



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

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE CATERING PARA EL
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO A BORDO BAJO LAS NORMAS
DE CALIDAD ISO PARA FERROCARRILES DEL ECUADOR
EMPRESA PÚBLICA”**

TESIS DE GRADO

Previo la obtención del Título de:

LICENCIADA EN GESTION GASTRONOMICA

ANA SOFIA BASTIDAS ARAUZ

RIOBAMBA-ECUADOR

2013

AGRADECIMIENTO

La gratitud es el valor más sublime del ser humano y se me hace imprescindible agradecer a Dios y a mis padres por su esfuerzo, dedicación y entera confianza.

A mi padre, gracias por tu apoyo, la orientación que me has dado, por iluminar mi camino y darme la pauta para poder realizarme en mis estudios y mi vida. Agradezco los consejos sabios que en el momento exacto has sabido darme para no dejarme caer y enfrentar los momentos difíciles, por ayudarme a tomar las decisiones que me ayuden a balancear mi vida.

A mi madre, tu eres la persona que siempre me ha levantado los ánimos tanto en los momentos difíciles de mi vida estudiantil como personal. Gracias por tu paciencia y esas palabras sabias que siempre tienes para mis enojos, mis tristezas y mis momentos felices, por ser mi amiga y ayudarme a cumplir mis sueños.

Y finalmente quiero agradecer a mi directora de tesis la Dra. Maritza Gavilánez y al Ing. Fidel Sánchez por su paciencia y colaboración que me han brindado para poder culminar con mi tesis de grado.

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está dedicado a dios por haberme dado la fortaleza y la sabiduría para culminar mi carrera profesional.

A mis padres que con su apoyo incondicional han logrado que cumpla uno de los anhelos más grandes y a todos mis profesores que han dejado en mí una parte de sus conocimientos y ha hecho de mi la profesional que en la actualidad soy.

Ana Sofía.

RESUMEN

La presente investigación desarrolló una propuesta de implementación de catering para el mejoramiento del servicio a bordo bajo las normas de calidad ISO para la FEEP, en tal virtud se realizó un diagnóstico situacional del servicio a bordo que en la actualidad se presta, incluyendo observaciones de campo. Para esto se optó por realizar una investigación descriptiva, la muestra se tomó del promedio diario de turistas nacionales y extranjeros que utilizan el servicio del tren en la ruta Quito-Latacunga-Quito. Se recolectó información sobre la calidad del servicio a bordo. Se diseñó encuestas en base de las tres variables y los diferentes indicadores; Se tabularon los datos obtenidos y entre los más importantes muestran que el 31.06% de los turistas nacionales y el 48.37% de los turistas extranjeros creen que el servicio de alimentación es malo.

En base al análisis de esta realidad, se construyó una propuesta de implementación de catering bajo un sistema de inocuidad de alimentos siguiendo las normas de calidad ISO 22000, que se acoplan perfectamente a las necesidades del servicio a bordo del FEEP, en el cual se encuentran todos los procesos y diseños de la planta necesarios para el funcionamiento del catering.

Se concluyó que no existe un servicio a bordo en el tren, solo se brinda un servicio de cafetería en las estaciones el mismo que no cumple con un sistema de calidad en la producción de la materia prima ni en el servicio al cliente

SUMMARY

This research developed a proposal to implement a catering service to improve service on board using ISO quality standards for Public Company Railways of Ecuador. Situational analysis was performed on board service by field observations. This research was descriptive, the sample average daily volume of national and foreign tourists who use the train service on the route Quito-Latacunga-Quito. This work investigated the quality of service on board, was designed based surveys of different variables and indicators proposed, the results obtained, showed that 31.06% of national tourists and 48.37% of foreign tourists believe that the food service is bad.

Based on this analysis, a proposal was made to implement a service catering with a safety policy in food handling, following the ISO 22000 quality standards, which are perfectly suited the needs of service aboard Public Company Railways of Ecuador; the proposal contains all processes and the plant designs required for catering service.

It was concluded that there is not service on board the train, only provides a cafeteria services in the same stations that do not meet a quality system in production and customers service.

INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS	2
A. Objetivo General.....	2
B. Objetivos Específicos.....	2
III. MARCO TEORICO.....	3
A. SERVICIO.....	3
1. Servicio al cliente.....	3
2. Características del servicio al cliente.....	3
3. Principios del servicio al cliente.....	4
4. Calidad del servicio.....	5
5. Modelo cliente – servidor.....	6
6. Tipos de clientes.....	6
7. Elementos del servicio al cliente.....	7
8. Servicio a bordo.....	7
9. Servicio de catering.....	9
B. NORMAS ISO.....	9
1. Objetivos principales.....	9
2. Elementos claves.....	10
3. Normativas del ámbito de aplicación.....	11
4. Aseguramiento de calidad.....	11
5. Establecer una Norma ISO.....	11
6. Clasificación de las ISO.....	13
C. TURISMO.....	14
1. Tipos de turistas.....	14

2.	Turismo de Ecuador	15
D.	FERROCARRIL	17
1.	Historia	17
2.	Empresa de ferrocarriles del Ecuador	18
E.	GASTRONOMÍA.....	22
1.	Gastronomía del Ecuador.....	23
2.	Gastronomía por regiones.....	24
IV.	METODOLOGIA	25
A.	LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACION.....	25
B.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	25
C.	POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO.....	25
D.	DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS.....	26
1.	Diagnóstico situacional del servicio a bordo con que cuenta los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública.....	27
2.	Necesidades del servicio a bordo de los turistas.....	28
3.	Inventario de la oferta gastronómica de la FEEP.....	29
4.	Sistema de aplicación de las normas ISO, para el servicio a bordo en FEEP.....	29
5.	Plan de capacitación para el servicio de catering a bordo.....	29
V.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
A.	DIAGNOSTICO DEL SERVICIO A BORDO	30
1.	Discusión.....	37
B.	DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DEL SERVICIO A BORDO (ENCUESTAS).....	38
1.	Discusión	59
2.	Discusión comparativa.....	61
C.	INVENTARIO GASTRONOMICO OFERTADO POR EL FEEP EN SUS DIFERENTES RUTAS.....	62
1.	Fichas de inventario gastronómico.....	62
D.	PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL CATERING BAJO LAS NORMAS ISO 22000.....	75
1.	Antecedentes del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos	75

2.	Planificación y realización de productos inocuos (PPR)	85
3.	Pasos preliminares para permitir el análisis de peligros. (HACCP).....	121
E.	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA PLANTA ALIMENTICIA DE LA FEEP.....	151
1.	Antecedentes	151
2.	Objetivos	152
3.	Capacitación del Personal de la Planta	153
VI.	CONCLUSIONES.....	156
VII.	RECOMENDACIONES.....	157
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	158
VIII.	ANEXOS	160
	ANEXO 2 Encuesta Turistas Extranjeros.....	162
	ANEXO 3 Ficha de Observación.....	164
	ANEXO 4 Logo del Ministerio de Turismo	165
	ANEXO 5 Misión y Visión De La FEEP	166
	ANEXO 6. Ruta de los Volcanes.....	167
	ANEXO 7 Resumen Plan de Desarrollo Turístico del Ecuador.....	168
	ANEXO 8.- Glosario de términos del sistema de inocuidad de los alimentos.....	170
	ANEXO 9 Abreviaturas Utilizadas.....	172
	ANEXO 10 Imágenes.	173

INDICE DE CUADROS

CONTENIDOS

Pág.

Cuadro N° 1 Gastronomía por regiones del Ecuador.....	24
Cuadro N° 2 El servicio de alimentación ofertado por la FEPP, cumple alguna norma de calidad ISO.....	30
Cuadro N° 3 Los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, mantiene un protocolo de servicio.....	32
Cuadro N° 4 La cumplió FEPP con normas de calidad en la prestación del servicio alimentación a bordo.....	34
Cuadro N° 5 Considera que la FEPP es necesario contar con un sistema de gestión para calificar la atención recibida.....	36
Cuadro N° 6 Edades de los turistas que han utilizado el servicio del ferrocarril.	38
Cuadro N° 7 Sexo de los turistas de la ruta Quito-Latacunga.	39
Cuadro N° 8 Estado civil de los turistas de la ruta Quito-Latacunga.....	40
Cuadro N° 9 Procedencias de los turistas Quito – Latacunga (NACIONALES).....	41
Cuadro N° 10 Procedencias de los turistas ruta Quito – Latacunga (EXTRANJEROS).....	43
Cuadro N° 11 Forma de realización del viaje (NACIONALES).....	45
Cuadro N° 12 Forma de realización del viaje. (EXTRANJEROS).....	46
Cuadro N° 13 Tipo servicio a bordo recibido turistas ruta Quito-Latacunga.....	47
Cuadro N° 14 Tipo servicio a bordo recibido ruta Quito-Latacunga (Extranjeros).....	48
Cuadro N° 15 Calificación del servicio por los turistas (Nacionales).....	49
Cuadro N° 16 Calificación del servicio por los turistas (EXTRANJEROS).....	50
Cuadro N° 17 Calificación del transcurso del viaje. (NACIONALES).....	51
Cuadro N° 18 Calificación del transcurso del viaje (EXTRANJEROS).....	52
Cuadro N° 19 Calificación servicio de alimentación (NACIONALES).....	53
Cuadro N° 20 Calificación servicio de alimentación (EXTRANJEROS).....	54
Cuadro N° 21 Satisfacción de las necesidades alimenticias (NACIONALES).....	55
Cuadro N° 22 Satisfacción de las necesidades alimenticias (EXTRANJEROS).....	56
Cuadro N° 23 Seguridad de consumo en el servicio de alimentación a bordo. (NACIONALES).....	57
Cuadro N° 24 Seguridad de consumo en el servicio de alimentación a bordo. (EXTRANJEROS).....	58
Cuadro N° 25 Formato de sugerencias.....	82
Cuadro N° 26 Características de los equipos de recepción y almacenamiento.....	93
Cuadro N° 27 Características De Los Equipos De Recepción Y Almacenamiento.....	95
Cuadro N° 28 Características Organolépticas De La Materia Prima.....	100

Cuadro N° 29 Cadena de frio de la materia prima - carnes	104
Cuadro N° 30 Cadena de frio de la materia prima - vegetales	104
Cuadro N° 31 Kárdex para el manejo de inventario	106
Cuadro N° 32 Proceso de desinfeccion de las superficies de la planta	111
Cuadro N° 33 Procesos para la limpieza de la planta por áreas	113
Cuadro N° 34 Diseno y características del uniforme del personal de la planta	117
Cuadro N° 35 Manejo de desechos para el reciclaje	120
Cuadro N° 36 Grado de calidad de los huevos.....	126
Cuadro N° 37 Características de los empaques para el embalaje y distribución	131
Cuadro N° 38 Personal que pertenece al equipo HACCP.....	137
Cuadro N° 39 Control de PPC en los diferentes productos.....	138
Cuadro N° 40 Riesgos en las diferentes fases de la materia prima.....	141
Cuadro N° 41 Peligros y limites críticos	142
Cuadro N° 42 Termómetros de alimentos.....	147
Cuadro N° 43 Parámetros para el sistema de inocuidad de los alimentos	153
Cuadro N° 44 PPR	154
Cuadro N° 45 Contenido del sistema HACCP.....	155

INDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDOS	Pág.
Gráfico N° 1 Cumplimiento de las normas de calidad ISO	31
Gráfico N° 2 Los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, mantiene un protocolo de servicio	33
Gráfico N° 3 La cumplió FEPP con normas de calidad en la prestación del servicio alimentación a bordo.....	35
Gráfico N° 4 Considera que la FEPP es necesario contar con un sistema de gestión para calificar la atención recibida.....	37
Gráfico N° 5 Edad de los turistas que han utilizado el servicio del ferrocarril.....	39
Gráfico N° 6 Sexo de los turistas de la ruta Quito – Latacunga.....	40
Gráfico N° 7 Estado civil de los turistas de la ruta Quito-Latacunga.....	41
Gráfico N° 8 Procedencias de los turistas ruta Quito – Latacunga (Nacionales).....	42
Gráfico N° 9 Procedencias de los turistas ruta Quito – Latacunga (EXTRANJEROS)	44
Gráfico N° 10 Forma de realización del viaje. (EXTRANJEROS).....	45
Gráfico N° 11 Forma de realización del viaje (EXTRANJEROS)	46
Gráfico N° 12 Tipo servicio a bordo recibido ruta Quito-Latacunga (Nacionales).....	48
Gráfico N° 13 Tipo servicio a bordo recibido ruta Quito-Latacunga (Extranjeros).....	49
Gráfico N° 14 Calificación del servicio por los turistas (Nacionales).....	50
Gráfico N° 15 Calificación del servicio por los turistas (Extranjeros).....	51
Gráfico N° 16 Calificación del transcurso del viaje. (Nacionales).....	52
Gráfico N° 17 Calificación del transcurso del viaje (Extranjeros).....	53
Gráfico N° 18 Calificación servicio de alimentación (Nacionales)	54
Gráfico N° 19 Calificación servicio de alimentación (Extranjeros).....	55
Gráfico N° 20 Satisfacción de las necesidades alimenticias (Nacionales).....	56
Gráfico N° 21 Satisfacción de las necesidades alimenticias (Extranjeros)	57
Gráfico N° 22 Seguridad de consumo en el servicio de alimentación a bordo. (Nacionales) ..	58
Gráfico N° 23 Seguridad de consumo en el servicio de alimentación a bordo. (Extranjeros) ..	59
Gráfico N° 24 Organigrama funcional de la planta de la feep	78
Gráfico N° 25 Diagrama de Procesos de responsabilidad para el sistema de inocuidad de los alimentos	79
Gráfico N° 26 Diagrama de Proceso de producción de la planta	130
Gráfico N° 27 Diagrama proceso de distribución de la materia prima procesada.....	133
Gráfico N° 28 Flujograma de procesos de producción general	139
Gráfico N° 29 Flujograma procesos de producción específica por cada área de la planta....	140

INDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDOS	Pág.
Ilustración N° 1 Diseño de la planta.....	86
Ilustración N° 2 Área de recepción de materia prima.....	87
Ilustración N° 3 Área de cocción.....	88
Ilustración N° 4 Área de almacenamiento.....	89
Ilustración N° 5 Área de montaje.....	90
Ilustración N° 6 Área de lavado y administración de desechos.....	91
Ilustración N° 7 Lavado profundo de los utensilios de cocina.....	114

ABREVIATURAS

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
PPR	Programa de prerrequisito condiciones
PCC	Punto crítico de control
AW	Actividad acuosa.
PH	medida de acidez o alcalinidad
HACCP	Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control
ISO	International Service Organization
FEPP	Ferrocarriles del Ecuador Empresa Publica

I. INTRODUCCIÓN

El tren es uno de los principales ejes turísticos que el país ofrece al mundo, y en el cual el gobierno ha trabajado exhaustivamente más de cinco años para su rehabilitación con el fin de que al tren se lo venda turísticamente al nivel mundial, además de crear fuentes de trabajo para las poblaciones aledañas a la ruta del tren.

El servicio de catering a bordo es algo primordial para que cualquier medio de transporte de larga distancia, ya que prestan comodidad y confort en el transcurso del viaje sin que todos los turistas tengan que bajarse del medio de transporte y con la seguridad de que el catering cumple con normas de seguridad alimentaria.

Hoy en día el tren del Ecuador cuenta con vagones modernos en los cuales los viajes por los diferentes paisajes del país se vuelven un placer, pero la falta de servicio a bordo de la FEOP hace que el servicio no sea completo y se pierda turistas potenciales.

El siguiente estudio presenta una visión de análisis y una posible implementación de un servicio de catering a bordo bajo normas de calidad ISO, que aseguran a los turistas nacionales y extranjeros que todas los procesos desde la adquisición de la materia prima hasta producción del producto final cumple con normas de inocuidad de los alimentos .

II. OBJETIVOS

A. Objetivo General

Desarrollar una propuesta de implementación de catering para el servicio a bordo bajo las normas de calidad ISO para Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública.

B. Objetivos Específicos

1. Establecer un diagnóstico de las condiciones que brinda el servicio a bordo en la actualidad en el FEEP.
2. Determinar las necesidades del servicio a bordo de los turistas.
3. Inventariar la oferta gastronómica que la FEEP posee en las diferentes rutas del ferrocarril.
4. Elaborar una propuesta para la implementación del servicio de catering a bordo bajo las normas ISO en la Ruta del Tren.
5. Elaborar un plan de capacitación para la implementación del servicio de catering a bordo para FEEP.

III. MARCO TEORICO

A. SERVICIO

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

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 4 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.

1. Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, para satisfacción del cliente y del proveedor del servicio.

2. Características del servicio al cliente

Las características del servicio al cliente; el "Nivel de Complejidad", son características esenciales del servicio al cliente, debido a que hay algunos servicios cuyo empleo es sencillo para los clientes y que el departamento de operaciones (o cualquier otro) puede proporcionar fácilmente. Otros

servicios son más complejos, con el resultado de que los usuarios inexpertos requieren de ayuda. Un problema con los servicios complejos, es que hay un mayor número de aspectos que pueden resultar mal, por consiguiente; estos servicios requieren un personal de contacto con el cliente que pueda proporcionar información y ayuda (para comprender los servicios de los bancos por ejemplo).

Otra de las características del servicio al cliente en el "Grado de riesgo" por lo cual los gerentes deben comprender las consecuencias que tienen para los clientes las fallas en el servicio; en este caso resultará importante contar con personal de contacto con el cliente, individuos maduros y bien capacitados, que no sólo se comporten con calma y tacto cuando se enfrentan a clientes molestos (o difíciles) sino que también puedan trabajar para resolver el problema con la mayor rapidez posible. Esta sencilla, pero en realidad muy descriptiva caracterización, nos servirá para secundar la posición teórica que adoptamos.

3. Principios del servicio al cliente.

Existen diversos principios que se deben seguir al llevar a cabo el servicio al cliente, estos pueden facilitar la visión que se tiene acerca del aspecto más importante del servicio: el cliente.

- Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.
- Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal y con los clientes y proveedores.
- Sistemas, no sonrisas. Decir "por favor", "corazón", y "gracias" no le garantiza que el trabajo resulte bien a la primera.
- Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades los clientes.
- Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los clientes, es decir autoridad para atender sus quejas.

- Preguntar a los clientes lo que quieren y dársela y otra vez, para hacerlos volver.
- Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. PROMETER MENOS, DAR MÁS.
- Mostrar respeto por las personas.
- Reconocer en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad.
- Remunerar a sus empleados como si fueran sus socios (incentivos).
- Hacer como los japoneses; Es decir, investigar quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, y después mejorarlos.
- Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les guste, así como manifiesten lo que sí les agrada.
- Lo más importante, no dejar esperando al cliente por su servicio.²

4. Calidad del 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 ellos no saben que existirán esos beneficios o características, pero cuando están presentes agrada, supera las expectativas y los sobre satisfacen.³

5. Modelo cliente – servidor

El concepto "cliente" podría ser mejor entendido si utilizamos el concepto (servidores) en un sentido de correlación, ya que los servidores "sirven" las necesidades de otros, en todo momento y sin restricción de ninguna clase. No hay dudas, vacilaciones para servir total y completamente al cliente. El "servidor" está conectado al "cliente" y mientras esta relación existe, obedece ciegamente sus designios.

El "cliente" por su parte es un dictador mientras desempeña su papel. Dictador total y completo. Se limita a dar órdenes y las cuales deben ser obedecidas, de lo contrario el sistema no funcionará, colapsará y entrará en el más completo caos.

Lo más notable del concepto "cliente servidor" es que los papeles pueden cambiar en cualquier momento. Esto es el "servidor" pasa a ser "cliente" y viceversa, dependiendo de las circunstancias. Existe una interdependencia permanente para que el "sistema" se mantenga sano y eficiente

6. Tipos de clientes

a. Cliente Interno

El cliente interno implica reconocer al talento humano como el principal activo de la empresa, no como un coste. Supone apostar por una fuerza laboral estable y en constante proceso de formación, a la que se aplica el llamado salario emocional (valor que recibe el talento humano más allá de lo estrictamente monetario). Supone fidelizar al empleado reconociendo su valor y su posición dentro de la empresa.

b. Cliente Externo

El cliente externo es por antonomasia toda persona o entidad externa a la empresa que adquiere productos o servicios ofrecidos por esta.

Dentro de este principio se supone que cualquier persona con la cual nos relacionamos dentro de la compañía, representa para nosotros el cliente interno, es decir que la comunicación, las ordenes que se envía, así como los primeros maquinados en una planta deben de ser de las más alta calidad para no cometer errores en los siguientes pasos. Como consecuencia, si los diferentes clientes internos hacen su trabajo con un alto estándar de calidad, el cliente externo o cliente final, recibirá también un producto o servicio de calidad derivado de la sumatoria de los diferentes niveles cualitativos alcanzados por los clientes internos.

7. Elementos del servicio al cliente

Si queremos acoplar la practicidad científica del servicio, con la creación de una estrategia racional y en virtud de establecer inicialmente un camino hacia ésta, el análisis teórico admite deducir primero una forma de "cómo" hacerlo, en base a los elementos considerados "racionales" del servicio al cliente. Precisamente en este punto, el testimonio de cinco autores estudiosos del servicio, a través de su análisis crítico y contrastación oportuna, nos sirve en la identificación de estos elementos (racionales o científicos) dentro el servicio al cliente; para que con ello, podamos establecer la posición teórica en cuanto a las herramientas más significativas, en el desarrollo de la Estrategia del Servicio al Cliente, para la entidad objeto de estudio.

8. Servicio a bordo

El servicio a bordo esta entendido como la alimentación y el entretenimiento que se le presta a una persona que se traslada de un lugar a otro por un largo tiempo en el cual se prestan varios servicios entre estos uno muy importante como es el de alimentación.

a. Especificación del servicio a bordo

1). Selección de bebidas

Se ofrece a bordo, gratuitamente, café, té, bebidas sin alcohol y zumos de frutas. Además, de una variada selección de bebidas alcohólicas, sin poder olvidar la oferta de comidas en los trenes en función del recorrido.

En los trayectos con una distancia prolongada se ofrecerá un refrigerio o un sándwich de varios tipos, galletitas saladas, y dulces como barritas de chocolate.

2). Menús especiales y menús para niños

En viajes de larga distancia, previa petición, varios menús especiales con costo adicional.

- * Menús vegetarianos
- * Comidas libres de gluten
- * Comidas sin lactosa
- * Menús para diabéticos

3). Comidas y bebidas

Les serviremos un menú de varias opciones, en un ambiente confortable. Se puede elegir entre dos opciones de platos principales. También ofrecemos refrigerios, frutas y bocadillos. Se contará con una amplia selección de bebidas como vinos tintos y blancos de alta calidad.

4). Programa de entretenimiento

Programa de entretenimiento en los viajes de corta y media distancia que ofrece en todos los tipos de transportes, un variado programa de entretenimiento. Además de un programa de radio con los top hits actuales, música de relajación en instrumentación andina.

Además, a bordo se dispone de forma gratuita una gran selección de periódicos regionales y suprarregionales, así como revistas de gran calidad de los más diversos temas.⁴

9. Servicio de catering

El catering es entonces el servicio que supone la atención y la oferta de un variado conjunto de alimentos en situaciones excepcionales como suelen ser los eventos.

a. Catering a bordo

Se trata del servicio de alimentación que se presta durante un viaje en un medio de transporte comienza según la lista de reservaciones con por lo menos quince horas de antelación a la salida. Ya que el mismo tiene que ser ordenado según la cantidad de pasajeros que tengan los boletos pagados. Siempre se reservan unas bandejas extras, al menos 4 en caso de un pasajero de última hora pero eso no garantiza el que todos los pasajeros que se registren de última hora puedan tener su comida a bordo. Esto es un conteo que se hace para el control. Es imposible que se puedan ordenar bandejas adicionales cuando vienen pasajeros de última hora ⁵

1) Catering a bordo en trenes

Existen grandes trenes en Europa como el TGV que ofrece un servicio por todo el territorio europeo, ellos brindan un catering a bordo básico para los trenes de clase económica contando con varios menús y en sus trenes Premium el catering a bordo es más sofisticado y variado en sus menús.

B. NORMAS ISO

Una norma ISO es la que define y especifica los requerimientos para desarrollar, implantar y estandarizar Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria y calidad, con el fin de lograr un armonización internacional que permita una mejora de la seguridad alimentaria durante el transcurso de toda la cadena de suministros alimenticios.

1. Objetivos principales

Asegurar la protección del consumidor y fortalecer su confianza.

Reforzar la seguridad alimentaria.

Fomentar la cooperación entre las industrias y los gobiernos.

Mejorar el rendimiento de los costes a lo largo de la cadena de suministro alimentaria.

2. Elementos claves

ISO recoge los “elementos claves” que cubren por completo los requisitos de seguridad alimentaria, constituyendo la base de cualquier norma de seguridad alimentaria aprobada, estos requisitos que en ningún momento pretenden sustituir los requisitos legales y reglamentarios son:

- Requisitos para desarrollar un Sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC) de acuerdo a los principios enunciados en el Codex Alimentarius.
- Requisitos para buenas prácticas de fabricación (BMP) ó programa de prerrequisitos.
- Requisitos para un Sistema de Gestión.

Al igual que ocurre con otras Normas Internacionales todos los requisitos de la norma ISO son genéricos para así ser aplicables a todas las organizaciones que operan dentro de la cadena de suministro alimentario, para permitirles diseñar e implantar un sistema de gestión de seguridad alimentaria eficaz, independientemente del tipo, tamaño y producto.

Incluyendo tal y como especifica la norma en su “Ámbito de aplicación” a todas aquellas organizaciones directamente involucradas en uno o más pasos de la cadena alimenticia de suministro alimentario como productores de piensos, agricultores, ganaderos, productores de materias primas y aditivos para uso alimentario, fabricantes de productos alimentarios, cadenas de distribución, caterings, organizaciones que proporcionan servicios de limpieza, transporte, almacenamiento y distribución de productos alimentarios y otras organizaciones indirectamente involucrado con la cadena alimenticia como proveedores de equipamientos, agentes de limpieza,

material de envase y embalaje y productores de cualquier otro material que entre en contacto con los alimentos.

3. Normativas del ámbito de aplicación

- Planificar, diseñar, implementar, operar, mantener y analizar un sistema de gestión de seguridad alimentaria que proporcione productos finales acordes a su uso intencionado que aseguren que los alimentos sean seguros para el usuario final cuando sean consumidos.
- Identificar y evaluar los requisitos del cliente y demostrar la conformidad con los requisitos acordados mutuamente relacionados con la seguridad alimentaria.
- Demostrar la comunicación eficaz con los clientes y otras partes interesadas a lo largo de la cadena alimenticia.
- Demostrar la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables en relación a la seguridad alimentaria.
- Asegurar que cumple con su política de seguridad alimentaria declarada.
- Demostrar dicho cumplimiento a otras partes interesadas.
- Buscar la certificación de su sistema de gestión de seguridad alimentaria por una organización externa.

4. Aseguramiento de calidad

Aseguramiento de la calidad significa tener bajo control el proceso productivo:

- Desde antes del ingreso de los insumos y materias primas.
- Durante el proceso.
- Y a posteriori del mismo.

5. Establecer una Norma ISO

El primer paso para poner en marcha este tipo de sistemas es la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Toda empresa que pretenda adquirir competitividad para comerciar en los mercados globalizados de la actualidad deberá tener una política de calidad estructurada a partir de la aplicación de las BPM como punto de partida, para utilizar luego sistemas más complejos y exhaustivos de aseguramiento de la calidad que incluyen el Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control ISO y Gestión Total de la Calidad.

Todos estos modelos y sistemas están relacionados entre sí, y su adopción debería realizarse en forma progresiva y encadenada.

a. Buenas prácticas de manufactura

Son un conjunto de normas diseñadas y usadas para asegurar que todos los productos satisfagan los requerimientos de identidad, concentración, seguridad y eficacia. Garantizan que los productos cumplan satisfactoriamente los requerimientos de calidad y necesidades del cliente.

Las buenas prácticas de manufactura son útiles para el diseño y funcionamiento de plantas y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación.

Son herramientas que contribuyen al aseguramiento de la calidad en la producción de alimentos: que sean seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.

Las BMP se aplican a todos los procesos de manipulación, elaboración, fraccionamiento, almacenamiento y transporte de alimentos para consumo humano.

Estás ayudan a estandarizar la calidad del servicio en toda la cadena de manipulación de la materia prima desde la llegada de la misma hasta el producto final.

b. Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control

Es un sistema científico, racional, con un enfoque sistemático y preventivo para identificar, evaluar y controlar los peligros relevantes encontrados durante la preparación, transformación, elaboración, manipulación y puesta a la venta o suministro al consumidor final de los productos alimentarios.⁶

6. Clasificación de las ISO

De acuerdo a la naturaleza de la investigación las normas ISO que se consideraran en el desarrollo de la presente serán las siguientes:

a. ISO 9000

ISO 9001 es una entre una serie de normas de sistemas de gestión de calidad. Puede ayudar a poner de manifiesto lo mejor de su organización puesto que permite comprender los procesos de entrega de productos y prestación de servicios a los clientes. La serie de normas ISO 9001 consta de:

ISO 9000 Fundamentos y vocabulario: presenta al usuario los conceptos subyacentes a los sistemas de gestión y especifica la terminología utilizada.

ISO 9004 Directrices para mejorar el rendimiento: basadas en principios de gestión de la calidad, las directrices se han concebido para que las utilice la cúpula directiva como marco para conducir a las organizaciones hacia la mejora del rendimiento, teniendo en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas, no sólo de los clientes.

b. ISO 22000

Es una norma internacional que define los requisitos de un sistema de gestión de la Seguridad Alimentaria que abarca a todas las organizaciones de la cadena alimentaria de la granja a la mesa.

La norma combina elementos clave comúnmente reconocidos para garantizar la Seguridad Alimentaria en la cadena alimentaria, por ejemplo:

Comunicación interactiva

Gestión de sistemas.

Control de riesgos para la Seguridad Alimentaria mediante programas de requisitos esenciales y planes de análisis de riesgos y puntos críticos de control.

Mejora y actualización continuas del sistema de gestión de la Seguridad Alimentaria.

También se dirige a las compañías que buscan integrar el sistema de gestión de la calidad, por ejemplo, ISO 9001, y el sistema de gestión de la Seguridad Alimentaria.⁷

C. TURISMO

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que lo hacen las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

1. Tipos de turistas

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) de las cuales podemos señalar:

a. Turista (o visitante que pernocta)

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación.

b. Visitante

Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario.

Visitante de negocios

Un visitante de negocios es un visitante para el que los negocios y motivos profesionales son el motivo principal de un viaje turístico.

1) Excursionista (o visitante del día)

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario.

2) Motivación del viaje

a). Motivaciones personales:

- Necesidad de contacto con la naturaleza
- Necesidad de conocimientos

b). Motivaciones familiares:

- Necesidad de encontrar un cierto estilo de vida familiar que la vida cotidiana impide

c) Motivaciones sociales:

- Necesidad de imitación
- Necesidad de singularidad

2. Turismo de Ecuador

El Ecuador uno de los países más ricos del mundo en biodiversidad abre sus puerta a varios turistas del mundo para presentar la diversidad de sus cuatro regiones ha dado lugar a cientos de miles de especies de flora y fauna. Cuenta con alrededor de 1640 clases de pájaros. Las especies de mariposas bordean las 4.500, los reptiles 345, los anfibios 358 y los mamíferos 258, entre otras. No en vano el Ecuador está considerado como uno de los 17 países donde está concentrada la mayor biodiversidad del planeta, siendo además el mayor país con biodiversidad por km² del mundo. La mayor parte de su fauna y flora vive en 26 áreas protegidas. Así mismo, ofrece atractivos históricos, gastronómicos y una variedad de culturas y tradiciones. (ANEXO 3)

El Ecuador se encuentra ubicado en el noreste de América del Sur, atravesado por la línea ecuatorial, hace que su territorio se encuentre dividido entre dos hemisferios: Norte Sur, otorgándole así una posición única en el mundo. Las Cuatro Regiones Naturales: Costa, Sierra, Oriente y Región Insular.

Sin duda es el país de la mega diversidad y posiblemente uno de los más ricos del planeta, pues gracias a sus grandes contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas y selva, que a la vez constituyen el hogar de miles de especies de flora y fauna. Pero el Ecuador no sólo es rico en naturaleza también es rico en su gente, pues su territorio es padre de 22 etnias indígenas con costumbres, idiomas y tradiciones múltiples.

Solo como muestra de la increíble flora más de 10 mil especies de plantas existen en la Serranía ecuatoriana, 8.200 especies vegetales de la Amazonia, de las que 2725 pertenecen al grupo de las orquídeas y a las que se suman 600 especies nativas de la Región Insular. Así mismo Ecuador es dueño del 8% de las especies animales y 18% de las aves del planeta.⁹

D. FERROCARRIL

1. Historia.

La construcción del ferrocarril del Ecuador constituye un símbolo de unidad nacional que ayudó al progreso del país. El precursor de la obra fue el presidente Gabriel García Moreno, quien inició este proyecto después que la Asamblea Constituyente de 1861 autorizó la contratación de empresas nacionales y extranjeras para que se construya la línea férrea.

En 1873, Gabriel García Moreno, pone al servicio 91 Km. de vía en la costa ecuatoriana desde Yaguachi hasta Milagro. Tras su muerte, 22 años más tarde, en 1895, con el triunfo de la Revolución Liberal, la obra fue retomada por el General Eloy Alfaro Delgado.

Luego de su muerte, el gobierno liberal del general Eloy Alfaro, de inicios del siglo XX, retomó la obra y delegó el análisis y estudio de un nuevo trazado que permitiese continuar con la construcción del ferrocarril al ingeniero norteamericano Sighald Muller. Después de dos años de investigación, Muller llamó al proyecto "el ferrocarril más difícil del mundo" debido a los obstáculos geográficos que debía enfrentar.

Luego de nuevos estudios se resolvió construir la línea férrea que uniría la costa con la sierra ecuatoriana, siendo su constructor el norteamericano Archer Harman, quien inició la obra empleando trabajadores indígenas y negros, los cuales recibieron apoyo de cuatro mil jamaquinos contratados para reforzar la construcción del tramo que atraviesa la provincia de Chimborazo pues el río Chanchán arrasaba continuamente las base y el pavimento cimentado.

El implacable clima, las mordeduras de serpientes, enfermedades y la fiebre producida por las picaduras de mosquitos cobraron la vida de decenas de obreros y produjeron la huida de otros. No era extraño ver como varios cadáveres eran conducidos en plataformas y sepultados en fosas comunes.

Tantos fueron los problemas que se presentaron pero el general Alfaro estuvo dispuesto a encargar el poder a su vicepresidente para supervisar para llevar adelante la construcción; esto no sucedió puesto que la empresa cumplió con los plazos acordados en el tiempo estipulado. Un clavo de oro colocado por América Alfaro, hija del presidente, en el último riel de la estación de Chimbacalle, selló la obra de infraestructura más grande del Ecuador. El tren arribó a la estación de Chimbacalle de Quito el 25 de junio de 1908, inaugurándose oficialmente con una gran fiesta cívica nacional. Esta gran obra se complementó el 26 de agosto de 1957 con el tramo Quito - San Lorenzo (373.4 Kilómetros) y constituyó un impulso modernizador para el país.

Actualmente, el ferrocarril sirve como atractivo turístico utilizando varias rutas: en el trayecto Riobamba - Nariz del Diablo el tren desciende 800 metros en el zig-zag de la formación rocosa que, por su dificultad y forma, fue denominada con esta alusión al demonio. Esta bajada permite sentir el cambio de climas desde el altiplano hasta el litoral. 10

2. Empresa de ferrocarriles del Ecuador

La estructura filosófica de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador corresponde a: (Anexo 4)

a. Políticas de calidad

Administrar y operar con eficiencia el sistema ferroviario patrimonial de uso turístico y contribuir al desarrollo socioeconómico del país, mediante el fortalecimiento de las actividades productivas, que fomenten el turismo y la valoración histórico-patrimonial, con responsabilidad social; cumpliendo los objetivos institucionales, con orientación hacia la mejora continua.

b. Rutas

1) Machachi Festivo

Ruta rodeada de hermosos paisajes y diversos ecosistemas, es una muestra clara de la majestuosidad de los Andes. Machachi es un valle fértil de clima frío, donde el turista podrá disfrutar de varias actividades recreacionales en haciendas y hosterías.

Ruta: Quito-Machachi-Quito

Tiempo de duración: 8 horas

2) Camino al Boliche

Una travesía incomparable, donde se puede disfrutar de montañas y volcanes, como el Cotopaxi, que son parte del Callejón Interandino. Además tener contacto con la naturaleza en el Área Recreacional Boliche.

Ruta: Quito-Boliche-Quito

Tiempo de duración: 8 horas.

3) Páramo Infinito

Este recorrido está rodeado de coloridos paisajes, el turista tendrá diferentes alternativas de ocio en el Área Recreacional El Boliche y disfrutará de actividades de entretenimiento de la estación El Boliche. Este viaje constituye una experiencia inolvidable.

Ruta: Machachi-Boliche-Machachi

Tiempo de duración: 4 horas.

4) Avenida de los Volcanes

Esta ruta conocida por sus múltiples volcanes como: Ilaló, Pasochoa, Rumiñahui, Cotopaxi, Pichincha, Atacazo, Corazón, Ilinizas, entre otros, da muestra a los turistas de la imponente y bella serranía ecuatoriana.

Ruta: Quito-Latacunga-Quito.

Tiempo de duración: 10 horas.

5) Nariz del Diablo

Un recorrido donde el turista podrá deleitarse con los típicos paisajes andinos, la cultura, el folclore y las artesanías. Además, disfrutará de una majestuosa obra de ingeniería, única en el mundo, por su forma peculiar de zig-zag. La excursión incluye entrada y guianza nativa en el Museo Cóndor Puñuna.

Ruta: Alausí-Sibambe-Alausí.

Tiempo de duración: 3 horas.

6) Tren de la Libertad

Tierra de artesanos, lagos y leyendas donde la travesía del ferrocarril se llena de exotismo y fascinación. El turista podrá disfrutar del paisaje natural que adorna la vía férrea y cruzará por una serie de puentes y túneles hechos a pico y pala, que convierten el ferrocarril en un topo gigante en medio de la montaña. En Salinas la comunidad afro-ecuatoriana deleita a los visitantes con su cultura, música y baile.

Ruta: Ibarra-Salinas-Ibarra.

Tiempo de duración: 6 horas.

7) Sendero los Arrozales

Un recorrido por el Litoral ecuatoriano, donde los turistas podrán conocer la producción agrícola de la zona, variedad de aves, costumbres y tradiciones. Además, la historia arquitectónica, religiosa y libertaria de sus pueblos. Los visitantes serán recibidos con coplas y amorfinos recitados por montubios, personajes típicos de la región.

Ruta: Duran-Yaguchi-Duran.

Tiempo de duración: 4 horas.

8) Tren del Hielo

Un recorrido por el volcán más alto del Ecuador, en el cual el turista tiene la oportunidad de conocer la tradición de los Hieleros del Chimborazo y el proceso de extracción del hielo en el glaciar, he invita a conocer al último hielero del Chimborazo;

En el trayecto del viaje si el Chimborazo es bondadoso puedes ver al último hielero del don Baltasar Ushca, que para saber su historia solo se necesita un momento de magia.

Parece que el universo se detiene para ver cómo la mano áspera del hielero toma la hoz, corta un montón de paja y, después de sacudirla, con una técnica muy vieja tuerce la yerba hasta convertirla en sogas artesanales.

Luego todo recobra movimiento, el viento, el agua, el gavilán que vuela en círculos y los asnos que siguen su camino hasta la 'Razu Surcuna' (la mina de hielo).

Es un camino de niebla y rocas volcánicas, silencioso. Solo algunos rótulos de tabla rompen el equilibrio, en ellos se señala la distancia faltante para las minas de hielo del Chimborazo.

Sobre los 4 800 metros, Baltasar toma pico, vara y azadón y empieza a cortar este hielo que lleva aquí centenares de años. Cuando el bloque se desprende, las nubes dejan ver la cara del Chimborazo, como un viejo venerable que mira tras la ventana.

El tiempo en esta altura no se mide con reloj, sino a través de las gotas de agua que se desprenden del hielo. El sonido del segundero se suplanta por el golpe del hacha, el jadeo de Don Baltasar y el latido del corazón que se acompañan en el unísono. Baltasar habla un castellano incipiente, pero él cuenta que: "Juan Ushca se llamaba su padre, era un 'cabeza blanca', un albino, hijo del taita Chimborazo. Con él aprendió a extraer el hielo, a cargarlo, a amarlo desde los 15 años, cuando acepto esta enseñanza como única herencia".

Esta es una gran historia de vida que solo se puede encontrar en las faldas del TAI TA Chimborazo de este gran coloso que es icono del Ecuador al mundo.

Ruta: Riobamba-Urbina-Riobamba

Tiempo de duración: 4 horas.

9) Ruta de los Ancestros

En esta ruta el turista disfrutará de hermosos paisajes interandinos y visitará la iglesia de Balbanera, la más antigua del Ecuador. Este atractivo acompañado del majestuoso Chimborazo y la laguna de Colta le brindarán una mezcla de historia y tradición.

Ruta: Riobamba-Colta-Riobamba.

Tiempo de duración: 1 hora y 30 minutos. (Anexo 5)

10) Servicios de la Empresa de Ferrocarriles

La Empresa Nacional de Ferrocarriles del Estado, proporciona servicio de transporte mixto, es decir para pasajeros, turistas y carga. Para el efecto cuenta con trenes a diesel-eléctricos y vapor, autocarriles y ferro camiones que se movilizan por rutas cortas.

E. GASTRONOMÍA

A pesar de estar vinculada casi de manera exclusiva con la comida, en realidad, la gastronomía es la conjunción de aspectos culinarios con aspectos culturales que hacen a cada sociedad o comunidad. Es por esto que la gastronomía no es simplemente un conjunto de técnicas o métodos de cocción sino también la relación que los individuos establecen con el medio que los rodea, del

cual obtienen sus recursos alimenticios, el modo en que los utilizan y todos aquellos fenómenos sociales o culturales que tienen que ver con la consumición de las preparaciones culinarias.

Por lo mismo es que podemos señalar, que cada país posee su propia gastronomía. Es así que hablamos de la gastronomía francesa, italiana, china, mexicana, peruana, etc. Todas cuales, se han ido popularizando, con el correr de los años, debido no sólo a que sus inmigrantes las han introducido por todo el mundo, sino que también por su excelencia en la preparación de diversos platos. Platos que han logrado imponerse, en los distintos paladares nacionales.¹¹

1. Gastronomía del Ecuador

a. Gastronomía del Ecuador en la Ruta del viaje del tren

La gastronomía ecuatoriana se caracteriza por una gran variedad de sabores y aromas los cuales se funden en un elemento esencial llamado calidad. Esta cocina es una mezcla entre la tradición de sus antiguos pobladores y las culturas que con el paso de los tiempos han ido haciéndose un hueco en el territorio de este país.

La gastronomía ecuatoriana más popular como bollos de pescado, de yuca, de camote... además de deliciosos dulces como el de maní con miel o con harina de maíz. Entre los productos más utilizados por los cocineros de este país se encuentran los frijoles, la patata y el maíz que son elementos primordiales en los menús diarios de los ecuatorianos. Pero no solo la gastronomía ecuatoriana se nutre de esos productos sino que la carne de cerdo o de pavo también suelen ser platos típicos en sus fogones. Si lo que queremos es conocer en profundidad los platos típicos de esta tierra deberemos probar el delicioso aguado que es un caldo elaborado con bolas de plátano verde. Las empanadas de maíz, la guatita que es una especie de guiso hecho con vaca, los llapingachos que son tortitas hechas con masa de patatas con queso y maní son algunos de los manjares que pueden catarse en Ecuador. Todo aquel que sea amante de platos fuertes deberá probar la fanesca que es una mezcla de diversos ingredientes entre los que se encuentran las lentejas, guisantes, frijoles y maíz.

2. Gastronomía por regiones

La gastronomía del Ecuador se caracteriza por su diversidad, la cual varía de acuerdo la región geográfica. Las tres principales regiones gastronómicas del Ecuador son: costeña, andina y amazónica.¹²

En el siguiente cuadro podemos encontrar la gastronomía más relevante por regiones.

Cuadro N° 1 Gastronomía por regiones del Ecuador

REGION	PRODUCTOS
Región andina o Sierra	Seco de pollo, el cuy estofado, quimbolitos, humitas, tamales, hornada, llapingachos, yahuarlocro, menudo, tripamishqui, locro, caldo de 31, chugchucaras, mote pillo, tostado.
Región oriental o Amazónica	Carnes como la guanta y otros animales de la selva; peces, y plantas típicas de la región.
Región costa	Guatita, caldo de manguera, bollos, caldo de bagre, ceviches de diferentes tipos de mariscos. En esta zona del Ecuador la gran parte de la alimentación se basa en productos del mar.

Fuente: Historia de la Gastronomía

IV. METODOLOGIA

El método utilizado en esta investigación es analítico - sintético.

A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACION.

La presente investigación se llevó a cabo en las rutas del tren en el sector Quito-Latacunga que cuenta aproximadamente con 5680 turistas nacionales y extranjeros que utilizan el servicio del tren.

El desarrollo del proyecto tuvo tres meses de duración; que inicio en el mes de diciembre de 2012 hasta febrero del 2013, en el cual fue realizada la investigación para demostrar la necesidad del servicio y la viabilidad del mismo.

B. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación descriptiva de campo y con corte, transversal que determinaron los acontecimientos que están relacionados con el servicio a bordo bajo las normas ISO, en el lugar de los hechos y estableciendo la relación causa y efecto.

C. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO

El universo está constituido por un segmento de turistas nacionales, extranjeros que hayan ocupado el servicio a bordo de los ferrocarriles del Ecuador.

Muestra.- Esta se basa en datos recopilados por la empresa de ferrocarriles del Ecuador de la cantidad de turistas que ocupan este servicio.

Formula Estadística para la determinación de una población simple no estratificada

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

Donde

n = tamaño de la muestra

m = tamaño de la población

e = error admisible

TURISTAS

- **TURISTAS EN UN MES 5680 SEGÚN DATOS PROPORCIONADOS POR LA FEEP**

$$n = \frac{5680}{0.05^2 \cdot 5680 - 1 + 1}$$

$$n = \frac{5680}{0.0025 * 5679 + 1}$$

$$n = \frac{5680}{15.1975}$$

$$n = 373.750$$

$$n = 374$$

n = 374 que será el número de población a aplicar la encuesta.

D. DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

El presente trabajo se basó en la recopilación, ordenación y sistematización de información primaria obtenida en salidas de campo, así como de la investigación de fuentes secundarias obtenida de los actores involucrados, cabe señalar que el estudio que se llevó a cabo, tubo el siguiente análisis dentro del PLANDETUR 2020, Normas ISO, Plan Maestro de Ferrocarriles del Ecuador; cumpliendo los objetivos se desarrolló de la siguiente manera:

1. Diagnóstico situacional del servicio a bordo con que cuenta los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública.

Se identificó el diagnóstico situacional del servicio a bordo con el que cuenta los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, teniendo como información relevante el mapa base de la Ruta del Tren, la situación actual que se encuentra el servicio, sus componentes y actores, además del análisis de los sectores:

a. Atención

En este aspecto se analizó la calidad del servicio en atención al cliente, comportamiento y funciones del personal a bordo.

b. Calidad de la alimentación

Para cumplir con este objetivo se realizó el estudio de proporcional de los menús, niveles nutricionales.

c. Normas de manipulación de alimentos

Se analizó el manejo del personal en la producción

d. Sanitación

Se analizó los componentes: uso de las normas de sanitación en las diferentes áreas de trabajo de la producción de los alimentos.

2. Necesidades del servicio a bordo de los turistas.

a. Análisis de las necesidades

Caracterización de las necesidades

Análisis de las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros a bordo del tren.

Se determinó la calidad del servicio a bordo del tren como:

- Alimentación
- Guianza (descripción de la ruta)
- Entretenimiento
- Confort

b. Determinación del tamaño muestra

El método de recolección de información se realizó mediante encuestas personales, las cuales contienen preguntas cerradas y de múltiple elección, tomando en cuenta variables sociodemográficas y psicográficas de la población para determinar las necesidades y requerimientos de los turistas en el recorrido de su viaje.

c. Determinación las necesidades de los turistas.

Una vez aplicada la herramienta antes descrita “encuesta”, se procedió a realizar la sistematización de la información, arrojándonos así las necesidades del turista tanto nacional como extranjero que realiza turismo en la zona de investigación, tendiendo una idea clara de gustos y preferencias, y demás.

3. Inventario de la oferta gastronómica de la FEEP

Para cumplir con este objetivo se consideró:

- a. observación de campo
- b. realización de las fichas de inventario gastronómico

4. Sistema de aplicación de las normas ISO, para el servicio a bordo en FEEP.

Para cumplir con este objetivo, se procedió de la siguiente manera:

- a. Diseño del flujo grama de procesos para determinar los puntos críticos de control
- b. Manual de procesos
- c. Requerimientos técnicos para implementación del servicio.
- d. Organigrama funcional

5. Plan de capacitación para el servicio de catering a bordo.

- a. Antecedentes
- b. Objetivos
 - Objetivos generales
 - Objetivos específicos
- c. Fichas de capacitación

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A. DIAGNOSTICO DEL SERVICIO A BORDO

Presentación, tabulación y análisis de los datos obtenidos de la investigación de campo.

FICHA DE OBSERVACION PARA EL INVESTIGADOR

Cuadro Nº 2 El servicio de alimentación ofertado por la FEPP, cumple alguna norma de calidad ISO.

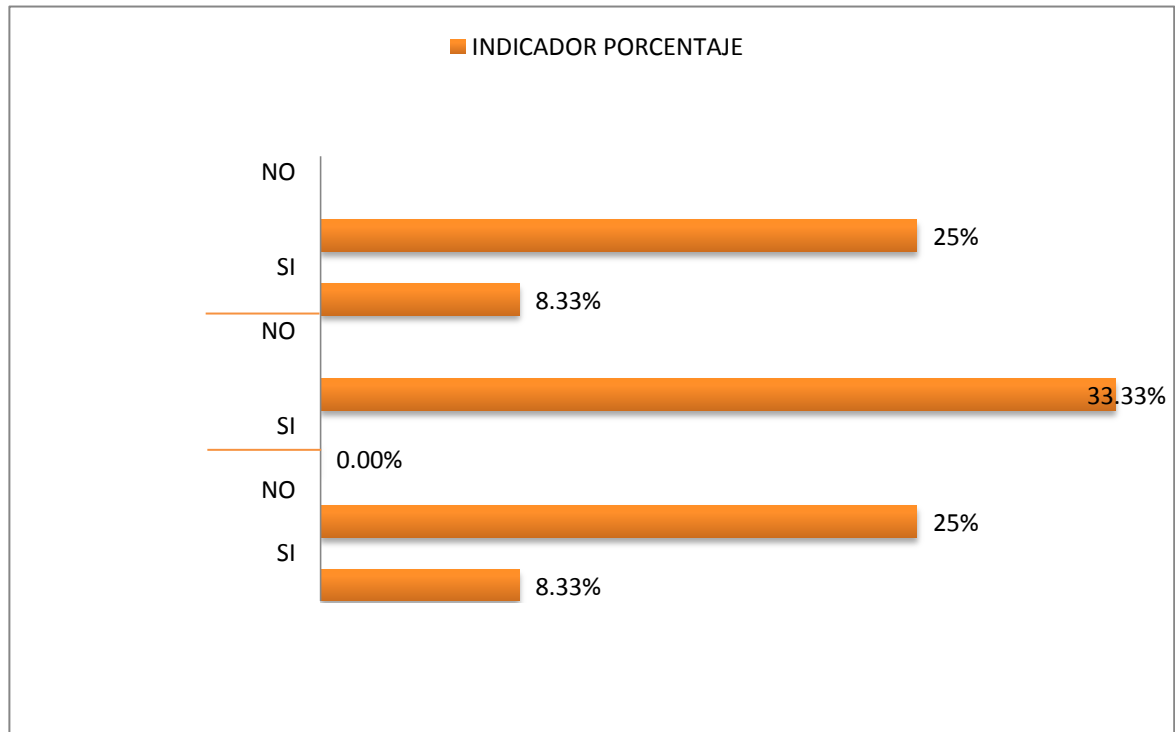
INDICADOR (NORMA DE CALIDAD ISO)	SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		Total	
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	N°	%
SI	1	8.33%	0	0.00%	1	8.33%	2	16.66%
NO	3	25%	4	33.33%	3	25%	10	83.33%
SUMA TOTAL							12	100%

Nota: Se considera un recorrido semanal de Jueves a Domingo.

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 1 Cumplimiento de las normas de calidad ISO



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Después de la observación de campo los resultados adquiridos son los siguientes en las semanas de observación con el 88.33% no se cumplió nunca con ninguna norma de calidad ISO en el transcurso del viaje y con el 16.33% si se cumplió algunas veces las normas de calidad ISO con lo que respecta al servicio de alimentación.

Esto nos indica que la empresa de ferrocarriles cuenta con normas de calidad pero están mal utilizados, no cumplen procesos para ejecutarlas, o falta capacitación al personal.

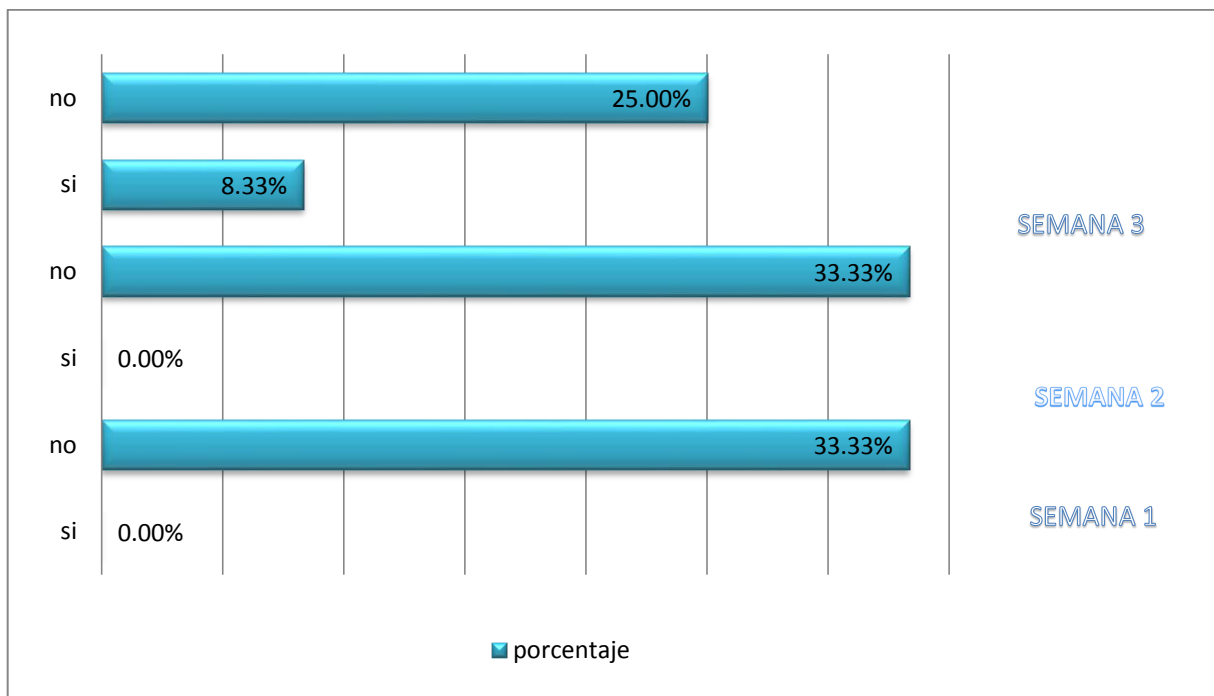
Cuadro N° 3 Los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, mantiene un protocolo de servicio

INDICADOR (PROTOCOLO DE SERVICIO)	SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		Total	
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	N°	%
SI	0	0.00%	0	0.00%	1	8.33%	1	8.33%
NO	4	33.33%	4	33.33%	3	25%	12	91.66%
SUMA TOTAL							12	100%

Nota: Se considera un recorrido semanal de Jueves a Domingo.

Fuente: Observación de campo turnos ruta Quito-Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 2 Los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, mantiene un protocolo de servicio



Fuente: Observación de campo turnos ruta Quito-Latacunga
 Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

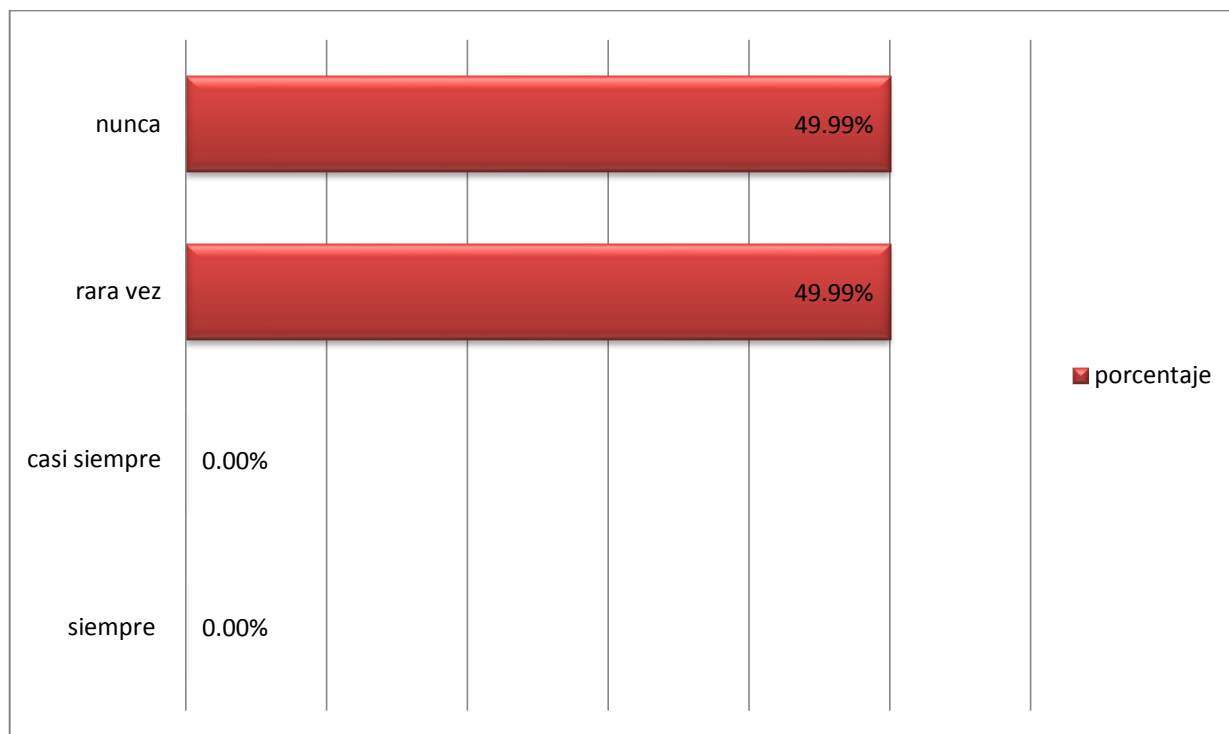
Después de la observación al personal que atiende en la FEPP, con el 91.66% no mantienen un protocolo de servicio y un 8.33% si mantienen un protocolo de servicio.

Cuadro N° 4 La cumplió FEOP con normas de calidad en la prestación del servicio alimentación a bordo

INDICADOR (NORMAS DE CALIDAD)	SEMANA1		SEMANA 2		SEMANA 3		TOTAL	
	NUMERO	PORCENTAJE	NEMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
CASI SIEMPRE	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
RARA VEZ	3	25%	2	16.66%	1	8.33%	6	49.99%
NUNCA	1	8.33%	2	16.66%	3	25%	6	49.99%
SUMA TOTAL							12	100%

Nota: Se considera un recorrido semanal de Jueves a Domingo.
Fuente: Observación de campo turnos ruta Quito-Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 3 La cumplió FEEP con normas de calidad en la prestación del servicio alimentación a bordo



Fuente: Observación de campo turnos ruta Quito-Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

En la tabulación de datos se puede observar que el 49.99% que el servicio de alimentación a bordo nunca cumplió con normas de calidad, y que 49.99% rara vez tuvo calidad en el servicio.

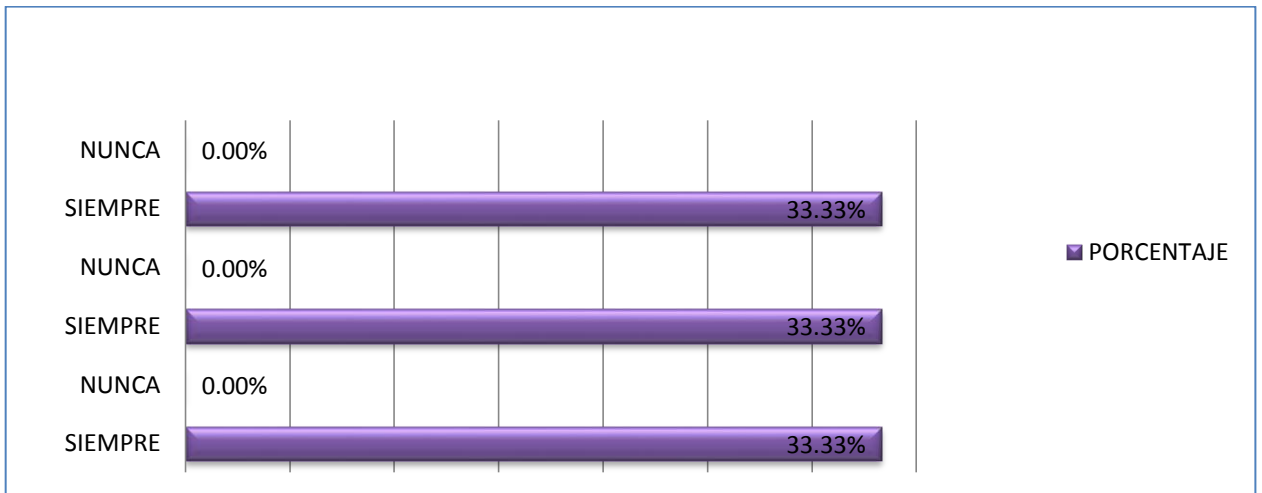
Cuadro N° 5 Considera que la FEPP es necesario contar con un sistema de gestión para calificar la atención recibida

INDICADOR	SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		Total	
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE	N°	%
SIEMPRE	4	33.33%	4	33.33%	4	33.335	12	100%
NUNCA	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00	0	0.00%
SUMA TOTAL							12	100%

Nota: Se considera un recorrido semanal de Jueves a Domingo.

Fuente: Observación de campo turnos ruta Quito-Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastida

Gráfico N° 4 Considera que la FEPP es necesario contar con un sistema de gestión para calificar la atención recibida.



Fuente: Observación de campo turnos ruta Quito-Latacunga

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Nota: La cuarta semana del mes no se pudo hacer la observación de campo por revisión de las maquinarias del tren

Mediante la observación de campo realizada se obtuvo los siguientes datos; es 100% necesario que el FEPP tenga un sistema de para calificar la atención que brindan con el fin de mejorar errores.

La tendencia de los turistas se ve en la necesidad de poder informar su criterio acerca del tipo de servicio que presta la FEPP

1. Discusión

Ficha de observación del servicio de alimentación a bordo en los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública.

Después del desarrollo de la investigación realizada a través de la observación de campo en la ruta del tren Quito – Latacunga en los diferentes turnos de los distintos días.

Se ha podido visualizar que es necesario mejorar el servicio ya que en la actualidad el FEPP no cumple con varios requerimientos de las normas de calidad, además el servicio de alimentación que cuenta en la actualidad no se lo podría categorizar como parte del servicio a bordo ya que los turistas están obligados a bajarse del vagón del tren a las diferentes estaciones a recibir el servicio de alimentación y es por esta razón que el servicio que ofertan no está en marcado en un servicio a bordo completo y lo más preocupante es que aún no cumple con todas las normas de calidad.

B. DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DEL SERVICIO A BORDO (ENCUESTAS)

ENCUESTA

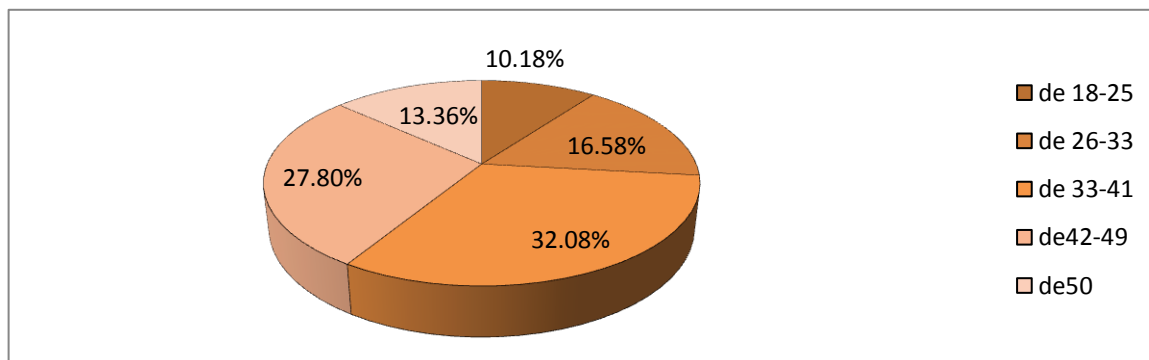
La encuesta fue aplicada a los turistas del recorrido del tren Quito-Latacunga con la finalidad de determinar las necesidades de los clientes con respecto al servicio a bordo.

Cuadro N° 6 Edades de los turistas que han utilizado el servicio del ferrocarril.

INDICADOR (EDAD)	NUMERO	PORCENTAJE
18-25	38	10.18%
26-33	62	16.58%
33-41	120	32.08%
42-49	104	27.08%
50	50	13.36%
Total	374	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito-Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 5 Edad de los turistas que han utilizado el servicio del ferrocarril.



Fuente: encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito-Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Según los datos obtenidos de la investigación el 10.18% representa a turistas de un rango de edad de 18 a 25 años, el 16.58% corresponde a turistas de un rango de edad de 26 a 33 años, 32.08% representa a turistas de un rango de edad de 33 a 41 años, con el 27.08% están los turistas de 42 a 49 años, y con el 13.36% están los turistas de 50 años, lo que indica que están conformados por turistas de varios rangos de edad desde los 18 años de edad en adelante.

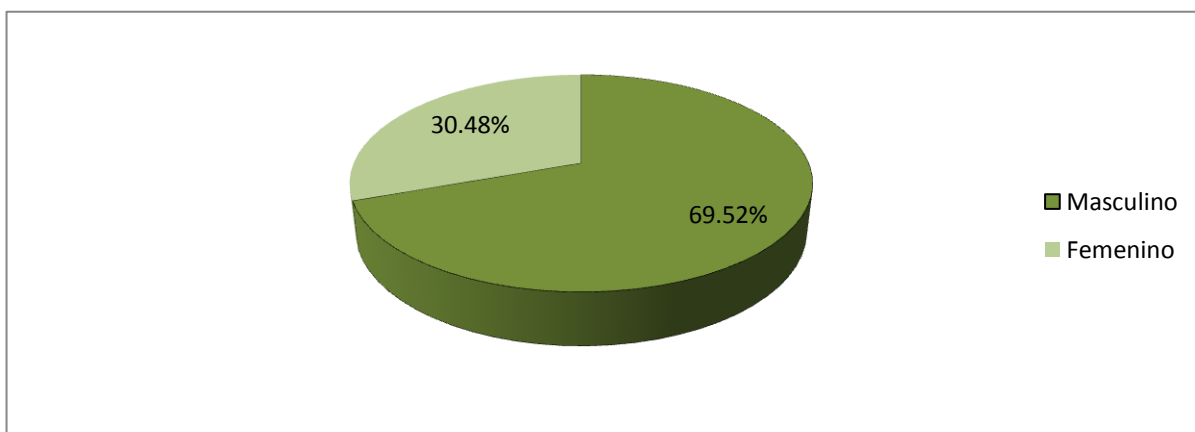
Lo que nos lleva a estimar que la gran mayoría de turistas que utilizan el servicio del tren están en un rango de edad de 33 a 41 años, mientras que el menor rango de turistas son los de 18 a 25 años de edad.

Cuadro N° 7 Sexo de los turistas de la ruta Quito-Latacunga.

INDICADOR (SEXO)	NUMERO	PORCENTAJE
Masculino	260	69.52%
Femenino	114	30.48%
Total	374	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 6 Sexo de los turistas de la ruta Quito – Latacunga



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

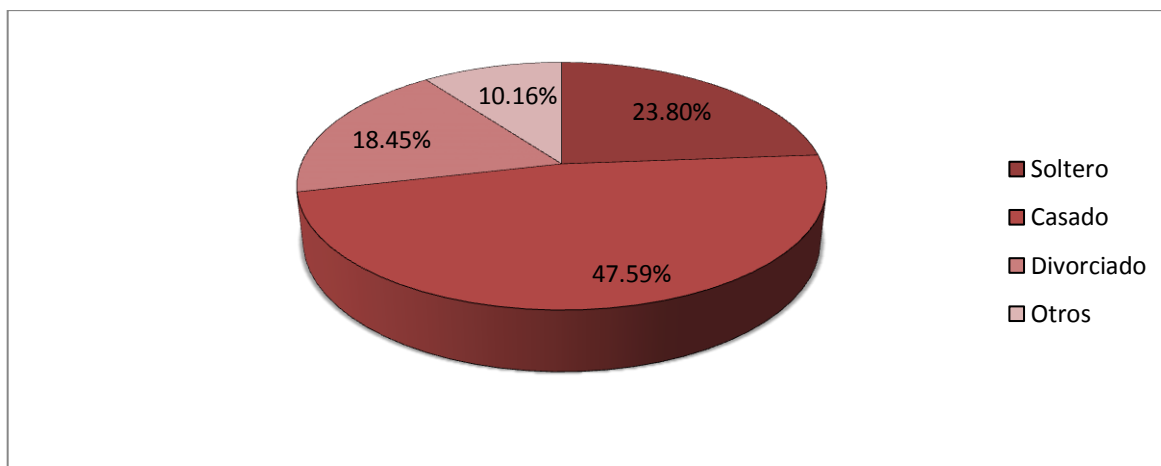
Según los datos obtenidos en la investigación el 69.52% representa a los turistas de sexo masculino, y el 30.48% a turistas de sexo femenino lo que indican que están conformado por turistas de ambos sexos pero con un alto porcentaje de sexo masculino, dando un porcentaje doble al femenino.

Cuadro N° 8 Estado civil de los turistas de la ruta Quito-Latacunga

INDICADOR (ESTADO CIVIL)	NUMERO	PORCENTAJE
Soltero	89	23.80%
Casado	178	47.59%
Divorciado	69	18.45%
Otros	38	10.16%
Total	374	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 7 Estado civil de los turistas de la ruta Quito-Latacunga



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

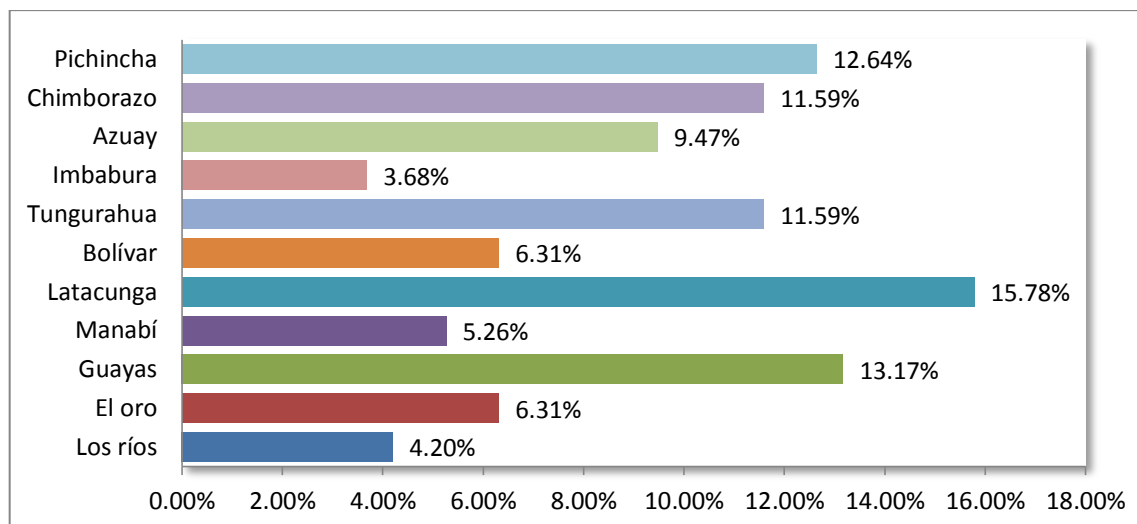
Según los datos obtenidos en la investigación el 23.80% representa a turistas con estado civil soltero, el 47.59% corresponde a los turistas de estado civil casado, con el 18.45% están los turistas con estado civil divorciado y el 10.16% representa a otros estados civiles, esto indica que los estados civiles de los turistas que usan el servicio del tren son algunos.

Cuadro N° 9 Procedencias de los turistas Quito – Latacunga (NACIONALES)

INDICADOR	NUMERO	PORCENTAJE
Los ríos	8	4.21%
El oro	12	6.31%
Guayas	25	13.17%
Manabí	10	5.26%
Latacunga	30	15.78%
Bolívar	12	6.31%
Tungurahua	22	11.59%
Imbabura	7	3.68%
Azuay	18	9.47%
Chimborazo	22	11.58%
Pichincha	24	12.64%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 8 Procedencias de los turistas ruta Quito – Latacunga (NACIONALES)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Los resultados obtenidos sobre la procedencia de turistas nacionales son las siguientes: el primer segmento de turistas de la provincia de Latacunga con 15.78% en segundo lugar la provincia del Guayas con 13.17%, en tercer lugar la provincia de Pichincha con 12.64% , en cuarto lugar las provincias de Chimborazo y Tungurahua con el 11.59%, seguido por Azuay con 9.47%, Bolívar y el Oro con 6.31%, Manabí con 5.26%, los Ríos con 4.20% y la provincia con más bajo porcentaje es Imbabura con 3.68%.

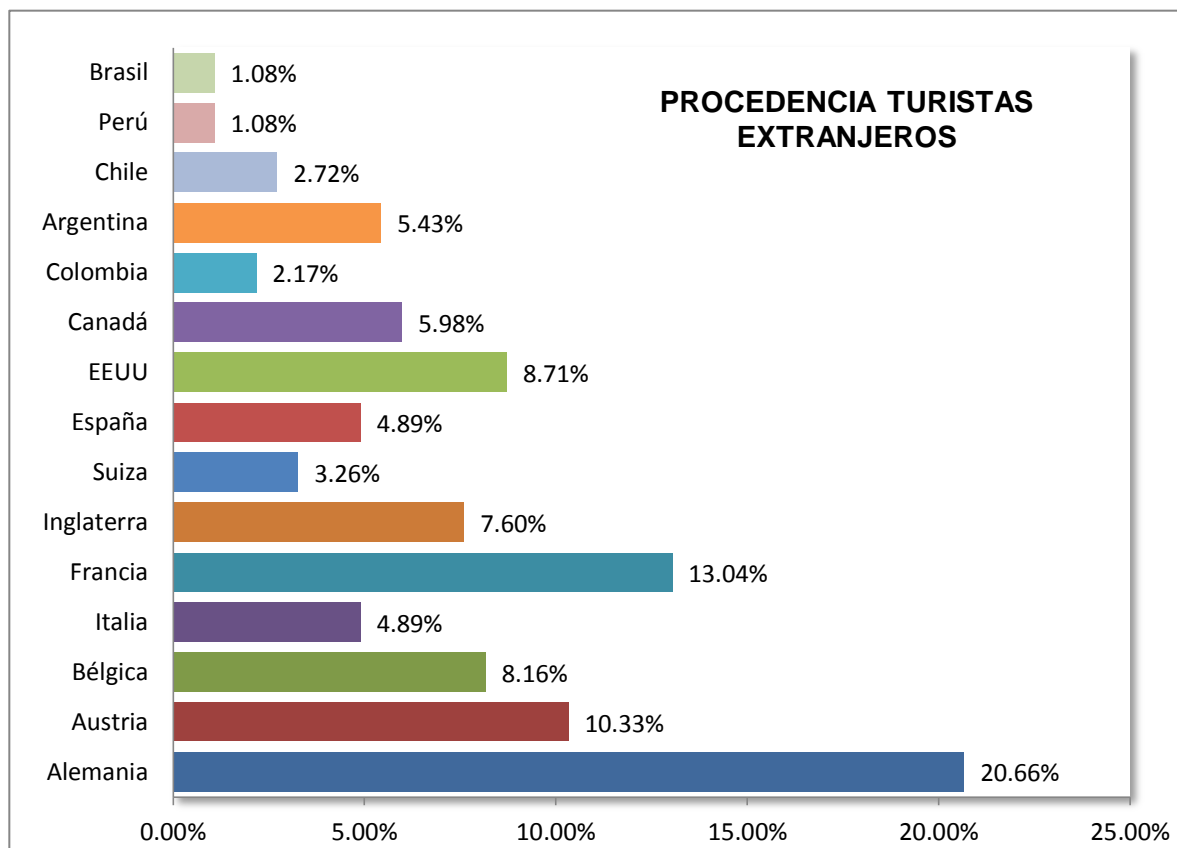
Por otro lado el análisis que nos permite ver los resultados obtenidos las provincias con mayor población del Ecuador y las más cercanas a la ruta estudiada son los que más utilizan el servicio del tren en la ruta Quito- Latacunga. Es evidente que la provincia de Latacunga aporta con el porcentaje más alto de turistas ya que este es el punto medio del viaje en tren.

Cuadro N° 10 Procedencias de los turistas ruta Quito – Latacunga (EXTRANJEROS)

PAIS	NUMERO	PORCENTAJE
Alemania	38	20.66%
Austria	19	10.33%
Bélgica	15	8.16%
Italia	9	4.89%
Francia	24	13.04%
Inglaterra	14	7.60%
Suiza	6	3.26%
España	9	4.89%
EEUU	16	8.71%
Canadá	11	5.98%
Colombia	4	2.17%
Argentina	10	5.43%
Chile	5	2.72%
Perú	2	1.08%
Brasil	2	1.08%
TOTAL	184	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 9 Procedencias de los turistas ruta Quito – Latacunga (EXTRANJEROS)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

En base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los turistas extranjeros en la estación del tren las 5 nacionalidades más sobresalientes son las siguientes:

Turistas alemanes con el 20.65%, Francia con 13.04%, Austria con 10.33%, Estados Unidos con 8.71%, Bélgica con 8.16%.

Como se puede observar la mayor parte de turistas extranjeros pertenecen al continente Europeo y Norte Americano; además podemos observar que los turistas de Sud América tienen un porcentaje de 5% para abajo.

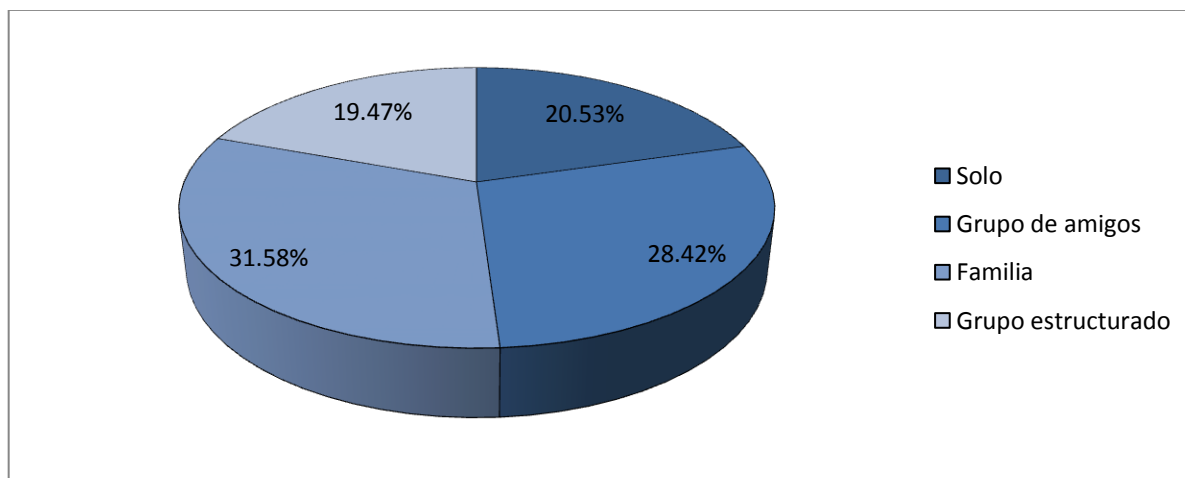
Es importante resaltar que estos datos nos dan certeza de la mayoría de turistas que visitan el ferrocarril.

Cuadro N° 11 Forma de realización del viaje (NACIONALES)

INDICADOR (FORMA DE VIAJE)	NUMERO	PORCENTAJE
Solo	39	20.53%
Grupo de amigos	54	28.42%
Familia	60	31.58%
Grupo estructurado	37	19.47%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 10 Forma de realización del viaje. (EXTRANJEROS)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

La forma de viaje de los turistas nacionales que hacen el recorrido del tren es la siguiente: El 20.53% de los turistas nacionales viajan solos, a diferencia de los grupos de amigos que tienen el

28.42%, con el 31.58% son los turistas que viajan en familia, y con el 19.47% esta los turistas que viajan en grupos estructurales.

Es interesante observar que los turistas nacionales prefieren viajar en familia y viajan muy poco en grupos estructurados con guías.

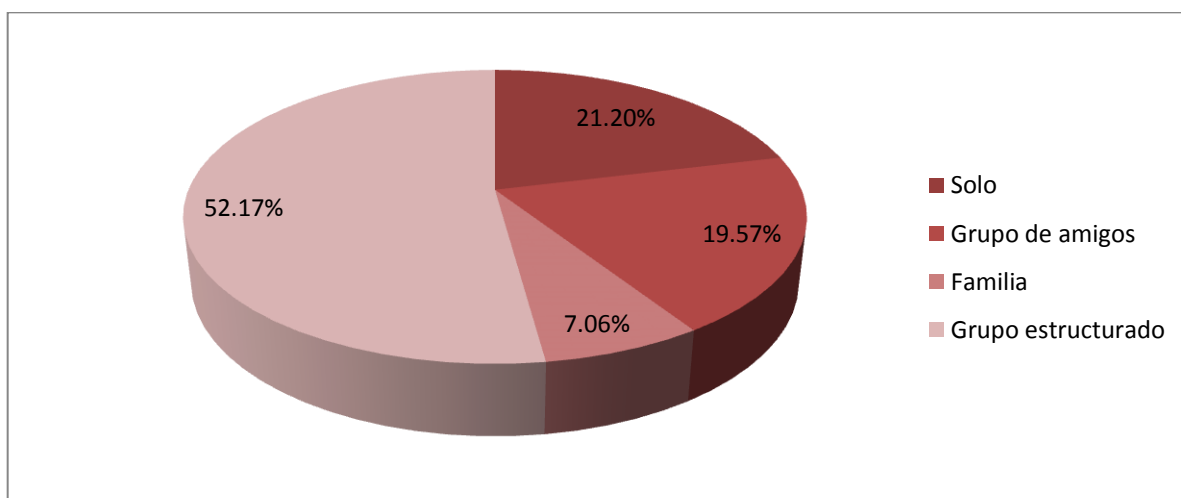
Cuadro N° 12 Forma de realización del viaje. (EXTRANJEROS)

INDICADOR(FORMA DE VIAJE)	NUMERO	PORCENTAJE
Solo	39	21.20%
Grupo de amigos	36	19.57%
Familia	13	7.06%
Grupo estructurado	96	52.17%
TOTAL	184	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 11 Forma de realización del viaje (EXTRANJEROS)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

La forma de viaje de los turistas extranjeros es la siguiente: El 21.20% de los turista que prefieren viajar solos, mientras el 19.57% prefiere viajar en grupo de amigos, muy pocos de los turistas extranjeros viajan en familia y tiene un porcentaje muy bajo del 7.06% al contrario de un gran porcentaje del 52.17% que viaja en grupos organizados.

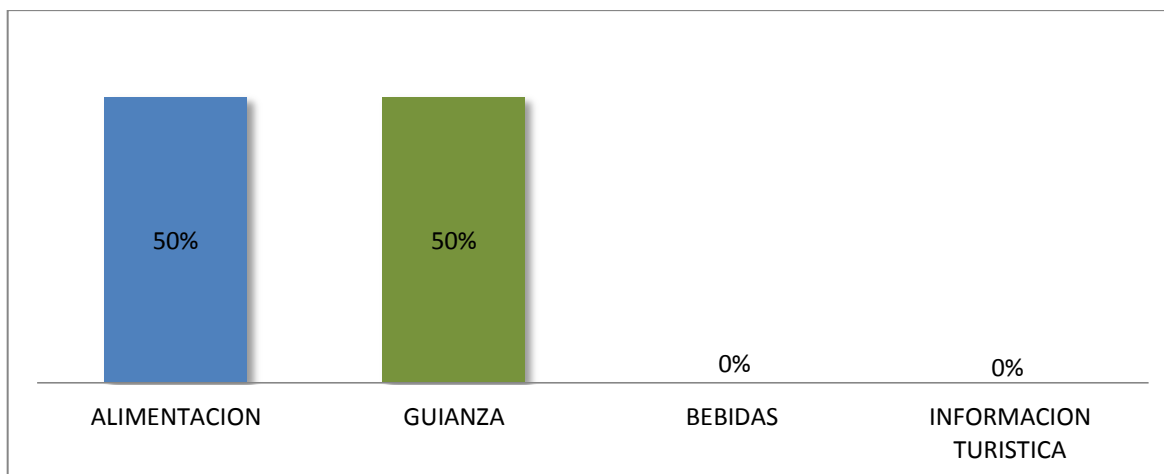
En este sentido se refleja la diferencia de cultura turística existente en los dos segmentos analizados, los turistas nacionales improvisan mucho sus viajes, mientras que la mayoría de turistas extranjeros planifican sus viajes y prefieren viajar en grupos estructurados.

**Cuadro N° 13 Tipo servicio a bordo recibido turistas ruta Quito-Latacunga
(NACIONALES)**

INDICADOR (SERVICIO RECIBIDO)	NUMERO	PORCENTAJE
ALIMENTACION	95	50%
GUIANZA	95	50%
BEBIDAS	0	0%
INFORMACION TURISTICA	0	0%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 12 Tipo servicio a bordo recibido ruta Quito-Latacunga (NACIONALES)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

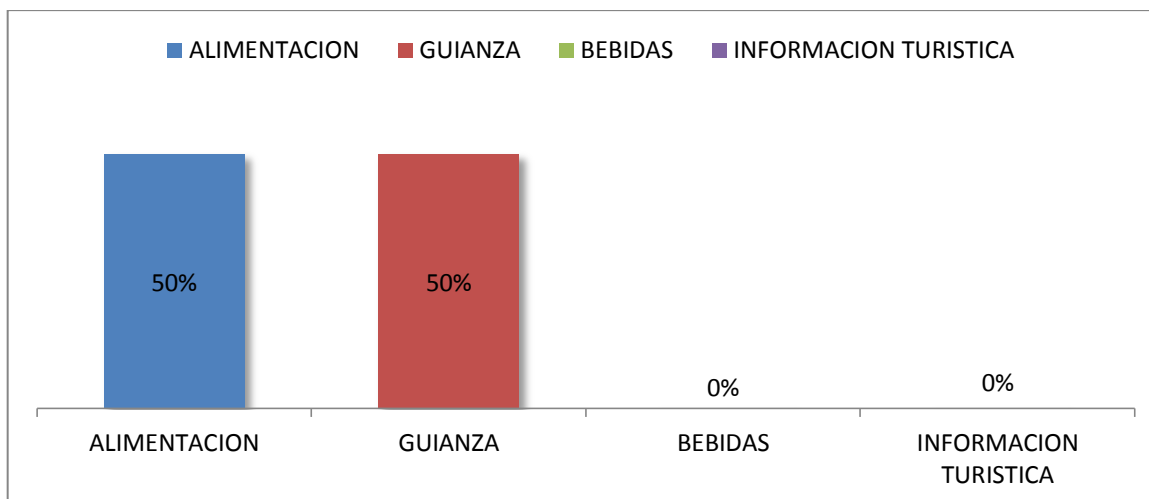
En base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los turistas nacionales en la estación del ferrocarril ruta Quito-Latacunga se han obtenido los siguientes resultados; con el 50% encontramos que los tipos de servicio a bordo existentes son alimentación y guianza, y que los demás servicios son inexistentes.

Cuadro N° 14 Tipo servicio a bordo recibido ruta Quito-Latacunga (EXTRANJEROS)

INDICADOR (SERVICIO RECIBIDO)	NUMERO	PORCENTAJE
ALIMENTACION	92	50%
GUIANZA	92	50%
BEBIDAS	0	0%
INFORMACION TURISTICA	0	0%
TOTAL	184	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 13 Tipo servicio a bordo recibido ruta Quito-Latacunga (EXTRANJEROS)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

En el caso de los turistas extranjeros los resultados son los mismos que los nacionales solo se prestan el servicio alimentario y de guianza que cuentan con el 50% y los demás servicios son inexistentes.

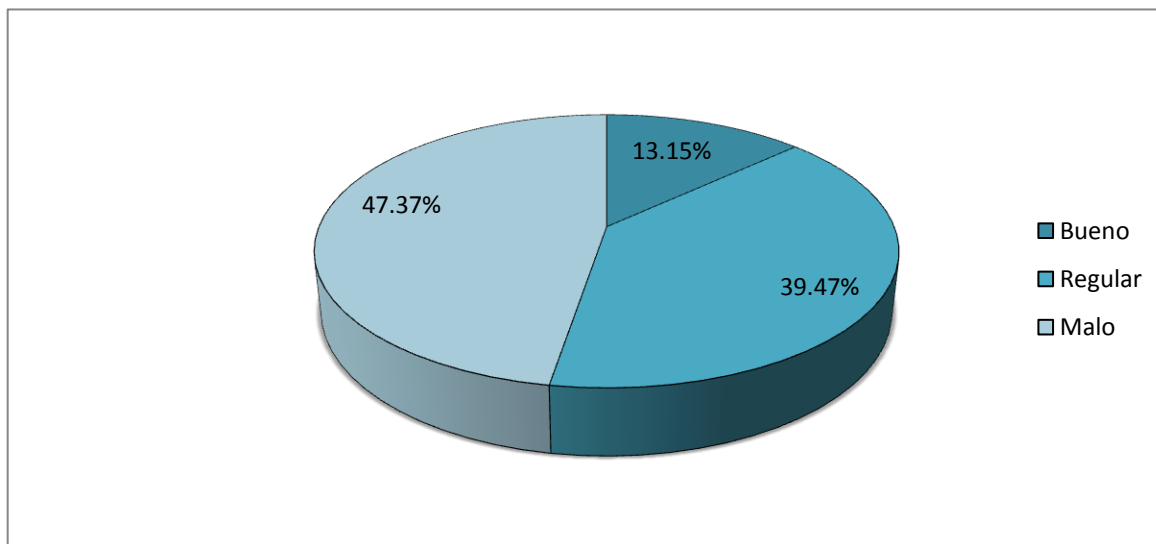
Cuadro N° 15 Calificación del servicio por los turistas (NACIONALES)

INDICADOR(CALIFICACION DEL SERVICIO)	NUMERO	PORCENTAJE
Bueno	25	13.15%
Regular	75	39.47%
Malo	90	47.37%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 14 Calificación del servicio por los turistas (NACIONALES)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

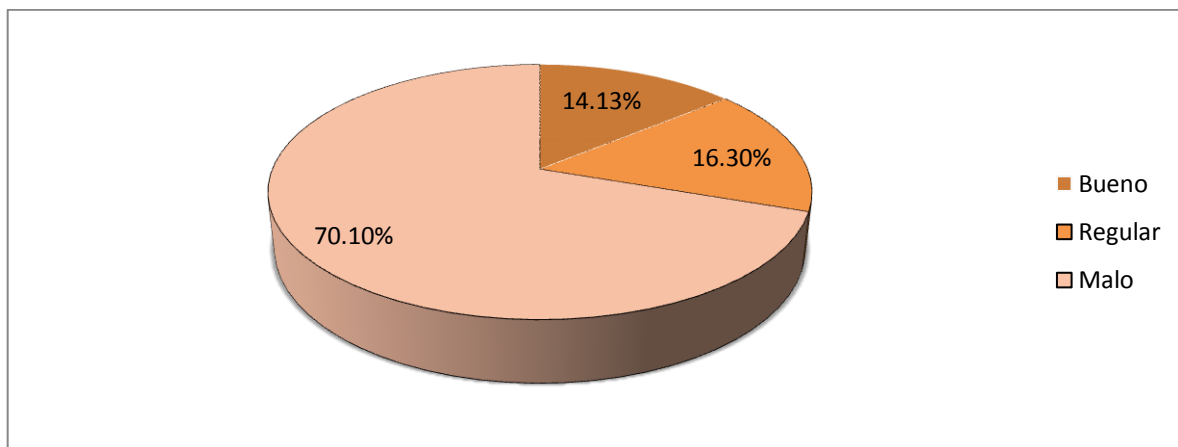
Los resultados obtenidos sobre la calificación del servicio son los siguientes con el 13.15% los turistas observaron que el servicio dado por la empresa de Ferrocarriles es bueno con el 39.47% los turistas consideran que el servicio es regular y un 47.97% de los turistas consideran que el servicio es malo.

Cuadro N° 16 Calificación del servicio por los turistas (EXTRANJEROS)

INDICADOR(CALIFICACION DEL SERVICIO)	NUMERO	PORCENTAJE
Bueno	26	14.13%
Regular	30	16.30%
Malo	129	70.10%
TOTAL	184	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 15 Calificación del servicio por los turistas (EXTRANJEROS)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Para los turistas extranjeros los resultados se expresan de acuerdo a los siguientes resultados, con el 14.13% los turistas creen que el servicio es bueno, hay varios turistas extranjeros creen que el servicio es regular y corresponde al 16.30%, y la gran mayoría de los turistas creen que el servicio es malo con el 70.10%.

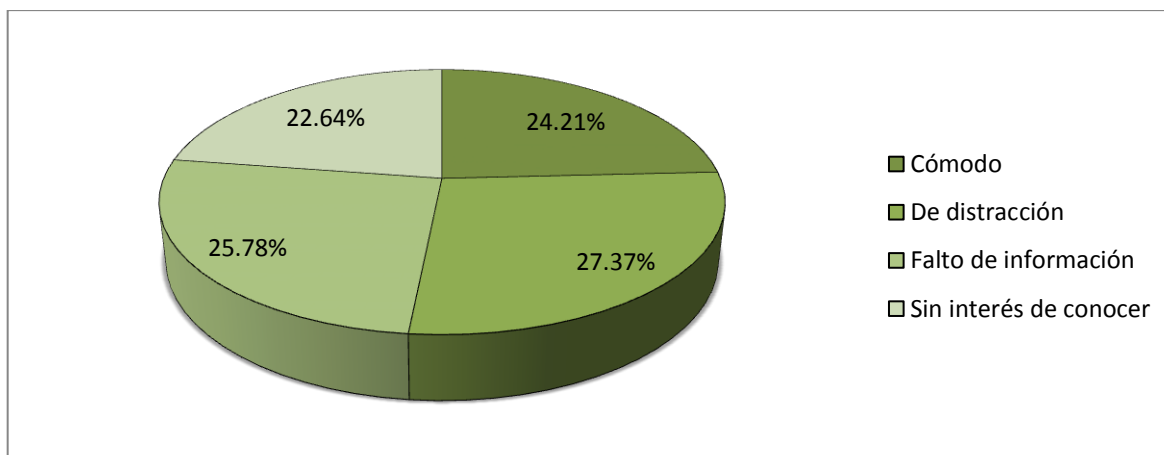
Esto nos lleva a observar que los turistas extranjeros tienen otra perspectiva de servicio y nuestro país no está preparado aun para esta clase de servicio que demandan los turistas externos.

Cuadro N° 17 Calificación del transcurso del viaje. (NACIONALES)

INDICADOR (CALIFICACIÓN DEL VIAJE)	NUMERO	PORCENTAJE
Cómodo	46	24.21%
De distracción	52	27.37%
Falto de información	49	25.78%
Sin interés de conocer	43	22.64%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 16 Calificación del transcurso del viaje. (NACIONALES)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

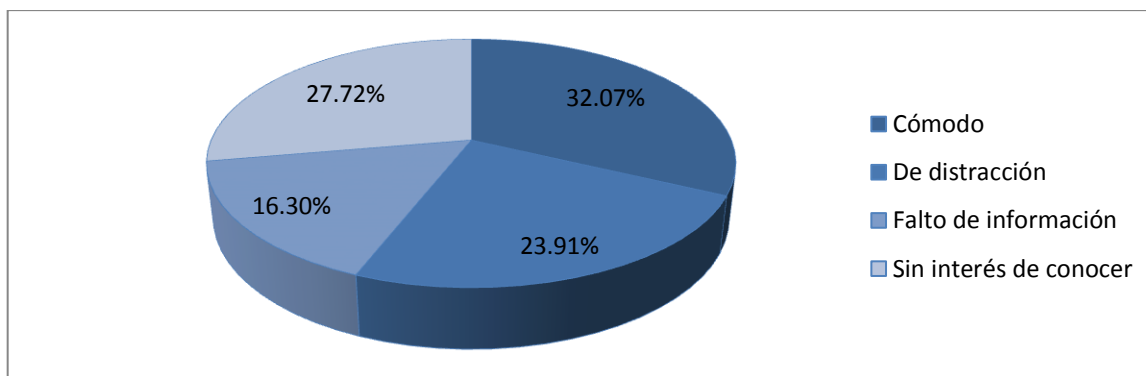
Los resultados obtenidos sobre la calificación del transcurso del viaje para los turistas nacionales son los siguientes con el 24.21% los turistas observaron que el servicio brindado por la empresa de ferrocarriles es cómodo, con el 27.37% los turistas creen que el viaje es de distracción, la falta de información tiene el 25.78% y con el 22.64% los turistas nacionales creen que el viaje es de falta de interés para conocer.

Cuadro N° 18 Calificación del transcurso del viaje (EXTRANJEROS)

INDICADOR (CALIFICACIÓN DEL VIAJE)	NUMERO	PORCENTAJE
Cómodo	59	32.07%
De distracción	44	23.91%
Falto de información	30	16.30%
Sin interés de conocer	51	27.72%
TOTAL	184	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 17 Calificación del transcurso del viaje (EXTRANJEROS)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

La forma de calificar el viaje de los turistas extranjeros es la siguiente: 32.07% de los turistas creen que el viaje es cómodo, EL 23.91% piensan que el viaje es de distracción, con el 16.30% los turistas dicen que en el transcurso del viaje les falta información y un 27.72% no tienen interés en conocer.

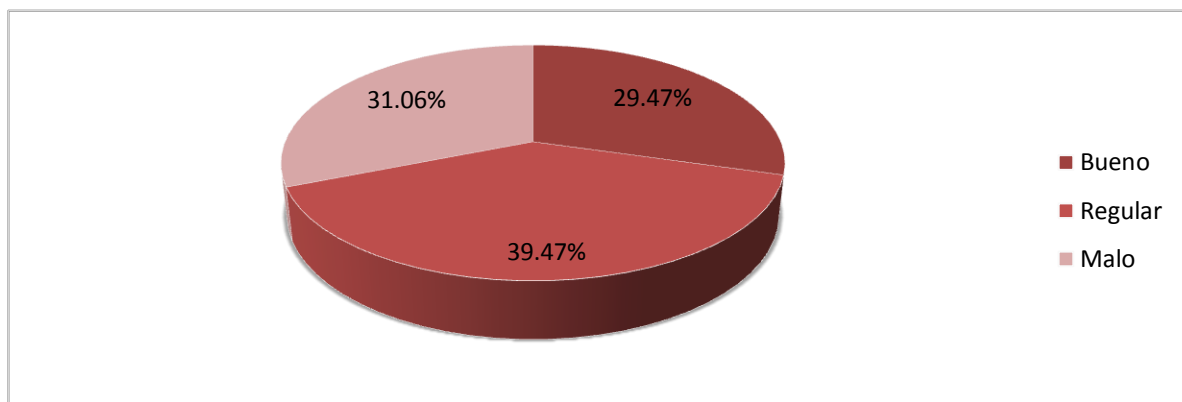
En este sentido se refleja la diferencia de cultura turística existente en los dos segmentos analizados, los turistas nacionales improvisan mucho sus viajes, mientras que la mayoría de turistas extranjeros planifican sus viajes y prefieren viajar en grupos estructurados.

Cuadro N° 19 Calificación servicio de alimentación (NACIONALES)

INDICADOR (CALIFICACIÓN DE LA ALIMENTACIÓN)	NUMERO	PORCENTAJE
Bueno	56	29.47%
Regular	75	39.47%
Malo	59	31.06%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 18 Calificación servicio de alimentación (NACIONALES)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

La forma en la que visualizan el servicio alimenticio los turistas nacionales es el siguiente: un 29.47% de ellos piensan que el servicio es bueno, con el 39.47% están las personas que creen que el servicio es regular y con un 31.06% los turistas piensan que el servicio es malo.

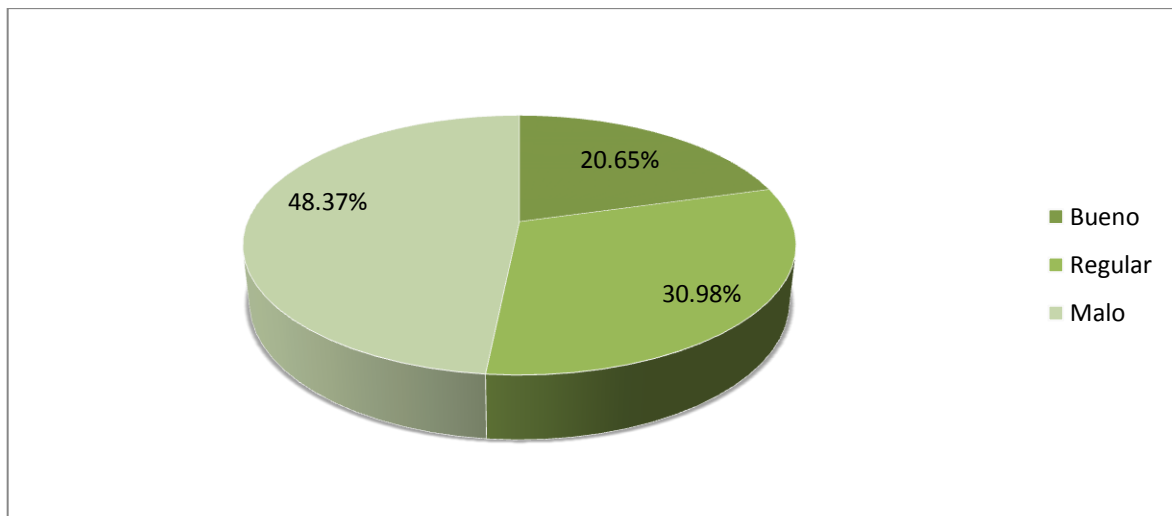
Esta información nos lleva al análisis que el servicio necesita mejorar incluyen parámetros de calidad y normas tanto en el proceso de producción de la materia prima, como en el servicio al cliente.

Cuadro N° 20 Calificación servicio de alimentación (EXTRANJEROS)

Indicador (Calificación de la alimentación)	Numero	Porcentaje
Bueno	38	20.65%
Regular	57	30.98%
Malo	89	48.37%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 19 Calificación servicio de alimentación (EXTRANJEROS)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

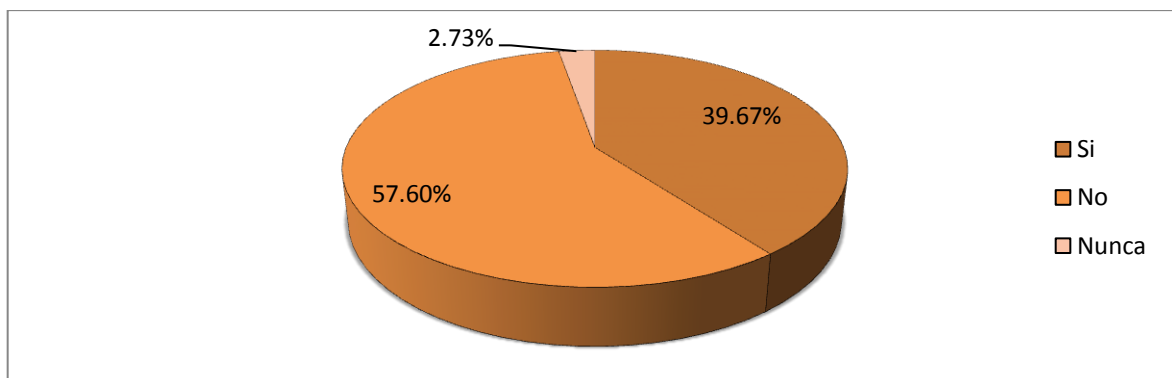
La calidad del servicio alimenticio es muy importante para la investigación y el turista extranjero que tiene una cultura de viaje puede comparar mejor la calidad del servicio bajo este punto los resultados de la encuesta es la siguiente: con el 20.65% los turistas piensan que el servicio es bueno mientras que el 30.98% y 48.37% de los turistas extranjeros creen que el servicio es regular y malo. La visualización del servicio del turista extranjero es muy diferente a la del turista nacional se nota la diferencia en el tipo de servicio que están acostumbrados a recibir en otros países.

Cuadro N° 21 Satisfacción de las necesidades alimenticias (NACIONALES)

INDICADOR (SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES ALIMENTICIAS)	NUMERO	PORCENTAJE
Si	41	21.58%
No	136	71.58%
Nunca	13	6.84%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 20 Satisfacción de las necesidades alimenticias (NACIONALES)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

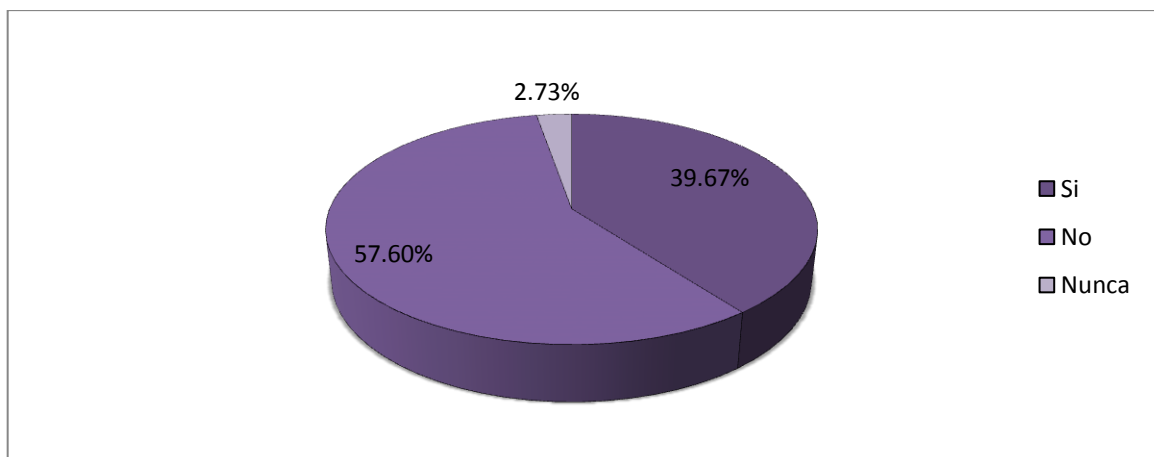
En lo referente con la satisfacción de las necesidades alimenticias de los turistas durante el viaje los resultados son los siguientes: con el 21.58% tenemos el sí, el 71.58% cree que no y con el 6.84% son los turistas que piensan que nunca.

Cuadro N° 22 Satisfacción de las necesidades alimenticias (EXTRANJEROS)

INDICADOR (SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES ALIMENTICIAS)	NUMERO	PORCENTAJE
Si	73	39.67%
No	106	57.60%
Nunca	5	2.73%
Total	184	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 21 Satisfacción de las necesidades alimenticias (EXTRANJEROS)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

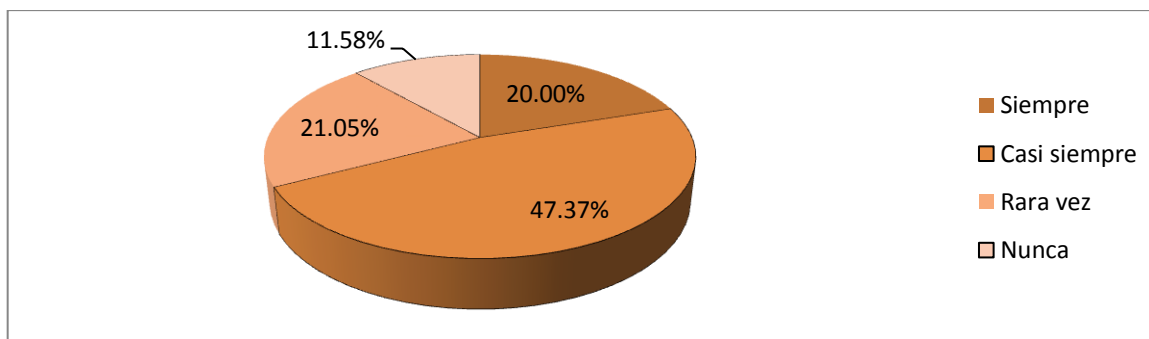
Para los turistas extranjeros el 39.67% si satisface sus necesidades alimenticias, él 57.60% no satisface y con el 2.73% nunca han satisfecho. Esto nos da la idea que los turistas tanto nacionales como extranjeros tienen el mismo criterio al respecto del servicio alimenticio que brinda la Empresa de Ferrocarriles teniendo con un alto porcentaje a la no complacencia de las necesidades alimenticias.

Cuadro N° 23 Seguridad de consumo en el servicio de alimentación a bordo. (NACIONALES)

INDICADOR (CONSUMO DEL SERVICIO)	NUMERO	PORCENTAJE
Siempre	38	20.00%
Casi siempre	90	47.37%
Rara vez	40	21.05%
Nunca	22	11.58%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico N° 22 Seguridad de consumo en el servicio de alimentación a bordo. (NACIONALES)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

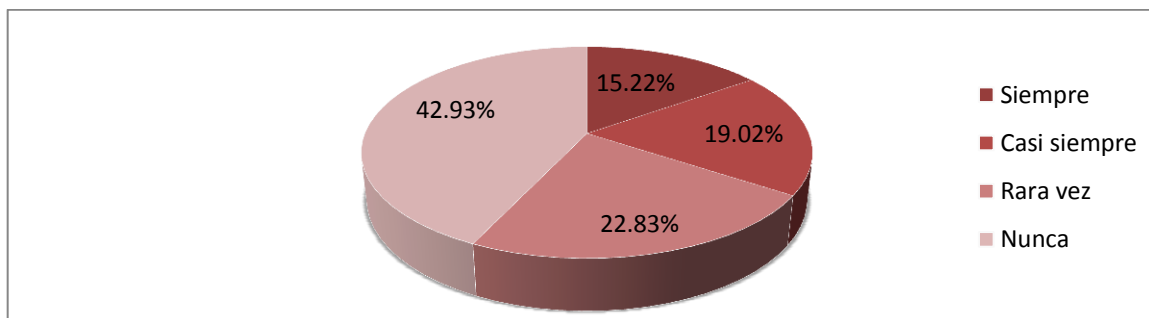
Para los turistas nacionales el 20% sienten seguridad al consumir el servicio alimenticio a bordo un 47.37% y 21.05% lo consumirían casi siempre o rara vez y un 11.58% nunca lo consumirían.

Cuadro N° 24 Seguridad de consumo en el servicio de alimentación a bordo. (EXTRANJEROS)

Indicador (consumo del servicio)	Numero	Porcentaje
Siempre	28	15.22%
Casi siempre	35	19.02%
Rara vez	42	22.83%
Nunca	79	42.93%
TOTAL	184	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Gráfico N° 23 Seguridad de consumo en el servicio de alimentación a bordo. (EXTRANJEROS)



Fuente: Encuesta realizada a los turistas de la ruta Quito – Latacunga.

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

De los turistas extranjeros el 15.22% siempre sintieron seguridad al consumir alimentos en el servicio a bordo 19.02% casi siempre, con el 22.83% rara vez y 42.93% nunca se sintieron seguros al consumir alimentos del servicio abordo.

Esto demuestra que hay una notable diferencia entre los turistas nacionales y extranjeros con respecto a la seguridad que sienten en consumir alimentos del servicio a bordo.

1. Discusión

Encuesta de satisfacción del servicio de alimentación a bordo en los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública.

En el desarrollo de la investigación realizada a través de una encuesta a turistas nacionales y extranjeros que utilizan el servicio de los ferrocarriles del Ecuador en los diferentes turnos de la ruta del tren Quito-Latacunga

El análisis que nos desprende es que el 50.80% de personas que visitan esta ruta del tren son turistas nacionales de diferente provincias del Ecuador principalmente las provincias más numerosas en población y las más cercanas a la ruta, y que con un 49.20% están los turistas extranjeros y que sus más altos porcentajes son los países del continente Europeo y de América

del Norte, de esta división podemos llegar a visualizar dos diferentes perspectivas del servicio a bordo que brinda la FEPP.

Entre ellas tenemos las más importantes: la forma de viaje que prefieren los turistas nacionales es en familia con un 38.58% mientras que los turistas extranjeros prefieren viajar en grupos organizados esto demuestra que los las personas de otros países son más organizados al preparar sus viajes , en este sentido se refleja la diferencia de cultura turística existente en los dos segmentos analizados ya que los turistas nacionales improvisan sus viajes y los extranjeros aprovechan las oportunidades sin perder el tiempo ni su dinero.

También se pudo analizar los diferentes tipos de servicios a bordo que brinda la FEPP la cual nos llevó a la conclusión que en la actualidad solo cuenta con dos tipos de servicio a bordo el alimenticio que no precisamente es a bordo y el de guianza solo en dos idiomas.

Con respecto a la calificación de la calidad del servicio en general y del servicio alimenticio se puede notar un diferencia considerable entre la perspectiva del turista extranjero y nacional.

Los turistas extranjeros por tener mayor cultura turística pueden comparar mejor la calidad del servicio con otros países, es por esta razón, que los servicios de abordaje del FEPP en general son calificados como malos en un 70.10% de los encuestados y los servicios alimentarios también son calificados como malos en el 48.37%. Mientras que los porcentajes de bueno y regular son más bajos.

Los turistas nacionales al calificar el servicio, considerando que son menos exigentes que los turistas extranjeros, al calificar la calidad de servicio se han podido observar criterios muy similares entre bueno, regular y malo.

Para poder concretar más la investigación acerca del servicio de alimentación abordaje se analizó la satisfacción de las necesidades alimentarias y la seguridad en el consumo de alimentos.

Obteniéndose como resultados datos similares entre los turistas nacionales y extranjeros, en este caso si se satisfacen sus necesidades con un 57.60%.

En base de los criterios, podemos llegar a concluir que la visualización del servicio a bordo para los turistas nacionales y extranjeros no es tan diferente y que, para la gran mayoría de la muestra el servicio a bordo de la FEPP no cumplió con las expectativas de calidad que esperaban los turistas.

2. Discusión comparativa

Tanto la encuesta como las fichas de observación revelaron información muy similar para los turistas nacionales y extranjeros, el servicio que presta en la actualidad la empresa de ferrocarriles es deficiente, no cumple con las expectativas, en este contexto se puede notar alguna diferencia entre los turistas nacionales y extranjeros al momento de la calificación del servicio. Para los nacionales el servicio a bordo del FEPP es regular, mientras que para los extranjeros el servicio a bordo es deficiente, este caso nos lleva al análisis ya antes hecho y el factor que lo diferencia es que los ecuatorianos no contamos aun con una cultura de turismo con este tipo de servicio, mientras que los visitantes extranjeros tienen una cultura turística hace mucho tiempo, por lo cual, ellos pueden catalogar mejor el servicio a bordo ya que han podido viajar varias veces; y en la observación de campo pudimos visualizar ya técnicamente cuales son las falencias de la empresa de ferrocarriles y constatar que cuenta con un sistema de alimentación pero no con un sistema de alimentación a bordo esto hace que el servicio a bordo de la FEPP no sea completo; por el momento la ruta del tren es de una duración de 10 horas en las que es necesario que complazcan la alimentación de los turistas, en la actualidad esto no es cumplido por estas razones es necesario crear un catering a bordo del tren, sin olvidar que tiene que tener normas de calidad tanto en la atención al cliente y en el servicio de alimentación para garantizar al turista alta calidad de servicio a bordo.

C. INVENTARIO GASTRONOMICO OFERTADO POR EL FEEP EN SUS DIFERENTES RUTAS

1. Fichas de inventario gastronómico

Ficha N°1 RUTA AVENIDA DE LOS VOLCANES

CODIGO: 001

FECHA:07-NOVIEMBRE DEL 2012

1. DATOS GENERALES

SUPERVISOR: Ana Sofía Bastidas

NOMBRE DE LA RUTA: avenida de los volcanes

PROPIETARIO: Población de la zona

2. UBICACIÓN

Longitud: 00° 55' de latitud sur

Latitud: 78°37' de longitud este

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Latacunga

Ruta: Quito-Latacunga-Quito

3. Características físicas del servicio

Ubicación: interior de la estación del tren

Temperatura: mínima 6 y máxima 28

Descripción: la ubicación del servicio es muy buena, el lugar es cómodo con una capacidad para 40 personas, el diseño es moderno y vanguardista.

Particularidades: los trabajadores del área de servicio son gente propia de la zona.

4. Estado de conservación del espacio físico

Alterado

No alterado

En proceso de deterioro

Deterioro

Conservado	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Tipo de restaurant	
Gourmet	<input type="checkbox"/>
Cafetería	<input checked="" type="checkbox"/>
Paradero	<input type="checkbox"/>
Buffet	<input type="checkbox"/>
6. Tipo de servicio alimenticio	
Desayuno	<input type="checkbox"/>
Bruch	<input checked="" type="checkbox"/>
Coffe break	<input checked="" type="checkbox"/>
Almuerzos	<input type="checkbox"/>
Cenas	<input type="checkbox"/>
Buffet	<input type="checkbox"/>
Cocteles	<input type="checkbox"/>
Banquetes	<input type="checkbox"/>
7. Tipo de comida	
Típica de la región	<input checked="" type="checkbox"/>
Internacional	<input checked="" type="checkbox"/>

8. Lista de productos alimenticio ofertados

Humitas, quimbolitos, allullas, queso de hoja, café, aguas aromáticas, jugos naturales, capuchino, mocachino, cafelato, sandwiches fríos, tostado con chochos y curtido, hot dog, pizza, ensaladas frías, ensalada de frutas, gaseosas.

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ficha N° 2 RUTA MACHACHI FESTIVO

CODIGO: 002

FECHA:08-NOVIEMBRE DEL 2012

1. DATOS GENERALES

SUPERVISOR: Ana Sofía Bastidas

NOMBRE DE LA RUTA: Machachi festivo

PROPIETARIO: Población de la zona

2. UBICACIÓN

Longitud: 00° 63' de latitud sur

Latitud: 5126 msnm

Provincia: Pichincha

Cantón: Mejía

Ruta: Quito-Machachi-Quito

3. Características físicas del servicio

Ubicación: interior de la estación del tren

Temperatura: de 0 a 35°C

Descripción: la ubicación del servicio es muy buena, el lugar es estrecho con una capacidad para 25 personas, el diseño es antiguo reconstruido.

Particularidades: los trabajadores del área de servicio son gente propia de la zona.

4.Estado de conservación del espacio físico

Alterado



No alterado



En proceso de deterioro	<input type="checkbox"/>
Deterioro	<input type="checkbox"/>
Conservado	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Tipo de restaurant	
Gourmet	<input type="checkbox"/>
Cafetería	<input checked="" type="checkbox"/>
Paradero	<input type="checkbox"/>
Buffet	<input type="checkbox"/>
6. Tipo de servicio alimenticio	
Desayuno	<input type="checkbox"/>
Bruch	<input checked="" type="checkbox"/>
Coffe break	<input checked="" type="checkbox"/>
Almuerzos	<input type="checkbox"/>
Cenas	<input type="checkbox"/>
Buffet	<input type="checkbox"/>
Cocteles	<input type="checkbox"/>
Banquetes	<input type="checkbox"/>
7. Tipo de comida	
Típica de la región	<input checked="" type="checkbox"/>
Internacional	<input type="checkbox"/>
8. Lista de productos alimenticio ofertados	
choclos con queso, fritada con mote, humitas, quimbolitos, sandwiches, aguas, aromáticas, café, gaseosas ,jugos naturales.	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ficha N° 3 RUTA CAMINO AL BOLICHE

CODIGO: 003

FECHA:08-NOVIEMBRE DEL 2012

1. DATOS GENERALES

SUPERVISOR: Ana Sofía Bastidas

NOMBRE DE LA RUTA: Camino al Boliche

PROPIETARIO: Población de la zona

2. UBICACIÓN

Longitud: 00° 79' de latitud sur

Latitud: 5897 msnm

Provincia: Cotopaxi - Pichincha

Cantón: Latacunga

Ruta: Quito-Boliche-Quito

3. Características físicas del servicio

Ubicación: interior de la estación del tren

Temperatura: de 10 a 25°C

Descripción: La ubicación del servicio es cómoda el lugar es pequeño con una capacidad para 30 personas, el diseño es moderno pero con características de la zona..

Particularidades: Los trabajadores del área de servicio son gente propia de la zona.

4.Estado de conservación del espacio físico

Alterado

No alterado

En proceso de deterioro

Deterioro

Conservado

5. Tipo de restaurant

Gourmet

Cafetería

Paradero	<input type="checkbox"/>
Buffet	<input type="checkbox"/>
6. Tipo de servicio alimenticio	
Desayuno	<input type="checkbox"/>
Bruch	<input checked="" type="checkbox"/>
Coffe break	<input checked="" type="checkbox"/>
Almuerzos	<input type="checkbox"/>
Cenas	<input type="checkbox"/>
Buffet	<input type="checkbox"/>
Cocteles	<input type="checkbox"/>
Banquetes	<input type="checkbox"/>
7. Tipo de comida	
Típica de la región	<input checked="" type="checkbox"/>
Internacional	<input type="checkbox"/>
8. Lista de productos alimenticio ofertados	
Humitas, quimbolitos, allullas, queso de hoja, café, agua aromática, copuchino, sandwiches fríos, tostado con chochos y curtido, choclos con queso, fritada con mote	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ficha N° 4 RUTA NARIZ DEL DIABLO

CODIGO: 004

FECHA:08-NOVIEMBRE DEL 2012

1. DATOS GENERALES

SUPERVISOR: Ana Sofía Bastidas

NOMBRE DE LA RUTA: Nariz del Diablo

PROPIETARIO: Población de la zona

<p>2. UBICACIÓN</p> <p>Longitud: 2° 78' de latitud sur</p> <p>Latitud: 4897 msnm</p>	<p>Provincia: Chimborazo Cantón: Alausi Parroquia: Sibambe Ruta: Alausi-Sibambe-Alausi</p>
<p>3. Características físicas del servicio</p> <p>Ubicación: interior de la estación del tren</p> <p>Temperatura: de 10 a 25°C</p> <p>Descripción: La ubicación del servicio es cómoda el lugar es acogedor con una capacidad para 32 personas, el diseño es antiguo con características de la zona.</p> <p>Particularidades: Los trabajadores del área de servicio son gente propia de la zona.</p>	
<p>4.Estado de conservación del espacio físico</p> <p>Alterado <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>No alterado <input type="checkbox"/></p> <p>En proceso de deterioro <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Deterioro <input type="checkbox"/></p> <p>Conservado <input checked="" type="checkbox"/></p>	
<p>5. Tipo de restaurant</p> <p>Gourmet <input type="checkbox"/></p> <p>Cafetería <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Paradero <input type="checkbox"/></p> <p>Buffet <input type="checkbox"/></p>	
<p>6. Tipo de servicio alimenticio</p> <p>Desayuno <input type="checkbox"/></p> <p>Bruch <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Coffe break <input checked="" type="checkbox"/></p>	

Almuerzos	<input type="checkbox"/>
Cenas	<input type="checkbox"/>
Buffet	<input type="checkbox"/>
Cocteles	<input type="checkbox"/>
Banquetes	<input type="checkbox"/>
7. Tipo de comida	
Típica de la región	<input checked="" type="checkbox"/>
Internacional	<input type="checkbox"/>
8. Lista de productos alimenticio ofertados	
Choclo con queso, sandwiches, cafés, colas, aguas, jugos	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ficha N° 5 TREN DE LA LIBERTAD

CODIGO: 005 FECHA:16-NOVIEMBRE DEL 2012	
1. DATOS GENERALES	
SUPERVISOR: Ana Sofía Bastidas	
NOMBRE DE LA RUTA: Tren de la Libertad	
PROPIETARIO: Población de la zona	
2. UBICACIÓN	Provincia: Imbabura
Longitud: 0° 21' de latitud sur	Cantón: Salinas
Latitud: 078° 07' O"	Ruta: Ibarra-Salinas-Ibarra
3. Características físicas del servicio	
Ubicación: interior de la estación del tren	

Temperatura: 8° C a 24° C

Descripción: La ubicación del servicio es cómoda y con una gran capacidad para 45 personas, el diseño es antiguo en su estructura con una decoración moderna.

Particularidades: Los trabajadores del área de servicio son gente propia de la zona.

4.Estado de conservación del espacio físico

- | | |
|-------------------------|-------------------------------------|
| Alterado | <input checked="" type="checkbox"/> |
| No alterado | <input type="checkbox"/> |
| En proceso de deterioro | <input type="checkbox"/> |
| Deterioro | <input type="checkbox"/> |
| Conservado | <input checked="" type="checkbox"/> |

5. Tipo de restaurant

- | | |
|-----------|-------------------------------------|
| Gourmet | <input type="checkbox"/> |
| Cafetería | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Paradero | <input type="checkbox"/> |
| Buffet | <input type="checkbox"/> |

6. Tipo de servicio alimenticio

- | | |
|-------------|-------------------------------------|
| Desayuno | <input type="checkbox"/> |
| Bruch | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Coffe break | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Almuerzos | <input type="checkbox"/> |
| Cenas | <input type="checkbox"/> |
| Buffet | <input type="checkbox"/> |
| Cocteles | <input type="checkbox"/> |
| Banquetes | <input type="checkbox"/> |

7.Tipo de comida

Típica de la región	<input checked="" type="checkbox"/>
Internacional	<input type="checkbox"/>
8. Lista de productos alimenticio ofertados	
Helados de paila, arropo de mora, fritada con mote, humitas, quimbolitos, sandwiches, aguas aromáticas, café, gaseosas, jugos naturales.	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ficha N° 6 SENDERO DE ARROZALES

CODIGO: 006	
FECHA:22-NOVIEMBRE DEL 2012	
1. DATOS GENERALES	
SUPERVISOR: Ana Sofía Bastidas	
NOMBRE DE LA RUTA: Sendera de arrozales	
PROPIETARIO: Población de la zona	
2. UBICACIÓN	Provincia: Guayas
Longitud: 0° 51' de latitud sur	Cantón: Yaguachi
Latitud: 058° 03' O"	Ruta: Duran-Yaguachi-Duran
3. Características físicas del servicio	
Ubicación: interior de la estación del tren	
Temperatura: 10° C a 32° C	
Descripción: La ubicación del servicios es al interior de la estación del tren, la estación tiene una capacidad para 45 personas necesita más ventilación en la ara de la cafetería.	
Particularidades: Los trabajadores del área de servicio son gente propia de la zona.	

4.Estado de conservación del espacio físico

Alterado

No alterado

En proceso de deterioro

Deterioro

Conservado

5. Tipo de restaurant

Gourmet

Cafetería

Paradero

Buffet

6. Tipo de servicio alimenticio

Desayuno

Bruch

Coffe break

Almuerzos

Cenas

Buffet

Cocteles

Banquetes

7.Tipo de comida

Típica de la región

Internacional

8. Lista de productos alimenticio ofertados

Bollos, bolones de verde, empanadas, empanadas de verde, sandwiches, aguas aromáticas, café, gaseosas, jugos naturales, torta de maduro.

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ficha N° 7 BAÑOS DEL INCA

CODIGO: 007

FECHA:30-NOVIEMBRE DEL 2012

1. DATOS GENERALES

SUPERVISOR: Ana Sofía Bastidas

NOMBRE DE LA RUTA: Baños del inca

PROPIETARIO: Población de la zona

2. UBICACIÓN

Longitud 2°33'0" N

Latitud: 78°55'0" E

Provincia: cañar

Cantón: Tambo

Ruta: Tambo-Coyactor-Tambo

3. Características físicas del servicio

Ubicación: interior de la estación del tren

Temperatura: 8° C a 22° C

Descripción: La ubicación del servicios es al interior de la estación del tren, la estación tiene una capacidad para 25 personas su diseño es antiguo.

Particularidades: Los trabajadores del área de servicio son gente propia de la zona.

4. Estado de conservación del espacio físico

Alterado

No alterado

En proceso de deterioro

Deterioro	<input type="checkbox"/>
Conservado	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Tipo de restaurant	
Gourmet	<input type="checkbox"/>
Cafetería	<input checked="" type="checkbox"/>
Paradero	<input type="checkbox"/>
Buffet	<input type="checkbox"/>
6. Tipo de servicio alimenticio	
Desayuno	<input type="checkbox"/>
Bruch	<input checked="" type="checkbox"/>
Coffe break	<input checked="" type="checkbox"/>
Almuerzos	<input type="checkbox"/>
Cenas	<input type="checkbox"/>
Buffet	<input type="checkbox"/>
Cocteles	<input type="checkbox"/>
Banquetes	<input type="checkbox"/>
7. Tipo de comida	
Típica de la región	<input checked="" type="checkbox"/>
Internacional	<input type="checkbox"/>
8. Lista de productos alimenticio ofertados	
Empanadas de mejido, empanadas de morocho, mote con chicharon, mote pillo, cascaritas, humitas, quimbolitos, allullas, queso de hoja, café, agua aromática, jugos naturales, copuchino, mocachino, cafelato, sanduches fríos.	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

D. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL CATERING BAJO LAS NORMAS ISO 22000.

Es necesario que para la implementación del catering bajo las normas ISO se tome en cuenta cuatro parámetros fundamentales para asegurar que las normas ISO sean cumplidas con efectividad a lo largo de toda la cadena alimentaria, hasta el punto de consumo final:

- Comunicación interactiva.
- Gestión del sistema.
- Programa de prerrequisitos.
- Principios del HACCP.

1. Antecedentes del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos

- La empresa de ferrocarriles debe identificar, evaluar y controlar todos los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos de tal manera que los productos de la organización no dañen al consumidor directa ni indirectamente.
- Comunicar la información apropiada a través de la cadena de producción alimentaria relativas a los temas de inocuidad y a los PCC
- Comunicar la información concerniente al desarrollo, la implementación y la actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos
- Evaluar periódicamente y actualizar cuando sea necesario, el sistema para asegurarse que venga cumpliendo con los parámetros establecidos.

Es necesario que la FEPP adopte a personal especializado para controlar toda la producción de la cadena alimenticia y que los mismos documenten todos los cambios o inconvenientes que se puede tener en el proceso.

- Requisitos de la documentación

Es necesario que para implementación de cualquier sistema bajo las normas de calidad ISO, que las diferentes políticas, procesos, procedimientos sean documentadas, ya que esto ayudara a la capacitación de nuevo personal y asegurara la eficacia del desarrollo de los procesos.

Se debe establecer controles en la documentación de los procesos, con el fin de que cuando salga nuevas políticas o cambios en el sistema de inocuidad de alimentos se aprueben antes de la emisión al personal, esto no afectara a la cadena de producción.

a. Responsabilidad de la dirección

1) Funciones de la dirección.

La dirección debe mostrar evidencias de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

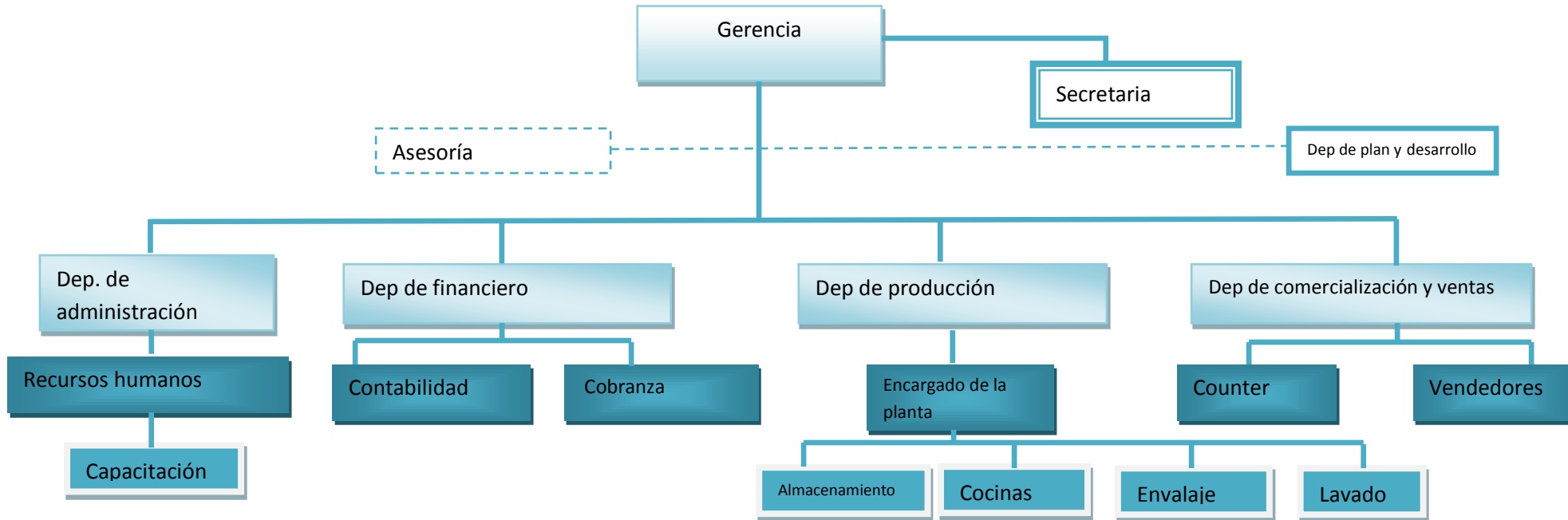
- Diseñar objetivos de negocio de la organización apoyan la inocuidad de los alimentos.
- Comunicar a la organización la importancia de cumplir los requisitos de esta Norma Internacional, todos los requisitos legales y reglamentarios, así como los requisitos del cliente relacionados con la inocuidad de los alimentos,
- Estableciendo la política de la inocuidad de los alimentos,
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección,
- Asegurarse la disponibilidad de recursos.
- Políticas de la inocuidad de los alimentos
- El objetivo principal es mantener el más alto nivel de calidad y seguridad alimentaria en todos nuestros productos.
- Para mantener el máximo nivel de eficacia se han sistematizado las actividades de para los procedimientos e instrucciones técnicas, y se ha implantado un sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC) que cumple con los requisitos legales vigentes de las normas de calidad ISO.
- La Dirección controla activamente la manera en que nuestros productos se realizan, almacenan y entregan.

- La Dirección se asegura de que las instalaciones se encuentran al más alto nivel de limpieza y orden.
- Todo el personal poseerá formación actualizada en materia de higiene alimentaria, y tiene a su disposición los medios e instalaciones que le permiten mantener unos elevados estándares de higiene.
- Existen canales de comunicación, tanto interna como externa, que permiten dar respuesta a las demandas de información relativas al sistema de gestión de seguridad alimentaria.
- La comunicación interactiva favorecerá la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria a través de las propuestas de mejora de nuestro personal y clientes.
- La Dirección se debe comprometer a revisar esta política anualmente y realizar los ajustes necesarios del sistema de gestión de seguridad alimentaria para asegurar que se mantiene su adecuación a los requisitos legales, que se continúan elaborando productos seguros y de alta calidad, y que se mejora continuamente la eficacia del sistema.

2) Organigrama funcional de la planta del FEEP

El organigrama funcional nos ayuda a ver la jerarquía por departamentos y la estructura en cada departamento que tiene la empresa.

Gráfico Nº 24 Organigrama funcional de la planta de la feep



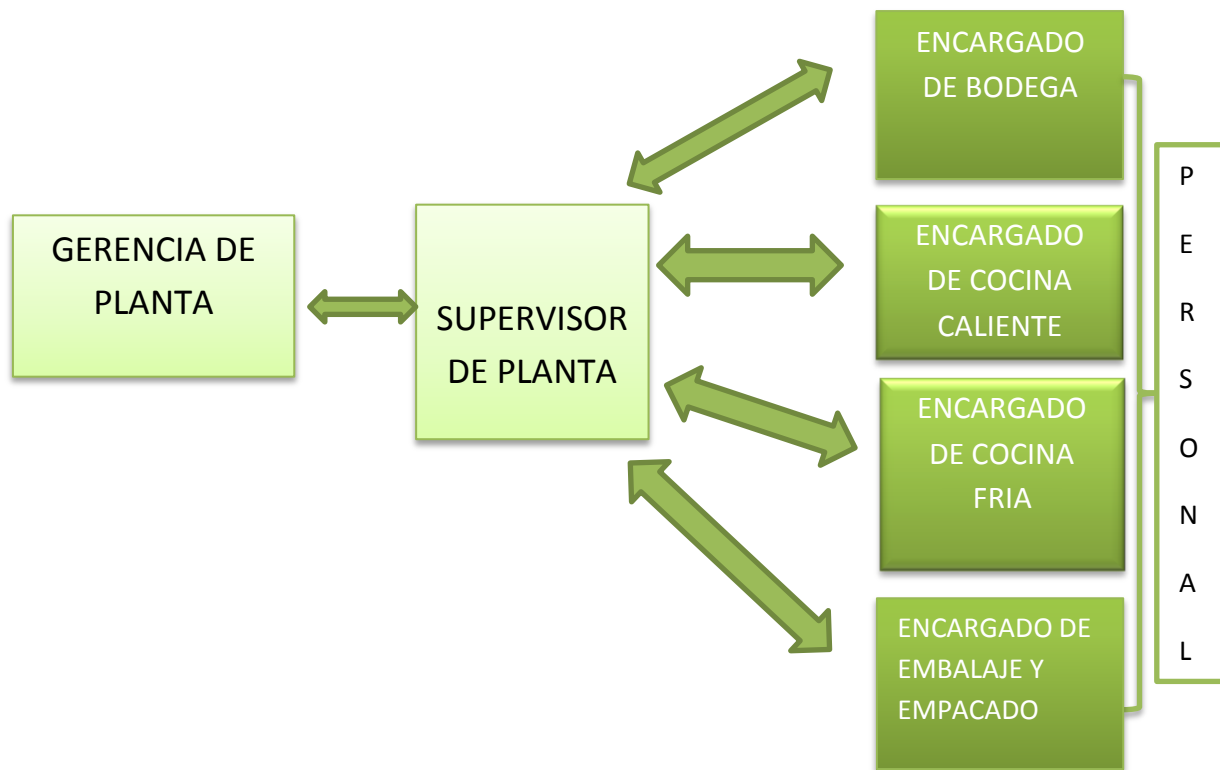
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

3) Planificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos

La dirección debe asegurarse de la planificación del sistema de inocuidad de los alimentos.

El personal tiene la responsabilidad de avisar de avisar a las personas adecuadas, cuando identifican algún problema en el sistema de inocuidad de los alimentos.

Gráfico N° 25 Diagrama de Procesos de responsabilidad para el sistema de inocuidad de los alimentos



Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

4) Responsabilidad y autoridad

La gerencia de planta tiene la responsabilidad de:

- Planificación del sistema de inocuidad de alimentos.

- Mantener la comunicación activa con el supervisor de planta (líder del equipo de inocuidad de los alimentos) acerca de los cambios del sistema.
- Controlar la operacionalización y el mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.
- Programa de mejoramiento de equipo e infraestructura, PPR
- Plan de mejoramiento de aéreas y departamentos, PPR
- Programa de mejoramiento de productos y servicios, PPR
- Proyecto de relaciones personales y humanas para el personal de las empresa
- Plan de innovación en servicios y productos en búsqueda de plasmar la diferencia con nuestros competidores.

Líder del equipo de la inocuidad de los alimentos

La gerencia deberá designar a un líder de quipo con la finalidad de que el dirija y organicé el trabajo en las diferentes áreas, cumpliendo el sistema de inocuidad; la persona adecuada para este cargo es el supervisor de planta ya que él está en contacto frecuente con los diferentes trabajadores y puede cumplir con las siguientes funciones:

- Supervisar los procesos de producción teniendo en cuenta los PCC
- Mantener una comunicación oportuna con los diferentes encargados de áreas, acerca de los cambios en el sistema de inocuidad de alimentos
- Mantener informes permanentes con la gerencia, acerca de las anomalías del sistema o procesos que no se estén cumpliendo en la planta.
- Asegurarse que se establezca, implemente y actualiza el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

5) **Comunicación**

a). Comunicación externa

Para asegurarse de que a través de la cadena alimentaria está disponible la suficiente información sobre los temas que conciernen a la inocuidad de los alimentos, la organización debe establecer, implementar y mantener disposiciones eficaces para comunicarse con:

- Proveedores y contratistas

Es necesario que la comunicación que tengamos con los proveedores sea la necesaria, para que ellos cumplan con todos los requisitos que necesita el sistema para mantener la inocuidad de los alimentos como:

Características organolépticas del producto

Temperaturas de los alimentos

Medio de transporte (mantener cadenas de frío)

Fechas de caducidad

- Clientes

La apreciación del cliente es muy importante para la mejora del sistema de inocuidad de los alimentos, este se podrá saber a través de un buzón de sugerencias y de calificación del servicio.

Cuadro N° 25 Formato de sugerencias

EMPRESA DE FERROCARRILES DEL ECUADOR SERVICIO A BORDO HOJA DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS					
Nombres: Fecha		Ruta de viaje: País de origen:			
Cómo calificaría a nuestro servicio					
Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	No Me Gusto	<input type="checkbox"/>
Nuestro servicio de alimentación a bordo satisface sus necesidades					
Sí		No			
Que le pareció la comida					
Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	No Me Gusto	<input type="checkbox"/>
Cómo calificaría a nuestro servicio					
Excelente	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	No Me Gusto	<input type="checkbox"/>
Utilizaría nuevamente nuestro servicio					
Sí		<input type="checkbox"/>	No		<input type="checkbox"/>
SUGERENCIAS:.....					
GRACIAS POR TU AYUDA TODAS TUS SUGERENCIAS AYUDARAN A MEJORAR TODOS NUESTROS SERVICIOS					

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

a) Comunicación interna

La gerencia debe establecer, implementar y mantener pautas eficaces para la comunicación con el personal sobre las cuestiones que afectan a la inocuidad de los alimentos.

Con el fin de mantener la eficacia del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, la gerencia debe asegurarse de que se informa oportunamente al supervisor de planta de los cambios realizados a, entre otros, lo siguiente:

- Productos o nuevos productos: los nuevos menús o renovaciones se debe manejar por medio de recetas estándar y flujo gramas de procesos para saber los puntos críticos de control en cada proceso de producción.
- Materias primas, ingredientes: características que tienen los productos en todas las etapas de producción.

Comunicación necesaria del personal interno

BODEGA: Temperaturas de conservación, manejo de kardex, contaminación cruzada, puntos críticos de control.

PRODUCCION: Procesos en el manejo de los productos, proceso en la producción de los productos, puntos críticos del control.

- Equipo de producción: es necesario que el personal sepa el manejo adecuado de cada equipo para que no altere la inocuidad de los alimentos, además es necesario saber la vida útil de los equipos para el respectivo mantenimiento o baja del mismo.
- Locales de producción ,ubicación de los equipos, entorno circundante: los empleados de la planta debe saber la ubicación de todas las áreas de la planta, las mismas que debe estar situadas preferiblemente en zonas alejadas de cualquier tipo de contaminación física, química o biológica. Las vías de acceso y patios de maniobra deben encontrarse pavimentados a fin de evitar la contaminación de los alimentos con el polvo.
- Programa de limpieza y desinfección: todos los empleados de la planta tienen que saber cómo manejar los químicos para la respectiva desinfección de las áreas con el manejo respectivo de los PH de desinfección y el manejo de programas limpieza profunda.

- Sistema de embalaje, almacenamiento y distribución: en este proceso de la producción es necesario que el personal esté capacitado en el manejo de temperatura y control de la contaminación.
- Quejas indicando peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos, asociados al producto;

La alta gerencia debe asegurarse de que la información pertinente sea incluido como información de entrada para la revisión por la gerencia de la planta y se entregue los cambios o mejoras del sistema a todo el personal.

b. Infraestructura

Consideraremos que nuestra estructura física puede ser:

Ya que edificación de la planta debe ser de construcción sólida y los materiales que se empleen deben ser resistentes a la corrosión, lisos, fáciles de limpiar y desinfectar. Todas las edificaciones se mantendrán en buen estado de conservación e higiene.

- Características de la infraestructura.

LOS PISOS: Se construirán con materiales impermeables, lavables y antideslizantes, no deben tener grietas y serán fáciles de limpiar y desinfectar.

Según sea el caso, se les dará una pendiente suficiente para que los líquidos escurran hacia los sumideros.

LAS PAREDES: Deben ser de materiales impermeables, y lavables y serán de color claro. Deben ser lisas, sin grietas y fáciles de limpiar y desinfectar. Se mantendrán en buen estado de conservación e higiene. Cuando corresponda, los ángulos entre las paredes y los pisos deben ser abovedados para facilitar la limpieza.

LOS TECHOS: Deben construirse y acabarse de manera que se impida la acumulación de suciedad y ser fáciles de limpiar.

LAS VENTANAS: Aberturas deben construirse de manera que se evite la acumulación de suciedad y estarán provistas de protección contra insectos u otros animales. También deben desmontarse fácilmente para su limpieza y buena conservación.

LAS PUERTAS: Deben ser de superficie lisa, además de tener cierre automático en los ambientes donde se preparan alimentos.

2. Planificación y realización de productos inocuos (PPR)

La FEPP debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización de productos inocuos.

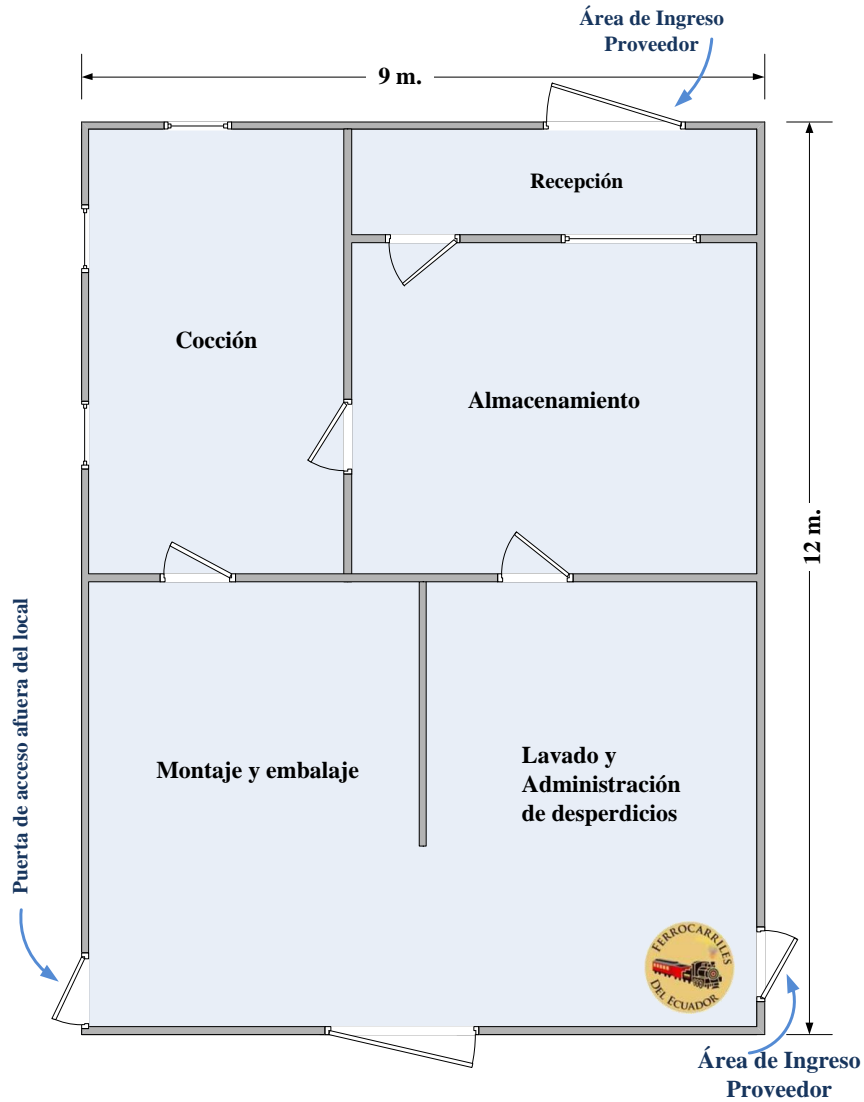
La organización debe implementar, operar y asegurar la eficacia de las actividades planificadas y de cualquier cambio en las mismas. Esto incluye los PPR así como también los PPR operativos y/o el plan HACCP.

a. Programa de prerequisites (PPR)

La organización debe considerar lo siguiente al establecer estos programas:

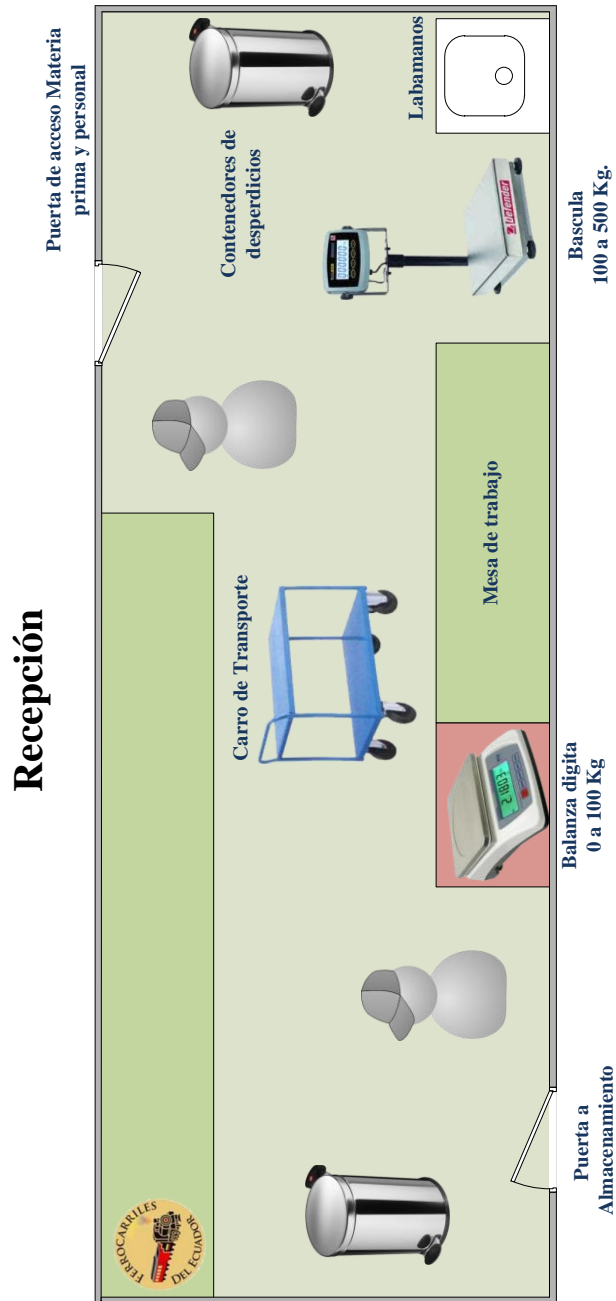
1) Construcción y la distribución de la planta.

Ilustración N° 1 Diseño de la planta



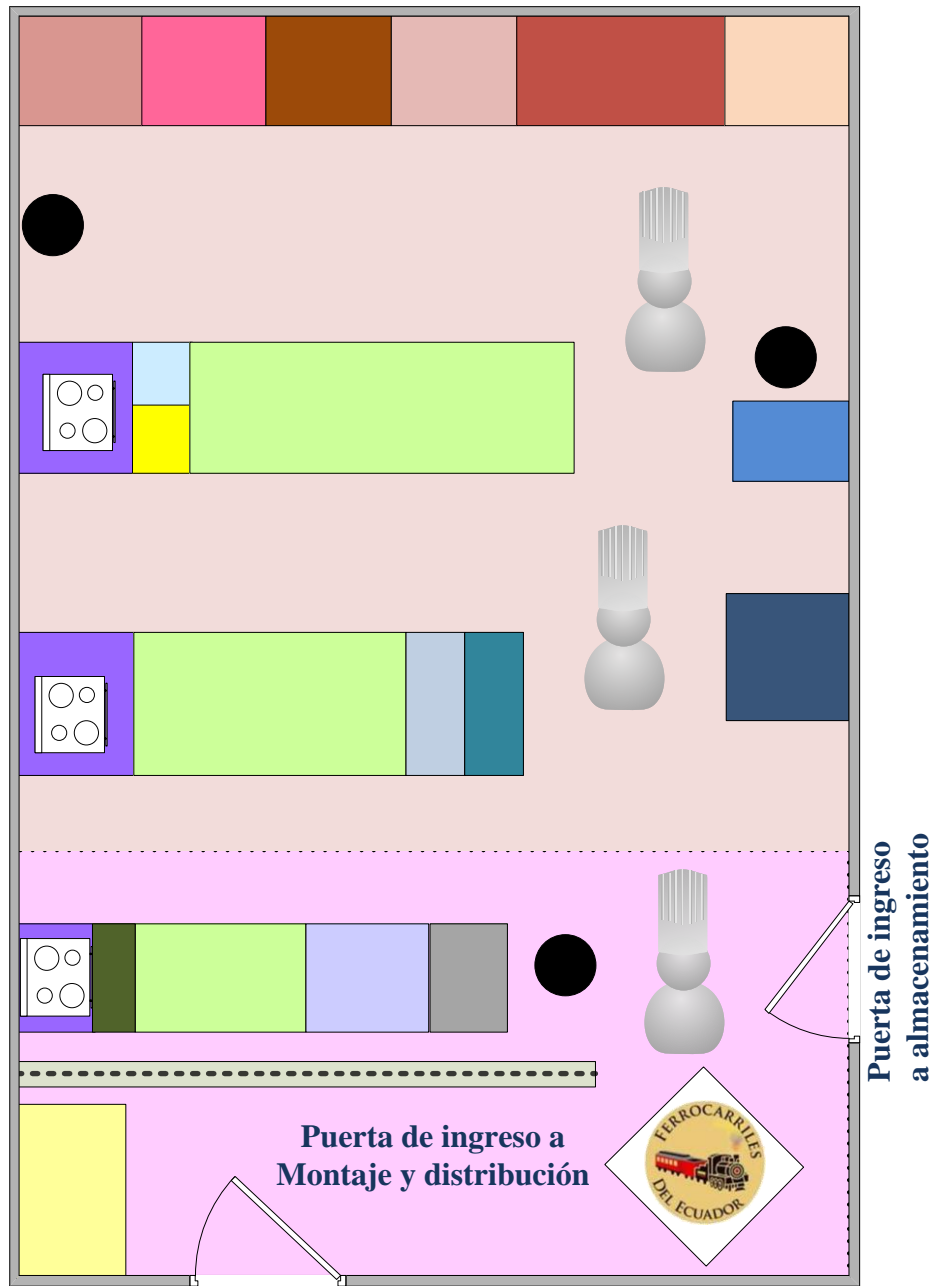
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ilustración Nº 2 Área de recepción de materia prima



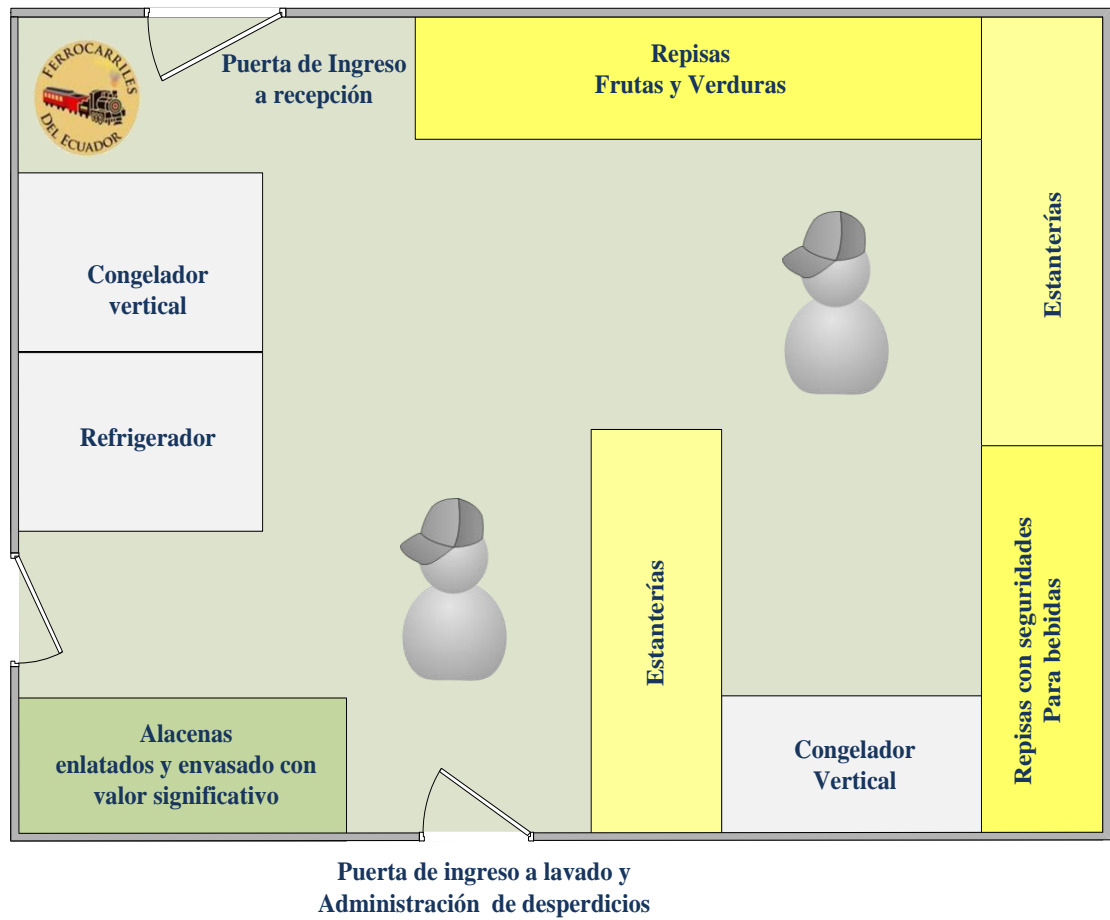
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ilustración Nº 3 Área de cocción



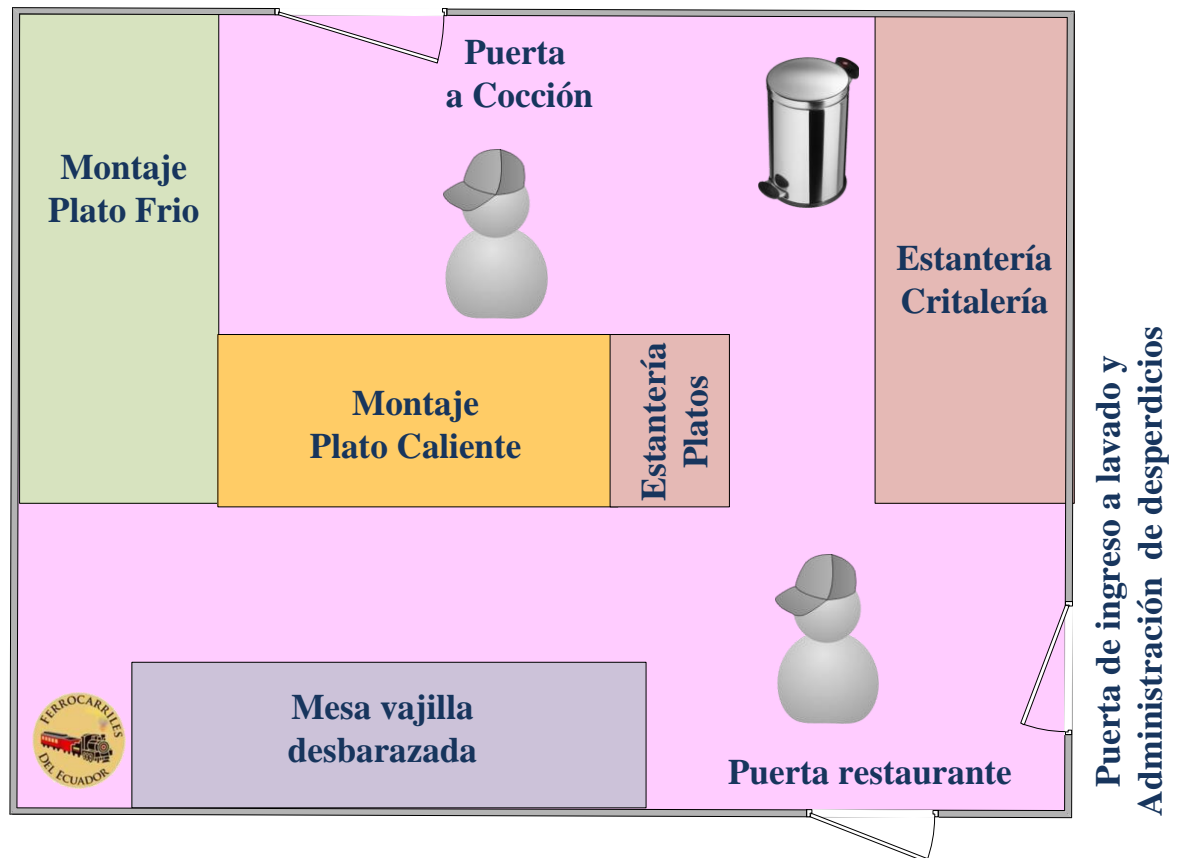
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ilustración Nº 4 Área de almacenamiento



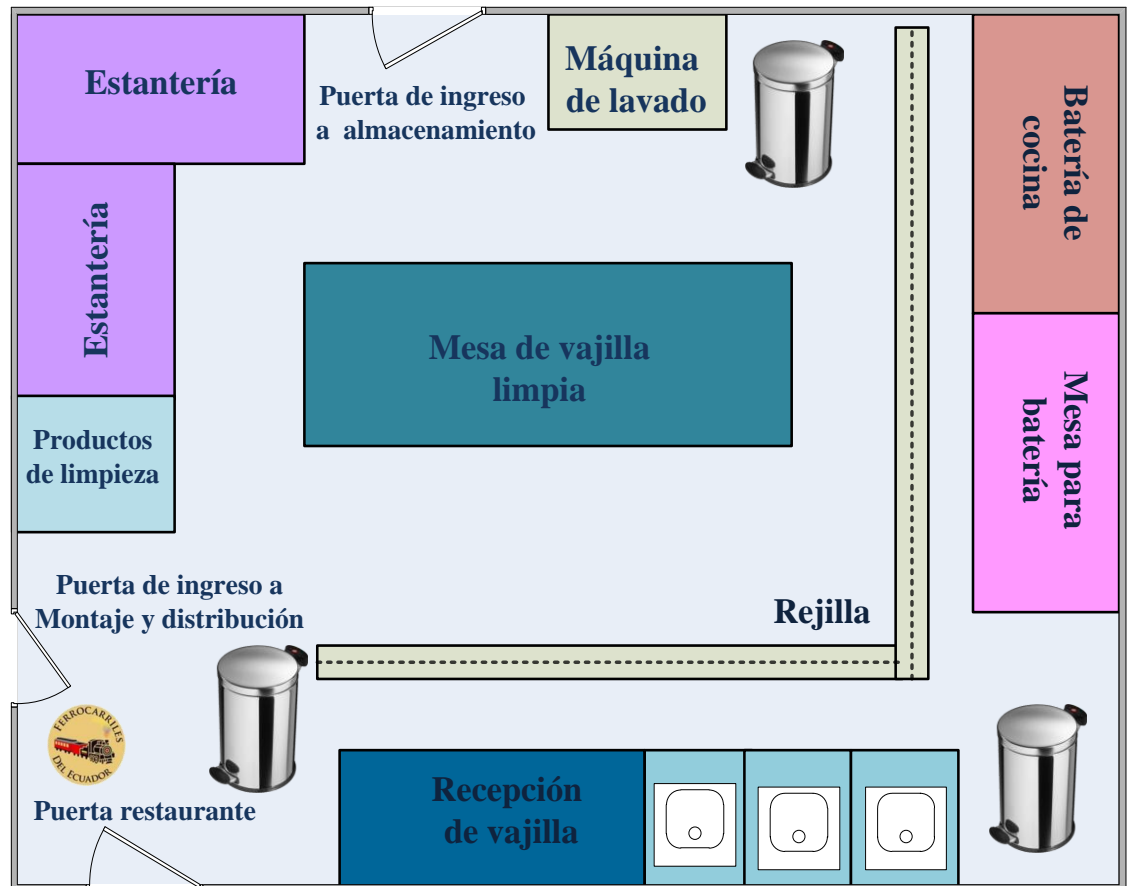
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ilustración Nº 5 Área de montaje



Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Ilustración Nº 6 Área de lavado y administración de desechos



Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

b. Suministros de aire, agua, energía y otros servicios

- Aire: La planta tiene que tener conductos de aire circulante y ventilación esto evitar la propagación de contaminación aerobia.
- Agua: debe contar con agua las 24 horas del día en toda la planta se va a necesitar agua en dos tipos de temperaturas fría de 16 grados centígrados y caliente a 55 grados centígrados, para la desinfección de equipos, materiales y áreas.

- Energía: además de la energía pública se tendrá una planta propia por cualquier inconveniente que exista con la energía pública, ya que la planta alimenticia no puede trabajar sin luz y la materia prima que se encuentran en los cuartos fríos no pueden perder la cadena de temperatura.
- También contaremos con servicios adicionales como: internet, teléfono, y fax.

c. Características de los equipos y su accesibilidad para la limpieza, y el mantenimiento

1) Mantenimiento.

Es necesario que la empresa tenga un programa de mantenimiento sólido ya que los equipos al principio su costo operacional es aproximadamente el doble del precio de compra.

Los equipos pueden durar lo esperado con un mayor rendimiento si cumplimos eficazmente un programa de mantenimiento adecuado.

Nuestro programa de mantenimiento incluye todos los métodos de fabricación y materiales originales: superficies no porosas, pocas grietas.

2) Procedimientos

- Tiene que haber una persona encargada que este capacitada para reparar los equipos en caso de alguna falla
- Es necesario que se realiza una capacitación al personal de los equipos no solo del uso sino de la limpieza después de que estos sean instalado con eso mejoraremos el uso del equipo y el mantenimiento del mismo


a) Procedimientos de la limpieza para la reducción de la grasa

- La grasa humeante es indicador de una temperatura muy alta y una ruptura de grasa.
- Deben removerse las migas de comidas acumuladas
- Una película gomosa en la olla demuestra una limpieza profunda necesaria a realizarse

- Humo excesivo mal funcionamiento de los quemadores
- Obstrucción de los conductos del gas nos demuestra que debemos realizar una limpieza de residuos de comida.
- Asegurarse que las puertas cierren bien para que no escape el calor y trabaje de una mejor manera.
- Limpieza continuo de la acumulación de grasa en los diferentes equipos para un mejor funcionamiento sobre todo en extractores y campanas por ser las que más grasa receptan.
- Ajuste continuo de los quemadores.

3) Selección de Equipo

Cuadro N° 25 Características de los equipos de recepción y almacenamiento





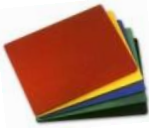

EQUIPOS RECEPCION Y ALMACENAMIENTO	DISEÑO	UBICACIÓN	CARACTERISTICAS
CARROS		Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura robusta totalmente soldada • Fabricada en acero con tratamiento antioxidante y acabado en color gris • Provisto de cuatro juegos de ruedas giratorias de 125mm de diámetro de las cuales dos de ellas llevan freno • Capacidad máxima de 100 platos
ESTANTES		Recepción Almacenamiento Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Separación entre niveles de 60mm • Incorpora un tubo en su parte media para mayor facilidad • Como accesorio existe una funda de protección

			<ul style="list-style-type: none"> • Fabricado totalmente en acero inoxidable • Acoplado con cuchillos de acero inoxidable de fácil servicio y colocación • Tapa hermética
Refrigeradoras		Almacenamiento Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Acabado totalmente en acero inoxidable • Puerta solida • Display frontal iluminado • Capacidad 12 pies cúbicos
Congeladores		Almacenamiento Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Puerta abatible solida de sellado hermético agarrado con llave y luz cuando esta encendido • Termostático para regular la temperatura • Integrado con luz interior que prende cuando se abre.
Bascula		Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Balanza de suelo con columna • Con Aprobación CE • Alimentación AC o Batería • Plataforma totalmente en acero Inoxidable Protección IP67. • Pantalla de LCD retro iluminada • Dimensiones del Plato 550 x 420

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

Cuadro N° 26 Características De Los Equipos De Recepción Y Almacenamiento

EQUIPOS DE PRODUCCIÓN Y DESPACHO	DISEÑO	UBICACIÓN	CARACTERÍSTICAS
Horno		Cocina fría Panadería Pastelería	<ul style="list-style-type: none"> • Horno roto ventilado de baja velocidad de aire • Capacidad de 10 charolas • Genera gran cantidad de vapor • Bajo consumo de gas
Procesadores y licuadoras industriales		Cocina caliente	<ul style="list-style-type: none"> • Fabricado todo en acero inoxidable con terminado sanitario • Acoplamiento con cuchillos e acero inoxidable de fácil servicio y colocación • Vasos rompe olas • Fácil limpieza • Tapa hermética • Motor de 3450 de larga duración
Ollas		Cocina caliente	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de tres litros • Mangos sólidos y firmes
Mesa de trabajó		Cocina caliente Fría, pastelería, panadería.	<ul style="list-style-type: none"> • Acaba de acero inoxidable • Cubierto en piso en Cal 18 patas cal 16
Campana		Cocina caliente	<ul style="list-style-type: none"> • Campana que incluye un extractor de olores • Acero inoxidable • Fácil limpieza • Filtros cambiables • Ductos de aire

Batería de cocina		Cocina caliente	<ul style="list-style-type: none"> • De acero inoxidable • Una cocina de cuatro quemadores • Estanterías en la parte inferior • Una parrilla dos quemadores abiertos y superficie gris • Estanterías superiores
Bolls de diferentes medidas		Cocina caliente Fría Pastelería Panadería	<ul style="list-style-type: none"> • 20 grandes • 20 medianos • 20 pequeños • De acero inoxidable • Con terminado brillante
Manguera de presión para lavado		Área lavado de vajilla	<ul style="list-style-type: none"> • Expansible • Patas y cuerpo de acero inoxidable • Boquilla reguladora de presión de agua
Lava platos		Área lavado de vajilla	<ul style="list-style-type: none"> • Doble bandeja • De acero inoxidable • Intercaladores de presión de agua • Secador
Tablas de Corte		Cocina caliente Fría Pastelería Panadería	<ul style="list-style-type: none"> • Tablas de polietileno • Colores para diferentes usos
Carros porta comida		Embalaje Despacho Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño: 1030x302x810mm • Mantienen la temperatura • Capacidad para 520 bandejas

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas.

d. Gestión de materia primas compradas.

Compra recepción y almacenamiento y uso de alimentos y bebidas

Es necesario que no solo el supervisor de estas aéreas sean los colaboren con estas funciones es necesario que también el personal se involucre en estas actividades cuidando y precautelando un eficiente manejo de la cocina.

1) Compra de alimentos y bebidas

Es necesario tener la persona adecuada para esta área plantearemos un esquema de compra para seguir:

a). Proceso básico a seguir en la área de adquisición.

- Identificación de las necesidades de compra que tiene la empresa
- Realizar la lista de necesidades
- Búsqueda de proveedores(a través de un registro de proveedores)
- Solicitar proformas

Se pedirá una aprobación del paso tres y cuatro cuando el monto es muy elevado o es compra de un producto nuevo con un precio alto.

- Selección del proveedor
- Elaboración de orden de compra
- Entrega de información al departamento de recepción y almacenamiento

Con este proceso nos aseguraremos que la adquisición sea realmente lo que necesitamos y en el tiempo que es indispensable nos evitaremos compras no deseadas y que no tengan la calidad que deseamos.

2) Recepción de alimentos y bebidas

El responsable de la recepción de las materias primas, ingredientes y productos procesados debe tener capacitación en Higiene de los Alimentos y, contar con los manuales de Calidad de los principales productos alimenticios, a fin de que pueda realizar con facilidad la evaluación sensorial y físico química mediante métodos rápidos, que le permitan decidir la aceptación o rechazo de los alimentos.

Los establecimientos deben registrar la información correspondiente a los alimentos que ingresan respecto de su procedencia, descripción, composición, características sensoriales, periodo de almacenamiento y condiciones de manejo y conservación.

También deben llevar un Registro de los Proveedores que los abastecen de alimentos, de tal modo que sea posible efectuar cualquier investigación epidemiológica o de rastreabilidad sobre la procedencia de dichos alimentos. Si la compra es directa, deben seleccionarse los lugares de compra e igualmente proceder al registro respectivo

El reporte diario de la recepción de mercaderías es un documento contable muy importante e indispensable y se debe llenar correctamente.

Para un mejor entendimiento del área de recepción daremos a seguir los siguientes pasos:

a). Proceso básico a seguir en la área de recepción

Cuando llega la información de las órdenes de compra que sean gestionado

Hacemos una verificación de escritorio

Verificación de la orden de compra con la factura

- Precio
- Calidad
- Cantidad

- Volumen
- Tiempo de entrega
- Hora transporte
- Factura
- Producto Iva12%
- Producto IVA 0%
- Factura bien llenada

Verificación física

- Organolépticas
- Calidad cantidad

Entrega del producto al área de almacenamiento

Firma y sello autorizado para el pago de la factura

Realización del reporte diario

Como ya lo dijimos es muy importante controlar la calidad del producto que es receptado por lo cual presentamos una tabla con sus características organolépticas.

Cuadro N° 27 Características Organolépticas De La Materia Prima

PRODUCTO	SIGNOS DE CALIDAD	SIGNOS DE DESCOMPOSICIÓN
Manzanas	Firmes, buen color	Blandas, golpeadas
Zanahorias	Lisas v firmes	Blandas
Coliflor	Blanca, hojas verdes	Descolorido, manchas oscuras
Apio	Firme, tallo liso	Marchitado, descolorido
Pepinos	Firmes, color verde	Partes blandas
Peras	Pesados, en su forma	Áreas blandas, sin brillo
Uvas	Pegadas al racimo	Tallos secos, uvas goteando
Limonos	Pesados, color Amarillo	Piel pegajosa, color opaco
Lechuga	Hojas crujientes, brillantes	Color marrón en las hojas
Hongos	Blancos, cremosos	Capucha oscura o venenosos
Naranjas	Firmes,pesadas, brillantes	Calcara seca, esponjosa, azul
Rábanos	Firmes, sin golpes	Golpeados, blandos
Cebollas	Firmes, cuello pequeño	Húmeda, cuello blando
Duraznos	Ligeramente blandos	Aguados, cuello blando
Pimientos	Brillantes, sin manchas	Cortes, manchas oscuras
Piñas	Rama fácil de separar	Hojas marrones, golpeada
Papas	Firmes, lisas	Olor desagradable y fuerte, golpeadas
Tomates	Suaves, color rojo brillante	Con marcas, descoloridos

Fuente: Carrión. (2007) bibliografía

3) Almacenamiento de Alimentos Y Bebidas

“El almacenamiento incluye mantenimiento de las condiciones internas incluye el control de temperaturas y la utilización correcta de contenedores o recipientes para almacenar adecuadamente se necesita estantes adecuados una muy buena limpieza.

a) Del Almacén de Productos Secos

Los almacenes deben mantenerse limpios, secos, ventilados y protegidos contra el ingreso de roedores, animales y personas ajenas al servicio.

Los productos químicos tales como detergentes, desinfectantes, pinturas, insecticidas, combustible, entre otros, deben guardarse en un ambiente separado, seguro y alejado de los alimentos. El establecimiento no guardará en sus instalaciones materiales y equipos en desuso o inservibles como cartones, cajas, costalillos u otros que puedan contaminar los alimentos y propicien la proliferación de insectos y roedores.

En el almacenamiento se tendrá en cuenta la vida útil del producto, se rotularán los empaques con la fecha de ingreso y de salida del producto del almacén con el fin de controlar la aplicación del Principio PEPS (los alimentos que ingresan primero al almacén deben ser también los primeros en salir del almacén).

La distribución de los alimentos en el almacén debe observar lo siguiente:

- Los alimentos no deben estar en contacto con el piso, se colocarán en tarimas, anaqueles o parihuelas mantenidos en buenas condiciones, limpios y a una distancia mínima de 0,20 m. del piso. Se dejará una distancia de 0,50 m. entre hileras y de 0,50 m. de la pared.
- Los alimentos contenidos en sacos, bolsas o cajas se apilarán de manera entrecruzada y hasta una distancia de 0,60 m. del techo. Los sacos apilados tendrán una distancia entre si de 0,15 m. para la circulación del aire. Antes de abrir cualquiera de estos envases debe verificarse que estén externamente limpios.
- Los alimentos secos se almacenarán en sus envases originales. Los envases originales deben estar íntegros y cerrados. Los productos a granel deben conservarse en envases tapados y rotulados.

b) Del Almacén de Frío

En los equipos de refrigeración, la temperatura debe calcularse según el tamaño y cantidad de alimento almacenado, de tal manera que el alimento tenga una temperatura menor a 5° C al centro de cada pieza.

En caso de conservar alimentos congelados, el establecimiento debe contar con equipos de congelación para que los alimentos tengan una temperatura de -18°C al centro de cada pieza. Los alimentos que se receiptan congelados deben almacenarse congelados.

Los equipos de frío deben estar dotados de termómetros, colocados en un lugar visible y ser calibrados periódicamente. Las temperaturas de estos equipos deben ser registradas diariamente como parte del control.

En el almacenamiento se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Los alimentos de origen animal y vegetal se almacenarán por separado para evitar la contaminación cruzada y la transferencia de olores indeseables.
- Asimismo, se separarán los que cuentan con envoltura o cáscara, de aquellos que se encuentran desprotegidos o fraccionados.
- Las piezas grandes de res en refrigeración no deben exceder de las 72 horas, mientras que otros tipos de carne, aves y menudencias no deben exceder las 48 horas.
- Los equipos de refrigeración y congelación deben permitir la circulación de aire frío en forma uniforme. Los alimentos se colocarán separados unos de otros y de las paredes, a fin de que el aire frío permita que los alimentos alcancen una temperatura de seguridad en el centro de los mismos.
- En el caso de las cámaras, los alimentos se colocarán en anaqueles o tarimas de material higienizable y resistente, guardando una distancia mínima de 0,20 m. Respecto del piso y 0,15 m. respecto de las paredes y el techo.
- Las carnes y menudencias congeladas se dispondrán en bandejas o similares de material higienizable y resistente, colocadas en anaqueles o como bloques, siempre protegidas por un plástico transparente (no de color) de primer uso, para evitar la contaminación y deshidratación.
- Los productos de pastelería y repostería se almacenarán en equipos de refrigeración exclusivos.

- Los alimentos deben almacenarse en lo posible en sus envases originales, debidamente rotulados para su identificación y manejo del Principio que vaya a emplear la empresa”

Para mejor entendimiento del manejo del área de almacenamiento seguiremos los siguientes pasos:

c) Pasas básicos a cumplir en esta área de almacenamiento

Recibe la información de la orden de compra de adquisición y recepción.

Acoge el producto.

Revisión de la cantidad del producto.

Clasificación del producto.

Distribución del producto a sus respectivas bodegas.

Realización del kardex y método de etiquetado.

Sistema general de registros de inventarios (almacenamiento).

- Requisición
- Despacho
- Registro individual y general de las salidas
- Consolidación de requisiciones
- Reporte diario de almacenamiento.

Es necesario también tener una guía de un refrigerado efectivo que lo daremos a continuación:

Cuadro N° 28 Cadena de frio de la materia prima - carnes

Alimentos	TTO	Almacenamiento	Comentario
Carnes Rojas y de cerdo	0°C a 2°C	3 a 5 días	Ligeramente envueltas
Lomos	0°C a 2°C	1 a 2 días	Ligeramente envuelto
Costillas	0°C a 2°C	1 a 2 días	Ligeramente envueltas
Molida	0°C a 2°C	1 a 2 días	Ligeramente envuelta
Carne para Estofados	0°C a 2°C	1 a 2 días	Ligeramente envuelta
Otras cortes de carne roja	0°C a 2°C	7 días	Envueltas apretadas
Jamón	5°C	7 días	Envuelto apretado
Tocino o pancetta	2°C	7 días	Envuelto apretado
Carnes rojas y de cerdo cocinadas	0°C a 2°C	1 a 4 días	Tapadas
Aves	0°C a 2°C	1 a 2 días	Ligeramente envueltos
Pollos enteros	0°C a 2°C	1 a 2 días	Ligeramente envueltos
Aves rellenas	0°C a 2°C	1 a 2 días	Recipientes tapados
Aves cocinadas	0°C a 2°C	1 a 2 días	Tapadas
Pescados	0°C	1 a 2 días	Ligeramente envueltos
Mariscos	0°C	1 a 2 días	Tapados
Huevos	4°C a 7°C	7 a 9 días	Limpios y sin roturas
Yemas	4°C	2 días	Cubiertas
Claras	4°C	2 días	Cubiertas
Huevos cocidos	0°C a 2°C	Menos de 24 horas	Servir inmediatamente

Fuente: Carrión, L. (2007), bibliografía

Cuadro N° 29 Cadena de frio de la materia prima - vegetales

Alimentos	T°	Almacenamiento	Comentario
Leche	3°C a 4°C	2 días (ver	de En su envase original
Mantequilla	3°C a 4°C	expiración según tratamiento de pasteurización recibido)	
Quesos duros madurados	3°C a 4°C	6 semanas	Envueltos apretados
Quesos blandos frescos	3°C a 4°C	4 días	Tapados
Frutas en general	4°C a 7°C	10 a 12 días	Contenedor independiente
Manzanas	4°C a 7°C	2 semanas	Contenedor independiente
Aguacates o paltas	4°C a 7°C	7 días	Contenedor independiente

Peras	4°C a 7°C	7 días	Contenedor independiente
Fresas/frutillas	4°C a 7°C	2 a 5 días	En su envase original
Cítricos	4°C a 7°C	1 mes	Contenedor independiente
Vegetales en general	4°C a 7°C	5 a 7 días	Contenedor independiente
Papas y otros tubérculos	T° ambiente	2 semanas	En áreas ventiladas
Zapallos y demás	T° ambiente	2 semanas	En áreas ventiladas

Fuente: Carrión, L. (2007), bibliografía

d) Hoja de inventario de bodega

El responsable de esta área tendrá que llenar los inventarios correspondiente FIFO para los perecederos y LIFO para los alimentos no perecederos basan doce en los siguientes formatos:

e) Formato básico para la información del inventario

Cuadro N° 30 Kárdex para el manejo de inventario

KARDEX

Producto:

Periodo/mes:

Grupo de inventario:

Método de valoración:

FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			INVENTARIO STOCK		
		unidades	precio unitario	precio total	unidades	precio unitario según el método	precio total	Unidad	precio unitario según el método	precio total

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

4) Uso de alimentos y bebidas

Todos los productos deben estar fechados correctamente para asegurarse que los más antiguos sean los que se ocupen primero y con esto evitar pérdidas en la bodega.

Se necesita tener un impreso de requisición del personal de cocina ya que este nos ayudara a saber exactamente qué es lo que hace falta en las existencias, estas siempre serán autorizadas por el manager o encargado, esta práctica evita el despilfarro desautorizado de cosas del inventario además de que el encargado siempre estar informado de lo que se está usando en la cocina y es necesario o no.

El etiquetado consta con la información básica para saber del producto:

- Fecha de ingreso
- Nombre del producto
- Tipo de producto
- Características básicas

a) **Medidas para prevenir la contaminación cruzada.**

- Lavado de manos.

El personal realice un correcto **lavado de manos** entre la manipulación de alimentos crudos y cocidos o listos para consumir y cada vez que haya tomado contacto con elementos no higiénicos (cajas, tachos de basura, trapos, rejillas, etc.)

- Capacitación del lavado de manos del personal:

Deben existir **instalaciones para el lavado de manos**, que sean de fácil acceso y que cuenten con los siguientes elementos:

- agua caliente potabilizada o de red A 38C°

- jabón
- toallas descartables o aire caliente para realizar el secado
- cesto para desechar el papel utilizado
- cartel con indicaciones para el correcto lavado de manos
 - Forma correcta de lavarme las manos

Mójese las manos con la llave abierta.

Enjabónese las manos y muñecas.

Frótese las manos. Asegúrese de limpiarse alrededor de todos los dedos y debajo de las uñas.

Siga frotándose mínimo 15 segundos.

Enjuáguese con la llave de agua abierta. Los dedos deben estar hacia abajo para que el agua sucia no corra arriba por sus brazos.

Séquese con toallas de papel desechable

En caso de que pueda contaminarse las manos otra vez antes de salir del baño ya sea con la puerta utilice una toalla de papel desechable.

- e. Efectúe una adecuada higiene y desinfección de las superficies y utensilios entre la manipulación de alimentos crudos y alimentos cocidos o listos para consumir.**
- f. Separación física en cámaras, heladeras, exhibidores y dispensadores entre los alimentos crudos y los cocidos o listos para consumir.**
- g. Separación física o en tiempo entre la manipulación de alimentos crudos y alimentos cocidos o listos para consumir.**
- h. Flujo de los productos dentro del local evite la contaminación cruzada entre alimentos crudos y cocidos o listos para consumir.**
- i. Control de temperaturas**

Las temperaturas de productos alimenticios en las diversas etapas del proceso y/o las temperaturas de funcionamiento de equipos constituyen frecuentemente un parámetro crítico, cuya alteración es repetida causa de enfermedades transmitidas por alimentos.

“Los alimentos que necesitan refrigeración estén fuera del rango de temperaturas peligrosas en que la bacteria podrá proliferar – entre 5°C y 60°C – en todo momento, desde la recepción de las materias primas hasta el expendio y/o servicio de las comidas preparadas.

En los establecimientos deben monitorearse las temperaturas de las diversas etapas de ELABORACIÓN/ MANIPULACIÓN/ ALMACENAMIENTO con una frecuencia tal que asegure que se encuentran bajo control.

Para esto, involucrará a la persona a cargo de la tarea durante la inspección de rutina de cada proceso en cada etapa en la que haya manipulación de alimentos.

Se deberá tener una hoja de control de temperaturas de los diferentes productos, todo el personal deberá tener un termómetro de alimentos para que la medición de las temperaturas sean más precisas.”

1) Limpieza y desinfección de las áreas y equipos.

Se llevara a cabo un plan de desinfección diario de todas las áreas ello comprende:

- A pisos y techos.
- A los equipos: antes y después de su uso.
- A las mesas de trabajo y tablas de picar: antes, durante y después de su empleo.

La Selección De Técnicas De Limpieza Más Adecuadas

- manual
- con calor
- con espuma

- a maquina

Selección de desinfectantes y uso correcto de los mismos

a) Limpieza y desinfección:

Los alimentos pueden estar contaminados si usted no mantiene la planta y los equipos de producción limpio y desinfectado. Las superficies que tocan los alimentos deben limpiarse y desinfectarse de manera correcta utilizando desinfectantes de una manera adecuada.

b) Sanitación

Se tiene que utilizar un sistema de sanitación ya que este ayudara a reducir todos los organismos patógenos de las superficies a niveles más seguros.

Se debe sanitas las superficies cuando: después de usar la superficie, antes de empezar la manipulación con otro tipo de alimentos, en cualquier momento que los manipuladores de alimentos se interrumpen durante una tarea y los elementos que se utilizan pueden haberse contaminado, después de cuatro horas si los artículos están en uso constante.

c) Procesos de desinfección

Para limpiar y desinfectar una superficie de seguir este proceso.

Cuadro N° 31 Proceso de desinfección de las superficies de la planta

PROCESO	IMAGEN DEL PROCESO
Limpia la superficie	
Enjuagar la superficie	
Desinfectar la superficie	
Permitir que la superficie se seque al aire	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

2) Directrices para limpiar.

Para utilizar limpiadores correctamente, siga estas directrices

Siga las instrucciones del fabricante cuidadosamente, los limpiadores no pueden trabajar, e incluso puede ser peligroso.

No combine productos de limpieza. La combinación de amoníaco y cloro, por ejemplo, produce gas cloro. Este gas puede ser fatal.

No utilice un tipo de detergente en lugar de otro a menos que el uso previsto es el mismo. Por ejemplo, si utiliza detergente lavavajillas para lavar los platos a mano, puede quemar la piel. Revise la etiqueta Para el uso previsto.

a) Tipos de limpiadores que debemos utilizar.

- Detergente: de propósito general, para trabajo pesado.
- Desengrasantes
- Limpiadores abrasivos

b) Tipos de desinfectantes

- Desinfectante de disolución en agua en altas temperaturas
- Desinfectantes químicos

c) Control de la desinfección

Para poder controlar que los desinfectantes estén cumpliendo su objetivo vamos a controlar los pH una vez al día cuando se realiza la desinfección y al mismo tiempo llevar un registro.

d) Limpieza de la planta

Se debe realizar limpiezas diarias después de la jornada de trabajo y una limpieza profunda cada dos semanas.

3) Mantenimiento de las facilidades

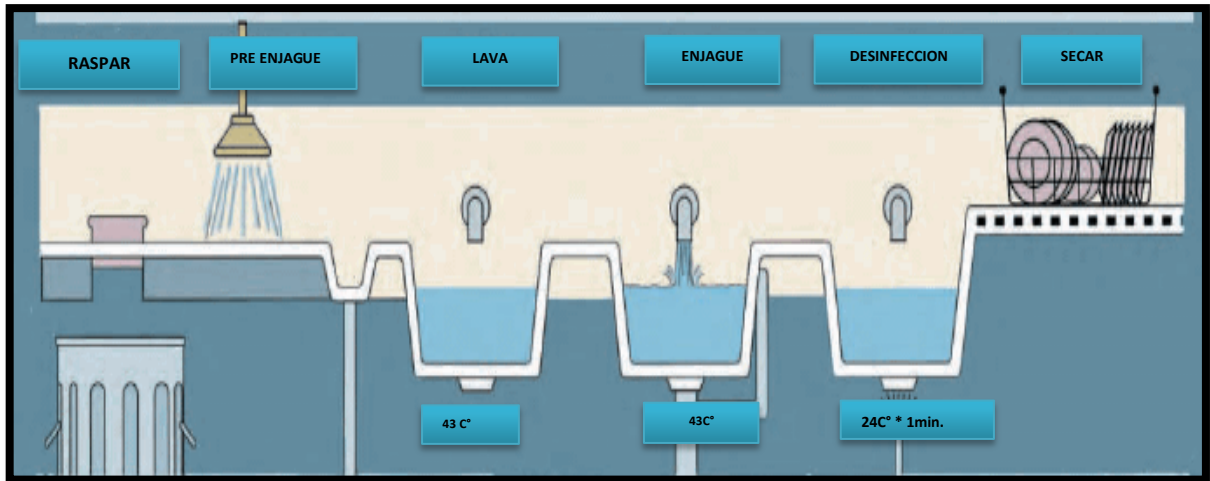
Tenemos que contar con un plan de limpieza que englobe pisos, paredes, techos, superficies de trabajo, campana, filtros, atrapadores de grasa, muebles de salón, ventanas, la misma que se encargara el personal de limpieza que estará capacitado para la limpieza de las aéreas de la cocina y sobre todo de los equipos.

Cuadro N° 32 Procesos para la limpieza de la planta por áreas

ELEMENTO	CUANDO	COMO
PISOS Y PAREDES	<p>2 veces al día los pisos Y cada 1 y medio las paredes</p> <p>Cada limpieza y desinfección será registrada con fecha en la que se realizó el tipo de desinfección el tipo de desinfectante utilizado la zona de limpieza y desinfección</p>	<p>Un lavado profundo con agua luego la aplicación del detergente, enjuagar y finalmente el sanitizante.</p>
SUPERFICIES DE TRABAJO	<p>Las superficies de trabajo con agua caliente jabonosa y enjagüé con agua potable</p>	<p>Después de la culminación de alguna preparación</p>
UTENSILIOS DE COCINA Y MENAJE	<p>Como ollas, tablas, platos, (incluidos cuchillos) y al mayoría de utensilios ocupados para la producción van a tener un sistema diferente de lavado se realizara en tres lavandinas el primero en el que los utensilios pasaran por una enjagüe el segundo en el que pasara por un lavado más profundo Y el tercero en el que se utilizara un desinfectante especializado para estos utensilios y el área de secado</p>	<p>Después de preparar cada alimento y culminar una preparación después de cada evento en casa de vajilla y cristalería.</p>

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Ilustración N° 7 Lavado profundo de los utensilios de cocina



Adaptado de: SARVSAFE. Bibliografía.

g. Control de plagas

La presencia de plagas, especialmente en las plantas alimenticias, es un grave riesgo porque los mismos transportan una gran cantidad de parásitos y microorganismos patógenos a través de sus pieles, fosas nasales, tracto gastrointestinal y deposiciones, de donde pueden ser transferidos directa o indirectamente a los alimentos. Es primordial por ello conocer no sólo las características de sobrevivencia de dichas plagas, sino también las condiciones generales y particulares del establecimiento que facilitarían invasiones progresivas de plagas a diferentes zonas de éste, especialmente en las de elaboración y almacenamiento de alimentos así como en las de depósito de desperdicios.

2) Supervisión de plagas

El supervisor de la planta tiene que chequear diariamente la planta:

a) En los alrededores de la planta:

- El control de infestación por roedores o insectos.
- El control de maleza y drenaje del terreno.

- El control de acumulación de materiales en desuso.

b) Dentro de la planta:

- Vigilar el estado de los pisos, paredes, ventanas, baños y servicios sanitarios.
- Detectar infestaciones por roedores o insectos.
- Verificar las condiciones de almacenamiento de insumos, materias primas o productos terminados.
- Vigilar todo lo referente a la basura y aguas residuales.
- Controlar la presencia de materiales y equipos en desuso.
- Con el personal: Brindar capacitación a los trabajadores para que colaboren en el control de plagas.

3) Medidas preventivas y correctivas

Las medidas preventivas están encaminadas a:

- Evitar el ingreso de plagas desde el exterior hacia el restaurante, y desde el interior hacia las áreas cercanas a los alimentos o donde se encuentren éstos.
- Restringir el acceso directo a las zonas de los alimentos.
- Eliminar ambientes favorables para el refugio y desarrollo de la plaga.

4) Medidas correctivas para controlar plagas

Las medidas correctivas incluyen todas las acciones destinadas a reducir, controlar o eliminar de manera directa el número de individuos-plaga presentes en la planta alimenticia. El tratamiento por lo general comprende la utilización de insecticidas, raticidas y trampas de luz UV contra insectos. En lo posible, debe eludirse el uso de los plaguicidas, dada su toxicidad. Pero de ser necesario esto, las medidas se tomarán a partir de la información proporcionada por inspecciones y consultas técnicas a profesionales y a los propios proveedores de dichos productos, quienes ofrecen muchas veces asistencia especializada y gratuita. Las medidas correctivas que se considerarán principalmente son:

- Contra roedores: trampas y rodenticidas anticoagulantes.
- Contra las cucarachas: insecticidas piretroides y del grupo fosforados (únicos autorizados para uso industrial).
- Para eliminar moscas: insecticidas similares y trampas eléctricas de luz UV.

Es importante que el personal de aviso a la supervisión cuando vean algún indicio de plaga para tomar acciones y parar con la proliferación de la misma.

h. Higiene personal

La higiene en la manipulación de los alimentos es un principio en el que el personal desempeña un papel muy importante, ya que potencialmente constituye un portador directo de muchos microorganismos. Si no se posee la cultura de la higiene y la capacitación, puede propiciarse la aparición de las ETA.

1) Capacitación del personal

Los trabajadores sean capacitados en las prácticas de higiene personal, higiene y saneamiento del proceso, así como limpieza y desinfección en la planta. Es importante que el propietario, el administrador o los jefes de zona reciban capacitación adicional en supervisión para el control de higiene personal de los trabajadores ya que ellos están en contacto directo con la materia prima

a) Reglas básicas de higiene personal

- Baño diario:

Todo el personal que esté involucrado en la manipulación de los alimentos deberá presentarse bañado o se bañará en la empresa antes de iniciar las labores.

- Ropa y calzado:

El personal asistirá a su trabajo con ropa y calzado propios. Para efectuar sus labores en el sitio de trabajo deberá portar uniforme limpio, completo y en buen estado, preferiblemente de color claro; y únicamente lo usará dentro de la planta. En el caso del uniforme del personal de cocina, éste debe constar de:

Gorra (que cubra toda la cabeza)

Malla de cabello

Chaqueta clara.

Pantalón a cuadros flojo

Zapatos antideslizantes

Litos


Delantal de tela




Guantes de plástico, en caso necesario.

Mascarillas

b) Diseño del uniforme básico

Cuadro N° 33 Diseño y características del uniforme del personal de la planta

Tipo de uniforme	Diseño
Gorra en forma de champiñón	

<p>Chaqueta blanca, botones de seguridad, manga tres cuartos para evitar la contaminación cruzada y proliferación de bacterias.</p>	
<p>Delantal con pechera largo hasta la rodilla</p>	
<p>Pantalón mil cuadros color negro y plomo</p>	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

c) Manos:

Es importante que el personal lleve las manos limpias, uñas recortadas al ras, sin esmalte; y que su piel no presente heridas, en caso contrario, éstas deberán protegerse con un material impermeable el uso de guantes se hará indispensable. Se deberán colocar avisos que indiquen la obligación de lavarse las manos y en qué circunstancias se debe realizar.

- El lavado de manos se realizará:

- Después de usar los servicios higiénicos.
- Luego de tocarse granos o heridas.
- Después de coger dinero.
- Después de manipular basura.
- Después de que las manos se **hayan contaminado o ensuciado por alguna causa.**

d) Enfermedades

El personal deberá estar sano, sin tos, gripe, diarrea o heridas. En caso de que alguien se presente enfermo a trabajar, será reubicado en un área donde no tenga contacto con los alimentos.

e) Hábitos de higiene:

Es fundamental que los empleados de la planta conozcan y pongan en práctica los buenos hábitos de higiene y desinfección; y que controlen entre ellos el cumplimiento de los mismos. Entre los hábitos que deben considerarse se hallan:

- Ducharse antes y después de entrar a la planta a trabajar.
- No usar aretes, anillos, cadenas, pulseras, relojes, lapiceros o cualquier objeto que pueda desprenderse durante la preparación o transporte de los alimentos.
- No escupir ni fumar dentro de la planta
- No consumir bebidas, comidas y goma de mascar mientras se está trabajando.
- No trabajar bajo el efecto de algún estimulante o en estado eufórico.
- Conservar limpios los servicios higiénicos y vestuarios.
- No secarse el sudor con las manos o brazos.
- Mantener una buena conducta en la planta.
- Mantener y conservar los uniformes en adecuadas condiciones.
- Colocar los desperdicios únicamente en los tachos.
- No secarse o limpiarse la cara, manos, brazos, etc. en el uniforme o con trapos sucios.

i) Manejo de desperdicios solidos

2) Disposición de Residuos Sólidos

Los residuos sólidos deben disponerse en recipientes de plástico, en buen estado de conservación e higiene, con tapa oscilante o similar que evite el contacto con las manos y deben tener una bolsa de plástico en el interior para facilitar la evacuación de los residuos.

Dichos recipientes deben colocarse en cantidad suficiente en la cocina, comedor, baños y cualesquiera otro lugar donde se generen residuos sólidos y, estar ubicados de manera que no contaminen los alimentos.

Para la eliminación de los residuos sólidos se debe contar con colector con tapa de tamaño suficiente, según el volumen producido, colocados en un ambiente destinado exclusivamente para este uso, de acceso fácil al servicio recolector.

Este ambiente debe diseñarse de manera que se impida el acceso de plagas y se evite la contaminación del alimento y del entorno. Se deben lavar y desinfectar a diario los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos.

3) Programa de reciclaje

Para mejorar el manejo de los desperdicios sólidos llevaremos a cabo un programa de reciclaje es uno de los pilares fundamentales. "Para el efecto, dividimos los desechos en cuatro grupos:

Cuadro N° 34 Manejo de desechos para el reciclaje

DESECHO	COLOR DE RECIPIENTES PARA RECICLAJE
Vidrios	Recipientes plásticos de color verdes
Plástico, aluminio y lata	Recipientes plásticos de color amarillo
Cartón, papel	Recipientes plásticos de color azul
Resto de materiales son depositados	Recipientes plásticos de color negro

Fuente: SARVSAFE. Bibliografía.
Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Al final, todos los desechos debidamente separados serán entregados a compañías recicladoras certificadas con las que trabajamos en forma constante" a favor del medio ambiente.

Estas normas de reciclaje y utilización de material son aplicadas en todas las áreas de producción y servicio de hospedaje, así como en restaurantes y puntos de venta. Pero los beneficios no se quedan ahí.

Todos los colaboradores de la planta son responsables del fiel cumplimiento de la propuesta de cuidado del medio ambiente. Se ofrece capacitación continua y obligatoria a este respecto.

3. Pasos preliminares para permitir el análisis de peligros. (HACCP)

a. Metodología empleada para la implementación de las buenas prácticas de mano de obra

La aplicación de las BPM nos permite operar dentro de las condiciones medioambientales favorables para la producción de alimentos inocuos.

El código de los principios de higiene en la manipulación de los productos se refiere a todas sus etapas desde los desarrollos de los recursos hasta la distribución y su venta con el fin de asegurar un alimento inocuo y sano para el ser humano.

Para que el sistema HACCP tenga un buen éxito es necesario que este cumpla con una serie de preámbulos los cuales brindan un ambiente básico para el sistema.

1) Instalaciones

La mayoría de las áreas de trabajo tienen que ser fáciles para el aseo al final de la jornada de trabajo y una limpieza general se hará una vez al mes con preferencia un día en el que no haya atención o sea un día de baja llegada de consumidores, se tratará de puntualizar las áreas difíciles de limpieza tanto de paredes, pisos, ventanas.

El ingreso del público al establecimiento debe ser independiente del ingreso para los abastecedores y otros servicios, o en todo caso, se establecerán períodos de tiempo diferentes para evitar la contaminación cruzada.

a) Iluminación:

El nivel mínimo de iluminación en las áreas de recepción, almacenamiento y preparación de alimentos será de 220 lux. Las fuentes de iluminación se ubicarán de forma tal que las personas que trabajan en dichas áreas no proyecten su sombra sobre el espacio de trabajo. La iluminación en las áreas mencionadas no dará lugar a colores falseados.

En el caso de bombillas y lámparas suspendidas, éstas deben aislarse con protectores que eviten la contaminación de los alimentos en caso de rotura.

b) Ventilación:

Debe proveerse una ventilación suficiente para evitar el calor acumulado excesivo, la condensación del vapor, el polvo y, para eliminar el aire contaminado. Se evitará que las corrientes de aire arrastren contaminación hacia el área de preparación y consumo de alimentos.

Se debe instalar una campana extractora sobre los aparatos de cocción, de tamaño suficiente para eliminar eficazmente los vapores de la cocción.

En el caso de nuestra área de cocina cumple con ese tipo de ubicación que nos ayudara al buen cumplimiento del sistema HACCP.

2) Características del producto.

a) Materias primas, ingredientes

Todas las materias primas, los ingredientes y los materiales en contacto con el producto deben ser descritos en documentos con el detalle que sea necesario para llevar a cabo el análisis de peligros.

- **Productos de cámaras de frío o calientes**

Para los productos refrigerados, congelados o mantenidos calientes, se verificará la temperatura a la que han sido transportados desde la bodega del proveedor hasta la bodega de recepción y hacia producción.

- **Para los productos envasados y etiquetados.**

Se deberá comprobar:

“En la etiqueta del envase la fecha de elaboración, fecha de caducidad, temperatura de conservación.

La etiqueta debe contener adicionalmente la siguiente información: denominación del producto, ingredientes, grado alcohólico de las bebidas alcohólicas, cantidad neta en la mayoría de los productos, modo de empleo, en su caso, lote y nombre, razón social o denominación del fabricante y su domicilio.

La integridad de los envases, sin roturas ni deformaciones, ni signos de manipulación. Las conservas enlatadas no deben presentar oxidaciones, abolladuras, ni golpes que puedan afectar la impermeabilidad del envase. Tampoco deben presentar abombamientos, pues revela el defecto de envasado.

- **Para productos alimenticios no envasados**

Deberán realizarse controles visuales de los productos (color, olor, aspecto y textura), con el fin de comprobar su aptitud al consumo.

- **Pescados y mariscos**

Los pescados frescos deben ser entregados con hielo y almacenados en hielo fresco. Es importante que los pescados sean almacenados correctamente para prevenir deterioro de su calidad.

Los signos de pescados frescos son los siguientes: Carne firme y elástica Olor suave y no fuerte a pescado Ojos brillantes, claros y protuberantes Agallas brillantes y rojas Piel brillante

Deberá comprobarse visualmente la ausencia de parásitos en la carne del pescado.

Pescado descongelado, se permite la compra cuando esté identificada dicha cualidad y la descongelación se haya realizado en establecimientos autorizados.

Los mariscos frescos tienen la superficie brillante, manchas de coloraciones visibles, cuerpo terso y piel muy adherida a la. La falta de continuidad o difuminación de las manchas y la carne con coloración amarillenta y textura más blanda son señal de falta de frescura. No debe aparecer nunca mucosidad pegajosa en la superficie.

Los crustáceos vivos deben mover las patas y doblar la cola con violencia al golpearles el tórax.

Los langostinos y gambas han de tener ojos negros muy brillantes, un brillo y olor característico y un cuerpo terso y consistente.

La mayoría de los mariscos son comprados vivos, y deberán ser controlados para asegurarse que están frescos al momento de recibirlos. Cuando están cerrados es signo de frescura. Para asegurarse con los mariscos y crustáceos se debe exigir que vengan con etiqueta de origen, el cual se lo debe guardar por noventa días.

- **Carne**

Carne de res

Para elegir una buena carne hay que ver siempre su color, consistencia y olor. Su color debe ser rojo brillante, sin grumos amarillentos o blancuzcos. Su consistencia no debe ser pegajosa y su olor fresco. Debe haber estado refrigerada y de preferencia debe consumirse después de 72 horas de comprada, aunque los sistemas de refrigeración modernos la pueden conservar fresca durante más tiempo.

Siempre que sea posible, deben adquirirse piezas enteras, e incluso canales (res entera), medias canales o cuartos; su conservación es más segura y se evitan posibles contaminaciones cruzadas

La carne más tierna es la de las reses menores de un año de edad y que solamente se alimentan de leche materna. La carne es mucho más suave. La de novillo es roja y pertenece a las reses de hasta cinco años. Los bueyes, vacas y toros mayores de cinco años son los que tienen la carne más roja, su sabor y valor nutritivo es mayor.

La carne de ganado vacuno es conocida también como “carne magra”, porque es menos grasosa que la del cordero o la del cerdo ya que contiene menos del 10% de la materia grasa.

Carne de cerdo

Esta carne tiene un color rojizo con varias capas de grasa y la manteca del cerdo es brillante y densa.

El valor nutricional de la carne de cerdo aumenta notablemente cuando se alimenta al animal con productos de calidad. Sin embargo, hoy en día se sabe que la calidad de su grasa y la cantidad y calidad de sus proteínas la hacen muy adecuada para el estándar deseable de una carne de calidad. En relación con las proteínas, la calidad que posee la carne de cerdo es muy considerable, ya que la digestibilidad es elevada y la proporción de aminoácidos es adecuada de acuerdo con las exigencias nutricionales de una dieta.

Carne de pollo

En cada cien gramos de pollo podemos encontrar:

88grs de calorías 18g de proteínas 2,5g de lípidos 2mg de calcio, 200mg de fósforo 5mg de hierro 119 mg de sodio 192mg de potasio 0,08mg de vitamina B1 0,16mg de vitamina B2.

Un buen pollo debe tener un color uniforme (blanco o ligeramente amarillento -en este caso la pigmentación se debe a que se ha alimentado con maíz-). La piel no será pegajosa, los muslos estarán bien provistos de carne y los ojos serán brillantes. Manchas en la piel, la carne o el cuello son indicativos de que la pieza no es fresca.

- **Huevos**

Se deberán adquirir huevos con la cáscara entera, limpia y sin defectos. Se deben desechar aquellos que estén sucios, rotos, agrietados o con deformaciones de la cáscara.

Los estuches con huevos deberán ser identificados con la siguiente información: marca registrada, clase, peso en gramos, fecha de estuchado y fecha de consumo preferente.

Los embalajes de los huevos deberán llevar la siguiente información: clase o categoría, número de huevos, marca y domicilio. En el caso de que el embalaje contenga huevos refrigerados deberán

llevar indicado, además, la fecha de entrada en la cámara y el país de origen, si son de importación.

Cuadro N° 35 Grado de calidad de los huevos.

	Grado AA	Grado A	Grado B
Apariencia	Área moderada	Área moderada	Área ancha
abiertos			
De la clara	Espesa y alta	Semi espesa y semi alta	Aguada y baja
De la yema	Firme, redonda y alta	Firme y alta	Baja y ovalada
De la cascara	Uniforme e integra	Limpia, regular	Forma normal

Adaptado de: SARVSAFE. Bibliografía.

- **Leche y productos lácteos**

El porcentaje de grasa varía según las estaciones del año, entre un 4.8% durante el invierno y un 2.8% en verano, pero la industria láctea estandariza este tenor graso a través de la homogenización, la que dispersa en forma pareja la grasa de la leche. Es decir, si tiene mucha grasa se le quita y deriva para la elaboración de manteca ó crema.

Leche fluida (entera)

Se entiende con éste nombre a la leche, enfriada y mantenida a 5°C, sometida opcionalmente a terminación, pasteurización o estandarización de materia grasa.

La leche fluida entera puede ser sometida a procedimientos de higienización por calor. Procesos de ultra alta temperatura (UAT ó UHT), que consisten en llevar la leche homogenizada a temperaturas de 130° a 150°C durante 2 a 4 segundos, permiten higienizarla de forma apropiada y de manera que estas puedan llegar en forma segura al consumidor.

Leches modificadas (descremadas)

Se pueden producir leches descremadas con contenido graso máximo de 0.3%, y semidescremadas cuando sea mayor a 0.3% y menor al 3%. Estos valores deberán obligatoriamente constar en los envases de forma visible y explícita.

La leche parcialmente descremada, que promedia el 1.5% de grasa, aporta lo mismo que la de tipo entera, excepto por esta diferencia de contenido graso y por ende de menor cantidad de calorías.

Leche en polvo

Las hay enteras, semidescremadas y descremadas. A través de procesos técnicos el líquido se deshidratada y reduce a polvo. Para este proceso, la leche es introducida a gran presión en cámaras calientes que la deshidratan. Así, se forma una nube de pequeñas gotas de leche que se deshidratan instantáneamente. Las propiedades de la leche en polvo son similares a la entera.

Leche condensada

Esta variedad del producto es utilizado generalmente para repostería y no para la dieta diaria, dado su alto contenido de grasa y bajo contenido de agua. La leche condensada se obtiene a partir de leche entera a la que se le adiciona sacarosa y glucosa. Esta variedad del producto tiene un mínimo de 7% de grasa y no más de 30% de agua.

- **Productos congelados**

No deben haber sufrido descongelaciones ni re congelaciones sucesivas. Los factores que indican mala conservación o irregularidades en la cadena de frío son: la formación de escarcha, las coloraciones anormales (amarillentas o pardas en los pescados, oscurecimiento de las carnes), el ablandamiento perceptible a la presión de los dedos, roturas o desgarros, etc.

- **Legumbres secas**

Son semillas secas, limpias, sanas y separadas de la vaina, procedentes de plantas de la familia de las leguminosas. Ejemplo: frejol, arveja, lenteja, garbanzo.

- **Frutas y hortalizas**

Hortalizas y verduras.

Ya que las frutas y hortalizas son altamente perecederos. Cuando estos productos llegan es importante controlar que toda la mercadería sea fresca y de alta calidad.

Las verduras son las partes comestibles de las plantas cuyas hojas son de color verde.

Existen varios tipos de verduras que son: Semillas: arveja, haba, vainita Raíces: nabo, rábano, zanahoria, yuca Tubérculos: papa, camote Bulbos: ajo, cebolla, papa nabo, hinojo

Tallos: puerro, espárrago Brotes: alfalfa Hojas: acedera, acelga, apio, borraja, cardo, col, escarola, espinaca, lechuga Frutos: berenjena, calabacín, calabaza, pepino, pimiento, tomate Flores: alcachofa, brócoli, coliflor.

Las verduras forman parte de la alimentación humana; por este motivo, deben mantenerse ciertas normas de higiene básicas en la manipulación de los vegetales. Las verduras deben **enjuagarse con** agua limpia de forma que se elimine la mayor parte de la suciedad, eliminando cuando sean posibles las hojas o partes exteriores de las mismas.

Frutas

Frutas de hueso: son aquellas que tienen una semilla grande y de cáscara dura, como el albaricoque o el melocotón.

Frutas de pepita o pomáceas: son las frutas que tienen gran cantidad de semillas pequeñas y de cáscara menos dura como la pera y la manzana.

Frutas de grano: son las frutas que tienen infinidad de minúsculas semillas como el higo. Según el tiempo desde su recolección hasta que es consumida

Fruta fresca: cuando el consumo se realiza inmediatamente o a los pocos días de su recolección, de forma directa, sin ningún tipo preparación o cocinado.

Fruta seca, desecada o pasa: es la fruta que tras un proceso de desecación artificial se puede consumir meses, e incluso años, después de su recolección como las pasas.

Frutas climatéricas, aquellas que sufren bruscamente la subida climatérica”.

3) Método de producción

Para que la planta tenga mayor eficacia en su producción la administración operativa y los recursos del método de producción tiene que ser basado en 5 operaciones.

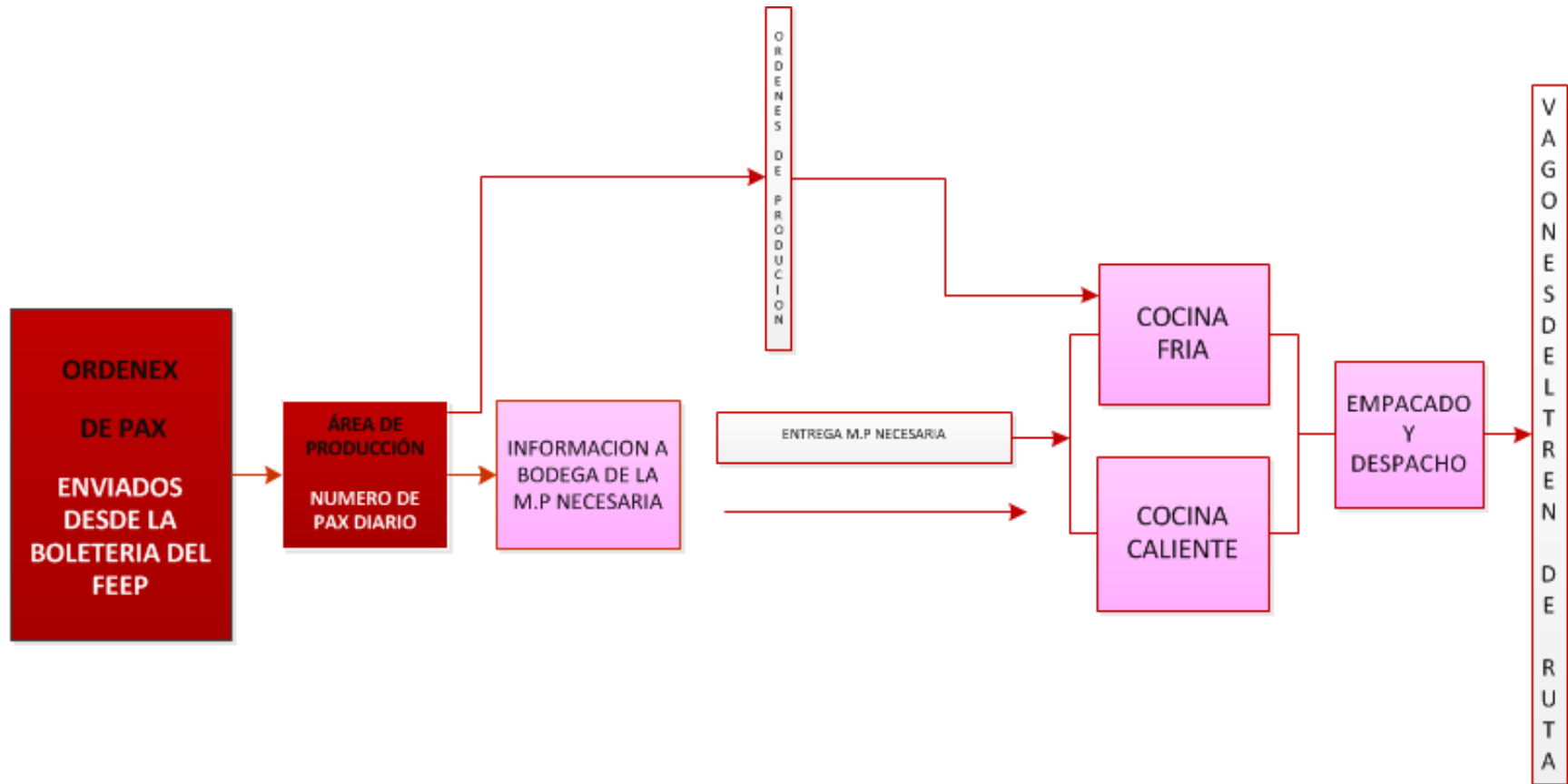
- Planta de producción, es el lugar en donde se lleva a cabo la producción de los bienes o servicios de la organización. En el caso nuestro, por ejemplo, la planta de producción es precisamente el centro de nuestra organización, es decir, el lugar en donde se lleva a cabo la producción del servicio que se ofrece a los clientes.

- Las personas. Este caso se refiere a todo el personal que trabaja en la empresa, es decir, los trabajadores y chefs en el caso de la planta.
- Las partes, en este caso, hacen referencia a la materia prima, agua, luz, que es necesaria para fabricar un producto o para proporcionar un servicio. Por ejemplo, los alimentos, platos, agua, luz, gas, en el caso nuestro.
- Los procesos de producción, que se refieren al conjunto de actividades o pasos para fabricar los bienes y/o servicios.
- Los sistemas de planeación y control de la producción.

El personal deberá saber toda la información de los (PPR) para cumplir con el método de producción.

a) Proceso del método para la producción

Gráfico N° 26 Diagrama de Proceso de producción de la planta



Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

4) Embalaje y distribución





Para el proceso de embalaje debemos saber en los empaques que se van a porciones recordando que las porciones no van a tener más de 100 gr por bandeja.

a) Embalaje

- **Empaques para el embalaje.**

Cuadro N° 36 Características de los empaques para el embalaje y distribución

CARACTERITICAS DE LOS EMPAQUES PARA EL EMBALAJE	ILUSTRACIÓN DE LOS DISTINTOS EMPAQUES
Bandeja de policarbonato de color rojo medidas 29*20 cm²	
Pocillos rectangulares de 12*7 cm² color blanco	
Pocillos redondos de 5*5 cm² color blanco	
Tasas y platos para bebidas calientes color blanco tamaño pequeño	

<p>Para sándwiches se utilizarán embaces plásticos rectangulares de 9*10 cm² con cierre hermético y bisagra de control</p>	
<p>Cubertería tiene que ser toda desechable de plástico por medidas de seguridad esta debe ir empacada junto a servilleta sal y pimienta.</p>	
<p>Vasos plásticos transparentes para el servicio de bebidas frías</p>	
<p>Empaque completo</p>	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Características del empaçado:

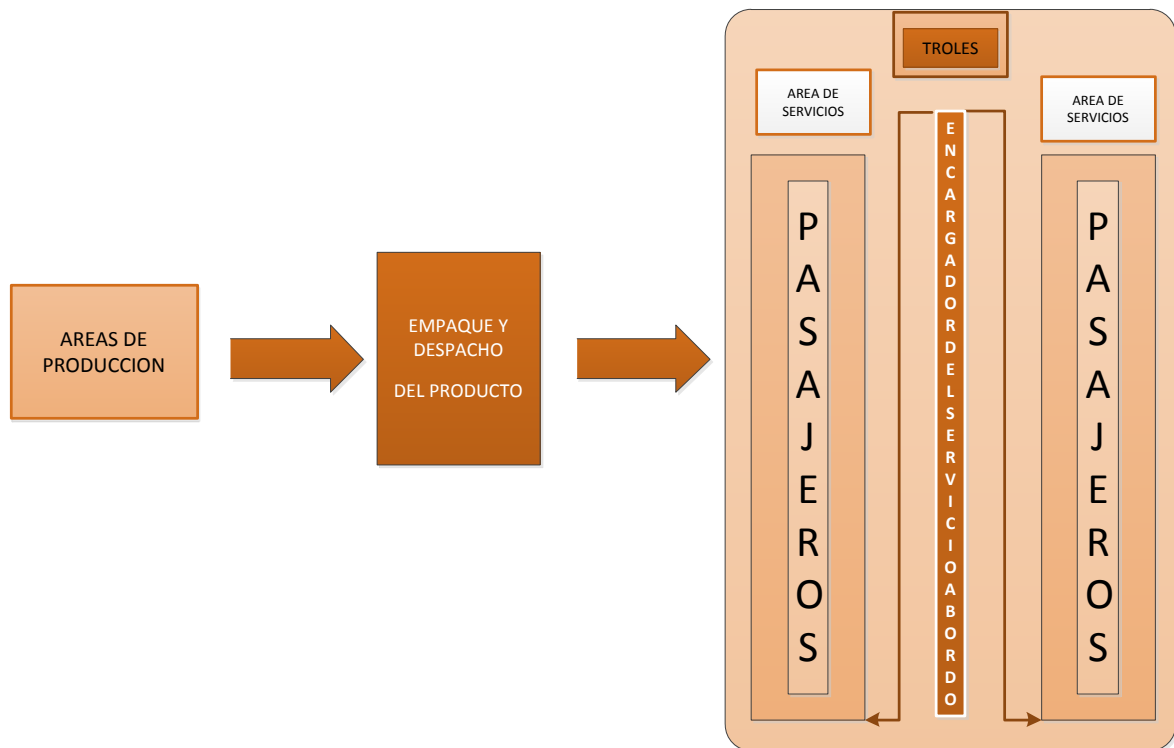
- Todo la comida tiene que estar en su empaque
- Los empaques tienen que estar herméticamente cerrado
- La cubertería tiene que estar en la bandeja
- Todas las bandejas tiene que estar colocadas de forma organizada en el trole.

- El servicio de bebidas es brindado por el personal de servicio-

b) Distribución

Las bandejas se encontraran en los troles el personal levava los troles a los vagones del tren de turno para que los encargado del servicio a bordo sirvan a los pasajeros.

Gráfico N° 27 Diagrama proceso de distribución de la materia prima procesada



Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

5) Principios de la producción y preparación

a) Uso de alimentos y bebidas

Todos los productos deben estar fechados correctamente para asegurarse que los más antiguos sean los que se ocupen primero y con esto evitar pérdidas en la bodega.

Se necesita tener un impreso de requisición del personal de cocina ya que este nos ayudara a saber exactamente qué es lo que hace falta en las existencias, estas siempre serán autorizadas por el manager o encargado, esta práctica evita el despilfarro desautorizado de cosas del

inventario además de que el encargado siempre estar informado de lo que se está usando en la cocina y es necesario o no.

Principios de cocina:

El encargado de la cocina tiene que tener una gran iniciativa en la cocina cualidades y conocimientos como conocimiento sobre una gran variedad de comidas buen en entendimiento de todos los métodos de cocinar, iniciativa e imaginación para que nuestro menú sea vanguardista y deberá usar terminología y términos comunes de recetas de otros chefs así como efectuar todas las técnicas de cocina y ayudar a capacitar a personas con bajos conocimientos de terminología y técnicas de cocina para el mejor trabajo en el área de cocina.

b) Técnicas y términos a utilizar

- “A fuego lento: Calentar un líquido a 85° C, o cocer verduras en este líquido.
- A la parrilla: Cocer con calor indirecto en una superficie sólida.
- A punto: Cuando un alimento alcanza su grado justo de cocción o de sazónamiento.
- Abocado: Vino ni seco ni dulce, pero agradable por su suavidad.
- Abrelatas: Hay modelos manuales, para fijar a la pared y eléctricos .Los de mariposa son los más eficaces, además son más baratos y caben en cualquier cajón. Los abrelatas montados en la pared sostienen el borde del bote mientras la cuchilla gira. Los abrelatas eléctricos son los más rápidos y más fáciles de usar, pero conviene tener otro manual, por si hay apagón. Deben lavarse en cuanto se usan.
- Abrillantar: Dar brillo a pasteles o a otros preparados culinarios por medio de jalea, gelatina, mantequilla clarificada o yema de huevo.
- Acanalar: Hacer canales o estrías en el exterior de un género crudo.
- Acaramelar: Hierva el azúcar o el almíbar hasta que tenga un color pardo dorado. El caramelo se usa para cubrir los moldes de los budines y flanes. Con este término se indica también otra operación: espolvoree un budín con azúcar y páselo por el grill de manera que el azúcar se funda y cubra el caramelo dulce.

- Baño María: Juego de dos ollas, uno de los cuales ajusta perfectamente dentro del otro, con una sola tapa. Se llena el cazo mayor inferior hasta las 3/4 partes de agua y las verduras se ponen en el cazo de encima para cocerlas por el método cerrado. Se emplea para repostería o para hacer salsas de huevo y mantequilla.
- Bardar: Albardar, envolver carnes en una lámina de tocino.
- Basmatí: Es un tipo de arroz indio, muy utilizado para acompañar los platos.
- Caer: Cocción con mantequilla muy lenta hasta conseguir ablandar el género o artículo empleado.
- Calçotada: Plato típico catalán en el que como ingrediente principal se encuentran los calçots (cebollas blancas tiernas y dulces) que una vez asados con fuego de sarmientos y carbonizados en su exterior hay que despellejar con las manos tiznadas de hollín. Se comen acompañados de salsa salvixada (pariente cercana a la salsa romesco).
- Caldo: Líquido que se obtiene de cocer a fuego lento verduras, huesos o carnes para utilizar en sopas o salsas.
- Emborrachar: Empapar con almíbar o licor o vino un postre.
- Embridar o bridar: Sujetar con bramante o cuerda los miembros de un ave o un trozo de carne, a fin de que conserve una forma determinada durante la cocción.
- Empanar: Envolver un alimento en huevo y pan rallado antes de freír.
- Emplatar: Poner un preparado terminado en la fuente de servir.
- Emulsión: Líquido de aspecto lácteo que tiene en suspensión pequeñísimas partículas de sustancias insolubles en el agua, como grasas, resinas, bálsamos, etc.
- Encamisar: Cubrir las paredes interiores de un molde con un género dejando un hueco central para rellenar con otro preparado distinto.
- Encolar: Adicionar gelatina a un preparado líquido para que al enfriarse, tome cuerpo y brillo.

Estos términos son los que se van utilizar en nuestra cocina es por esta razón que el chef prestara una capacitación al resto del personal para igualar algunos conocimientos y mejorar la relación entre el personal”.

c) Conservación de alimentos

Es crecimiento micro bacteriano ocurre con más frecuencia comidas preparadas con mucho tiempo de anticipación

Es por esta razón que no se preparara alimentos con mucha anticipación y si esto no es posible trataremos de hervir los alimentos a altas temperaturas y conservar a 60 grados de temperatura por no más de dos horas.

d) Control de porciones

Para tener un control de porciones es necesario:

- Estandarizar las porciones por tamaño no más de 100 gramos por bandeja.
- Tener recetas estándar.
- Y el costo de la porción.

No es necesaria la estandarización de la comida tan exacta ya que los empaques tienen la medida proporcional sin olvidar que la bandeja con toda la materia prima procesada tiene que tener un peso de 680 gramos.

b. Plan HACCP

Directrices para la aplicación del sistema HACCP

El sistema HACCP complementa los otros esfuerzos en materia de alimentación, como los aportes benéficos a la propia salud y al bienestar de las personas.

Es por esta razón que es necesario el cumplimiento eficaz de un sistema HACCP.

- La finalidad del sistema HACCP es:
- Lograr que el control se centre en los PCC
- La inocuidad es el primer compromiso
- Perseguir los objetivos de calidad
- Mejora constante
- Compromiso con el desarrollo sostenible
- Relaciones con mutuo beneficio con los proveedores

1) Sistema HACCP

a) Formación de un equipo HACCP

Es indispensable reunir un equipo multidisciplinario que aporten con ideas necesarias para el sistema en nuestra empresa será el siguiente:

Cuadro N° 37 Personal que pertenece al equipo HACCP

NOMBRE DEL PERSONAL	CARGO
Empleado	Administrador
Empleado	Chef- Supervisor de planta
Empleado	Engargado de área
Empleado	Engargado de área

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Este grupo de gente es la que está más cerca de todo el proceso de la materia prima en las diferentes etapas de la misma hasta la entrega del consumidor final ellos ayudaran con las siguientes actividades:

- Se capacitaran diariamente acerca de los PCC nuevos que se puedan encontrar y como evitarlos
- Determinaran limites críticos que observen en cada área
- Capacitaran al demás personal de la planta
- Vigilaran los diferentes PCC
- Controlará los diferentes **controles de PCC**

b) Descripción del producto

Cuadro N° 38 Control de PPC en los diferentes productos

PRODUCTOS	MÉTODOS DE COCCIÓN	AW	TEMPERATURAS DE CONSERVACIÓN	PH
Carnes	Asadas Fritas Ahumadas A medio término son más seguras Que las cocidas a presión o en microondas	alta	0-2 grado Envuelto en papel fil bien apretado y en su totalidad cubierto	peligroso
Granos secos	Presión	baja	0-2 grados Cubierto o en refractarios	Controlable
Cereales	Vapor Escaldado Blanqueado	media	0-2 Bien cubiertos Ubicar en lugares frescos	Vulnerable
Frutas	lavadas	alta	0-2 Bien cubierto	Controlado
Verduras	Escaldado Blanqueado No afecta a las bacterias resistentes al calor	alta	0-2 bien tapado	Vulnerable
Hortalizas	vapor	media	0-2	Vulnerable

Lácteos	Pasteurizado Ultra pasteurizado hervido	alta	0-2 tapado	Peligroso
Condimentos		baja		Controlada
Bebidas		alta	Temperatura ambiente	Controlada

Fuente: SERVSAFE. Bibliografía.

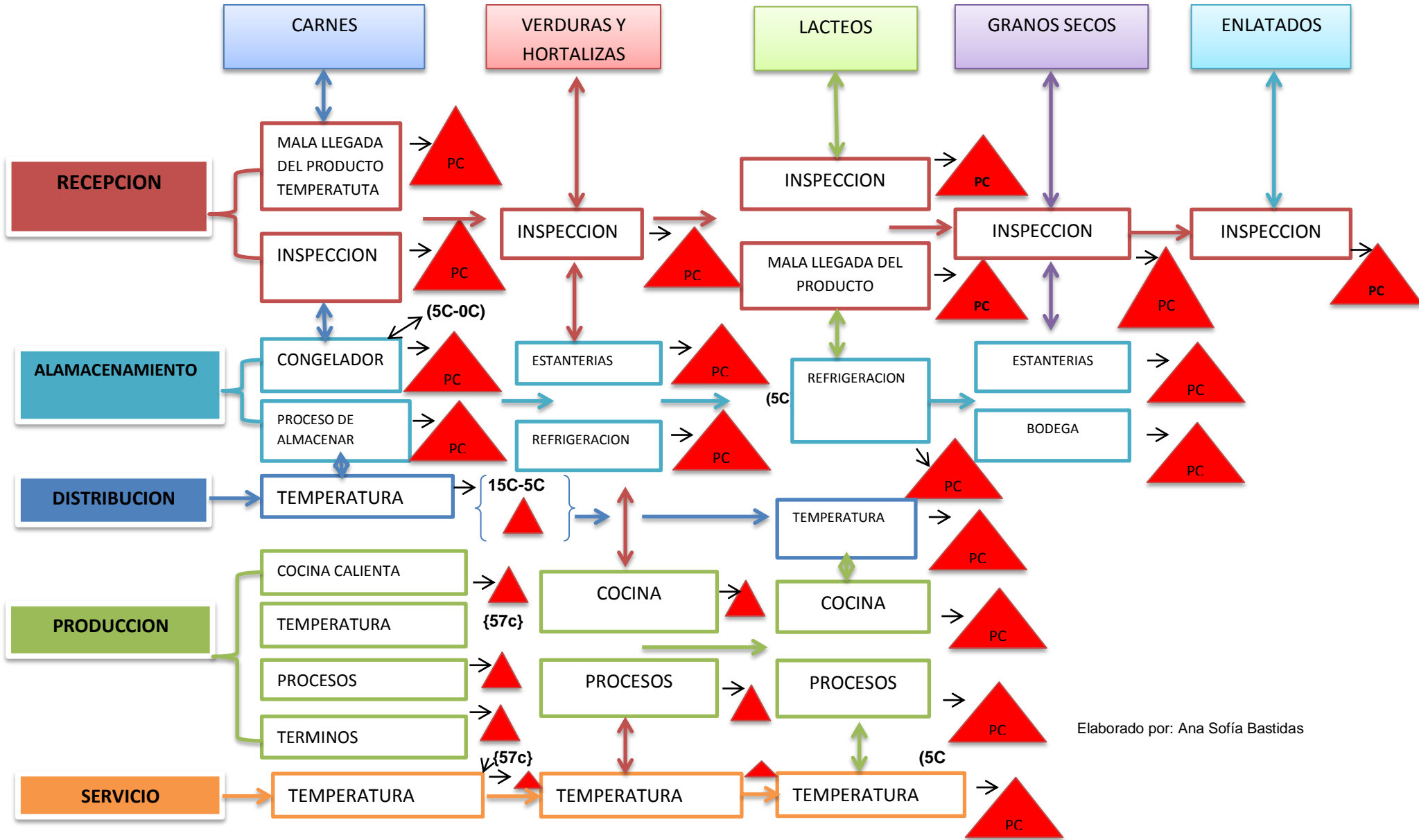
c) Elaboración del diagrama de flujo

Gráfico N° 28 Flujo de procesos de producción general



Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Gráfico Nº 29 Flujo de procesos de producción específica por cada área de la planta



Elaborado por: Ana Sofia Bastidas

d) Riesgos en las fases de la materia prima

Cuadro N° 39 Riesgos en las diferentes fases de la materia prima

RECEPCION	ALMACENAMIENTO	DISTRIBUCION	PRODUCCION
PRODUCTOS EN TEMPERATURAS INADECUADAS	TEMPERATURAS INADECUADAS	DESCONGELACION INADECUADA	MAL USO DE LAS TEMPERATURAS
PRODUCTOS FECHAS CADUCADAS O A PUNTO DE CADUCARSE	AW MAL CONTROLADO		CONTAMINACION CRUZADA
PRODUCTOS CON ABOLLADURAS O GOLPES	PH MAL CONTROLADO		COCCION INTERNA INADECUADA
PESOS ALTERADOS	CONTAMINACIÓN POR PRODUCTOS QUIMICOS		PRODUCTOS EXPUESTOS ACONTAMINACION MICROBIOLAGICA
PRODUCTOS QUE LLEGUE FUERA DE SU EMPAQUE	CONTAMINACION MICROBIOLAGICA		PROCESO DE DESCONGELACION INADECUADO
	CONTAMINACION CRUZADA		
	MALA VENTILACION		
	MALA UTILAZACION DE RECIPIENTES O CONTENEDORES		

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

e) Peligros y límites críticos en la planta

Cuadro N° 40 Peligros y límites críticos

RECEPCION	ALMACENAMIENTO	DISTRIBUCION	PRODUCCION	SERVICO
PCC ES VERIFICAR LAS TEMPERATURAS DE LOS ALIMENTOS QUE LLEGAN AL ESTABLECIMIENT O SOBRE TODO DE LOS PRODUCTOS CON PRECIOS MUY ELEVADOS	LO MAS IMPORTANTE ES EL BUEN MANEJO DE LAS TEMPERATURAS	CONTROLAR QUE LOS TIEMPOS DE DISTRIBUCION NO SEAN TAN PROLONGADOS	CONTROLAR TIEMPOS DE DESCONGELACION MENOR A 2 HORAS	TIEMPO DE SERVICIO
PRODUCCTOS CONGELADOS DEBEN ESTAR A -0CENTIGRADOS	REFRIGERACION DE 1 A 7 GRADOS CENTIGRADOS LO MAS RECOMENDABLE ES DE 3 A 5 GRADOS CENTIGRADOS	CONTROL DE TEMPERATURAS	CONTROLAR TEMPERATURA AMBIENTE MAX 2 HORAS	LA TEMPERATURA TIENE QUE SER DE 50C°
PRODUCTOS QUE NO NECESITAN REFRIGERACION A TEMPERATURA AMBIENTE	CONGELACION 18 GRADOS CENTIGRADOS BAJO CERO	REFRIGERACION DE 0 A 5 GRADOS CENTIGRADOS	CONTROLAR TIEMPO Y TEMPERATURAS DE COCION ASADO 62.77 C° PESCADO 62.77C° CARNE MOLIDA 71.11 C° CERDO 71.11 C PREPARACIONES CON HUEVO 71.11 C° PECHUGAS DE POLLO 73.8 C° AVES ENTERAS 73.8C°	
REVISAR QUE EL PRODUCTO CUMPLA CON TODOS LOS ESTANDARES QUE PIDE NUESTRA EMPRESA	EL ALMACENAMIENTO SECO TIENE QUE OSILAR DE 10 A 24 GRADOS CENTIGRADOS	CONGELACION 18 GRADOS BAJO CERO	TEMPERATURAS DE RECALENTAMIENT O 73.88C°	
REVISAR LAS FECHAS DE CADUCIDAD	TEMPERATURA AMBIENTE		MANTENER CALIENTES LAS COMIDAS 62.77C°	

	AW MANTENER LO POSIBLE CERCA DE 0 GRADOS		TERMINOS DE COCCION	
	PH EVITAR MANTENER NEUTRO		MEDIO ROJO TEMPERATURA INTERMNA 60C°	
	MANTENER LOS PRODUCTOS ALEJADOS DEL PISO PARA MEJOR SEGURIDAD EN ESTANTERIAS CEPARADO DEL PISO A 50 CM		MEDIO TEMPERATURA INTERNA 63 C°	
	CONTROLAR QUE EL PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCION SE CUMPLA CON MAYOR EFICACIO EN ESTAS AREAS PAR PREVENIR ALGUNA CONTAMINACION		TRES CUARTOS TEMPERATURAIN T ERNA 71 C°	
	MANTENER LOS PRODUCTOS SEPARADOS UNO DE OTROS 5 CM DE DISTANCIA DE LADO Y LADO SOBRE TODO EN PRODUCTOS FRESCOS		BIEN COCIDO ALCANZA LOS 77C°	
	EN EL AREA DE ALMACENAMIENTO DEBE PROCURARCE UNA VENTILACION ADECUADA SI EN POSIBLE CIRCULACION DE AIRE CIRCULANTE		LOS FILETES DE PESCADO UNO DE LOS PRODUCCTOS QUE SE TIENE QUE COCINAR EN SU TEMPERATURA EXACTA PARA QUE SE MANTENGA INOCUO	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

f) Medidas correctivas

Recomendaciones a seguir en proceso de producción

- **Preparación Previa**

Las carnes, pescados, mariscos y vísceras se lavarán con agua potable corriente antes de someterlas al proceso de cocción, con la finalidad de reducir al máximo la carga microbiana. Las

hortalizas, según corresponda, se lavarán hoja por hoja o en manojos bajo el chorro de agua potable, para lograr una acción de arrastre de tierra, huevos de parásitos, insectos y otros contaminantes.

El manipulador encargado del deshojado de las hortalizas se lavará y desinfectará las manos antes de esta operación; el deshojado se realizará antes de la desinfección y bajo el chorro de agua potable.

La desinfección de hortalizas y frutas posterior al lavado se efectuará con desinfectantes comerciales de uso en alimentos, aprobados por el Ministerio de Salud y, se seguirán las instrucciones del fabricante, luego se enjuagarán con agua potable corriente.

Los utensilios como cuchillos y tablas, entre otros, que se utilizan para corte, trozado, fileteado, etc. Los alimentos crudos, deben ser exclusivos para tal fin y mantenerse en buen estado de conservación e higiene.

Durante la preparación previa de los alimentos, la cantidad de éstos sobre las mesas de trabajo no debe sobrepasar la capacidad de la superficie de dichas mesas, para evitar caídas accidentales de los alimentos al piso.

Los alimentos picados y trozados para la preparación del día que no se utilicen de inmediato, deben conservarse en refrigeración y protegidos hasta su cocción o servido.

- **Descongelación**

La descongelación de alimentos puede realizarse en refrigeración, horno microondas o por inmersión (en envase hermético) en agua fría que corra en forma constante. Los alimentos descongelados deben ser transferidos inmediatamente a cocción.

La materia prima o el alimento que haya sido descongelado, debe utilizarse inmediatamente y de ninguna manera luego de descongelado se volverá a congelar.

- **Proceso de Cocción**

Durante el proceso de cocción se verificará y registrará regularmente los tiempos y temperaturas alcanzados por los alimentos, de la forma siguiente:

El grado de cocción de grandes trozos y enrollados de carnes y aves debe alcanzar en el centro de la pieza una cocción completa, lo cual se verificará al corte o con un termómetro para alimentos, la temperatura estará por encima de los 80°C.

Las grasas y aceites utilizados para freír no deben estar quemados y deben renovarse inmediatamente cuando los cambios de color, olor y/o sabor sean evidentes.

- **Conservación de Alimentos Preparados**

Las comidas preparadas parcialmente o precocidas, con el fin de terminarlos en el momento de su pedido, deben conservarse rotuladas en refrigeración y bien tapadas para evitar su contaminación.

Las preparaciones a base de ingredientes crudos o cocidos perecibles de consumo directo deben conservarse en refrigeración a una temperatura no mayor de 5°C hasta el momento de su consumo. El tiempo de conservación de estos alimentos no debe permitir la alteración de sus características organolépticas.

Para el caso de los alimentos de mayor riesgo como cremas a base de leche y huevos crudos, el periodo de conservación no podrá ser mayor de 24 horas.

Los embutidos y similares deben servirse de inmediato o conservarse en refrigeración, protegidos para evitar su re secamiento y contaminación.

- **Recalentamiento de Comidas**

El recalentamiento de las porciones que se han mantenido en frío debe hacerse lo más rápido posible y hasta alcanzar una temperatura mínima de 74°C en el centro del alimento por al menos 30 segundos y servirse de inmediato.

Los alimentos recalentados que no se consuman se descartarán y no podrán regresar al refrigerador o congelador.

- **Contaminación Cruzada**

Para prevenir la contaminación cruzada en la cocina se aplicarán las siguientes medidas:

Las materias primas y alimentos crudos que se almacenan en los equipos de frío estarán protegidos y se ubicarán por separado de los alimentos cocinados, pre cocidos y de consumo directo.

El personal encargado de la manipulación de las materias primas se lavará y desinfectará las manos antes de entrar en contacto con alimentos preparados o listos para el consumo.

Las tablas y utensilios que se empleen para efectuar la manipulación de los alimentos deben ser diferentes para los crudos y para los cocidos.

Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse después de utilizarse con alimentos crudos

- g) Monitoreo de los límites críticos**

Principalmente vamos a procurar que los encargados de chequear las temperaturas lo hagan con termómetros de alimentos bimetálicos y un termómetro de inserción para los productos más caros y al mismo tiempo difícil de controlar como son las carnes

Se capacitara a un personal específico sobre pruebas de pH y Aw.

Cuadro N° 41 Termómetros de alimentos

TIPOS	ILUSTRACIÓN
TERMÓMETRO BIOMETALICO	
TERMÓMETRO DE INSERCIÓN	

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

h) Sistema de vigilancia del límite crítico de control

Debemos implementar un sistema de vigilancia con este nos podremos dar cuenta de la pérdida de control de algún PCC este sistema de vigilancia será al cambio de turno del personal esto quiere decir cada 8 horas en que van a revisar la temperatura de todas las bodegas, refrigeradoras, congeladores.

Este sistema de vigilancia lo harán el personal que esté capacitado para el funcionamiento de estos equipo para mayor seguridad abra un encargado por turno que su principal tarea será revisar las temperaturas.

i) Esquemas de control de temperatura

Con estos diferentes esquemas el encargado de cada área tendrá que tomar la temperatura en cada proceso de la materia prima.

**PLANTA DE PRODUCCION DEL FEPP
CONTROL DE TEMPERATURAS DE PCC**

AREA DE BODEGA

FECHA Y HORA	CUATO FRIO DE CARNES TEMPERATURA	CUARTO FRIO DE LACTEOS TEMPERATURA	CUARTO FRIO DE VERDURAS Y VEGETALES TEMPERATURA
8:00AM			
10:00AM			
12:00AM			
2:00PM			
4:00PM			
6:00PM			
8:00PM			
10:00PM			

Nota: En este esquema se anotara las temperaturas de los diferentes cuartos fríos diariamente en los diferente horarios. Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

**PLANTA DE PRODUCCION DEL FEPP
CONTROL DE TEMPERATURAS DE PCC**

AREA DE PRODUCCION

NOMBRE DEL MENU	TEMPERATURA	HORA	CHEQUEADO POR

Nota: En este esquema se llevara las temperaturas de los diferentes menús que se van a preparar diariamente para controlar los diferentes puntos de control.

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

HOJA DE TRABAJO DEL SISTEMA HACCP

1. **DESCRIPCION DEL PRODUCTO**
2. **DIAGRAMA DE FLUJO DE PROSESOS**
- 3.

INDICAR							
FASE	PELIGROS	MEDIDA PREVENTIVA	PCC	LIMITE CRITICO	PROCEDIMIENTO DE VIGILANCIA	MEDIDAS RECTIFICADORAS	REGISTRO

4. **VERIFICACION**

Fuente: Carrión. (2007) bibliografía

- Estos diferentes esquemas son fundamentales para contar con un sistema de registro eficaz y preciso con el fin de verificar que los PCC y los PPR se estén cumpliendo por todo el personal , Y detectar si el sistema está fallando en algún proceso.

2) Seguridad en la planta

Para la seguridad del establecimiento tiene que ver mucho con la estructura de la planta debemos evitar que en nuestro establecimiento existan:

Evitar

- Esquinas oscuras
- Lugares escondidos
- Los almacenes nunca deben estar cerca de salidas o parqueaderos

Trataremos de aplicar

- Una revisión a los casilleros de los empleados y estos serán responsables de lo que se encuentre ahí
- Colocaremos en caja a una persona de nuestra confianza y que este capacitada para este cargo
- Capacitaremos a nuestro personal sobre las medidas de seguridad del establecimiento y los concienciaremos que la inseguridad en el establecimiento no solo les afecta a los dueños sino a ellos también
- Realizaremos después de un tiempo una auditoría general sobre seguridad y nos dará a conocer los niveles de seguridad del establecimiento.

E. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA PLANTA ALIMENTICIA DE LA FEEP.

1. Antecedentes

Esta es una guía para la capacitación para los trabajadores de la planta alimenticia de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador.

Este plan describe los temas que se deberán abordar a lo largo de 4 sesiones de 2 a 3 horas cada una, más una sesión de evaluación de 3 horas. Se propone que se utilice un espacio en la estación de la ruta Quito-Latacunga-Quito como aula de capacitación.

La capacitación y evaluación se llevará a cabo en 4 mañanas o tardes seguidas.

Esta capacitación se ha elaborado con el fin de que Los trabajadores deben saber acerca de los temas más importantes del sistema de inocuidad de los alimentos bajo las normas ISO 22000, estas capacitaciones ayudaran que ellos sepan cómo controlar los PCC de los diferentes procesos de producción de la planta además facilitara a los supervisores para el control de los diferentes peligros que puede sufrir el sistema.

Los trabajadores deberán ser personas con facilidad para manejar crisis del sistema y mantener la inocuidad de los alimentos ante cualquier inconveniente que se presente en la planta.

Este proceso de capacitación se deberá dar a todos los trabajadores de la planta, y cuando se integre nuevo personal también esto asegurara la eficacia del sistema de inocuidad de los alimentos bajo las normas ISO 22000, con cortesía natural y que

A continuación se describen los temas, contenidos y metodología a usarse en cada charla de la capacitación.

2. Objetivos

a. Objetivo general

Instruir al personal de la planta alimenticia de la FEED.

b. Objetivos específicos

- Capacitar acerca de los antecedentes del sistema de inocuidad de los alimentos.
- Capacitar acerca de los PPR.
- Capacitar acerca del sistema HACCP.

3. Capacitación del Personal de la Planta

Cuadro N° 42 Parámetros para el sistema de inocuidad de los alimentos

TEMA :Antecedentes del sistema de la inocuidad de los alimentos					
CONTENIDOS	MATERIALES	TIEMPO	METODOLOGIA	RESPONSABLE	COSTO
COMUNICACIÓN INTERNA <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa con el personal interno (TRABAJADORES DE LA PLANTA) • Comunicación directa con el personal externo (PROVEEDORES) 	Laptop Proyector Paleógrafos Marcadores Copias de la información del sistema y procesos a seguir	2 horas a la tarde en la estación de ferrocarril en la ruta Quito-Latacunga-Quito	Aprendizaje colaborativo: Discusión de grupo Tareas en equipo	Supervisor de la planta	\$ 50

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Cuadro N° 43 PPR

TEMA :Programa de prerrequisitos (PPR)					
CONTENIDOS	MATERIALES	TIEMPO	METODOLOGIA	RESPONSABLE	COSTO
CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL EQUIPOS Y LIMPIEZA <ul style="list-style-type: none"> • Características de equipos • Limpieza de equipos GESTIÓN DE MATERIAS PRIMAS <ul style="list-style-type: none"> • Compra • Recepción • Almacenamiento TEMPERATURAS <ul style="list-style-type: none"> • Diferentes temperaturas en los procesos de producción de la materia prima MEDIDAS PARA PREVENIR LA CONTAMINACIÓN CRUZADA <ul style="list-style-type: none"> • Que hace cuando existe contaminación cruzada (Practico) LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Practica de limpieza y desinfección en la planta HIGIENE PERSONAL (PRACTICO) <ul style="list-style-type: none"> • Buena higiene persona • Manejo del uniforme • Enfermedades 	TEORICO Laptop Proyector Paleógrafos Marcadores Copias de la información del sistema y procesos a seguir PRACTICO Instalaciones de la planta Áreas de las bodegas Limpiones Diferentes desinfectantes de uso de la planta Uniformes	La capacitación tendrá una duración de 1 hora 30 minutos de charla teórica y 1 hora y 30 minutos de la practica en la planta de producción	Aprendizaje colaborativo: Discusión de grupo Tareas en equipo Practica Método de caos	Supervisor de la planta Encargado de cada área	\$ 50

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

Cuadro N° 44 Contenido del sistema HACCP

TEMA :sistema HACCP					
CONTENIDOS	MATERIALES	TIEMPO	METODOLOGIA	RESPONSABLE	COSTO
BUENAS PRACTICAS DE MANO FACTURACION CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO <ul style="list-style-type: none"> Diferentes características del producto y como reconocerlas PRINCIPIO DE PRODUCCION Y PREPARACION DE LA MATERIA PRIMA <ul style="list-style-type: none"> Técnicas básicas de cocina SISTEMA HACCP (Practico) <ul style="list-style-type: none"> Formación del equipo HACCP Flujo gramas de procesos general y específico por áreas Riesgos de las diferentes faces Peligros y limites críticos Medidas correctivas USO DE TERMOMETROS (Practico) <ul style="list-style-type: none"> Toma de temperatura en los alimentos y calibración Esquema para control de temperaturas 	TEORICO Laptop Proyector Paleógrafos Marcadores Copias de la información del sistema y procesos a seguir PRACTICO Instalaciones de la planta Áreas de las producción Termómetros de alimentos Materia prima	La capacitación tendrá una duración de 1 hora 30 minutos de charla teórica y 1 hora y 30 minutos de la practica en la planta de producción	Aprendizaje colaborativo: Discusión de grupo Tareas en equipo Practica Método de caos	Supervisor de la planta Encargado de cada área	\$ 50

Elaborado por: Ana Sofía Bastidas

VI. CONCLUSIONES

- Mediante la observación de campo realizada en la ruta del tren Quito - Latacunga - Quito se diagnosticó la fallas del servicio a bordo en las que se demuestra con el 83.33% la FEEP no cumple con un servicio de alimentación bajo normas de calidad ISO, lo cual significa que es necesario implementación de un catering abordo bajo la norma de calidad ISO 22000.
- En las encuestas realizadas los turistas nacionales e internacionales con respecto a la calidad del servicio a bordo se ha obtenido el 58.73% de promedio que aseguran que el servicio a bordo es malo, lo cual indica la necesidad de cambio del servicio que en la actualidad se brinda
- El inventario turístico realizado demostró que en las diferentes rutas del tren cuentan con servicio alimenticio en las paradas de las estaciones pero que las mismas no cumplen con normas de calidad en la producción de la materia prima ni en el servicio al cliente, además se pudo observar que los principales productos que se ofrecen no son propios de la región.
- En la elaboración del manual de normas de calidad ISO 22000 (sistema de inocuidad de los alimentos), se tomó en cuenta las diferentes necesidades de los turistas, además de las observaciones de campo realizadas en la ruta del tren, y se acoplaron a la norma 22000, con el fin de que sea un manual factible para las necesidades actuales de la FEEP.
- El plan de capacitación implementado para el personal de la FEEP demuestra ser factible para que el personal cumpla con las normas del sistema de la inocuidad de los alimentos.

VII. RECOMENDACIONES

- Mediante los datos obtenidos de la observación de campo se recomienda que se implemente un servicio de catering a bordo bajo normas de calidad ya que en la actualidad la demanda del servicio del tren es alta pero no cumplen con un servicio técnico de calidad.
- Dentro de los datos obtenidos de la encuesta, se recomienda que el servicio de alimentación a bordo cumpla con normas de calidad ISO 22000 (sistema de inocuidad de los alimentos) con el fin de que se garantice al turista la alta calidad producción de la materia prima hasta el producto terminado.
- Dentro del inventarió gastronómico se recomienda que los servicios alimenticios que se brinda en las diferentes estaciones del tren estén relacionadas con gastronomía ecuatoriana considerando la cultura gastronómica de cada área de influencia de la ruta.
- Para la buena implementación del catering bajo la norma ISO 22000 (sistema de inocuidad de los alimentos) se recomienda que se cumplan con los cuatro parámetros fundamentales, comunicación interactiva, gestión del sistema, programa de prerrequisitos, y los principios del HACCP.
- Para que la propuesta funcione adecuadamente se recomienda un proceso de capacitación a los involucrados en el servicio a bordo tanto en la producción de la materia prima y en el servicio del producto terminado, que inicie en la actualización de conocimientos y que se haga de forma periódica para corregir posibles errores, cumpliendo en satisfacer las necesidades y requerimientos de los pasajeros.

IX. BIBLIOGRAFÍA

1. **México: Programa Nacional de Turismo.** Informe de la Organización Mundial de Turismo, 2004-2010, México: Secretaria de Turismo. OMT,2004,
2. **Albrecht, G.** Servicio al Cliente Interno. Revista Española de Servicio 1995; (3):137
3. **Armand, V.** Control total de Calidad. Revista Mexicana de Negocios Internacionales 1991;(3):24-36
4. **Torrucó, M. M.** Servicios turísticos a nivel mundial. [en línea]. 2005
<http://biblioteca.duoc.cl/bdigital/turismo>
2012-07-22
5. **CATERING SERVICE**
<http://libros.metabiblioteca.org/bitstre>
2012-07-22
6. **Berry, T.** Normas de Calidad. [en línea]. 1996
<http://www.monografias.com/>
2012-07-24
7. **Larrea, P.** El Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos. Revista de Restaurantes a nivel Mundial 1998;(6):18-21

8. **Molina, S** Conceptualización del Turismo: Teoría General de Sistemas
México: Limusa. 2000

9. **Pérez de las Heras, M.** Manual de turismo. [en línea]. 2004
<http://www.turismo-sostenible.org>
2012-08-04

10. **Ecuador: Ministerio de Turismo.** Socialización del Plan Maestro de los
Ferrocarriles Patrimoniales del Ecuador.2010; 28(1):120p.

11. **González, A.** La Historia de la Gastronomía. Revista de la Sociedad
Argentina de Nutrición 1997;(5):22-30

12. **Domínguez, I.** Cocina Ecuatoriana. [en línea]. 2003
<http://www.historiacocina.com>
2012-08-19

13. **Carrión, L. E.** Gerencia de Alimentos y Bebidas: texto básico. Riobamba:
ESPOCH. 2007. 120p.

14. **National Restaurant Association.** Servsafe Essentials. 5 edit. Chicago:
NRS. 2008. 300p.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1 Encuesta Turistas Nacionales



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

Encuesta de satisfacción del servicio de alimentación a bordo en los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública.

Estimado pasajero, la presente encuesta tiene como finalidad medir la calidad del servicio a bordo que ofrece en los viajes de tren los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública; esta ficha nos permitirá contar con las necesidades de los clientes para cumplir con la satisfacción del viaje, convirtiéndolo en una travesía de seguridad, con la calidad que Usted se merece. Por favor conteste las siguientes preguntas de la manera más sincera.

1. ¿Cuál es su edad?
18 a 25 años () 26 a 33 años ()
34 a 41 años () 42 a 49 años ()
50 años en adelante ()
2. ¿Cuál es su género?
Masculino ()
Femenino ()
3. ¿Cuál es su estado civil?
Soltero () Casado ()
Divorciado () Otro ()
4. ¿Cuál es su procedencia?
País:
Provincia / Estado:
Ciudad:
5. ¿Cómo realiza sus viajes?
Solo/a () En grupo de amigos () Familia () Grupo estructurado ()
6. ¿Qué tipo de servicio abordo ha recibido en el recorrido de tren que realizó?
Alimentación () Guianza () Bebidas () Información turística ()
7. Del/los servicio/s que recibió por parte de los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, ¿es?
Bueno () Regular () Malo ()
8. ¿El transcurso del viaje en ferrocarril, cómo lo califica?
Cómodo () De distracción () Falto de información ()
Sin interés de conocer ()

9. ¿En qué medida Usted calificaría el servicio de alimentación recibido?

Bueno () Regular () Malo ()

10. ¿El servicio de alimentación recibida, satisface sus necesidades alimenticias?

Sí () No () Nunca ()

11. ¿En el servicio de alimentación a bordo en los ferrocarriles, tuvo la seguridad de consumir algún producto de alimentación o bebidas?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

Gracias por su colaboración

Yes () No ()

10. Does the food satisfy your needs?

Yes () Almost () No ()

11. How do you qualify your railroad travel?

Comfortable () Distracted () Non – informative

Thank you for your collaboration.

ANEXO 3 Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACION PARA EL INVESTIGADOR

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

ESCUELA DE GASTRONOMÍA

Ficha de observación del servicio de alimentación a bordo en los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública.

El servicio de alimentación ofertado por de los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, cumple alguna norma de calidad? Si () No ()
¿Los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, mantuvieron un protocolo de servicio ante Usted? Si () No ()
¿Considera que los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública deben cumplir con normas de calidad en la prestación del servicio a bordo? Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()
¿Considera que en los Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública es necesario contar con un sistema de gestión para calificar la atención recibida? Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

ANEXO 4 Logo del Ministerio de Turismo

LOGO DEL MINISTERIO DE TURISMO



ANEXO 5 Misión y Visión De La FEEP

Misión

Administrar y operar con eficiencia el sistema ferroviario turístico - patrimonial y contribuir al desarrollo socioeconómico del país, mediante el fortalecimiento de las actividades productivas, que fomenten el turismo y la valoración histórico-patrimonial, con responsabilidad social.

Visión

En el año 2014, la Empresa de Ferrocarriles Ecuatorianos será una entidad moderna, eficiente, técnicamente operada, transparente y rentable, que promueva dentro del Sistema Ferroviario Nacional el desarrollo de las economías locales y micro regionales, bajo un enfoque turístico, que incida en la valoración y en el reconocimiento patrimonial histórico, tanto a nivel nacional como internacional.

ANEXO 6. Ruta de los Volcanes

RUTA DE LOS VOLCANES



Fuente: FEEP. 2011, bibliografía.

ANEXO 7 Resumen Plan de Desarrollo Turístico del Ecuador

PLAN DETUR

A finales del año 2007, a través de un proceso altamente participativo alrededor de 750 actores en 17 talleres en todo el país ejecutados entre el mes de abril y agosto, el equipo técnico (Tourism & Leisure – Europraxis) contratado por el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) y financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), concluyó la construcción del Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible del Ecuador al 2020 y se presenta su informe final el 26 de septiembre de ese año, un proyecto que tomaría la posta al Plan de Competitividad Turística del Ecuador elaborado el año 1998.

El contenido del documento presenta: una visión nacional de turismo; objetivos, las políticas y las estrategias turísticas; una propuesta programática; propuesta de esquema institucional para la gestión; estructuración del espacio turístico de Ecuador; medidas transversales expresadas en indicadores.

Por tal razón esta documento se convirtió en un importante insumo especialmente por el diagnóstico sectorial muy completo y sus directrices, que guiarán el accionar del turismo y sus involucrados con un horizonte temporal del año 2020 y establece sus principales interrelaciones. Se identificaron y definieron 6 Ejes (Gobernanza, Desarrollo de Destinos, Marketing, Capacitación, Fomento de inversión, y Medidas transversales) con 22 Programas 78 proyectos emblemáticos.

Con su validación nacional el MINTUR lo inserta en su actuación programática, paulatinamente y conforme a la dinámica pública, a tal punto de convertirse en el programa guía de la inversión pública turística en materia de desarrollo, y así conforme lo dispuso la normativa vigente (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas -COPFP) logró obtener su correspondiente Dictamen de Prioridad. Estos logros han hecho que Plandetur deba ser la herramienta de trabajo obligatoria, por su contenido, para los actores de este sector.

Recientemente, existen criterios (en los cuales el autor también comparte) que sugieren que la aplicación prevista de Plandetur sea evaluada, y además se actualice su alcance por cuanto su realización fue previa a la nueva constitución del Ecuador, la cual planteó una nueva visión de desarrollo basados en los derechos y el Buen Vivir. En este sentido comparto con ustedes, amigos, una serie de documentos que en la presenta cierta dificultad encontrarlos, una por desconocimiento y otra porque los mismos ya no se encuentran en las páginas oficiales.

Posteriormente publicaré el Plan Integral de Marketing del Ecuador -Pimte, las políticas de Turismo Sostenible, y finalmente un breve ensayo del Turismo y el Buen Vivir en base a la constitución y el plan nacional de Desarrollo.

Esta iniciativa se sustenta en lo que indica la Constitución política del estado, Artículo 18 “Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 1.- Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior. 2.- Acceder libremente a la información generada en entidades públicas o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.”

ANEXO 8.- Glosario de términos del sistema de inocuidad de los alimentos

GLOSARIO

Inocuidad de los alimentos.-

Concepto que implica que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparan y/o consumen de acuerdo con el uso previsto.

La inocuidad de los alimentos es relativa a la ocurrencia de peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos

Cadena alimentaria.-

Secuencia de las etapas y operaciones involucradas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento y manipulación de un alimento y sus ingredientes, desde la producción primaria hasta el consumo.

Esto incluye la producción de alimentos para animales que a su vez producen alimentos, y para animales destinados a la producción de alimentos.

La cadena alimentaria también incluye la producción de materiales destinados a estar en contacto con los alimentos o con las materias primas.

Peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos.-

Agente biológico, químico o físico presente en un alimento, o la condición en que éste se halla, que puede

Inocuidad de los alimentos.-

Son aquellos que pueden presentarse en estos, y que posteriormente pueden ser transferidos a los alimentos a través de su consumo por los animales, y por lo tanto pueden tener el potencial para causar un efecto adverso para la salud humana. En lo que concierne a otras operaciones aparte de

las que implican una manipulación directa de los alimentos para animales y alimentos para consumo humano (por ejemplo productores de materiales de embalaje, agentes de limpieza, etc.), los peligros pertinentes relacionados con la inocuidad de los alimentos son aquellos que pueden transferirse directa.

Producto terminado.-

Producto que no será objeto de ningún tratamiento o transformación posterior por parte de la planta.

Diagrama de flujo.-

Presentación esquemática y sistemática de la secuencia de etapas y de su interacción

Medida de control.-

Inocuidad de los alimentos> acción o actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Límite crítico.-

Criterio que diferencia la aceptabilidad de la inaceptabilidad.

Los límites críticos se establecen para determinar si un PCC sigue bajo control. Si se excede o infringe un límite crítico, a los productos afectados se los considera potencialmente no inocuos.

Codex alimentario.-

Código de normas internacionales referentes a la producción y consumo seguros de los alimentos; Se ha convertido en un punto de referencia mundial para los consumidores, los productores y elaboradores de alimentos, los organismos nacionales de control de los alimentos y el comercio alimentario internacional.

Brunch.-

Consiste en una comida realizada por la mañana entre el desayuno y el almuerzo. Por su contenido se suele definir como una combinación entre que se sirve por regla general en un periodo de tiempo que va desde las 11 a las 15 horas.

ANEXO 9 Imágenes.



Foto Nº 1 Panorámica Estación de Chimbacalle



Foto Nº 2 Panorámica Estación de Lasso



Foto Nº 3 Vagón Restaurado



Foto Nº 4 Interior de Vagón Restaurado



Foto Nº 5 Posible área de Servicio



Foto Nº 6 Vagones Actuales



Foto Nº 7 Área interior de Vagones



Foto Nº 8 Posible área de servicio.