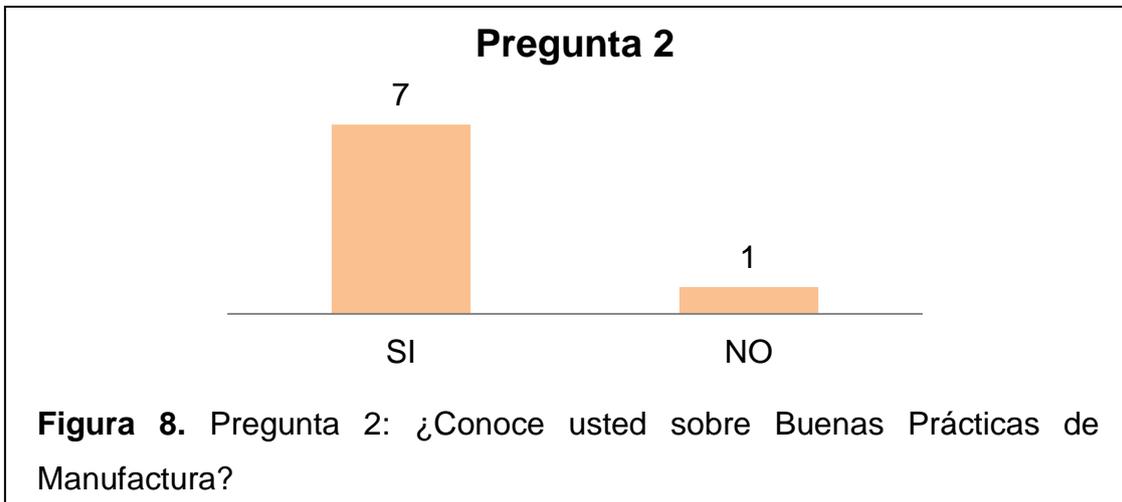
- En relación al nivel de instrucción se pudo verificar que el ochenta y siete por ciento del personal tienen o cursan estudios superiores y el trece por ciento restantes han alcanzado estudios de cuarto nivel; esto indica que el personal que labora en la cafetería “Café en familia” han iniciado su trabajo finalizada la educación secundaria.



Pregunta 2: ¿Conoce usted sobre Buenas Prácticas de Manufactura?

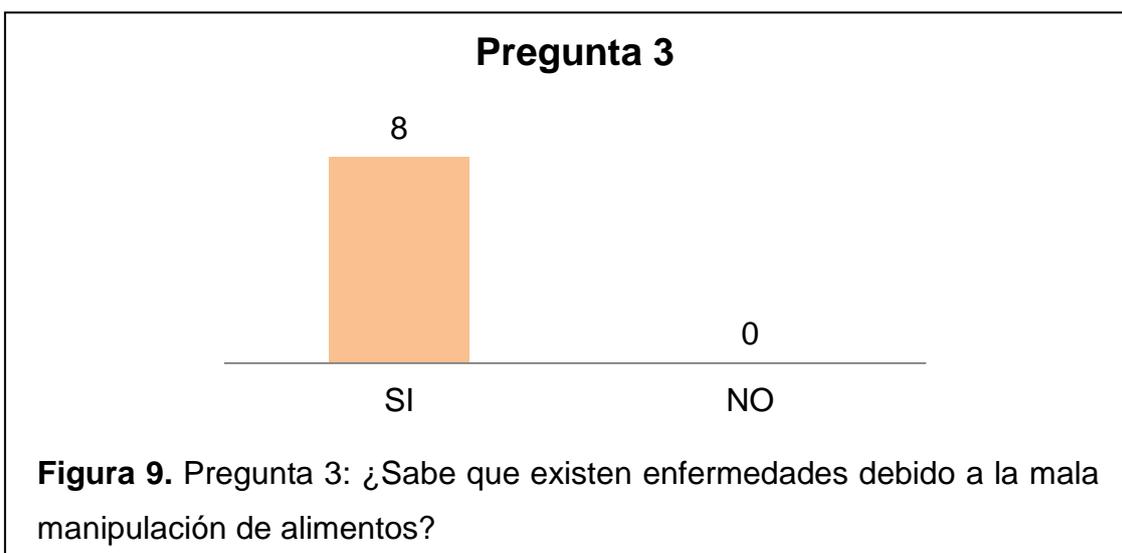
De las personas encuestadas, se tuvo siete respuestas positivas y una respuesta negativa a esta pregunta; esta información permite que todo el

personal que labora en la cafetería tiene un conocimiento básico de las Buenas Prácticas de Manufactura, lo que les ha permitido desarrollar sus actividades de buena manera, sin embargo, es importante fortalecer y mejorar varios aspectos dentro de las BPM.



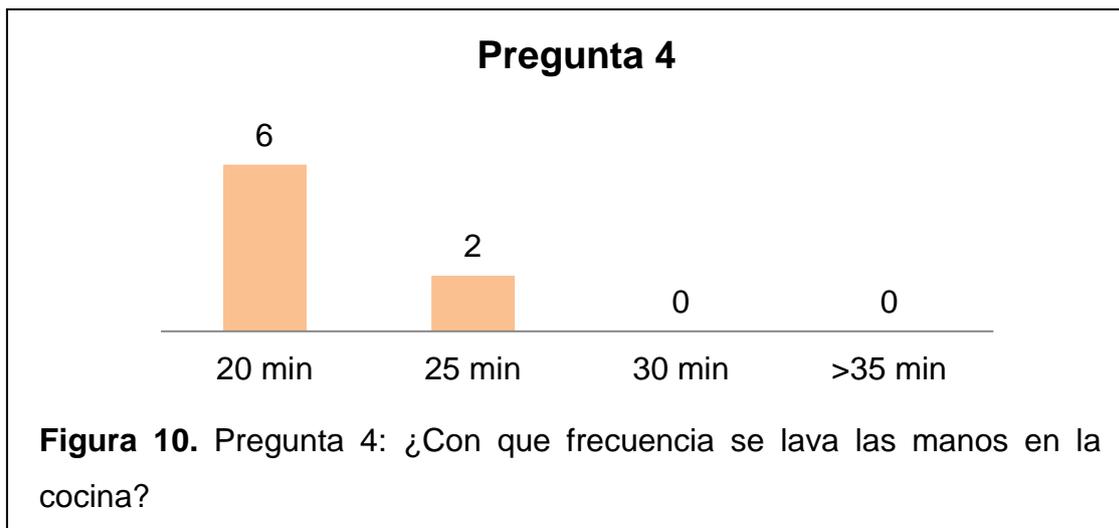
Pregunta 3: ¿Sabe que existen enfermedades debido a la mala manipulación de alimentos?

En la pregunta numero tres todo el personal encuestado dieron su respuesta positiva; lo cual indico que al menos conocen las enfermedades más comunes debido a la mala manipulación de alimentos como: infecciones e intoxicaciones.



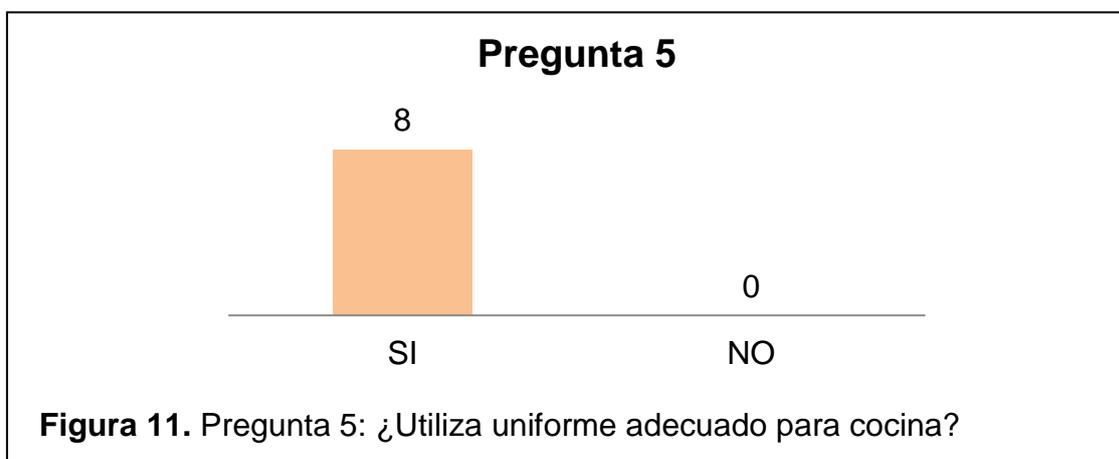
Pregunta 4: ¿Con que frecuencia se lava las manos en la cocina?

La mayoría de encuestados respondieron que se lavan las manos cada veinte minutos y apenas dos personas lo hacen cada veinte y cinco minutos; este aspecto nos permite conocer que todo el personal se preocupa de su asepsia personal.



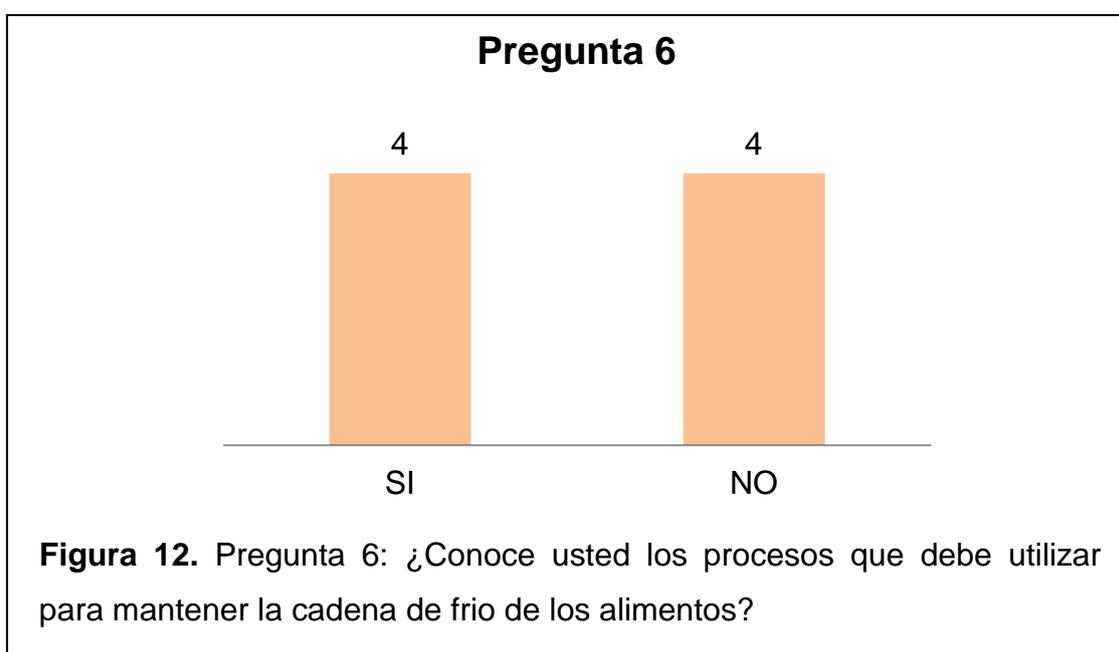
Pregunta 5: ¿Utiliza uniforme adecuado para cocina?

Todo el personal que labora en la cafetería “Café en familia” utiliza un uniforme adecuado durante toda su labor en el establecimiento; esto se pudo verificar en las diferentes visitas realizadas, lo cual es muy importante para su presencia e higiene.



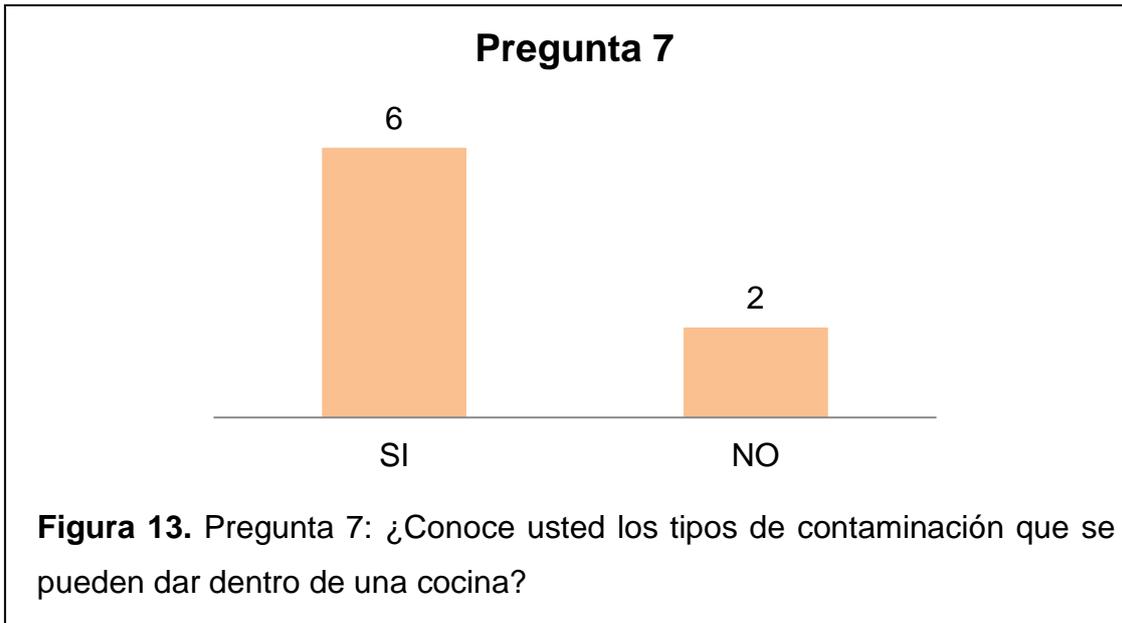
Pregunta 6: ¿Conoce usted los procesos que debe utilizar para mantener la cadena de frio de los alimentos?

La mitad del personal que trabaja en la cafetería manifestaron que conocen los procesos para el mantenimiento de la cadena de frio de los alimentos y la otra mitad desconocen estos procesos; lo cual indica la necesidad de una capacitación en este tema al personal, ya que estos procesos son de vital importancia en un establecimiento de elaboración de alimentos.



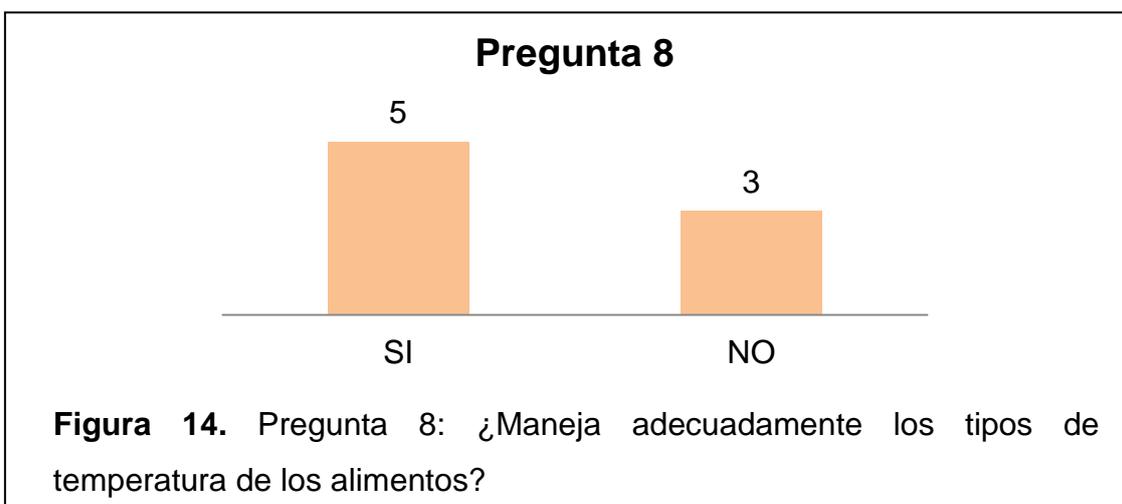
Pregunta 7: ¿Conoce usted los tipos de contaminación que se pueden dar dentro de una cocina?

A esta pregunta seis personas respondieron de manera afirmativa y dos tuvieron una respuesta negativa; esto permite saber que la mayoría del personal que trabaja en la cafetería conoce de manera general la contaminación que puede darse dentro de la cocina, como: contaminación por agentes externos, contaminación por microorganismos y contaminación por condiciones no adecuadas de almacenamiento.



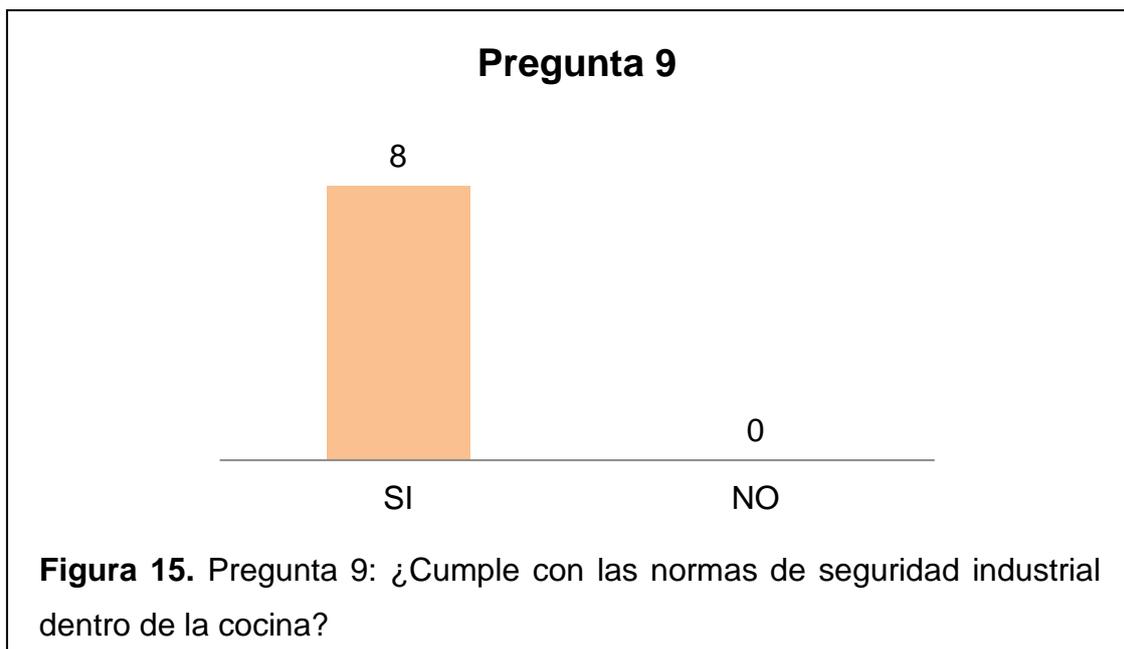
Pregunta 8: ¿Maneja adecuadamente los tipos de temperatura de los alimentos?

Cinco personas del total de encuestados manifestaron que generalmente conocen la temperatura que requieren los alimentos que utilizan en la cafetería y tres personas desconocen este punto; esto permite conocer qué pesar de que no conozcan las temperaturas exactas para el manejo de los alimentos, la mayoría del personal sabe qué alimentos deben estar bajo refrigeración, congelación y a temperatura ambiente.



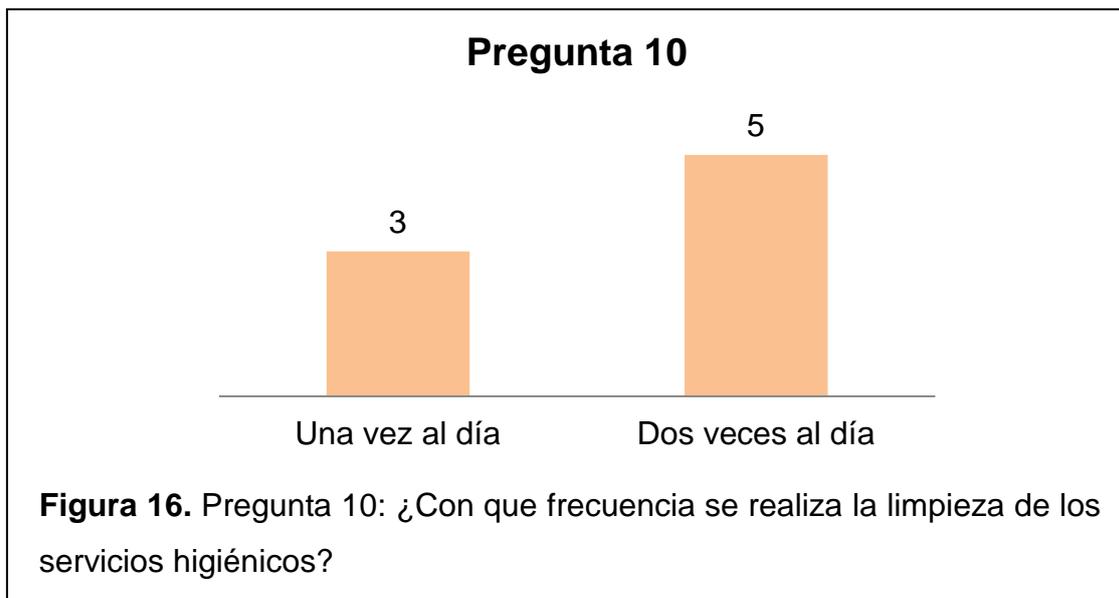
Pregunta 9: ¿Cumple con las normas de seguridad industrial dentro de la cocina?

A pesar de que todo el personal tuvo una respuesta afirmativa a esta pregunta, se indicó que es necesario una capacitación a todo el personal sobre normas de seguridad industrial para mejorar ciertos aspectos de la cocina como: material del mobiliario y organización dentro de la cocina.



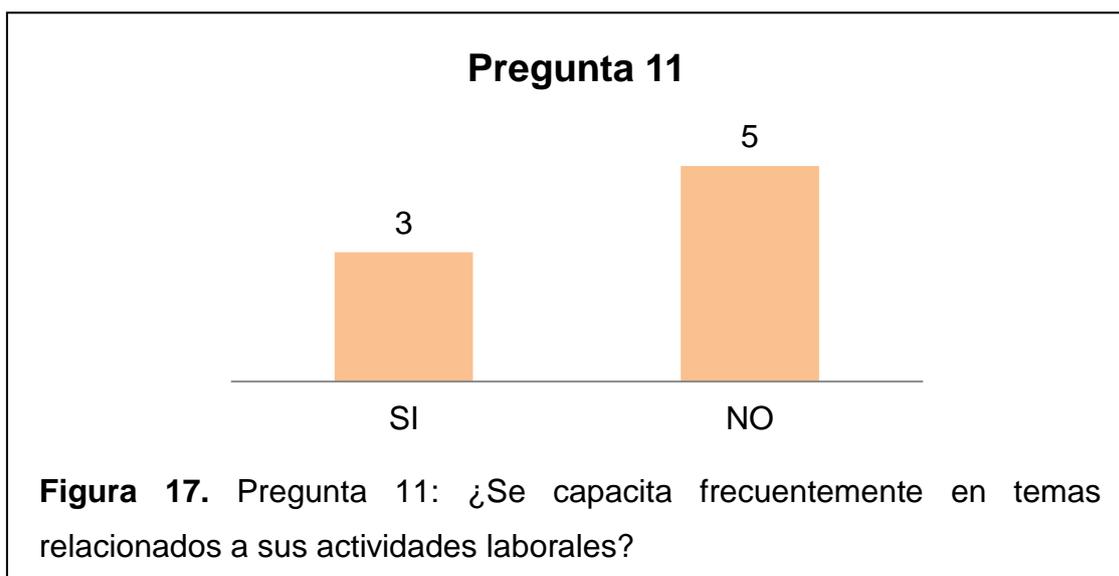
Pregunta 10: ¿Con que frecuencia se realiza la limpieza de los servicios higiénicos?

Cinco personas encuestadas mencionan que realizan la limpieza de los servicios higiénicos dos veces al día y dos personas lo realizan una vez al día; este punto indica que es necesario unificar el cronograma y frecuencia para la limpieza de servicios higiénicos.



Pregunta 11: ¿Se capacita frecuentemente en temas relacionados a sus actividades laborales?

En tema de capacitación tres personas respondieron que han asistido a eventos relacionados a sus actividades laborales y cinco respondieron que no; esto indica que es necesario establecer un plan de capacitación a corto plazo con la finalidad de fortalecer los conocimientos del personal que trabaja del personal que trabaja en la cafetería “Café en familia” para mejorar el servicio.



Pregunta 12: ¿En qué temas le gustaría ser capacitado?

El personal de la cafetería “Café en familia” manifestó su necesidad de acceder a capacitaciones en temas de: servicio al cliente, manejo de temperatura de alimentos, seguridad industrial y relaciones humanas.

2.10.3 Encuesta a los clientes de la cafetería “Café en familia”

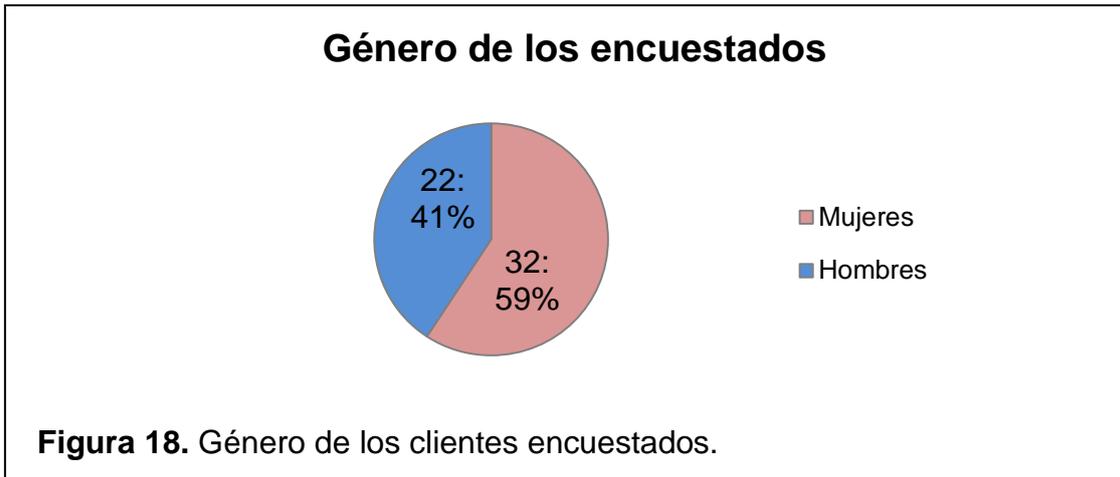
Mediante la fórmula explicada anteriormente se obtuvo el número de encuestas que se debían realizar siendo estas cincuenta y cuatro, las mismas que se practicaron entre semana y fin de semana a los clientes con la finalidad de obtener buenos resultados. La encuesta contiene once preguntas. Estas encuestas se aplicaron para conocer la apreciación del cliente en cuanto al servicio que ofrece la cafetería.

El modelo de la encuesta aplicada a los clientes se describe en el Anexo 2.

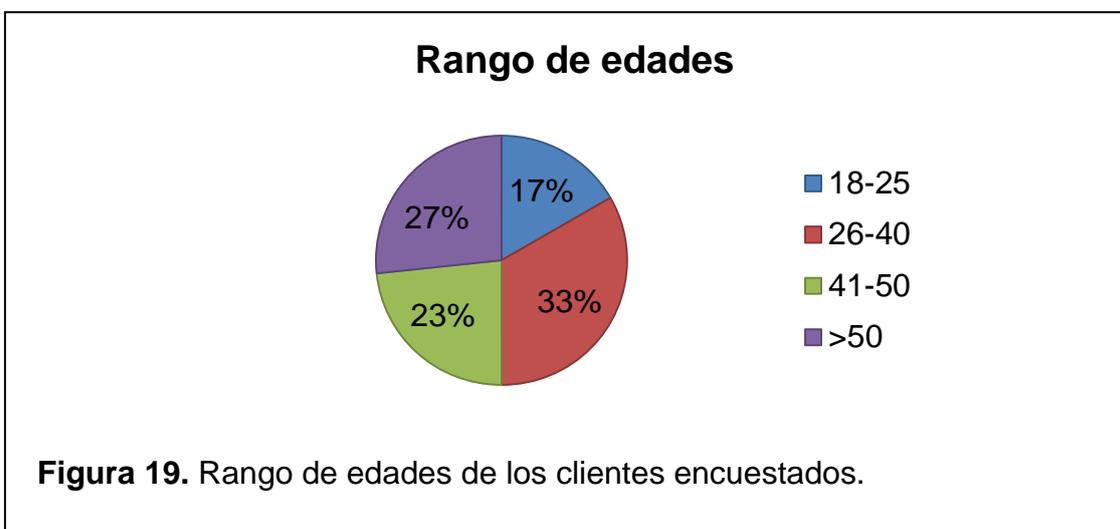
La información obtenida a través de la encuesta realizada fue analizada y posteriormente se representaron los resultados en los gráficos que se presentan a continuación:

Pregunta 1: información general

- De las personas encuestadas el cincuenta y nueve por ciento correspondieron a mujeres y el cuarenta y uno por ciento fueron hombres; esta información indica el equilibrio en cuanto a género de las personas que asisten con frecuencia a establecimientos públicos para consumir sus alimentos, en este caso el desayuno.



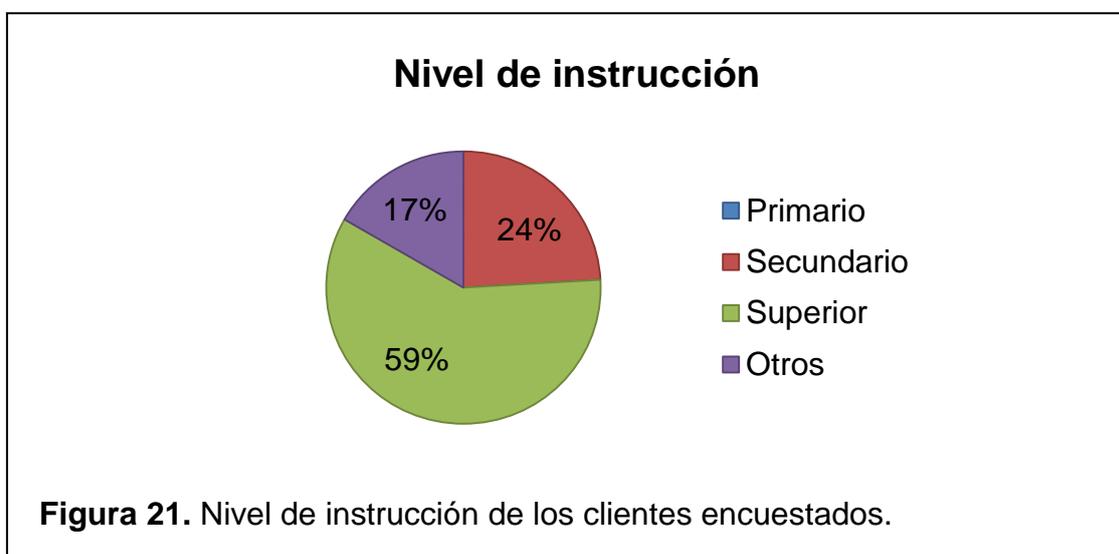
- Del total de encuestados el diecisiete por ciento están dentro del rango de edad de 18 a 25 años, el veinte y tres por ciento corresponde a un rango de edad entre 41 a 50 años, el veinte y siete por ciento son mayores a cincuenta años y el treinta y tres por ciento corresponde a personas de entre 26 y 40 años de edad; con esta información se puede indicar que la cafetería “Café en familia” acoge a personas de distintas edades.



- El sesenta y siete por ciento de personas encuestadas están casadas y el treinta y tres por ciento restantes están solteras; lo que indica que el establecimiento es un lugar para personas que acuden con sus familias a compartir un momento agradable en compañía de un buen desayuno.

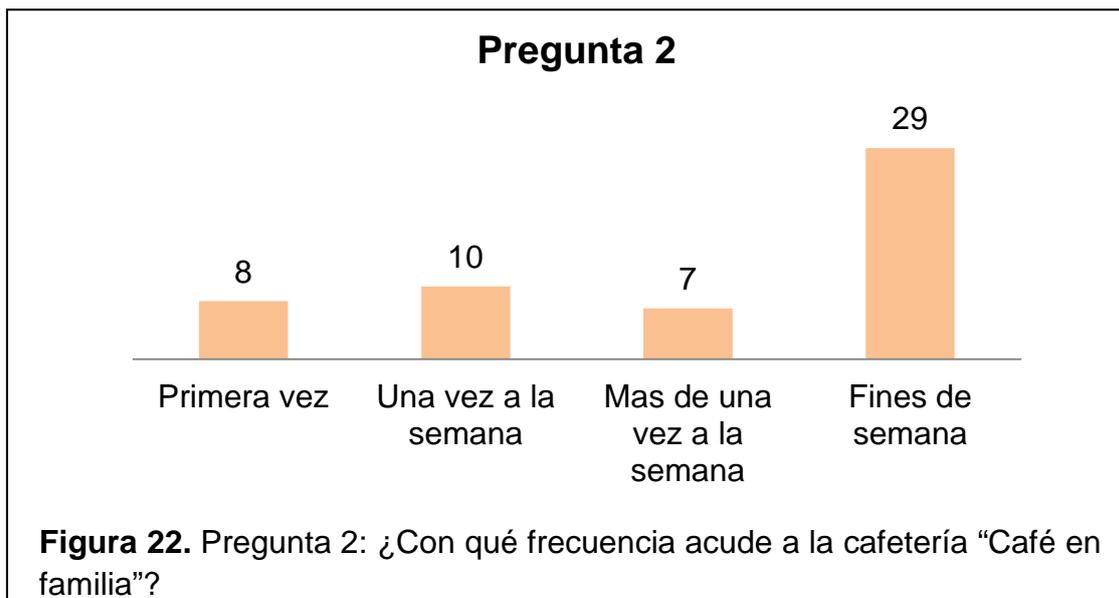


- La mayoría de personas encuestadas presentan estudios superiores, el veinte y cuatro por ciento cursan estudios secundarios y un diecisiete por ciento de encuestados respondieron que su nivel de instrucción es de cuarto nivel; esto indica que los clientes que asisten a la cafetería presentan un nivel de instrucción variado, confirmando una vez más que la cafetería acoge a clientes de todo tipo.



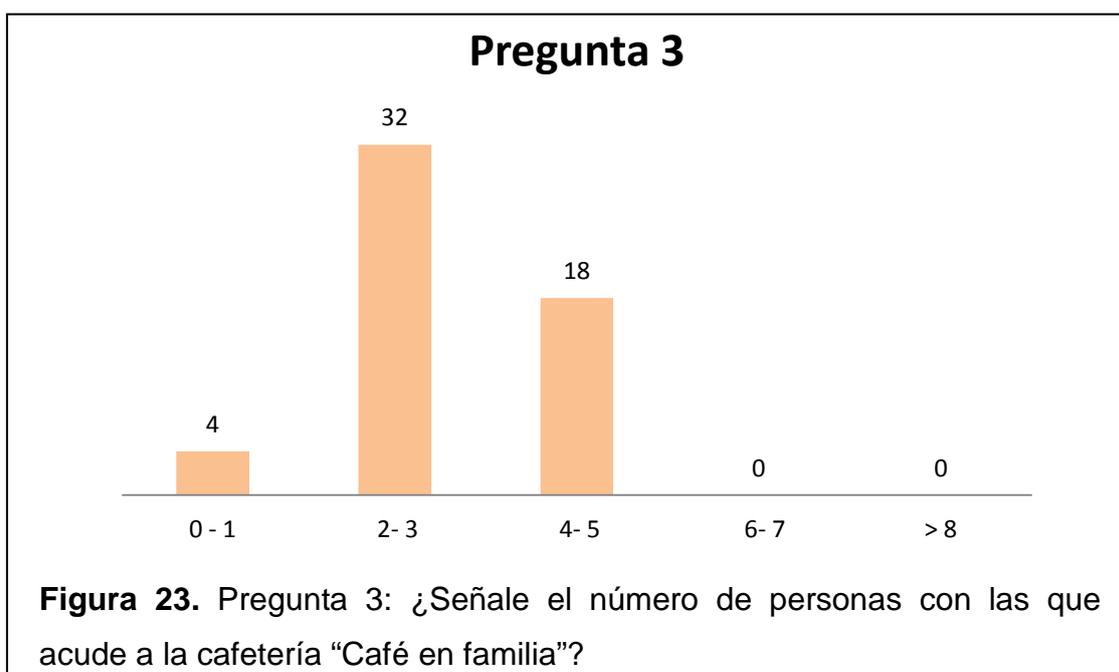
Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia acude a la cafetería “Café en familia”?

Veinte y nueve personas encuestadas respondieron que acuden a la cafetería “Café en familia” los fines de semana y apenas siete personas respondieron que acuden más de una vez a la semana a este establecimiento; lo que indica que la mayor afluencia está en los fines de semana.



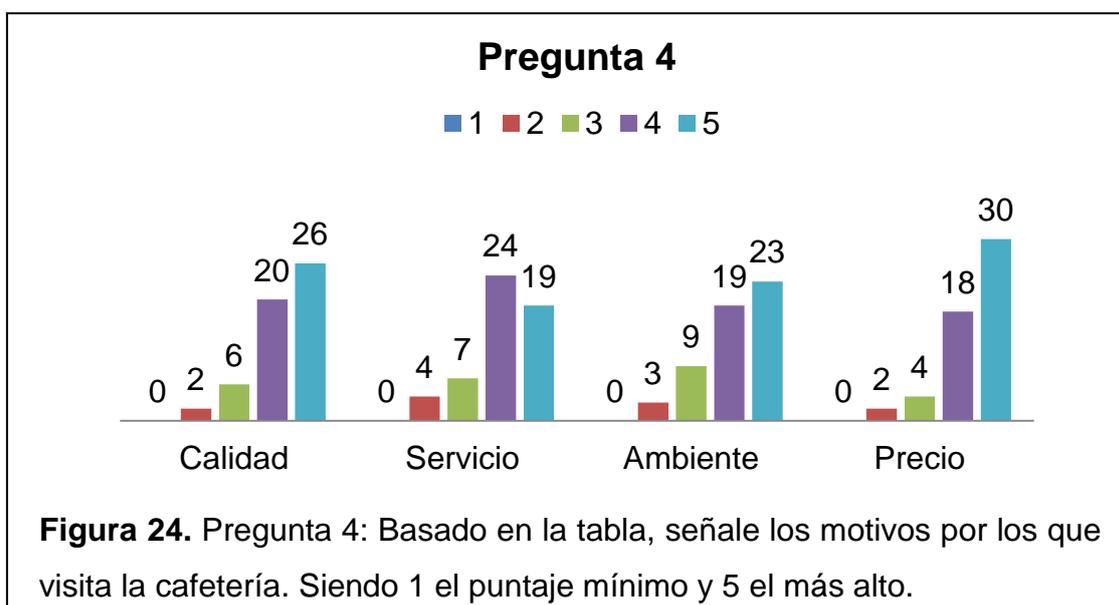
Pregunta 3: ¿Señale el número de personas con las que acude a la cafetería “Café en familia”?

De las encuestadas treinta y dos personas asisten con dos o tres personas más a la cafetería y apenas cuatro personas visitan la cafetería con una persona más; esto indica que el promedio por mesa es de cuatro personas aproximadamente.



Pregunta 4: Basado en la tabla, señale los motivos por los que visita la cafetería. Siendo 1 el puntaje mínimo y 5 el más alto.

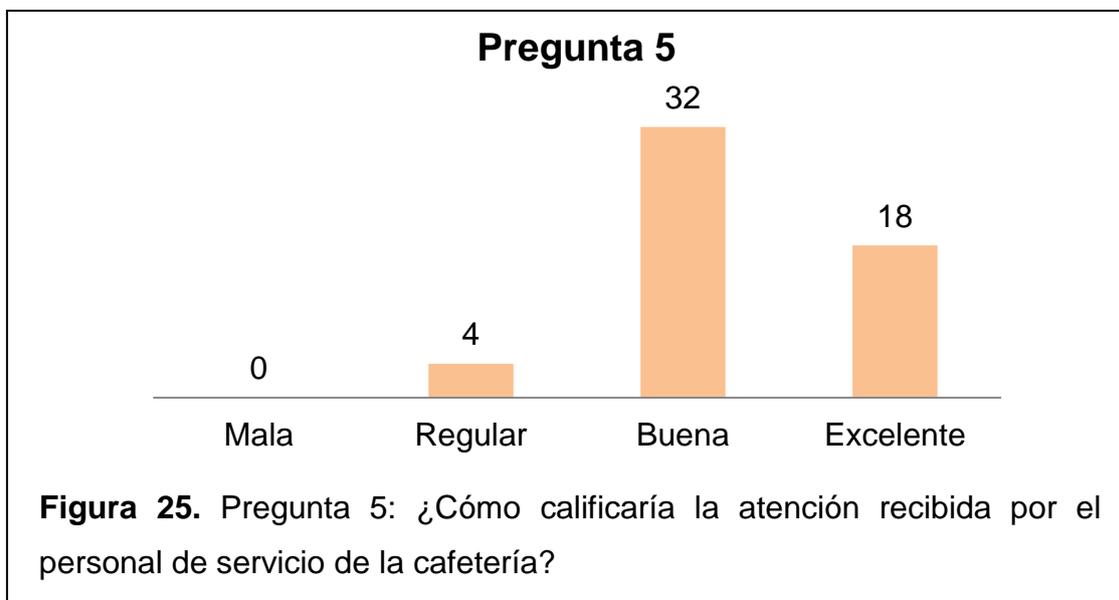
Para esta pregunta se tomaron cuatro parámetros: calidad, servicio, ambiente y precio. En relación a la calidad veinte y seis personas encuestadas manifestaron un puntaje máximo de cinco a este parámetro y apenas dos personas lo calificaron con puntaje de dos. Para el servicio veinte y cuatro personas indicaron un puntaje de cuatro y cuatro personas calificaron con un puntaje de dos. Para el ambiente veinte y tres personas dieron un puntaje máximo de cinco y apenas tres la calificaron con un puntaje de dos. En cuanto al precio treinta personas manifestaron su total aceptación de los precios calificando con un máximo puntaje de cinco y apenas dos personas señalan un puntaje de dos. Con estos datos podemos concluir que para los cuatro parámetros analizados la mayoría de encuestados le dieron un puntaje máximo y ninguno de los encuestados manifestaron el mínimo puntaje de uno.



Pregunta 5: ¿Cómo calificaría la atención recibida por el personal de servicio de la cafetería?

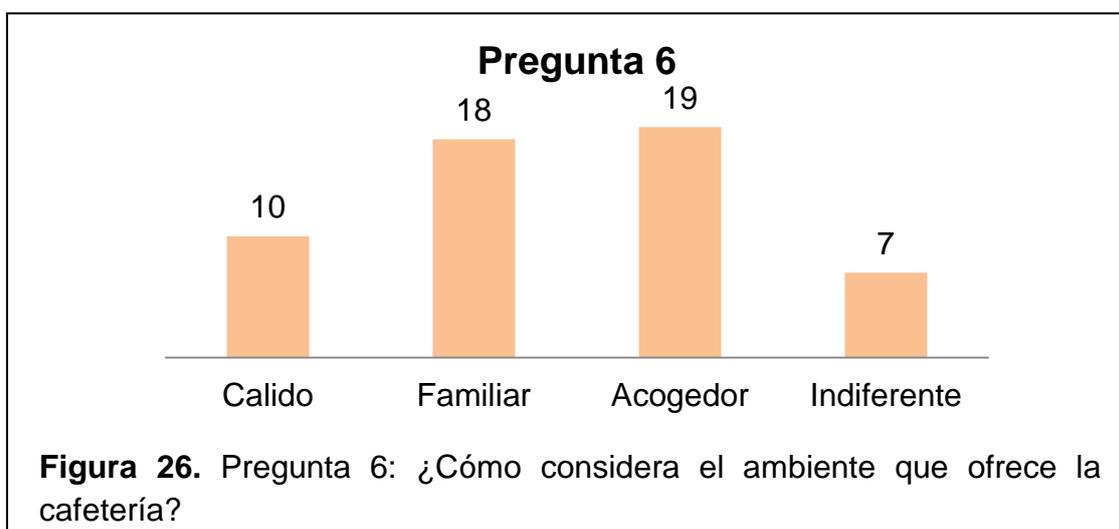
De los encuestados treinta y dos personas manifiestan que la atención recibida por parte del personal de la cafetería "Café en familia" es buena y cuatro

personas indican que la atención es regular; esta información permite conocer que el personal que trabaja en este establecimiento atiende a los clientes de manera adecuada, sin embargo, es necesario una capacitación para mejorar el servicio al cliente.



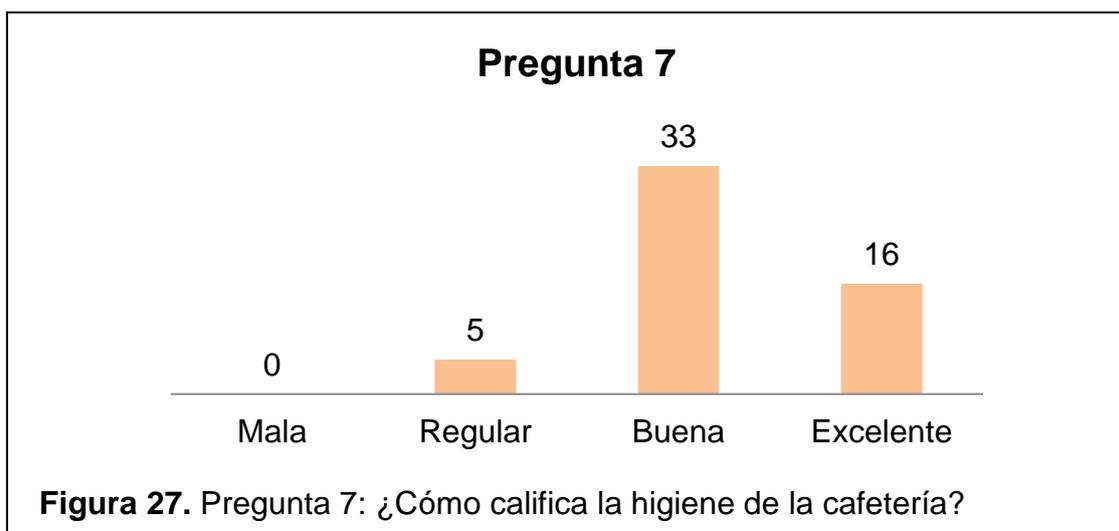
Pregunta 6: ¿Cómo considera el ambiente que ofrece la cafetería?

Treinta y siete personas encuestadas mencionan que el ambiente que ofrece la cafetería “Café en familia” es acogedor y familiar, siete personas indican que el ambiente es indiferente; esta información es muy importante, ya que se puede ver que el ambiente del establecimiento es adecuado para las familias.



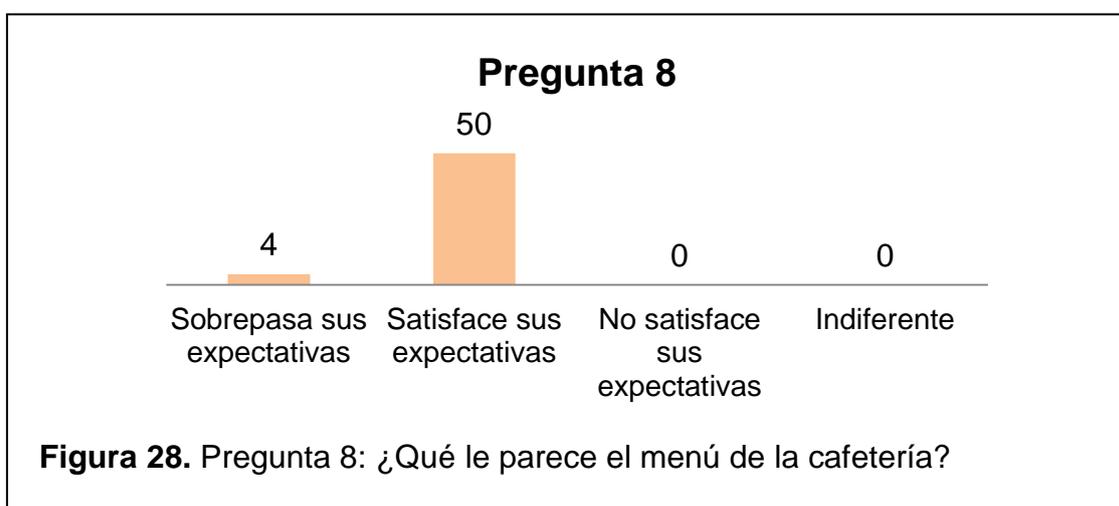
Pregunta 7: ¿Cómo califica la higiene de la cafetería?

Del total de encuestados treinta y tres personas mencionan que la higiene de la cafetería les parece buena y apenas cinco la califican como regular; esta información indica que es necesario mejorar la higiene del establecimiento para conseguir una calificación de excelente por parte de los clientes.



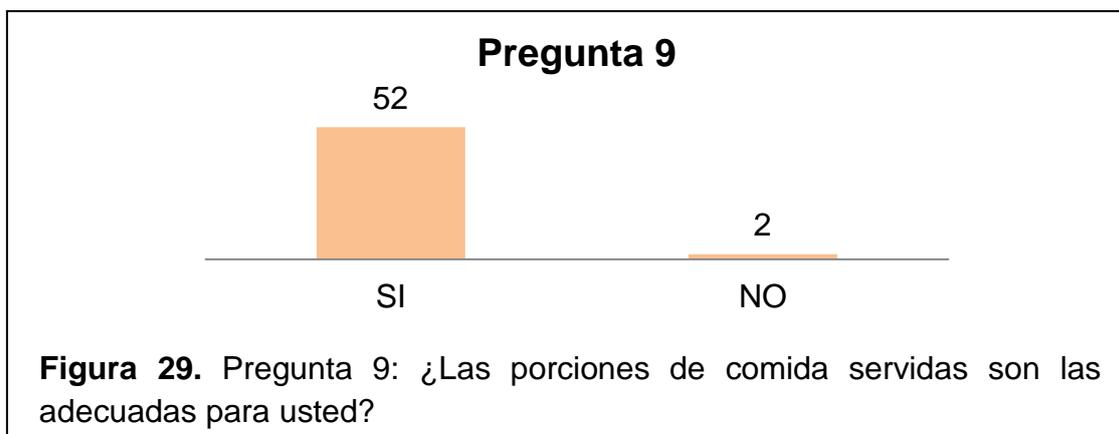
Pregunta 8: ¿Qué le parece el menú de la cafetería?

Ha cincuenta personas encuestadas el menú que ofrece la cafetería “Café en familia” satisface sus expectativas y para cuatro personas sobre pasa sus expectativas; a pesar de esta información se requiere la variación del menú que ofrece el establecimiento para satisfacer a todos los clientes.



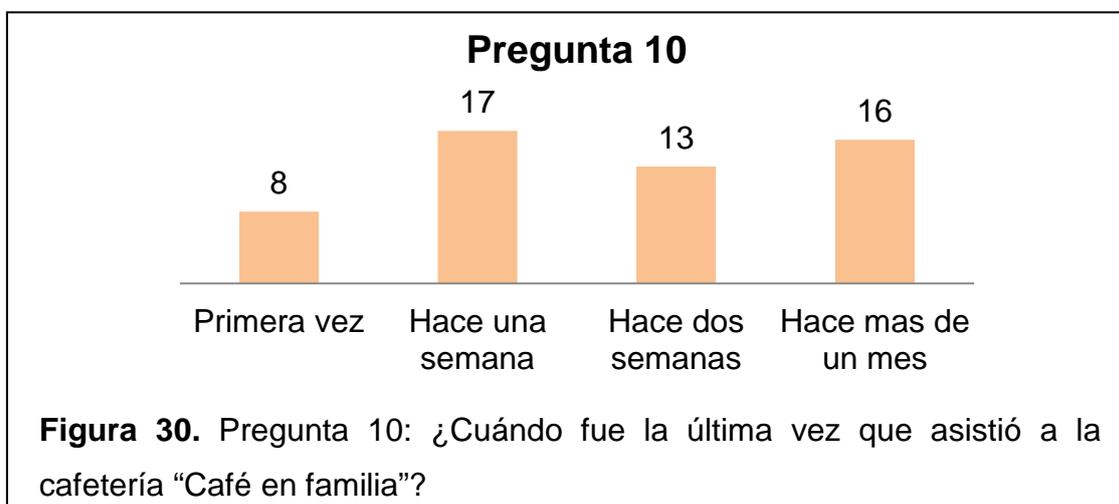
Pregunta 9: ¿Las porciones de comida servidas son las adecuadas para usted?

De las personas encuestadas cincuenta y dos manifiestan que las porciones servidas en la cafetería les satisfacen y apenas dos indican que se debería disminuir la porción; estos resultados mostraron que las porciones de comida del menú establecidas dentro de la cafetería son las adecuadas, logrando obtener mínimos desperdicios.



Pregunta 10: ¿Cuándo fue la última vez que asistió a la cafetería “Café en familia”?

La mayoría de encuestados asisten a la cafetería semanalmente y ocho personas asistieron por primera vez; esta información indica que los clientes asisten a la cafetería con frecuencia.



Pregunta 11: ¿Qué recomendaría usted para mejorar nuestro servicio?

Entre las recomendaciones dadas por los clientes encuestados están: mejorar el servicio al cliente, acceso a wifi, instalación de una televisión y disminuir el ruido dentro del lugar; estas sugerencias se consideran de cumplimiento a mediano plazo.

2.10.4 Situación actual de la cafetería

Las visitas realizadas a la cafetería “Café en familia” se realizaron con la finalidad de evidenciar la situación actual en la que se encuentra. Los medios de verificación utilizados fueron registros fotográficos en los procesos que se realizan dentro del establecimiento. (Anexo 3)

Las principales conclusiones que se arriba de la observación directa son:

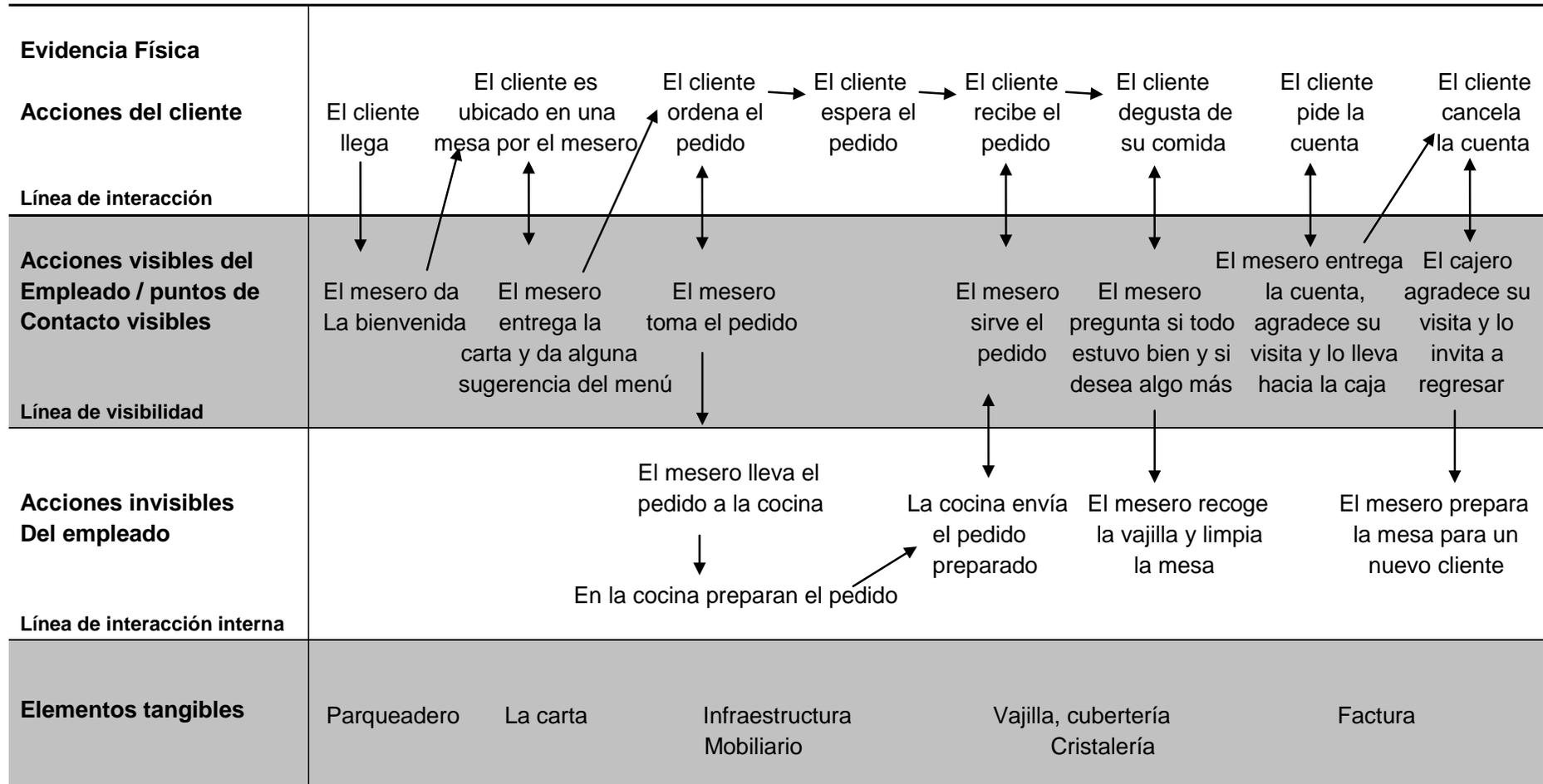
- La cafetería se encuentra ubicada en un lugar estratégico con vías de fácil acceso, clima agradable y hasta el momento ninguna competencia cerca del lugar.
- Falta de organización del espacio físico.
- Se requiere un manejo de listas de la materia prima que se ocupa en la cafetería como: inventario, estado de los alimentos y cronograma de limpieza.
- El personal cuenta con experiencia en administración y en ciertas actividades operacionales de la cocina.
- La compra de materia prima se realiza semanalmente.
- La limpieza del establecimiento en general es buena.
- Cuenta con un equipo pequeño para almacenar productos que requieren refrigeración.
- El personal que trabaja en el establecimiento tiene conocimientos básicos de Buenas Prácticas de Manufactura y de servicio al cliente.
- Falta de organización interna.

- Falta de personal en los días de mayor afluencia.
- Se observó el cuidado de la materia prima mientras se elabora el menú.
- Cuenta con vajilla y menaje limitado.
- El reciclaje de residuos se realiza dividiéndolos en orgánicos e inorgánicos.
- La atención que presta el establecimiento son todos los días de 7am a 12pm.
- El ambiente de la cafetería es acogedor y familiar.

2.11 Blue print optimizado

A continuación en la Tabla 5 se presenta el plano del servicio que debería ofrecer la cafetería “Café en familia” a sus clientes, se describe paso a paso con los respectivos cambios del blue print actual. Este blue print fue elaborado para que el personal de la cafetería brinde a sus clientes un servicio de excelencia.

Tabla 5. Blue print sugerido del proceso de servicio para que la cafetería “Café en familia” ofrezca a sus clientes.



CAPÍTULO III

3. Propuestas de mejoramiento

Luego del análisis de la información obtenida mediante la presente investigación, se propone la implementación de las siguientes herramientas, útiles para fortalecer y mejorar la calidad de productos y servicio ofrecido por la cafetería “Café en familia”.

3.1 Manual para implementar la metodología de las 5S's

La metodología de las 5S's es una práctica de calidad ideada en Japón referida al mantenimiento integral de una empresa, estas estrategias representan acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienza por S, que son las siguientes:

- Seiri - Clasificación y Descarte.
- Seiton - Organización.
- Seiso - Limpieza.
- Seiketsu - Higiene y Visualización.
- Shitsuke - Disciplina y Compromiso.

La implementación de las 5S's se basa en el trabajo en equipo, donde los trabajadores se comprometen y valoran sus aportaciones y conocimiento. (Rosas, S/F)

Los beneficios que se proponen alcanzar con las 5S's son: eliminar desperdicios, reducir materiales en los procesos, mejorar la calidad, seguridad y productividad laboral, evitar accidentes, optimizar espacios, disminuir el tiempo de trabajo y desarrollar la creatividad y la autoestima. (García, 2012)

Se realizó un manual para implementar la metodología de las 5S's en la cafetería "Café en familia", con la finalidad de generar un buen ambiente de trabajo y fortalecer su organización. (Anexo 4)

3.2 Manual para implementar Buenas Prácticas de Manufactura

Se elaboró un manual para implementar Buenas Prácticas de Manufactura dentro de la cafetería "Café en familia", con el propósito de contribuir con la seguridad sanitaria de los alimentos en los aspectos de inocuidad, higiene y limpieza, obteniendo productos de calidad. (Anexo 5)

3.3 Flujograma de servicio al cliente

A continuación en la Figura 9 se presenta un flujograma de servicio al cliente, en el cual se describe paso a paso cómo debería realizarse la atención y servicio dentro de la cafetería "Café en familia".

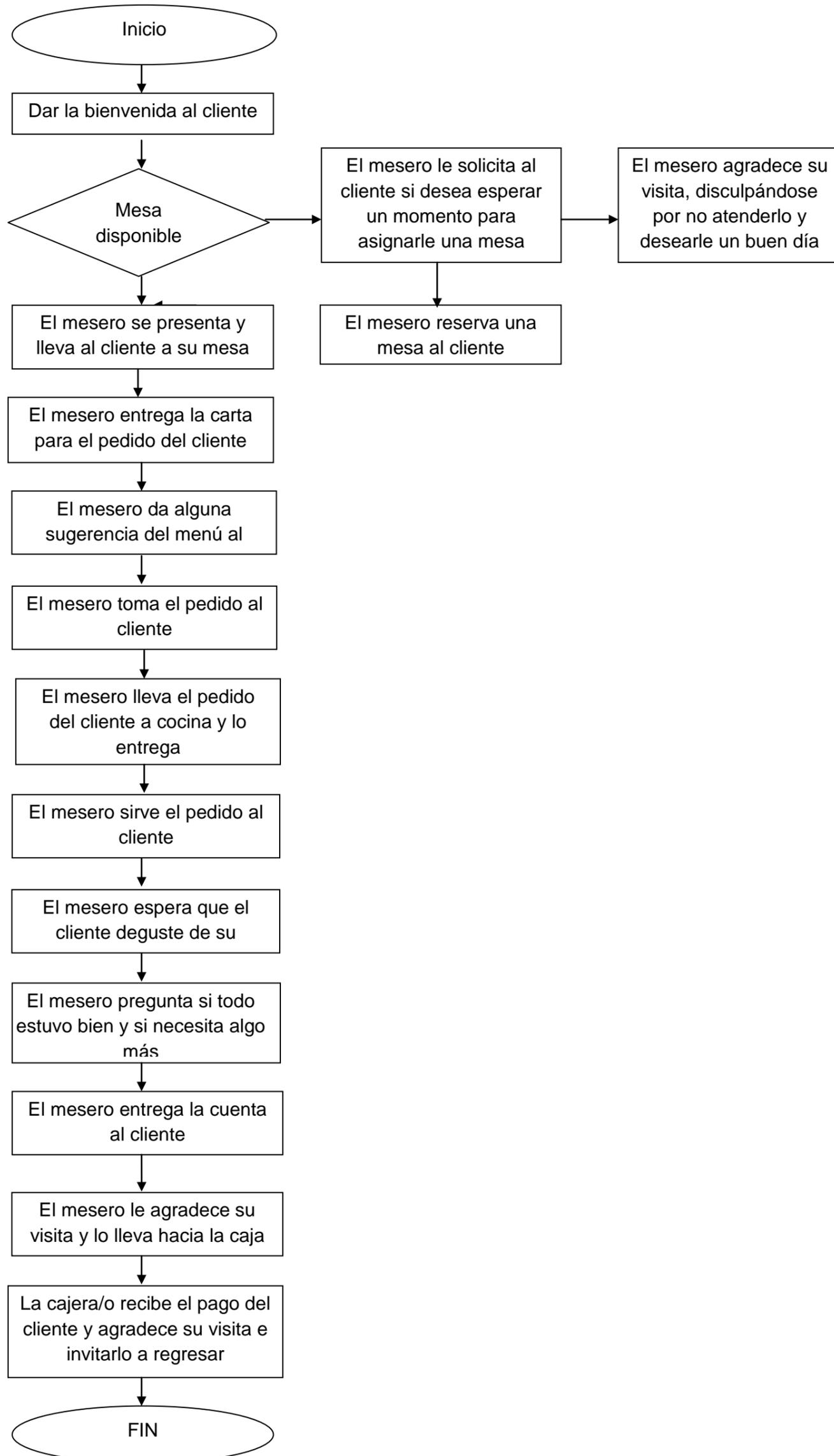


Figura 31.Flujograma de servicio al cliente sugerido dentro de la cafetería “Café en familia”

3.4 Diseño de un plan de capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura

Se elaboró un diseño de un plan de capacitación de Buenas Prácticas de Manufactura para ser aplicado dentro de la cafetería “Café en familia”, con el objetivo de fortalecer los conocimientos de su personal y obtener alimentos inocuos y seguros para el consumo humano. (Anexo 6)

CAPÍTULO IV

4. Presupuesto de inversión

Después de realizar el análisis de la situación actual de la cafetería “Café en familia” se ha identificado las falencias y los aspectos a mejorar, lo cual, se ha complementado con la elaboración de un presupuesto de gastos aproximado en cuanto a inversión por equipos, menaje, personal, manuales, capacitación e implementación de Buenas Prácticas de Manufactura.

Para calcular el presupuesto antes mencionado, se solicitaron cotizaciones (Anexo 7) en diferentes establecimientos, de acuerdo a las necesidades de la cafetería; en la Tabla 6 se muestra a detalle el presupuesto.

Tabla 6: Presupuesto de inversión

Sección	Costo
Equipo y utensilios	903,79
Menaje	615,12
Personal	480
Material didáctico - manuales	232,56
Capacitación	1960
Imprevistos	209,57
Total	4401,04

CAPITULO V

5.1 CONCLUSIONES

A través de la información teórica recopilada para la realización de la presente investigación, se fundamentó los conceptos sobre BPM y servicio al cliente.

Mediante el trabajo investigativo, a través de las encuestas, visitas y reuniones mantenidas con el personal de la cafetería y con los clientes, se obtuvo información sobre la situación actual en relación a las actividades operativas y de servicio al cliente; constatando el poco uso de procesos de BMP y también la necesidad de fortalecer el servicio al cliente.

La identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta la cafetería para la implementación de estrategias de cambio, se logró gracias al análisis FODA donde fueron evaluados y analizados cada uno de sus elementos, con lo cual se determinó la importancia de elaborar herramientas para mejorar y fortalecer el sistema operativo, organizativo y de servicio al cliente del establecimiento.

Con la generación de las herramientas: manual para implementar BPM, manual para implementar la metodología de las 5S's, flujograma de servicio al cliente y diseño del plan de capacitación de BPM, se espera una estandarización de los procesos y actividades realizados en la cafetería para lograr el mejoramiento de la operatividad, organización y servicio al cliente por parte del personal que labora en este establecimiento.

El desarrollo de la presente investigación tuvo un interés bastante aceptado por parte del personal de la cafetería "Café en familia", quienes están comprometidos a trabajar en equipo para lograr la implementación de las herramientas establecidas en el presente documento con la finalidad de alcanzar la mejora de los productos y servicios que ofrece.

5.2 RECOMENDACIONES

Con el plan de mejoramiento diseñado en la presente investigación se recomienda la aplicación de las herramientas elaboradas, con la finalidad de fortalecer el sistema operativo, organizativo y de servicio al cliente que maneja la cafetería, logrando posicionarse como una de las mejores cafeterías de la zona.

Se recomienda crear un plan de publicidad para difundir los servicios y productos de la cafetería utilizando redes sociales y con la creación de una página web.

Tomar en cuenta el flujograma y blue print optimizado de servicio al cliente para mejorar el sistema de atención que deberá brindar el personal de la cafetería a toda la clientela con el fin de ofrecer un servicio de calidad.

La socialización de las herramientas generadas en el presente documento es de vital importancia antes de su implementación, ya que con esto se conseguirá que todo el personal se comprometa en la adecuada aplicación.

Aplicar el manual para implementar las Buenas Prácticas de Manufactura con la finalidad de fortalecer la higiene e inocuidad de alimentos, logrando el apoyo y compromiso de todo el personal que trabaja en la cafetería.

Cumplir con lo establecido en el manual para implementar la metodología de las 5S's, pues es primordial, que todo establecimiento evalúe y controle los procesos y actividades desarrolladas a través de una buena organización.

Es recomendable aplicar el diseño de plan de capacitación propuesto en la presente investigación, como una herramienta que permitirá a todo el personal de la cafetería fortalecer sus conocimientos en los procesos de Buenas Prácticas de Manufactura.

REFERENCIAS

Bermeo, V y Caldas. C. (2014). *Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes*. Recuperado el 25 de enero de 2016, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20899/2/Manual.pdf>

Buena salud, (2016). *¿Te sabes lavar bien las manos?*. Recuperado el 26 de febrero de 2016, de <http://www.supermujer.com.mx/bienestar/buena-salud/te-sabes-lavar-bien-las-manos.html>

EL BUZÓN DE PACIOLI, Año XIII, No. 82, (2013). *Instituto Tecnológico de Sonora, Departamento de Contaduría y Finanzas*. Sonora, México.

Empresa Pública Metropolitana de Rastro (2002). *Reglamento de buenasprácticas para alimentos procesados*. Quito, Ecuador.

Escudero, M. J. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. España: Ediciones Paraninfo S.A.

García, J. (2012). *Módulo en logística: Método 5S's. Maestría en gestión de la prevención de riesgos laborales, calidad y medio ambiente*.

Imagui, (2012-2016). *Uniforme de cocina*. Recuperado el 20 de marzo de 2016, de <http://www.imagui.com/a/uniforme-de-cocina-cLLrdMyKK#8789>

Instituto Distrital de Turismo y COTELCO (2007). *Manual de buenas prácticas de manufactura en la hotelería*. Bogotá, Colombia: Uricoechea publicidad.

Jara, A. (2013). *Modelo de un manual de buenas prácticas, higiene y seguridad alimentaria para los bares comedores de las parroquias eclesiales del cantón Cuenca: aplicado a la parroquia Fátima*. Recuperado el 25 de

enero de 2016, de
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3300/1/TESIS.pdf>

Martínez, M. (2012). *Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos*. España: Editorial Síntesis, S.A.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008). *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. Lima, Perú.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). *Manual de buenas prácticas para la atención de clientes dirigido a gerentes, administradores y mandos medios*. Lima, Perú: GMC Digita.

Ministerio de Industrias y Productividad (2014). *Buenas prácticas de manufactura*. Ecuador: Ministerio de Industrias y Productividad.

Montes, E., Lloret, I y López, M.A. (2005). *Diseño y gestión de cocinas: Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración*. España: Díaz Santos.

Moreno, J. (2012). *Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce*. Recuperado el 22 de enero de 2016, de http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=1

Mortimore, S. y Wallace, C. (2001). *HACCP: Enfoque práctico*.

Prieto, J. (2010). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Robbins, S.P. y Coulter, M. (2010). *Administración, 10ª ed.* México: Pearson.

Rosas, J. (s/f). *Nota especial. El Portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional de Chile: Las 5S's herramientas básicas de mejora de la calidad de vida.* Recuperado el 24 de febrero de 2016, de http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm

ANEXOS

**ANEXO 1: MODELO ENCUESTA CLIENTE
INTERNO**

FORMULARIO DE ENCUESTA PARA UN PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LA CAFETERIA “CAFÉ EN FAMILIA”

La presente entrevista se estableció con la finalidad de establecer un plan de buenas prácticas de manufactura aplicado a la cafetería “Café en familia” para mejorar la calidad del producto final desarrollando un crecimiento comercial basado en productos inocuos y en el buen servicio al cliente.

1. Información general

Género:	M	(...)	Nivel de instrucción:	Primario	(...)
	F	(...)		Secundario	(...)
Edad:	18-25	(...)	Superior	(...)	
	26-40	(...)	Otros	(...)	
	41-50	(...)			
	> 50	(...)			

2. ¿Conoce usted sobre buenas prácticas de manufactura?

SI (...)
NO (...)

3. ¿Sabe que existen enfermedades debido a la mala manipulación de alimentos?

SI (...) ¿Cuáles?:.....
NO (...)

4. ¿Con que frecuencia se lava las manos en la cocina?

20 min (...)
25 min (...)
30 min (...)
> 35min (...)

5. ¿Utiliza uniforme adecuado para cocina?

SI (...) Describa:
NO (...)

6. ¿Conoce usted los procesos que debe utilizar para mantener la cadena de frío de los alimentos?

SI (...)
NO (...)

7. ¿Conoce usted los tipos de contaminación que se pueden dar dentro de una cocina?

SI (...) Describa:.....
NO (...)

8. ¿Maneja adecuadamente los tipos de temperatura de los alimentos?

SI (...)

NO (...)

9. ¿Cumple con las normas de seguridad industrial dentro de la cocina?

SI (...)

NO (...)

10. ¿Con ue frecuencia se realiza la limpieza de los servicios higiénicos?

Una vez al dia (...)

Dos veces al día (...)

Más veces al día (...)

11. ¿Se capacita frecuentemente en temas relacionados a sus actividades laborales?

SI (...)

NO (...)

12. ¿En qué temas le gustaría ser capacitado?

.....
.....
.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ANEXO 2: MODELO ENCUESTA CLIENTE
EXTERNO**

6. ¿Cómo considera el ambiente que ofrece la cafetería?

- Cálido (…)
- Familiar (…)
- Acogedor (…)
- Indiferente (…)

7. ¿Cómo califica la higiene de la cafetería?

- Mala (…)
 - Regular (…)
 - Buena (…)
 - Excelente (…)
- En el caso de ser mala o excelente señale la/las razones.....

8. ¿Qué le parece el menú de la cafetería?

- Sobrepasa sus expectativas (…)
- Satisface sus expectativas (…)
- No satisface sus expectativas (…)
- Indiferente (…)

9. ¿Las porciones de comida servidas son las adecuadas para usted?

- SI (…)
- NO (…)

¿Por qué?.....

10. ¿Cuándo fue la última vez que asistió a la cafetería “Café en familia”?

- Primera vez (…)
- Hace una semana (…)
- Hace dos semanas (…)
- Hace más de un mes (…)

11. ¿Qué recomendaría usted para mejorar nuestro servicio?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



Foto 1: Infraestructura externa y vías de acceso.



Foto 2: Infraestructura interna, comedor y señalización.



Foto 3: Infraestructura y señalización de los baños.



Foto 4: Carta y menú que ofrece la cafetería "Café en familia".



Foto 5: Cocina, menaje y productos de venta (mermeladas, jarabes, chutney).

**ANEXO 4: MANUAL PARA IMPLEMENTAR LA
METODOLOGÍA DE LAS 5S`s**

CAFETERÍA



Dirección: Av. Gral. Rumiñahui E9-327
junto al Paradero Los Tres Guabos 2do Piso

Contactos: 0939277962 / 0987444195
022875072 / 0989694188
AMAGUAÑA - ECUADOR



MANUAL PARA IMPLEMENTAR LA METODOLOGÍA DE LAS 5S´s

ELABORADO POR: LETICIA CARUA

8. Referencias

Juárez, C. (2009). *Propuesta para implementar metodología 5S's en el departamento de cobros de la subdelegación Veracruz norte IMSS*. Recuperado el 15 de abril de 2016, de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/CARLA-VIOLETA-JUAREZ-GOMEZ.pdf>

Galván, E., García, J., Cuevas, Y., Peña, R. y Venegas, R. (2005). *Manual de las 5 S's*. Recuperado el 15 de abril de 2016, de <http://www.geocities.ws/franklin.marcano/gerencia/t3/Linkinfografia6.pdf>

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivo general	3
3. Objetivos específicos	3
4. Alcance	3
5. POLÍTICAS	4
5.1 Ahorro	4
5.1.1 Alimentos.....	4
5.1.2 Energía.....	4
5.1.3 Agua	5
5.2 Orden y limpieza.....	5
5.2.1 Cocina	5
5.2.2 Servicio.....	5
5.2.3 Caja	6
5.2.4 Botes de basura	6
5.2.5 Instalaciones sanitarias	6
6.3 Notas adicionales.....	6
7. Metodología para la implementación de las 5S's.....	7
7.1 Antecedentes	7
7.2 �Qu� es la estrategia de las 5S's?	7
7.2.1 SEIRI – Seleccionar / Clasificar	8
7.2.2 SEITON – Organizar.....	9
7.2.3 SEISO – Limpieza.....	10
7.2.4 SEIKETSU – Mantener / Estandarizar	11
7.2.5 SHITSUKE – Disciplina / Hábito	12
8. Referencias.....	13

1. Introducción

La cafetería "Café en familia" desde el 11 de enero de 2014, se conformó en una sociedad de tres hermanas. Este establecimiento ofrece una variedad de desayunos para las familias ecuatorianas, utilizando materia prima de calidad para la elaboración de los alimentos que ofrecen a sus clientes cada mañana.

La metodología de las 5S's es una práctica de calidad ideada en Japón referida al mantenimiento integral de una empresa, la cual permite una mejor organización del trabajo en equipo; basada en direccionar actividades que permitan eliminar desperdicios, reducir materiales en los procesos, mejorar la calidad, seguridad y productividad laboral, evitar accidentes, optimizar espacios, disminuir el tiempo de trabajo y desarrollar la creatividad y el autoestima de los participantes.

2. Objetivo general

Implementar la aplicación de la metodología de las 5 S's dentro de la cafetería "Café en familia", para generar un buen ambiente de trabajo y fortalecer su organización.

3. Objetivos específicos

- Comprometer a todos los involucrados en la implementación de la metodología de las 5S's para mejorar la organización en la cafetería.
- Mantener el área de trabajo en adecuadas condiciones de limpieza y orden para conseguir un buen ambiente de trabajo.

4. Alcance

El presente manual deberá ser aplicado con responsabilidad por parte de:

7.2.5 SHITSUKE – Disciplina / Hábito

Finalmente la estrategia Shitsuke es de gran importancia aplicarla ya que en esta se crea hábitos basados en las cuatro estrategias mencionadas anteriormente. Esta estrategia busca que cada persona que labora en la cafetería convierta en hábito o disciplina su empleo y la utilización de los métodos establecidos y estandarizados para la organización y limpieza del área de trabajo.

¿Qué debo hacer?

- Promover el hábito de autocontrol del nivel de cumplimiento de las normas establecidas en la cafetería.
- Comprender el respeto hacia los demás.
- Aplicar constantemente la clasificación, orden y limpieza en cada área de trabajo.
- Evaluar de forma permanente el cumplimiento de la implementación de la metodología de las 5S's en cada área de trabajo.

Beneficios

- Garantiza la seguridad permanente.
- Mejora la productividad progresivamente.
- Mejora la calidad de los alimentos y del servicio.
- Crea una cultura de respeto y cuidado de los recursos de la cafetería.
- Incrementa la moral del personal en el trabajo.
- Genera empatía y respeto con todas las personas.
- Crea un ambiente de motivación y participación.
- Genera un buen ambiente de trabajo.
- Se define nuevas metas de mejora para el trabajo.

5.1.3 Agua

Es obligación de los trabajadores ahorrar en lo posible el agua durante todas las actividades que realicen dentro de la cafetería "Café en familia" y así evitar su gasto innecesario.

5.2 Orden y limpieza

Es indispensable que dentro de las instalaciones de la cafetería "Café en familia" existan etiquetas de higiene y seguridad, tales como: SSHH, no fumar, extintores, no animales, botar la basura en su lugar, notas de motivación, entre otros.

Por otro lado, todas las áreas de trabajo deben contar con los servicios de iluminación y ventilación adecuada para lograr un ambiente fresco y agradable, asimismo, las instalaciones deben estar limpias y en adecuadas condiciones de trabajo.

5.2.1 Cocina

Debe contar con un extractor o campana extractora de cocina para eliminar el humo, los olores, el calor, el vapor del aire, la grasa en suspensión en el aire y así mejorar la calidad del ambiente de trabajo.

El personal deberá constantemente limpiar y desinfectar la cocina, los mesones, las tablas de cortar, lavar la vajilla y barrer.

5.2.2 Servicio

Los meseros deben cuidar su apariencia personal, limpiar las mesas y las sillas, barrer el salón, y ser ordenados con sus pedidos.

- Mayor espacio libre y disponible del lugar.
- Mejora la productividad del trabajo.

Preguntas habituales

- ¿La materia prima se encuentra almacenada de acuerdo a su origen o procedencia?
- ¿Están señalados los lugares para los equipos, utensilios, vajilla, cubertería y cristalería a utilizar?
- ¿Los archivos financieros están adecuadamente organizados?

7.2.3 SEISO – Limpieza

Esta tercera estrategia tiene como propósito limpiar el sitio de trabajo y los equipos para así prevenir la suciedad y el desorden del establecimiento. La limpieza es una actividad de mantenimiento, es decir, se debe inspeccionar.

¿Qué debo hacer?

- Identificar los equipos, utensilios, mobiliario y menaje de cocina necesario para realizar la limpieza.
- Eliminar las manchas, mugre, polvo, desperdicios de las mesas, sillas, equipos, piso y demás elementos del área de trabajo.
- Establecer métodos estratégicos para la prevención de que el área de trabajo se ensucie rápidamente.
- Implementar actividades de limpieza como parte del trabajo diario.

Beneficios

- Reduce el riesgo de accidentes dentro de la cafetería.
- Incrementa la vida útil de los equipos, mobiliario y utensilios de cocina.
- Permite tomar acciones correctivas inmediatas.

- Reunirse después de la jornada de trabajo para conversar sobre alguna falencia que tuvieron durante el servicio o a su vez felicitarlos por su excelente trabajo.

7. Metodología para la implementación de las 5S's

7.1 Antecedentes

La metodología de las 5S's es una práctica de calidad que se originó en Japón a partir de la segunda guerra mundial durante los años 60 con la finalidad de asegurar el orden y la limpieza dentro de las empresas; con la implementación de esta metodología se puede obtener beneficios, tales como:

- La optimización del tiempo de trabajo, prevención de accidentes y por ende mayor productividad laboral.
- El fortalecimiento del trabajo en equipo.
- El incremento de la calidad del alimento y del servicio.
- El mejoramiento de la creatividad y de la autoestima.
- La prolongación de la vida útil de los equipos por la limpieza y cuidado constante.

7.2 ¿Qué es la estrategia de las 5S's?

Esta estrategia representa las acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienza por S: Seiri, Seiton, Seison, Seiketsu y Shitsuke.

La metodología de las 5 S's dentro de la cafetería permitirá:

- Eliminar los utensilios, equipo de cocina, vajilla, menaje y mobiliario del establecimiento innecesarios.
- Mantener todo ordenado e identificado.

- Usar elementos de control visual como tarjetas y tableros.
- Mantener una mejora continua de todo lo mencionado.

7.2.1 SEIRI – Seleccionar / Clasificar

Esta primera estrategia consiste en desechar lo que no se necesita; tiene como objetivo conservar en el área de trabajo únicamente el equipo, utensilios, mobiliario, vajilla, cubertería, cristalería, artículos de limpieza y papelería, necesarios e indispensables para efectuar mejor su trabajo.

¿Qué debo hacer?

- Identificar todos los artículos innecesarios y realizar un listado.
- Clasificar lo necesario de lo innecesario.
- Eliminar todo lo que no sirve.
- Aprovechar aquellos materiales que se puedan utilizar.
- Establecer un lugar de almacenamiento para los elementos de uso no común.

Beneficios

- Elimina excesos y desperdicios de elementos innecesarios.
- Facilita la agilidad en el área de trabajo.
- Mejora la productividad optimizando el tiempo de trabajo.
- Despeja espacio útil en el área de trabajo.
- Suprime elementos antiguos.
- Controla visualmente el stock o inventario de la materia prima, equipos, utensilios, vajilla, entre otros.
- Mejora la calidad del producto a través del control visual de los elementos de trabajo, cadena alimentaria y producto final.

- Contar con un establecimiento impecable, pulcro y agradable para trabajar.

Preguntas habituales

- ¿Qué hacer con los elementos reciclables? ¿Podría reutilizarlos?
- ¿Cuenta con los artículos de limpieza necesarios?
- ¿Los documentos financieros están archivados de forma ordenada?

7.2.4 SEIKETSU – Mantener / Estandarizar

A esta estrategia se la define como la metodología que permite mantener los logros alcanzados con las tres primeras estrategias. Seiketsu regula, fija y preserva altos niveles de organización, orden, limpieza e inspección.

¿Qué debo hacer?

- Elaborar estándares sistematizados de las primeras tres estrategias.
- Usar símbolos, colores o letreros para que el estándar se aplique por sí mismo.
- Establecer por escrito como mantener resultados.

Beneficios

- Mantenimiento del nivel de clasificación, organización y limpieza alcanzado con las tres primeras estrategias.
- Se crea un hábito de limpieza permanente dentro de la cafetería por parte del personal.
- Facilita el mantenimiento del equipo, mobiliario y utensilios de cocina.
- Asegura la calidad de los alimentos y del servicio.

Preguntas habituales

- ¿Cuáles son los equipos, utensilios y mobiliario de cocina, vajilla, cubertería, cristalería, papelería y artículos de limpieza que realmente necesitamos para realizar nuestro trabajo diario?
- ¿Cuáles son las cosas innecesarias en tu lugar de trabajo?
- ¿Cuáles son las cosas que puedes desechar y cómo hay que hacerlo?

7.2.2 SEITON – Organizar

La estrategia Seiton consiste principalmente en ordenar y organizar los equipos y mobiliario de cocina, vajilla, cubertería, cristalería y artículos de limpieza que se clasificaron como necesarios con el fin de encontrarlos con facilidad cuando los necesitemos.

La implementación de Seiton ayuda a contar con un lugar de almacenamiento ordenado y organizado para que cada elemento esté disponible cuando cualquier persona que labora en la cafetería pueda usarlo en el momento que lo necesite.

¿Qué debo hacer?

- Identificar un lugar para cada elemento de acuerdo a su frecuencia de uso para su fácil acceso y retorno al lugar.
- Colocar etiquetas visibles y código de colores para una mejor organización.

Beneficios

- Mayor seguridad en el área de trabajo.
- Elimina el tiempo innecesario de búsqueda.
- Facilita el aseo y limpieza del establecimiento.
- Mejora el ambiente de trabajo.

- Gerente general de la cafetería, quien es responsable de verificar el correcto cumplimiento de la metodología de las 5S's.
- Todo el personal que labora en la cafetería.

5. POLÍTICAS

Las principales políticas serán:

5.1 Ahorro

Se deberá controlar el pedido de compra y el almacenamiento de productos, vigilar robos y evitar desperdicios de alimentos, reciclar los desechos y controlar las porciones de comida; logrando de esta manera reducir pérdidas económicas.

5.1.1 Alimentos

Todo el personal involucrado en los procesos de obtención, recepción, almacenamiento y preparación de alimentos, deben ser cuidadosos en todo momento, es decir, revisar los estándares de calidad al recibir la materia prima, almacenarlos de acuerdo a su origen y procedencia, además, el personal debe evitar contaminaciones, descomposiciones y desperdicios de alimentos durante la cadena alimentaria.

5.1.2 Energía

El personal que trabaja en la cafetería "Café en familia" será responsable de desconectar los equipos de cocina que ya no se utilicen, equipo tecnológico y apagar la luz, para de esta manera reducir el consumo excesivo de energía.

5.2.3 Caja

La persona encargada de cobrar y facturar debe ser ordenada con los documentos, tener su área de trabajo siempre limpia y ser amable con los clientes.

5.2.4 Botes de basura

Los botes de basura deben ubicarse en lugares estratégicos para ser utilizados por el personal, además, se debe separar la basura de acuerdo a desechos orgánicos e inorgánicos y reciclables, tales como: papel, cartón y botellas; de esta manera se podrá tener un mejor control de la limpieza en el área de trabajo.

5.2.5 Instalaciones sanitarias

Esta área es muy importante para los clientes, por tal motivo, los servicios higiénicos deben ser independientes para hombres y mujeres; cada sanitario debe contar con un dispensador de jabón, papel higiénico, papel toalla desechable o secadores automáticos de aire y desinfectante de manos.

El personal debe limpiar de manera frecuente los servicios higiénicos para mantener siempre la higiene del lugar.

6.3 Notas adicionales

- Es importante trabajar en equipo y mantenerse siempre unidos trabajando por una misma causa.
- Recordar que todos somos iguales, tratar y ser tratados con respecto, sin discriminación.
- Ser puntuales y responsables con todas las actividades que deben realizar.

**ANEXO 5: MANUAL PARA IMPLEMENTAR
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA**



CAFETERÍA



Dirección: Av. Gral. Rumiñahui E9-327
junto al Paradero Los Tres Guabos 2do Piso

Contactos: 0939277962 / 0987444195
022875072 / 0989694188
AMAGUAÑA - ECUADOR

MANUAL PARA IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

ELABORADO POR: LETICIA CARUA

Además, la comida debe estar cubierta y nunca se debe mezclar la comida recién preparada con la guardada.

6.4.6 Servicio de alimentos

Los meseros deben cuidar su higiene personal y siempre deben mantener una presencia impecable antes, durante y después del servicio. (MINCETUR, 2008)

“La cubertería, vajilla y cristalería a utilizar en el servicio, debe estar previamente lavada y desinfectada; asimismo, para ubicar en la mesa los cubiertos se tomarán por el mango, los platos se tomarán por debajo o por los bordes, los vasos por sus bases y las tazas por debajo del plato base o por las asas”. (MINCETUR, 2008)

Los alimentos se deben servir a la temperatura adecuada, ya sean calientes o fríos según el tipo de comida

Lo más importante es que el personal sea amable, respetuoso y carismático con el comensal, brindando así, un servicio de excelencia y calidad.

6.4.1 Materia prima	17
6.4.2 Compra de materia prima	17
6.4.3 Recepción y control de alimentos	18
6.4.4 Almacenamiento de alimentos	18
6.4.4.1 Alimentos secos	19
6.4.4.2 Alimentos refrigerados	19
6.4.4.3 Alimentos congelados	19
6.4.5 Preparación de alimentos	20
6.4.5.1 Descongelación de alimentos	20
6.4.5.2 Regeneración de alimentos	21
6.4.5.3 Enfriamiento de comida	21
6.4.5.4 Mantenimiento de comida	21
6.4.6 Servicio de alimentos	22
7. Referencias	23

ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Objetivo general.....	4
3. Objetivos específicos.....	4
4. Alcance.....	5
5. Definiciones.....	5
6. Desarrollo del manual de Buenas Prácticas de Manufactura de alimentos ...	9
6.1 Instalaciones.....	9
6.1.1 Ubicación.....	9
6.1.2 Vías de acceso.....	10
6.1.3 Diseño del interior, construcción y materiales.....	10
6.1.3.1 Pisos.....	10
6.1.3.2 Paredes.....	10
6.1.3.3 Techos.....	10
6.1.3.4 Ventanas.....	11
6.1.3.5 Puertas.....	11
6.1.3.6 Ventilación.....	11
6.1.3.7 Iluminación.....	11
6.1.4 Bodega de alimentos secos.....	12
6.1.5 Servicios higiénicos del personal y clientela.....	12
6.2 Equipos y utensilios.....	12
6.2.1 Características.....	12
6.2.2 Lavado y desinfección.....	13
6.2.3 Almacenamiento.....	14
6.3 Personal.....	14
7.3.1 Estado de salud.....	15
7.3.2 Higiene personal.....	15
7.3.3 Comportamiento del personal.....	15
7.3.4 Lavado de manos.....	16
7.3.5 Uso de uniforme adecuado.....	16
6.4 Cadena alimentaria.....	17

1. Introducción

La cafetería "Café en familia" desde el 11 de enero de 2014, se conformó en una sociedad de tres hermanas. Este establecimiento ofrece una variedad de desayunos para las familias ecuatorianas, utilizando materia prima de calidad para la elaboración de los alimentos que ofrecen a sus clientes cada mañana.

Las buenas prácticas de manufactura (BPM), son una herramienta básica que se debe aplicar durante la obtención, recepción, almacenamiento, preparación, producto final y servicio de los alimentos para obtener productos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.

Con la aplicación de buenas prácticas de manufactura dentro de la cafetería existirá una mejora en salud y ayudará a reducir costos económicos, ya que se evitará pérdidas de alimentos por desperdicio, descomposición o alteración física.

2. Objetivo general

Aplicar el manual de buenas prácticas de manufactura dentro de la cafetería "Café en familia", para mejorar los estándares de calidad e higiene de los productos que ofrece a sus clientes.

3. Objetivos específicos

- Mejorar los procesos de la cadena alimentaria para optimizar el tiempo de trabajo.
- Obtener productos saludables e inocuos para el consumo humano.
- Mejorar los procesos de cocción de los alimentos para ofrecer productos de calidad.
- Reducir desperdicio de alimentos con lo que se optimizara el recurso económico.

7. Referencias

- Empresa Pública Metropolitana de Rastro (2002). *Reglamento de buenas prácticas para alimentos procesados*. Quito, Ecuador.
- Escudero, M. J. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Herrero, G. y Vives, R. (2012). *Procesos de servicios en bar-cafetería*. España: Editorial Síntesis S.A.
- Martínez, M. (2012). *Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos*. España: Editorial Síntesis, S.A.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008). *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. Lima, Perú.
- Montes, E., Lloret, I y López, M.A. (2005). *Diseño y gestión de cocinas: Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración*. España: Díaz Santos.
- Moreno, J. (2012). *Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce*. Recuperado el 22 de enero de 2016, de http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=1
- Prieto, J. (2010). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Robuchon, J. (2007). *Larousse gastronomique en español*. España: Larousse Editorial, S.L.

6.4.5.2 Regeneración de alimentos

Luego de la descongelación del alimento se debe conservar a una temperatura de 4°C o a su vez se puede recalentarlo a una temperatura superior a 60°C, para prevenir la actividad microbiana; los alimentos deben alcanzar una temperatura interna de 74°C durante 15 segundos en menos de dos horas; en el caso de no alcanzar esta temperatura deberá desecharlos al igual que los alimentos recalentados que no se consumieron.

6.4.5.3 Enfriamiento de comida

Si la comida está preparada y no se va servir de inmediato, es recomendable que se la enfríe lo más pronto posible, utilizando los siguientes métodos:

1.- Enfriamiento de una etapa, se debe enfriar los alimentos de una temperatura de 60 a 5°C dentro de 4 horas.

2.- Enfriamiento de dos etapas, se debe enfriar los alimentos de una temperatura de 60 a 21°C en menos de dos horas y después de una temperatura de 21 a 5°C en menos de 4 horas.

Para enfriar la comida se debe tomar en cuenta su cantidad, densidad y en qué recipiente se va a realizar este proceso. Para esto considerar: recipientes de acero inoxidable transfieren el calor más rápido que el plástico y los menos profundos harán que los alimentos cocinados se enfríen más rápido que los más profundos.

6.4.5.4 Mantenimiento de comida

La comida fría se debe mantener a una temperatura de 5°C y la comida caliente a una temperatura mayor de 60°C.

Los alimentos se deben almacenar en bandejas o recipientes de material a prueba de humedad, absorbentes con tapas seguras, sellados y etiquetados, indicando nombre, cantidad, fecha de entrada y de caducidad, permitiendo así no desperdiciar productos por descomposición.

Se recomienda no volver a congelar los alimentos que se descongelaron puesto que se genera el crecimiento de gérmenes.

6.4.5 Preparación de alimentos

El personal encargado de la preparación de los alimentos debe estar perfectamente capacitado en buenas prácticas de manipulación de alimentos, por otro lado, es elemental que las áreas de producción, equipos y utensilios, estén limpios, ordenados y libres de desperdicios. (MINCETUR, 2008)

Durante la elaboración de alimentos se debe controlar el tiempo de cocción y su temperatura, utilizando termómetros calibrados para evitar una contaminación cruzada y por ende un desperdicio de alimentos. (MINCETUR, 2008)

Es recomendable cocinar la cantidad necesaria de comida que se va a utilizar en un periodo corto para ofrecer un producto fresco y de calidad. (Bermeo y Caldas, 2014)

6.4.5.1 Descongelación de alimentos

Para descongelar el alimento se puede utilizar los siguientes métodos:

- 1.- Descongelar en el refrigerador a una temperatura de 5° C.
- 2.- Descongelar bajo un chorro de agua.
- 3.- Descongelar en el microondas, si se requiere de una cocción inmediata.

6.4.3 Recepción y control de alimentos

Los procesos de recepción y control de alimentos deben realizarse de manera responsable para evitar contaminaciones, alteraciones en su composición y/o daños físicos. (EPMRQ, 2002)

La persona encargada de la recepción y control de los alimentos debe estar totalmente capacitada para asumir su trabajo sin errores; debe recibir la materia prima y verificar su estado físico, temperatura de los alimentos: refrigerados entre 0 y 5 °C y congelados entre -18 °C o menos; además, debe disponer de formularios, en los cuales se registra la procedencia, descripción, composición, características organolépticas, fecha de entrega y vencimiento del insumo. (MINCETUR, 2008)

6.4.4 Almacenamiento de alimentos

La bodega donde se almacena la materia prima debe estar en condiciones adecuadas para evitar contaminaciones, descomposiciones y reducir al mínimo daños físicos; este lugar debe tener pisos y paredes lisas, estanterías y una superficie de material resistente a la corrosión, además, la bodega siempre debe mantenerse limpia, seca y ventilada.

El encargado de bodega debe revisar frecuentemente la temperatura de almacenamiento de los alimentos, utilizando termómetros calibrados; además, manejar un método de inventario adecuado y al día, que puede ser: primero entra primero sale (PEPS), último entra primero sale (UEPS), promedio e identificación específica. (MINCETUR, 2008)

También, la materia prima debe almacenarse por separado: alimentos secos, refrigerados y congelados.

4. Alcance

El presente manual deberá ser aplicado con responsabilidad por parte de:

- Gerente general de la cafetería, quien es responsable de verificar el correcto cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación.
- Todo el personal involucrado durante la cadena alimentaria.
- Proveedores, quienes deberán entregar materia prima con estándares de calidad e inocuidad.

5. Definiciones

Materia prima.- “Insumo que se emplea en la preparación de alimentos y bebidas”. (MINCETUR, 2008)

Alimento.- “Sustancia bruta o transformada que sirve para nutrirse. No existe ningún alimento completo, por lo que es preciso variar la composición de las comidas para evitar carencias”. (Robuchon, 2007).

Alimento contaminado.- “Todo alimento que contenga agentes vivos (microorganismos y/o parásitos riesgosos para la salud) y sustancias químicas, minerales o partículas extrañas”. (MINCETUR, 2008)

Contaminación.- Según el *Codex Alimentarius*, un alimento se considera contaminado cuando contiene agentes vivos (virus o parásitos que provoquen riesgos para la salud); sustancias tóxicas u orgánicas extrañas a su composición normal y componentes naturales tóxicos en una concentración superior a la permitida. Los tipos de contaminación que podemos encontrar son: química, biológica y física. (Martínez, 2012)

Contaminación cruzada.- “Es el proceso por el cual un agente indeseable (biológico, químico o físico) es transportado a un alimento a través de

Enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAS).- “Enfermedad que se transmite a las personas por los alimentos contaminados, produciendo infección microbiológica, infección parasitaria e intoxicación”. (MINCETUR, 2008)

Infeción alimentaria.- “Se produce cuando se ingiere alimentos que contienen microorganismos patógenos. Estos microorganismos se asientan en el tracto digestivo y causan una lesión de los tejidos del organismo, es decir, existe una invasión por los gérmenes como virus, bacterias o parásitos, sus productos (toxinas) o ambos a la vez”. (Martínez, 2012)

Infestación alimentaria.- “Es la invasión de un organismo vivo por agentes parásitos externos o internos. En la infestación el objetivo de los parásitos es la supervivencia a costa del huésped que parasitan”. (Martínez, 2012)

Intoxicación alimentaria.- “Es el resultado de ingerir alimentos que contienen toxinas producidas durante el crecimiento de los microorganismos en los alimentos, es decir, la ingestión de toxinas o venenos de las bacterias, mohos o algas que están presentes en el alimento. No poseen ni olor ni color y pueden causar enfermedades después de haber eliminado al microorganismo”. (Martínez, 2012)

Manipuladores de alimentos.- “Son todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio. Por todo esto, es un agente activo en la cadena alimentaria y tiene un papel determinante en relación con la seguridad y salubridad de alimentos”. (Martínez, 2012)

Sistema APPCC (Análisis de peligros y puntos de control críticos).- Según el *Codex Alimentarius*, el Sistema de APPCC, en inglés se denomina HACCP

manipuladores, otros alimentos útiles o superficies empleadas en su manipulación". (Martínez, 2012)

Superficie de contacto con los alimentos. "Todo aquello que entra en contacto con el alimento durante la elaboración y manejo normal del producto incluyendo utensilios, equipos, manos del personal, envases". (MINCETUR, 2008)

Limpieza.- Según la Real Academia Española (RAE) la limpieza es quitar la suciedad o inmundicia de algo, aunque también podríamos definirla como la eliminación mediante el arrastre con bayetas, gamuzas o estropajos y el uso de jabón o detergentes, de la grasa o suciedad de platos, cubiertos, cristalería, superficies, etc. (Martínez, 2012)

Desinfección.- Según la Real Academia Española (RAE) la desinfección es quitar los microorganismos patógenos, como los virus o las bacterias, destruyendo gérmenes nocivos o evitando su desarrollo. Consiste en aplicar un desinfectante (producto químico) sobre una superficie limpia para destruir los microorganismos que han persistido tras el arrastre durante la limpieza. (Martínez, 2012)

Higienización.- "Es reducir los microbios a niveles que se califican no perjudiciales para la salud. Es la combinación de limpiar y desinfectar, ya sea de forma conjunta o consecutiva". (Martínez, 2012)

Higiene alimentaria.- Según la *Guía de Prácticas correctas de higiene del sector hostelería*, la higiene alimentaria es el conjunto de medidas necesarias para garantizar la seguridad y salubridad de los productos alimenticios, incluyendo la preparación, manipulación y suministros al consumidor. (Martínez, 2012)

(Hazard Analysis and Critical Control Points), permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. (Martínez, 2012)

Normas ISO.- "Es un método documentado basado en unos principios o etapas para que la empresa alimentaria gestione la higiene desde la perspectiva del autocontrol". (Montes, Lloret y López, 2005).

Cadena alimentaria.- "La serie de procesos que se inicia en: obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servido y consumo final". (MINCETUR, 2008)

Cadena de frío.- "Consiste en mantener las temperaturas de almacenamiento menores a 4°C, para evitar el crecimiento de las bacterias y aumentar la vida útil de los alimentos potencialmente peligrosos durante toda la cadena alimentaria". (MINCETUR, 2008)

Temperaturas de seguridad.- "Temperaturas que inhiben el crecimiento microbiano o eliminan la presencia de microorganismos en los alimentos. Su rango debe ser inferior a 5°C (refrigeración y congelación) y mayor a 60°C (hervido, cocción, horneado, etc.)". (MINCETUR, 2008)

Zona de peligro de la temperatura (ZPT) para productos potencialmente peligrosos.- "Mayor a 4°C y hasta 60°C exceptuando frutas y hortalizas frescas". (MINCETUR, 2008)

Comanda.- "Se conoce con el nombre de comanda el vale que, por duplicado, efectúa el camarero o el barman de aquellas bebidas y ofertas gastronómicas que el cliente desea tomar. Dependiendo de las normas de control, la dirección determina que zona del establecimiento se dirige el original y la copia de la comanda". (Herrero y Vives, 2012)

6.4.4.1 Alimentos secos

La bodega de los alimentos secos siempre debe estar ventilada, es recomendable que cuente con un rango de temperatura entre 10 a 21°C y mantenga una humedad relativa entre 50 y 60 por ciento.

Los alimentos deben ser almacenados en sus propios empaques, pero cuando son abiertos se los debe almacenar en recipientes cerrados con su respectiva etiqueta, de tal manera que no existan confusiones ni contaminaciones.

6.4.4.2 Alimentos refrigerados

En este caso, el área de almacenamiento debe estar en completo orden, aseo, libre de olores fuertes y moho.

Este lugar debe tener un rango de temperatura entre 0 a 5°C y debe ser controlado por el encargado de bodega de manera frecuente para evitar la descomposición de alimentos.

La materia prima se deben almacenar en sus propios envases y cuando son abiertos se recomienda almacenarlos en envases de material a prueba de humedad, absorbentes con tapas seguras y con su respectiva etiqueta.

6.4.4.3 Alimentos congelados

El área de almacenamiento debe estar ordenada, aseada, contar con una buena ventilación e iluminación, libre de olores fuertes y moho.

Esta área debe tener una temperatura de -18° C para mantener congelados a los alimentos y la temperatura debe ser controlada de manera frecuente por el encargado de la bodega.

Los manipuladores de alimentos deben tener siempre un uniforme en buen estado, limpio e impecable y deben usarlo cuando llegan al establecimiento y no llevarse puesto fuera del lugar de trabajo.

6.4 Cadena alimentaria

Es una serie de procesos que se desarrollan en los establecimientos gastronómicos, inician desde: la compra, recepción, almacenamiento, preparación, producto final y servicio.

Durante todos los procesos de la cadena alimentaria se debe aplicar las Buenas Prácticas de Manufactura, el sistema HACCP, normas ISO y POES, para preservar la inocuidad de los alimentos y así obtener productos sanos y aptos para el consumo humano.

6.4.1 Materia prima

Son todas las sustancias naturales o artificiales, elaboradas o no, que se emplean en la preparación de alimentos y bebidas para el consumo humano; la materia prima debe ser comprada a proveedores certificados para tener la certeza de utilizar insumos de calidad y brindar a los clientes productos saludables y seguros.

6.4.2 Compra de materia prima

Se debe adquirir la materia prima de acuerdo a los estándares de compra, donde incluyen todas las características organolépticas del alimento. Los proveedores deben contar con certificaciones que ofrezcan insumos de calidad y que apliquen BPM.

Además, para comprar insumos se debe verificar en el inventario de la cafetería para adquirir solo lo necesario.

- Las mujeres no deben utilizar pestañas ni uñas postizas y, además, se recomienda evitar el uso excesivo de maquillaje.

7.3.4 Lavado de manos

Los manipuladores de alimentos deben lavarse las manos con agua y jabón, antes y durante el proceso de elaboración de alimentos; igualmente, deben lavarse y desinfectarse las manos después de utilizar los servicios higiénicos y cada vez que manipulen algún objeto que represente un riesgo de contaminación para el alimento.

Todo el personal debe lavarse correctamente las manos y con regularidad, siguiendo los siguientes pasos:

- Mojarse las manos y el antebrazo hasta el codo.
- Aplicar suficiente jabón líquido.
- Frotarse el jabón líquido hasta que forme la espuma y extenderla desde las manos hasta los codos por 12 segundos.
- Frotarse los entrededos, uñas y antebrazo mientras el agua corre.
- Enjuagarse completamente.
- Secarse las manos con papel toalla desechable o secadores automáticos de aire.
- Utilizar papel toalla para proteger las manos al cerrar el grifo y botarlo.
- Usar desinfectante antiséptico.

7.3.5 Uso de uniforme adecuado

La cafetería "Café en familia" deberá contar con un uniforme específico para su personal, el cual debe incluir: mandil, malla, gorro, pantalón y zapatos antideslizantes.

1. Retirar los residuos de comida y suciedad.
2. Lavar con agua potable, ya sea, caliente o fría y detergente.
3. Enjuagar con agua potable.
4. Desinfectar con cualquier producto químico autorizado o por inmersión en agua a una temperatura de 80° C por tres minutos.
5. Enjuagar con agua potable si utiliza un producto químico.
6. Secar la vajilla por escurrimiento al ambiente, colocando en canastillas, o a su vez utilizando papel toalla desechable.

6.2.3 Almacenamiento

Los equipos y utensilios limpios y desinfectados deben ser almacenados en un lugar seco, aseado y a 20 cm mínimo del piso, estar alejados de drenajes o recipientes con residuos de alimentos; los equipos que no se van a utilizar enseguida y tiene contacto con los alimentos deben ser cubiertos para evitar una contaminación cruzada.

Por otro lado, la vajilla, cristalería y cubertería deben ser almacenados en un lugar cerrado y seco para prevenir el contacto con el polvo, microorganismos e insectos; los vasos, copas y tazas deben colarse hacia abajo para que los meseros lo tomen de la base y los cubiertos deben colocarse con los mangos hacia arriba para que los empleados los tomen de los mangos.

6.3 Personal

Todo el personal que labora en la cafetería "Café en familia" debe conocer y practicar las correctas medidas de sanidad e higiene para de esta manera entregar al comensal un producto inocuo y de calidad.

El personal que manipula los alimentos durante la cadena alimentaria: obtención, recepción, almacenamiento, preparación y producto final deben ser

Cliente.- "Es toda persona que tiene una necesidad latente o sentida, y que busca un producto o servicio con ciertos requisitos y condiciones para poder satisfacerla totalmente". (Prieto, 2010)

Comensal.- Según la RAE "un comensal es una persona que comparte una mesa". Ello convierte a dicha persona en el portavoz principal de los éxitos o fracasos de dicho espacio gastronómico. Es muy importante tener siempre presente que el "boca-boca" puede hacer el éxito o el fracaso en un restaurante. (Moreno, 2012)

Calidad.- "Grado de armonía entre la expectativa del cliente y la realidad del servicio y/o producto recibido". (MINCETUR, 2008)

Servicio.- "El servicio es algo más que la amabilidad y la gentileza. El servicio es un valor agregado para el cliente, y en ese campo el cliente es cada vez más exigente". (Escudero, M. J., 2011).

Calidad en el servicio.- "Es el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos a favor de los clientes de nuestro negocio". (Prieto, 2010)

6. Desarrollo del manual de Buenas Prácticas de Manufactura de alimentos

6.1 Instalaciones

6.1.1 Ubicación

La cafetería debe estar ubicada en un lugar donde no exista contaminación como plagas, polvo, olores pestilentes o depósitos de basura. Además, el establecimiento debe contar con un ingreso independiente de clientes y proveedores para evitar una contaminación cruzada

6.1.3.4 Ventanas

Las ventanas deben ser de fácil limpieza, mantenimiento y conservación; estas deben desmontarse con facilidad para realizar la limpieza y así mantenerlas siempre aseadas y sin polvo.

6.1.3.5 Puertas

Es importante que el material de las puertas sea liso, no absorbente y que permita con facilidad su limpieza y desinfección. Además, es recomendable utilizar puertas de vaivén para facilitar el movimiento del personal.

6.1.3.6 Ventilación

La ventilación dentro de la cocina es indispensable controlar a través de las campanas extractoras y ventiladores, estos deben estar ubicados de manera que no góteen sobre la comida ni sobre el equipo de cocina. Estos aparatos se los instala con la finalidad de eliminar el vapor, olores fuertes, grasa y el aire contaminado; además deben ser limpiados y desinfectados con una frecuencia establecida.

6.1.3.7 Iluminación

La cafetería debe contar con una iluminación natural o artificial para el adecuado desarrollo de las operaciones que se realizan dentro de la misma.

La iluminación artificial en las áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos debe tener una intensidad luminosa de 220 lux; se recomienda que los focos y lámparas que sufran alguna rotura sean aislados con protectores para evitar accidentes.

6.1.2 Vías de acceso

Las vías de acceso, así como los espacios en el interior de la cafetería deben ser suficientemente amplios para que exista una circulación adecuada de los clientes y del personal.

6.1.3 Diseño del interior, construcción y materiales

La infraestructura de la cocina de la cafetería debe ser sólida, utilizar materiales de acero inoxidable resistentes a la corrosión, al impacto, a la temperatura, deben ser de alta durabilidad y lisos para facilitar su limpieza y desinfección.

El área de comedor puede utilizar materiales diferentes, tomando en cuenta el estilo de la cafetería y su ubicación.

6.1.3.1 Pisos

Es indispensable que el material del piso sea impermeable, resistente a golpes, antideslizante y de fácil limpieza y desinfección.

6.1.3.2 Paredes

El material de las paredes debe ser impermeable, lavable y su color debe ser claro, de textura lisa y sin grietas, de tal modo que facilite la limpieza y desinfección.

6.1.3.3 Techos

El acabado de los techos debe tener una construcción lisa que permita reducir e impedir la acumulación de suciedad y formación de mohos.

responsables con su limpieza personal y seguir las indicaciones que se describen en el presente manual.

7.3.1 Estado de salud

La cafetería "Café en familia" es responsable de realizarle un examen médico al personal, quienes manipulan alimentos, para descartar algún tipo de enfermedad que pudiera afectar a sus funciones en el trabajo. Por tal motivo, si un empleado se encuentra enfermo debe avisar inmediatamente a su jefe y no podrá tener contacto o manipular ningún alimento para evitar una contaminación.

7.3.2 Higiene personal

Los manipuladores de alimentos deben adoptar normas de higiene personal como: limpieza del cuerpo, cabello recogido y uso de malla, lavado de dientes, uñas cortas sin pintar, evitar el uso de perfumes fuertes, uso del uniforme limpio y lavado de las manos con regularidad.

7.3.3 Comportamiento del personal

Todas las personas que laboran en la cafetería deben tener un adecuado comportamiento, es decir, respetar y practicar las siguientes reglas:

- El personal antes de iniciar la jornada de trabajo debe retirarse aretes, cadenas, anillos, pulseras, relojes, collares o cualquier elemento que puede caer y representar una amenaza para la inocuidad de los alimentos.
- Dentro del establecimiento el personal debe evitar los siguientes comportamientos: fumar, escupir, masticar chicle, estornudar o toser sobre los alimentos, restregarse los ojos, tocarse la nariz, orejas o boca, rascarse la cabeza y arreglarse el cabello.

6.1.4 Bodega de alimentos secos

El lugar destinado para almacenamiento de productos secos debe tener pisos y paredes lisas, estanterías y una superficie de material de acero inoxidable, resistente a la corrosión; asimismo, debe tener una buena circulación de aire y ser de fácil limpieza y desinfección.

6.1.5 Servicios higiénicos del personal y clientela

El establecimiento debe contar con instalaciones sanitarias independientes para hombres y mujeres; cada servicio higiénico debe estar debidamente señalizado, en buen estado de conservación e higiene, contar con buena iluminación, ventilación y ser de fácil limpieza y desinfección.

El servicio higiénico de hombres debe contar con un inodoro, un urinario, un lavamanos, un dispensador de jabón, papel higiénico, papel toalla desechable o secadores automáticos de aire y desinfectante de manos; el servicio higiénico de mujeres debe contar con un inodoro, un lavamanos, un dispensador de jabón, papel higiénico, papel toalla desechable o secadores automáticos de aire, espejo y desinfectante de manos. Es recomendable que las puertas sean de ajuste automático o de vaivén.

Los servicios higiénicos del personal deben estar separados del área de manipulación de alimentos y sin acceso directo a la cocina; el de los clientes no debe tener acceso directo al comedor.

6.2 Equipos y utensilios

6.2.1 Características

En la cocina se debe utilizar equipos y utensilios de material de acero inoxidable resistente a la corrosión, no porosos, no adsorbentes, que no

transmitan sustancias tóxicas, olores, sabores a los alimentos y que sean resistentes a varios procesos de lavado, limpieza y desinfección.

Las superficies que estén en contacto directo con los alimentos tales como: mesones, mesas y tablas de cortar deben ser lisas y no estar recubiertas de material desprendible como pintura ya que podrían contaminar al producto.

Además, es recomendable que las tablas de cortar sean de material sintético, no absorbente, de superficie lisa, permitiendo así una fácil limpieza y desinfección. De igual manera las tablas de cortar deben ser de diferente color de acuerdo a su uso, por ejemplo:

- Verde : para vegetales
- Rojo : para carnes
- Marrón : para carnes cocinadas y fiambres
- Amarillo: para aves
- Blanco: para quesos y pan

6.2.2 Lavado y desinfección

Cada equipo, utensilio y superficie en contacto directo con los alimentos deben ser limpiados, lavados y desinfectados después de su uso.

De igual manera los equipos estacionarios deben ser limpiados, lavados y desinfectados al final de la jornada de trabajo, para esto se desmonta las partes removibles para una mejor higienización. Se recomienda seguir los pasos que el manual de fábrica de cada equipo lo indique para evitar algún daño.

Por otro lado, la vajilla, cristalería y cubertería se debe lavar cumpliendo los siguientes pasos:

**ANEXO 6: DISEÑO DE UN PLAN DE
CAPACITACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA**

CAFETERÍA



Dirección: Av. Gral. Rumiñahui E9-327
junto al Paradero Los Tres Guabos 2do Piso

Contactos: 0939277962 / 0987444195
022875072 / 0989694188
AMAGUAÑA - ECUADOR

DISEÑO DE UN PLAN DE
CAPACITACIÓN DE BUENAS
PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivos del plan de capacitación.....	3
3. Metodología.....	4
3.1 Actividades presenciales.....	4
3.2 Materiales didácticos para las capacitaciones	4
3.3 Presupuesto y responsable de la capacitación	4
4. Módulos de capacitación.....	5
4.1Módulo 1. Visión general y propósito de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).....	5
4.2Módulo 2. Diseño e infraestructura del establecimiento.....	5
4.3Módulo 3. Equipos y utensilios.....	6
4.4Módulo 4. Salud, higiene y lavado de manos de los empleados	6
4.5Módulo 5. Operaciones sanitarias: limpieza y sanitización	6
4.6Módulo 6. Materias primas, ingredientes y almacenamiento	7
4.7Módulo 7. Controles de producción de los alimentos.....	7
5. Referencias	7

4.6 Módulo 6. Materias primas, ingredientes y almacenamiento

Para este módulo se propondrá un taller que incluya temas sobre: compra, manejo y almacenamiento de materias primas y otros ingredientes, inocuidad e higiene de la materia prima.

4.7 Módulo 7. Controles de producción de los alimentos

Este último módulo se desarrollará en un taller participativo donde el expositor presentará los principales temas dentro de la producción de alimentos, entre los más importantes están: preparación de los alimentos, manejo de desechos, mermas y residuos durante el proceso de producción, higiene y sanitización de los materiales utilizados durante los procesos de elaboración de alimentos, sistema de control de calidad de los alimentos, medidas efectivas para preservar los alimentos terminados.

5. Referencias

ExploreDoc. (2016). *Requisitos GMP: Qué puede hacer y cómo monitorear.*

Recuperado el 20 de abril de 2016, de
<http://exploredoc.com/download/264429>

FAO (Food Agriculture Organization of the United Nations). (2012). *Plan de*

Capacitación para la Enseñanza de la Alimentación y Nutrición. Dirigido a docentes de primero y segundo ciclo. Recuperado el 20 de abril de 2016, de <http://www.fao.org/3/a-at774s.pdf>

3. Metodología

El plan de capacitación ha sido diseñado con el uso de procesos metodológicos que mezclen adecuadamente la parte teórica y la práctica, mediante actividades presenciales, donde se apliquen casos puntuales en el trabajo diario del personal capacitado.

3.1 Actividades presenciales

El desarrollo de este plan de capacitación se realizará en las instalaciones de la cafetería, de forma presencial a través de talleres para cada módulo. Cada taller tendrá una duración de ocho horas por semana. El inicio de los talleres se establecerá dependiendo los espacios libres que tenga el personal ya que es importante que participen todos.

En los talleres las actividades que se realicen deben ser participativas con la finalidad que todo el personal interactúe con el expositor; es decir, existan preguntas, intercambio de conocimientos y al final se realice una evaluación general sobre el módulo desarrollado en ese día.

3.2 Materiales didácticos para las capacitaciones

Se recomienda la utilización de las herramientas elaboradas en la investigación: manual para implementar la metodología de las 5S's y manual para implementar Buenas Prácticas de Manufactura. Para apoyar estas actividades se sugiere el uso de material bibliográfico extra y material de papelería.

3.3 Presupuesto y responsable de la capacitación

Se sugerirá personas con la suficiente experiencia para que participen en los temas de los módulos que se han establecido dentro de este diseño de plan de

capacitaciones. Asimismo, se acordará el costo por cada capacitación, siendo la responsable de la cafetería la encargada de decidir la contratación de los capacitadores.

4. Módulos de capacitación

Cada módulo se diseñó como una guía para el expositor encargado de desarrollar los talleres sugeridos en este plan de capacitación. Este documento ha sido diseñado tomando en cuenta las necesidades y falencias encontradas durante el desarrollo de la investigación y se espera iniciar, desarrollar y concluirlo a mediano plazo; ya que la mejora de las operaciones dentro de la cafetería requiere la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura.

4.1 Módulo 1. Visión general y propósito de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Este módulo se lo realizará con un taller participativo, en el cual se incluirá los criterios y definiciones sobre las Buenas Prácticas de Manufactura a manera general. Lo que se busca con este primer evento es mejorar el conocimiento y la formación de todo el personal de la cafetería, pues esta información servirá de base para continuar con los siguientes talleres.

4.2 Módulo 2. Diseño e infraestructura del establecimiento

Este módulo se utilizará para explicar la importancia del diseño e infraestructura de un establecimiento, en el cual se desarrollará mediante un taller participativo en donde el expositor hablará sobre el tamaño, construcción y diseño adecuado de una instalación para facilitar las actividades de producción, el mantenimiento y las operaciones sanitarias para la elaboración de alimentos. Además, se desarrollará una temática sobre las características de la construcción de una instalación como: pisos, paredes, techos, buena

ventilación o equipos para minimizar olores y vapores en áreas donde se preparan los alimentos.

Finalmente, el taller concluirá con una presentación donde se expongan las características que deben tener las instalaciones sanitarias.

4.3 Módulo 3. Equipos y utensilios

Éste módulo se desarrollará en un taller donde el expositor analizará la importancia y características que deben tener los equipos y utensilios durante la cadena alimentaria. Los temas a tratar estarán enfocados en: material y tipo de equipos y utensilios de una cafetería, su limpieza y desinfección y su mantenimiento y almacenamiento.

4.4 Módulo 4. Salud, higiene y lavado de manos de los empleados

Éste módulo se llevará a cabo mediante un taller participativo enfocado en la importancia de la salud e higiene del personal de la cafetería. Se sugiere que el expositor realice presentaciones sobre: importancia de la salud del personal, medidas y precaución de higiene personal para evitar la contaminación de alimentos, reglas para el adecuado lavado de manos y uso correcto del uniforme.

4.5 Módulo 5. Operaciones sanitarias: limpieza y sanitización

El presente módulo es de vital importancia y será desarrollado en un taller participativo, donde se enfatice la siguiente temática: mantenimiento general de la instalación física, adecuada limpieza y sanitización de utensilios, equipos y superficies de contacto con alimentos, inocuidad de alimentos, tipo de agentes limpiadores y sanitizantes utilizados.

1. Introducción

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), son un conjunto de disposiciones reglamentadas de higiene en la manipulación de alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria: obtención, recepción, almacenamiento, preparación y producto final; cuyo objetivo es obtener productos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.

A través de la implementación de BPM, se puede realizar un control de las enfermedades transmitidas por alimentos; la higiene personal de los operadores es un requisito elemental para salvaguardar la salud de los comensales y así prevenir la propagación de gérmenes y enfermedades.

La cafetería actualmente no cuenta con una adecuada sistematización de Buenas Prácticas de Manufactura durante la obtención, recepción y almacenamiento de alimentos, preparación y producto final.

Con la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura dentro de la cafetería existirá una mejora en salud y ayudará a reducir costos económicos, ya que se evitará pérdidas de alimentos por desperdicio, descomposición o alteración producida por distintos contaminantes mejorando la calidad de los productos.

2. Objetivos del plan de capacitación

- Desarrollar un proceso formativo del personal que labora en la cafetería “Café en familia”, en temas relacionados a las Buenas Prácticas de Manufactura a fin de fortalecer sus conocimientos y obtener alimentos inocuos y seguros para el consumo humano.
- Generar estrategias y actividades en temas relacionados con Buenas Prácticas de Manufactura que mejoren las operaciones realizadas por el personal con el propósito de mejorar la calidad del producto final que ofrece la cafetería.

ANEXO 7: COTIZACIONES ECONÓMICAS



JIMENEZ MENAJE PROFESIONAL HOTELERO
 Antonio Marchena Oe3-54 y Antonio de Ulloa CC. Santa Clara
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL
 Ruc Empresa: 1791753356001

PROFORMA# 2725

Cliente: LETICIA CARUA
 Direccion: TAMBILLO
 Ruc: 1722299524

Telf: 2317775
 Email: letyanabel@hotmail.com

Fecha: 30/05/2015

Cant.	Cod.	DESCRIPCION	Valor U	Total
10	VA007	MANTEQUILLERO	0.5700	5.70
10	ACY370	CREMERA ACERO 3 OZ	3.3900	33.90
10	ACY372	CREMERA ACERO 8 OZ	5.4000	54.00
10	ACY371	CREMERA ACERO 5 OZ	4.0500	40.50
2	ACY656	CUCHARON OPTIMA 3 ONZ.	4.0200	8.04
2	ACY239	CUCHARON OPTIMA 8 OZ	6.3400	12.68
2	ACY200	BOWL ACERO 3/4 QT. ESTANDAR	2.5000	5.00
2	ACY203	BOWL ACERO 4 QT. ESTANDAR	5.9800	11.96
2	ACY425	BOWL 8 QT ACERO ECONOMICO	8.7500	17.50
40	TX104	VASO LEXINGTON WHISKY 22AL	0.7155	28.62
40	GZ032	PLATO P/ PAN 15.5 CM PERF	2.2800	91.20
40	GZ035	PLATO TEND PERF 24 CM.	3.4100	136.40
40	GZ028	PLATO BASE 26 CM PERF	3.9700	158.80

SON: SEISCIENTOS VEINTE Y DOS 78/100

604.40

FORMA DE PAGO: A CONVENIR
 VALIDEZ DE LA PROFORMA: 5 DIAS A PARTIR DE LA PRESENTE
 TIEMPO DE ENTREGA: INMEDIATA SALVO VENTA PREVIA

Desc: 0.00
 Subtotal: 558.05
 IVA 12%: 66.73
 Total: 622.78

Vendedor(es): 01

EL DESCUENTO APLICA A LA TOTALIDAD DE LA COMPRA

Cheque a Nombre de: HERMINIA SANCHEZ E HIJOS CIA. LTDA.
 La proforma no garantiza la reserva de la mercaderia, los precios esta sujetos a cambio sin previo aviso

Atentamente,

 HERMINIA SANCHEZ E HIJOS CIA. LTDA.

Montero

INSUMOS PROFESIONALES INSUPROF
CIA. LTDA.

CONTRIBUYENTE ESPECIAL No. 826
RUC: 1792144566001

Av. Maldonado 136 y Carrión C.C. El
Recreo ancla 1

Teléfono: (02) 2 611 001

Cliente: CARUAGUAIGUA LETICIA
ANABEL

Ruc/ Cii: 1722299524

Fecha: 20/06/2016 4:38 p.m.

Dirección: TAMBILLO

Factura: 002999000001341

Vendedor: VELAZQUEZ WILLIAM

Clave de Acceso:

20062016001792144566001200299
90000013411234567818

COTIZACIÓN

PRODUCTO	DESCRIPCION	
CANT.	PRECIO	TOTAL
GAS0602030004570	CRIST VASO AV	
40	0,6940	27,76
GAS0701040010094	MONTE NSF TAI	
3	21,1518	63,46
GAS0703010002167	TRAMO MASTE	
2	3,4200	6,84
GAS1101050003390	ARCOP PLATO B	
40	5,5100	220,40
GAS1101050003398	ARCOP PLATO F	
40	4,6400	185,60
GAS0602030004575	CRIST VASO AV	
40	0,7300	29,20
GAS1101050003389	ARCOP PLATO E	
40	5,6900	227,60
TOTAL ITEMS	:	0

SUBTOTAL	:	760,86
DESCUENTO	:	0,00
TARIFA 0%	:	0,00
TARIFA 14%	:	760,86
I.V.A 14%	:	106,52
VALOR TOTAL	:	867,38

Estimado Cliente: Se aceptan cambios hasta 4 días a partir de la fecha de compra en el mismo almacén y con esta FACTURA, a excepción de los productos de uso personal. Aplican restricciones.

Usted recibirá su factura electrónica al email: letyanabel@hotmail.com
Cualquier novedad contactarse a:
facturacion@montero.ec

Firma Autorizada

Recibi Conforme

R.U. C.
1718772864001

Nº 00589

Telefono: 3808620
Sangolqui-Ecuador

boster_publicidad@ hotmail.com



Fecha:	miércoles, 15 de junio de 2016
Institución o Empresa:	LETICIA CARUA
Concepto:	IMPRESIÓN DE HOJA
Dirección:	TAMBILLO
Ruc:	1722299524
Asunto:	Cotización
Telefonos:	231 - 7777
E-mail:	letyanabel@hotmail.com

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	VALOR TOTAL
2	catalogo 8 paginas papel cochue de 200 - 150 g, gramos y terminado grafico	6,00	12,00
8	catalogo 24 paginas papel couche de 200 150 gramos terminado grafico	15,00	120,00
8	catalog 12 paginas papel cocche de 200 150 gramos terminado grafico	9,00	72,00
	impresión full color		
		SUBTOTAL	204,00
		IVA 14%	28,56
		TOTAL	232,56

tiempo de entrega : 3 dias laborables

FORMA DE PAGO: 50% inicio y 50% conta entrega

0.995751115
GERMANTUALOMBO
boster publicidad



MANTENIMIENTO E INSTALACION

ROTULOS LUMINOSOS, LETRAS EN BLOQUE, SERIGRAFIA, CATALOGOS, PAPELERIA CORPORATIVA

GIGANTOGRAFIAS, MICROPERFORADOS, SEÑALETICA, VALLAS, DISEÑO CORPORATIVO, ARTICULOS PROMOCIONALES.

MATERIAL PUBLICITARIO AL POR MAYOR Y MENOR

síguenos en FACEBOOK: Boster Publicidad y Diseño