

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

FACULTAD DE HOTELERIA Y TURISMO

ESCUELA DE GASTRONOMIA

**Trabajo para la obtención del título de ingeniero en
administración de empresas gastronómicas.**

**“Diseño e implementación de un manual de buenas prácticas de
manipulación y conservación de pescados y mariscos”**

SANTIAGO MAFLA

DIRECTOR: ING. CARLOS URQUIZO

QUITO, ECUADOR

MAYO 2014

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, a 5 de Mayo del 2014

Ingeniero.

Paul Oña

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE GASTRONOMÍA

Presente.-

Yo, Carlos Urquizo, Tutor del Trabajo de Titulación realizado por el Sr. SANTIAGO HERNANDO MAFLA MARÍN, estudiante de la carrera de Gastronomía, informo haber revisado la presente investigación con el tema: "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DE PESCADOS Y MARISCOS", el mismo que se encuentra elaborado conforme al reglamento establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR, de Quito; por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo manifestar en honor a la verdad.

Atentamente;

Ing. Carlos Urquizo

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

CARTA DE AUTORIA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el presente trabajo de graduación o de titulación “Diseño e implementación de un manual de buenas prácticas de manipulación y conservación de pescados y mariscos”, así como también los comentarios, ideas, análisis, conclusiones y propuesta(s) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a) del presente trabajo de investigación.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según la normas y regulaciones de la institución, citado en fuente.

SANTIAGO MAFLA MARIN

QUITO, MAYO, 2014

AGRADECIMIENTO

*Agradezco a todos las personas que de una u otra manera
contribuyeron con este logro.*

*A mi abuelita Rosa Villareal y a mi tía Aída Marín dos personas
que siempre estuvo ahí cuando más lo necesitaba, y en general a mi
familia*

*A mi amigos y compañeros que compartieron muchas anécdotas y
gran parte de su vida,*

*A mi universidad que ha logrado que yo pueda llegar hacer un buen
profesional y que me ha enseñado que todas las personas nos
podemos superar cuando nos proponemos,*

*a mi profesores que aunque son personas que pasan rápidamente
por la vida de los alumnos dejan huellas imborrables con su
paciencia y enseñanza.*

*Al ingeniero Carlos Urquízo, mi director de tesis, por su trabajo
dedicado y paciente, que me permitió culminar el proyecto de
forma profesional y honesta,*

*Gracias a todos por que ayudaron con un granito de arena para que
pueda concluir con otra etapa de mi vida.*

SANTIAGO

DEDICATORIA

Este es el logro de una de las metas que me he trazado en la vida, la cual quiero dedicar a dios y a mi madre que desde el cielo me han guiado con su sabiduría y han logrado que pueda ser un hombre de bien , también quiero agradecer este triunfo a dos personas muy importantes en mi vida , mi abuela y mi tía , que han sido el pilar fundamental que con su esfuerzo , sacrificio y paciencia lograron que sea una persona correcta, que aunque con algunos defectos, las virtudes y valores que me han inculcado son las que sobresalen.

Gracias a estas personas por haber luchado tanto por mí y haber estado ahí cuando los necesitaba. Por haber creído y confiado en mí.

SANTIAGO

RESUMEN

El presente proyecto, se desarrolló con la finalidad de atender los diversos problemas y necesidades que posee la cevichería Saca la Resaca en cuanto a la manipulación y conservación de los alimentos en especial de los pescados y mariscos, esto ayuda a mejorar la calidad y confianza al momento de consumir el producto final, va a estar dirigida y guiada por un manual de buenas prácticas de manipulación, el cual ayudará a los encargados de la producción a que pongan en práctica las normas correctas y adecuadas para poder manipular los alimentos.

Estos alimentos son muy estrictos a la hora de procesarlos por su alto contenido de toxinas perjudiciales para la salud, por lo que hay que tener en cuenta la forma en que se transportan, almacenan y elaboran, por estas razones se deben aplicar normas que garanticen que el cliente, la parte primordial del negocio no tenga ningún riesgo a la hora de consumir los productos de la cevichería y que la empresa sea reconocida por el excelente servicio que ofrecen.

INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
CARTA DE AUTORIA DEL TRABAJO	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
INDICE DE CONTENIDOS	vii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE GRÁFICOS	xii
INDICE DE IMÁGENES	xiii
CAPITULO I	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. JUSTIFICACIÓN.....	1
1.2. PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
CAPITULO II	5
2. MARCO TEORICO	5
2.1.1. QUE SON LA BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACION?.....	5
2.1.2. QUE ES LA CONTAMINACIÓN CRUZADA ?	5
2.1.3. ALTERACIÓN Y CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS.....	6
2.1.4. ¿QUE SON LOS MICROORGANISMOS?.....	7
2.1.5. BACTERIAS CAUSANTES DE ENFERMEDADES	7
2.1.6. ORÍGENES DE LA CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS.....	8
2.1.6.1. CONTAMINACIÓN A LO LARGO DEL TRATAMIENTO DEL ALIMENTO.....	8
2.1.6.2. CONTAMINACIÓN EN EL ALMACENAMIENTO, EL TRANSPORTE Y LA COMERCIALIZACIÓN	9
2.1.7. EL TRANSPORTE Y LA CONSERVACIÓN.	11
2.1.8. MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS.....	11

2.1.9.	CONTROL DE PLAGAS.....	12
2.1.10.	HIGIENE DEL PERSONAL.....	13
2.1.11.	ROPA DE TRABAJO.....	14
2.1.12.	LA SEGURIDAD ALIMENTARIA.....	14
2.1.13.	CADENA ALIMENTARIA.....	15
2.1.14.	¿QUE SON LAS NORMAS APPCC (ANALISIS EN PUNTOS CRITICOS DE CONTROL)?	15
2.1.15.	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.....	16
2.1.16.	DURACION DE ALGUNOS ALIMENTOS REFRIGERADOS.....	17
2.1.17.	ORGANIZACIÓN DE LOS ALIMENTOS EN LAS CAMARAS.....	17
2.1.18.	CONGELACIÓN.....	18
2.1.19.	DESCONGELACIÓN.....	19
2.2.	METODOLOGÍA.....	20
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES	21
CAPITULO III		24
3.	DIAGNOSTICO.....	24
3.1.	MACROENTORNO.....	24
3.1.1.	POLÍTICO	24
3.1.2.	ECONÓMICO	25
3.1.3.	SOCIAL Y CULTURAL.....	25
3.1.4.	DEMOGRÁFICA	26
3.1.5.	TECNOLÓGICO	26
3.2.	MICRO ENTORNO.....	29
3.2.1.	AMBIENTE INTERNO.....	29
3.2.1.1.	GERENCIA GENERAL.....	29
3.2.1.2.	ADMINISTRACION.....	30
3.2.1.3.	CONTABILIDAD	31
3.2.1.4.	MARKETING Y RECURSOS HUMANOS	33
3.2.1.5.	PRODUCCIÓN/COCINA	35
3.2.1.6.	BODEGA	36
3.2.1.7.	RESTAURANTE Y SERVICIO AL CLIENTE.....	37
3.2.1.8.	CLIENTE INTERNO.....	38

3.2.2.	AMBIENTE EXTERNO.	38
3.2.3.	CLIENTES.	38
3.2.3.1.	CLIENTE POTENCIAL.	39
3.2.4.	PROVEEDORES.	39
3.2.5.	COMPETENCIA.....	41
3.2.6.	CANALES DE MARKETING.....	42
3.3.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	43
3.3.1.	DIAGNOSTICO HISTORICO.....	43
3.3.2.	DIAGNOSTICO GEOGRAFICO.....	43
3.3.3.	MAPA GEOGRÁFICO.....	44
3.3.4.	DIAGNOSTICO GASTRONOMICO.....	45
3.3.4.1.	PRODUCTOS ACTUALES.....	45
3.3.4.2.	TECNICAS DE COCCION UTILIZADAS.....	47
3.3.4.3.	UTENSILIOS.	48
3.3.4.4.	EQUIPOS.	48
3.3.5.	ESQUEMA FÍSICO DE LA EMPRESA.....	49
3.3.6.	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	50
3.3.7.	ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	51
3.3.8.	MISIÓN.....	52
3.3.9.	VISIÓN.....	52
3.3.10.	FILOSOFÍA EMPRESARIAL.....	52
3.3.11.	FLUJOGRAMA.....	54
3.4.	ANÁLISIS FOLA.....	56
3.4.1.	ANÁLISIS FODA JERARQUIZADO.....	58
3.5.	GESTIÓN DE CALIDAD.	60
3.6.	SEGURIDAD LABORAL.	60
3.7.	IMPACTO AMBIENTAL.	61
3.8.	INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	62
3.8.1.	UNIVERSO.	62
3.8.2.	MUESTRA.	64
3.8.3.	ENTREVISTA.	65

3.8.4. TABULACION	66
CAPITULO IV	77
4. PROPUESTA.....	77
4.1. TITULO: MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS (PESCADOS Y MARÍSCOS).....	77
4.1.1. INTRODUCCIÓN	77
4.1.2. JUSTIFICACIÓN	78
4.1.3. IMPACTO.....	79
4.1.4. OBJETIVO GENERAL	79
4.1.5. OBJETIVO ESPECIFICOS	79
CAPITULO V	85
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
5.1. CONCLUSIONES	85
5.2. RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	87
PÁGINAS WEB	88
APENDICE	89
ANEXOS	94

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla No 1. Nivel de educación. Fuente: Santiago Mafla.....	66
Tabla No 2. Técnicas de conservación. Fuente. Santiago Mafla.....	67
Tabla No 3. Instalación y Espacio Físico. Fuente: Santiago Mafla.....	68
Tabla No.4 Artículos de limpieza. Fuente: Santiago Mafla	69
Tabla No 5. Recepción y Almacenamiento. Fuente: Santiago Mafla.....	70
Tabla No 6. Manipulación Correcta. Fuente: Santiago Mafla	71
Tabla No 7. Uso de tablas. Fuente: Santiago Mafla	72
Tabla No 8. Temperatura de refrigeración. Fuente: Santiago Mafla.....	73
Tabla No 9. Tiempo de refrigeración. Fuente: Santiago Mafla	74
Tabla No 10. Temperatura de congelación. Fuente: Santiago Mafla	75

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico No 1. Nivel de Educación. Fuente: Santiago Mafla.....	66
Grafico No 2. Técnicas de conservación. Fuente. Santiago Mafla	67
Grafico No 3. Instalación y Espacio Físico. Fuente: Santiago Mafla	68
Grafico No.4 Artículos de limpieza. Fuente: Santiago Mafla	69
Grafico No 5. Recepción y Almacenamiento. Fuente: Santiago Mafla	70
Grafico No 6. Manipulación Correcta. Fuente: Santiago Mafla.....	72
Gráfico No 7. Uso de tablas. Fuente: Santiago Mafla	73
Grafico No 8. Temperatura de refrigeración. Fuente: Santiago Mafla	74
Gráfico No 9. Tiempo de refrigeración. Fuente: Santiago Mafla.....	75
Grafico No 10. Temperatura de congelación. Fuente: Santiago Mafla	76

INDICE DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen No 1. Ubicación “Cevichería Saca la Resaca”. google map.2013	44
Imagen No 2. Mapa de riesgos y Evacuación. Cevicheria Saca la Resaca	49
Imagen No 3. Encuesta al personal. Fuente: Santiago Mafla.	92
Imagen No 4. Encuesta al personal. Fuente: Santiago Mafla.	92
Imagen No 5. Área de lavandería. Fuente: Santiago Mafla.....	93
Imagen No 6. Cocina. Fuente: Santiago Mafla.....	93

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN

Este tema se enfoca a la calidad de producto que se desea brindar al comensal o cliente, puesto que es la razón de ser de un establecimiento. La forma en la que se quiere garantizar el producto final es implementando un manual que contenga conceptos básicos sobre la buena prácticas de manipulación de pescados y mariscos, procesos claros y sencillos que ayudan a la producción en la cevichería Saca la Resaca, así de esta manera capacitar a las personas que se encuentran involucradas en el cuidado y elaboración del producto, las mismas que deben saber sobre el riesgo y la peligrosidad que pueden correr los comensales cuando ingieren alimentos que no son manejados de la manera más adecuada, esto nos sirve para no tener ningún problema con los clientes y para ser bien reconocidos por el producto que se ofrece.

Por medio del manual se busca que los clientes que acuden frecuentemente sean beneficiados, puesto que van a estar garantizados de consumir un producto inocuo, esto también ayuda a dar un paso inicial para poder implementar en las otras sucursales de esta empresa y de esta manera lograr que el nombre Saca la Resaca sea reconocida por la calidad y seguridad que ofrecen en sus productos.

El impacto económico que es muy importante, puesto que la empresa obtiene mayores ventas por la garantía del producto final y además las personas van a consumir los productos con mayor confianza. También por medio de esto se ayuda al ambiente ya que los desperdicios que se obtengan en el área de

producción van a ser desechados de manera adecuada, lo que permite que no exista contaminación.

Un alimento seguro o inocuo es aquel que está libre de contaminación por bacteria, virus, parásitos, sustancias químicas o agentes físicos o externos.

Para todas las empresas de restauración colectiva la calidad en sus productos debe ser siempre el objeto primordial a seguir, siendo el atributo más importante la seguridad sanitaria o inocuidad de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria. Todos los procesos a los que se somete a un alimento pueden afectar a su seguridad. Así, durante la producción, manipulación, conservación y distribución puede surgir riesgo de contaminación. Pero la aplicación efectiva de las normas de higiene a lo largo de la cadena de producción puede eliminar este riesgo. Por tanto se puede decir que sin higiene no hay seguridad. (Ros Oliver. 2005).

Fanny Yolanda Albarracín dice: un manual de buenas prácticas consiste en un documento que contiene todo lo referente al proceso de implementación de las BPM, es el soporte que demuestra la inocuidad u calidad de los productos que se procesan en una empresa (Albarracín.2005.s/p).

Las personas encargadas de la manipulación son los principales responsables para garantizar la seguridad de los alimentos, ya que una inadecuada manipulación es la causante de transmitir enfermedades que provienen de los alimentos. Por lo que los manipuladores son los encargados de proteger la salud de los consumidores.

1.2. PROBLEMA

Mediante observación preliminar directa en el área de producción (cocina) en la cevichería Saca la Resaca, en su local principal, se pudo determinar que el manejo y la forma de conservar los alimentos no son los adecuados, puesto que los encargados de la producción son personas que no tienen un conocimiento amplio acerca de las buenas prácticas y técnicas de manipulación, por esta razón existe mucha contaminación cruzada ya que utilizan los mismos instrumentos de cocina sin una limpieza y asepsia previa o después de utilizarlos en cada producto.

Una de estas deficiencias es el no utilizar guantes al momento de utilizar los alimentos, puesto que como están en contacto con diferentes productos, materiales y equipos, existe la posibilidad de que haya algún tipo de contaminación lo que sería perjudicial tanto para el comensal como para el negocio.

Otro problema que existe en este lugar es la forma de descongelar los pescados y mariscos ya que lo realizan al aire libre siendo esta la forma no más adecuada, esto incide a que el producto final no sea de buena calidad y que los comensales sean más propensos a adquirir algún tipo de enfermedad.

1.3. OBJETIVO GENERAL

Implementar un manual que permita el conocimiento de las buenas prácticas manipulación de los alimentos del mar, en la cevichería Saca la Resaca en su local matriz.

1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar teóricamente la información sobre las buenas prácticas de manipulación de pescados y mariscos por medio de conceptos primordiales y básicos, para así reforzar los conocimientos que tiene las personas encargadas de la manipulación de los productos.
- Diagnosticar la aplicación sobre Buenas Prácticas de manipulación que tienen los empleados del restaurante Saca la Resaca por medio de una encuesta y así saber cuál es el nivel de conocimiento.
- Elaborar el material técnico del manual de Buenas prácticas de manipulación y conservación de este tipo de alimentos, basados en investigaciones lo que ayudara a las personas encargadas de la producción del restaurante a que pongan en práctica las buenas normas de manipulación y conservación de alimentos.
- Verificar si la implementación del manual alcanzo los resultados esperados realizando encuestas y charlas periódicas para saber si los conocimientos fundamentados en el manual están siendo receptados y si han tenido el provecho que se espera.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

El crear un manual sobre las buenas prácticas de conservación y manipulación de los pescados y mariscos, lo que nos va a servir para brindar un producto de calidad y para prepararlos con los mejores cuidados que estos requieran, tomando en cuenta y analizando los riesgos que atrae consigo. Es por esto que debemos tener bien en claro los siguientes aspectos.

2.1.1. QUE SON LA BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACION?

Conjunto de disposiciones reglamentadas para la buena manipulación de los alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria, obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servicio y consumo final, que garantizan la seguridad para el consumo humano. Incluye cualquier tipo de prevención de contaminación. (ministerio.2008.p, 16,17)

2.1.2. ¿QUE ES LA CONTAMINACIÓN CRUZADA ?

Proceso por el cual los microorganismos patógenos y otras sustancias dañinas son trasladados mediante equipos, personas, materiales de limpieza, de una zona sucia a una zona limpia, posibilitando la contaminación de los alimentos.

Por ejemplo, sucede de comida a comida, cuando los alimentos crudos están almacenados junto a los alimentos cocidos sin protección, de persona a comida; cuando las manos de los manipuladores están sucias, de equipo o utensilio a

comida, cuando se limpia la cocina con trapeadores sucios de los baños (Albarracín. 2005. S/p).

2.1.3. ALTERACIÓN Y CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Los alimentos, desde su origen hasta que llegan al consumidor, pasan por una serie de etapas que varían según el producto, recolección, sacrificio, procesamiento intermedio transporte, almacenamiento, envasado, procesamiento culinario, etc., en lo que pueden sufrir alteraciones que afecten a la calidad y seguridad alimentaria del producto. Estas alteraciones pueden ser de origen físico, químico o biológico.

Físico: alteraciones por golpes o quemaduras por congelación, aspectos reseco de carnes y pescados, deshidratación de frutas y verduras, pérdidas de vitaminas por acción de la luz.

Químico: Enranciamiento de las grasas por oxidación, formación de gases en las conservas, oxidación de los vinos, zumos, etc.

Biológicos: Pueden ser por un proceso natural de evolución de la vida del producto, la carne se ablanda por un proceso de maduración en las cámaras frigoríficas, las frutas obtienen su punto óptimo de maduración, etc. A medida que pasa el tiempo, este desarrollo biológico lleva al deterioro del producto por putrefacción.

2.1.4. ¿QUE SON LOS MICROORGANISMOS?

Los gérmenes son microorganismos que pueden ser causantes de muchas enfermedades. Estos son capaces de desarrollarse y multiplicarse muy rápidamente e incluso producir veneno, denominados toxinas.

La mayoría de gérmenes se encuentran en el intestino de los animales o de las personas y se elimina por las heces. Algunos se encuentran en otros órganos y sale por la orina y por la saliva y se puede transmitir al hablar, toser o estornudar, otros se producen por la infección de heridas, de garganta o de otras partes de cuerpo. Estos gérmenes pueden encontrarse en las personas o animales, sin provocar en ellos la enfermedad, los albergan y los eliminan sin que sufran ningún tipo de trastorno, son los denominados transportadores. Algunos de estos gérmenes pueden resistir mucho tiempo en el suelo o en el polvo y contaminar por contacto a los alimentos (Armendáriz. 2004. P, 8,9).

2.1.5. BACTERIAS CAUSANTES DE ENFERMEDADES.

Una gran variedad de bacterias normalmente habitan diversas partes del cuerpo humano, como piel, boca, nariz, garganta, intestino, vagina y uretra. Algunos de los habitantes normalmente bacterianos (virales) son patógenos oportunistas, que causan enfermedad sólo en determinadas condiciones. Por ejemplo, si el sistema inmunitario sufre de algún impedimento, las bacterias oportunistas pueden aumentar en número y causar enfermedad.

Los patógenos pueden ingresar al cuerpo en el alimento o con el aire, a través de lesiones en la piel o por contacto con organismos infectados. Para causar enfermedad los patógenos deben multiplicarse y vencer los mecanismos de defensa del huésped. Los patógenos producen diversas sustancias que contribuyen a su éxito. Algunas bacterias producen exotoxinas, sustancias fuertemente tóxicas que son secretadas por la célula o

salen de ella cuando la célula bacteriana es destruida. Es la toxina, no la presencia de las bacterias en sí, lo que causa la enfermedad.

El botulismo, un tipo de intoxicación alimentaria que puede desembocar en parálisis y a veces la muerte, resulta de la ingestión de alimentos en mal estado. El botulismo es causado por una exotoxina que libera la bacteria grampositiva. Esta exotoxina es tan potente que un gramo podría matar a un millón de personas. Como muchas exotoxinas pueden ser desactivadas por calor. (El alimento debe calentarse a 80 °C durante 10 minutos.

Clostridium botulinum produce el botulismo, un tipo de intoxicación alimentarias altamente mortal. Este produce endosporas resistentes al calor. El botulismo es resultado del consumo de alimentos, como hortalizas enlatadas, pescados, mariscos y carnes ahumados, que se han esterilizado de manera inadecuada; las endosporas se desarrollan y producen sustancias que se encuentran entre las toxinas más potentes conocidas. Alrededor de un micro gramo de toxina basta para matar a un ser humano. (Carballo. 2008. P, 62,65)

2.1.6. ORÍGENES DE LA CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS

2.1.6.1. CONTAMINACIÓN A LO LARGO DEL TRATAMIENTO DEL ALIMENTO.

El establecimiento en que se procesa el alimento y su ambiente constituyen una fuente de nuevas contaminaciones, que se suman a las anteriores. Las principales causas de esta contaminación siguen siendo el aire, el suelo y el agua, a las que hay que añadir la función desempeñada por los equipos industriales, los instrumentos y el personal manipulador. Esta contaminación depende del diseño de los locales y de las cadenas de fabricación, del nivel de higiene impuesto por las prácticas de limpieza, de la desinfección y el mantenimiento general de la fábrica, y de las denominadas buenas prácticas de fabricación.

2.1.6.2. CONTAMINACIÓN EN EL ALMACENAMIENTO, EL TRANSPORTE Y LA COMERCIALIZACIÓN.

Cualquier modificación en las condiciones de almacenamiento y de transporte puede suponer que proliferen microorganismos contaminantes, por ejemplo, cambios de humedad relativa, la ruptura de la cadena de frío o el aumento de la concentración del oxígeno son algunas de las alteraciones más frecuentes en las que se favorece el crecimiento de microorganismos.(Carballo, 2008. P 62 a 65)

En la etapa de comercialización y distribución de los alimentos también es posible que se contaminen desde el aire, el agua, el suelo, el personal manipulador y las condiciones de manipulado. De este modo el cocinarlo inadecuadamente, el sometimiento del producto acabado a temperaturas incorrectas, la prolongación de tiempos, desde la preparación a la distribución de la comida, la limpieza y desinfección deficiente y la manipulación por parte del personal infectado, suelen facilitar el desarrollo de microorganismos.

De acuerdo a lo recomendado en www.alimentacionsana.com se deben tomar muy en cuenta los siguientes aspectos:

Los mariscos son muy fáciles de preparar, sobre todo si los tomamos crudos. Sin embargo, existen ciertos riesgos que el consumidor debe conocer. En primer lugar, y como primera recomendación, no consumir mariscos crudos si se padecen enfermedades hepáticas, alteraciones inmunológicas (sida, cáncer) o problemas gastrointestinales. En el caso de los moluscos bivalvos, tradicionalmente el hombre los ha comido crudos o casi crudos: ostras, almejas, mejillones. Y era por su diferente y más delicado sabor y textura respecto a los

mismos productos cocidos (además, desde un punto de vista nutricional retienen más nutrientes que los cocinados). Pero hay que tener cuidado. ¿Por qué? Las almejas y ostras se pueden comer crudos y vivos, por lo que se consume todo, incluido su aparato digestivo y lo que en él exista.

Como los moluscos viven y respiran en el agua, si ésta tiene alguna partícula contaminante puede que se integre en sus tejidos, órganos y sistemas. Pueden ser bacterias (que causan gastroenteritis o cólera), virus (como el de la hepatitis A), sustancias químicas (metales: cadmio, plomo)... que quedan adheridas en su cavidad paleal y en el aparato digestivo (de donde pueden ser desalojadas, en vivo, mediante depuración: el paso, durante bastante tiempo, de agua limpia por el sistema digestivo). Es la única forma de evitar infecciones (la depuración se reconoce por el obligado etiquetado de estos mariscos).

Además, los animales marinos pueden contaminarse con toxinas tipo biotoxinas marinas (que se originan por la aparición en las aguas de grandes concentraciones de algas de especies o cepas tóxicas que dan lugar a la «marea roja», «purga de mar» o bloom). Algunas de ellas pueden resistir la cocción y la depuración, por lo que sólo con el autocontrol de las marisqueras y el control oficial de las autoridades sanitarias, se puede garantizar su inocuidad. (www.alimentacionsana.com.ar).

2.1.7. EL TRANSPORTE Y LA CONSERVACIÓN.

Comprobar las condiciones higiénicas y el etiquetado; colocar el marisco, por su fragilidad, encima del resto de la compra. Llevar rápidamente a casa y depositar en el lugar más frío de la nevera (0° C). La calidad al comprarlo va a limitar su duración.

Manipular con sumo cuidado. Son muy perecederos y el tiempo de almacenamiento dependerá del cuidado con que se traten: gambas, cigalas, langostinos y calamares, en un recipiente de plástico tapado; los moluscos bivalvos deben estar vivos y se colocan en un plato llano cubiertos con un paño húmedo o papel de cocina (nunca en agua o en un recipiente cerrado herméticamente, pues se sofocan y mueren). Si durante el almacenamiento algunas conchas se abren, dar unos golpecitos: si están vivas se cerrarán; en caso contrario, desecharlos.

Los calamares duran uno o dos días; los mejillones y almejas vivos con valvas, de dos a tres días, y las ostras con valvas, de siete a ocho días. La langosta y los cangrejos vivos se cuecen el mismo día de la compra (así duran dos o tres días). (www.alimentacionsana.com.ar)

2.1.8. MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS.

Cuando hablamos de la higiene de los alimentos, siempre estamos hablando de unas tareas relacionadas con la prevención, es decir, prevenir la contaminación y el crecimiento de las bacterias en los alimentos. Generalmente, las bacterias se pueden destruir con bastante rapidez a temperaturas superiores a 60 °C, aunque

algunos componentes de los alimentos los protegen y algunas especies de bacterias forman esporas resistentes.

Dentro de las tareas relativas a la higiene en general, la base es el proceso de limpieza. Establecer un sistema y un programa de limpieza resulta necesario para eliminar al máximo suciedades y bacterias contaminantes. La higiene de los alimentos depende de la limpieza corporal de los manipuladores, de los utensilios que se utilizan, del equipo de trabajo, de la ropa, del local de trabajo y del medio ambiente en la zona de producción.

2.1.9. CONTROL DE PLAGAS.

Existen peligros derivados de animales o insectos no deseados que dependen de gran medida de los alimentos humanos para su nutrición. Estamos hablando de roedores e insectos que en forma agrupada formarán las plagas. Cuando los niveles de población de estos animales es grande, suponen un grave riesgo y peligro para la salud, siendo su efecto indudable gravedad, no sólo por este riesgo que puede ocasionar, sino por su efecto en la instalaciones y equipos y, por supuesto en la imagen que podemos llegar a proyectar al cliente.

Las infestaciones son responsables de la difusión de las enfermedades transmitidas por alimentos. Hay 4 tipos de infestaciones: roedores, insectos arrastrantes (cucarachas, hormigas y similares) insectos voladores e insectos diversos.

Para controlar una infestación o plaga no solamente hemos de actuar cuando percibimos su presencia en nuestras instalaciones. Hemos de adoptar las medidas preventivas adecuadas a fin de evitar su acceso. Para esto se debe aplicar las siguientes normas generales:

- Para el control de plagas se debe contratar una empresa especializada.
- Es necesario contar con algunos artículos para contrarrestar las plagas, por ejemplo.
 - Telas metálicas en las ventanas y puertas para evitar la entrada de la plagas.
 - Máquinas electrónicas para matar moscas.
 - Rejillas en los sumideros
- Todos los equipos utilizados contra plagas tienen que mantenerse limpios y en correcto estado de funcionamiento
- Cuando sea necesario, se puede tomar medidas adicionales, por ejemplo
 - Utilizar con regularidad atomizadores de insecticidas.
 - Colocar ratoneras.
 - Colocar redes para los insectos que se arrastran.
 - Colocar redes para que no puedan penetrar los pájaros. (Toblado. 2004. P, 347,348)

2.1.10. HIGIENE DEL PERSONAL.

Quizá la medida más importante para evitar la propagación de toxiinfecciones alimentarias sea el control higiénico de las manos, pues es la forma más usual de transmitir gérmenes a los alimentos. Como ya se ha señalado, las manos y las uñas deberán estar siempre limpias, éstas últimas, cortas y sin esmalte.

No deben usarse anillos, pulseras, relojes, collares ni aretes mientras se manipulan alimentos, pues podrían contaminarlos. Un lavado correcto de manos incluye también la limpieza de antebrazos, hasta la altura de codos, y precisa de agua caliente, jabón líquido, el uso de cepillo de uña y papel de un solo uso para

secar las manos. ¡No usar toallas múltiples usos!, ya que generalmente suelen estar contaminadas.

Las manos siempre se deben lavar:

- Al comienzo de la jornada de trabajo en la cocina.
- Siempre que se acude al sanitario.
- Cada vez que se tocan objetos que podrían estar contaminados.
- Después de manipular algún producto.

2.1.11. ROPA DE TRABAJO.

Todo manipulador debe utilizar ropa de trabajo de uso exclusivo, preferiblemente blanca, gorra y calzado adecuado para su función. Todo en perfecto estado de limpieza. El color blanco de la ropa tiene la finalidad de mostrar fácilmente la suciedad. Las prendas de trabajo deberán cambiarse diariamente.

La gorra generalmente es una redcilla o un gorro de cocina y permite que el cabello se encuentre recogido y protegido. De esta forma, se evita que los cabellos puedan caer a los alimentos fácilmente, lo que da una sensación desagradable, además de ser una vía para la contaminación de los alimentos. (Ruiz. 2003. P, 49,50)

2.1.12. LA SEGURIDAD ALIMENTARIA.

Según la Organización de la Naciones Unidas para la alimentación y agricultura (FAO) existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus

necesidades alimentarias y sus preferencias en cuanto a los alimentos, a fin de llevar una vida activa y sana.

- Existe seguridad alimentaria si se dan cuatro condiciones:
- Una oferta y disponibilidad de alimentos adecuados
- La estabilidad de la oferta sin fluctuaciones ni escasez, en función de la estación o del año
- El acceso a los alimentos o la capacidad de adquirirlos
- La buena calidad e inocuidad de los mismos

2.1.13. CADENA ALIMENTARIA.

La cadena alimentaria es el conjunto de operaciones y procesos que afectan a los alimentos y que van desde el campo a la mesa. Cada eslabón de la cadena tiene un papel y una responsabilidad para conseguir la seguridad alimentaria.

La trazabilidad es la posibilidad de seguir la pista a un alimento a través de toda la cadena alimentaria (producción, transformación, distribución y consumo), gracias a un sistema de identificación y control.

2.1.14. ¿QUE SON LAS NORMAS APPCC (ANÁLISIS EN PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL)?

Las siglas APPCC son el acrónimo del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, adaptación al castellano de las siglas inglesas HACCP ("Hazard Analysis and Critical Control Points").

Se trata de un sistema reconocido internacionalmente para gestionar la seguridad de los alimentos. Se basa en ampliar un sistema preventivo y de anticipación para llegar a un producto final libre de peligro.

En el año 1993 la unión europea establece de forma obligatoria la aplicación del sistema HACCP en las empresas alimentarias.

En el año 1996 se establece, por el Real Decreto 2207/1995 por el que establecen las normas de higiene relativas a los productos alimenticios, la obligación a todos los establecimientos alimentarios a establecer un sistema de control basado en el HACCP.

2.1.15. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.

La limpieza y desinfección son un conjunto de operaciones que tienen como objetivo la eliminación de la suciedad y mantener controlada, bajo mínimos, la población microbiana, debiendo dejar las instalaciones listas para iniciar el siguiente ciclo productivo.

Tanto la limpieza como la desinfección se suelen realizar de forma conjunta, son procesos distintos y complementarios.

Limpieza: consiste en la eliminación de residuos y suciedad adheridos a las superficies

Desinfección: es el proceso por el que se elimina o reduce a un nivel tolerable los microorganismos presentes en las superficies sin que sean nocivos

para la calidad de los alimentos ni para los consumidores. (Armendáriz. 2008. P, 2, 3, 40, 86)

2.1.16. DURACION DE ALGUNOS ALIMENTOS REFRIGERADOS.

PESCADO: la temperatura de refrigeración deberá oscilar entre 0 y 3 °C. Y debido a que ya ha sido refrigerado previamente en el barco que lo pescó, su estancia en el frigorífico doméstico no será de más de cinco días, teniendo cuidado de que la temperatura no suba de 5 °C.

Platos precocinados: No más de cinco días desde su preparación.

2.1.17. ORGANIZACIÓN DE LOS ALIMENTOS EN LAS CAMARAS.

La disposición de los alimentos en las cámaras frigoríficas debe tener un orden en la ubicación, es decir, los alimentos deberán disponerse desde la parte más alta de la cámara hacia la parte más baja, en este orden;

- Alimentos precocinados o elaborados.
- Alimentos crudos.
- Animales.
- Hortalizas y frutas

El motivo de seguir este orden es evitar la aparición de contaminaciones cruzadas. Los alimentos que no vengan previamente envasados deberán aislarse utilizando una película transparente de polietileno o aluminio, ambos para uso alimentario. Los alimentos cocinados se dispondrán siempre por encima de los crudos, para evitar contaminaciones por derrames.

Un alimento precocinado, si no va a utilizarse de inmediato, deberá refrigerarse o congelarse. Primero deberá enfriarse a temperatura ambiente hasta que alcance alrededor de 10°C y después refrigerarse a temperatura entre 0 y 5°C, tapado y sin mantenerlo más de cinco días.

2.1.18. CONGELACIÓN.

Solo la congelación permite conservar alimentos frescos durante largos periodos si alterar demasiado sus características organolépticas y nutritivas. El fundamento de la conservación por congelación se basa en el bloqueo del agua útil de un alimento, de tal manera que esta agua, tras la congelación, ya no es utilizable por lo gérmenes como medio para desarrollarse.

Un alimento congelado cuando se descongela correctamente, recupera las características físicas, organolépticas y nutritivas que tenían inicialmente. Si un alimento sufre un proceso cualquiera de descongelación, no podrá ser congelado por segunda vez. Lo propio es dejar que se descongele completamente y consumirlo lo antes posible.

Un alimento congelado también tiene una vida máxima. Dicho de otra manera “tiene caducidad”. El motivo de esto es que por muy congelado que esté sus enzimas siguen activas y, por tanto, su alteración a la larga se produce inevitablemente.

El tiempo en que un alimento tarda en ser congelado determina su duración. En realidad, una congelación adecuada debe hacerse con rapidez, con temperaturas de – 30°C para que no se originen macro cristales, que son los

responsables de la alteración de la estructura y, por tanto, de la apariencia del alimento.

Una congelación lenta produce cambios no solo en la textura, sino también en el valor nutritivo. La congelación practicada con rapidez permite mantener las características tanto nutritivas como organolépticas.

2.1.19. DESCONGELACIÓN.

Un producto descongelado jamás debe re congelarse (es recomendable darle uso en seguida antes que los productos frescos) y si no lo vamos a consumir de inmediato, manténgase en el frigorífico como si fuese un producto no congelado.

La pieza a descongelarse se sitúa sobre una fuente dentro del frigorífico, asegurándose de que el líquido que salga de la descongelación no caiga sobre otros alimentos.

No olvide que el frigorífico mantiene temperaturas bajas, aunque más altas que el congelador, y este proceso se produce lentamente, por lo que hay que prever con suficiente tiempo la operación para descongelar el producto.

Debe calcularse aproximadamente ocho horas. Si se trata de porciones o piezas grandes, durará bastante más, incluso un día.

El deshielo puede practicarse utilizando un horno de microondas, que deberá llevar instalado un sistema giratorio que favorezca la descongelación de forma uniforme. Si utilizamos este procedimiento, su cocinado deberá ser inmediato, pues al utilizarse calor hemos podido favorecer (Ruiz. 2003. p, 82, 86).

2.2. METODOLOGÍA.

Los métodos que se utilizó dentro de este documento fueron los siguientes:

Descriptivo; ya que permitió saber por qué se dan todos estos problemas en el área de producción de un restaurante y de esta manera determinar cuáles son las causas y efectos que ocasionará el no realizar una correcta manipulación en los alimentos en este caso peces y mariscos.

Investigativa; que ayudó a despejar las dudas en la investigación y así tener una idea clara y correcta sobre los conceptos y teorías en cuanto a manipulación de peces y mariscos corresponde.

Experimental; es donde se realizó las encuestas y entrevistas, lo que ayudó a saber la realidad y los problemas existentes en la investigación.

El trabajo de campo que se realizó fue una investigación directa en el área donde preparan o procesan los alimentos (cocina) del Restaurante Saca la Resaca, ubicado en la Av. Amazonas y Jorge Washington donde se visitó periódicamente para analizar su proceso. Este local es la matriz de una cadena de restaurantes de comida de mar y cuenta con 9 personas: Un cajero, 2 meseros, 2 cocineros principales, 3 ayudantes de cocina y un administrador

Se realizó una entrevista a 13 personas, responsables de la producción de todos los locales de la cevichería, para saber cuál es el nivel de conocimiento sobre las técnicas de conservación y manipulación.

Los resultados obtenidos del trabajo de campo se los representa en tablas de valores, gráficos estadísticos y análisis los cuales ayudan a determinar si el proyecto es aplicable.

Los gráficos a utilizar son pasteles de porcentajes, los que nos sirven para analizar los resultados de una manera más fácil y conveniente.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES

Alimentos perecederos:

Los alimentos perecederos son aquellos que comienzan su descomposición de modo sencillo y muy rápido. En tanto, en esa descomposición o deterioro tendrán mucho que ver cuestiones como la temperatura, la humedad y hasta la presión.

(www.definicionabc.com)

Alimento Alterado:

Es cualquier alimento que durante su preparación, manipulación, transporte, almacenamiento e incluso por causa fortuita haya podido sufrir alguna modificación en uno o más de sus caracteres organolépticos, en su composición química o valor nutritivo. (Ruiz de Pole y Astón, 2003, p. 26)

Alimento contaminado:

Se debe considerar así, al alimento que contenga gérmenes patógenos, sustancias químicas, tóxicas, parásitos, sustancias radiactivas o componentes modificados genéticamente y que pueda transmitir enfermedades al hombre o a los animales.

Congelación:

“Sistema de conservación por medio de frío con temperaturas inferiores a cero grados centígrados”. (Gallego, 2009, p.245).

Conservación:

“Conjunto de prácticas y técnicas destinadas a mantener en situación de ser consumidos ciertos alimentos y preparaciones culinarias”. (Vivanco, 2003, p.178)

Descongelación:

Proceso que consiste en suministrar a un producto congelado la energía necesaria para fundir el hielo contenido en el mismo y conseguir que recupere al máximo las características que tenía con anterioridad a su congelación, con un mínimo de pérdida de su calidad. (Gallego, 2009, p. 316)

Enfermedades transmitidas.

Las **Enfermedades transmitidas por Alimentos** mejor conocidas por sus siglas como **ETAS** se refieren a cualquier enfermedad causada por la ingestión de un alimento contaminado que provoca efectos nocivos en la salud del consumidor. Estas son causadas por bacterias o virus que ingresan al organismo a través de los alimentos, causando trastornos metabólicos en el organismo de quien los consume y una inflamación de los tejidos gastrointestinales. El cuadro clínico varía dependiendo del patógeno en específico, sin embargo por lo general se presentan síntomas gastrointestinales debido a la inflamación del tejido que recubre el tracto digestivo; dentro de esta categoría se pueden listar: (www.wikipedia.org).

Mariscos:

Crustáceos y Moluscos marinos comestibles de sabor característico y precio normalmente elevado, no requieren preparaciones culinarias demasiado elaborados que enmascaren su sabor. (Vivanco, 2003, p.339).

Prácticas de Higiene y Sanidad en la Preparación de Alimentos

En la preparación de alimentos es muy importante aplicar buenas prácticas de higiene y sanidad, esto es: llevar a cabo todas las actividades necesarias para garantizar que los alimentos no se deterioren o contaminen, provocando enfermedades a los consumidores: (www.salud.gob.mx)

Productos congelados:

“Son los resultantes de las aplicaciones termodinámicas, estas conducen a que un producto fresco pueda ser protegido .inmovilizado y almacenado por largo tiempo”. (Anson, 2003, p.429)

CAPITULO III

3. DIAGNOSTICO

3.1. MACROENTORNO

Dentro del macro entorno se analizó diferentes aspectos que influyen en el desarrollo de la empresa:

3.1.1. POLÍTICO

El gobierno actual se ha caracterizado por realizar diferentes cambios en la pequeña industria y en general en el país, cambios que han generado avances para el desarrollo de la población, aunque esto ha llevado a la polémica por ciertas decisiones tomadas, renovando la forma de cómo se debe llevar o manejar las pequeñas, medias o grandes industrias, buscando un mejoramiento en su estilo de vida tanto de los propietarios como de sus colaboradores.

Para el analista económico Fidel Márquez, el Ecuador es atractivo para la inversión extranjera, debido a la estabilidad política. A ello están sumados otros factores, que permiten tener reglas claras para los nuevos capitales.

“Hace cuánto no teníamos un gobierno de cinco años, eso definitivamente es un elemento importante para la llegada del inversionista”, enfatizó Márquez.

Fidel Márquez destacó que lo resuelto en este foro demuestra la confianza que generan países emergentes como Ecuador, para atraer nueva inversión. Destacó que el crecimiento del 8 % en 2011 y la proyección de 4 ó 5 % en 2012, son síntomas positivos al exterior. Señaló que a pesar que en Ecuador la inversión pública lleva la delantera con USD 4 800 millones (2012), esto puede ser fundamental o la “chispa que atraiga mayor inversión privada, debido a las reglas claras del juego que están establecidas”.

El analista sostuvo que “la política es la expresión concentrada de la economía de un país”. Explicó que en naciones antes llamadas “subdesarrolladas” existen más posibilidades de inversión, porque los costos de producción y los salarios son más bajos. (www.andes.info.ec)

Dentro de lo político también cabe recalcar y dar a conocer el registro oficial que norma las actividades sobre las Buenas Prácticas de Manufactura este es el último registro que está vigente en el Ecuador. Este documento fue prescrito en el gobierno del señor Gustavo Noboa Bejarano presidente constitucional de la república.

3.1.2. ECONÓMICO

Aspecto muy importante dentro de la estabilidad de una empresa, ya que al no tener una economía estable y al convivir con las diferentes variaciones de precio el propietario o dueño se ve en la obligación de incrementar los precios en su producto final, de prescindir de la mano de obra o disminuir la calidad del producto reduciendo costo, lo que influenciaría a que los comensales que son la razón de ser de una empresa no se sientan a gusto y busque otras alternativas lo que no beneficiaría a la empresa.

Al trabajar con normas de calidad se está garantizando un producto de calidad puesto que la elaboración de productos alimenticios, va a estar guiada por procesos que ayuden a que el producto final sea de calidad y preste la confianza que todo comensal o cliente está buscando.

Esto por consecuencia servirá para el crecimiento económico de la empresa puesto que va a tener mayor afluencia de clientes, lo que será beneficio para el progreso de la misma.

3.1.3. SOCIAL Y CULTURAL

La sociedad y cultura ecuatoriana es muy rica y diversa en productos alimenticios, lo que garantiza dentro del ámbito gastronómico que tenga una gran acogida

nacional como internacional. El Ecuador al tener una gran variedad de flora y fauna la que ayudan a la creación de muchas empresas, las cuales tienen gran afluencia ya que los ecuatorianos nos identificamos mucho por su diversa gastronomía.

En la sociedad existen muchas personas que consumen y exigen productos de calidad, por lo que se debe procesar los alimentos bajo normas de calidad que permitan brindar un servicio y dar un producto excelente y acorde a lo que los clientes están buscando.

3.1.4. DEMOGRÁFICA

La cevichería Saca la Resaca está dirigida a un mercado objetivo medio, donde asisten tanto hombres como mujeres con un promedio de edad de 15 a 60 años. Según el Censo 2010, Ecuador tiene 14'483.499 habitantes.

3.1.5. TECNOLÓGICO

La tecnología está avanzando cada día más en todos los ámbitos, lo que ayuda al desarrollo de todas las empresas y en el ámbito gastronómico de igual manera, es por aquello que las empresas que se dedican a este tipo de negocio se ven en la necesidad de mejorar tecnológicamente para poder incrementar y evolucionar. Es el caso de la cevichería Saca la Resaca que está avanzando tecnológicamente adquiriendo máquinas que le permitan brindar un mejor servicio y dar más confianza para sus clientes, por ejemplo implementación de cámaras de seguridad dentro del restaurante, un sistema Aries Plus que ayuda al control de inventarios, reportes de gastos y ventas, facturación y el despacho de comandas directamente de caja a cocina.

Hay muchas técnicas de cocina realizadas con grandes avances tecnológicos de las que se podría hablar; Pero lo mejor es que se hable, en concreto de dos técnicas:, la congelación con nitrógeno líquido y el sistema Cook and chill.

Congelación con nitrógeno líquido:

La congelación con nitrógeno líquido es otra de esas técnicas de cocina utilizadas por la vanguardia de los chefs. Pero no es una técnica nueva ni mucho menos.

La forma en cómo elaboraban helado, no era otra que colocar la mezcla para hacer helado en un bote y este lo ataban en la cola del avión. Cuando regresaban después de las misiones tenían el bote perfectamente congelado debido a las temperaturas tan bajas que hay en capas altas de la atmosfera.

Pues bien, la congelación con Nitrógeno Líquido de los helados, consiste en congelar la mezcla en un recipiente abierto añadiendo nitrógeno líquido en su punto de ebullición a -196°C . Cuando se agita con la mezcla el nitrógeno burbujea y hace que se congele la mezcla al instante.

De esta forma se ha pasado a elaborar helados de forma industrial, y también en las cocinas, a hacer otro tipo de elaboraciones, en especial helados de grasas, coagulantes congelados y otras muchas elaboraciones.
(www.sabrosia.com)

Cook & chill:

Del inglés cocinar y enfriar, define un proceso de producción en el que los alimentos una vez cocinados son sometidos a un enfriamiento rápido de forma controlada y almacenados a temperatura de refrigeración hasta el momento de su regeneración y/o servicio.

Esta técnica nos permite alcanzar un alto grado de planificación de la producción, actuar ante un aumento de la demanda, volcar todo el esfuerzo y atención durante el servicio y asegurar un nivel óptimo de seguridad alimentaria. Otra de las ventajas que obtenemos de la aplicación del cook & chill son las que se producen al detener la cocción de los alimentos recién elaborados, tal y como se ha venido

realizando tradicionalmente en la cocción de mariscos y algunas verduras, evitando que el calor residual altere la calidad organoléptica y el valor nutricional de estos: al cortar la cocción conseguimos fijar sabor, color y textura del alimento, además de detener la pérdida de nutrientes que se produce al someter los alimentos a cualquier tratamiento térmico

Respecto a la técnica hay varios puntos que se deben controlar perfectamente para evitar riesgos para la salud y pérdida de calidad en el producto

Abatimiento:

Este término define al enfriamiento forzado que debe realizarse en el menor tiempo posible para evitar mantener los alimentos más tiempo del necesario en la franja de temperatura de riesgo, es decir entre 10º y 65ºC, que es donde la mayoría de microorganismos proliferan con mayor facilidad.

El proceso se realiza en células de enfriamiento forzado, conocidos también como abatidores de temperatura

Almacenamiento:

Tras el proceso de enfriamiento, los alimentos elaborados se guardan perfectamente tapados y etiquetados en refrigeración a menos de 3ºC, a la espera de la regeneración para su posterior servicio. Es importante que la temperatura no supere los 3ºC para evitar la proliferación de las esporas de Clostridium botulinum.

Regeneración:

La regeneración consiste en llevar los alimentos desde la temperatura de refrigeración a una temperatura superior a 70ºC en corazón de producto para consumirlo inmediatamente. Este proceso debe de ser cuidadosamente estudiado, pues de él depende el resultado final y por ello se debe diseñar conjuntamente al de cocinado, ajustando los tiempos y las temperaturas de cocción para que el proceso de regeneración sea la finalización del plato. (www.cocinascentrales.com).

3.2. MICRO ENTORNO

En el micro entorno se va a referir a dos aspectos; ambiente interno y ambiente externo lo que ayudo a tener una idea más clara de todo lo que conlleva este entorno.

3.2.1. AMBIENTE INTERNO

A continuación se presenta la propuesta que describe las funciones de todos y cada uno de los puestos de trabajo que se encuentran dentro del organigrama de la empresa.

3.2.1.1. GERENCIA GENERAL

Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa. Planificar, organizar, dirigir y controlar de forma íntegra sus actividades, supervisando el cumplimiento de políticas, objetivos, métodos, estrategias y considerando las Leyes, Reglamentos, Estatutos y Normas propias de la organización.

Funciones:

- Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa.
- Definir el ámbito de actuación de la organización.
- Precisar los Objetivos, metas, programas y estrategias por seguir.
- Definir las pautas para negociar para la obtención de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.
- Promover una interacción coordinada de las áreas de la organización.
- Ejercer un liderazgo capaz de promover y sostener un sólido comportamiento organizacional.

- Dictar los lineamientos para desarrollar sistemas de calidad.
- Manejar la Imagen Corporativa.
- Proyectar los presupuestos de ingresos y egresos.
- Coordinar la preparación de las declaraciones de impuestos, estados financieros, cuentas por pagar y flujos de caja.
- Vigilar que se elaboren y actualicen los registros y pagos ante las instituciones de control y seguridad social.
- Asegurar el suministro de productos y servicios en tiempo y condiciones adecuadas.
- Llevar a cabo operaciones bancarias, comerciales, financieras y otras.

3.2.1.2. ADMINISTRACION

Planificar, dirigir y controlar la administración financiera, de personal y de los recursos materiales de la empresa, a través de los sistemas de información contable. Procurar que la planificación, los métodos y procedimientos administrativos y las normas que lo rigen, produzcan el continuo mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios a todo el grupo de empresas.

Funciones

- Se encarga del control administrativo y disciplinario del personal.
- Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo.
- Supervisar y desarrollar el personal a su cargo.
- Elabora y analiza cuadros relacionados con el movimiento y gastos administrativos.

- Lleva el control de las cuentas por cobrar y pagar.
- Lleva el control y administra los fondos de trabajo y/o caja chica.
- Tramita las liquidaciones de impuesto y cualquier otro asunto del régimen tributario.
- Lleva el control de contratos.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Participa en el control financiero de proyectos.
- Redacta documentos y memorándum en general.
- Manejo de los proveedores.

3.2.1.3. CONTABILIDAD

Organizar, dirigir y controlar el área contable de la empresa, estableciendo políticas y procedimientos que regulen el manejo de esta actividad en el marco legal, con exactitud y claridad informática para suministrar datos verídicos y actualizados que facilitan la toma de decisión de presidencia, gerencia y otras funciones ejecutivas. Su procedimiento será en todo momento de ética profesional y cívica.

Funciones:

- Recibir las facturas de ventas del día y revisarlas diariamente, controlando la numeración y el contenido.

- Revisar las facturas de proveedores, verificando que reúnan los requisitos internos y legales para pasarlos al auxiliar contable para el registro en el sistema.
- Conciliar las cuentas contables de la compañía y cerrar balances mensuales.
- Elaborar la declaración mensual del IVA, Retención en la Fuente, y anexos transaccionales, respetando las fechas de entrega que el Servicio de Rentas otorga.
- Realizar las depreciaciones mensuales de los activos fijos de la empresa, verificando la información que genera el sistema.
- Cerrar el ejercicio económico anualmente, realizando los ajustes contables y asientos necesarios para emitir el balance, elaborar la declaración del Impuesto a la Renta y el anexo de relación de dependencia, determinar las utilidades, declarar en la Superintendencia de Compañías y entregar para el análisis de los socios.
- Elaborar informes para organismos de control que solicitan información (INEC, MUNICIPIO, SRI, etc.)
- Calcular la distribución de utilidades al personal.
- Asistir a la toma de Inventario de activos fijos.
- Elaborar el rol de pagos
- Elaborar cuadros de cálculo de provisiones sociales, aportes de la seguridad social. Declarar vía Internet el rol de pagos mensual ante el IESS con sus respectivas novedades.

3.2.1.4. MARKETING Y RECURSOS HUMANOS

La primera función del marketing consiste en analizar el mercado, lo cual implica analizar las necesidades, gustos, preferencias, deseos, hábitos de consumo, comportamientos de compra y costumbres de los consumidores. El marketing consiste en realizar un proceso conformado por las siguientes etapas:

- Análisis del entorno: analizar el mercado y la competencia.
- Análisis de la situación interna: analizar la capacidad y los recursos (financieros, humanos, tecnológicos y materiales) con que cuenta la empresa.
- Establecimiento de los objetivos de marketing: teniendo en cuenta los análisis realizados previamente y las aspiraciones de la empresa.
- Diseño de las estrategias de marketing que permitan alcanzar los objetivos propuestos: teniendo en cuenta también, los análisis externos e internos.

El área de RR HH se encarga de la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo."

Funciones del Departamento de RR.HH.

El Departamento de Recursos Humanos es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

- Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- Supervisar la administración de los programas de prueba.
- Desarrollar un marco personal basado en competencias.
- Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo , ya que permite a la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales.

3.2.1.5. PRODUCCIÓN/COCINA

En este departamento se solicita y controla el material que se va a trabajar, se determina las secuencias de operaciones, las inspecciones y los métodos, se piden las herramientas, se asignan tiempos, se programa, se distribuye y se lleva el control del trabajo y se logra la satisfacción del cliente.

La sección de producción en la industria puede considerarse como el corazón de la misma, y si la actividad de esta sección se interrumpe toda la empresa dejaría de ser productiva. En el departamento de producción se tienen las actividades de:

- Medición del trabajo

- Métodos del trabajo

- Ingeniería de producción

- Análisis y control de fabricación o manufactura

- Higiene y seguridad industrial

- Control de la producción y de los inventarios

- Control de calidad.

Ayudante de cocina

Es aquel que trabaja a las órdenes de otros cocineros o jefe de cocina, tratando de asimilar conocimientos para su posterior cometido. El ayudante de cocina pertenece al sector de servicios.

Funciones del ayudante de cocina:

- El ayudante lee el menú o plato del día y, consiguientemente las tareas a realizar dentro de su cometido.
- Selecciona, situando en su lugar de trabajo, los utensilios, herramientas y recipientes a utilizar.
- Recoge y transporta los géneros desde su punto de recepción hasta su lugar adecuado en la cocina.
- Retirá de las cámaras los géneros necesarios para su trabajo y los situará en la mejor forma dentro de la partida.
- Cuidará de la puesta a punto del fogón, colocación, limpieza y conservación de utensilios, mesas, tablas de cortar, herramientas, etc.
- Colaborará en la elaboración de platos, cubriendo los trabajos más sencillos; y en algunos casos, confeccionará algunos platos básicos.
- Ayudará al montaje y servicio.
- Realizará las tareas de limpieza necesarias, en las distintas partidas de cocina.

3.2.1.6. BODEGA

Es responsable de la ejecución de labores de recepción, almacenaje y distribución de la mercadería para la venta a los diferentes departamentos, velando en todo el proceso por el adecuado mantenimiento del inventario tanto físico como en el sistema. Colabora con la ejecución de otras tareas operativas no relacionadas directamente a la Bodega.

Funciones

- Colaborar en el acomodo, surtido o reubicación de mercadería en el departamento de ventas.
- Colaborar con el servicio y orientación a los clientes e inclusive ayudar a vender cuando todo el personal que se encarga de esa labor se encuentra ocupado.
- Hacer semanalmente el pedido a proveedores
- Colaborar con labores de vigilancia en los horarios de descanso del oficial de seguridad.
- Lleva el control de toda la mercadería q entra y que sale.

3.2.1.7. RESTAURANTE Y SERVICIO AL CLIENTE.

Aquí se encuentran, cajero/a y lo meseros/as personas ubicadas en el área de servicio que ayudan al desarrollo diario de la empresa y se encargan de la atención y satisfacción de los clientes.

Funciones cajero

- Recibir los pagos de los clientes.
- Mantener un registro de estos pagos.
- Preparar el reporte de caja diariamente.
- Saludará siempre a los clientes con una sonrisa amistosa.
- Atenderá a los clientes vía teléfono.

Funciones del mesero.

- Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas.
- Limpia mesas, estaciones de servicio, candeleros, menús, lámparas de mesas, charolas.
- Ser responsable del correcto montaje de las mesas.

- Cambia blancos sucios por limpios.
- Conoce el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas.
- Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos.
- Presentarse al cliente con amabilidad y cortesía.
- Conocer perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.
- Sugerir algunas de las especialidades de la casa.
- Conocer y aplicar el sistema para escribir las órdenes (comanda)
- Tratar de aprender los nombres de los clientes, así como sus preferencias.

3.2.1.8. CLIENTE INTERNO.

Son todas las personas que se encuentran dentro de la empresa y que colaboran para el desarrollo de la misma, estos pueden ser en la administración, producción, servicio y otros. Los clientes internos ayudan para poder ofrecer un buen servicio y complacer de la mejor manera a los clientes externos.

3.2.2. AMBIENTE EXTERNO.

Se describió los ámbitos que influyen y ayudan a la empresa, estos son:

3.2.3. CLIENTES.

Se encuentra en un sector empresarial por lo que la afluencia de oficinistas y trabajadores es muy grande. También hay la existencia de centros comerciales cercanos, existiendo turistas nacionales como extranjeros los cuales se transforman en clientes potenciales.

3.2.3.1. CLIENTE POTENCIAL.

Son aquellas personas que se encuentran cerca de restaurante, a los que catalogamos con un cliente a futuro puesto que cumple con todas las expectativas y el perfil que el restaurante está buscando.

El tipo de clientes que frecuentan el restaurante tienen las siguientes características.

- ✓ Mercado objetivo medio.
- ✓ Hombre y mujeres.
- ✓ Edades entre 15 a 60 años

Según la información otorgada por la señorita Diana López en cargada del local.

3.2.4. PROVEEDORES.

La cevichería cuenta con una gran variedad de proveedores los cuales se mencionará a continuación.

Ángel mar.- Empresa dedicada a la distribución de pescados y mariscos.

La fabril: Es una empresa ecuatoriana que inició sus operaciones industriales en 1966 como comercializadora de algodón en rama, para luego extenderse al sector agroindustrial en 1978 como refinadora de aceites y grasas vegetales.

Los productos que distribuye esta empresa a la cevichería son:

- Aceite
- Mantequilla

- Manteca

(www.lafabril.com.ec)

Dipor: Importadora Comercializadora **Dipor S.A.**, fundada en 1974 con el fin de comercializar y distribuir productos de consumo masivo, es una empresa familiar con un acelerado crecimiento en el Ecuador.

Esta empresa abástese con tapas y tarinas plásticas (www.dipor.com)

Nestlé: Nestlé es una compañía de origen suizo que inicia operaciones en Ecuador en el año 1955 como comercializar de los productos que importaban. La empresa inició operaciones en 1955. Nestlé Ecuador elabora y comercializa productos alimenticios.

Encargados de la distribución de mostaza y crema de leche.
(www.nestle.com.ec)

Emporio Comercial: La Empresa EMPORIO COMERCIAL es una empresa con más de 25 años en la distribución a nivel nacional de productos de polietileno de la más alta calidad. Los especialistas en el mercado comercial y de consumo masivo, y complementan el servicio al ser representantes de una extensa línea de productos de más de 20 industrias locales y del extranjero.

Ellos distribuyen cucharas, sorbetes y fundas. (www.emporioecuador.com/)

Esyst: Es parte del Grupo Empresarial: "**CHALCO - VALENCIA**". Es un grupo empresarial formado por empresas sólidas, pioneras y respetadas en el mercado nacional e internacional, con productos y servicios de calidad e integrada

por un factor humano en constante crecimiento personal, profesional, con valores, trabajo en equipo y comprometidos con el servicio al cliente.

Esta empresa se encarga de la venta de maquinaria y herramientas tecnológicas para la empresa. (www.esyst.com)

Análisis de los proveedores.

Todos los proveedores con los que trabaja el restaurante, son empresas serias y reconocidas y prestan un servicio confiable y seguro.

La cevichería Saca la Resaca trabaja actualmente con estos proveedores por la facilidad de pago, además porque son responsables a la hora de entregar el pedido y ofrecen productos de calidad lo cual es muy importante para ofrecer un producto final en óptimas condiciones.

Por otra parte los precios son muy accesibles y ayudan mucho dentro del presupuesto de la empresa, lo que permite seguir trabajando con estos proveedores que a diferencia de sus competidores, tienen precios más altos o que no cumplen con la calidad del producto con la que la cevichería está acostumbrada a trabajar.

3.2.5. COMPETENCIA.

Existen muchos restaurantes con este concepto (cevichería) por lo que hay una gran competencia a nivel local como a nivel nacional, entre los competidores potenciales a nivel local tenemos los siguientes:

- ✓ Ceviches de la Rumiñahui
- ✓ Ceviches de la 10 de Agosto.

- ✓ Los 7 Mares

Análisis

La mayor competencia para la cevichería Saca la Resaca es Los ceviches de la 10 de Agosto, debido a su cercanía geográfica y en cuanto a los precios que son muy similares, lo que le convierte en un competidor directo, por lo que trata siempre de trabajar con los mismos proveedores y así poder mantenerse con los mismos precios en sus productos y que no tengan ninguna variación que pueda ser perjudicial para las ventas.

En cuanto al mercado objetivo es relativamente el mismo, por lo que la cevichería Saca la Resaca está en continua competencia con esta empresa, por lo tanto debe estar siempre buscando estrategias para mejorar su servicio y así disminuir el nivel de competencia que se le presente.

3.2.6. CANALES DE MARKETING.

El marketing es un aspecto muy importante para el desarrollo de una empresa y para dar a conocer todos los servicios y beneficios que posee un producto y que da una empresa, de tal manera que la Cevichería Saca la Resaca pone mucho énfasis en este punto para así tener mayor acogida y ser más reconocida, los canales que utiliza el restaurante son:

- ✓ Radio (Latina)
- ✓ Páginas web y paginas sociales (Facebook)
- ✓ Páginas amarillas
- ✓ Trípticos
- ✓ Volantes

- ✓ Tarjetas de presentación
- ✓ Vallas móviles (publicidad en bus, Coop. Transporsel y los Chillos)

3.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

3.3.1. DIAGNOSTICO HISTORICO.

La cevichería Saca la Resaca tiene un tiempo de existencia en el mercado de diez años, fue creada en el mes de Marzo del 2003 con una capacidad para 120 PAX, posteriormente por su gran acogida e incremento en sus ventas se fue expandiendo y abriendo sucursales por toda la ciudad, su primera sucursal la inauguran después de tres años de haber iniciado su comercialización la misma que cuenta con una capacidad de 40 personas, luego inauguran sus otras sucursales en el 2008 y finalmente en el 2010 con una capacidad de 60 personas cada una.

El horario donde existe mayor rotación es de 12:00 a 15:00. Tomando en cuenta que esta empresa ya está posicionada en el mercado es necesario realizar un mejoramiento en la producción para evitar todo tipo de riesgos y de esta manera obtener clientes satisfechos y que la empresa pueda seguir creciendo.

3.3.2. DIAGNOSTICO GEOGRAFICO

La cevichería Saca la Resaca su matriz se encuentra ubicada en la avenida Jorge Washington y Amazonas C.C Espiral local 37-38

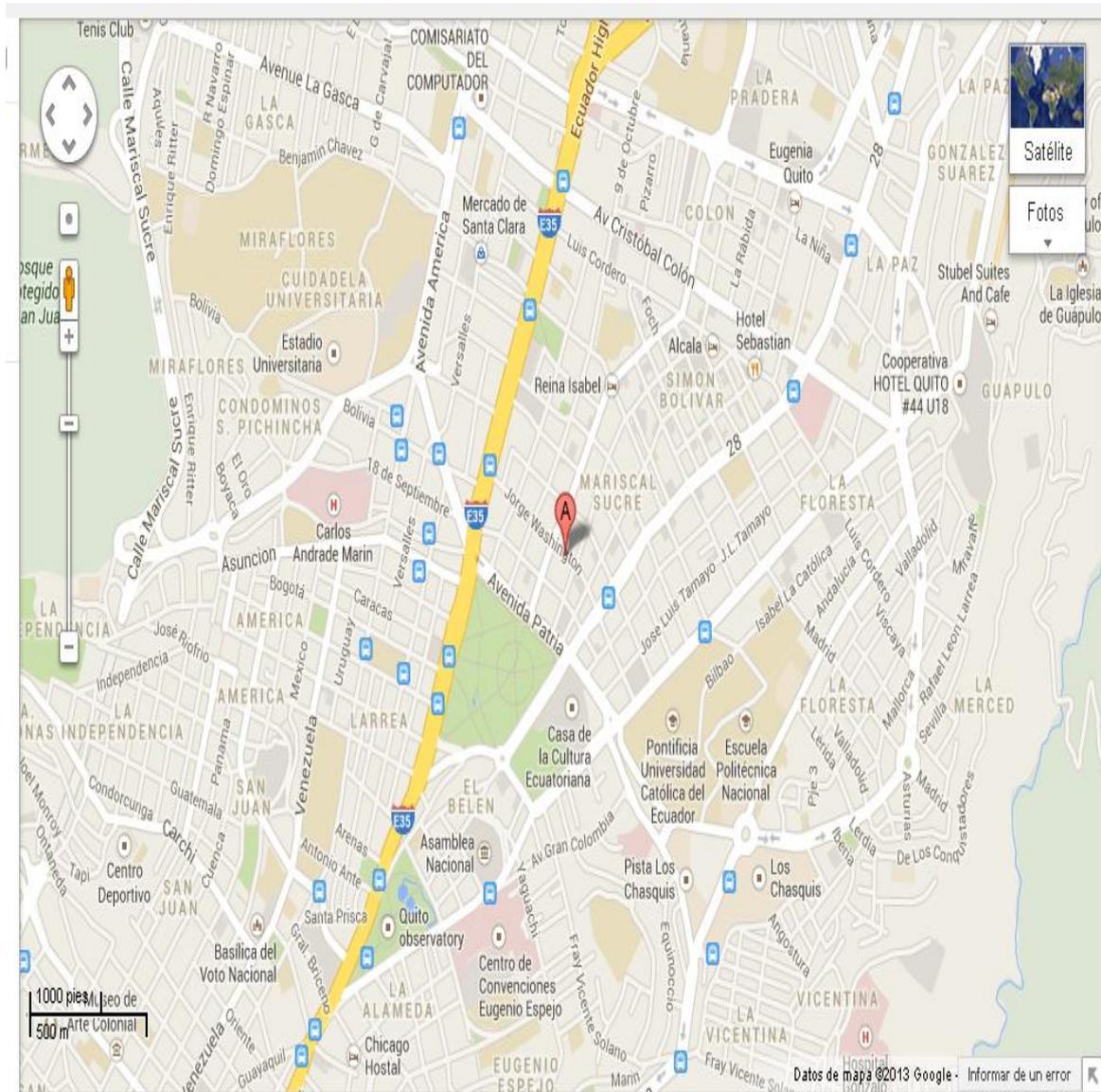
Sus sucursales se encuentran en:

- Carapungo tercera etapa Mz S-casa 16
- Villaflora Alonso de Mendoza y Francisco Londoño esquina

- Valle de los chillos (Triangulo) Transversal # 100 Isla Floreana y Av. General Rumiñahui

3.3.3. MAPA GEOGRÁFICO

Imagen No 1. Ubicación “Cevichería Saca la Resaca”. google map.2013



3.3.4. DIAGNOSTICO GASTRONOMICO

3.3.4.1. PRODUCTOS ACTUALES

Nombres de los platos que se ofrecen en este restaurante.

CONCHAS

- Asadas
- Al volcán
- Al ajillo

CAMARONES

- Tortilla de camarón
- Camarones apanados
- Camarones reventados
- Camarones al ajillo

CEVICHE

- Mixto
- Pescado
- Camarón
- Concha

ARROZ

- Marinero
- Concha
- Camarón

- Mixto
- Bandera
- Mar y tierra

ENCOCADO

- Mixto
- Camarón
- Pescado

CAZUELA DE MARISCOS

- Pescado
- Mariscos

ESPECIALIDADES

- Atarraya
- Resaca
- Picadita resaca
- Pargo frito
- Sopa marinera
- Encebollado
- Encebollado mixto
- Viagra
- Pescado al vapor
- Maremoto
- Filete de pescado

- Lomo a la plancha
- Filete de pollo

COMBOS

- 1.- Encebollado, arroz y gaseosa
- 2.- Filete de pescado, arroz, menestra y gaseosa
- 3.- Arroz con pescado y calamar y gaseosa
- 4.- Filete de pollo, arroz, menestra y gaseosa
- 5.- Chuleta, arroz, menestra y gaseosa
- 6.- Arroz, carne, menestra, y gaseosa.

El plato estrella de la cevichería es el encebollado.

3.3.4.2. TECNICAS DE COCCION UTILIZADAS.

Freír. Es una técnica de cocción en la cual se sumerge totalmente un alimento en un medio graso a una temperatura alta y constante, el medio graso puede ser de origen vegetal o animal o vegetal.

Al vapor. Técnica de cocción en la cual se utiliza el vapor del agua para poder cocer un género alimenticio, se caracteriza por que conserva de una mejor manera los valores nutritivos de un alimento.

Salteado. Es una técnica de cocción en la que se realiza utilizando un sartén previamente calentado con poca grasa , en la cual se le coloca el alimento y se va moviendo en forma circular y constante , esta técnica se la utiliza con pequeñas cantidades para poder obtener un mejor resultados en sus características finales.

A la plancha. Es una técnica en la cual se coloca el alimento directamente sobre una plancha o lamina de metal que este bien caliente, en este método de cocción se utiliza poca grasa por lo que el alimento resulta muy nutritivo porque es bajo en grasa y calorías.

3.3.4.3. UTENSILIOS.

- Bowl
- Ollas
- Cubertería
- Vajilla
- Sartenes
- Recipientes y bandejas de plástico.

3.3.4.4. EQUIPOS.

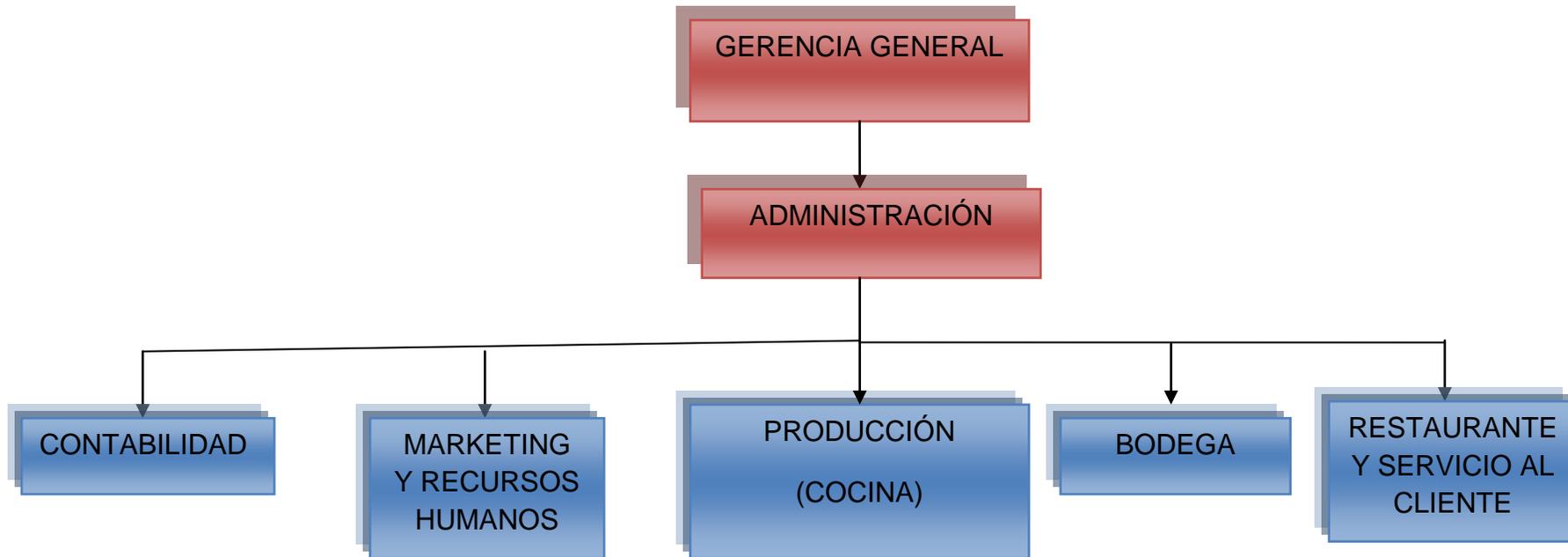
- Cocina de 6 quemadores 1 m x 1,80m
- Mesa de trabajo 1,80 m largo por 1m
- Mesa de trabajo 1,60 m de largo por 1 m de ancho
- 3 Congeladores de 1,5 m de largo x 80 cm ancho : Marca Aceb
- 3 refrigeradores de 1.5 m de alto por 80 cm de ancho : Marca Westingh

3.3.5. ESQUEMA FÍSICO DE LA EMPRESA

Imagen No 2. Mapa de riesgos y Evacuación. Cevichería Saca la Resaca

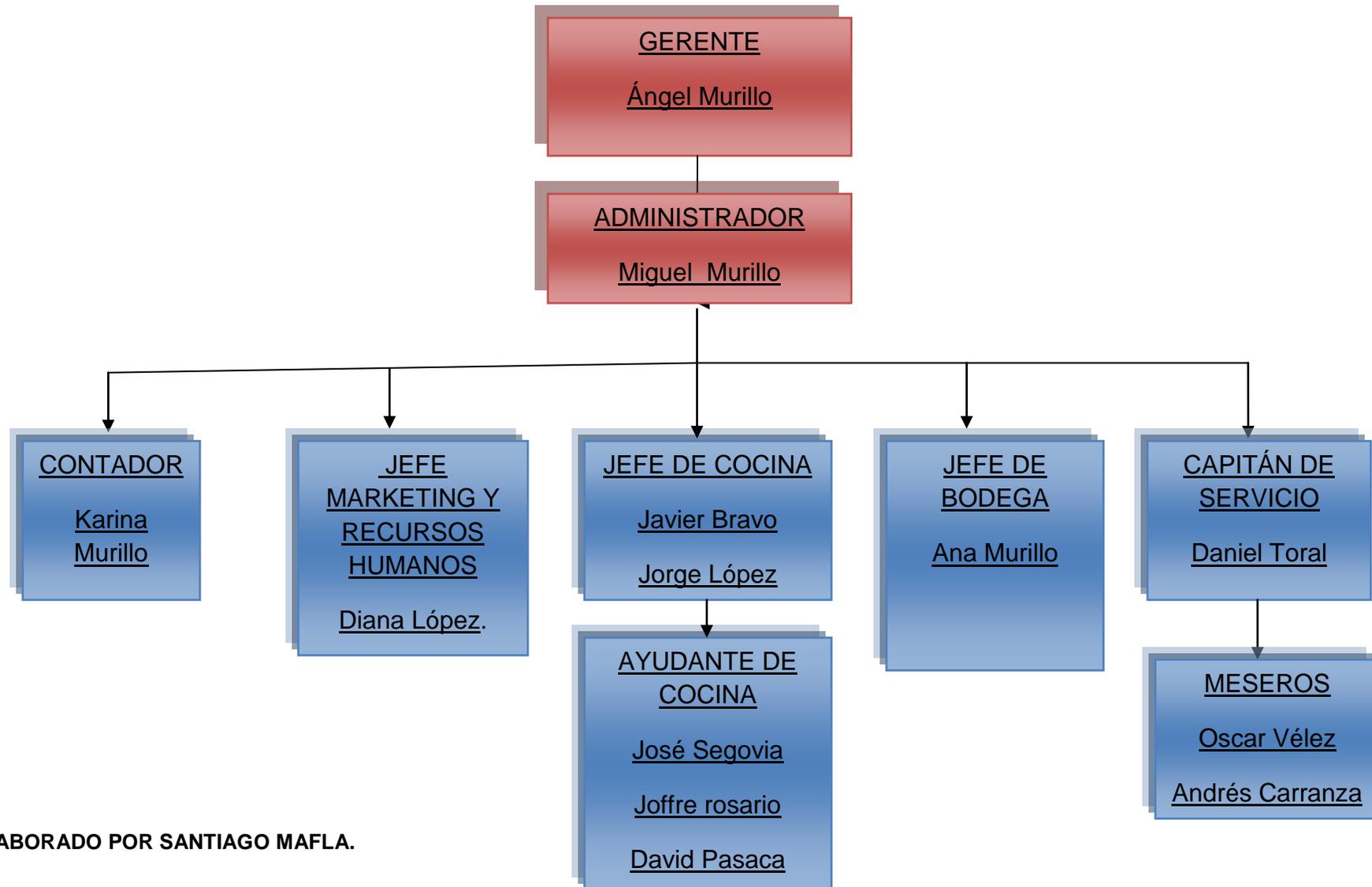


3.3.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ELABORADO POR SANTIADO MAFLA.

3.3.7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL.-



ELABORADO POR SANTIAGO MAFLA.

3.3.8. MISIÓN

Contribuir al desarrollo de la marca “CEVICHERIA SACA LA RESACA” en Quito, Ecuador, ofreciendo servicios y productos de calidad a través del compromiso de su gente, y a su vez ser la mejor opción para el consumidor.

3.3.9. VISIÓN

Llegar a ser una Cevichería de prestigio y en 6 años poder tener más acogida en el mercado y expandirnos a través de sucursales en el Ecuador en las tres ciudades principales: Quito, Guayaquil y Cuenca.

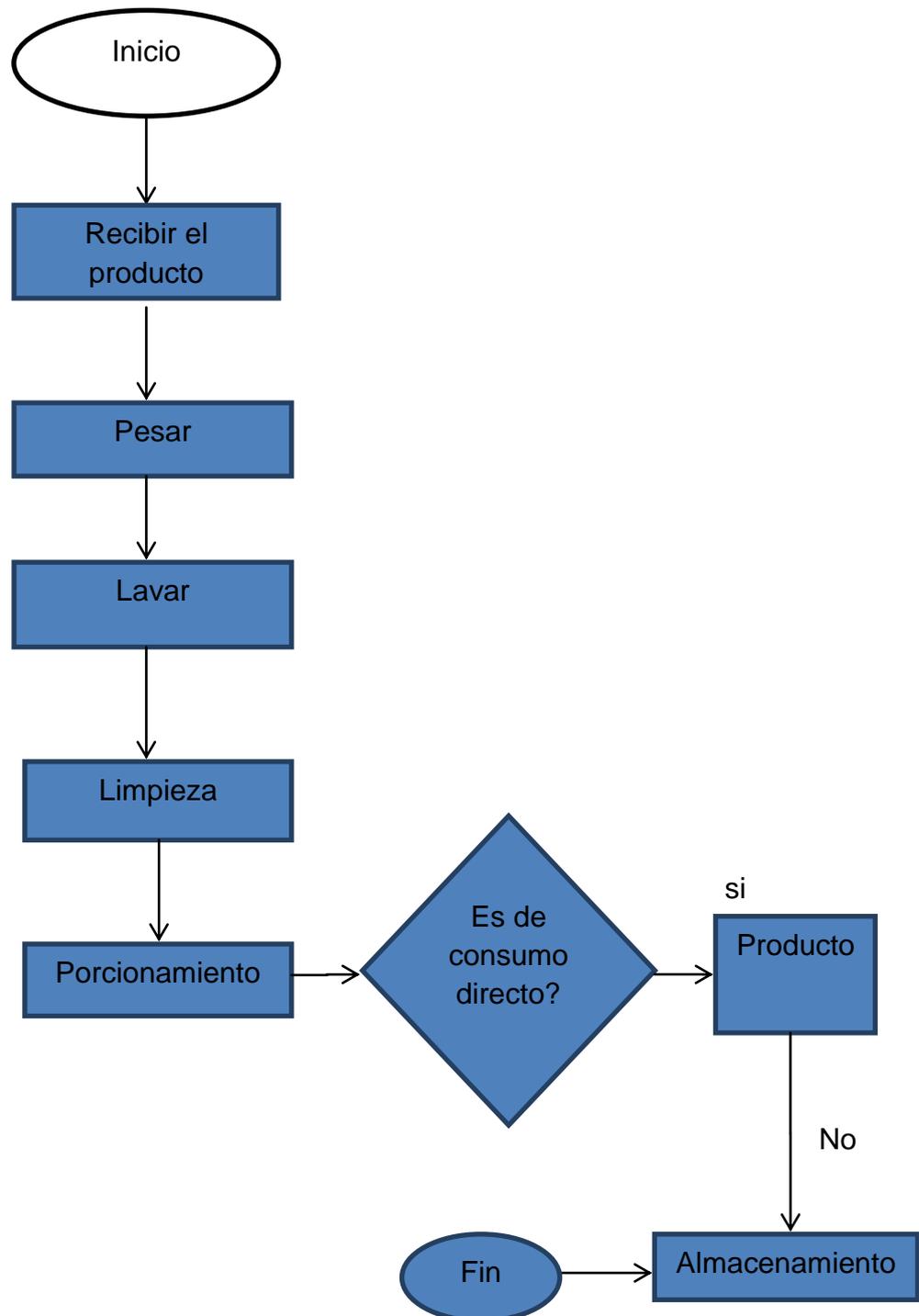
3.3.10. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

- ✓ CLIENTE; tiene la razón y es la razón de nuestros esfuerzos.
- ✓ EXCELENCIA PERSONAL: ampliar nuestros conocimientos, habilidades y capacidades.
- ✓ CALIDAD; hacer bien las cosas, a la primera.
- ✓ SERVICIO; organizarnos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- ✓ EFICIENCIA, capacidad para lograr un fin, empleando los mejores medios posibles.
- ✓ RESPONSABILIDAD; cumplir con nuestras obligaciones.
- ✓ COMPROMISO; acuerdo contraído con nuestro trabajo.
- ✓ EQUIPO; grupo de personas, organizadas para la realización de una tarea o el logro de un objetivo.
- ✓ RESPETO; colaborar para la aplicación de los principios éticos y morales.
- ✓ INTEGRIDAD; ser congruente entre el pensar, decir y hacer.

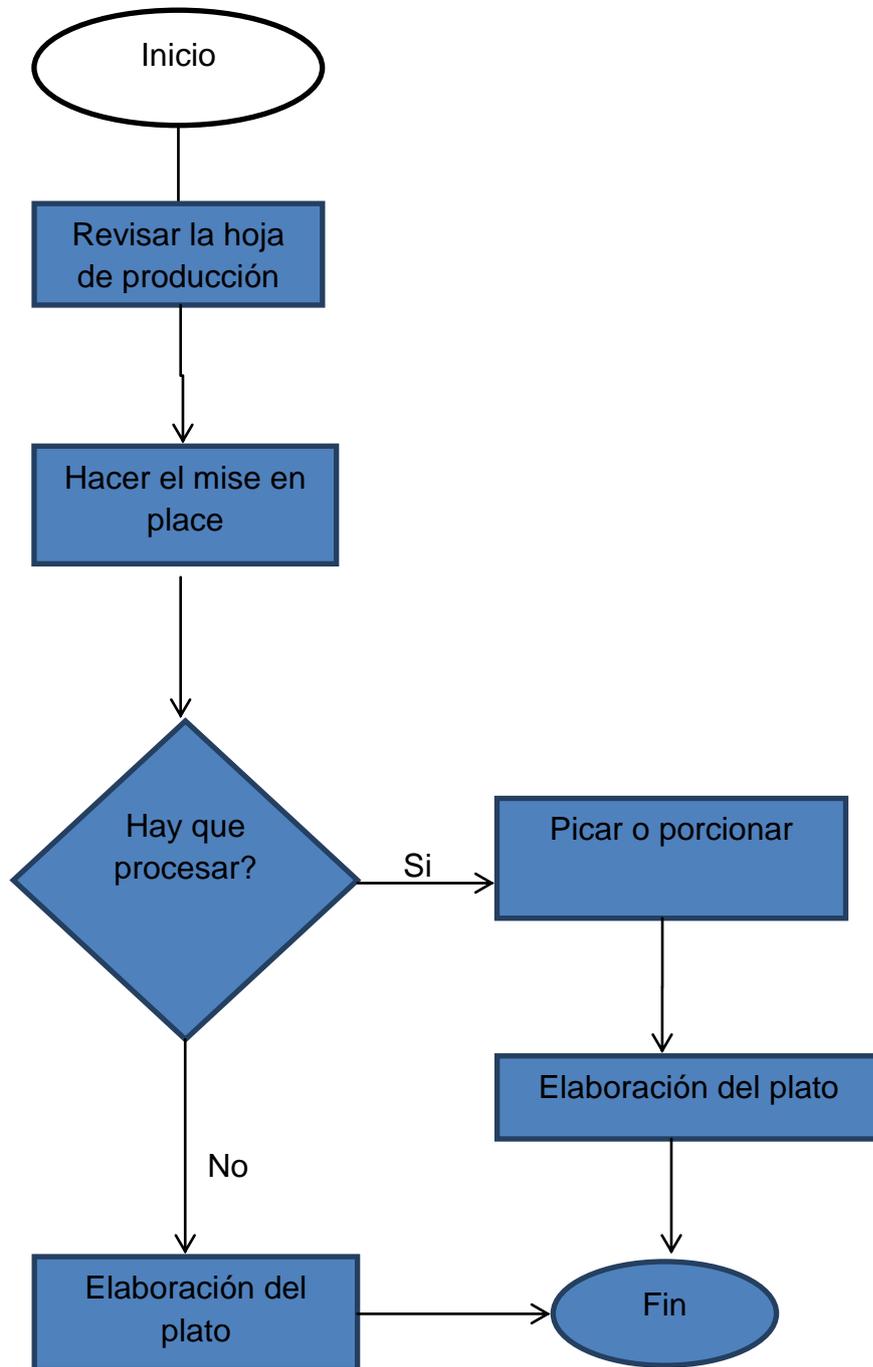
- ✓ CLIENTES POR SERVIR, CON RESPETO, INTEGRIDAD Y EFICIENCIA, EMPLEANDO, RESPONSABILIDADES, COMPROMISO Y TRABAJO EN EQUIPO.

3.3.11. FLUJOGRAMA

Recepción del producto de pescados y mariscos.



Producción de pescados y mariscos.



3.4. ANÁLISIS FOLA.

Se va a realizar un cuadro de jerarquización de factores en el cual vamos a dar una calificación de 1 a 10. Siendo 1 la mínima calificación y 10 la máxima.

OPORTUNIDADES

Factor	Calificación
Adquirir productos a bajo precio por liquidaciones o remates.	7
No hay otras empresas con las mismas características.	6
Facilidad de crédito micro empresariales para incrementar la empresa.	5
La afluencia de gente en este sector es alta y constante.	9
Permiso para extender el horario por parte del directorio del centro comercial.	7
Obtener más clientes por el cierre o clausura de restaurantes aledaños	8

FORTALEZAS

Factor	Calificación
La temática que ofrece es diferente a los demás establecimientos, lo que permitirá ser reconocidos con más rapidez	8
Los proveedores con los que cuentan ofrecen productos de calidad, a tiempo y sobre todo a un buen precio	8
Mayor oferta de platos dentro del menú	6
Se encuentran ubicados en un lugar céntrico y estratégico de la ciudad.	9
Servicio a domicilio	6
Precios Accesibles	7

AMENAZAS

Factor	Calificación
Nuevos competidores con servicios y conceptos similares.	8
Crecimiento acelerado de restaurantes aledaños.	5
Cambios de preferencia de las personas.	7
Restaurantes dentro de la zona y a bajos precios.	8
Incremento de precios en la materia prima para la producción de restaurante.	6
No encontrar personal calificado para remplazar los puestos de trabajo libres.	7
Reparaciones en la calle y disminuya el tráfico de gente.	8

LIMITACIONES

Factor	Calificación
Cambio constante del personal en el área de cocina.	6
Poca ganas de superación y de incrementar los conocimientos por parte de los empleados.	7
La falta de publicidad.	5
Falta de productos industriales para obtener una buena asepsia.	5
La infraestructura en el área de cocina no es la adecuada.	7
Los empleados no utilizan el uniforme correctamente.	7
No poder expandir el área de la cocina y cuartos fríos.	9
No se cuenta con estacionamiento propio.	8

3.4.1. ANÁLISIS FODA JERARQUIZADO.

Fortalezas

- Se encuentran ubicados en un lugar céntrico y estratégico de la ciudad.
- La temática que vamos a ofrecer es diferente a los demás establecimientos, lo que nos permitirá ser reconocidos con más rapidez
- Las proveedores con los que cuentan ofrecen productos de calidad , a tiempo y sobre todo a un buen precio
- Se encuentran ubicados en un lugar céntrico y estratégico de la ciudad.
- Precios Accesibles
- Mayor oferta en platos dentro del menú
- Servicio a domicilio.

Oportunidades

- La afluencia de gente en este sector es muy buena y constante.
- Obtener más clientes por el cierre o clausura de restaurantes aledaños.
- Adquirir productos a bajo precio por liquidaciones o remates.
- Permiso para extender el horario por parte del directorio del centro comercial.
- No hay otras empresas con las mismas características que las nuestras o que puedan verse como nuestra competencia directa.
- Facilidad de crédito micro empresariales para incrementar la empresa.

Amenazas

- Nuevos competidores con servicios y conceptos similares.
- Restaurantes dentro de la zona y a bajos precios.
- Reparaciones en la calle y disminuya el tráfico de gente.
- Cambios de preferencia de las personas.
- No encontrar personal calificado para remplazar los puestos de trabajo libres.
- Incremento de precios en la materia prima para la producción de restaurante
- Crecimiento acelerado de restaurantes aledaños.

Limitaciones

- No poder expandir el área de la cocina y cuartos fríos
- No se cuenta con estacionamiento propio
- Poca ganas de superación y de incrementar los conocimientos por parte de los empleados
- Los empleados no utilizan el uniforme correctamente
- Infraestructura en el área de cocina no es la adecuada
- Cambio constante del personal en el área de cocina
- Falta de productos industriales para obtener una buena asepsia

- La infraestructura en el área de cocina no es la adecuada
- . La falta de publicidad.

3.5. GESTIÓN DE CALIDAD.

Con el proyecto que se está efectuando se quiere mejorar la calidad el producto final, dando confianza y seguridad al cliente al momento de consumir los diferentes platos del restaurante. Para poder obtener el resultado deseado se aplicara métodos guiados por un manual que ayuden a la forma correcta de manipular y conservar los pescados y mariscos.

3.6. SEGURIDAD LABORAL.

Dentro de este punto de seguridad laboral nos referimos a los requisitos necesarios para que los trabajadores puedan ejercer sus labores de una manera segura y así se sientan capacitados y con los recursos para evitar y controlar cualquier tipo de accidente laboral que pueda ocasionarse.

Esta empresa cuenta con los siguientes artículos de seguridad:

- Señalización (no es la suficiente)
- Extintores (solo tienen uno)
- Botiquín (no es muy completo)
- Capacitación (una vez al año)

3.7. IMPACTO AMBIENTAL.

El principal inconveniente frente a este tema es que la empresa no ha elegido productos de limpieza y agentes biodegradables (esto significa, aquellos que no contengan fosfatos, cloro y/u óxido de cloro), para reducir el impacto ambiental que esto ocasiona.

La Cevichería no está evitando el uso de productos de limpieza y agentes biodegradables como por ejemplo el uso constante de vasos desechables para las bebidas y esto posteriormente ocasiona un deterioro en la ecología.

MEDIDAS TOMADAS EN LA EMPRESA.

La solución planteada es reemplazar el uso de vasos desechables por vasos de cristal, tomando en cuenta que el costo es mayor pero sabiendo que con esto se contribuye al buen manejo de Gestión Empresarial:

LOS RESIDUOS

El problema frente a este tema es que la empresa no informa a sus empleados sobre la necesidad de separar los residuos, así como sobre su objetivo y los buenos resultados que trae el hacer un hábito el reciclaje y así reducir el impacto ambiental que esto ocasiona.

El manejo integral de residuos: reducción, reutilización y reciclaje de la Cevichería no se está informando bien a sus empleados sobre la necesidad y la gran importancia que tiene el separar los residuos, de esta manera evidenciamos que el problema principal es el que no se separan las de los residuos orgánicos e inorgánicos.

MEDIDAS TOMADAS EN LA EMPRESA.

La solución planteada es colocar tachos por separado para basura orgánica y otro para basura inorgánica; donde las botellas plásticas serán colocadas dentro de la basura inorgánica. Con esto se contribuye al buen manejo de Gestión Empresarial y a la conservación ecológica:

3.8. INVESTIGACIÓN DE MERCADO.

3.8.1. UNIVERSO.

El restaurante saca la Resaca cuenta con 4 locales, una matriz y tres sucursales, la ubicación y el número de trabajadores se dará a conocer en los siguientes cuadros.

Matriz: Jorge Washington y Amazonas

Cargo desempeñado	Hombre	Mujer	Número de años trabajado
Cocinero 1	1	--	2 años
Cocinero 2	1	--	1 año
Ayudante 1	1	--	Tres meses
Ayudante 2	1	--	Tres meses
Posillero	1	--	Cinco meses
Total	5		

Sucursal #1: Carapungo

Cargo desempeñado	Hombre	Mujer	Número de años trabajado
Cocinero	1	--	3 años
Ayudante	1	--	1 año
Total	2		

Sucursal #2: Villaflores

Cargo desempeñado	Hombre	Mujer	Número de años trabajado
Cocinero 1	1	--	2 años
Cocinero 2	1	--	1 año
Ayudante	1	--	6 meses
Total	3		

Sucursal #3: Valle de los Chillos

Cargo desempeñado	Hombre	Mujer	Número de años trabajado
Cocinero 1	1	--	1 año
Ayudante	1	--	1 año
Posillero	1	--	6 meses
Total	3		

3.8.2. MUESTRA.

La población que opera en los diferentes locales del restaurante es relativamente pequeña, por lo que se realizó a todas las personas que trabajan en la matriz y sus sucursales.

Matriz: Jorge Washington y Amazonas

Local	Cargo desempeñado	Hombre	Mujer	Número de años trabajado
Jorge Washington	Cocinero	1	--	2 años
Carapungo	Cocinero	1	--	3 años
Villaflora	Cocinero	1	--	2 años
Total		3		

Análisis

Se ha realizado un cuadro exponiendo el número de años, como mínimo dos, de las personas que laboran en los diferentes locales de la cevichería Saca la Resaca. Como se puede observar la cantidad de años es la mínima y el número de trabajadores es bajo, ya que los empleados permanecen poco tiempo en sus puestos de trabajo y existe constante cambio de personal.

Los motivos por lo que los empleados no permanecen mucho tiempo en este restaurante son diversos; entre ellos, porque encuentran otras plazas de trabajo y las consideran mejores económicamente o porque no cumplen con sus expectativas y por ende no se adaptan en ese lugar y buscan algo diferente.

Este cambio continuo de personal no es beneficioso para la empresa, por lo que debería tomar medidas para que sus colaboradores se sienten bien y tengan una estabilidad laboral.

3.8.3. ENTREVISTA.

Las encuestas que se realizó están de acuerdo y enfocadas a los parámetros para las Buenas Prácticas de Manipulación, el número de encuestado es de 13, cantidad de personas que trabajan en el área de producción y la cocina.

Ver formato de entrevista. Apendice1

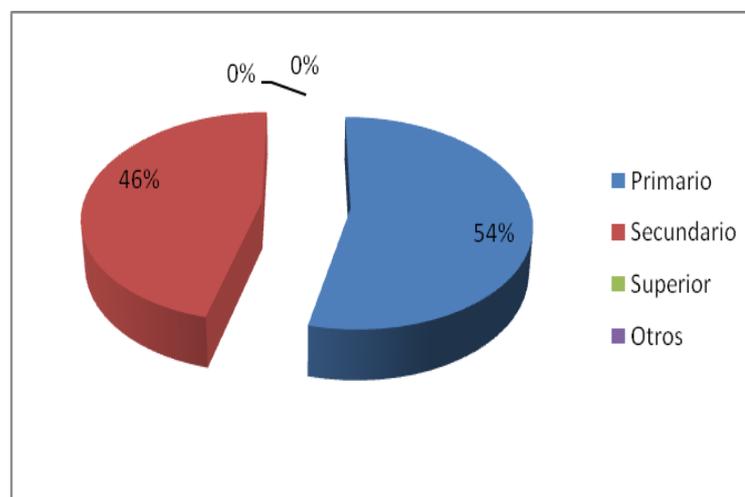
3.8.4. TABULACION

1.- ¿Qué nivel de educación tiene usted?

Tabla No 1. Nivel de educación. Fuente: Santiago Mafla

NIVEL DE EDUCACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Primario	7	54
Secundario	6	46
Superior	0	0
Otros	0	0
TOTAL	13	100

Grafico No 1. Nivel de Educación. Fuente: Santiago Mafla



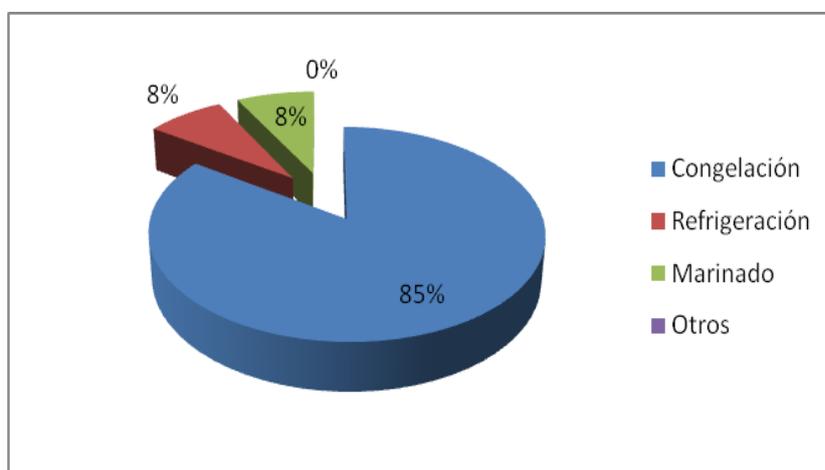
ANALISIS.- El 46 % de los encuestados tienen un nivel de educación primario mientras que el 54 % tienen un nivel secundario de educación, esto se da ya que son de vienen de provincias y son escasos recursos económicos lo que no les permiten tener un nivel académico más alto.

2. ¿De las técnicas de conservación de alimentos cuál de estas es la que más aplica en su trabajo?

Tabla No 2. Técnicas de conservación. Fuente. Santiago Mafla

TECNICAS DE CONSEVACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Congelación	11	85
Refrigeración	1	8
Marinado	1	8
Otros	0	0
TOTAL	13	100

Grafico No 2. Técnicas de conservación. Fuente. Santiago Mafla



ANÁLISIS: El porcentaje más alto que es del 84% utiliza la técnica de congelación, mientras que en refrigeración y marinado tiene un 8 % cada una. Las técnicas utilizadas por el personal de cocina son las básicas puesto que su

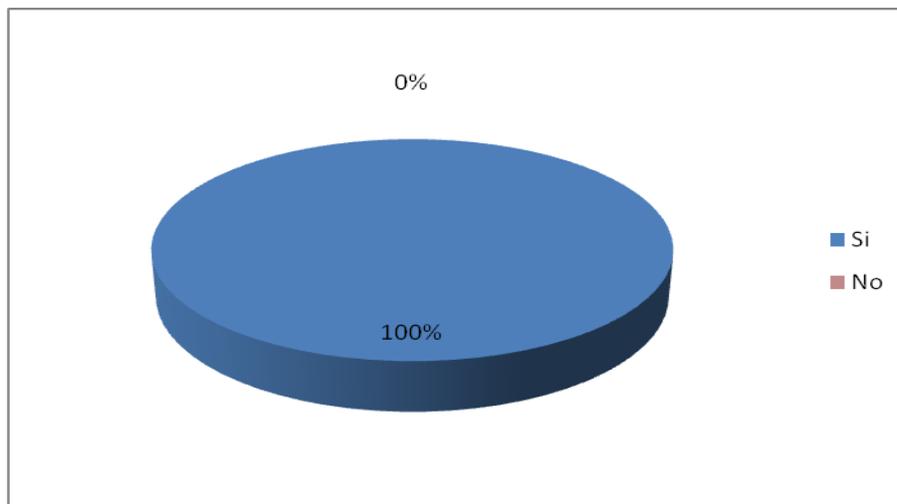
conocimiento es empírico y no tiene una gran capacitación teórica de las diferentes y diversas técnicas de como conversar un alimento.

3.- ¿Las instalaciones y el espacio físico para la manipulación de mariscos y pescados es el adecuado para cumplir con las tareas asignadas?

Tabla No 3. Instalación y Espacio Físico. Fuente: Santiago Mafla

INSTALACION Y ESPACIO FÍSICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	13	100
No	0	0
TOTAL	13	100

Grafico No 3. Instalación y Espacio Físico. Fuente: Santiago Mafla



ANALISIS.- El 100 % de empleados expresan que el espacio físico en el área de cocina es bueno ya que como son pocos tiene la facilidad de moverse con gran comodidad, mas no así con las instalaciones ya que no son las

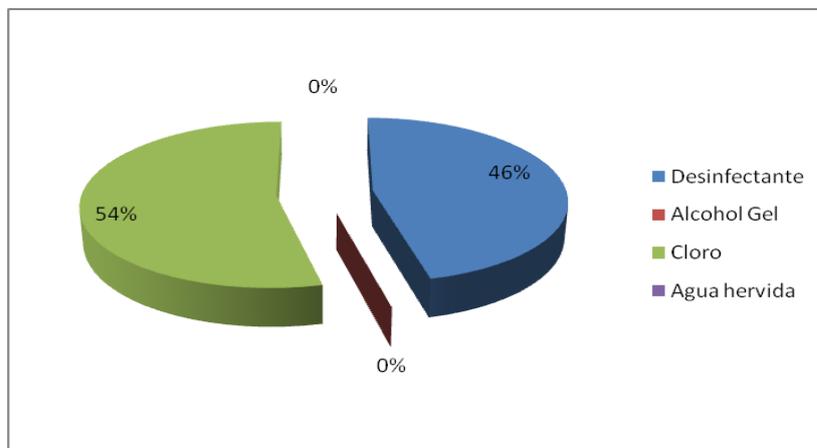
adecuadas lo contrario a lo que se refleja en sus respuestas, ya que como los empleados no están bien capacitados no toman en cuenta bien cuáles son las normas que debe tener las instalaciones en el área de cocina.

4.- ¿Cuál de estos artículos utiliza para la limpieza de equipos e utensilios dentro de la cocina?

Tabla No.4 Artículos de limpieza. Fuente: Santiago Mafla

ARTÍCULOS PARA LA LIMPIEZA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Desinfectante	6	46
Alcohol Gel	0	0
Cloro	7	54
Agua hervida	0	0
TOTAL	13	100

Grafico No.4 Artículos de limpieza. Fuente: Santiago Mafla



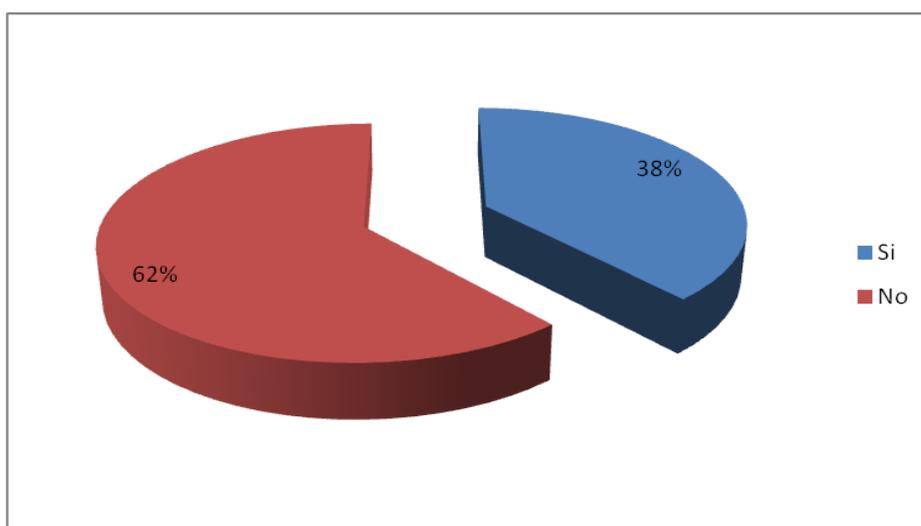
ANALISIS.- El 46 % de personal utiliza desinfectantes, mientras que 54% utiliza cloro. Los artículos de limpieza e higiene que más utilizan son los comunes para este tipo de actividad y los artículos de mayor efectividad a la hora de obtener mejores resultados los utilizan poco.

5.- ¿En la recepción y almacenamiento de los pescados y mariscos se utiliza termómetros para registrar las temperaturas correctas de conservación?

Tabla No 5. Recepción y Almacenamiento. Fuente: Santiago Mafla

RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si	5	38
No	8	62
TOTAL	13	100

Grafico No 5. Recepción y Almacenamiento. Fuente: Santiago Mafla



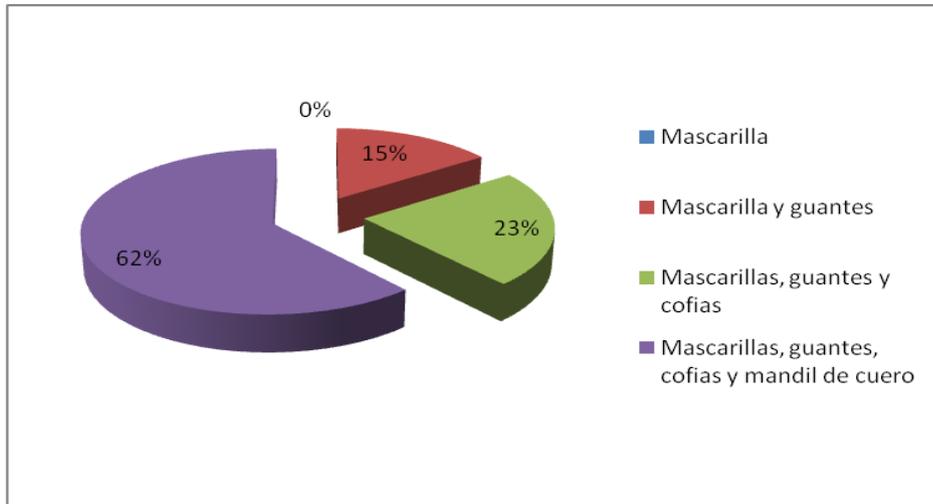
ANALISIS.- El 62% de encuestados expresa que en la recepción y almacenamiento no utiliza termómetro para controlar la temperatura del producto, y el 38% que si lo hace, aquí existe una contradicción en lo que se refiere a la utilización de termómetro, lo que significa que los productos que llegan a la bodega no tiene un control adecuado para poder almacenarlos de la forma correcta y así evitar cualquier tipo de contaminación.

6.- ¿Para la manipulación correcta de pescados y mariscos usted utiliza los siguientes artículos?

Tabla No 6. Manipulación Correcta. Fuente: Santiago Mafla

MANIPULACIÓN CORRECTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Mascarilla	0	0
Mascarilla y guantes	2	15
Mascarillas, guantes y cofias	3	23
Mascarillas, guantes, cofias y mandil impermeable.	8	62
TOTAL	13	100

Grafico No 6. Manipulación Correcta. Fuente: Santiago Mafla



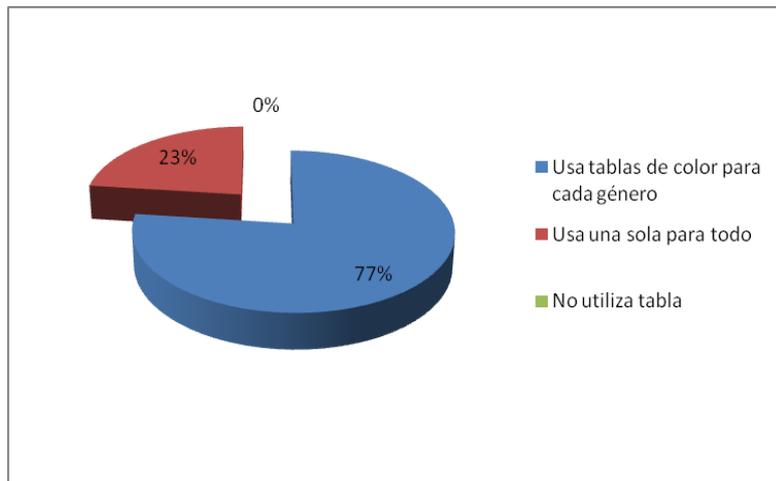
ANALISIS.- De los encuestados el 62% utiliza mascarilla, guante, cofia y mandil, el 23% utiliza mascarilla, guantes y cofia, el 15% mascarillas y guantes, por lo que uso del uniforme o artículos adecuados para la manipulación de los alimentos es la correcta ya que al parecer siguen con las normas establecidas para la manipulación correcta de los alimentos.

7.- ¿Para evitar la contaminación cruzada por medio de tablas cuando se cambia de género, que acción realiza para manipular alimentos?

Tabla No 7. Uso de tablas. Fuente: Santiago Mafla

USO DE TABLAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Usa tablas de color para cada género	10	77
Usa una sola para todo	3	23
No utiliza tabla	0	0
TOTAL	13	100

Gráfico No 7. Uso de tablas. Fuente: Santiago Mafla



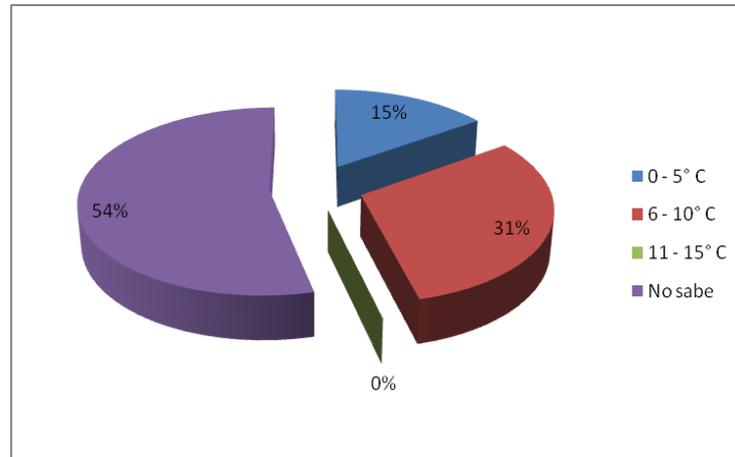
ANALISIS.- En la utilización de diferentes tablas para cada género tiene un 77 % de los encuestados, mientras que el 23% utiliza una sola tabla para todo, lo que significa que la mínima cantidad del personal está generando una contaminación cruzada, esto se da por la ignorancia de los empleados y por el poco control que existe.

8.- ¿Indique el intervalo de temperatura correcta para el almacenamiento en refrigeración de los pescados y mariscos?

Tabla No 8. Temperatura de refrigeración. Fuente: Santiago Mafla

TEMPERATURA DE REFRIGERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
0 - 5° C	2	15
6 - 10° C	4	31
11 - 15° C	0	0
No sabe	7	54
TOTAL	13	100

Grafico No 8. Temperatura de refrigeración. Fuente: Santiago Mafla



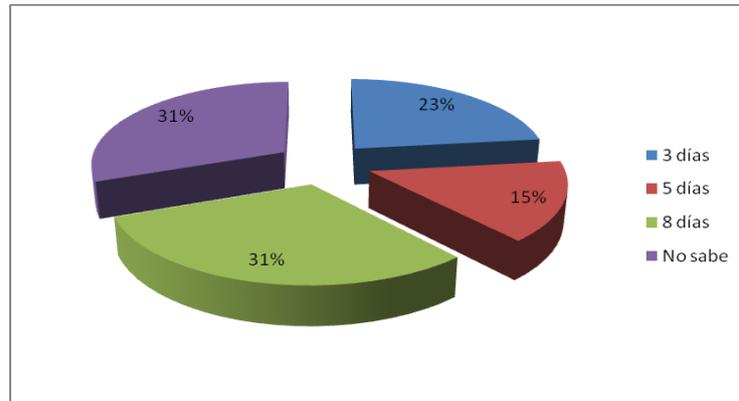
ANALISIS.- El 54% de personas encargadas del área de cocina no sabe cuál es la temperatura adecuada para refrigerar los alimentos, el 31 % expresa que es de 6- 10 ° su temperatura y el 15% que es de 0- 5° esto lo expresan puesto que su conocimiento gastronómico es poco y muy básico, por lo que no mantienen ni controlan las temperatura en los refrigeradores.

9.- ¿Cuánto tiempo permanecen los productos almacenados (pescados, mariscos) en refrigeración, durante?

Tabla No 9. Tiempo de refrigeración. Fuente: Santiago Mafla

TIEMPO DE REFRIEGRACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
3 días	3	23
5 días	2	15
8 días	4	31
No sabe	4	31
TOTAL	13	100

Gráfico No 9. Tiempo de refrigeración. Fuente: Santiago Mafla



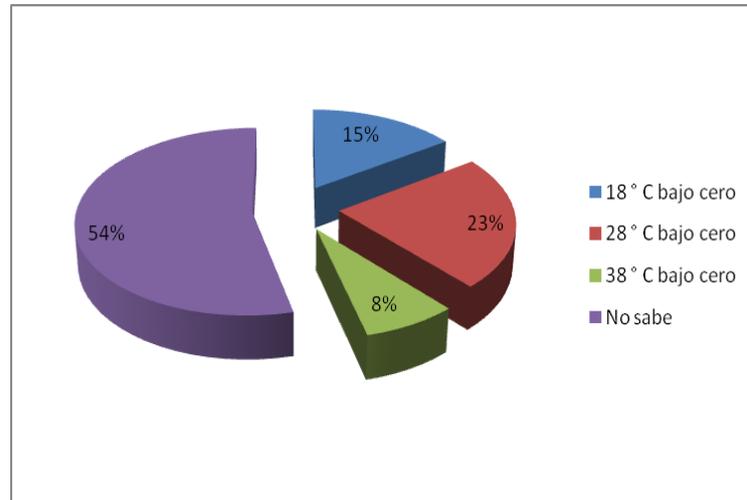
ANÁLISIS.- El 31% respondieron que no más de 8 días, el 31% que no saben cuánto tiempo pueden durar, el 23% expresan que no más de 3 días, y el último 15 % que no más de 5 días, siendo este último la cantidad mínima y la correcta. En esta pregunta la mayoría de encuestados no saben la respuesta, adecuada por lo que se debe poner énfasis en capacitar al personal de la cocina sobre este tipo de temas.

10.- ¿La temperatura que aplica para el almacenamiento en congelación de pescados y mariscos es de?

Tabla No 10. Temperatura de congelación. Fuente: Santiago Mafla

TEMPERATURA DE CONGELACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
18 ° C bajo cero	2	15%
28 ° C bajo cero	3	23%
38 ° C bajo cero	1	8%
No sabe	7	54%
TOTAL	13	100

Grafico No 10. Temperatura de congelación. Fuente: Santiago Mafla



ANALISIS.-La mayoría de encuestados el 54% no conocen cual es la temperatura adecuada para la congelación de pescados y mariscos, ya que no han tenido un estudio previo ni conocen acerca del tema lo que puede ocasionar que el alimento no sea apto para ser consumido, el 23% expresa que es de 28 %, el 15 % que es de 18 y el 8 % final que es de 38 % por lo que se puede analizar que no saben cuál es la temperatura correcta para mantener congelados los alimentos.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

4.1. TITULO: MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS (PESCADOS Y MARÍSCOS)

4.1.1. INTRODUCCIÓN

Los alimentos son inocuos para el consumo humano cuando están libres de cualquier tipo de microorganismos. Por lo que el objetivo de este manual es el proporcionar a los manipuladores de alimentos normas básicas sobre las correctas prácticas de manipulación y conservación de pescados y mariscos, para conseguir un manejo seguro de los alimentos.

Este manual tendrá información básica sobre la manipulación de alimentos, la misma que estará planteada en forma didáctica y clara con temas de mucha importancia, que ayuda a que el producto final sea óptimo y de buena calidad, tomando en cuenta que también sirve como un medio de capacitación para los trabajadores que actualmente se encuentran en esta empresa y para futuros colaboradores.

4.1.2. JUSTIFICACIÓN

Un alimento es seguro e inocuo cuando está libre de contaminación ya sea este por bacterias, virus, parásitos, sustancias químicas o agentes físicos externos.

El manual ayuda a que todos los encargados en el área de producción se guíen y así apliquen los métodos y formas adecuadas en las que se debe manipular un alimento (pescados y mariscos), para que esté sea inocuo y de buena calidad, brindando un servicio y producto óptimo para los clientes del restaurante

Todos los restaurantes deben ofrecer un excelente producto, siendo como objetivo primordial brindar al cliente alimentos seguros y libres de cualquier agente que pueda contaminarlos. Todos los procesos a los que se somete a un alimento pueden afectar a su seguridad. Así, durante la producción, manipulación, conservación y distribución puede surgir riesgo de contaminación.

Las personas que manipulan alimentos son clave primordial para garantizar de la seguridad de los alimentos, ya que como sabemos la relación entre una inadecuada manipulación de alimentos y la aparición de enfermedades es muy determinante. Son las personas encargadas de la producción, los que han de responsabilizarse de respetar y proteger la salud de los consumidores mediante una manipulación cuidadosa de los alimentos.

4.1.3. IMPACTO

El manual va hacer muy útil para el restaurante, puesto que por medio de este documento los empleados o personas encargadas de la producción van a poder reforzar sus conocimientos y en ciertos casos les enseñe sobre algún tema que desconozcan.

Otro beneficiado será el dueño de la empresa, ya que el producto final que se brinda va a estar garantizado, sus ventas van a tener un incremento por la calidad de producto que se estas brindando, esto siempre apoyado del manual de manipulación lo que se complementa con el esfuerzo y las buenas ganas que los involucrados en la producción las pongan.

4.1.4. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual donde se establezcan las formas correctas de manipulación y conservación de alimentos (pescados y mariscos) para su adecuada preparación.

4.1.5. OBJETIVO ESPECIFICOS

- ✓ Aplicar y transmitir la responsabilidad asociada al manejo de alimentos para un número importante de consumidores, como ocurre en todo establecimiento o industria alimentaria.
- ✓ Brindar al manipulador las bases de las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura).
- ✓ Informar a los manipuladores de la importancia que ellos tienen dentro de la cadena alimentaria.

PLAN DE EJECUCIÓN

En el área de cocina se realizó un control por medio de un chek list, el mismo que dio como resultado lo siguiente:

CHECK LIST COCINA PRINCIPAL				
	FRECUENCIA SEMANAL	Si	No	Observaciones
1	Están las paredes y la campana de ventilación limpias y libres de polvo y Grasa?		x	
2	Está limpias las paredes y los pisos del área de cocina		x	El piso no es del material adecuado.
3	Están limpios los congeladores y refrigeradores?		x	
4	Los congeladores y refrigeradores están equipados con termómetros adecuados y funcionando?		x	
5	Están bien distribuidos los productos en los refrigeradores y congeladores?		x	
6	Están las cocinas y mesas de trabajo limpias y ordenadas?		x	
7	Tienen todos los artículos de limpieza (limpiones o trapos) limpios y desinfectados.		x	
8	Están los sumideros y rejillas limpios y libres de malos olores?		x	
9	Esta el personal correctamente uniformado?		x	
10	El aseo personal de los trabajadores es el correcto?	x		
11	Las tablas para la manipulación de alimentos están desinfectadas?		x	No cuentan con diferentes tablas para cada género.
12	Están siendo utilizados los carteles de: Lávese las manos, use malla, no fume, piso mojado, y otros de seguridad?		x	
13	Los desechos están siendo correctamente clasificados?		x	
14	Comentarios generales (use el reverso de la hoja)		x	
	Inspeccionado por : Santiago Mafla	fecha		firma

Existen muchas deficiencias en el área de cocina por lo que es necesario implementar un manual que guie y ayude con la correcta manipulación y conservación de los alimentos.

El manual se socializara a través de la entrega de un ejemplar a las personas encargadas de la producción, también por medio de una capacitación inicial, en la cual se dará a conocer el contenido del manual, y charlas periódicas de cada tres meses en las que se actualizarán conceptos y se capacitara al personal nuevo del restaurante.

La forma de evaluar si el manual tiene un buen uso es por medio de una encuesta, en la que haya preguntas relacionadas con el manual.

CUADRO DE INVERSIÓN

ITEM	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Folletos	5	\$ 8	\$ 40
Horas de capacitación	3 horas	\$ 20	\$ 60
Control y evaluación	2 horas	\$ 10	\$ 20
Alquiler de infocus	3 horas	\$ 10	\$ 30
total			\$ 150

TEMAS Y SUBTEMAS

- ✓ La buenas prácticas de manipulacion (b.p.m)
- ✓ Higiene en la elaboración de alimentos
- ✓ Importancia de la higiene personal en la manipulación de alimentos.

- ✓ Las normas de higiene personal de un manipulador deben ser las siguientes:
 - Limpieza de piel y manos:
- ✓ Pasos para el correcto lavado de las manos
- ✓ Uso adecuado del uniforme de trabajo (ropa)
- ✓ Instalaciones y facilidades
 - El restaurante y sus instalaciones
 - Materiales de construcción
 - Servicio básicos
 - Cuarto de basura
 - Equipos y utensilios
- ✓ Uso correcto de las tablas para la cocina
- ✓ Control de plagas
- ✓ Higiene ambiental y de las instalaciones
- ✓ Almacenamiento en refrigerador
- ✓ Almacenamiento en congelador
- ✓ Descongelación controlada
- ✓ Temperaturas
- ✓ Características para la adquisición de pescados y mariscos
- ✓ La 10 reglas de oro

✓ Chek list

Resultados alcanzados.

Por medio de charlas y capacitaciones se pretende mejorar y solucionar los problemas existentes, esto se lo realiza mediante el siguiente cronograma.

ACTIVIDAD	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitación en sanidad alimentaria					
Charlas de atención al cliente					
Sensibilización en normas de calidad alimentaria					
Aplicación de normas de manipulación en cocina caliente.					
Elaboración de cronograma supervisión - monitoreo					
Acciones preventivas					
Acciones correctivas					

Al final de la implementación del presente manual se evidencio lo siguiente:

CHECK LIST COCINA PRINCIPAL				
	FRECUENCIA SEMANAL	Si	No	Observaciones
1	¿Están las paredes y la campana de ventilación limpias y libres de polvo y Grasa?	x		
2	Está limpias las paredes y los pisos del área de cocina	x		
3	¿Están limpios los congeladores y refrigeradores?	x		
4	¿Los congeladores y refrigeradores están equipados con termómetros adecuados y funcionando?	x		
5	¿Están bien distribuidos los productos en los refrigeradores y congeladores?	x		
6	¿Están las cocinas y mesas de trabajo limpias y ordenadas?	x		

7	Tienen todos los artículos de limpieza (limpiones o trapos) limpios y desinfectados.	x		
8	¿Están los sumideros y rejillas limpias y libres de malos olores?	x		
9	Esta el personal correctamente uniformado?	x		
10	¿El aseo personal de los trabajadores es el correcto?	x		
11	¿Las tablas para la manipulación de alimentos están desinfectadas?	x		
12	¿Están siendo utilizados los carteles de: Lávese las manos, use malla, no fume, piso mojado, y otros de seguridad?	x		
13	¿Los desechos están siendo correctamente clasificados?	x		
14	Comentarios generales (use el reverso de la hoja)			
	Inspeccionado por : Santiago Mafla	Fecha 15-01- 2014		Firma

Luego de haber realizado la implementación del manual por medio de capacitaciones previas se obtiene los siguientes resultados:

Se mejora en un 85 % la manipulación y conservación de los pescados y mariscos, ya que los involucrados están capacitados y conocen de las buenas normas de manipulación de los alimentos, sin dejar a un lado que la atención al cliente mejora notablemente obteniendo los resultados esperados.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se logra recopilar conceptos básicos sobre las buenas prácticas de manipulación, lo que permitirá que las personas que se interesen por el manual aclaren las dudas sobre ciertos temas relacionados con la manipulación de alimentos y de esta manera puedan desarrollar mejor su trabajo.
- Se pudo establecer que el conocimiento sobre las buenas prácticas de manipulación de los alimentos por parte de los empleados es muy básico y empírico, puesto que no han tenido un estudio previo antes de ejecutar esta profesión ya que son de recursos limitados y viven en provincia.
- Las personas que trabajan en la “Cevichería Saca la Resaca” no cumplen o permanecen un tiempo prolongado en la empresa, ya que se sienten inconformes con su remuneración económica o por que no cumplen con sus expectativas, por lo el empleador debería buscar formas que le permitan que sus trabajadores se sientan seguros en su lugar de trabajo y permanezcan mucho tiempo laborando en esta empresa.
- La implementación de un manual que guie las buenas prácticas de manipulación de alimentos es indispensable en un restaurante o empresas afines, y más cuando existen muchas falencias en el espacio físico donde se procesan los alimentos, cuando no cuentan con los implementos

necesario y cuando el conocimiento de las personas encargadas de la producción es muy básico.

- El brindar un buen servicio a los clientes de un restaurante implica muchos aspectos; como: garantizar que el producto sea inocuo para el consumidor y que las características organolépticas del alimento sean las adecuadas, las mismas que darán a comensal la seguridad y satisfacción del servicio ofertado.

5.2. RECOMENDACIONES

- El responsable del funcionamiento de la empresa debe buscar alternativas para lograr que sus colaboradores se sientan conformes en su trabajo, estas alternativas pueden ser; brindarles todos los beneficios de ley para que ellos se sientan seguros y tranquilos de pertenecer a la empresa, motivar económicamente con un bono por el buen trabajo que están realizando y dotarlos con todos los implementos necesarios para poder realizar un buen trabajo.
- Elegir personal capacitado que asegure que los alimentos que se ofrecen sean inocuos y seguros para el consumo, brindar capacitaciones periódicas tanto como para los trabajadores como para los dueños o empleadores, lo que permitirá tener conocimientos más actualizados y por ende que el producto final vaya mejorando constantemente, cambiando y mejorando la manera incorrecta con la que venía trabajando.
- La información recopilada debe ser clara y precisa para que el lector se interese y se puedan obtener los resultados deseados, como son capacitar y enseñar al personal de labora en la cevichería.

BIBLIOGRAFÍA

- Anzon, R. 2003. *Conceptos Básicos de Gastronomía*. Editorial Lunweg,
- Albarracín, F. 2005. *Manual de buenas prácticas de manufactura*. Editorial Pontificia Universitaria Javeriana. Bogotá 17.s/p
- Armendáriz Sanz, J. 2004. *Seguridad e Higiene Alimentaria en la Manipulación de Alimentos*. Paraninfo. P 8,9
- Carballo, J. 2008. *Control e Higiene de los Alimentos*. Colombia. Mc Graw Hill. P 62 a 65.
- De Esesarte, E. 2002. *Higiene de Alimentos y Bebidas*. Editorial Trillas. México.
- Gallego, J. 2009. *Diccionario de Hostelería*. Madrid. Editorial Paraninfo
- Lope y Anton, C. 2003. *Preparación Higiénica de los Alimentos*. Editorial Trillas. México.
- Ministerio, C. 2008. *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. Perú. edición ministerio de comercio exterior. p. 16,17
- Pérez, N. 2005. *Proceso de Pre elaboración y Conservación en la cocina*. Madrid. Editorial Sintesis.
- Real Academia Española, 1992. *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid. Espasa Calpe
- Ros Oliver, C. 2005. *Importancia de la Higiene en la elaboración y servicio de Comidas*. Ideas propias editorial. P 5
- Vivanco, G. 2003. *Diccionario de alimentos*. León. Editorial Everest.

PÁGINAS WEB

- www.alimentacion-sana.com.ar/informaciones/novedades/mariscos2.htm
(16/12/2011)
- www.rena.edu.ve/SegundaEtapa/ciencias/contaminados.html (16/06/2011)
- www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/practicass.htm (16/06/2011).
- www.fao.org/DOCREP/005/Y1579S/y1579s03.htm (15/02/20012).
- www.cocinascentrales.com/archivos/RP20080702_CookChill.pdf
(20/07/2012).
- [/www.sabrosia.com/2012/06/avances-tecnologicos-de-la-cocina-de-vanguardia-i/](http://www.sabrosia.com/2012/06/avances-tecnologicos-de-la-cocina-de-vanguardia-i/)(20/07/2012).
- www.wikipedia.org/wiki/Enfermedades_de_Transmision_Alimentaria.
(16/06/2011).
- www.lafabril.com.ec/somos.php.
- www.emporioecuador.com/quienessomos.html.
- www.ec.all.biz/esyst-empresa-e1897.
- www.nestle.com.ec/aboutus/historia.

APENDICE

Apéndice 1. FORMATO DE LA ENTREVISTA REALIZADA

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GASTRONOMICAS

Objetivo: Analizar la aplicación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos en el área de producción para desarrollar una ventaja competitiva en el Restaurante Saca La Resaca, en el D.M. Quito.

Datos generales

Edad _____

Genero M () F ()

Profesión _____

1. ¿Qué nivel de educación tiene usted?

Primario ()

Secundario ()

Superior ()

Otros ()

2. ¿De las técnicas de conservación de alimentos cuál de estas es la que más aplica en su trabajo?

Congelación ()

Refrigeración ()

Marinado ()

Otros ()

3. ¿Las instalaciones y el espacio físico para la manipulación de mariscos y pescados es el adecuado?

Si ()

No ()

¿Porque? _____

- 4.Cuál de estos artículos utiliza para la higiene y limpieza dentro de la cocina con más frecuencia? (equipos, pisos, mesas)

Desinfectantes ()

Alcohol en gel ()

Cloro ()

Otros

5. En la recepción y almacenamiento de los pescados y mariscos se utiliza termómetros para registrar las temperaturas correctas de conservación.

Si ()

No ()

¿Porque? _____

6. ¿Para la manipulación correcta de pescados y mariscos usted utiliza los siguientes artículos?

Mascarilla ()

Mascarillas y guantes ()

Mascarillas, guantes y cofias ()

Mascarilla, guantes, cofia y mandil de cuero ()

7. Para evitar la contaminación cruzada por medio de tablas cuando se cambia de género, que acción realiza para manipular alimentos.

Usa de tablas de color para cada género ()

Usa una sola para todo ()

No utiliza tabla ()

8. Indique la temperatura correcta para el almacenamiento en refrigeración de los pescados y mariscos.

0 a 5 °C ()

6 a 10 °C ()

11 a 15 °C ()

No sabe ()

9. Cuánto tiempo permanecen los productos almacenados (pescados mariscos) en refrigeración. Durante:

3 días ()

5 días ()

8 días ()

10. La temperatura para el almacenamiento en congelación de pescados y mariscos los es de?

18°C bajo cero ()

-28°C bajo cero ()

-38°C bajo cero ()

No sabe ()

Apéndice 2. FOTOGRAFIA DEL PERSONAL ENTREVISTADO

Imagen No 3. Entrevista al personal. Fuente: Santiago Mafla.



Imagen No 4. Entrevista al personal. Fuente: Santiago Mafla.



INSTALACIONES

Imagen No 5. Área de lavandería. Fuente: Santiago Mafía.



Imagen No 6. Cocina. Fuente: Santiago Mafía.



ANEXOS

Imagen No 1. Mapa de Quito. google map.2013

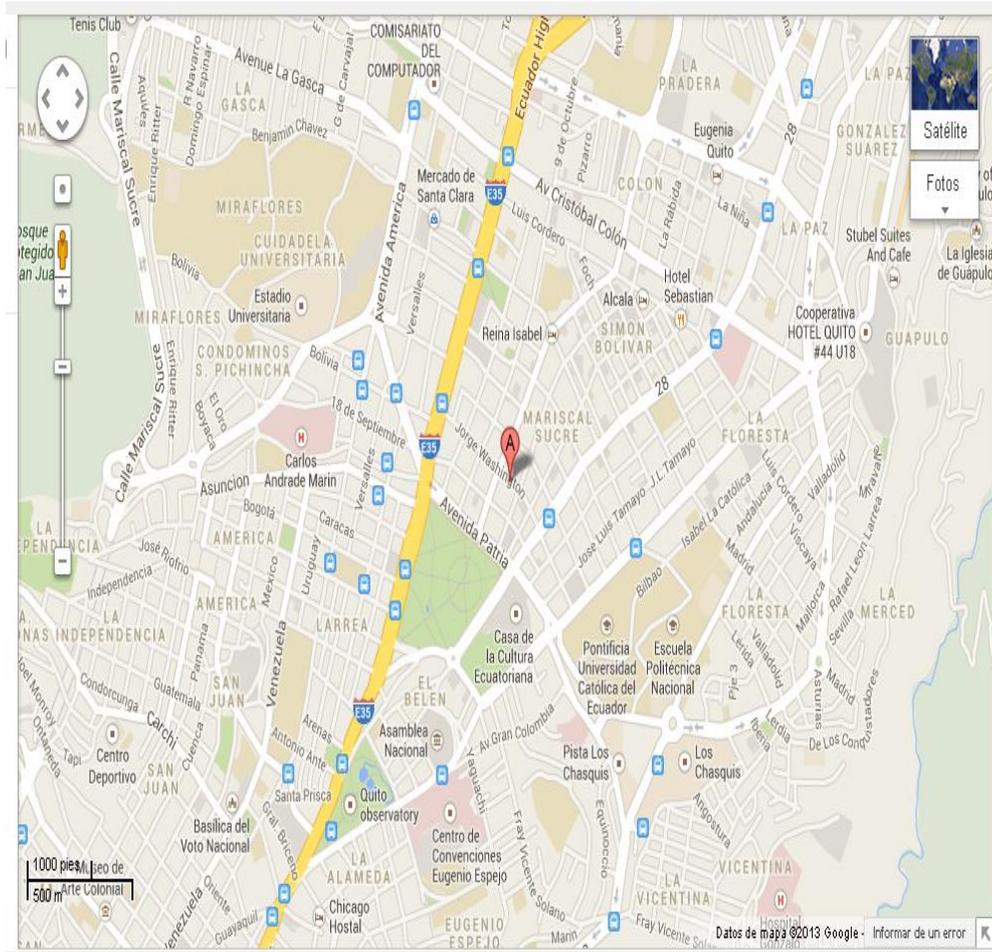


Imagen No 2. Mapa de riesgos y Evacuación. Cevichería Saca la Resaca

