



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

**“PLAN DE SUPERVISIÓN DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y
SERVICIOS PARA LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS, 2012”**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN GESTIÓN GASTRONÓMICA

ROBERTO PATRICIO MARIÑO FLORES

RIOBAMBA-ECUADOR

2013

CERTIFICADO

La presente investigación fue revisada y se autoriza su presentación.

Ing. Silvia Tapia S.

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICACIÓN

Los miembros de la tesis certifican que el trabajo de investigación titulado "PLAN DE SUPERVISIÓN DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y SERVICIOS PARA LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS, 2012"; de responsabilidad del señor Roberto Patricio Mariño Flores ha sido revisado y se autoriza su publicación.

Ing. Silvia Tapia S.

DIRECTORA DE TESIS

Licda. Jessica Robalino V.

MIEMBRO DE TRIBUNAL

Riobamba, 27 de junio del 2013

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía, por la oportunidad brindada de adquirir valiosos conocimientos para mi desarrollo profesional.

A la Ing. Silvia Tapia S. Directora de tesis por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A la Lcda. Jessica Robalino, Miembro de Tesis, por la guía brindada y apoyo en cada paso desarrollado en este trabajo.

Gracias Ingeniero Marco Carrión por creer en mí, y haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi tesis profesional en Global Eventos y por todo el apoyo y facilidades que nos fueron otorgadas en la empresa. Por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas.

DEDICATORIA

Dedico el trabajo realizado principalmente a Dios, por a verme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis hermanos y a mis padres por ser el pilar más importante, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional para finalizar mi carrera de Gastronomía.

De igual forma, dedico esta tesis a mi abuelito que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo infinito.

A mi amada novia, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mis amigos en general, quienes en todo momento estuvieron dispuestos a ayudarme para culminar un reto más en mi vida.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general diseñar un plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos, el mismo que se desarrolló tomando en cuenta las características de una investigación de tipo descriptiva-explicativa, orientada a través de una metodología experimental de corte transversal. Se receptó la información aplicando encuestas a los clientes externos como también a los clientes internos. De la tabulación, análisis, e interpretación de datos, se obtuvo resultados con los cuales se determinó la aplicación de un plan de supervisión de producción de alimentos y servicios mediante un manual de procedimientos. El objetivo principal del manual es proporcionar herramientas y técnicas necesarias para la supervisión de la producción de alimentos y servicios con el fin de lograr la satisfacción del cliente externo. El manual de procedimientos como su nombre lo indica es una guía de las actividades que deben realizar cada uno de los colaboradores; tiene la finalidad de aportar información como parte de capacitación que el personal necesita, así también, la información proporcionada en este manual, permitirá capacitar a futuros trabajadores que intervengan en los servicios que oferta la empresa de catering. Este manual está dirigido al personal que labora en la empresa, ya que establece claramente las acciones y actividades que deben conocer y practicar durante todo el proceso de prestación de servicios, el mismo que debe ser permanentemente de calidad logrando la satisfacción de los clientes.

SUMMARY

The general objective of this investigation is to design a Supervision Plan of Food and Services Production for the Enterprise "Global Eventos"; it was developed taking into account the characteristics of a descriptive – explanatory investigation, oriented through a cross – sectional experimental methodology.

The information was received through the application of surveys to external and internal customers. From the tabulation, analysis and interpretation of data, the obtained results determined the application of a Supervision Plan of Food and Services Production through a procedure manual. The objective of the manual is to provide the necessary tools and techniques for the supervision of food and services production to get the external customer satisfaction. The procedure manual, as its name implies, is a guide of the activities to be done by each one of the co-workers; its purpose is to give information as part of the training that the personnel need, besides, the information given in this manual will permit to train the future workers who will participate in the services offered by the catering enterprise. This manual is aimed to the enterprise personnel, where it is established clearly the actions and activities that they should know and practice during the whole provision of the service process, which has to be permanently of quality, getting the customer satisfaction.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS.....	3
	A. GENERAL.....	3
	B. ESPECÍFICO.....	3
III.	MARCO TEÓRICO.....	4
	3.1. Qué es un plan.....	4
	3.1.1. Plan económico.....	4
	3.1.2. Plan de inversiones.....	4
	3.1.3. Plan de obras.....	4
	3.2. Plan de supervisión.....	5
	3.2.1. Factores a considerar en el plan de supervisión.....	5
	3.3. Tipos de planes.....	7
	3.3.1. Planes estratégicos.....	7
	3.3.2. Tácticos o funcionales.....	7
	3.3.3. Operativos.....	8
	3.4. Qué es producción.....	8
	3.4.1. Producción y adquisición de los alimentos.....	9
	3.5. Qué es un servicio.....	10
	3.5.1. Calidad de servicio.....	12
	3.6. Comunicación con los clientes.....	13
	3.6.1. Buena comunicación con el cliente.....	13
	3.6.2. Aptitudes del personal que atiende clientes.....	14
	3.6.3. Trato al cliente.....	15
	3.6.4. Calidad y servicio al cliente.....	16

3.6.5. Cliente satisfecho.....	17
3.7. Los alimentos.....	18
3.8. Los nutrientes.....	20
3.8.1. Los hidratos de carbono o glúcidos.....	20
3.8.2. Fibra dietética.....	21
3.8.3. Los lípidos.....	21
3.8.4. Las proteínas.....	21
3.8.5. Los minerales.....	22
3.8.6. Las vitaminas.....	24
3.9. El manipulador de alimentos.....	25
3.10. La contaminación de los alimentos.....	29
3.10.1. Contaminante.....	31
3.10.2. Alimento contaminado.....	31
3.10.3. Clasificación de los contaminantes.....	31
3.10.4. Fuentes de contaminación.....	34
3.10.5. Mecanismos de contaminación.....	35
3.11. Preparación y conservación de los alimentos.....	36
3.11.1. Tips para conservación de los alimentos.....	38
3.12. La higiene en la manipulación de alimentos.....	38
3.12.1. Los hábitos de higiene personal.....	39
3.12.2. Enfermedades transmitidas por los alimentos.....	41
3.13. El quipo y los utensilios.....	44
3.13.1. Locales y dependencias.....	45
3.14. Empresa Global Eventos.....	48

3.14.1. Características del producto o servicio.....	49
3.14.2. Clasificación por su uso y efecto.....	50
3.14.3. La organización de un evento.....	50
IV. HIPÓTESIS.....	52
V. METODOLOGÍA.....	53
A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.....	53
B. VARIABLES.....	53
1. Identificación.....	53
2. Definición.....	53
3. Operacionalización.....	55
C. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO.....	57
D. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPO DE ESTUDIO.....	57
E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	61
a. Recopilación de la información.....	61
b. Análisis de la información.....	61
c. Utilización de la información.....	62
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	63
6.1. Análisis general.....	88
VII. CONCLUSIONES.....	90
VIII. RECOMENDACIONES.....	91
IX. PROPUESTA.....	92
X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	141
XI. ANEXOS.....	143

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1.....	55
CUADRO N°2.....	60
CUADRO N°3.....	63
CUADRO N°4.....	64
CUADRO N°5.....	65
CUADRO N°6.....	66
CUADRO N°7.....	68
CUADRO N°8.....	70
CUADRO N°9.....	71
CUADRO N°10.....	72
CUADRO N°11.....	73
CUADRO N°12.....	74
CUADRO N°13.....	75
CUADRO N°14.....	77
CUADRO N°15.....	78
CUADRO N°16.....	79
CUADRO N°17.....	81
CUADRO N°18.....	82
CUADRO N°19.....	83
CUADRO N°20.....	84
CUADRO N°21.....	85
CUADRO N°22.....	86
CUADRO N°23.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1.....	63
GRÁFICO N°2.....	64
GRÁFICO N°3.....	65
GRÁFICO N°4.....	66
GRÁFICO N°5.....	68
GRÁFICO N°6.....	70
GRÁFICO N°7.....	71
GRÁFICO N°8.....	72
GRÁFICO N°9.....	73
GRÁFICO N°10.....	74
GRÁFICO N°11.....	75
GRÁFICO N°12.....	77
GRÁFICO N°13.....	78
GRÁFICO N°14.....	79
GRÁFICO N°15.....	81
GRÁFICO N°16.....	82
GRÁFICO N°17.....	83
GRÁFICO N°18.....	84
GRÁFICO N°19.....	85
GRÁFICO N°20.....	86
GRÁFICO N°21.....	87

I. INTRODUCCIÓN

El consumo de los alimentos se ve fuertemente afectado por la influencia regional nacional e internacional, la misma que ha venido a cambiar nuestros hábitos alimenticios prefiriendo ahora la comida rápida, contraproducente para nuestra salud; en la actualidad el mercado se ha sectorizado y especializado incluso algunos volviéndose “temáticos” en su servicio, así se puede encontrar establecimientos ya sea por tipo de comida, precio medio, sector y/o ambiente.

A lo largo del tiempo que viene funcionando la Empresa Global Eventos se ha visualizado falencias e insatisfacción frente a la calidad y el servicio que presta durante los eventos.

Unos clientes dicen que sirven muy poco, otros que los menús no son muy agradables para el paladar de los comensales, mientras que la gran mayoría dice que el trato antes, durante y después de la cena no es muy adecuado, debido a que existen preferencias en cuanto al servido, en muchas ocasiones se rumora descontentos con las raciones (unos reciben más que otros). Además expresan descontento e incomodidad, respecto al control e higiene.

Actualmente la Empresa Global eventos cuenta con un amplio local ubicado en las Calles Veloz y Los Sauces; un lugar acogedor, familiar y tradicional.

El origen del problema en el servicio de buffets se da cuando no se logra que la actitud de su personal brinde resultados en la opinión del usuario; aparte no

existe un control de calidad, por lo tanto se genera una falta de comunicación con los usuarios y/o clientes que asisten a este lugar en busca de un menú requerido, esto ha provocado que la mayoría de ellos busquen un mejor servicio.

La empresa debería orientar sus esfuerzos en cuanto al mejoramiento del producto final, control adecuado antes, durante y después de la preparación de los alimentos durante el evento.

El éxito de las empresas gastronómicas radica en la calidad del servicio, de allí la importancia de que este sea excelente y de alta calidad, solo cuando los clientes se encuentran satisfechos regresaran y demandan permanentemente los servicios.

La Empresa Global Eventos no cuenta con equipamiento necesario para una buena producción, lo cual genera inconvenientes especialmente en la elaboración de los productos alimenticios.

II. OBJETIVOS

A. GENERAL

Diseñar un Plan de Supervisión de producción de Alimentos y Servicios para la Empresa Global Eventos.

B. ESPECÍFICO

- Diagnosticar los procesos de producción y servicios complementarios dentro de la organización de eventos y banquetes en la Empresa Global Eventos.

- Proponer estrategias de supervisión en cuanto se refiere a la manipulación e higiene de alimentos, sanitación y calidad del servicio.

- Establecer un reglamento interno para los trabajadores de la Empresa Global Eventos.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Qué es un plan

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

3.1.1. Plan económico

Un plan económico se encarga de la gestión de la actividad económica de una empresa, un sector o una región.

3.1.2. Plan de Inversiones

Un plan de inversiones establece el destino que se les dará a los recursos financieros de una empresa.

3.1.3. Plan de obras

Un plan de obras permite prever y ejecutar obras por parte de los técnicos y de las administraciones públicas. La noción de plan de servicios tiene un significado similar.

3.2. Plan de supervisión

La planeación es el primer paso del proceso administrativo donde se determina los resultados que pretende alcanzar el grupo social, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que éste funcione eficazmente. Esto se logra a través de técnicas y procedimientos ya definidos, para así decidir cuál de las alternativas es la mejor.

Este paso es importante, ya que al carecer de estos fundamentos implica graves riesgos, desperdicio de esfuerzos y de recursos, y una administración por demás fortuita e improvisada.

3.2.1. Factores a considerar en el plan de supervisión

La planeación debería ser un proceso continuo y por tanto, ningún plan es definitivo; esta siempre sujeto a revisión. Por consiguiente, un plan no es nunca el producto final del proceso de planear, sino un informe "provisional".

Es un registro de un conjunto complejo de decisiones que actúan sobre otras y que se puede dividir de muchas maneras distintas. Cada planificador tiene distinto modo de subdividir las decisiones que deben tomarse. Con tal que se tomen en cuenta todas las decisiones importantes, las diversas maneras de dividir un plan en partes son generalmente cuestión de estilo o preferencia personal.

El orden en que a continuación se dan las partes de la planeación, no representa el orden en que se deben llevar a cabo. Recordando que las partes de un plan y las fases de un proceso de planeación al cual pertenecen, deben actuar entre sí.

Fines: Especificar metas y objetivos.

Medios: Elegir políticas, programas, procedimientos y prácticas con las que han de alcanzarse los objetivos.

Recursos: Determinar tipos (humanos, técnicos, de capital) y cantidades de recursos que se necesitan; definir como se habrán de adquirir ó generar y como habrán de asignarse a las actividades.

Realización: Diseñar los procedimientos para tomar decisiones, así como la forma de organizarlos para que el plan pueda realizarse.

Control: Diseñar un procedimiento para prever o detectar los errores o las fallas del plan, así como para prevenirlos o corregirlos sobre una base de continuidad.

Estas son las partes que "debería" tener un plan. Muchos planes no las contienen. Es principalmente cuestión de la filosofía que sustente la planeación, la que indica que partes están contenidas en un plan y la atención relativa de que sean objeto.

3.3. Tipos de planes

Los Planes son el resultado del proceso de planeación y pueden definirse como diseños o esquemas detallados de lo que habrá de hacerse en el futuro, y las especificaciones necesarias para realizarlos. La planeación se realiza en todos los niveles de la organización y se generan los siguientes tipos de planes:

3.3.1. Planes estratégicos

Son los que establecen los lineamientos generales de la planeación, sirviendo de base a los demás planes (táctico y operativos), son diseñados por los miembros de mayor jerarquía de la empresa y su función consiste en regir la obtención, uso y disposición de los medios necesarios para alcanzar los objetivos generales de la organización, son a largo plazo y comprenden a toda la empresa.

3.3.2. Tácticos o funcionales

Estos determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los planes estratégicos. Son establecidos y coordinados por los directivos de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Estos planes por su establecimiento y ejecución se dan a mediano plazo y abarcan un área de actividad específica.

3.3.3. OPERATIVOS

Se rigen de acuerdo a los lineamientos establecidos por la planeación táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más desarrolladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa. Los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad.

3.4. Qué es producción

La producción se puede definir como cualquier utilización de recursos que permita transformar uno o más bienes en otro(s) diferente(s). Los bienes pueden ser diferentes en términos de ciertas características físicas de los mismos, de su ubicación geográfica o de su ubicación temporal. Por ejemplo, es producción transformar leche en queso (distintas características físicas), pero también es producción transportar queso desde Francia hasta Estados Unidos (distinta ubicación geográfica), y también es producción en el sentido amplio que le estamos dando en este artículo, mantener ese queso francés desde el mes de enero hasta el mes de marzo (distinta ubicación temporal).

La producción incluye tanto a bienes como servicios, el término "bien" se refiere a ambos.

3.4.1. Producción y adquisición de los alimentos

Desde que el humano comenzó a desarrollar su habilidad para hacer herramientas, sus técnicas para obtener alimento fueron evolucionando para

satisfacer la demanda de estos. Comenzaron a sustituir la recolección por la agricultura. Todas las civilizaciones que se desarrollaron en la antigüedad desarrollaron técnicas de riego, almacenamiento y cultivo de productos vegetales, así como la ganadería que le permitía obtener alimento de los animales terrestres, basada en la domesticación de animales como la vaca, la oveja, el caballo o el perro; y la pesca que le permitía obtener alimentos provenientes del mar.

Actualmente, en las naciones desarrolladas, el suministro de alimentos cada vez depende más de la agricultura intensiva, del cultivo industrial, de la piscicultura o de otras técnicas que aumentan las cantidades de alimentos producidos a la vez que disminuyen su costo. Estas técnicas a su vez dependen del desarrollo de herramientas mecanizadas, desde la máquina de trillar y la sembradora hasta el tractor y la trilladora. Estas herramientas han sido combinadas con pesticidas que aseguran el elevado rendimiento de cosechas y combaten insectos o mamíferos que perjudican la producción. Sin embargo, las técnicas modernas no están ampliamente distribuidas en países donde la agricultura es potencialmente explotable, como en varios países del África ecuatorial, Asia meridional o América latina.

También se ha recurrido a la modificación genética de las plantas comestibles (OGM), para hacerlas más resistentes a las enfermedades y a los parásitos, a la vez que más productivas. Estas técnicas son muy contestadas, pues deja en manos de las multinacionales la producción de semillas, a la vez que se supone

que la polinización cruzada de plantas naturales por plantas modificadas, puede alterar la calidad de aquéllas.

Más recientemente se nota una tendencia creciente hacia prácticas agrícolas más sostenibles, que recurren a sistemas naturales de producción. Estos métodos, que se están extendiendo gracias a la demanda del consumo, estimulan la biodiversidad, la auto-seguridad local y el cultivo orgánico.

3.5. Qué es un servicio

Con frecuencia existe una confusión en a la terminología que usualmente se emplea, para empezar consideremos producto a un "paquete" global de objetos o procesos que proporcionan cierto valor a los clientes potenciales, mientras que bienes y servicios son categorías que describen dos tipos de productos, pero muchas veces los términos "producto," "servicio" "producto de servicios", se usan como sinónimos.

Los servicios varían según los factores aplicados, a negocios o consumidores individuales, requiere de presencia física del cliente o si se enfocan al equipo de trabajo o personal de manera individual, pero para este tema, específico a desarrollar se pueden destacar las características:

- Intangibilidad: porque son en la medida abstractos.
- Heterogeneidad: tienen alta variabilidad, difícil estandarizar

- Inseparabilidad: se producen y consumen al mismo tiempo con participación directa del cliente.
- Ética: a nivel personal, profesional en los diversos círculos del desarrollo humano.

Momento de la verdad.- De alguna forma u otra y dentro de un marco de alta competitividad, las empresas cada día luchan por crear un "factor determinante" que en el cliente genere una "aceptación inicial" y una continua", y que este factor pueda adecuarse, como un valor agregado, a los productos, bienes o servicios que se ofrece en un mercado, marcando la diferencia entre una u otra empresa que ofrezca lo mismo.

Es el momento crucial, en donde el cliente potencial capta la mezcla de dos variables importantes: Imagen institucional e Imagen personal

Un tanto dependiente la una de la otra, pero de características totalmente diferentes, mientras que una la comercializa y se presenta en una persona, la otra comercializa a muchas personas.

Por un lado, la imagen institucional, debe resaltar las fortalezas y oportunidades ante el entorno, de tal manera que pueda posesionarse con la confianza debida en la mente del consumidor o por otro lado, la imagen personal nos permitirá mayor seguridad en las acciones.

3.5.1. Calidad de servicio

Para toda empresa, el centro de atención, esencial, primordial y fundamental, para que sus objetivos de ventas se vean realizados, son y serán el cliente y por consecuencia su satisfacción, por tal razón existen factores de calidad que llevan a la satisfacción del cliente, mostrándose algunas veces las siguientes posibilidades:

Calidad que espera: los clientes dan por supuestos ciertos beneficios y características en los productos, bienes o servicios y cuando los encuentran quedan satisfechos y cuando no, muy insatisfechos.

Calidad que satisface: se refiere a otros beneficios o características, que los clientes solicitan adicionalmente, quizás satisface las necesidades, pero no supera expectativas.

Calidad que deleita: aun no solicitado por el cliente, porque él no saben que existirán esos beneficios o características, pero cuando están presenten agrada, supera las expectativas y los satisfacen.

3.6. Comunicación con los clientes

La comunicación es un proceso psico - social que comprende toda forma de transmisión o intercambio de ideas, sentimientos, actos voluntarios

y vivencias en general, la palabra, el gesto, la mímica, el grito y el silencio, el hacer y el no hacer. Son expresiones comunicantes que de alguna forma u otra capta el cliente, lo asimila y cambia su estado de ánimo, para tomar una decisión o elección.

De esta manera la comunicación, cualquiera que sea su tipo o forma, se debe considerar como un proceso básico para orientar e indicar sobre las aptitudes o acciones que deseamos tener como resultados en los clientes potenciales y esta comunicación, dentro del entorno comercial, buscara lo siguiente:

- Saber dar a conocer nuestra presentación: personal e institucional
- Saber compartir información sobre el producto, bien o servicio
- Saber coordinar acciones sobre la venta y post venta
- Saber solucionar conflictos sobre las quejas y reclamos

3.6.1. Buena comunicación con el cliente

Para lograr que nuestra comunicación sea efectiva debemos utilizar una herramienta, que a la larga está causando eficiencia y efectividad: Inteligencia Motivacional.

En primer lugar la motivación, no es más que saber incentivar de acuerdo a la combinación de ciertos factores (extrínsecos, intrínsecos y trascendentes) que logren en el cliente potencial una energía positiva hacia la culminación de acciones y actividades que nosotros queremos que realicen.

En segundo lugar, la inteligencia, como una cualidad y don que posee el ser humano, puede elaborar ideas de acuerdo a ciertos parámetros, conocimientos, experiencias, valores, normas, etc., que permitirán un adecuado comportamiento en el entorno comercial.

Aprovechando la herramienta antes mencionada podemos irradiar ciertos estados de ánimos y causar un efecto en las personas, simple y llanamente con el objetivo de manipular con aptitudes mentales positivas, incentivando el inconsciente de las personas y motivarlas a que sigan y mantengan una fidelidad adecuada, desde un saludo amable, un detalle amistoso, una mención para incrementar el "ego", hasta un reconocimiento público.

3.6.2. Aptitudes del personal que atiende clientes

- Generar una predisposición de "Atención": demostrar que verdaderamente que nos interesa el desarrollo de la situación.
- Considerar que la postura corporal y la expresión facial, demuestren amabilidad ante la situación.
- Utilizar tono de voz cordial y amigable, que denote disposición de servicio.

- Dejar de lado movimientos, acciones y/o aptitudes que desacrediten el buen nivel cultural, educativo, como representantes y miembros de una empresa.
- Procurar mantener un ambiente de cordialidad, amabilidad, paciencia y buen humor.

3.6.3. Trato al cliente

Para intentar entrar en la maraña de relaciones siempre existente pero no bien ponderada entre el cliente y la empresa, como entidad que brinda y ofrece productos, bienes o servicios, parecería adecuado partir de la distinción entre dos aspectos principales:

- La socialización de la persona
- La integración de la empresa

Entender la socialización como un proceso por el que la persona se hace miembro funcional de una comunidad cualquiera que sea, dentro de un proceso de formación y crecimiento, aceptando o rechazando, lo que pueda brindar el entorno empresarial.

Así mismo, entender integración, como un proceso de adaptación, bajo los beneficios que puedan ofrecer la visión y misión de una empresa, durante la socialización de la persona.

Durante la esa relación entra la empresa y la persona, nace ciertas situaciones, que algunas podrían enmarcarse bajo ciertos parámetros constituyéndose una conducta lineal, pero en otros casos, toda acción o aptitud de la persona frente a un estímulo (ofertas de bienes o servicios) es totalmente impredecible.

3.6.4. Calidad y servicio al cliente

La manera de ser competitivo en el mercado es dar verdaderamente un servicio "extra - ordinario" al cliente, teniendo en cuenta que el éxito del establecimiento empieza por la transferencia del "valor agregado" que se otorga a los clientes, en cuanto estos mantenga la intención de satisfacer sus necesidades a través de tal o cual empresa, esta transferencia del valor agregado se puede manifestar según:

Atención personalizada: Imagen personal e imagen institucional y buena disposición de servicio

Hay quienes no entienden aun, que el consumidor de hoy es diferente al de ayer y continúan maltratándolo y estos casos permiten. Otro caso es la falta de honradez en el servicio, que generalmente se manifiesta engañando al cliente con trabajos adicionales o complementarios que no reúne garantías.

En todo caso, para mantener a largo plazo al consumidor y por lo tanto un servicio de excelencia, se sugiere no tolerara la mediocridad en ninguna de las

operaciones del establecimiento, tanto en el ámbito interno, como externo, con el fin de conservar en lo posible las mejores normas de superioridad en el servicio: luchar continuamente por la perfección en atención al cliente.

3.6.5. Cliente satisfecho

Algo por el cual debemos estar siempre preocupados, es que de acuerdo al comportamiento del cliente, debemos investigar la necesidad y los deseos, lograr satisfacer sus necesidades, en el momento justo y en el lugar preciso.

Periódicamente debemos realizar estudios sobre el comportamiento del mercado potencial, diferenciando el consumidor-comprador del cliente. Para mayor comprensión del tema debemos dejar claro los siguientes conceptos:

- ✓ **El consumidor:** es aquel que consume un determinado producto o servicio en distintos lugares.
- ✓ **Cliente:** Es el comprador asiduo al mismo lugar.

Cuando el consumidor encuentra todo aquello que esperaba y es bien atendido, queda este queda satisfecho, se puede llegar a decir que esta satisfacción lo induce entonces a la repetición y a su vez la repetición satisfactoria crea hábitos y preferencias, entonces cuando podemos decir que el comprador se convierte en cliente.

El centro de atención esencial es y será: el cliente y su satisfacción, para lo cual es importante mencionar las situaciones de calidad que llevan a la satisfacción, que son:

- ✓ **Calidad que se espera:** hace referencia a las características o peculiaridades que los clientes dan por supuestos en los productos o servicios que buscan, cuando se encuentran estas características los clientes quedan satisfechos, pero cuando no, quedaran muy insatisfechos.

- ✓ **Calidad que satisface:** Se refiere a otras características que cumple con la satisfacción del cliente, pero no supera sus expectativas.

- ✓ **Calidad que deleita:** Se refiere a las características del producto o servicio que supera las expectativas del cliente y los sobres satisfacen.

3.7. Los alimentos

Son productos orgánicos de origen agrícola, ganadero o industrial cuyo consumo sirve para cubrir las necesidades nutritivas y proporcionar al organismo los nutrientes necesarios. Son sustancias introducidas en el organismo para promover y sustentar el crecimiento, mantener las funciones corporales, reemplazar o reparar tejidos, y suministrar energía.

Los alimentos es cualquier sustancia que, directamente o previa modificación, es capaz de ser asimilada por el organismo y utilizada para el mantenimiento de las funciones vitales.

Desde el punto de vista sanitario se define alimento como toda sustancia, elaborada, semi-elaborada o natural, que se destina al consumo humano, incluyendo las bebidas, el chicle y cualesquiera otras sustancias que se utilicen en la fabricación, preparación o tratamiento de los alimentos, incluyendo las bebidas y cualquier otra sustancia que se utilice en la fabricación y tratamiento de los alimentos y bebidas(aditivos alimentarios) pero no incluye los cosméticos ni el tabaco ni las sustancias utilizadas solamente como medicamentos(para los fines de esta guía se considera al agua como alimento).

Son sustancias que, una vez digeridas, aportan al organismo:

- Elementos a partir de los cuales el organismo puede producir energía (calor, Movimiento...).
- Elementos para el crecimiento y la reposición del propio cuerpo.
- Elementos reguladores de los dos procesos anteriores

Los elementos que contienen los alimentos, se les llama nutrientes.

La alimentación es el hecho de introducir en el organismo alimentos, ya sean líquidos o sólidos, es decir, la forma de proporcionar al cuerpo humano los alimentos que le son indispensables. Se llama nutrición al conjunto de procesos gracias a los cuales el organismo recibe, transporta y utiliza sustancias químicas contenidas en el alimento.

3.8. Los nutrientes

Un nutriente o nutrimento es un producto químico procedente del exterior de la célula y que ésta necesita para realizar sus funciones vitales. Éste es tomado por la célula y transformado en constituyente celular a través de un proceso metabólico de biosíntesis llamado anabolismo o bien es degradado para la obtención de otras moléculas y de energía.

Los nutrientes son cualquier elemento o compuesto químico necesario para el metabolismo de un ser vivo. Es decir, los nutrientes son algunas de las sustancias contenidas en los alimentos que participan activamente en las reacciones metabólicas para mantener las funciones del organismo.

3.8.1. Los Hidratos de Carbono o Glúcidos

Son sustancias energéticas que son quemadas en la célula para conseguir energía. También se les puede llamar azúcares. El principal y más abundante es la Glucosa. Entre los alimentos que aportan Hidratos de Carbono algunos de los más conocidos son el azúcar, los cereales, las pastas alimenticias, las hortalizas, etc.

H.C. simples: Son azúcares de absorción rápida. Ejemplo azúcar blanco, miel.

H.C. complejos: Son azúcares de absorción lenta. Ej.: patatas, pan, pasta.

3.8.2. Fibra dietética

Son los Hidratos de Carbono cuya estructura favorece el tránsito intestinal. Son los HC no aprovechables. Ejemplos de alimentos con abundante fibra dietética son los cereales integrales, las frutas, las legumbres, las hortalizas.

3.8.3. Los lípidos

Son los nutrientes que se queman en las células para producir energía. 1 gramo de grasa proporciona 9 Kcal. Los lípidos están formados por ácidos grasos unidos a otros compuestos. Los ácidos grasos pueden ser saturados o insaturados.

Los saturados están presentes en las grasas de origen animal y algunos aceites vegetales (palma, coco...), los ácidos grasos insaturados están presentes en los aceites vegetales en general, estos últimos son más beneficiosos para la salud por ser cardio saludables.

3.8.4. Las proteínas

Construyen los tejidos del cuerpo humano: la piel, la sangre, los músculos. Aunque su función principal es la formadora, también proporcionan energía. 1 gramo de proteína aporta 4 kcal. Las proteínas deben suponer el 15% de la ingesta total. Los alimentos más representativos de los proteicos son: los huevos, la leche, la carne, vísceras, pescados y legumbres.

3.8.5. Los minerales

Son sustancias reguladoras de las funciones del organismo, se encuentran en la dieta en cantidades muy pequeñas, pero realizan misiones muy importantes. Se eliminan por orina, sudor y heces.

Los principales minerales se clasifican según los requerimientos del organismo en:

- **Macro elementos:** Son aquellos que son necesarios en el organismo en cantidades medidas en gramos/día.
- **Oligoelementos:** Son aquellos que son necesarios en el organismo en cantidades muy pequeñas, medidas en miligramos/día.

Los minerales necesarios más importantes son:

- **El calcio:** entre otras funciones importantes forma y mantiene el tejido óseo e interviene en la contracción muscular.
- **El fósforo:** Junto con el calcio participa en la formación y mantenimiento del tejido óseo.
- **El magnesio:** interviene en la síntesis de proteínas, en la transmisión del impulso nervioso y en la contracción muscular.

- **El sodio - Cloro - Potasio:** esenciales para la regulación de las reacciones bioquímicas.
- **El Hierro:** su función principal es el transporte de oxígeno formando parte de la hemoglobina de la sangre.
- **El yodo:** fundamental para la síntesis de las hormonas tiroideas.
- **El Flúor:** previene la caries dental.

Algunos ejemplos de alimentos ricos en minerales son: la leche que es rica en calcio; la uva pasa, los higos y el plátano ricos en fósforo; las moras, los dátiles, las uvas pasas, las acelgas, y los guisantes, ricos en magnesio; las espinacas y el zumo de tomate son ricos en sodio; las olivas y las legumbres en general son ricas en potasio; las legumbres, los mejillones, las chirlas y el chocolate con leche son ricos en hierro; los ajos, el harina de maíz y algunos mariscos son ricos en yodo.

3.8.6. Las vitaminas

Son sustancias que el organismo necesita en pequeñas cantidades para la regulación de sus funciones. Las vitaminas no se pueden sintetizar en el

organismo, por lo que su aporte debe ser proporcionado por los alimentos. Se dividen en hidrosolubles (solubles en agua) y en liposolubles (solubles en grasa).

Hidrosolubles: son el complejo vitamínico B y la vitamina C.

Liposolubles: son la vitamina A, D, K y E.

Algunos alimentos ricos en vitaminas son: el pomelo, limón y naranja son ricos en vitamina C; la vitamina A está presente en las espinacas y zanahorias; la leche contiene vitaminas del grupo B; la anguila y la sardina son ricas en vitamina D y la margarina vegetal contiene mucha vitamina E. Atendiendo al tipo y a la cantidad de nutrientes los alimentos se pueden clasificar por grupos expresados claramente en la Rueda de los Alimentos: La rueda está dividida en siete grupos, siendo de fácil manejo y que nos permite confeccionar dietas equilibradas.

La rueda de los alimentos

Los dos primeros grupos (I y II) están constituidos por alimentos formadores, ricos en calcio y proteínas, como la leche, el queso, las carnes, los huevos y los pescados, que construyen los músculos y en consecuencia resultan indispensables en la época de crecimiento-niñez, embarazo y lactancia.

Los alimentos del tercer grupo (III) tienen una función múltiple ya que, por tener un poco de todo, cumplen funciones energéticas, reguladoras y plásticas. Este grupo está formado por patatas, legumbres y frutos secos.

En los grupos VI y VII encontramos alimentos como el azúcar, los cereales, aceites y grasas. Se denominan energéticos y son muy ricos en calorías.

Los grupos IV y V, compuestos por hortalizas, verduras y frutas, son los llamados reguladores, porque su función es la de controlar las reacciones químicas de otras sustancias nutritivas.

Son ricos en vitaminas y minerales, y en lo posible se recomienda que se consuman crudos, pues el calor afecta a su riqueza en vitaminas. La adecuada manipulación de los alimentos desde que se producen hasta que se consumen, incide directamente en la salud de las poblaciones.

3.9. El manipulador 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.

La adecuada manipulación de los alimentos, desde que se producen hasta que se consumen, incide directamente sobre la salud de la población.

Está demostrada la relación existente entre una inadecuada manipulación de los alimentos y la producción de enfermedades transmitidas a través de éstos. Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las

higiénicas, ya que en la mayoría de los casos es el manipulador el que interviene como vehículo de transmisión, por actuaciones incorrectas, en la contaminación de los alimentos.

El Manipulador de alimentos necesita conocer el proceso de preparación y conservación de alimentos y respetar las exigencias culinarias, sanitarias y nutritivas que permiten que el alimento llegue al consumidor en las mejores condiciones de calidad. Por esta razón y tratando de mejorar el nivel de los profesionales de este sector se exponen a continuación algunas ideas básicas.

El origen, la transformación, el almacenamiento, el consumo, son los eslabones de esta cadena, en las cuales se encuentran uno o más manipuladores. La mano del hombre interviene y el manipulador responsable procura que cuando un alimento llega a sus manos o sale, lo haga en perfectas condiciones higiénicas.

Las personas que manipulan alimentos, juegan un papel importante con sus actitudes para prevenir la contaminación, ya que esta es causada principalmente por la falta de higiene en la manipulación.

Existen dos clases de manipuladores, los de alto y bajo riesgo.

Los manipuladores de alto riesgo

Son aquéllos que mantienen contacto directo con los alimentos que no sufren un tratamiento posterior, antes de llegar al consumidor, también son aquéllas personas que intervienen en la elaboración de alimentos.

Los manipuladores de bajo riesgo

Son los que mantienen contacto con el alimento que sufrirá un proceso de elaboración posterior antes de llegar al consumidor.

Ejemplos de manipulador de alimentos **de alto riesgo son:** los carniceros, panaderos, camareros, etc.

Los manipuladores representan un riesgo potencial de transmisión de gérmenes causantes de enfermedades en los consumidores. Ser manipulador de alto riesgo no supone riesgo de enfermar, supone ser más responsable. La salud de los consumidores se encuentra en las manos de los manipuladores.

Cuando se trabaja manipulando productos frescos debe ponerse un cuidado especial, ya que un adecuado manejo, conservación y almacenamiento de los alimentos, previene accidentes y enfermedades, tanto para los propios trabajadores como para los clientes. Es obligatorio que cualquier persona que por su actividad laboral esté en contacto con los productos alimenticios (manipulación, reposición, recepción...), disponga del carné de manipulador de alimentos.

El manipulador de alimentos debe:

- Mantener una escrupulosa higiene personal, manos bien limpias y uñas cepilladas.
- No fumar cuando se manipulan estos productos.
- No estornudar o toser sobre los alimentos.
- Caso de tener heridas o cortes en las manos, emplear protección adecuada (guantes de goma).
- Usar ropa siempre impecablemente limpia y un gorro para mantener el pelo recogido.

3.10. La contaminación de los alimentos

Un alimento contaminado es aquél que contiene gérmenes capaces de provocar enfermedad a las personas que lo consumen. No es lo mismo un alimento contaminado que un alimento deteriorado ya que cuando un alimento se encuentra deteriorado sus cualidades, olor, sabor, aspecto, se reducen o anulan, pudiéndose apreciar por medio de los sentidos (vista, olfato, gusto, tacto).

La contaminación ni se nota ni se ve ya que los microorganismos no se aprecian a simple vista al ser microscópicos.

Un alimento contaminado puede parecer completamente normal, por ello es un error suponer que un alimento con buen aspecto está en buenas condiciones para su consumo puede estar contaminado por bacterias.

Un alimento puede estar:

- Deteriorado y contaminado (se aprecia)
- Deteriorado y no contaminado (se aprecia)
- Contaminado y no deteriorado (no se aprecia)

Este último es el realmente peligroso y causante generalmente de las enfermedades de origen alimentario.

Los gérmenes llegan a los alimentos de diversas formas pues se encuentran en todas partes, algunos son perjudiciales para el hombre causando enfermedades, éstos toman el nombre de gérmenes patógenos. Las bacterias o gérmenes se encuentran también en personas y animales, en el hombre en la boca, nariz, aparato digestivo, etc. La persona que tiene bacterias patógenas se llama portador y puede ser un portador sano o enfermo. El portador sano no presenta síntomas de enfermedad y no sabe que es portador. Todo manipulador por ello debe de poner en práctica rigurosas medidas de higiene siempre, para no contaminar los alimentos.

Los alimentos generalmente se contaminan por dos vías:

- La directa, del portador (sano o enfermo) al alimento.
- La indirecta, del portador (sano o enfermo) a un intermediario, insectos, utensilios, y de éste último al alimento. La temperatura ambiente es la más peligrosa para los alimentos tanto para su conservación como para su contaminación.

Los gérmenes entre 70° a 100°C mueren.

Entre 5°C y 70°C se desarrollan, siendo la temperatura óptima entre 35° a 38°C

Por debajo de 5°C frenan su desarrollo.

La cocción, refrigeración y congelación así como la higiene en la manipulación, son las principales medidas de prevención para evitar la contaminación y propagación así como la correcta conservación de los alimentos, evitando la aparición de enfermedades de origen alimentario.

3.10.1. Contaminante

Es cualquier sustancia o microorganismo indeseable que se encuentre presente en el alimento en el momento del consumo, proveniente de las operaciones efectuadas en el cultivo, cría de animales, tratamientos usados en medicina veterinaria, fitosanitarios, o como resultado de la contaminación del ambiente, o de los equipos de elaboración o conservación.

3.10.2. Alimento contaminado

El que contiene contaminantes físicos, químicos, radio químicos, microbiológicos o biológicos en concentraciones superiores a las aceptables, según las normas y reglamentos vigentes.

La contaminación puede ocurrir en cualquier etapa de los procesos que sufren los alimentos. **Que son:**

Cultivo, Transporte y Distribución, Almacenamiento, Elaboración, Conservación, Venta, Consumo, Almacenamiento domiciliario.

3.10.3. Clasificación de los contaminantes

- **Contaminación Biológica**

Puede deberse a la presencia de bacterias, virus, hongos, parásitos y levaduras. La contaminación bacteriana, es la causa más común de intoxicación alimentaria. Se halla muy vinculada con la ignorancia y la negligencia del manipulador de alimentos.

Recuerde que usted desempeña un rol muy importante en la prevención de las contaminaciones de los alimentos. Seleccione, almacene, elabore, conserve y sirva adecuadamente los alimentos para evitar que éstos se contaminen.

- **Contaminación Química:**

La contaminación química, se produce cuando el alimento se pone en contacto con sustancias químicas, durante los procesos de producción, elaboración industrial y/o casera, almacenamiento, envasado, transporte.

Las sustancias involucradas pueden ser plaguicidas, residuos de medicamentos de uso veterinario (antibióticos, hormonas), aditivos en exceso, productos de limpieza, materiales de envasado inadecuados, materiales empleados para el equipamiento y utensilios, etc.

- **Contaminación Física:**

Consiste en la presencia de cuerpos extraños al alimento, que son mezclados accidentalmente con éste durante la elaboración, tales como, vidrios, metales, polvo, hilachas, fibras, pelos, etc.

Puede presentarse cuando personal de limpieza o mantenimiento en general trabaja en las áreas de manipulación de alimentos mientras se están realizando los procesos. Es así posible la caída de tornillos, clavos, etc., o producirse cuando el manipulador no lleva la indumentaria adecuada.

- **Contaminación Cruzada:**

Se produce cuando microorganismos dañinos son transferidos por medio de las manos, equipo, utensilios y alimentos crudos a alimentos sanos y listos para el consumo.

La contaminación cruzada se puede producir de dos formas:

- ❖ **La Contaminación Cruzada Directa:** Ocurre cuando un alimento contaminado entra en contacto con uno que no lo está. Por lo general se

produce cuando se mezclan alimentos cocidos con crudos en platos que no requieren posterior cocción (ensaladas, platos fríos, mala ubicación de alimentos en la heladera, contacto de alimentos listos para comer con el agua de deshielo de pollos, carne y pescados crudos). Este tipo de contaminación no solo lo puede producir quien manipula un alimento en condiciones higiénicas inadecuadas sino también, por ejemplo, quien barre el piso cuando se están preparando las comidas.

- ❖ **La Contaminación Cruzada Indirecta:** Es la producida por la transferencia de contaminantes de un alimento a otro a través de las manos, utensilios, equipos, mesadas, tablas de cortar, etc.

Por ejemplo, si con un cuchillo se corta un pollo crudo y con ese mismo cuchillo mal higienizado, se troza un pollo cocido, los microorganismos que estaban en el pollo crudo, pasarán al pan y lo contaminarán.

Ejemplo de algunas de estas:

- ✓ **Biológicos:** Bacterias, Virus, Hongos y levaduras, Parásitos, entre otros.
- ✓ **Químicos:** Plaguicidas, Detergentes, Colorantes, Aditivos no autorizados, entre otros.
- ✓ **Físicos:** Madera, Piedras, Vidrio, Metales, entre otros.

La contaminación de los alimentos sucede con mayor frecuencia por:

- Conservar alimentos a temperatura ambiente.

- Refrigeración insuficiente.
- Interrupción de la cadena de frío.
- Manipulación incorrecta.
- Malas condiciones higiénicas del local y menajes sucios.
- Preparación de grandes cantidades de alimentos sin observar los cuidados necesarios.
- Elaborar alimentos con gran antelación a su consumo.
- Cocción insuficiente.
- Alimentos de fuentes u orígenes no seguros.

Estas condiciones pueden darse solas o combinadas.

3.10.4. Fuentes de contaminación

Aire: Los organismos llegan de forma accidental a los alimentos. Las corrientes de aire pueden contaminar.

Este puesto de tacos está expuesto a las corrientes de aire a lo que es posible que el aire levante polvo y los organismos espolvoreados se estacionen en los alimentos.

Suelo: En el suelo habita la mayor variedad de microorganismos, principalmente esporas. La calle donde se encuentra el puesto es una zona muy transitada por los automóviles, que al paso por el lugar levanta polvo y tierra que causa la contaminación directa en los alimentos que están a la venta.

Animales: En los animales existe flora microbiana tanto como en piel, y en aparato gastrointestinal. Los dueños del puesto de tacos tienen un perro que por lo regular anda rondando el puesto, pues los pedazos de comida que caen al suelo los consume, por lo que puede que haga sus necesidades cerca del puesto o que también suelte pelos. También cabe mencionar que por ahí ronda una que otras moscas atraídas por la basura que se acumula en el lugar.

3.10.5. Mecanismos de contaminación

Contaminación de origen:

Es aquella contaminación que ya viene implícita en el alimento.

Esta fue evidente pues la carne trae consigo organismos fecales y al estar cerca del fuego posiblemente aumentara el número de organismos.

Humano: Se refiere a la persona que manipula los alimentos y que puede contaminarlos. El manipulador tiene la costumbre de preparar los alimentos con tiempo, es decir compra la carne con anticipación "para escoger lo mejor" y el día de la preparación la verdura es picada desde 5 horas antes de la venta para que este todo listo.

3.11. Preparación y conservación de los alimentos

Los alimentos se pueden clasificar en alimentos de corta, mediana y larga duración en función de su naturaleza o tratamiento.

Los de corta duración suelen conservarse fuera de la nevera 48 horas, como leche, pescados frescos, enlatados recién abiertos, etc.

Los de mediana duración pueden conservarse desde días hasta meses, patatas, hortalizas, semiconservas, etc.

Los de larga duración pueden durar años si se manipulan correctamente y se mantienen en un ambiente adecuado.

Desde el punto de vista higiénico la preparación de los alimentos supone:

- La utilización de alimentos en condiciones.
- Que se tengan las manos limpias
- Que los utensilios estén limpios
- Que se conozcan y apliquen las técnicas de higiene

La conservación de los alimentos preparados o no, está basada en:

- La destrucción de los gérmenes y sus toxinas (veneno que producen) por medio del calor (cocción, pasterización, esterilización)
- La paralización del desarrollo de los gérmenes por:
- El frío: refrigeración (7°C/5°C) congelación (-18°C) ultra congelación (-36°C)
- Aditivos: salado, acidificación, etc.

Un alimento preparado se conserva:

- Si se consume frío o crudo: En nevera, quitando las porciones que se van a consumir, si no se consume todo a la vez.

- Calientes: si no se sirve en el momento, se refrigeran en nevera y se recalientan (70°C) al consumirse.
- Nunca se deberá mezclar alimentos crudos con cocidos, ni utilizar la misma cuchilla al cortar carne cruda y cocida.

Un servicio higiénico de los alimentos se basa en:

- Limpieza e higiene de las personas que sirven.
- Limpieza e higiene de la indumentaria.
- Una actitud positiva del manipulador en cuanto a la aplicación de las técnicas y medidas de higiene.

3.11.1. Tips para conservación de los alimentos

- Conserve los alimentos calientes o fríos, nunca tibios, a temperatura menor a 5°C o mayor que 60°C, es decir fuera de la Zona de Peligro.
- Enfríe rápidamente los alimentos preparados, los sobrantes y los perecederos que no serán consumidos en forma inmediata. Nunca los deje más de dos horas a temperatura ambiente. La heladera debe usarse para enfriar y conservar (no solo para conservar).
- Separe grandes volúmenes de comida en varios recipientes de menor tamaño.
- Descongele los alimentos en la heladera.

- Hacerlo en la mesada a temperatura ambiente facilita la multiplicación de microbios.
- También puede utilizar agua corriente a menos de 21°C. por un tiempo no mayor a dos horas, o hacerlo en horno microondas pero si el alimento va a ser cocinado enseguida.
- Mantenga por poco tiempo alimentos en la heladera, así estén cocinados.

3.12. La higiene en la manipulación de alimentos

Para la mayoría de las personas, la palabra "higiene" significa «limpieza». Si algo parece limpio entonces piensan que debe ser también higiénico. Como empleado en la industria de la manipulación de alimentos, usted ha de hacer cuanto esté en sus manos para que los alimentos que maneja sean totalmente higiénicos y aptos para ser consumidos sin causar intoxicación alimentaría.

La verdadera definición de higiene alimentaría es:

Si se quieren conseguir alimentos realmente higiénicos, todo el personal involucrado en su producción y comercialización ha de guardar unas buenas prácticas higiénicas.

Los hábitos higiénicos tienen por objeto evitar la contaminación y transmisión de gérmenes patógenos a los alimentos, basándose en:

Los hábitos de higiene personal y las acciones aplicadas al trabajo.

3.12.1. Los hábitos de higiene personal

- Baño o ducha antes de la jornada laboral.

- Limpieza e higiene de los cabellos.
- Cepillado de dientes como mínimo una vez después de las comidas.
- Uso de gorro en las zonas de manipulación o elaboración de alimentos.
- Cambio de ropa de trabajo.
- Ropa de trabajo exclusiva y limpia para el desarrollo del mismo.
- Uñas recortadas, limpias de esmalte y sin adornos.

Lavado de manos siempre que:

- Utilicemos el retrete o urinario.
- Manipulemos cajas o embalajes.
- Después de manipular carne cruda, pollos, pescado, etc.
- Manipulemos basuras, toquemos dinero.
- Antes o después de entrar en las zonas de manipulación de alimentos.

Existen una serie de hábitos no higiénicos que el manipulador debe de evitar:

- Tocar lo menos posible los alimentos utilizando en la manipulación pinzas cubiertos, etc.
- Tocarse cualquier parte del cuerpo.
- Secarse el sudor, meterse los dedos en la nariz o boca, siempre que se haga deberá lavarse las manos.
- Toser, hablar, estornudar por encima de los alimentos, fumar o mascar chicle.

- Probar la comida con los dedos o introducir cucharas sucias a esos efectos.

La responsabilidad del manipulador de alimentos en relación con la higiene comprende:

- Preocuparse por su estado de salud (portador enfermo)
- Conocer y aplicar los hábitos higiénicos.
- Colaborar con el mantenimiento de la limpieza y la higiene.

El manipulador de alimentos deber de ser un ejemplo para todos de limpieza y actitudes higiénicas.

La falta de cuidado tanto en la higiene, cocción y el manejo de los alimentos puede ocasionar enfermedades como diarreas, síndrome urémico hemolítico, hepatitis e intoxicaciones por consumo de alimentos contaminados.

3.12.2. Enfermedades transmitidas por los alimentos

Las enfermedades de origen alimentario, son las alteraciones que sufren las personas en su salud al comer alimentos contaminados por los gérmenes patógenos o sus toxinas. Las alteraciones se manifiestan generalmente por alergias, diarreas, cólicos, dolores abdominales, fiebre, malestar general. La mayoría de estas enfermedades son de origen humano, aunque otras son de

origen animal, y no se originan en el alimento sino que éste sirve de vehículo trasmisor.

Existen también, las relacionadas con envenenamiento producido por agentes distintos a los gérmenes, en este caso por el propio alimento, setas venenosas, etc. tratamiento con productos venenosos, pesticidas insecticidas, etc.

En el caso de las bacterias patógenas, las más frecuentes en este tipo de problemas son la Salmonella y el estafilococo.

De todas formas conviene saber ante todo que:

- No siempre se afectan todas las personas que toman el alimento contaminado.
- Dentro de los afectados no todos presentan la misma gravedad.
- Los niños y ancianos sufrirán alteraciones con mayor gravedad.

En esto influyen varias cosas como son:

- El grado de defensa de la persona, la cantidad de alimento ingerido así como el número de gérmenes presentes en la, o las porciones ingeridas.
- Algunas toxiinfecciones pueden ser graves y provocar la muerte (botulismo, listeriosis)
- Las toxiinfecciones se evitan siempre que la higiene sea la adecuada en cada paso de la cadena alimenticia.

Los factores que más influyen en su aparición son:

- En primer lugar, el manipulador, en segundo la temperatura a la que se encuentra el alimento.

Contaminación por Salmonella: Bacteria patógena que vive habitualmente en el intestino de las personas y de algunos animales, los alimentos contaminados son generalmente carnes, huevos, salsas y para evitar la contaminación debemos aplicar las medidas de higiene y hábitos higiénicos en el trabajo, cocinar suficientemente los alimentos (70°C), no usar huevos con las cáscaras rotas o sucias, no dejar expuestos los alimentos a la temperatura ambiente, dejar en la nevera por separado, carnes, pescado, salsas.

Contaminación por estafilococo: Vive en las vías respiratorias de las personas y la enfermedad la produce su toxina.

Los alimentos contaminados son generalmente, quesos, salsas, etc.

Para evitar la contaminación no se debe toser, estornudar ni hablar por encima de los alimentos, mantener las uñas recortadas y limpias, cubrir con tiritas cualquier afección de la piel o heridas.

El botulismo: Es causado por la toxina de un germen que se desarrolla con falta de oxígeno (anaerobio), por lo cual aparece en conservas, grandes trozos de carne. Afortunadamente su incidencia ha descendido y para prevenir su aparición no se deben elaborar conservas caseras, y si se hace, se debe lavar

todo muy bien y esterilizar al final. No consumiendo enlatados con señales de deterioro en sus envases.

Es importante recordar que:

- El calor mata a los gérmenes.
- El frío, los duerme.

La mayoría de las enfermedades por alimentos son de origen microbiano (producidas por microorganismos), que tal vez sea el problema más extendido en el mundo contemporáneo y una causa importante de la reducida productividad económica.

3.13. El Equipo y los utensilios

El equipo está formado por el conjunto de utensilios que se emplean en la manipulación de los alimentos.

Podemos distinguir cuatro grupos principales:

- Los que entran en contacto con los alimentos (aparatos de cortar, etc.)
- Los utilizados para cocinar o contener alimentos (ollas, hornos, parillas, etc.)
- Los empleados para la limpieza (lavaplatos, fregaderos, etc.)
- Los de transporte (bandejas, carritos, etc.)

Todo equipo puede contaminarse, el equipo sucio con restos de alimentos es una fuente de contaminación, ya sea entrando en contacto con el alimento o con otro equipo que a su vez, entra en contacto con el mismo.

El equipo es un peligro potencial para la salud de los consumidores, dependiendo de su limpieza y desinfección que no se convierta en un peligro real.

La correcta limpieza del equipo supone una limpieza adecuada antes y después de su uso, con agua limpia entre 40°C/47°C mezclada con detergente si lavamos a mano, a 80°C cuando lo hacemos a máquina. Los agentes limpiadores deben de ser adecuados, el agua es el principal, los detergentes y la fricción ayudan en la función limpiadora.

Los aclarados se realizan con agua caliente, a 80°C con máquina.

Los equipos deben de ser fabricados con superficies lisas, si es posible en acero inoxidable.

Es importante tener en cuenta que:

- Una desinfección sin una limpieza previa, no es efectiva.
- La limpieza debe de ser realizada con detergentes adecuados, autorizados sanitariamente, y que existen detergentes con acción desinfectante.

3.13.1. Locales y dependencias

Las distintas áreas que conforman un local se denominan dependencias. Deben de reunir una serie de requisitos que faciliten su limpieza y desinfección.

- Buena ventilación para evitar olores o que se formen gotas de humedad en paredes y techos. Los desperdicios cuando no son tratados correctamente resultan un foco de infección y contaminación, malos olores y el lugar apropiado para roedores, insectos, etc.
- El local contará con suficientes recipientes para contener todos los desperdicios en bolsas hasta que sean recogidos por los servicios de limpieza, tendrán tapas y serán de material resistente, no absorbente.
- Depositar desperdicios en cajas de cartón es antihigiénico, quedando estos expuestos a la acción de roedores, con peligro de derrama. Los productos de limpieza y desinfección se guardarán en un área reservada para ello de forma exclusiva, nunca en dónde se preparan o manipulan alimentos.
- En los locales debe de existir instalaciones adecuadas para el lavado de manos con agua caliente y fría con grifos accionados por pedal, toallas de papel individual, secador de aire, jabón líquido, en baños vestuarios y zonas dónde se preparan y manipulan los alimentos.
- Está prohibida la presencia de animales domésticos en locales de preparación, fabricación o manipulación de alimentos. Las instalaciones dónde se reciben, preparan y expenden alimentos deben dar garantía y seguridad higiénica.

- Las instalaciones deben estar diseñadas de forma que favorezcan y faciliten tanto la higiene personal como la limpieza y desinfección de locales y equipos.
- En el diseño de la instalación es importante tener en cuenta lo que se conoce como "FLUJO DE TRABAJO" para evitar transportar gérmenes de las zonas sucias a las zonas limpias, es decir, evitar una contaminación cruzada. En este diseño se diferencian las distintas áreas de trabajo. Un ejemplo de flujo puede ser: Recepción, Almacenamiento, Fabricación, Almacenamiento, Expedición

Algunos requisitos que deben presentar los locales son:

- Separación neta entre zonas limpias y zonas sucias.
- Puertas y ventanas de material de fácil limpieza e inalterable.
- Aberturas al exterior protegidas contra entrada de insectos, roedores y pájaros.
- Tomas de agua fría y caliente en número suficiente.
- Ventilación adecuada y suficiente que aseguren unas condiciones de trabajo saludables y reducir la temperatura y la humedad.
- Desagües adecuados para evitar acumulaciones de aguas y buenas salidas de los vertidos líquidos.
- Iluminación suficiente para crear buenas condiciones de trabajo. Los tubos fluorescentes deben estar cubiertos con protectores para que en caso de rotura no contaminen el alimento.

- Los techos serán lisos, resistentes al fuego, de colores claros con esquinas y bordes curvados y fáciles de limpiar.
- Paredes: lisas, impermeables, de colores claros y adecuados para poder limpiar en profundidad.
- Suelos: antideslizantes, fáciles de limpiar, y con inclinación suficiente para un buen drenaje. El ángulo entre las paredes y suelos debe ser redondeado.
- Esterilizadores para la desinfección de útiles.
- Dispositivos y útiles de trabajo (mesa, bandejas, recipientes, sierras...) de material resistente a la corrosión y fáciles de limpiar y desinfectar.
- Usar los pasillos sólo de paso, no como lugares de almacenamiento provisional.
- Los vestuarios y servicios no deben comunicarse directamente con los lugares de trabajo, y deben estar dotados de medios para el aseo personal (toallas de un solo uso, agua caliente, jabón, cepillos, etc.)

3.14. Empresa Global Eventos

Es una empresa pionera en la organización profesional integral de eventos, a todo nivel y en cualquier lugar de la provincia.

Se encarga de la realización total o parcial de cualquier tipo de evento. La idea es que el cliente nos cuente sus expectativas, el objetivo que quiere conseguir y la empresa se encarga del resto. El ritmo de vida actual no permite disponer de

mucho tiempo para organizar actos, tanto a nivel particular como empresarial. Busca la despreocupación y tranquilidad de los clientes que contratan.

Los clientes, su principal aval

Desde su creación, muchas personas han establecido contacto con la empresa para organizar de forma profesional sus eventos particulares y profesionales.

3.14.1. Característica del producto o servicio

El servicio de banquetes y eventos sociales se caracterizará principalmente por: Ser un servicio personalizado, cada cliente tiene necesidades y requerimientos diferentes, por lo que el servicio a establecer con el presente proyecto se adaptará a los gustos y preferencias específicos de cada cliente potencial.

Eficiente al momento de ofrecer a sus clientes todo lo necesario para llevar a cabo un evento social que puede ir desde una boda, un cumpleaños hasta un evento empresarial, adaptándose a sus necesidades, estilos de vida y hábitos de consumo.

Responsabilidad y ética al momento de preparar todos los productos necesarios para brindar el servicio, escogiendo la mejor materia prima e insumos y controlando siempre un manejo higiénico de los mismos.

Su seguridad, seriedad y puntualidad al momento de prestar el servicio, el cliente tendrá el servicio que espera, en el momento y el lugar que lo solicitó.

Para un evento social la empresa ofrecerá el servicio de banquetes con extenso y variados menús, menajes completos que se adaptan a cualquier tipo de ocasión, bocaditos para degustar, diferentes tipos de bebidas y la más variada decoración.

Todos los productos que se ofrecerán serán de alta calidad y fina presentación.

3.14.2. Clasificación por su uso y efecto

El servicio de banquetes y eventos sociales por brindar un servicio de manera directa a sus clientes, es un servicio final.

Por su uso, el servicio de banquetes y eventos sociales se clasificaría de la siguiente manera: (ver anexo 1).

- EVENTOS SOCIALES EN EL DIA
- EVENTOS SOCIALES EN LA NOCHE
- EVENTOS EMPRESARIALES
- FIESTAS TEMÁTICAS

3.14.3. La organización de un evento

A la hora de organizar un evento hay que definir muy claramente unas cuestiones básicas, tales como qué tipo de acto se quiere realizar, a quién va dirigido, qué objetivo se quiere conseguir o qué fecha sería la idónea. Una vez claro el tipo de evento comienza la fase de preparación, que son todas las acciones que han de realizarse antes de la ejecución del acto para que éste se desarrolle satisfactoriamente. Es la fase más costosa porque hay que encargarse de cosas muy diferentes. El listado de puntos a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo la organización de un evento depende directamente del tipo de evento que se desea realizar, pero podríamos enumerar algunas de las acciones más habituales:

- Elaboración de la lista de invitados
- Envío de las invitaciones correspondientes
- Seguimiento y confirmación a dichas invitaciones
- Contratación de catering
- Decoración del local, etc.

Como podrá comprobar la lista de acciones a llevar a cabo es interminable. NEXXUS realiza el estudio y planificación de su evento, y lo pone en marcha hasta su finalización.

IV. HIPÓTESIS

La falta de supervisión antes, durante y después de la realización de un evento organizado por Global Eventos, lleva a prestar un servicio de baja calidad o inadecuado creando insatisfacción de sus clientes y por ende la pérdida de contratos.

V. METODOLOGÍA

A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la provincia de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, en la Empresa Global eventos que está ubicada en las calles Veloz y los Sauces (Torres Hospital San Juan).

B. VARIABLES

1. Identificación

- ✓ PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS
- ✓ ESTRATEGIAS DE SUPERVISIÓN
- ✓ CALIDAD DEL SERVICIO
- ✓ REGLAMENTO INTERNO PARA LOS TRABAJADORES

2. Definición

PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS: es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en el que se incrementa su valor.

ESTRATEGIAS DE SUPERVISIÓN: una serie de actividades (contribuciones) que intentan solucionar problemas concretos en un tiempo dado y en una ubicación en particular. Las contribuciones incluyen tiempo, dinero y recursos humanos y materiales.

CALIDAD DEL SERVICIO: Es satisfacer al cliente porque es la persona más importante dentro de toda empresa. Ofrecer un servicio de calidad es hacer las cosas de la mejor manera, sin sentir peso alguno de realizar nuestro trabajo, mostrando siempre una actitud positiva y disposición de ayudar al otro.

REGLAMENTO INTERNO PARA LOS TRABAJADORES: Reglamento tiene como objeto, regular y orientar la organización y funcionamiento de una empresa en relación directa y exclusiva con el apoyo que reciben de parte de las autoridades.

3. Operacionalización

Cuadro Nº 1

VARIABLE	CATEGORÍA/ESCALA	INDICADOR
Procesos de producción y servicios complementarios	Higiene de alimentos Antes de almacenarlas Antes de prepararlas Ninguna	Adecuada inadecuada
	Tipo de agua que utiliza Botellón Hervida	Adecuada inadecuada
	Higiene del Manipulador - Estrictamente necesaria - Con frecuencia - Antes de manipular alimentos	Adecuada inadecuada

	Servicio de alimentos durante el evento.	excelente muy bueno bueno regular malo
Estrategias de supervisión	Limpieza de equipos de trabajo. Higiene del área de trabajo. Higiene de alimentos. Higiene Del Manipulador. Higiene de cubertería y menaje.	CUMPLE NO CUMPLE
VARIABLE	CATEGORÍA/ESCALA	INDICADOR
Calidad del servicio	Estructura física del salón de eventos. Preparación del personal de cocina y de servicio. Operación en ambientes de servicio. Nivel de satisfacción de clientes.	Escala 1- 10
Reglamento interno para los trabajadores.	Horario de trabajo. Coordinación de puestos. Eficacia. Rapidez del servicio. Higiene. Vestimenta.	excelente muy bueno bueno regular malo

C. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO.

El trabajo de investigación fue descriptivo, de corte transversal.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas a utilizarse en el siguiente trabajo fueron:

- Observación
- Autoevaluación.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados fueron:

- Cuestionario
- Ficha de observación
- Encuestas.

D. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPO DE ESTUDIO

Está constituido por el total de trabajadores que laboran en la Empresa Global Eventos, que constituyeron 45 hombres y mujeres, debido a la sugerencia del gerente del establecimiento, tomándose en cuenta también la opinión de los clientes.

UNIVERSO Y MUESTRA DEL CLIENTE INTERNO

Muestra.- se basa en datos recopilados del total de empleados que laboran.

Formula estadística.

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

Donde:

N= tamaño de la muestra

m= tamaño de la población

e= error admisible (aceptable hasta el 5)

Trabajadores:

$$n = \frac{50}{(0.05)^2 (50-1) + 1}$$

$$n = \frac{50}{(0.0025) (49) + 1}$$

$$n = \frac{50}{1,1225}$$

n= 44.54.

n= 45

UNIVERSO Y MUESTRA DEL CLIENTE EXTERNO

Muestra.- se basa en datos recopilados en el local de cuantos clientes asisten semanales.

Formula estadística.

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

Donde:

N= tamaño de la muestra

m= tamaño de la población

e= error admisible (aceptable hasta el 5)

Cientes:

$$n = \frac{366}{(0.05)^2 (366-1) + 1}$$

$$n = \frac{366}{(0.0025) (365) + 1}$$

$$n = \frac{366}{1,9125}$$

$$n = 191$$

FRACCIÓN MUESTRAL:

Distribuimos la fracción muestral por semana

$$F = \frac{n}{m}$$

$$F = \frac{191,3725}{366}$$

$$F = 0,5228$$

Clientes por semana:

Cuadro Nº 2

SEMANAS	TOTAL CLIENTES	TOTAL PERSONAS A ENCUESTAR
1era	44 * 0,5228	23
2da	67* 0,5228	35
3era	150* 0,5228	78
4ta	105* 0,5228	55
TOTAL	366	191

E. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS.

a. Recopilación de la información.

Los datos recogidos se transforman mediante una revisión de la información recopilada, la tabulación y cuadros estadísticos según las variables de la investigación.

Se desarrolló las siguientes actividades:

- Aplicación de encuestas estructuradas a los clientes del establecimiento
- Se receptaron datos de las encuestas aplicadas a los trabajadores.
- Se tabularon los ítems de la información obtenida a través de una tabla de frecuencias.
- Se realizó un análisis de los resultados e interpretación de cada ítem.

b. Análisis de la información.

Para realizar el plan de procesamiento de la información se procedió al análisis de los resultados estadísticos destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos de la investigación.

Se interpreto los resultados, con el respectivo sustento en el marco teórico, datos que sirvieron para establecer conclusiones y recomendaciones.

c. Utilización de la información

Los resultados de la investigación son la base para el diseño de una propuesta de intervención en la institución.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CLIENTE EXTERNO

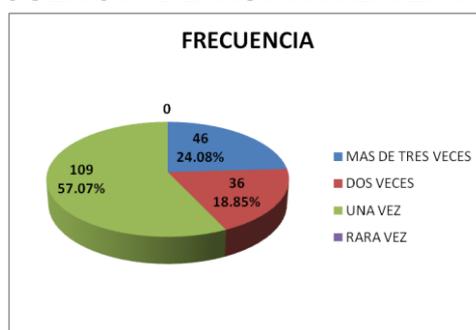
1. ¿CON QUÉ FRECUENCIA VISITA LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS?

Cuadro N° 3

FRECUENCIA	# PERSONAS	PORCENTAJES
Más de tres por mes	46	24.08%
Dos por mes	36	18.85%
Una vez	109	57.07%
Rara vez	-	-
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 1
FRECUENCIA DE VISITA A LA EMPRESA



FUENTE: Cuadro N° 3
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO

Análisis descriptivo

El 57.07% visita por primera vez la empresa Global eventos, el 24.08% acude al establecimiento más de tres veces; finalmente el 18.85% acude dos veces al mes.

Análisis interpretativo

Estos resultados se dan, por cuanto los servicios que presta la empresa se orientan a la satisfacción de gustos y preferencias de los clientes en lo que respecta a eventos sociales y protocolarios.

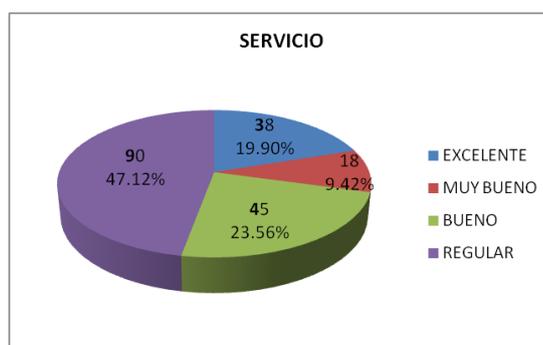
2. ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS?

Cuadro N° 4

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
Excelente	38	19.90%
Muy bueno	18	9.42%
Bueno	45	23.56%
Regular	90	47.12%
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 2
EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA



FUENTE: Cuadro N° 4
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO

Análisis descriptivo

El 47.12% afirman que es regular, el 23.56% que es bueno, el 19.90% que es excelente y al final con un 9.42% que el servicio es muy bueno.

Análisis interpretativo

Es por ello que el servicio al cliente es un poderoso instrumento en el área de ventas ya que atraer a clientes nuevos es muy difícil; puesto que en el mercado local existen establecimientos de similares características y ofrecen los mismo servicios que la Empresa Global Eventos.

3. ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DE SERVICIO ESTÁ CAPACITADO PARA DAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD?

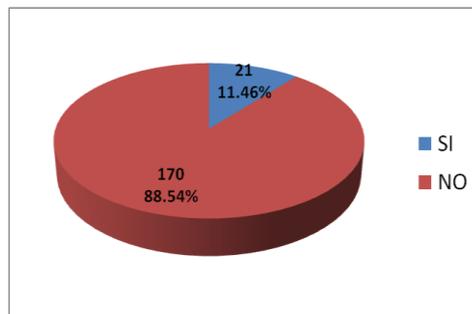
Cuadro N° 5

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	21	11.46%
NO	170	88.54%
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 3

PERSONAL CAPACITADO PARA DAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD



FUENTE: Cuadro N° 5
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO

Análisis descriptivo

El 88.54% afirman que el personal no está capacitado; y el 11.46% aprueban que el personal si está capacitado.

Análisis interpretativo

La respuesta de los encuestados a esta pregunta refleja la percepción que ellos tuvieron al momento que recibieron el servicio, lo que demuestra que el personal no está capacitado debidamente para responder a las exigencias de los clientes.

4. ¿CREE QUE EL TIEMPO DE ESPERA DURANTE EL SERVICIO DE ALIMENTOS FUE SATISFACTORIO?

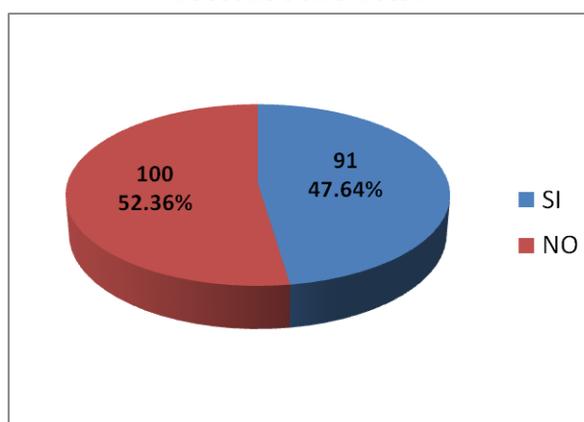
Cuadro N° 6

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	91	47.64%
NO	100	52.36%
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 4

TIEMPO DE ESPERA DURANTE EL SERVICIO DE ALIMENTOS FUE SATISFACTORIO



FUENTE: Cuadro N°6.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 52.36% no está satisfecho durante el tiempo de servicio de los alimentos, mientras tanto el 47.64% testifican que el tiempo de servicio es lo adecuado.

Análisis interpretativo

Observamos que un cliente satisfecho genera utilidades para una empresa. Por lo cual un cliente es el eje fundamental para que una empresa crezca o se mantenga en un estándar promedio de atención al cliente. Una de las prioridades

de un establecimiento es de satisfacer las necesidades y desempeñar con las expectativas que tienen los clientes.

La falta de un instructivo que determine claramente las actividades y la forma en la que se debe realizar el servicio, así como la inadecuada determinación del número de colaboradores que deben participar en la atención o servicio; es decir a un no se ha establecido con claridad el número exacto de personal de servicio en relación al número de clientes asistentes a cada evento.

5. ¿CÓMO OBSERVA LA CORTESÍA, LA ACTITUD DEL PERSONAL QUE BRINDA ATENCIÓN A LOS CLIENTES?

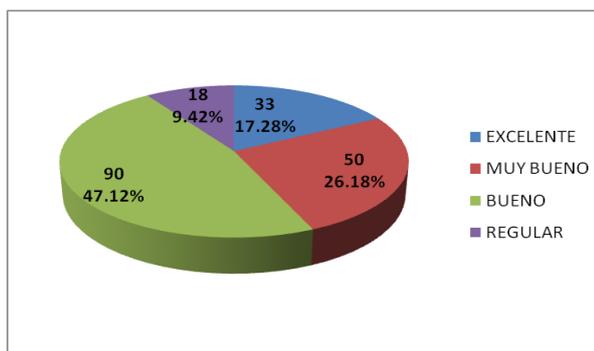
Cuadro N° 7

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
Excelente	33	17.28%
Muy bueno	50	26.18%
Bueno	90	47.12%
Regular	18	9.42%
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 5

CORTESÍA, ACTITUD DEL PERSONAL QUE BRINDA ATENCIÓN A LOS CLIENTES



FUENTE: Cuadro N° 7.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 47.12% opinan que la cortesía es buena; el 26.18% consideran que es muy buena, mientras con el 17.28% creen que es excelente y el 9.42% establecen que la cortesía es regular.

Análisis interpretativo

La cortesía es un comportamiento humano de buen hábito; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta.

Los clientes son sensibles al servicio, el empleado debe estar preparado y atento a las inquietudes que tengan. El cliente siempre aspira lo mejor, en un ambiente confortable y adecuado. Debemos tomar en cuenta estos datos para poder aplicar reglamentos internos de acuerdo a la conducta y/o normas de etiqueta que tendrá que implementar la Empresa Global Eventos.

Lo descrito se da por que el personal no está adecuadamente adiestrado, además porque existe una alta rotación de personal, con frecuencia el mismo personal no atiende tres eventos seguidos.

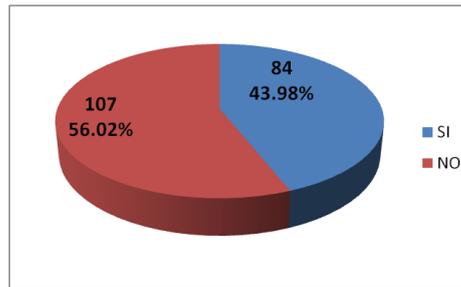
6. ¿EL SERVICIO OBTENIDO CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS?

Cuadro N° 8

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	84	43.98%
NO	107	56.02%
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 6
SERVICIO OBTENIDO CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS



FUENTE: Cuadro N° 8.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 56.02% no cumplió con las expectativas para las cuales fueron ejecutadas; mientras que un 43.98% demuestra que cumple con las expectativas.

Análisis interpretativo

Estos resultados revelan que se debería poner reglas a los empleados en los temas de atención al cliente, normas de conducta y ética profesional. El cliente cuando adquiere un producto o servicio aspira lo mejor a un buen precio, que sea de calidad y cumpla con los propósitos para el cual fue elaborado o puesto en el mercado. Lo antes indicado se produce probablemente por que al momento de vender la idea a los clientes o a la firma del contrato, de pronto se les está generando mayores expectativas que las que realmente se cumplen.

7. ¿CREE QUE EL PERSONAL DE SERVICIO DEBE TENER UN INSTRUCTIVO DE CONTROL DE CALIDAD QUE LE PERMITA DAR ATENCIÓN AL CLIENTE?

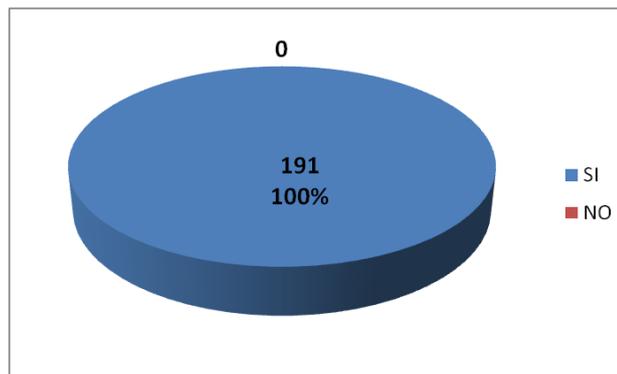
Cuadro Nº 9

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	191	100%
NO	-	-
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO Nº 7

INSTRUCTIVO DE CONTROL DE CALIDAD QUE DEBE TENER EL PERSONAL DE LA EMPRESA



FUENTE: Cuadro Nº 9.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 100% opinó que se debería tener un instructivo de control de calidad para mejorar la atención.

Análisis interpretativo

Se logró establecer que todas las personas están de acuerdo que deben tener un instructivo para que la empresa sea eficaz y llegue a ser una empresa pionera y líder en el mercado local en donde el beneficiado sea el cliente.

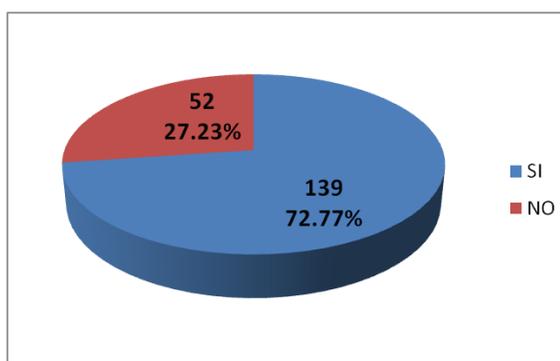
8. ¿EL ESTABLECIMIENTO CUENTA CON ADECUADAS INSTALACIONES QUE GARANTIZAN SU COMODIDAD?

Cuadro N° 10

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	139	72.77%
NO	52	27.23%
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 8
ADECUADAS INSTALACIONES QUE GARANTIZAN SU COMODIDAD



FUENTE: Cuadro N° 10.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 72.77% afirman que el establecimiento si cuenta con instalaciones cómodas, mientras que el 27.23% opinan lo contrario.

Análisis interpretativo

El establecimiento Global Eventos por ser una de las modernas empresas que posee la ciudad de Riobamba cuenta con instalaciones cómodas, modernas y confortables, libres de plagas, humos, polvo, malos olores, Inundaciones y de cualquier otra fuente de contaminación. Tiene un lugar estratégico y es ideal para los eventos durante la noche, se logra divisar todo el esplendor de la majestuosa urbe riobambeña.

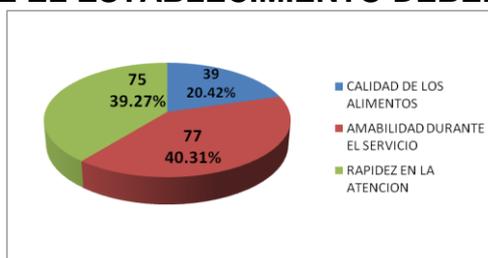
9. ¿QUÉ ASPECTOS PIENSA QUE EL ESTABLECIMIENTO DEBERÍA MEJORAR?

Cuadro N° 11

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
Calidad de los alimentos	39	20.42%
Amabilidad durante el servicio	77	40.31%
Rapidez en la atención	75	39.27%
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 9
ASPECTOS QUE EL ESTABLECIMIENTO DEBERÍA MEJORAR



FUENTE: Cuadro N° 11.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 40.31% se deberían mejorar la amabilidad del servicio, el 39.27% manifiesta que es la rapidez en la atención y el 20.42% que debería mejorar la calidad de los alimentos.

Análisis interpretativo

La empresa debería mejorar la amabilidad de servicio porque se ve reflejada la necesidad de una capacitación al personal para que el cliente se sienta a gusto en su estadía, así como la rapidez en la atención, especialmente estos problemas se originan cuando un empleado no informa sobre su llegada al puesto de trabajo por lo que falta y desorganiza toda la planificación efectuada.

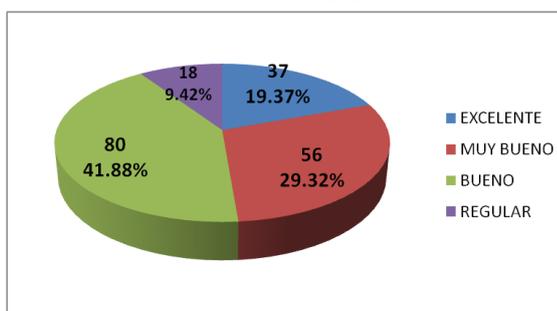
10. ¿CÓMO DEFINE LOS ATRIBUTOS QUE TIENE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS?

Cuadro N° 12

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
EXCELENTE	37	19.37%
MUY BUENO	56	29.32%
BUENO	80	41.88%
REGULAR	18	9.42%
TOTAL	191	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 10
EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS QUE TIENE LA EMPRESA GLOBAL
EVENTOS



FUENTE: Cuadro 12.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 41.88% considera que la Empresa Global Eventos es bueno, con el 29.32% opinan que es muy bueno, el 19.37% consideran que es excelente y con el 9.42% creen que es regular.

Análisis interpretativo

Es por ello que los servicios, a diferencia de los productos, son bienes intangibles. Un servicio incluye la realización de un trabajo para el cliente. Éste paga por obtener un servicio al igual que por adquirir un producto. El cliente cuando entra a un local, aspira obtener un buen servicio a un precio módico.

CLIENTE INTERNO.

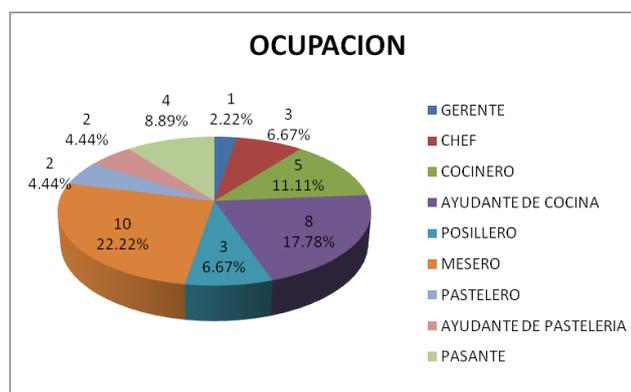
1. ¿CUÁL ES EL CARGO QUE DESEMPEÑA EN EL ESTABLECIMIENTO?

Cuadro Nº 13

OCUPACION	# PERSONAS	PORCENTAJES
GERENTE	1	2.22%
CHEF	3	6.67%
COCINERO	5	11.11%
AYUDANTE DE COCINA	8	17.78%
POSILLERO	3	6.67%
MESERO	10	22.22%
PASTELERO	2	4.44%
AYUDANTE DE PASTELERIA	2	4.44%
PASANTE	4	8.89%
GUARDIA	3	6.67%
ADMINISTRADOR	2	4.44%
CAJERO	2	4.44%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO Nº 11 PORCENTAJE DEL PERSONAL DIRECTIVO Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA



FUENTE: Cuadro Nº 13.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 22.22% del personal son meseros, mientras el 17.78% son cocineros, el 11.11% ayudantes de cocina, El 8.89% son pasantes, con un 6.67% se encuentra el grupo que corresponde a los chef, posilleros y guardias del local Finalmente con 4.44% están los siguientes cargos; pastelero, ayudante de pastelería, cajeros y administradores.

Análisis interpretativo

Todas las funciones de cada area de trabajo que aquí se detallan, son las más comunes de la Empresa Global Eventos.

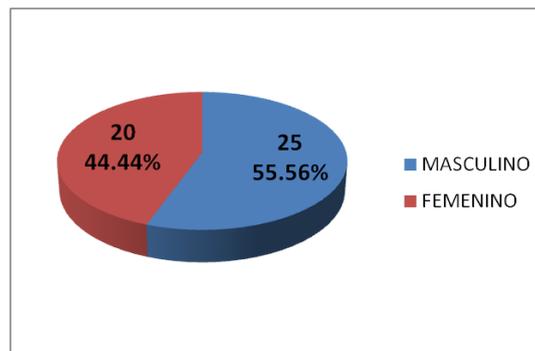
2. ¿CUÁL ES EL GÉNERO DE LOS EMPLEADOS DEL ESTABLECIMIENTO?

Cuadro N° 14

SEXO	# PERSONAS	PORCENTAJES
MASCULINO	25	55.56%
FEMENINO	20	44.44%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 12 **DISTRIBUCIÓN POR SEXO DE LOS/LAS CLIENTES INTERNOS DE LA** **EMPRESA GLOBAL EVENTOS NEXXUS**



FUENTE: Cuadro N° 14.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 55.56% es de género masculino y el 44.44% es del género femenino.

Análisis interpretativo

De los encuestados la mayoría pertenecen al género masculino, ya que por su función, fuerza laboral y polifunciones son mayormente requeridos para realizar trabajos pesados y resistir un horario extenuante y trabajar bajo presión.

Mientras que el género femenino de igual manera es la imagen importante de la empresa durante los eventos siendo parte del protocolo o ayudando directamente con el funcionamiento de la Empresa.

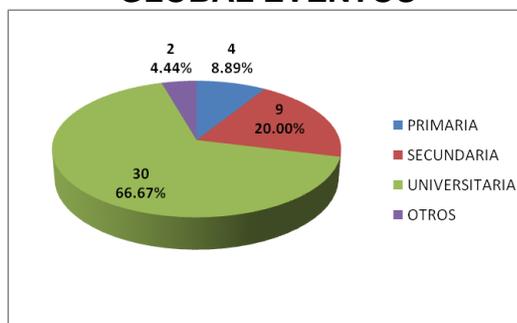
3. ¿CUÁL ES EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS DEL ESTABLECIMIENTO?

Cuadro N° 15

FRECUENCIA	# PERSONAS	PORCENTAJES
Primaria	4	8.89%
Secundaria	9	20.00%
Universitaria	30	66.67%
Otros	2	4.44%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 13
NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS



FUENTE: Cuadro N° 15.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 66.67% son de nivel universitario, el 20% es instrucción secundaria y el 8.89% que son de instrucción primaria.

Análisis interpretativo

La mayoría de colaboradores de la empresa son de nivel universitario como también de instrucción secundaria y primaria, la mayoría tienen experiencia pero les falta conocimientos técnicos, lo que quiere decir que faltaría tener en cuenta los puntos claves en los cuales están fallando para reforzar ya sea con capacitaciones.

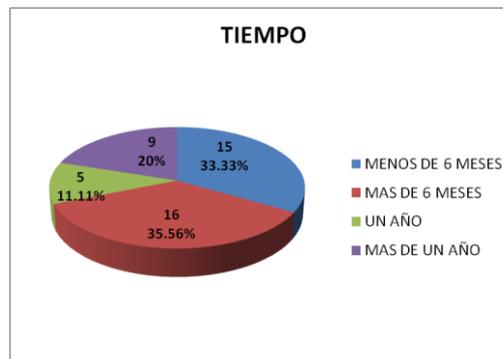
4. ¿CUÁNTO TIEMPO TRABAJA EN LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS?

Cuadro Nº 16

TIEMPO	# PERSONAS	PORCENTAJES
Menos de 6 meses	15	33.33%
Más de 6 meses	16	35.56%
Un año	5	11.11%
Más de un año	9	20.00%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO Nº 14
ANTIGÜEDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA



FUENTE: Cuadro Nº 16.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 35.56% de colaboradores trabajan en la empresa Global Eventos más de 6 meses, el 33.33% trabaja menos de 6 meses, el 20% trabaja más de un año y el 11.11% está en la empresa un año.

Análisis interpretativo

El personal manifiesta que la mayoría trabaja en la empresa Global Eventos más de seis meses lo que proporciona la experiencia y conocimiento de lo que comúnmente se realiza dentro de la empresa, con los que trabajan menos de seis meses, y los que están un año o más de un año trabajando ya son capacitados y cumplen al cien por ciento sus funciones.

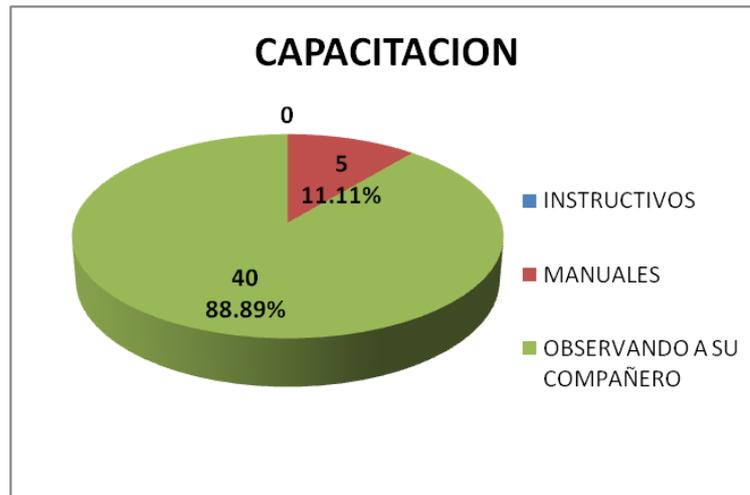
5. ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN RECIBIÓ DE PARTE DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS?

Cuadro N° 17

CAPACITACION	# PERSONAS	PORCENTAJES
INSTRUCTIVOS	-	-
MANUALES	5	11.11%
OBSERVANDO A SU COMPAÑERO	40	88.89%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRAFICO Nº 15
TIPOS DE CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA GLOBAL
EVENTOS



FUENTE: Cuadro Nº 17.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

El 88.89% indica que no fue capacitado y el 11.11% fue capacitado con manuales.

Análisis interpretativo

De acuerdo a los resultados obtenidos indica que el personal no fue capacitado para el cargo que desempeñaba sin embargo indican que los conocimientos adquirieron observando a su compañero.

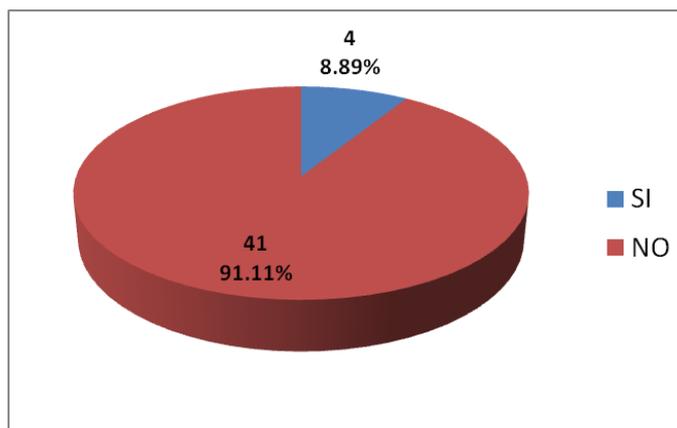
6. ¿FUE CAPACITADO OPORTUNAMENTE POR PARTE DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA?

Cuadro Nº 18

CAPACITADO	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	4	8.89%
NO	41	91.11%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO Nº 16
FUE CAPACITADO OPORTUNAMENTE POR PARTE DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA



FUENTE: Cuadro Nº 18.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

Con un 91.11% comentan que no fue capacitado mientras que tan solo el 8.89% opina que si fue capacitado.

Análisis interpretativo

La capacitación es fundamental para que una empresa no tenga falla con respecto al talento humano, es favorable que el personal este renovándose con ello serian apto para cambiar de área o ejercer diferentes trabajos a la vez con ello incrementa el nivel de la empresa y del mismo empleado.

7. ¿CÓMO DEFINE EL AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS?

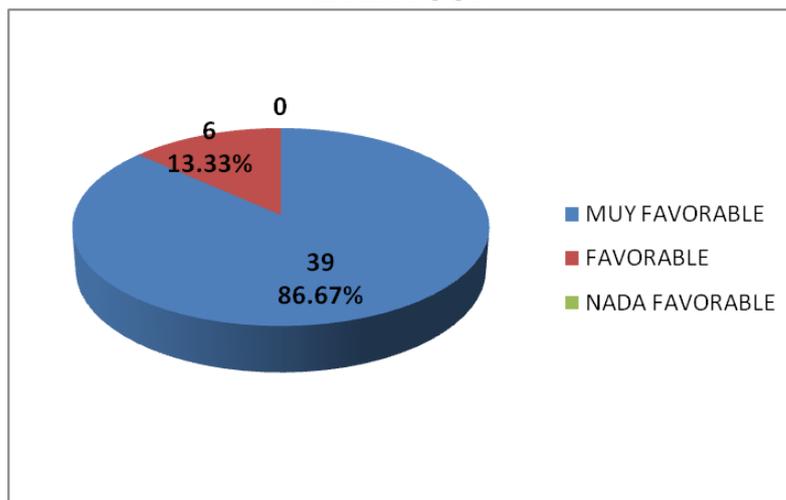
Cuadro Nº 19

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
Muy Favorable	39	86.67%
Favorable	6	13.33%
Nada Favorable	-	-
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO Nº 17

¿CÓMO DEFINE EL AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS?



FUENTE: Cuadro Nº 19.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

Con un 86.67% opina que el ambiente es muy favorable, finalmente el 13.33% opina que es favorable.

Análisis interpretativo

Un ambiente favorable es un ambiente confortable para el cliente interno ya que al existir una buena comunicación existe una productividad significativa de la empresa.

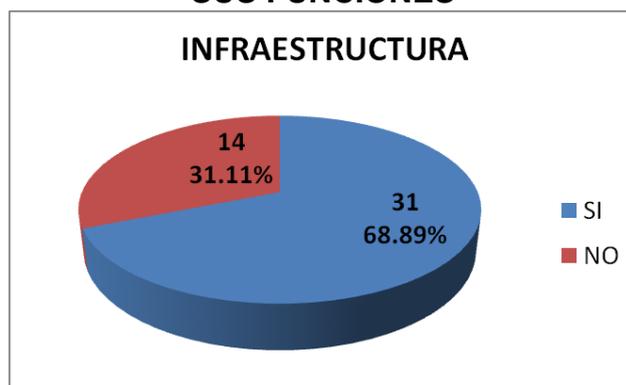
8. ¿CONSIDERA QUE LA INFRAESTRUCTURA ES ADECUADA PARA EL BUEN DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES?

Cuadro Nº 20

INFRAESTRUCTURA	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	31	68.89%
NO	14	31.11%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO Nº 18 LA INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA EL BUEN DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES



FUENTE: Cuadro Nº 20.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

Un 68.89% piensa que la infraestructura es adecuada, ya que consta con salones amplios y acogedores, está ubicado en un lugar estratégico de la ciudad, cuenta con iluminación natural, es un estilo cálido y confortable, el 31.11% manifiesta lo contrario.

Análisis interpretativo

El área de cocina es muy pequeña por lo que podrían ocurrir accidentes graves.
Los parqueaderos deberían tener mayor control y seguridad.

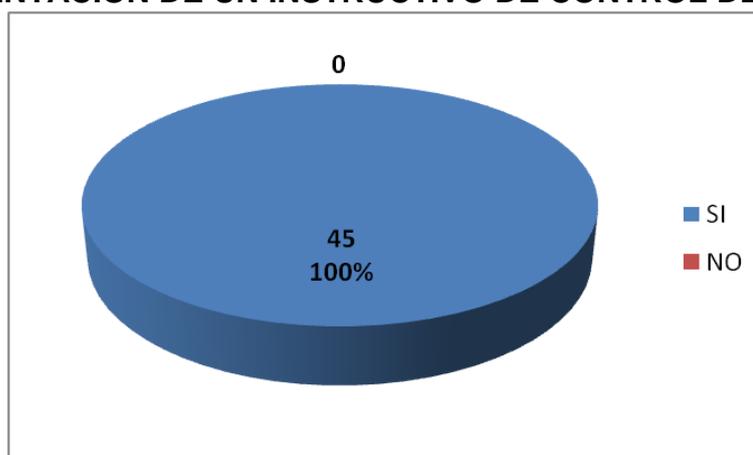
9. ¿CREE QUE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE CONTROL DE CALIDAD AYUDARÍA AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO?

Cuadro N° 21

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	45	100%
NO	-	-
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 19
IMPLEMENTACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE CONTROL DE CALIDAD



FUENTE: Cuadro N° 21.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

Se obtiene que el 100% necesitara la implementación de un instructivo de control de calidad

Análisis interpretativo

El instructivo se lo empleará con el fin de desempeñar rápida y eficazmente las tareas encomendadas.

10. ¿CUENTA CON EL EQUIPO ESPECIAL DE TRABAJO PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES?

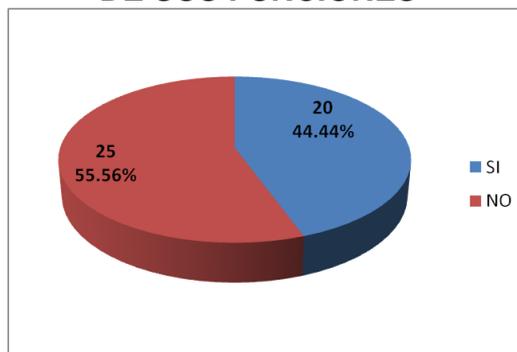
Cuadro N° 22

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	20	44.44%
NO	25	55.56%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 20

CUENTA CON EL EQUIPO ESPECIAL DE TRABAJO PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES



FUENTE: Cuadro N° 22.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

Un 55.56% no cuentan con el quipo especial de trabajo y el 44.44% opina que si cuentan con equipo especial de trabajo.

Análisis interpretativo

La mayoría de colaboradores de la empresa Global Eventos no cuentan con el quipo especial para poder trabajar adecuadamente, ya que no cuentan con maquinas de primera, además una rotación de menaje cada cierto tiempo. Lo cual opinan que se cuente con equipo especial de maquinas para trabajar aunque se aconseja implementar con tecnología de punto lo que tiene que ver las lavadoras, menaje, etc.

11. ¿LA EMPRESA POSEE LOS SUMINISTROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS ACTIVIDADES?

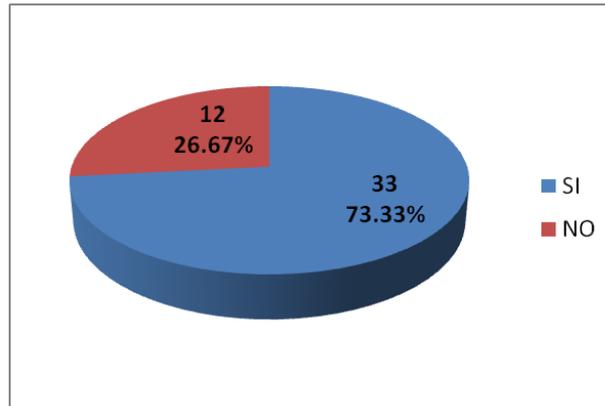
Cuadro N° 23

CRITERIO	# PERSONAS	PORCENTAJES
SI	33	73.33%
NO	12	26.67%
TOTAL	45	100%

FUENTE: Plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la Empresa Global Eventos.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

GRÁFICO N° 21

LA EMPRESA POSEE LOS SUMINISTROS Y MATERIALES NECESARIOS



FUENTE: Cuadro N° 23.
ELABORADO POR: ROBERTO MARIÑO.

Análisis descriptivo

Un 73.33% opino que la empresa si tiene todos los suministros y materiales necesarios para poder brindar una excelente atención tanto a los clientes externos como internos; el 26.67% opina que no existen los suministros y materiales necesarios.

Análisis interpretativo

La finalidad es lograr fortalecer el área de atención y servicio al cliente; y captar mayor clientela.

6.1. ANÁLISIS GENERAL

Ciente externo:

Las encuestas realizadas a los clientes externos de Global Eventos con respecto al servicio y productos que se ofrecen, nos llevan a determinar que la gran mayoría de clientes han asistido por una sola vez a un evento organizado por la empresa esto implica que la primera impresión es la que cuenta en la decisión de nuestros futuros clientes de contratar o no los servicios de la empresa, un altísimo porcentaje considera que se debe mejorar la amabilidad de la atención a nuestros clientes de igual manera la rapidez del servicio, todos los encuestados coinciden que la empresa debe contar con un instructivo de control de calidad que permita asegurar la buena atención a los clientes, es altamente preocupante que la mayoría de los encuestados considere que los servicios prestados por la empresa no cumplieron con sus expectativas, adicionalmente los clientes consideran que el personal que presta atención debe ser capacitado para que presten sus servicios de mejor manera. Las mismas encuestas nos permiten tener una lectura sobre la calificación que dan los clientes a los servicios prestados por Global Eventos y la gran mayoría coincide con que el servicio es entre regular y bueno, sin embargo de lo antes mencionado se puede indicar que la mayoría de clientes indica que las instalaciones son cómodas y elegantes.

Ciente interno:

El análisis realizado al personal que labora en la empresa Global Eventos considerado en este estudio como cliente interno, se indica que

aproximadamente la mayoría de las personas trabajan menos de un año, lo cual refleja inestabilidad del personal, sin embargo cabe recalcar que la gran mayoría tiene nivel de instrucción universitaria, el mayor número de personas pertenecen al género masculino, se determina que a través de las encuestas, que casi ninguna persona fue capacitada previo a desempeñar su función, pues todos ellos se auto capacitan leyendo manuales u observando a su compañeros, adicionalmente la mayoría indica que la empresa no les ha dotado de equipo especial para el desempeño de su trabajo, sin embargo la mayoría coincide con que la empresa cuenta con suministros y materiales necesarios para desempeñar sus actividades de igual manera indican que la infraestructura de la empresa es adecuada y buena para la presentación de servicios; así como el ambiente laboral es favorable. Todos consideran que es necesario contar con un instructivo de control de calidad lo cual ayudaría a mejorar su desempeño.

VII. CONCLUSIONES

Cliente externo:

Lo anteriormente expuesto nos lleva a la conclusión en que la empresa Global Eventos debe implementar una política de mejoramiento continuo que permita elevar la satisfacción de los clientes pues de esto depende el crecimiento de la empresa.

Cliente interno:

La expuesto nos lleva a concluir que la empresa no se ha preocupado de asegurar la estabilidad de sus colaboradores, esta fluctuación de personal no permite garantizar un adecuado servicio, además la empresa no capacita al nuevo personal para que preste un adecuado servicio, la falta de equipo especial para el desempeño de sus funciones constituye en otro de los factores decisivos en la prestación de un adecuado servicio.

VIII. RECOMENDACIONES

Cliente externo:

- ✓ La empresa Global Eventos debe considerar muy en serio los criterios vertidos por sus clientes a través de sus encuestas y de manera urgente debe implantar lo siguiente:
- ✓ Un plan de capacitación continua o permanente a todos los integrantes de la misma especialmente en tomas de calidad de servicio, calidad de actitud, calidad de presentación.
- ✓ Implementar un plan de supervisión que permita asegurar la calidad de servicio que siempre genere una primera gran impresión a nuestros clientes.

Cliente interno:

- ✓ La empresa debe adoptar una política de personal que garantice la estabilidad de sus colaboradores, lo cual garantizara un adecuado servicio por la experticia que se va adquiriendo día a día en el desempeño de sus funciones.
- ✓ La empresa debe adoptar una política de adiestramiento y capacitación a todos sus colaboradores.
- ✓ Se recomienda implementar el plan de supervisión que se presenta como propuesta para que garantice la calidad de productos y servicios que oferte la empresa.

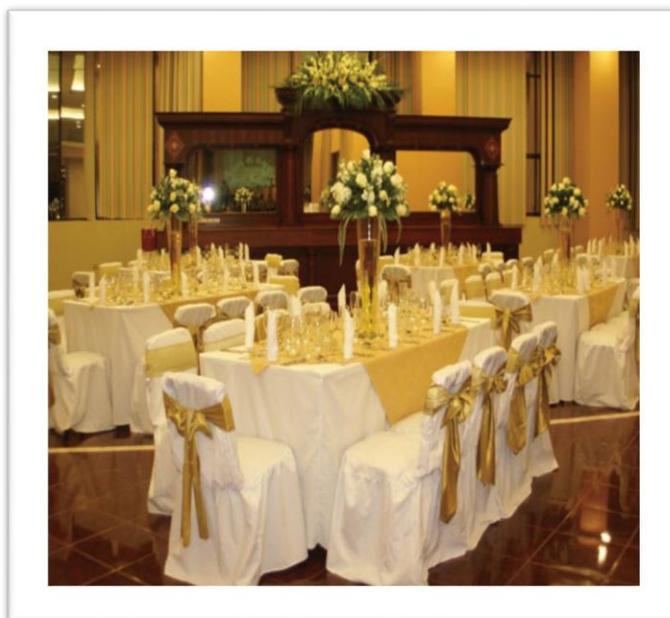
IX. PROPUESTA



REGLAMENTO INTERNO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS

Misión

Asesorar, planificar, diseñar, organizar y realizar la puesta en escena y ejecutar eventos creativos para comunicar eficazmente el mensaje del evento, transmitir una imagen positiva que impacte en los sentidos de las personas y contribuir plenamente en la búsqueda de los resultados esperados por nuestros clientes.



Visión

Aspiramos a ser reconocidos por nuestros clientes y a vivir con la genuina convicción que hemos realizado exitosamente nuestro trabajo. Acompañar y compartir las ideas y proyectos de las personas y empresas seguirá siendo nuestra responsabilidad el llevar a cabo eventos en diferentes ciudades del país, que logren expresar sentimientos, ilusiones, sueños personales y que recuerden momentos únicos, emotivos e inolvidables.



REGLAMENTO INTERNO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS

EFICIENCIA

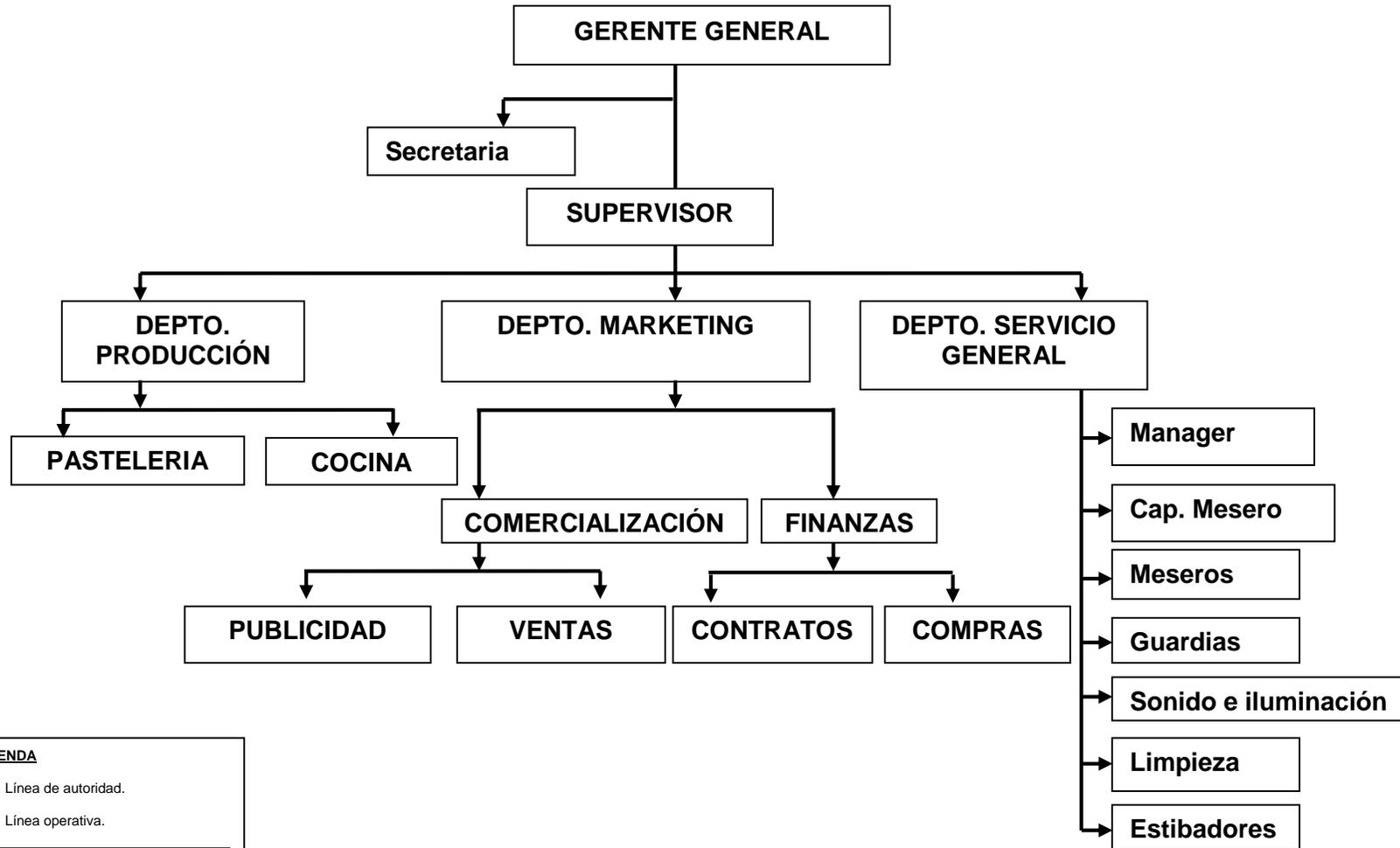
- ❖ Empresa pionera en la Organización integral de eventos
- ❖ Empresa que integra marketing y comunicación
- ❖ Satisface las necesidades de los clientes, ofreciendo soluciones a sus posibles demandas
- ❖ Favorece las relaciones empresa/cliente
- ❖ Cuenta con personal altamente capacitado



EFICACIA

- ❖ Innova en servicios y productos de vanguardia
- ❖ Ofrece el número adecuado de personal para cada evento
- ❖ Completo recurso material
- ❖ Disposición del equipo, recursos técnicos y humanos que se utilizan en el evento
- ❖ Recopilación de todas las acciones realizadas durante el evento

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA

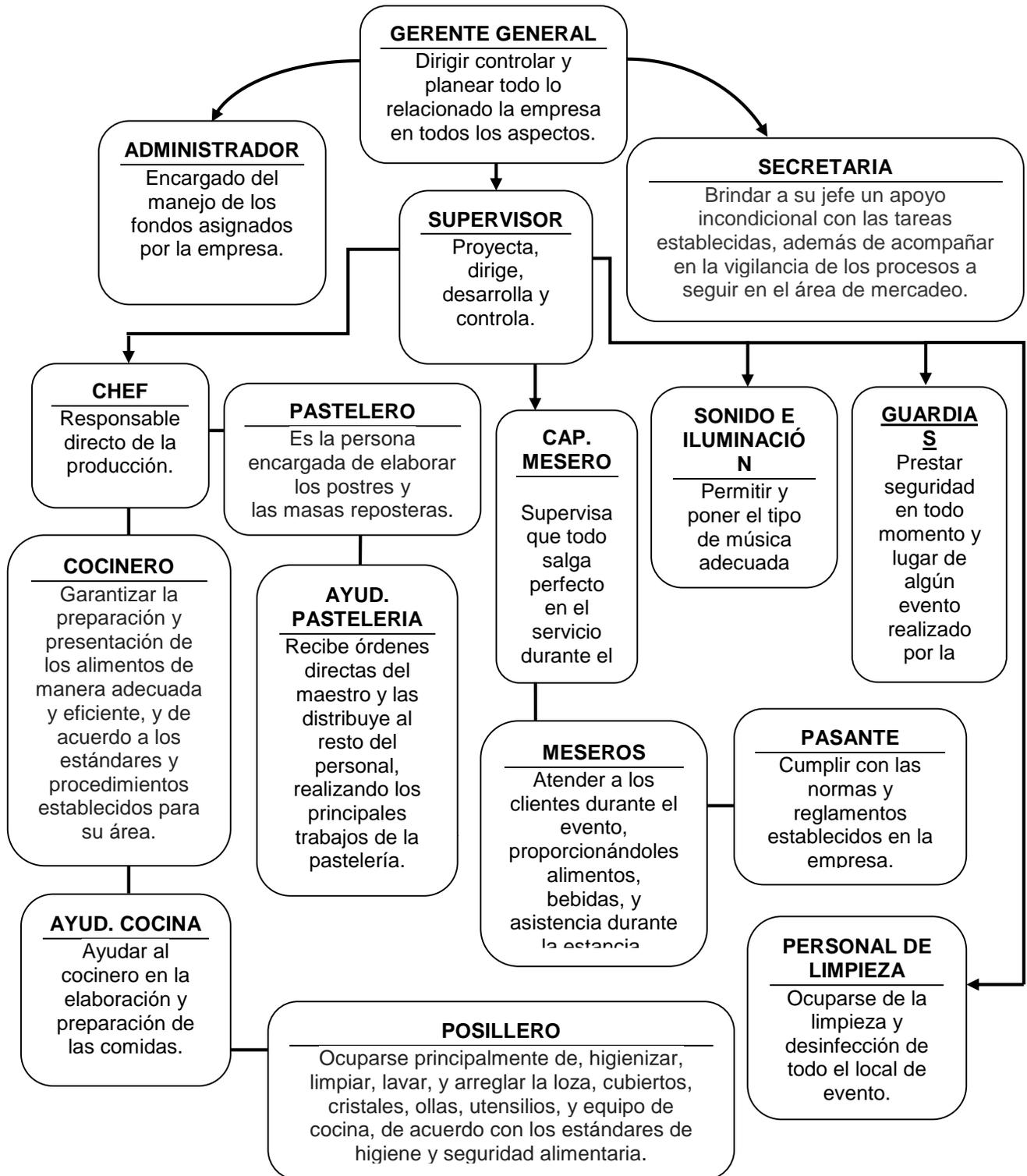


LEYENDA

Línea de autoridad.
 Línea operativa.

REALIZADO POR: ROBERTO MARIÑO.
 FECHA: 20 DE MAYO
 APROBADO POR: MARCO CARRIÓN.
GERENTE GENERAL

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA



1. ANTECEDENTES

Para que una empresa pueda mantenerse en el mercado es indispensable que mejore día a día, de allí la importancia que cada uno de los colaboradores de Global Eventos sea participe de las acciones de mejora que se lleven a cabo en la empresa, se prevé la formación y funcionamiento de grupos de mejora de acuerdo al presente reglamento.

2. PERSONAL DE GLOBAL EVENTOS

Por disposición de Gerencia General el personal de Global Eventos está conformado por las siguientes personas:

- Gerente General
- Administrador
- Supervisor
- Secretaria
- Chef
- Cocinero
- Ayudante de cocina
- Posilleros
- Capitán de Meseros
- Meseros
- Pastelero
- Ayudante de pastelería
- Personal de sonido e iluminación
- Pasantes
- Guardias
- Personal de limpieza

3. FUNCIONES DEL PERSONAL DE GLOBAL EVENTOS.

Global Eventos reconoce que el triunfo de una empresa se basa en el liderazgo, en la experiencia que se da por los estudios y la práctica de la cual se ha podido identificar los siguientes niveles de administración.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

GERENTE GENERAL

- Dirigir controlar y planear todo lo relacionado a la empresa en todos los aspectos.
- Esta encargado de velar por el por el cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa, con el fin de lograr la excelencia en el servicio con el cliente.
- Esto significa que un gerente general usualmente vela por todas las funciones de mercadeo y ventas de una empresa, así como las operaciones del día a día. Frecuentemente, el gerente general es también responsable de liderar y coordinar las funciones de planeamiento estratégico.
- Programar, dirigir, controlar y ejecutar todos los servicios que ofrece la empresa en general.
- Programar, supervisar el desarrollo y la ejecución de todas las actividades de la empresa.

- Realizar las gestiones y trámites pertinentes necesarios para la realización de las actividades de la empresa.
- Proponer y programar las acciones para la renovación e incremento de nuevos servicios a la empresa.
- Apoyar el desarrollo de las actividades de capacitación de los empleados.

ADMINISTRADOR

- Encargado del manejo de los fondos asignados por la empresa.
- El administrador es el responsable directo del logro de los objetivos que la organización se ha planteado.
- Distribuir la información que recolectó a la organización en su todo considerando para ello las particularidades de cada sector o individuo y la función que los mismos deben cumplir dentro del plan maestro.
- Planear, organizar, dirigir.

SUPERVISOR

- **Proyectar:** Se debe programar o planificar el trabajo del día, establecer la prioridad y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de sus colaboradores, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro de su departamento. Proyectar en el corto, mediano y largo plazo. es uno de los pilares fundamentales para el éxito de cualquier supervisor.

- **Dirigir:** Esta función comprende la delegación de autoridad y la toma de decisiones, lo que implica que el supervisor debe empezar las buenas relaciones humanas, procurando que sus instrucciones claras, específicas, concisas y completas, sin olvidar el nivel general de habilidades de sus colaboradores.
- **Desarrollar:** Esta función le impone al supervisor la responsabilidad de mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo, así elevará los niveles de eficiencia de sus colaboradores, motivará hacia el trabajo, aumentará la satisfacción laboral y se lograra un trabajo de alta calidad y productividad.
- **Controlar:** Significa crear conciencia en sus colaboradores para que sea cada uno de ellos los propios controladores de su gestión, actuando luego el supervisor como conciliador de todos los objetivos planteados. **Supervisar implica controlar.** El supervisor debe evaluar constantemente para detectar en qué grado los planes se están obteniendo por él o por la dirección de la empresa.

SECRETARIA LOGÍSTICA

- Garantizar con oportunidad y calidad, los bienes y servicios que requieran los usuarios externos y las dependencias que conforman la Administración Central del Departamento, para el normal desarrollo de sus actividades, bajo

los principios de equidad, honestidad y transparencia, contando para ello, con una indeclinable actitud hacia la optimización en la prestación del servicio, a través de una adecuada dinámica organizacional.

- Desarrollar con eficiencia y eficacia las acciones pertinentes para gestionar oportunamente el suministro de los bienes y/o servicios, requeridos por los clientes externos y las dependencias internas de la Administración Central del Departamento.
- Encargada de recibir llamadas y brindar información a los clientes.
- Asistir a reuniones encaminadas a la planeación y coordinación del evento.
- Encargada de elaborar cartas, folletos, actas, comunicados e informes financieros.
- Solicitar cotizaciones y realizar compras.
- Encargada de Cobro de cartera.
- Encargada de enviar invitaciones.

PERSONAL OPERATIVO

CHEF

El chef es la cabeza administradora de la cocina, sus responsabilidades incluyen el planeamiento, compras, supervisión, enseñanza, preparación y servicio.

- La organización general de la cocina.
- Elaborar y componer los menús.
- Hacer los pedidos de materia prima.

- Ser responsables por la utilidad de la cocina.
- Contratar personal.
- Capacitar a su personal.
- Supervisar la cocina a la hora del servicio.
- Asesorar a la gerencia en la compra de los equipos.
- y en muchos casos ser responsable, en parte o completamente por el local, sala de lavado, etc.
- Checar recepción de cocina en cuanto a limpieza.
- Checar faltantes de materiales de limpieza y en su defecto solicitarlos.

COCINERO

Es la persona que garantiza la preparación y presentación de los alimentos de manera adecuada y eficiente, y de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos para su área.

- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos y estándares establecidos para su área.
- Cumplir con los procedimientos establecidos para su área.
- Prepara los platillos de acuerdo a lo establecido en las recetas aprobadas.
- Asegurarse de contar con los productos y el mise en place para la operación de la cocina, de acuerdo al pronóstico de cubiertos para evitar escasez o desperdicio.
- Se asegura de utilizar los productos estandarizados.

- Cuenta con el recetario corporativo.
- Utiliza básculas y medidas estándar de acuerdo a la receta.
- Se encarga de preparar las cortesías de acuerdo al Kit de Cortesías.
- Tiene posteada la tabla de porciones estándar.
- Supervisar la preparación y presentación oportuna de los alimentos.
- Participa en el control de los costos del Área, mediante la producción eficiente de los alimentos, evitando las mermas en lo posible.
- Lava toda la fruta y verdura en la tarja con desinfectantes en las cantidades necesarias por turno.
- Prepara alimentos fríos y frescos, en un evento.
- Verifica que las ensaladas se preparen en el menor tiempo posible antes del servicio, preferentemente en el momento que se ordenan.
- Realiza decoraciones para los buffets de Banquetes.

AYUDANTE DE COCINA

Es aquel que trabaja a las órdenes de otros cocineros o jefe de cocina, tratando de asimilar conocimientos para su posterior cometido.

- El ayudante lee el menú o plato del día y, consiguientemente las tareas a realizar dentro de su cometido.
- Selecciona, situando en su lugar de trabajo, los utensilios, herramientas y recipientes a utilizar.

- Recoge y transporta los géneros desde su punto de recepción hasta su lugar adecuado en la cocina.
- Retirárá de las cámaras los géneros necesarios para su trabajo y los situará en la mejor forma dentro de la partida.
- Revisa, y en su caso repone, la bandeja de condimentos de uso corriente.
- Cuidará de la puesta a punto del fogón, colocación, limpieza y conservación de utensilios, mesas, tablas de cortar, herramientas, etc.
- Colaborará en la elaboración de platos, cubriendo los trabajos más sencillos; y en algunos casos, confeccionará algunos platos básicos.
- Ayudará al emplatado y servicio.
- Colaborará en la realización de algunos platos de repostería.
- Realizará las tareas de limpieza necesarias, en las distintas partidas de cocina.

POSILLEROS

Es aquella persona encargada de la gestión de limpieza en el área de la cocina.

- Distribuir las vajillas en cada uno de los eventos que se realizan, la distribución del personal de limpieza en cada uno de los eventos.
- Se encarga de lavar todo durante y después de preparar los alimentos para el evento (platos, tazas, ollas, sartenes, loza, cuchillos, cucharas, tenedores así también de mantener el área de la cocina limpia.
- Limpiar, lavar e higienizar utensilios y equipos.

CAPITÁN DE MESEROS

Es responsable ante el jefe de piso o gerente del perfecto funcionamiento del servicio en el evento. Sus principales funciones son:

- Recibe al cliente, lo acompaña a la mesa, da sugerencias.
- Recibe y despide amablemente al cliente.
- Comenta con el cliente los detalles de calidad en alimentos, servicio y bebidas; en caso de quejas las soluciona de inmediato.
- Revisa que los trabajadores rotatorios se lleven a cabo, asimismo indica las correcciones pertinentes.
- Supervisa el servicio que se brinda en el evento a su cargo.
- Revisa las dotaciones en salsas y suministros generales.
- Capacita al personal según los programas de alimentos y bebidas, y recursos humanos.
- Auxilia a los meseros cuando se requiere.
- Ocasionalmente prepara ensaladas o descorcha vinos especiales frente al cliente.
- Responsable de la toma de órdenes en comandas.
- Debe conocer a la perfección los ingredientes de todos los platillos que se ofrecen en el evento.
- Supervisa las porciones y presentación de los platillos que salen de la cocina y devuelve los que no considere adecuados.
- Es responsable del control en cambio de blancos.

- Asigna responsabilidades y puestos de trabajo durante el evento.

MESEROS

Es el responsable directo de dar servicio a la mesa.

- Está obligado a dar un servicio amable, eficiente y cortés.
- Mantiene en práctica las normas de limpieza.
- Es responsable de la correcta realización de los trabajadores especiales o rotativos durante la preparación previa al servicio.
- Es responsable de errores y omisiones durante el servicio.
- Es el encargado de resolver en primera instancia las quejas del cliente, o bien reportadas al capitán.
- Da a los clientes información de interés general.
- Participa en sesiones de capacitación y adiestramiento.

PASTELERO

Dirige, controla, planifica y coordina todas las tareas que se realizan en la pastelería.

- Maneja y controla las formulaciones.
- Cuida que la mise en place se realice según lo planificado.
- Distribuye el trabajo.
- Realiza los trabajos más delicados.
- Colabora en la selección del personal requerido en la pastelería.

AYUDANTE DE PASTELERÍA

Realiza las tareas más mecánicas de la pastelería.

- Elabora total o parcialmente algunas masas, pasta o batidos.
- Rellena algunas piezas y termina algunos trabajos sencillos
- Ejecuta el arreglo y limpieza de la pastelería.
- Ordena cavas, neveras y depósito.
- Colabora en la preparación de la mise en place.
- Colabora en todos los trabajos sencillos de la pastelería.
- Sustituye al maestro en su ausencia.
- Recibe órdenes directas del maestro y las distribuye al resto del personal.
- Realiza los principales trabajos de la pastelería.
- Es responsable por el arreglo general de la pastelería.
- Comunica al maestro los requerimientos de mercancías
- Decora y monta piezas diversas.
- Vigila y controla la elaboración de la masa y batidos.

PERSONAL DE SONIDO E ILUMINACIÓN

- Verificar que todas las cajas de sonido estén en perfecta condición para el evento.
- Identificar que no haya fallas en el sistema de cableado.
- Crear el escenario ideal de luces para cada tipo de evento.
- El DJ debe tener conocimiento de todo tipo de música.
- El DJ tiene que mezclar pistas nuevas en vivo.

- Ser cortés con los invitados y complacerlos en todo tipo de música.

PASANTES

Son las personas que trabajan como aprendiz de un titular, para obtener experiencia en el campo laboral.

- Cumplir con las normas y reglamentos establecidos en la empresa.
- Cumplir con las actividades definidas en este manual.
- Mantener relaciones cordiales y respetuosas con los funcionarios, compañeros y público en general.
- Hacer uso del conducto regular y comunicar oportunamente a los Asesores las dificultades que se presenten en el desarrollo de sus funciones.
- Actuar de acuerdo con las normas, principios y ética profesional.
- Aplicar los procedimientos de seguridad, protección, confidencialidad y conservación de la información y la documentación.
- Velar por el correcto uso y conservación de los equipos e insumos asignados o puestos a disposición para el desarrollo de sus funciones.
- Mantener una presentación personal adecuada para desempeñarse en el sitio de la práctica. En el caso de los estudiantes a quienes la Institución Educativa les exige el porte del uniforme, deberán cumplir con este requisito.
- Justificar las inasistencias a las prácticas por calamidades domésticas o casos de fuerza mayor en forma oportuna, compensando el tiempo de ausencia.

- Abstenerse de realizar trabajos para su beneficio o para terceros, ajenos a las actividades concertadas.
- Diligenciar la planilla de control de asistencia y evaluación.
- Realizar informes periódicos que evidencien el trabajo desarrollado.
- Acatar las recomendaciones que le sean impartidas, siempre que hagan parte y aporten a las actividades asignadas en el acta de compromiso.
- No consumir bebidas embriagantes ni sustancias que produzcan dependencia física o psíquica dentro de las instalaciones de la Entidad, ni presentarse en estado de embriagues o bajo el efecto de dichas sustancias a las dependencias de la Fundación.
- Cumplir con las normas propias de la actividad que se le asigne dentro del proceso de comercialización de nuestros productos.

GUARDIAS

- Prestar seguridad en todo momento y lugar de algún evento realizado por la empresa
- Proteger las instalaciones de la empresa, mediante vigilancias establecidas por turnos.
- Verificar las chapas y cerraduras de las puertas y otros instrumentos de seguridad.
- Controlar los vehículos que salen e ingresan en comisión de servicios, con los respectivos repuestos y accesorios.

- Controlar el ingreso y salida de bienes con las respectivos partes, verificando el bien, sus características físicas, motivo de ingreso o salida, dependencias de origen y destino, persona responsable del traslado, entre otros aspectos.
- Custodiar en las garitas de guardianía las llaves de las oficinas administrativas, del local de eventos y de las bodegas según le sean encomendadas.
- Apoyar el control de ingreso y salida de los trabajadores administrativos, operativos y público en general.
- Efectuar rondas permanentes por los ambientes para garantizar su seguridad.
- Vigilar los transformadores y talleres e instalaciones eléctricas, llaves de agua, pozos, y bombas de agua potable.

PERSONAL DE LIMPIEZA

Es la persona que se ocupa de la limpieza y mantenimiento de inmuebles. Para ello, emplea los productos y la maquinaria más adecuados y respeta las normas de utilización.

- Limpieza de suelos (barrer, fregar).
- Limpieza de muebles (quitar polvo, pasar el trapo).
- Limpieza de cristales.
- Vaciado de papeleras.
- Reposición de material (servilletas, papel higiénico, jabón).

- Limpieza de las bodegas.
- Limpieza del local antes y después del evento.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES LABORALES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS.

DERECHOS DEL PERSONAL

- Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo.
- A percibir como mínimo el sueldo básico (318 usd).
- A percibir horas extras y suplementarias, en el caso que trabajes estas horas.
- A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas.
- A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo.
- A un periodo de vacaciones laborales remuneradas.
- A recibir una compensación por el salario digno.
- Solicitar certificados relativos a su trabajo.
- A recibir un pago por concepto de utilidades.

OBLIGACIONES DEL PERSONAL

- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro

que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

- Observar buena conducta durante el trabajo;
- Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

5. OBLIGACIONES DEL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS

- Celebrar un contrato de trabajo.
- Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Afiliar al trabajador a la Seguridad Social (IESS), a partir del primer día de trabajo, inclusive si es a prueba.

- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
- Sueldo básico que se debe pagar es de 318.00 usd.
- Asumir el porcentaje (11,15%) que corresponde al empleador por la seguridad social.
- Pagar horas extras y suplementarias.
- Pagar los décimos tercero y cuarto.
- A partir del segundo año de trabajo pagar los Fondos de Reserva.
- A pagar una compensación por el salario digno.
- A pagar utilidades si la empresa tiene beneficios.

6. REUNIONES DEL PERSONAL DE GLOBAL EVENTOS

A fin de cumplir con las responsabilidades determinadas e impulsar de manera adecuada el proceso de mejoramiento continuo se reunirá el primer martes de cada mes, a la hora en que se disponga Gerente General.

7. MULTAS

Los colaboradores que lleguen atrasados pagarán una multa de \$0,10 por minuto de retraso, la multa por atraso en un día no excederá de \$ 2,00. Los que faltaren pagarán una multa de \$ 2,00 por cada falta; las multas serán contabilizadas por el Gerente General quien presentará un informe semanal a contabilidad para que sea descontado en el rol de pagos correspondiente; el valor que se recaude por

concepto de multas será utilizado en actividades organizadas para los colaboradores de la empresa.

MATRIZ FODA DE LA EMPRESA GLOBAL EVENTOS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
-------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Exclusividad en el diseño de eventos • Variedad de menús • Variedad en catering • Originalidad en adornos florales • Personal altamente calificado en todas las áreas • Publicidad y promociones 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajos costos • Gran nicho de mercado • Lealtad de los clientes
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de coordinación del personal • Toma de decisiones apresuradas por causa de imprevistos • Mejorar el control de gastos 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensión de eventos • Cambios climáticos en eventos al aire libre • Competencia • Incumplimiento de proveedores

ANÁLISIS DE LA MATRIZ

Con nuestra propuesta las amenazas se pueden convertir en oportunidades y las debilidades en fortalezas.

La propuesta consta de estrategias con objetivos, alcance, normas, políticas y conceptos generales en cuanto se refiere a la manipulación e higiene de alimentos, sanitación y calidad de servicio detallando cada uno de ellos.



ESTRATEGIAS DE SUPERVISIÓN MANIPULACIÓN E HIGIENE DE ALIMENTOS	Código: ESMH-A001
---	------------------------------------

OBJETIVO	ALCANCE
<p>Establecer directrices para una adecuada manipulación, e higiene en la preparación de alimentos que se servirán en el buffet.</p>	<p>Inicia con la recepción de materia prima, continua con la preparación de los alimentos y concluye al servir el menú en la mesa de los clientes.</p>

NORMAS, POLÍTICAS Y CONCEPTOS GENERALES
<p>Supervisar: La supervisión se considera como la actividad de observar, registrar y regular las actividades que se llevan a cabo en un proceso.</p> <p>Manipulación: Manejo de una cosa con las manos, la manipulación de los alimentos debe hacerse en condiciones de máxima higiene.</p> <p>Manipulador de alimentos: Se refiere a aquella persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.</p> <p>BPM: Significa Buenas Prácticas de Manipulación, las cuales son conjunto de disposiciones reglamentadas para la buena manipulación de los alimentos y</p>

bebidas en toda la cadena alimentaria, obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servido y consumo final, que garantizan su seguridad para el consumo humano. Incluye cualquier tipo de prevención de contaminación.

Higiene de los alimentos: Incluye cierto número de rutinas que deben realizarse al manipular los alimentos con el objeto de prevenir daños potenciales a la salud. Los alimentos pueden transmitir enfermedades de persona a persona así como ser un medio de crecimiento de ciertas bacterias (tanto en el exterior como en el interior del alimento) que pueden causar intoxicaciones alimentarias.

Calidad: Grado en el que el conjunto de características de un producto cumple con los requisitos del cliente.

Características de la calidad: Característica inherente a un producto, proceso o sistema relacionados con un requisito.

Control de calidad: Parte de la gestión de calidad, orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Calidad Sanitaria: Conjunto de requisitos microbiológicos, fisicoquímicos y sensoriales que debe reunir un alimento para ser considerado inocuo para el consumo humano.

Contaminación cruzada: Proceso por el cual los microorganismos patógenos y otras sustancias dañinas son trasladados mediante equipos, personas,

materiales de limpieza, de una zona sucia a una zona limpia, posibilitando la contaminación de los alimentos.

Por ejemplo, sucede de comida a comida, cuando los alimentos crudos están almacenados junto a los alimentos cocidos sin protección, de persona a comida; cuando las manos de los manipuladores están sucias, de equipo o utensilio a comida, cuando se limpia la cocina con trapeadores sucios de los baños.

Sanitización: Desinfección de un lugar, la reducción del número de microorganismos vivos, generalmente no mata las esporas bacterianas. Un desinfectante eficaz reduce el número de microorganismos a un nivel que no perjudica la salud. Ningún procedimiento de desinfección puede dar resultados plenamente satisfactorios, a menos que a su aplicación le preceda una limpieza completa.

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

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Información: datos que poseen significados.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivos de la calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Directriz: Regla o norma a seguir.

Solicitud: Acción de solicitar o pedir.

Recepción: El Hecho de recibir algo de alguien.

Disposición: Modo en el que se encuentra o está colocado la materia prima y que es lo que se hará con ella.

Conservación: Lograr que la materia prima permanezca en buen estado.

Stocks: Materia prima o producto terminado que mantiene la empresa en bodegas.

Mínimo: La menor cantidad a la que se puede llegar.

Máximo: La mayor cantidad a la que se puede llegar.

Verificación: Acción de comprobar y / o demostrar que es verdadero o está bien.

Devolución: Entregar o enviar una cosa a quien nos entregó (proveedor).

Despacho: Atender a clientes o al público enviar la mercadería.

Materia Prima: Materiales que son utilizados y transformados para obtener un producto terminado (alimentos).

Materia Prima Conforme: Materiales que cumplen con todas las especificaciones técnicas requeridas y pactadas entre la empresa y el proveedor.

Nº	Responsable	Actividad
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA		
01	CHEF	Verifica, que la cantidad en unidades o en medida se la correcta.
02	CHEF	Verifica que los productos sean frescos y aptos para la preparación de los alimentos.
03	CHEF	<p>Almacena y distribuye los productos de acuerdo al uso que se les vaya a dar; los productos que requieren mantener la cadena de frio serán guardados de inmediato en los refrigeradores y congeladores dependiendo del caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helados serán guardado en los congeladores • Mariscos serán guardados en los congeladores • Carnes en refrigeradores • Lácteos en refrigeración • Esencias en refrigeración

		<ul style="list-style-type: none"> • El resto de materias primas en las perchas, en los sitios destinados de acuerdo a tipo de materia prima.
04	CHEF	Organiza, dirige y coordina el trabajo del personal a su cargo.
05	CHEF	Realiza de manera cualificada, funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias del departamento de cocina y repostería.
PREPARACIÓN DE ALIMENTOS		
06	Personal de Cocina	<p>Se cambia de indumentaria, con la vestimenta adecuada, sus accesorios que garanticen la asepsia durante el proceso de preparación; todo el personal que labora en cocina deberá estar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malla en el cabello • Safari o toca • Mandil o delantal • Guantes de quirúrgicos • Mascarilla • Calzado antideslizante • Uniforme completo

07	Personal de cocina	Verificar que los puestos de trabajo, utensilios, equipos estén correctamente limpios y desinfectados caso contrario realizar su respectiva limpieza y desinfección.
08	Personal de cocina	Realiza su respectivo lavado y desinfección del producto para su correspondiente preparación.
09	Personal de cocina	Realiza de manera calificativa, autónoma y responsable, la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas.
MENÚ SERVIDO AL CLIENTE		
10	Equipo de servicio	Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos, etc.
11	Equipo de servicio	Debe ayudar al capitán en el acomodo de los clientes en las mesas.
12	Equipo de servicio	Debe conocer perfectamente el menú e inspeccionar que los platillos sean según lo solicitado por el cliente antes de llevarlos a la mesa <ul style="list-style-type: none"> • Recoger los muertos • Reemplazar ceniceros



ESTRATEGIAS DE SUPERVISIÓN	Código:
SANITACIÓN	ES-S001

OBJETIVO	ALCANCE
Proporcionar información necesaria para que todo el personal desarrolle las actividades indicadas para garantizar la inocuidad del producto, mediante la implementación de los procedimientos operativos estandarizados de Sanitización.	Inicia con un tratamiento dirigido a la desinfección de superficies (eliminación de microorganismos patógenos), en estanques de agua, en estanterías, cocinas, pisos, vestidores y hasta en los mismos alimentos etc.

No Responsable Actividad		
DESINFECCIÓN DE SUPERFICIES		
01	Personal de limpieza	Realizar sin cualificación las tareas de limpieza de útiles, maquinaria y menaje del local de eventos y cocina
02	Personal de cocina	Realizar las labores de limpieza de maquinaria, fogones y demás elementos de cocina.
PRÁCTICA DE LOS HÁBITOS PERSONALES DE LIMPIEZA		

03	Personal de servicio	<p>Lavado de manos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavarse las manos con jabón anti-bacterial y un cepillo para las uñas antes de empezar a trabajar, durante el trabajo, y las veces que sea necesario para conservarlas limpias. • El lavado correcto de las manos es uno de los elementos más importantes de la Sanitización. • Frotarse fuerte por lo menos durante 30 segundos. • Lavarse los brazos hasta los codos. • Lavarse las manos todas las veces que salga del área de trabajo. • Usar alcohol en gel para desinfectar las manos
04	Personal de servicio	Bañarse diariamente
05	Personal de servicio	Bañarse diariamente
06	Personal de servicio	Mantener las uñas limpias y recortadas
07	Personal de servicio	Usar redes efectivas para el cabello

08	Personal de servicio	Usar tapabocas siempre
09	Personal de servicio	Evitar tocarse el cabello, nariz, boca al manejar alimentos.
10	Personal de servicio	No debe usarse tabaco en ninguna forma mientras se está en la elaboración de alimentos
11	Personal de servicio	Usar ropa y uniformes limpios y libres de mugre que pudiera contener microorganismos.
12	Personal DE SERVICIO	Toser y estornudar directamente hacia el piso nunca sobre los alimentos o superficies para alimentos.
MANEJO Y ALMACENAMIENTO		
13	Personal de producción	Recuerde conservar los alimentos calientes, calientes, los alimentos fríos, fríos, los alimentos congelados, congelados.
14	Personal de producción	Incluir un programa que registre las temperaturas de elaboración y conservación en forma regular porque: <ul style="list-style-type: none"> a) Es una prueba documentada que los alimentos fueron elaborados, enfriados y conservados a las temperaturas adecuadas. b) Garantiza la seguridad y reduce la probabilidad de quejas por parte de un cliente
15	Personal de producción	Confirme con su supervisor de que exista un programa por escrito

16	Personal de producción	Nunca debe permitirse que los alimentos se contaminen entre sí
17	Personal de producción	Departamento de Carnes siempre deberá limpiarse y sanitizarse entre cada partida y entre las diferentes clases de carne; como res y puerco.
18	Personal de producción	Las distintas clases de carne deben almacenarse y exhibirse por separado.
19	Personal de producción	De ser posible, se deben usar diferentes líneas de procesamiento y equipo para las distintas clases.
20	Personal de producción	Con regularidad deben retirarse la basura y reciclables a los lugares apropiados.
21	Personal de producción	Nunca se debe colocar envoltorios ó cajas de cartón sobre las superficies de elaboración de alimentos.
22	Personal de producción	Nunca se deben limpiar los cuchillos, tazas u otros utensilios en las orillas de los depósitos de basura.
23	Personal de producción	Debe usarse únicamente los contenedores aprobados.
24	Personal de producción	Rechazar cualquier producto en malas condiciones.
25	Personal de producción	Sea ordenado. La regla aquí es: un lugar para todo y todo en su lugar.

26	Personal de producción	El orden sirve para evitar la contaminación y la contaminación entre sí.
27	Personal de producción	Almacene todos los alimentos y empaques de manera que no estén en contacto con el piso y las paredes, cuando sea posible.
28	Personal de producción	Almacene o exhiba los alimentos crudos aparte ó debajo de los alimentos cocidos. Los jugos de los alimentos crudos pudieran caer en los alimentos cocidos y contaminarlos.
29	Personal de producción	Proteja todos los materiales de empaque contra la contaminación.
30	Personal de producción	Recuerde almacenar todas las cajas de empaque boca abajo para proteger la superficie de contacto de los alimentos.
31	Personal de producción	Nunca deben mezclarse los alimentos cocidos y no cocidos juntos.
32	Personal de producción	Siempre debe mantenerse cubiertos los alimentos cuando estén almacenados.
33	Personal de producción	Mantener los químicos de limpieza y pesticidas fuera de las áreas de elaboración de alimentos.
PROCEDIMIENTO GENERAL DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN		

34	Personal de producción	Prepara el área de trabajo.
35	Personal de producción	Quita todas las sobras que hayan quedado en los equipos y mueve todos los objetos que no deban mojarse así como básculas, platos desechables, bolsas, letreros de paredes entre otros.
36	Personal de producción	Saca todos aquellos objetos que no formen parte de tu área de trabajo, como equipos que ya no uses, zapatos, lockers, chamarras en fin no es un almacén.
37	Personal de producción	Cubre los equipos eléctricos y toma corrientes con bolsas de plástico y cinta.
38	personal de producción	Barre completamente el piso Saca la basura grande de bajo de las mesas despegándolas de la pared.
39	Personal de producción	Desempotra las tablas de corte para que puedan ser limpiadas con mayor facilidad más adelante
40	Personal de producción	Saca todos los recipientes de basura fuera del área y cambia las bolsas de plástico de los contenedores.
41	Personal de producción	Prepara el sistema de 3 tinas para lavar todos los accesorios y utensilios. <ul style="list-style-type: none"> • El primer compartimiento es donde vas a hacer la limpieza, llénalo con agua y detergente en polvo y desengrasante.

		<ul style="list-style-type: none">• El segundo compartimiento llénalo con agua para enjuagar.• En el tercer compartimiento vas a desinfectar, llénalo con agua y desinfectante sigue las instrucciones de la etiqueta del producto en cuanto a la temperatura del agua.• Revisa la concentración del desinfectante, si usas muy poco los utensilios no se van a desinfectar, si usas mucho puede ser tóxico.• Desarma los equipos llevando los accesorios al sistema de 3 tinas. Lava todas las piezas en el primer compartimento con el desengrasante.• Primero, enjuaga, talla o remoja todo antes de lavar.• Segundo, lava todo en el primer compartimento, cambia la solución detergente cuando ya no haga espuma o cuando el agua se ensucie.• Tercero, enjuaga con agua, sí el agua se ensucia o se llena de espuma, cámbiala.• Cuarto, mete todo en la tina para desinfectar, revisa el reloj y desinfecta durante el tiempo
--	--	--

		<p>recomendado, y cámbiala cuando la concentración ya no es recomendada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quinto, deja secar todo al aire es muy importante que no utilices trapos o servilletas, ya que puedes volver a contaminara todo lo que ya lavaste.
42	Personal de producción	<p>Aplica desengrasante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilice la pistola espumadora automática de arriba hacia abajo en paredes, mesas de trabajo, tablas de corte, equipos, pisos y en todas las superficies lavables.
43	Personal de producción	<p>Enjuaga las superficies.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enjuaga todas las superficies de trabajo que tallaste con desengrasante utilizando la pistola de rocío asegurándote de utilizar abundante agua. • Retira el exceso de agua inclinando las mesas de trabajo, nunca con un jalador. • Lleva el exceso de agua hasta los desagües con un jalador para pisos.
44	Personal de producción	<p>Aplica sanitizador.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Sanitiza todas las áreas de trabajo utilizando la pistola de rocío, sobre todo en las superficies que previamente enjuagaste. • Deja secar al ambiente.
46	Personal de producción	<p>Aplica tratamiento para drenaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retira los desechos que obstruyen el resumidero. • Enjuaga con abundante agua el resumidero. • Aplica tratamiento para drenaje para degradar los desechos orgánicos en trampas de grasa, cañerías y drenajes.

ESTRATEGIAS DE SUPERVISIÓN	Código: ES –C003
CALIDAD DE SERVICIO	

OBJETIVO	ALCANCE
Proporcionar a los colaboradores conceptos básicos para lograr que la atención y el servicio que se brinda a los clientes sean de calidad excelente.	Inicia con la Atención a las necesidades del Cliente como principal actor al que van dirigidos todos los esfuerzos, su implementación asegura al cliente que la calidad del producto que él está comprando se mantendrá en el tiempo esto implica eficiencia en los Procesos Productivos y Servicios, más que de controles eficientes para una mejora continua, ya que cada vez existen nuevas necesidades que atender, originando una masificación de productos

		altamente competitivos en el
No Responsable Actividad		
CALIDAD EN LA ATENCIÓN		
01	Capitán de meseros	<ul style="list-style-type: none"> • La importancia de garantizar la satisfacción y fidelización del cliente. • Soluciones a situaciones imprevistas y reclamos. • Perfeccionamiento de los servicios. • Asegurar la satisfacción del cliente.
PRESENTACIÓN Y CONDUCTA PROFESIONAL		
02	Capitán de meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento ético con los clientes y los colegas. • Presentación personal de acuerdo con los requisitos de higiene aplicables a las actividades de Mesero(a). • Uso adecuado de accesorios. • Ejecución de los servicios en forma coordinada. • Aplicación de normas de etiqueta en la mesa y en el salón.
CONVIVENCIA EN EL TRABAJO		

03	Capitán de meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a los clientes al público utilizando los elementos de la percepción social para facilitar los procesos de interacción. • El accionar del mesero en situaciones que involucren conflictos en el restaurante obteniendo las soluciones adecuadas. • Iniciativa para resolver situaciones fuera de los procedimientos establecidos. • Apoyo al equipo. • Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante. • ¿Cómo obtener la cooperación del equipo de trabajo valorizando la integración y participación de todos en los resultados esperados? • La relación con otros departamentos.
COMUNICACIÓN Y EXPRESIÓN		
04	Capitán de meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Expresión oral clara y articulada. • Lectura e interpretación de los procedimientos, rutinas e informaciones de servicios vinculados. • Escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios.

		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo identificar a través del lenguaje corporal las posibles necesidades de los clientes? • Expresarse a través del lenguaje no verbal con enfoque en la calidad de la atención para facilitar la solución de la demandas del cliente. • Comunicarse de forma clara y precisa con el equipo de trabajo. • Empleo de términos técnicos relativos a la función.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
05	Capitán de meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado de la salud y seguridad personal de los clientes y del establecimiento • Seguridad personal. • Normas y procedimientos aplicables a situaciones de emergencia. • Cuidado de la presentación personal.
SEGURIDAD ALIMENTARIA		
06	Capitán de meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Control de la calidad de los alimentos y bebidas a ser servidos. • Aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en el local de trabajo.

		<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado en la seguridad alimentaria en el trato con alimentos y bebidas, evitando la contaminación cruzada.
SERVICIOS DE CAPITAN DE MESERO		
07	Capitán de meseros	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de recibir y acomodar al cliente. • Supervisar la finalización de la atención al cliente. • El capitán de mesero como planificador de eventos y representante de ventas. • La organización y coordinación del servicio especial. • La planificación y revisión del menú. • Supervisión de la presentación personal. • El apoyo que el capitán de mesero debe prestar al área administrativa.
SERVICIOS DEL MESERO		
08	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá ser cortés y de buenos modales, con espíritu de servicio, simpatía y personalidad, conocer los conceptos básicos de servicio a clientes, como: servicio de comedor y bar, conocimientos básicos de gastronomía, conocimiento Básico de Vinos y licores.

09	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse al trabajo debidamente aseado, tanto del cuerpo como del uniforme • Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas • Conoce el uso del material y equipo de su departamento.
10	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Limpia mesas, estaciones de servicio, ceniceros, candeleros, menús, lámparas de mesas, charolas, etc. • Ser responsable del correcto montaje de las mesas. • Cambia blancos sucios por limpios. • Conoce el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas.
11	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos, etc. • Ayuda a la Hostess en el acomodo de los clientes en las mesas. • Presentarse al cliente con amabilidad y cortesía.
12	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.

		<ul style="list-style-type: none"> • Sugerir al cliente aperitivos, cócteles y bebidas después de la cena. • Presentarse al cliente la lista de vinos. • Asistir al cliente en la selección del vino. • Conocer la forma de abrir y servir los diferentes vinos.
13	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el trabajo de su ayudante (garrotero). • Inspeccionar que los platillos sean según lo solicitado por el cliente antes de llevarlos a la mesa. • Conocer y aplicar los diferentes tipos de servicio, según el evento. • Recoger los muertos. • Reemplazar ceniceros.
14	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el cliente va a encender un cigarro, el mesero lo ayuda con su encendedor. • Observar que los clientes no olviden ningún objeto. • Participar en el sistema que se sigue para la distribución de la propina. • Ayudar en el entrenamiento del personal de nuevo ingreso.

15	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar al capitán los comentarios de los clientes acerca del servicio y la calidad de los alimentos y bebidas. • Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal; cada mesero tiene un área específica.
16	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • No dar órdenes a gritos. • No discutir con nadie, especialmente con clientes, el cliente siempre tiene la razón. • Jamás secarse la cara con las servilletas. • Si una servilleta cae al suelo, reemplazarla por otra. • No fumar dentro del área de trabajo.
17	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • No gritar dentro de la cocina. • No hablar a base de majaderías. • Nunca comer durante el servicio. • Caminar rápido no correr.
18	Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Ser amable con los niños es un buen detalle de cortesía. • No colocar las manos en los bolsillos. • Jamás contar la propina frente al cliente. • No olvide llevar consigo: Pluma, encendedor, descorchador, quita migajas durante el servicio.

SERVICIOS DEL CHEF

19	Chef	<ul style="list-style-type: none">• El chef o cocinero debe asegurarse de que la cocina funcione efectivamente y con rentabilidad.• El chef o cocinero está a cargo de mantener los más altos estándares de la higiene en la cocina. Para mantener la salud pública es de suma importancia la manipulación segura de alimentos.• El chef establece las áreas de almacenamiento, los métodos de procesamiento y la preparación de los alimentos. Todas las operaciones y procedimientos de la cocina deben ser conformes al código de higiene pública.
20	chef	<ul style="list-style-type: none">• El chef es el responsable de planear los menús.• El chef es el responsable de seleccionar elementos que provean diversidad y puedan satisfacer los paladares de sus clientes.• El chef es el profesional mejor entrenado en la cocina y es responsable por la preparación de toda comida.
21	Chef	<ul style="list-style-type: none">• El chef supervisa cada producto alimenticio en la cocina.

		<ul style="list-style-type: none"> • El chef o cocinero principal es el responsable de ordenar y proveer todos los productos alimenticios e insumos para la cocina.
22	Chef	<ul style="list-style-type: none"> • El chef es el responsable de pedir el equipamiento para la cocina, para servir y para la limpieza. • El chef o cocinero a cargo contrata sub-chefs y también contrata y dirige a todo el personal de la cocina.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Arens, A.** Auditoria un Enfoque Integral. Auditoria básica. México: Minerva, 2003.
2. **Arbos, L.** Diseños de Procesos de Producción Flexible. Tecnologías de Gerencia y producción. Madrid: Grupo Editorial Patria, 2002.
3. **Sánchez Anaya, E.** Manual de Administración y Gastronomía. 2ª ed. México: Trillas, 2007.
4. **Gaither, N. F.** Administración de Producción y Operaciones. España: Grupo Tomson Learning Ibero, 2000.
5. **Rodriguez, J.** Sinopsis de Auditoria Administrativa. 4ª ed. Barcelona: Elsevier, 2005.
6. **Anastasi, M.** Servicio al Cliente. Lima: Aguilar, 1992.

7. **Bamnet, J.** Control de la Calidad, 2ª ed. Barcelona, Fontanela, 1991.
8. **Roldan, J.** Servicio al Cliente. Series Business Barcelona: Thomson Learning, 2005.
9. **Aguila, L.** Control de la Calidad, 3ª ed. México: Minerva, 1997.
10. **Evans, J. R. Linsay, W. M.** Administración y control de la calidad. 4ª ed. México: Thompson, 2004.
11. **Bryant, J.** Control de Calidad. 2ª ed. México: Pax, 1998.
12. **Grant, E.** Control Estadístico de la Calidad. 2ª ed. México: CECSA, 2004.
13. **Vélez, N.** Introducción a la estadística para la calidad total. México: Limusa, 1998.
14. **Duncan, J.** Control de calidad y estadística industrial. 5ª ed. México: Alfa Omega, 2001.
15. **Gutiérrez, M.** Administrar para la Calidad. 2ª ed. México: Limusa, 2006.
16. **Castellano, M.** Calidad total. 2ª ed. México: La Prensa Médica, 1998.

17. **Okland, J.** Administración por Calidad Total. 3ª ed. México: CECSA, 1999.

18. **Wadsworth, H.** Métodos de Control de Calidad. México: CECSA, 2005.

XI. ANEXOS

ANEXO 1: LOGO DE LA EMPRESA



ANEXO 2: DISEÑO DE LAS ENCUESTAS

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

ENCUESTA DEL CLIENTE EXTERNO

Sus sugerencias son importantes, con la siguiente encuesta forma parte del control de calidad de atención y servicio al cliente de la Empresa Global Eventos

Ocupación: _____

Género: Masculino () Femenino ()

1.- ¿Con qué frecuencia visita la Empresa Global Eventos?

Una vez () Dos veces por mes () Más de tres veces por mes () Rara vez ()

2.- ¿Cómo califica el servicio que presta la Empresa Global Eventos?

Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular ()

3.- ¿Considera que el personal de servicio está capacitado para dar una atención de calidad?

Si () No ()

4.- ¿Cree que el tiempo de espera durante el servicio de alimentos fue satisfactorio?

Si () No ()

5.- ¿Como observa la cortesía, la actitud del personal que brinda atención a los clientes?

Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular ()

6.- ¿El servicio obtenido cumplió con sus expectativas?

Si () No ()

7.- ¿Cree que el personal de servicio debe tener un instructivo de control de calidad le permita dar atención al cliente?

Si () No ()

8.- ¿El establecimiento cuenta con adecuadas instalaciones que garantizan su comodidad?

Si () No ()

9.- ¿Qué aspectos piensa que el establecimiento debería mejorar?

Calidad de los alimentos () Amabilidad durante el servicio () Rapidez en la atención ()

10.- ¿Cómo define los atributos que tiene la Empresa Global Eventos?

Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

ENCUESTA DEL CLIENTE INTERNO

Su colaboración hará que mejoremos el servicio al cliente y seamos parte del plan de supervisión de producción de alimentos y servicios para la empresa global eventos.

Cargo: _____

Género: Masculino () Femenino ()

Nivel de instrucción: Primaria () Secundaria () Universitaria () Otro ()

1.- ¿Cuánto tiempo trabaja en la Empresa Global Eventos?

Menos de 6 meses () Mas de 6 meses () Un año () Mas de un año ()

2.- ¿Qué tipo de capacitación recibió de parte de la Empresa Global Eventos?

Instructivo () Manuales () Observando a su compañero ()

3.- ¿Fue capacitado oportunamente por parte de la Empresa Global Eventos para el cargo que desempeña?

Si () No ()

4.- ¿Cómo define el ambiente laboral de la Empresa Global Eventos?

Muy Favorable () Favorable () Nada Favorable ()

5.- ¿Considera que la infraestructura es adecuada para el buen desempeño de sus funciones?

Si () No ()

6.- ¿Cree que la implementación de un instructivo de control de calidad ayudaría al mejoramiento del desempeño?

Si () No ()

7.- ¿Cuenta con el equipo especial de trabajo para el desempeño de sus funciones?

Si ()

No ()

8.- ¿La empresa posee los suministros y materiales necesarios para el cumplimiento de sus actividades?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO DE EVENTOS SOCIALES POR SU USO



EVENTOS SOCIALES EN EL DÍA

- Carpas , sillas, mesas,, vajillas y todo el menaje completo para una fiesta en el día, en lugares abiertos o cerrados.



EVENTOS SOCIALES EN LA NOCHE

- menajes completos para fiestas en lugares abiertos o cerrados que incluyen iluminación



EVENTOS EMPRESARIALES

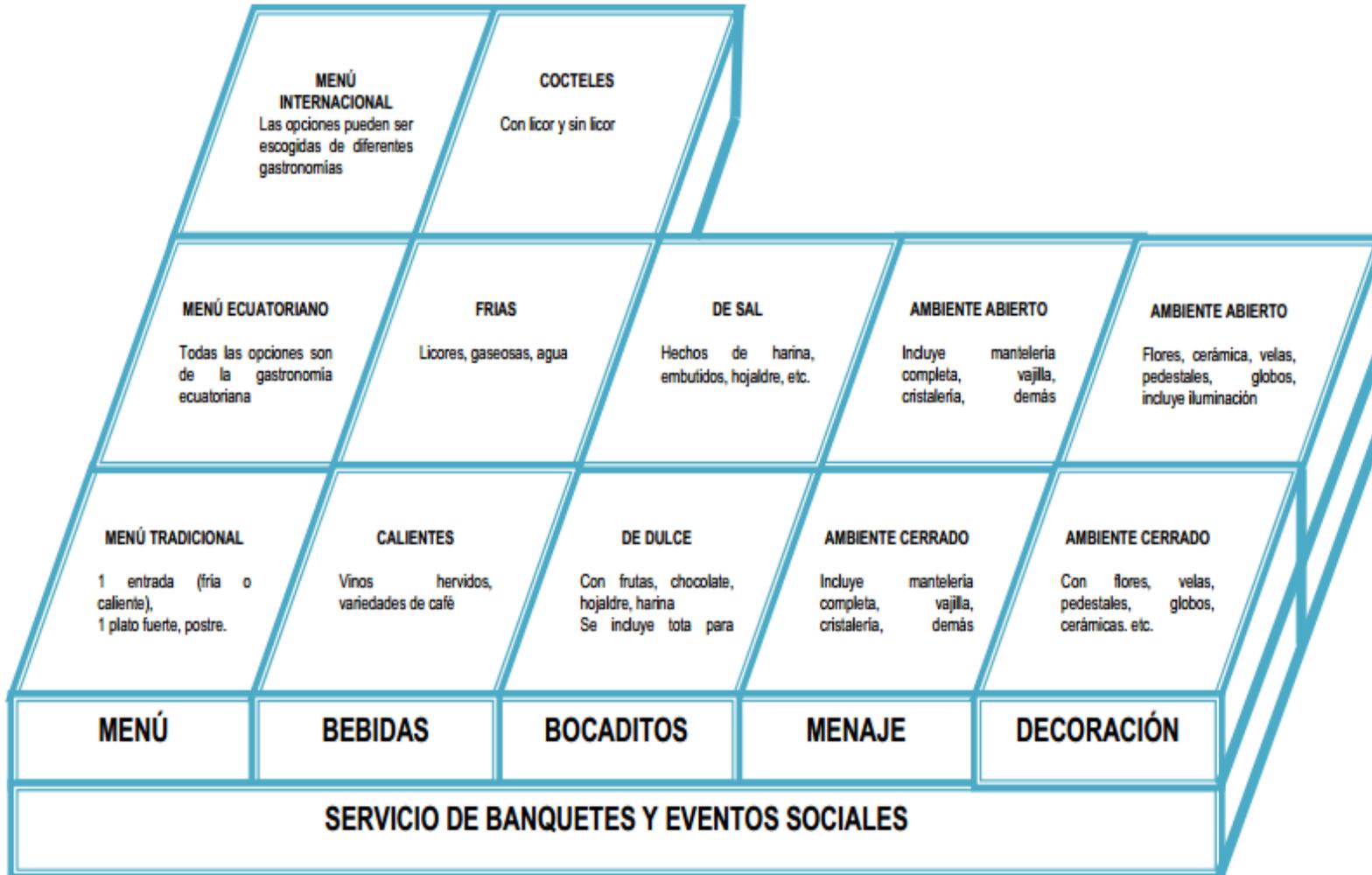
- Todo para llevar a cabo un evento empresarial, vajilla, decoración e iluminación.



FIESTAS TEMÁTICAS

- * Decoración específica por algún motivo o fecha especial, al igual que menús, mantelería , cristalería y vajillas

ANEXO 4: GAMA DE PRODUCTOS



FUENTE: Global Eventos
ELABORADO POR: Roberto Mariño