

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

**Diagnóstico y Fortalecimiento de Buenas Prácticas
de Manufactura en la Preparación y Servicio
de Alimentos en Establecimientos Turísticos
del Paseo El Carmen**

**DOCENTE INVESTIGADOR PRINCIPAL:
LIC. SALOME DANILO VENTURA SANTOS**

**DOCENTE INVESTIGADORA ASOCIADA:
LCDA. CLAUDIA YANIRA MANZANARES DE ARÉVALO**

ESCUELA DE TECNOLOGÍA DE ALIMENTOS ITCA-FEPADE SEDE CENTRAL – SANTA TECLA

FEBRERO 2017



ESCUELA ESPECIALIZADA EN INGENIERÍA ITCA-FEPADE
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
SANTA TECLA, LA LIBERTAD, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA



INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

Diagnóstico y Fortalecimiento de Buenas Prácticas
de Manufactura en la Preparación y Servicio
de Alimentos en Establecimientos Turísticos
del Paseo El Carmen

**DOCENTE INVESTIGADOR PRINCIPAL:
LIC. SALOME DANILO VENTURA SANTOS**

**DOCENTE INVESTIGADORA ASOCIADA:
LCDA. CLAUDIA YANIRA MANZANARES DE ARÉVALO**

ESCUELA DE TECNOLOGÍA DE ALIMENTOS ITCA-FEPADE SEDE CENTRAL – SANTA TECLA

FEBRERO 2017



ESCUELA ESPECIALIZADA EN INGENIERÍA ITCA-FEPADE
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
SANTA TECLA, LA LIBERTAD, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA



Rectora

Licda. Elsy Escolar SantoDomingo

Vicerrector Académico

Ing. Carlos Alberto Arriola Martínez

Vicerrectora Técnica Administrativa

Inga. Frineé Violeta Castillo

**Dirección de Investigación
y Proyección Social**

Ing. Mario Wilfredo Montes, Director

Ing. David Emmanuel Ágreda

Inga. Lorena Victoria Ramírez de Contreras

Sra. Edith Aracely Cardoza

**Directora Escuela de
Tecnología de Alimentos**

Licda. María Eugenia Ramírez de Rivera

642.3

V468d

SV

Ventura Santos, Salomé Danilo, 1973-

Diagnóstico y fortalecimiento en buenas prácticas de manufactura en la preparación y servicio de alimentos en establecimientos turísticos del Paseo El Carmen / Salomé Danilo Ventura Santos, Claudia Yanira Manzanares de Arévalo. -- 1ª ed. -- Santa Tecla, La Libertad, El Salv. : ITCA Editores, 2017. 130 p. : ; 28 cm.

ISBN : 978-99961-50-51-7

1. Restaurantes--Administración. 2. Cafeterías. 3. Hoteles-Administración. 4. Servicio al cliente. 5. Higiene de los alimentos. 6. Control de alimentos. I. Manzanares de Arévalo, Claudia Yanira, 1974-, coaut. II. Título.

Autor

Lic. Salome Danilo Ventura Santos

Coautor

Licda. Claudia Yanira Manzanares de Arévalo

Docente de Apoyo

Téc. Carlos Eduardo Valdez

Tiraje: 13 ejemplares

Año 2017

Este documento técnico es una publicación de la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE; tiene el propósito de difundir la Ciencia, la Tecnología y la Innovación CTI, entre la comunidad académica y el sector empresarial, como un aporte al desarrollo del país. El contenido de este informe de investigación no puede ser reproducido parcial o totalmente sin previa autorización escrita de la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE. Para referirse al contenido debe citar el nombre del autor y el título del documento. El contenido de este Informe es responsabilidad de los autores.

Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE

Km 11.5 carretera a Santa Tecla, La Libertad, El Salvador, Centro América

Sitio Web: www.itca.edu.sv

TEL: (503)2132-7423

FAX: (503)2132-7599

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
2.1.	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
2.2.	ANTECEDENTES / ESTADO DE LA TÉCNICA	5
2.3.	JUSTIFICACIÓN	6
3.	OBJETIVOS	7
3.1.	OBJETIVO GENERAL	7
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4.	HIPÓTESIS	7
5.	MARCO TEÓRICO	7
6.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	13
6.1.	INSTRUMENTOS PARA REALIZAR DIAGNÓSTICO	15
6.2.	INVENTARIO DE NEGOCIOS VISITADOS PASEO EL CARMEN EN EL MARCO DEL PROYECTO	25
7.	RESULTADOS	27
7.1.	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE	28
7.2.	RECOMENDACIONES GENERALES PARA CADA ÁREA DE TRABAJO	37
7.3.	REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE RESULTADOS DEL ESTUDIO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	46
7.3.1.	TEMA: BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.....	46
7.4.	FOTOGRAFÍAS DE LAS VISITAS REALIZADAS	125
8.	CONCLUSIONES	127
9.	RECOMENDACIONES	128
10.	GLOSARIO	128
11.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	129

1. INTRODUCCIÓN

La competitividad en el rubro de la economía es un sinónimo de calidad, que permite a los empresarios buscar nuevas alternativas de negocio con un estándar que propicie entrar en una dinámica motivada por la demanda y oferta de productos y servicios. En esa línea este proyecto se enfoca en la búsqueda de información actualizada de las principales actividades que tienen las empresas de alimentos y bebidas del destino turístico Paseo El Carmen, de la ciudad de Santa Tecla, la cual permita hacer un análisis global de los indicadores que afectan los servicios que brindan.

El trabajo realizado recopila datos importantes como la forma de administrar cada negocio, los protocolos de atención a los clientes y los procesos higiénicos en la preparación de alimentos de acuerdo con los estándares universales del rubro de alimentos y bebidas.

El objetivo principal del proyecto es la búsqueda de información que genere indicadores que afectan la dinámica de la operatividad en las empresas, y sobre la base de los resultados crear jornadas de sensibilización que permita a los actores del sector participar en programas de crecimiento y desarrollo profesional, contribuir en el fortalecimiento y desarrollo económico del sector para potenciar la oferta de servicios y productos turísticos del área urbana en la ciudad de Santa Tecla.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad las industrias de alimentos están regidas por normas de sanidad que obligan a las empresas o unidades de negocio a contar con todas las disposiciones para ofrecer al consumidor un producto y servicio de calidad. Debido a que la gestión administrativa, es una debilidad en empresas de alimentos y bebidas, así también la manipulación de alimentos y la atención al cliente.

Con este proyecto los establecimientos de alimentos y bebidas del centro turístico Paseo el Carmen, podrán evaluar sus debilidades y sus fortalezas en la administración, procesos de manufactura de alimentos y bebidas y atención al cliente, aprovechando las ventajas del sector gastronómico para mejorar el prestigio de esta zona turística, dinamizando con ello su economía local. Todo esto contribuirá a un desarrollo gradual y la puesta en práctica de los planes de expansión a futuro

A través del proyecto se busca fortalecer los procesos de producción, administración y atención al cliente. La creación de un Manual que contenga líneas claras de trabajo en establecimientos que preparan y sirven alimentos.

2.2. ANTECEDENTES / ESTADO DE LA TÉCNICA

La planificación del Paseo El Carmen nace a mediados del año 2001, como una iniciativa municipal para recuperar el Centro Histórico de la ciudad y por la necesidad de trascender con la reconstrucción del municipio después de los terremotos del mismo año; la municipalidad de Santa Tecla valoró que dicha situación no podía ser resuelta de manera aislada, por lo que motivaron y organizaron la participación de los ciudadanos para iniciar la reconstrucción de la ciudad. En dicho contexto se formuló y aprobó el “plan estratégico del municipio”, el cual desde sus inicios contó con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona, la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID) y la Fundación Nacional para el Desarrollo (FUNDE).

Dentro de la planificación estratégica fue necesario presentar una propuesta que priorizara los proyectos a nivel sectorial y territorial y fue acá donde se gestó el Paseo El Carmen, bajo el área de ordenamiento territorial, por incluir la construcción del Palacio Municipal de las Artes y la Cultura y la recuperación del Centro Histórico, dicha planificación estratégica se implementó a través de cinco etapas:

- La preparación de condiciones
- La elaboración del diagnóstico del municipio
- Definición de misión y visión de la municipalidad
- Propuesta estratégica y
- Elaboración, implementación y seguimiento.

El Paseo El Carmen “surge de la idea de poner en marcha una reforma urbana en Santa Tecla, que permitiera transformar al centro histórico no solo en una zona ordenada, limpia y segura, sino también con mayor atracción turística y cultural”,

El turismo plantea un nuevo desarrollo y tendencia en el sistema socio económico nacional, desde esta perspectiva el impulso de una empresa se adapta, en la búsqueda de aumentar la calidad de servicios que ofrece, vender nuestro territorio, además de mostrar el potencial turístico que posee nuestro país. La búsqueda de la excelencia en cuanto a la calidad de los servicios que presta cualquier empresa es común y significa una ventaja competitiva. Es por ello que no solo se definen los objetivos de la empresa sino también los procesos de cada área que la constituye.

La importancia de diagnosticar y fortalecer las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para los establecimientos de alimentos y bebidas ubicadas en la zona Turística Paseo El Carmen, es fundamental para formar en los propietarios, administradores y empleados, una cultura que se rija por las normas y lineamientos que se deben seguir al momento de elaborar los diferentes productos ofreciendo al cliente productos de calidad. Esto se complementa con la mejora de los procesos tanto en administración, manufactura y atención en el servicio; con ello lograr la reducción de todas las malas acciones que se practican en las diferentes áreas funcionales de los restaurantes.

En cuanto a su relevancia social, a través de la creación de una herramienta que estandarice, se busca simplificar el método de trabajo para que de esta forma sea: más seguro, ordenado y rápido para los trabajadores, además de identificar que debe hacer cada uno de los involucrados en los distintos procesos. Por otra parte, esta herramienta permitiría apoyar el control de los insumos y así minimizar pérdidas en las distintas dependencias que integran el área de A&B, lo cual supondría un beneficio para la empresa.

2.3. JUSTIFICACIÓN

El turismo plantea nuevos retos en temas de desarrollo en el sistema socio económico de nuestro país, desde esta perspectiva el impulso de una empresa se adapta, en la búsqueda de aumentar la calidad de servicios que ofrece, vender nuestro territorio, además de mostrar el potencial turístico que posee nuestro país. La búsqueda de la excelencia en cuanto a la calidad de los servicios que presta cualquier empresa es importante y significa una ventaja competitiva. Es por eso que no solo se definen los objetivos de la empresa sino también los procesos de cada área que la constituye.

En ese contexto la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE, a través de la Dirección de Investigación y Proyección Social y la Escuela de Tecnología de Alimentos, han desarrollado el proyecto denominado “Diagnóstico y fortalecimiento de Buenas Prácticas de Manufactura en la Preparación y Servicio de Alimentos en Establecimientos Turísticos del Paseo El Carmen”, vinculado directamente al desarrollo local y cultural a través del rubro gastronómico que se desarrolla en este municipio.

La importancia de realizar un diagnóstico para fortalecer los temas de: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para los establecimientos de alimentos y bebidas ubicadas en el destino turístico Paseo El Carmen, es fundamental para sensibilizar a los propietarios, administradores y empleados, de una cultura que se rija por los principios y lineamientos al momento de brindar sus ofertas de los diferentes productos; ofreciendo al cliente productos de calidad. El enfoque en los procesos administrativos, de manufactura de alimentos y atención en el servicio, para lograr la reducción de acciones que afecten la calidad en las diferentes áreas funcionales de los restaurantes.

En cuanto a su relevancia social, se sensibilizó a las personas que laboran en este sitio, algunas de ellas nunca habían tenido una asesoría de este tipo, por lo que el impacto multiplicador se extiende hasta sus entornos socio económicos familiares.

Se buscó simplificar los métodos de trabajo para que de esta forma sea: más seguro, ordenado y rápido para los trabajadores, además identificó los roles de los involucrados en los distintos procesos. Por otra parte, el manual creado es único en su naturaleza ya que comprende tres contenidos esenciales en este tipo de negocios; esta herramienta permitiría apoyar el control de los insumos y así minimizar pérdidas económicas en las distintas dependencias que integran el área de A&B, lo cual busca un beneficio para la empresa.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar propuesta para el fortalecimiento de las áreas funcionales en los restaurantes: administración, producción, atención al cliente, manipulación de alimentos y bebidas, con el objeto de sensibilizar al personal logrando la sostenibilidad en el tiempo y reducción los costos de producción, del sector de restaurantes ubicadas en el Paseo El Carmen.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- J Realizar diagnóstico en los establecimientos de alimentos y bebidas para identificar los riesgos o peligros asociados con los procesos de producción, distribución y comercialización de los alimentos crudos o de productos transformados.
- J Sensibilizar al personal administrativo y operativo de las áreas de cocina y atención a clientes en BPM.
- J Socializar hallazgos del diagnóstico con el personal de los negocios de alimentos y bebidas del paseo el Carmen para concientizar y fortalecer los procesos administrativos y operativos.
- J Elaborar manual para los procesos administrativos, buenas prácticas de manufactura, servicio y atención al cliente.

4. HIPÓTESIS

¿Realizar jornadas de sensibilización en empleados de las empresas de alimentos y bebidas contribuye a mejorar los servicios y productos en el destino turístico del Paseo El Carmen?

5. MARCO TEÓRICO

La administración, un camino al éxito (Arenas, 2004). En las diferentes etapas de la vida, los seres humanos se integran conformando diferentes tipos de organización; una universidad, un equipo deportivo, un grupo de baile, una comunidad religiosa o una empresa. Algunas tienen una estructura muy formal como el ejército, otras en cambio son informales tal como el equipo de fútbol del barrio. Sin embargo, todas ellas están compuestas y reunidas por un grupo de personas que buscan los beneficios de trabajar juntas con el propósito de alcanzar un fin común. En el siglo XXI donde la estrategia fundamental es el manejo de la información, las organizaciones deben propender por generar conocimiento que permita la toma de decisiones orientadas al beneficio de ella y de la comunidad presente en su entorno. La administración les suministra a las personas las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos propuestos, es por eso que este aparte trata los modelos administrativos específicos que se orientan a la obtención de resultados esperados.

Conceptos de administración La administración viene del latín ad (dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro; esto es, prestación de un servicio a los demás.

El concepto de administración se puede enfocar desde los siguientes aspectos: Ciencia - Estudia el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laboran o trabajan en grupos con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. - JOSÉ ANTONIO FERNANDEZ ARENA, mexicano, afirma: “La administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo y cooperación de todos”. - Según HENRY FAYOL: “Administrar es proveer, organizar, mandar, coordinar y controlar”. Arte - La administración es un arte donde se combinan óptimamente los recursos de la empresa para alcanzar sus objetivos. - WILLIAM J. MCLARNEY, norteamericano indica que: “La administración es la combinación más efectiva posible del hombre, materiales, maquinas, métodos y dinero para obtener la realización de los fines de una empresa”. - KOONTZ Y O’ DONELL, matriculados en el enfoque neoclásico aseguran que: “La administración es el cumplimiento de los objetivos deseados mediante el establecimiento de un medio ambiente favorable a la ejecución por personas que operan en grupos organizados”. Profesión - Propende por la integración de los de los diferentes recursos de la entidad. Mediante la aplicación de los elementos del ciclo administrativo: planeación, organización, dirección y control. - ROBERT F. BUCHELE, economista norteamericano, afirma: “El administrador debe trabajar con y a través de otras personas a fin de lograr los objetivos de una organización formal”. - Según ISAAC GUZMÁN VALDIVIA, mexicano: “El administrador es quien orienta cual es la dirección eficaz de las actividades y de la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados”. - GEORGE R. TERRY, asegura que: “El administrador logra un objetivo mediante esfuerzo ajeno”. Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, se puede definir la administración como el proceso de planeación, organización, dirección y control del trabajo de los integrantes de una organización y de optimizar los recursos disponibles para alcanzar los fines establecidos.

Modelos administrativos con enfoque a resultados (Arenas, 2004)

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social. Por tanto, la evolución se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de La historia. Existen tres modelos importantes para el mundo contemporáneo: la administración por objetivos, por procesos y por resultados.

La Administración por Objetivos:

Grupo de investigación en desarrollo humano y organizacional.

Señala la importancia de la planeación estratégica y el establecimiento de objetivos como elementos fundamentales para realizar la medición y evaluación.

Características

Es un sistema que permite establecer un conjunto de objetivos (metas, propósitos o finalidades) para cada departamento o posición.

Permite la interrelación de los objetivos, generando énfasis en la medición y el control de **los resultados**.

Requiere evaluación, revisión y modificación continuas de los planes donde se necesita una participación activa de los ejecutivos.

Ventajas

- Está focalizado en el presente visualizando el lograr los objetivos futuros.
- La orientación hacia las personas, clientes y resultados, permite un estilo participativo en la administración.
- Incrementa la innovación e iniciativa de los miembros ya que se maneja la delegación incrementando la responsabilidad.
- Tiene énfasis en el “para qué”, evitando la pérdida de esfuerzos.
- Se fortalece a medida que el trabajo en equipo se realice en forma eficiente.

Desventajas

Es un estilo de administración exigente, ya que los cambios en el entorno, pueden generar cambios bruscos en el sistema.

Las personas se tecnocratizan, es decir, se acostumbran a recibir la información y no analizar lo que realmente está pasando.

La Administración por Procesos:

Este modelo parte de la planeación estratégica tomada como fundamento para realizar el sistema de calidad - centrandó su atención en todos los procesos y procedimientos de la empresa.

Investigación en Desarrollo Humano y Organizacional

Características

- Comprende el diseño, control y mejora de los procesos esto es, la Secuencia de actividades necesarias para obtener resultados.
- Tiene énfasis en el valor agregado que se le está dando al cliente, si éste no se genera, el proceso sobra en la organización. - La gerencia se focaliza en la cantidad o en la calidad dándole soporte a las personas para identificar fácilmente la variación de los resultados.
- Es un sistema que requiere características específicas de liderazgo y persistencia, el cambio en la manera de actuar de las personas.

Ventajas

La gestión gerencial se centra en cumplir los estándares, procedimientos o protocolos establecidos para el proceso, verificando las condiciones del mismo permitiendo que los resultados satisfagan las necesidades y expectativas del cliente.

El desarrollo de procesos implica trabajo en equipo interfuncional, crítico para el éxito, conlleva a un mejoramiento continuo en todas las actividades que se realizan.

Los datos generados son cuantitativos, de fácil interpretación para las personas, que pueden analizarlos y medir así, los resultados.

El énfasis principal es el valor agregado que se le está dando al cliente, generando una relación de mayor compromiso por parte de ambos.

Desventajas

La necesidad de explicitar el proceso de una manera detallada, identificar en las salidas de los procesos el valor agregado a generar, que en muchos casos no es cuantificable.

La Administración por Resultados:

Se fundamenta en como los resultados deben medir el quehacer de la empresa y desde allí se parte la construcción de los procesos y procedimientos que generan los manuales de funciones para cada uno de los cargos de la organización.

Investigación en Desarrollo Humano y Organizacional

Características

Tiene prevalencia en los resultados, en lo que realmente se desea obtener.

Requiere toma de decisiones permanentes; de corrección y de ajuste que va graduando la forma en que se aproxima el cumplimiento de los objetivos y metas contenidos en la planeación corporativa. Es un sistema de planeación directivo - ejecutivo - operativo, íntimamente relacionado entre sí, derivado de la planeación estratégica general de la alta dirección, que requiere de una gran sincronización en el desarrollo de las actividades.

Ventajas

Es una práctica basada en el control implícito, el que realizan todos los implicados en el desarrollo o ejecución de las actividades.

Tiene por objeto no sólo hacer más eficiente el desarrollo empresarial en su conjunto, sino que además, busca por sistema eliminar los desperdicios y la ineficiencia e ineficacia corporativos.

Desventajas

Como se trata de anticipar el futuro, la organización necesita mecanismos de ajuste y corrección permanentes. El control implícito, demanda de un cuidado y atención que se puede convertir en rutina, incrementando la posibilidad de error.

Atención al cliente en la industria de alimentos y bebidas

Actualmente hay una serie de actitudes por parte de los profesionales del sector, que pueden contribuir positivamente a alcanzar el nivel de satisfacción que los clientes que visitan los establecimientos de restauración esperan que les ofrezcan.

Es conveniente detallar e imitar cuales son estas actitudes y definir muy claramente cuales deberán ser los atributos y conocimientos de los que deberán hacer gala los profesionales que quieran ser competitivos en un futuro.

Hay que ser capaces de sorprender a los clientes practicando una amabilidad en el trato que les dispensamos, sincera, continuada y que marque distancias con respecto a los que el cliente pueda recibir en otros establecimientos.

También hay que cuidar la comunicación diaria con nuestros compañeros, para evitar errores en la prestación del servicio y para mostrarnos respetuosos hacia ellos, así como tener interés e ilusión en aportar a través de nuestras sugerencias, elementos de mejora y actualización al restaurante en el que trabajamos.

Si somos capaces de llevarlo a la práctica, limitaremos la improvisación a los casos estrictamente necesarios por imprevisibles, trabajando con mayor eficiencia y sin agobios, siendo capaces de asumir los compromisos que adquirimos con nuestros clientes, y demostrando ser profesionales serios y competentes.

Funciones y Responsabilidades del Profesional de Servicio

Las ventas acertadas y el servicio resultan de la confianza que sólo puede ser desarrollada por el conocimiento.

La importancia del cliente

La importancia del cliente nace a partir del momento en que él pasa de ser un simple eslabón de la cadena de proceso de venta del producto, a verdadero motivo de existencia de la empresa.

En los últimos años, la oferta ha ido aumentando y con ello la capacidad de elección de los clientes. Al aumentar la variedad de posibilidades de elección, el cliente empieza a poder comparar entre ellos y a elegir. Esta elección se realiza en función de diferentes criterios (precios, diseño, prestigio del establecimiento, opiniones de tercero, impacto publicitario, nivel del servicio ofrecido, etc.)

Por otra parte, al aumentar la posibilidad de elección, aumentan las exigencias del cliente, y consecuentemente se produce un estado de insatisfacción del cliente respecto de aquellos establecimientos que no cumplen sus expectativas.

Es por esta causa, por la necesidad de conservar nuestros clientes y de captar nuevos, que la calidad del servicio debe cumplir la máxima exigencia para poder garantizar que, de esta manera, dicho servicio está dirigido a cumplir sus necesidades.

El cliente satisfecho es el cliente que repite en el consumo del producto. Volverá al restaurante si el servicio que recibe, satisface sus expectativas o incluso las supera.

Al cliente se le puede recuperar y se le puede perder definitivamente. Gastará su dinero con nosotros y nos traerá a sus amigos si somos capaces de satisfacer sus necesidades. Si se le engaña nos estamos engañando a nosotros mismos y tarde o temprano nos lo hará saber, gastando su dinero en otro sitio.

Si se quiere tener clientes repetidores de debe dar gran importancia a la amabilidad y al trato que les dispensemos. Para conseguir que todos ellos repitan, deberemos transmitir todas las conductas que a continuación se detallan:

- Que saludemos al cliente antes de que lo haga él.
- Que le saludemos con educación y por su nombre.
- Que le tratemos de usted y por su apellido siempre que sea posible, con la debida discreción.
- Que chequeemos constantemente los detalles de nuestra sección, para dar una buena imagen. (Recoger las mesas, ordenar sillas, ceniceros)
- Que avisemos con agilidad de cualquier anomalía que observemos, aunque no sea de nuestra directa responsabilidad.
- Que nunca expresemos un “NO” rotundo a una solicitud de un cliente, buscando siempre una alternativa. Si la solución no depende de nosotros busquemos a quien lo pueda resolver.

-
- Que practiquemos en nuestra relación con clientes y compañeros una amabilidad sorprendente.
 - Que cuidemos nuestra estética e higiene, estando siempre impecables. (No piercings, anillos y tatuajes a la vista)
 - Que demos constantemente ideas.
 - Que nos formemos periódicamente

Buenas prácticas de manufactura en la preparación de alimentos

La calidad de los alimentos se compone de cuatro grupos básicos de características que son: Las nutricionales, las sensoriales, las comerciales y el que más nos interesa en éste momento que es la inocuidad.

Existen numerosos peligros de naturaleza física, química o microbiológica que pueden provocar la pérdida de la inocuidad. Dada la fuerte relación que existe entre este aspecto y la salud de los consumidores, su cuidado adquiere una importancia fundamental.

La inocuidad de los alimentos es un elemento fundamental de la Salud pública de los países y un factor determinante del mercadeo de los alimentos (Medina, 2005).

Actualmente, las Buenas Prácticas de Manufacura (BPM) son de carácter obligatorio en gran parte del mercado internacional, mientras tanto, el HACCP aún no resulta tan limitante para participar en el comercio mundial de alimentos, a excepción de la Unión Europea y en los Estados Unidos donde es obligatoria.

Las BPM se aplican a todos los procesos de manipulación de alimentos y son una herramienta fundamental para la obtención de un proceso inocuo. Aseguran que las condiciones de manipulación y elaboración de los alimentos sean protegidos de la contaminación de los agentes patógenos que existen en el ambiente de producción a lo largo de la cadena alimentaria (PRODUCCIÓN PRIMARIA – TRANSFORMACIÓN – DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO).

Las BPM observan el cuidado del ambiente de elaboración de alimentos, el buen estado de los equipos, el conocimiento de procedimientos y la actitud de los manipuladores.

Las BPM son parte estructural del concepto de aseguramiento de calidad para la Industria de Alimentos, el cual lleva a la práctica la filosofía de calidad, que, para el caso de este sector industrial, responde al deber social y al compromiso de entregar a la comunidad alimentos inocuos que no afecten la salud y por ende la vida de los consumidores.

Las BPM comprenden actividades a instrumentar y vigilar sobre las instalaciones, equipo, utensilios, servicios, el proceso en todas y cada una de sus fases, control de fauna nociva, manejo de productos, manipulación de desechos, higiene personal, etcétera.

(OCETIF, 2006) El aseguramiento de la calidad, significa tener bajo control el proceso productivo, desde antes del ingreso de los insumos y la materia prima, durante el proceso y a posteriori del mismo.

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

Toda empresa que pretenda adquirir competitividad para comerciar en los mercados globalizados de la

actualidad, deberá tener una política de calidad estructurada a partir de la aplicación de las BPM como punto de partida, para utilizar luego sistemas más complejos y exhaustivos de aseguramiento de la calidad que incluyen el Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP), ISO 9000 y Gestión Total de la Calidad (TQM) (Nutrar, 2006)

Se hace referencia de algunos términos importantes que deben manejarse:

Higiene: todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases del proceso, desde la producción primaria o manufactura, hasta su consumo final.

Limpieza: eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.

Desinfección: eliminación o reducción del número de microorganismos patógenos a un nivel que no propicie la contaminación nociva del alimento, mediante el uso de agentes químicos o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, sin menoscabo de la calidad del alimento.

Contaminación cruzada: proceso por el cual los microorganismos patógenos son trasladados -mediante personas, equipos y materiales- de una zona sucia a una limpia, posibilitando la contaminación de los alimentos. (Ministerio de Agricultura de Perú, 2006) La gestión de la inocuidad de los alimentos, es decir asegurar que los mismos no son peligrosos para la salud humana, es una obligación de todos los actores que se integran a las cadenas alimentarias (productores, proveedores, subcontratistas, distribuidores, comercializadores, etc.) y para ello es imprescindible que las organizaciones/empresas dispongan de herramientas adecuadas para mantener el gobierno de aquellas actividades que pueden influenciar sobre la inocuidad. (INTI, 2006)

Los expertos en inocuidad alimentaria están de acuerdo en que los alimentos están cocidos adecuadamente cuando se cuecen por tiempos suficientemente largos y hasta alcanzar temperaturas suficientemente altas como para matar las bacterias dañinas que causan las intoxicaciones alimentarias.

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto se desarrolló durante el período de enero a diciembre de 2016, donde se desarrollaron las actividades planteadas.

A continuación, se describen las actividades realizadas durante el trabajo de campo y documental.

- a) Se realizó una reunión con representantes de la municipalidad de Santa Tecla para planificar actividades del proyecto, sin embargo, solamente se limitaron a escuchar la propuesta. no acompañaron el proyecto.
- b) Se realizaron visitas a más de 50 negocios de alimentos y bebidas ubicados en el paseo el Carmen con el propósito de realizar diagnóstico de la situación actual en las áreas de administración, producción y atención al cliente en los servicios de alimentación de acuerdo con los objetivos de la investigación. Cabe destacar la participación de tres estudiantes de la carrera de gastronomía.
- c) Se realizaron entrevistas con los gerentes o encargados de cada negocio, donde se pudo obtener la información para depurarla, clasificarla, y organizar las jornadas de sensibilización.
- d) Se socializaron los resultados del diagnóstico y los puntos a fortalecer con empleados de cada empresa que colaboró.

- e) Se ha elaborado un manual que incluye los contenidos para procesos administrativos, atención al cliente y buenas prácticas de manufactura.

La *metodología* desarrollada se ha basado en la matriz operacional del proyecto que se detalla a continuación.

Matriz lógica operacional de la metodología.

Objetivos específicos	Actividad ejecutada	Resultados logrados	Materiales/herramientas utilizadas	Docentes y estudiantes participantes
Realizar diagnóstico en los establecimientos de alimentos y bebidas para identificar los riesgos o peligros asociados con los procesos de producción, distribución y comercialización de los alimentos crudos o de productos transformados.	Se realizó reunión con las autoridades del distrito cultural del paseo el Carmen. Se elaboraron instrumentos para realizar diagnóstico, en cada área a investigar. Se visitó un promedio de 50 empresas para realizar las encuestas	Acuerdo firmado y sellado por representantes del distrito cultural de Santa Tecla. Formatos para realizar las encuestas. Inventario de empresas encuestadas	Papelería Impresor Computador Bolígrafos	<u>Docentes</u> Lic. Danilo Ventura Licda, Claudia Manzanares Téc. Carlos Vásquez. <u>Estudiantes</u> Irene Ventura Erick Miranda Bladimir
Sensibilizar al personal administrativo y operativo de las áreas de cocina y atención a clientes en BPM.	Se realizaron jornadas de sensibilización a representantes de los restaurantes del paseo El Carmen	• Sensibilización del personal que labora en los negocios de alimentos y bebidas,	Papelería Impresor Computador Bolígrafos	<u>Docentes</u> Lic. Danilo Ventura Licda, Claudia Manzanares Téc. Carlos Vásquez. <u>Estudiantes</u> Irene Ventura Erick Miranda Bladimir
Socializar hallazgos del diagnóstico con el personal de los negocios de	Se socializó los resultados con empleados de los	Informe consolidado de los puntos de mejora en cada	Papelería Impresor	<u>Docentes</u> Lic. Danilo Ventura Licda, Claudia

alimentos y bebidas del paseo el Carmen para concientizar y fortalecer los procesos administrativos y operativos	negocios participantes	negocio.	Computador Material impreso	Manzanares Téc. Carlos Vásquez. <u>Estudiantes</u> Irene Ventura Erick Miranda Bladimir
Elaborar manual para los procesos administrativos, buenas prácticas de manufactura, servicio y atención al cliente.	Se elaboraron manuales con enfoque a las áreas y sector investigado.	Manual de procesos para las áreas de administración de procesos, BPM y atención al cliente.	Papelería Impresor Computador	<u>Docentes</u> Lic. Danilo Ventura Licda, Claudia Manzanares Téc. Carlos Vásquez.

6.1. INSTRUMENTOS PARA REALIZAR DIAGNÓSTICO

TEMA. Diagnóstico y fortalecimiento en Buenas Prácticas de Manufactura, atención al cliente, gestión y administración en los establecimientos turísticos ubicados en el Paseo El Carmen municipio de Santa Tecla del departamento de la libertad

Objetivo. Elaborar propuesta para el fortalecimiento de las áreas funcionales en los restaurantes: administración, producción, atención al cliente, manipulación de alimentos y bebidas, con el objeto de sensibilizar al personal logrando la sostenibilidad en el tiempo y reducción los costos de producción, del sector de restaurantes ubicadas en el Paseo El Carmen.

Instrumento para realizar diagnóstico a empresas del rubro gastronomía en sitio turístico Paseo El Carmen

Instrumento para realizar diagnóstico a empresas del rubro gastronomía en sitio turístico Paseo El Carmen

Nombre Comercial de la empresa	Tipo de negocio (café/ bar/restaurante/cafetería/ otro)	Fecha de la visita	Nombre y cargo de persona que atiende

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA						
Área del restaurante		Si	No	Observaciones		
Cocina	Producción	1. Mesas de trabajo adecuadas (acero inoxidable)				
		2. Estufas limpias y en buen estado				
		3. Utensilios para mise en place limpios y en buen estado				
		4. Equipo de cocina: Ollas, sartenes y cacerolas en buen estado				
		5. Equipo de refrigeración limpio y ordenado				
		6. Equipo de congelación limpio y ordenado				
		7. Alimentos en proceso de producción etiquetados				
		8. Tablas para cortar en buen estado y limpias				
		9. Proceso de sanitización y limpieza de mesas de trabajo estandarizado				
		10. Controles de temperaturas de cocción de carnes				
	Lavado de utensilios y vajilla	1. Proceso de lavado de vajilla adecuado				
		2. Utensilios para escurrir y secar vajilla				
		3. Mesa para colocar vajilla sucia				
		4. Detergentes y jabones adecuados				
		5. Utiliza materiales adecuados para limpieza de equipos, utensilios y vajillas				
	Recepción y almacén de materia prima	1. Mesa para recepción de materias primas				
		2. Básculas en buen estado				
		3. Equipo para almacenar proteínas				
		4. Jabas en buen estado para almacenar vegetales				
		5. Equipo para disponer perecederos y no perecederos				
		6. Rotulación adecuada de alimentos en refrigeración				
		7. Controles PEPS				
		8. Registro y control de temperatura de alimentos almacenados				
		9. Área para resguardo de sanitizantes, lejías, jabones y otros químicos				
	Personal	personal de cocina y atención al cliente	1. Uniforme de cocina limpio y ordenado			
			2. Uso de redecilla o bandana para cubrir cabello(cocina)			
			3. Corte de cabello adecuado (hombres)			
			4. Uñas recortadas, limpias y sin esmalte			
5. Zapatos cerrados antideslizantes						

		6. Exámenes médicos vigentes			
		7. Existe botiquín para atender emergencias menores			
		8. Posee sanitarios para personal			
		9. Posee lavamanos para personal			
		10. Posee programa de capacitación			
		11. Área destinada para cambio de vestimenta			
		12. Programa de control de limpieza de sanitarios			
Manejo y disposición de desechos sólidos y líquidos	Área de producción de alimentos	1. Depósito de residuos orgánicos y no orgánicos			
		2. Abastecimiento de agua potable permanente			
		3. Limpieza de trampa de grasa			
		4. Los drenajes son adecuados			
		5. Clasifica desechos orgánicos e inorgánicos			
		6. Depósitos para desechos en área de trabajo con tapadera			
		7. Cuentan con área para disponer desechos sólidos para retiro			
		8. Registros de programas para control de plagas			

Nombre y firma de persona que atiende _____

Nombre comercial de la empresa _____

Tipo de Negocio (café / bar / restaurante / cafetería / otro) _____

Persona que atiende _____ Cargo

Fecha de la visita _____

Calidad de la atención al cliente.

¿Cómo califica la atención brindada a los clientes en el establecimiento?

Excelente Muy buena Buena Deficiente

¿Qué tan frecuente se obtienen quejas de los clientes?

Siempre Frecuentem^{ente} Pocas ^{veces} Nunca

¿Las quejas del cliente van dirigidas hacia?

Alimentos Bebidas Atenci^{ón} Otros

¿Cuál es el tiempo promedio de espera para que los clientes sean atendidos al llegar al restaurante?

Mercado Meta

¿A qué tipo de clientes está dirigido el establecimiento?

Jóvenes Adultos Adulto/joven Otro (por favor, especifique) _____

¿Edad promedio de las personas que visitan el establecimiento?

18-25 años 25-30 años 30-40 años Más de 40 años Todas las edades

Productos y servicios

¿Cuándo se actualizaron por última vez los productos ofrecidos en el menú?

¿Cuándo se actualizo la carta del establecimiento?

¿Se ofrece alguno de los siguientes productos y servicios?

- wi-fi gratis para los clientes
- Cable TV.
- Juegos para niños

- Menú para ocasiones especiales (bodas, cumpleaños, etc.)
- Bar
- Menú de cócteles
- Otros _____

¿Horarios de atención al público?

¿Capacidad del salón?

Procedimientos

¿Cuál de los siguientes métodos utilizan el establecimiento para la toma y control de órdenes?

- Con comanda
- Con tecnología (tablets, computadoras, etc.)
- Con libreta de anotaciones
- Ninguno

Profesionales de servicio

¿Cantidad de personal que trabaja en los siguientes cargos de manera fija o eventual?

	Fijos	Eventuales
Meseros		
Bartender		
Cocineros		
Ayudantes		
Limpieza		
Hostess		
Administradores		
Capitanes		
Cajeros		

¿Capacitaciones realizadas al personal de servicio?

1. Nombre de la capacitación:

Nombre de la empresa quien brinda la capacitación:

Fecha de la capacitación:

2. Nombre de la capacitación:

Nombre de la empresa quien brinda la capacitación:

Fecha de la capacitación:

3. Nombre de la capacitación:

Nombre de la empresa quien brinda la capacitación:

Fecha de la capacitación:

Salón Comedor (Observativo)

Mobiliario y equipo en el comedor.
Mesas, sillas, mantelería, asientos para niños.

Mobiliario y utensilios para el servicio.
Charolas, loza, plaque, petit menage.

Decoración del salón comedor.
Decoración, pintura, ornamentación, ambiente.

Montaje de mesas.
Set up. Distribución de espacio físico.

Preparación de bebidas / bar.
Licuadoras, cocteleras, medidores, cristalería, hielera, lavatrastos, cámara refrigerante, máquinas de café.

Técnicas de servicio utilizadas.
Plato servido, bufete, cóctel, otras.

Observaciones generales:

Nombre y Firma de persona que atiende.

ENCUESTA
DIAGNÓSTICO A EMPRESAS DEL RUBRO DE GASTRONOMÍA UBICADAS EN SITIO
TURÍSTICO PASEO EL CARMEN

OBJETIVO: Elaborar propuesta para el fortalecimiento de las áreas funcionales en los restaurantes: Administración, producción, atención al cliente, manipulación de alimentos y bebidas, con el objeto de sensibilizar al personal logrando la sostenibilidad en el tiempo y reducción de los costos de producción, del sector de restaurantes ubicados en el Paseo El Carmen.

INFORMACIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Nombre o Razón Social _____

Dirección: _____

Cargo: _____

Teléfono y/o Fax: _____

E-mail: _____

Fecha de la visita: _____

ÁREA DE PLANEACIÓN

1. ¿Qué factores le da Usted más importancia, como Gerente del negocio de A&B? (única respuesta)

Planear Dar instrucciones claras Organizar los procesos

Tomar decisiones Cumplir la normatividad Otros

2. En el momento de Planear, Usted le da más importancia a: (única respuesta)

Los resultados Factores claves sobre los cuáles se va a centrar la gestión

Objetivos y metas Escenarios futuros del sector Impactos del entorno

3. Como Gerente tiene conocimiento actualizado sobre los siguientes procesos de El Restaurante: Financieros

Compras e insumos Comercial Producción Administración de personal

Ninguno

4. ¿El negocio de A&B cuenta con un manual de políticas y procedimientos?

SI NO

Cuáles? _____

5. ¿El negocio cuenta con el diseño y descripción de procesos en las áreas funcionales?

SI NO

¿Cuáles son las áreas que está considerando? _____

6. ¿El negocio cuenta con el diseño de programas de menú en sus productos y servicios?

SI NO

7. ¿El negocio cuenta con la programación de un presupuesto de operación en cada área funcional?

SI NO

8. ¿El negocio de A&B cuenta con el diseño de un plan de mercadeo?

SI NO

9. ¿El negocio cuenta con un plan de incentivos al personal?

10. ¿Cuentan con manual de Buenas Prácticas de Manufactura?

SI NO

ÁREA DE ORGANIZACIÓN

1. ¿El negocio cuenta con el diseño de organigrama y relación de mando?

SI NO

2. En su Organización se tienen establecidas las jerarquías y conductos regulares: (única respuesta)

De manera clara, precisa y por escrito

No se le da demasiada relevancia a este aspecto

Existe, pero no se tienen registrados por escrito

3. Al momento de contratar un colaborador lo más importante para usted es:

Operativo Administrativo Directivo

Nivel Educativo Habilidad Experiencia

4. El establecimiento desarrolla programas de: Inducción Capacitación

Educación Continua Ninguno Otro

¿Cuáles? _____

5. ¿Realiza periódicamente evaluación del desempeño?

Si No Mes Semestre Año

6. Tiene programas de bienestar: Educativo Cultural Deportivo

Familiar Ninguno Otros

¿Cuáles? _____

ÁREA DE DIRECCIÓN

1. En su actividad como Gerente, considera que las normas y reglamentos son: (única respuesta)

Altamente indispensables Reguladoras normales de una actividad

Tienen escasa relevancia

2. Para Usted, los procesos, procedimientos y actividades de rutina, tienen un alto valor si están debidamente registrados en manuales y documentos.

Totalmente de acuerdo

No se encuentran establecidos formalmente

Medianamente de acuerdo

Lo importante es que se conozcan

3. ¿El concepto de autoridad está muy bien establecido en el negocio de alimentos y bebidas?

Todo el mundo sabe quién es el que manda.

Absolutamente cierto

No se le da mucho énfasis a este aspecto

A veces se pierde este concepto y las personas no lo identifican

4. Qué opinión le merece esta afirmación: "Si yo no estoy presente, las cosas no funcionan tan bien como deberían"

Completamente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

No estoy de acuerdo

5. En El Restaurante que Usted dirige, las personas dependen por completo de sus órdenes e instrucciones.

Totalmente de acuerdo

No en todas las ocasiones

A veces toman sus propias decisiones

Completamente en desacuerdo.

Se trabaja en equipo

6. ¿Cuál es su opinión sobre la tendencia actual a entregar poder en las organizaciones a los colaboradores o empleados?:

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cree Usted que un estilo directivo fuerte y direccionador, es el adecuado para que una organización funcione de la mejor manera?

Sí. Estoy de acuerdo

No en todas las ocasiones

Completamente en desacuerdo

ÁREA DE SUPERVISIÓN

1. ¿Con qué frecuencia supervisa las condiciones sanitarias del negocio de alimentos y bebidas?

Diario

Semana

Quincena

Mensual

2. ¿Con qué frecuencia supervisa el manejo de las buenas prácticas de manufactura en los alimentos?

Diario

Semana

Quincena

Mensual

3. ¿Con que frecuencia supervisa las condiciones de infraestructura del negocio?

Diario Semanal Quincenal Mensual

ÁREA DE CONTROL

1. Existen en el negocio de alimentos y bebidas sistemas de control en los siguientes aspectos (opción múltiple):

	Respuestas		Tipos de formatos utilizados
Proveedores	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Productos y/o Servicios	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Plan de mercadeo	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Inventarios	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Facturación	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Asesores comerciales	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Cliente (postventa)	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____

2. ¿Cuenta con un sistema de control de inventarios de los productos?

SI NO _____

3. ¿Cuenta con costeo y estandarización en sus recetas?

SI NO _____

4. ¿Cuenta con un control de registro sobre las transacciones del negocio?

SI NO _____

5. ¿Cuenta con un control en las obligaciones laborales del negocio?

SI NO _____

¡Gracias por su colaboración!

6.2. INVENTARIO DE NEGOCIOS VISITADOS EN EL PASEO EL CARMEN EN EL MARCO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

No	NOMBRE DEL NEGOGIO	CONDICIÓN
1	Bar y restaurante Malabares	No participó
2	Bar Dublín	No participó
3	Café La Casona	Finalizado
4	Bokaditos	Finalizado
5	Jaggers	No participó
6	Yolo	Finalizado
7	Pupusa Factory	No participó
8	Cafetería Tin	No participó

9	Panadería la Fuente	Pendiente
10	Hard Bar	Finalizado
11	Brujula	Finalizado
12	The Break Stop	Finalizado
13	Followers	Finalizado
14	Chaca Lele	Finalizado
15	Boba Tea	Finalizado
16	Queetos	No participó
17	Mi Pulgarcito	Finalizado
18	El Burro Borracho	Finalizado
19	Meson Sevillano	No participó
20	Acordes	Finalizado
21	Candilitos	Finalizado
22	The Boss	Pendiente
23	The New Moon	Finalizado
24	Los Soles	No participó
25	Blup	No participó
26	Dmaiz	Finalizado
27	La Dulce Vida	No participó
28	El Kminante	Finalizado
29	Las Veraneras	Finalizado
30	Hierro y Madera	Finalizado
31	Dulcería Albanes	Finalizado
32	Restaurante las Camelias	Finalizado
33	Bar Rocks	No participó
34	Bar y restaurante Bambas	Finalizado
35	Restaurante Sombrero azul	Finalizado
36	Bar y restaurante Jelengues	Finalizado
37	Bar Caracol	Finalizado
38	Restaurante y bar TEKLA	Finalizado

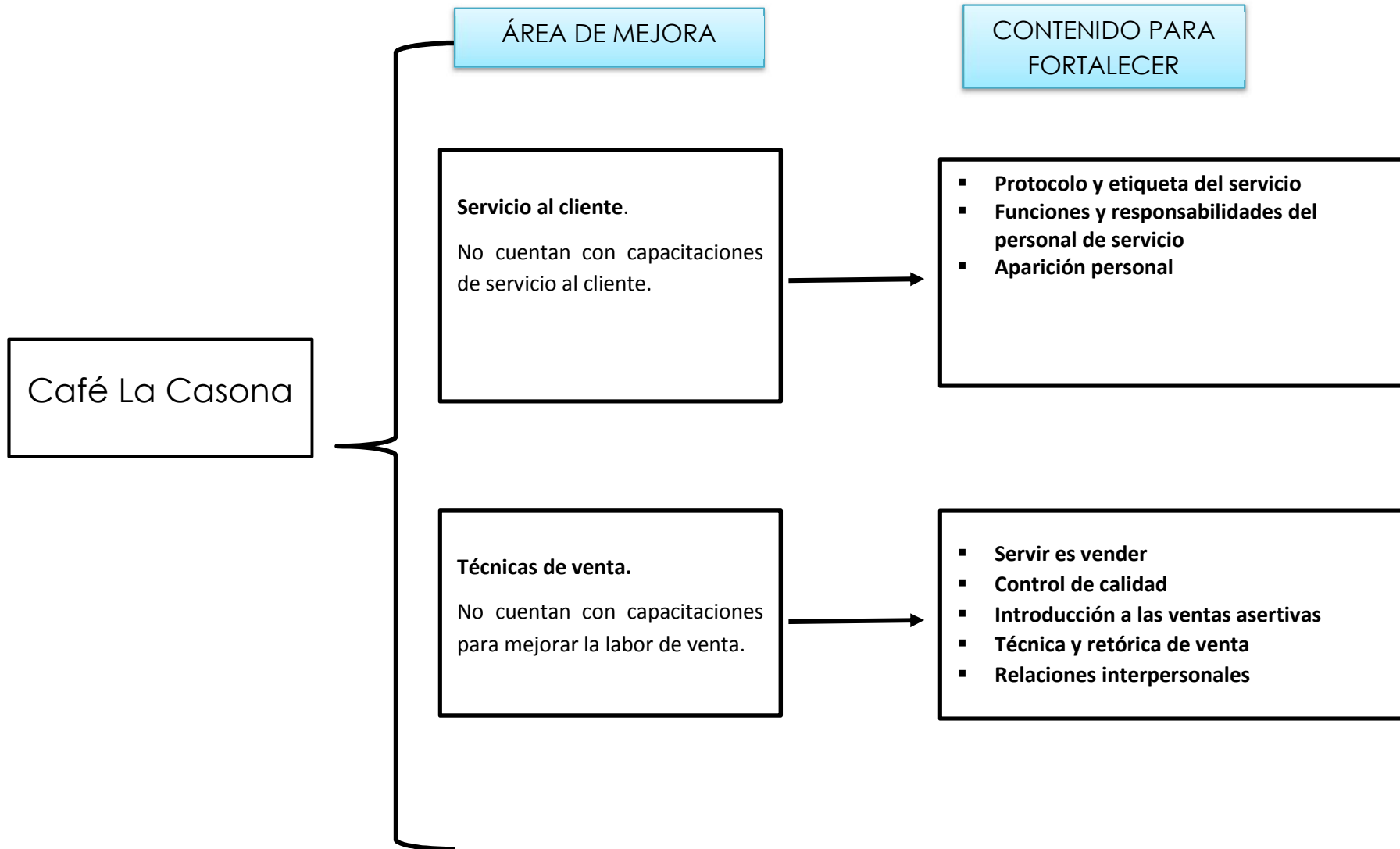
39	Restaurante y bar Quijote	No participó
40	Taquería Jarochos	Finalizado
41	Restaurante Rodizio	Finalizado
42	Bar Blue	No participó
43	Restaurante y bar Kabara	No participó

7. RESULTADOS

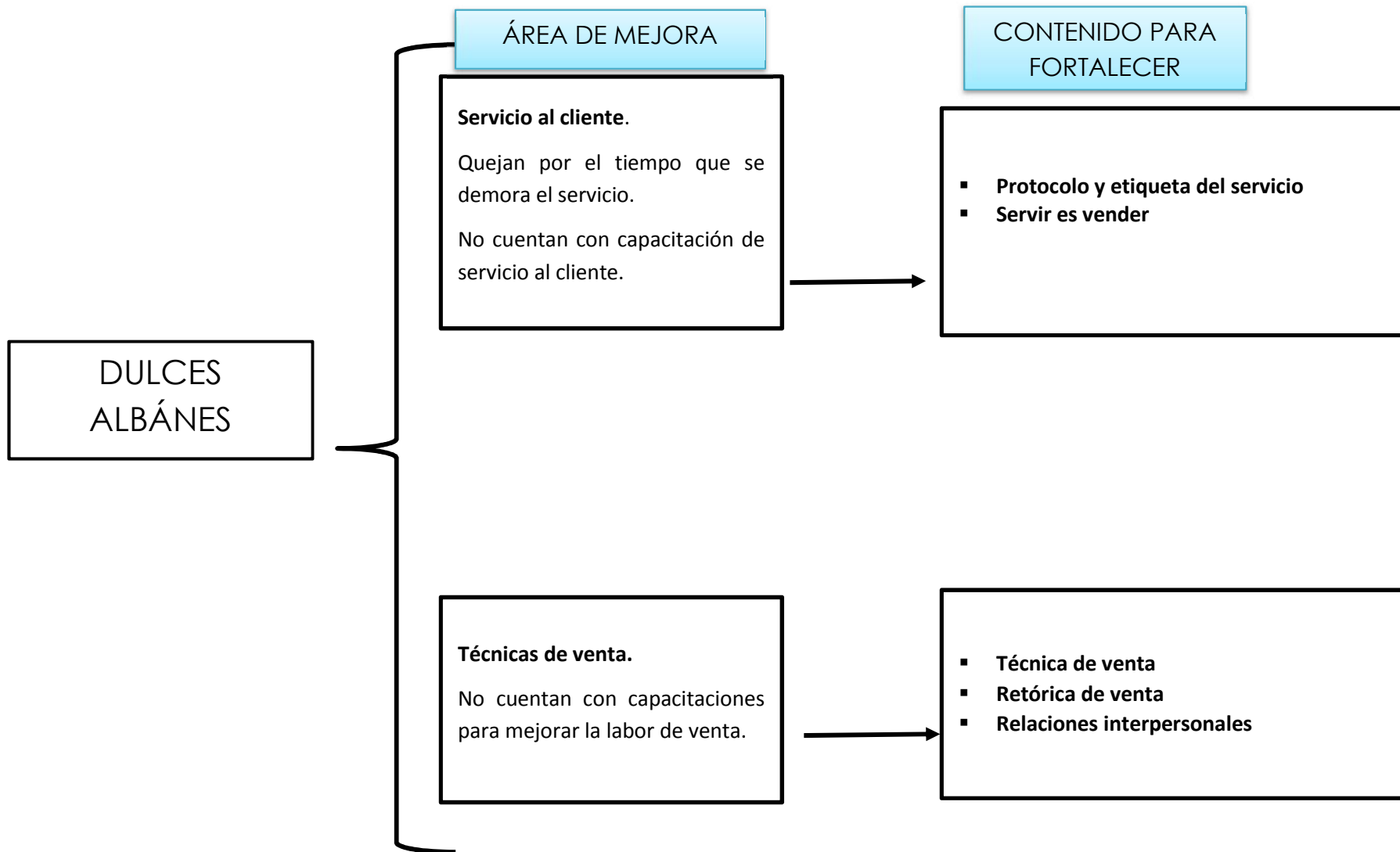
Del estudio realizado en la investigación, los resultados han sido diversos, por lo que a continuación se enmarcan los indicadores de mayor incidencia en el desarrollo de los temas investigados.

- J Alto interés mostrado por los empleados y propietarios de cada negocio visitado, hacia el proyecto, expresando que estas iniciativas contribuyen a mejorar los estándares de calidad de los productos y servicios del Paseo el Carmen.
- J Se evidenció la carencia de conocimientos en temas de atención al cliente, presentación personal en cocina, buenas prácticas de manufactura, y de controles de procesos administrativos.
- J La insuficiente relación que existe entre los empresarios y la municipalidad, generó dificultades para el acceso a la información objetiva por parte de los empresarios.
- J Se elaboró manuales de procesos administrativos y operativos para las áreas en estudio: administración, atención al cliente y BPM.
- J Participaron tres docentes de la escuela, cada uno con experticia de los contenidos del tema de investigación: administración de empresas, atención al cliente y el docente investigador en BPM.
- J Se involucró la carrera de Administración de Empresas Gastronómicas con temas del área de procesos administrativos.
- J Participaron activamente tres estudiantes de la carrera de Gastronomía, quienes colaboraron con realización de encuestas, tabulación de los datos y graficar la información. Además de participar en el diseño de materiales para socializarlo con los empresarios y empleados.
- J Se socializó con más de 60 empleados entre administradores, cocineros, meseros y propietarios de las empresas del Paseo El Carmen, los resultados obtenidos en cada área, lo que permitió que ellos se concientizaran de la calidad de productos y servicio que sirven.
- J Se creó materiales impresos de los resultados, donde se elaboró un mapa sinóptico para visualizar de forma clara los temas de mejora, para cada una de las empresas visitadas y que colaboraron con el proyecto.
- J Se realizó el análisis de cada ítem de las encuestas para poder representarlos gráficamente, y poder interpretar los resultados de forma clara y objetiva.

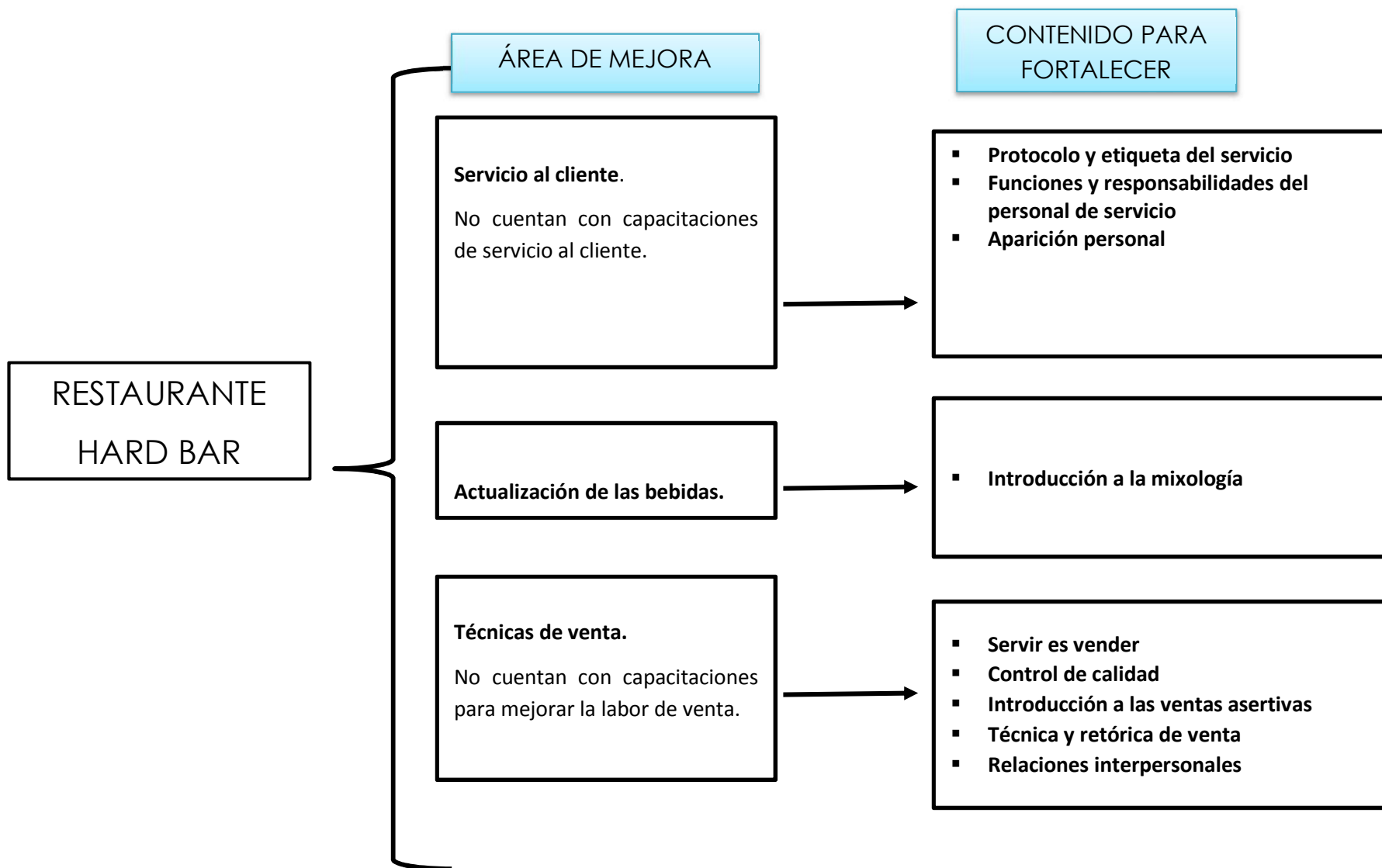
7.1. CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE



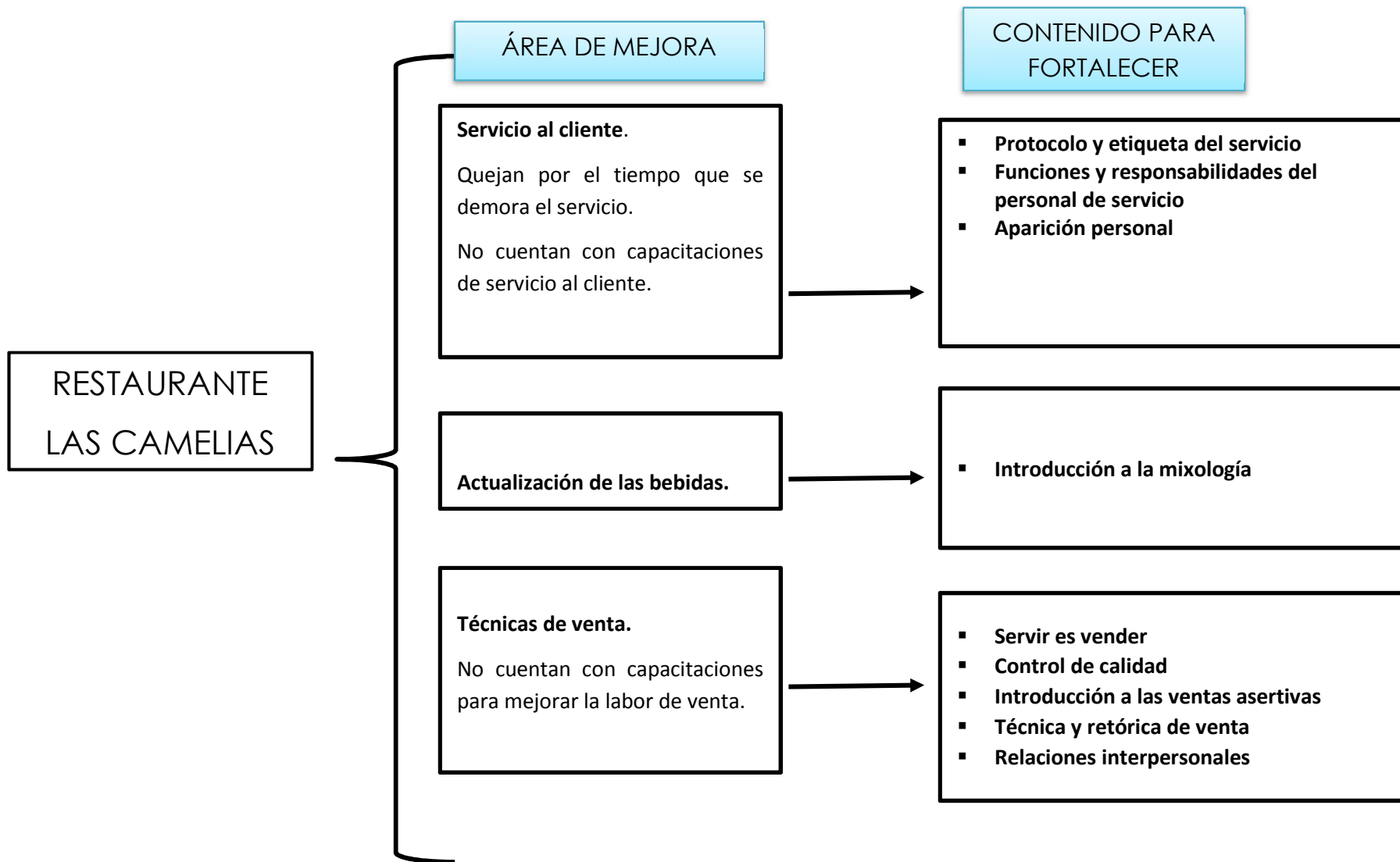
CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE



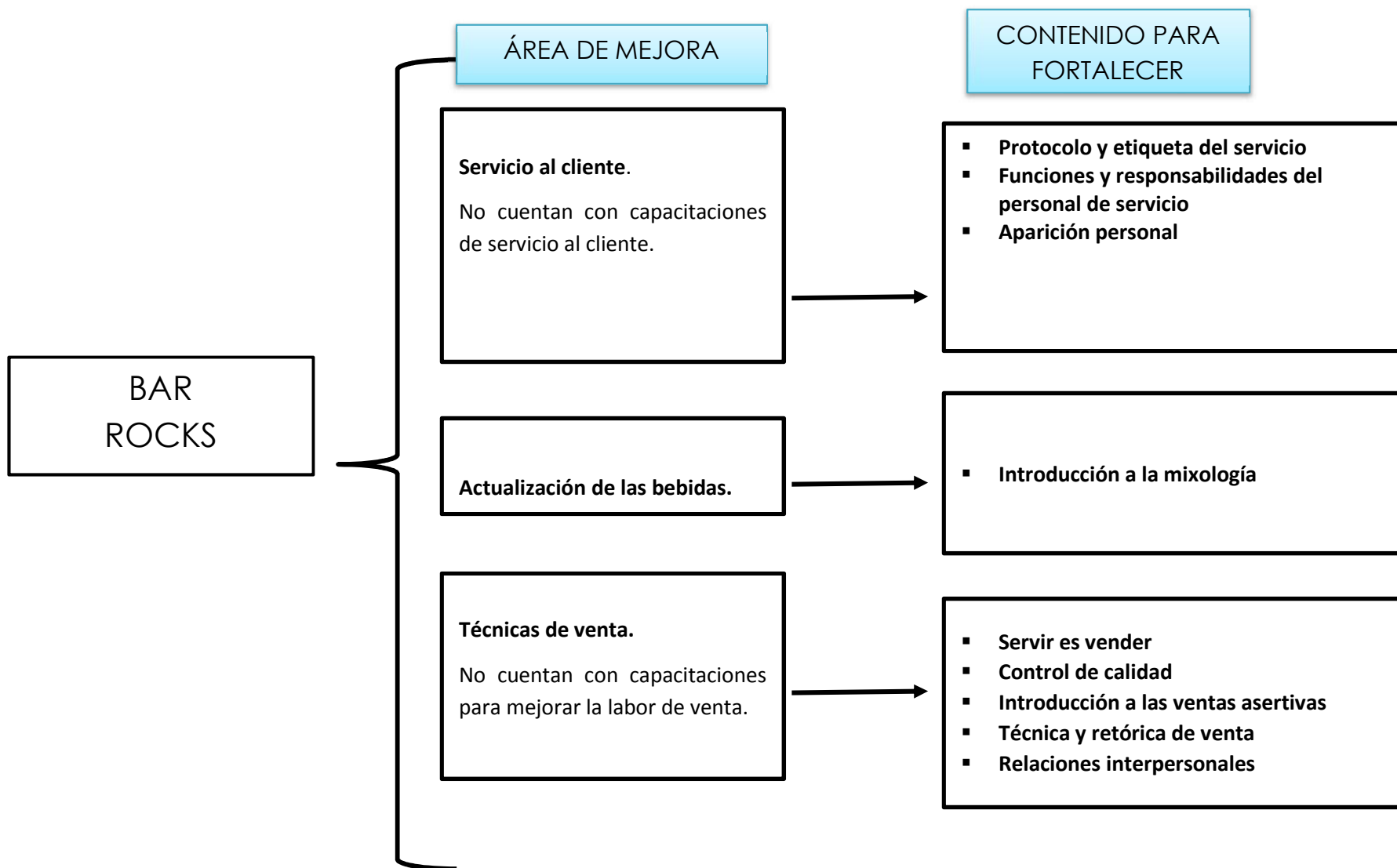
CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE



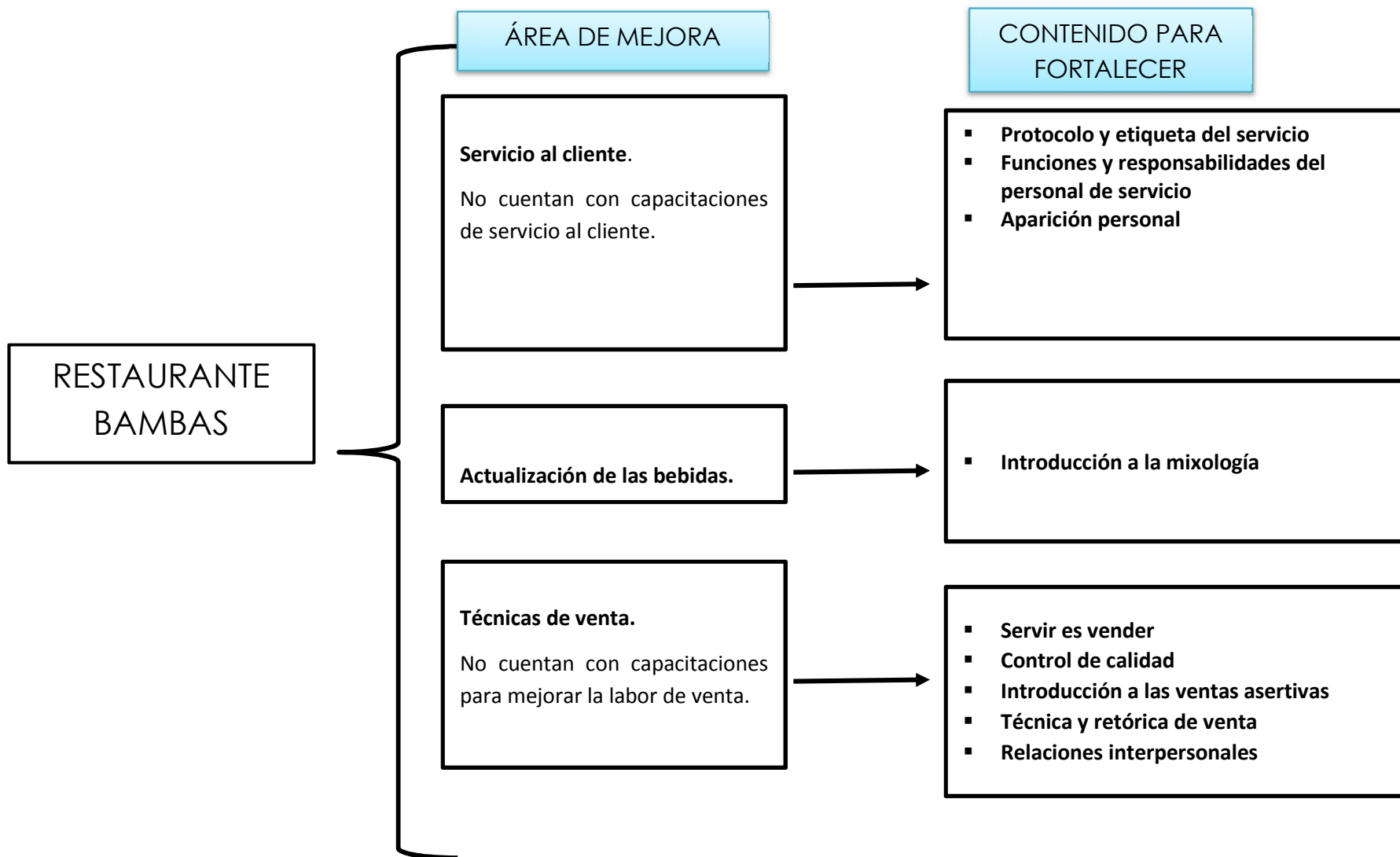
CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE



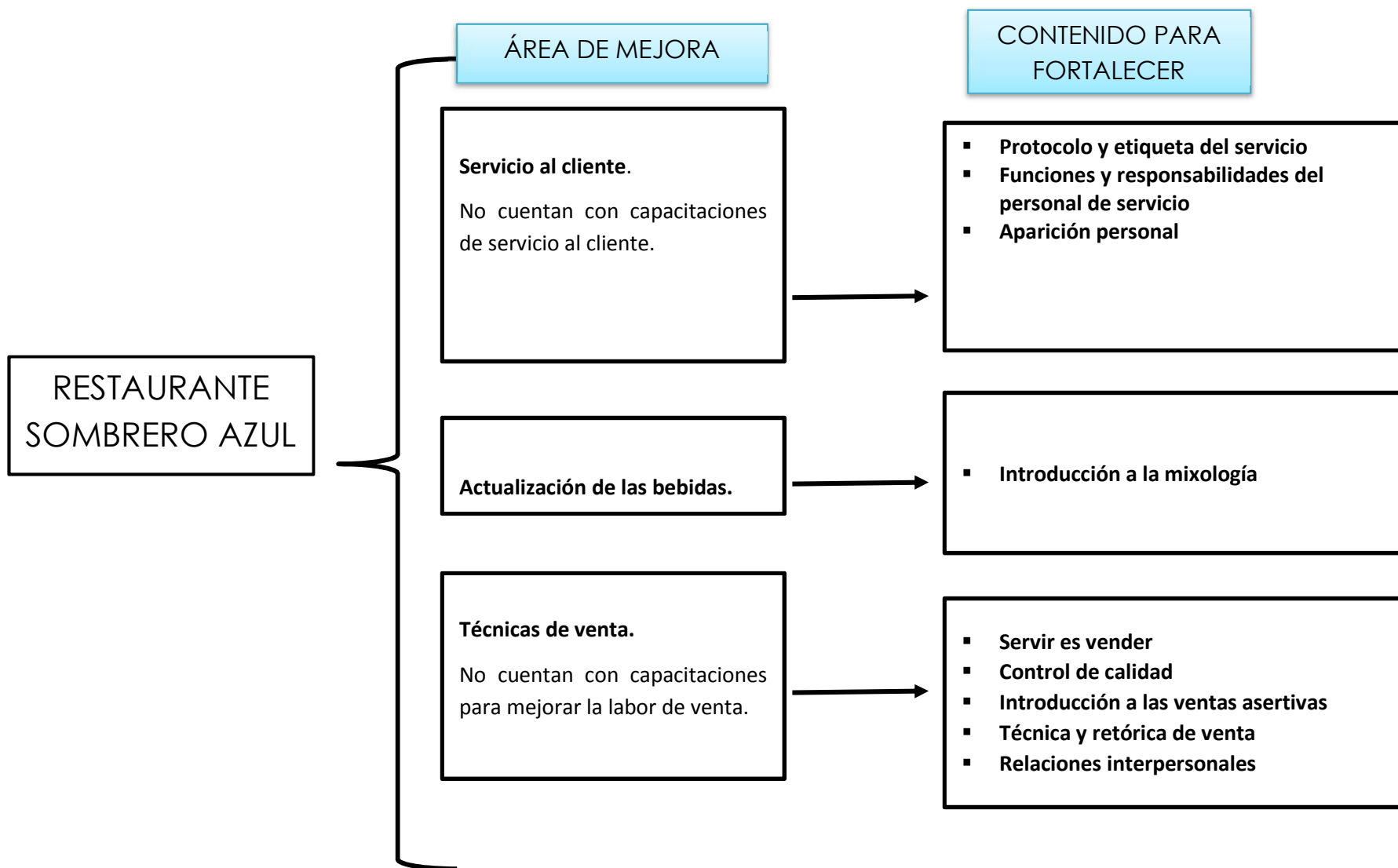
CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE



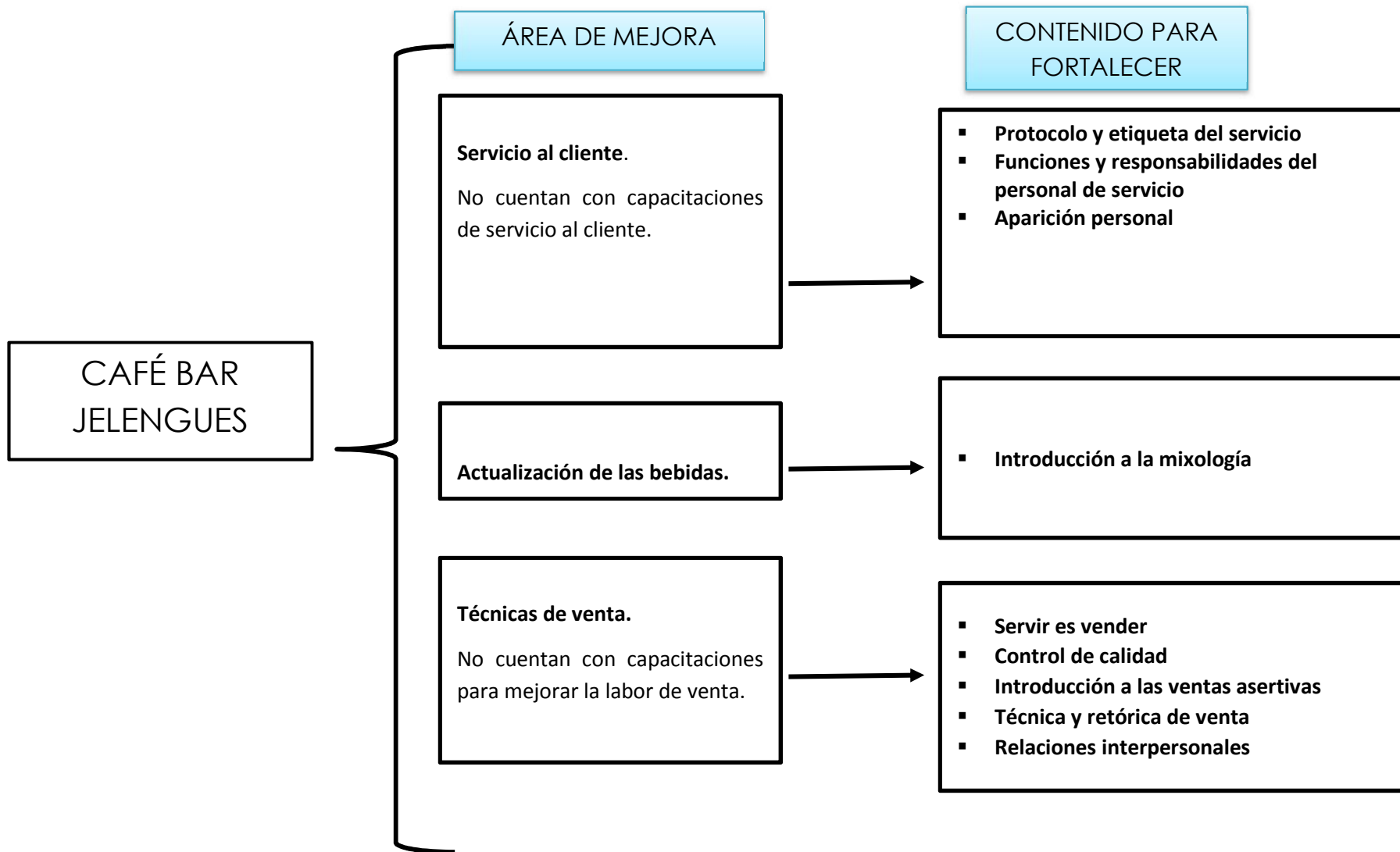
CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE



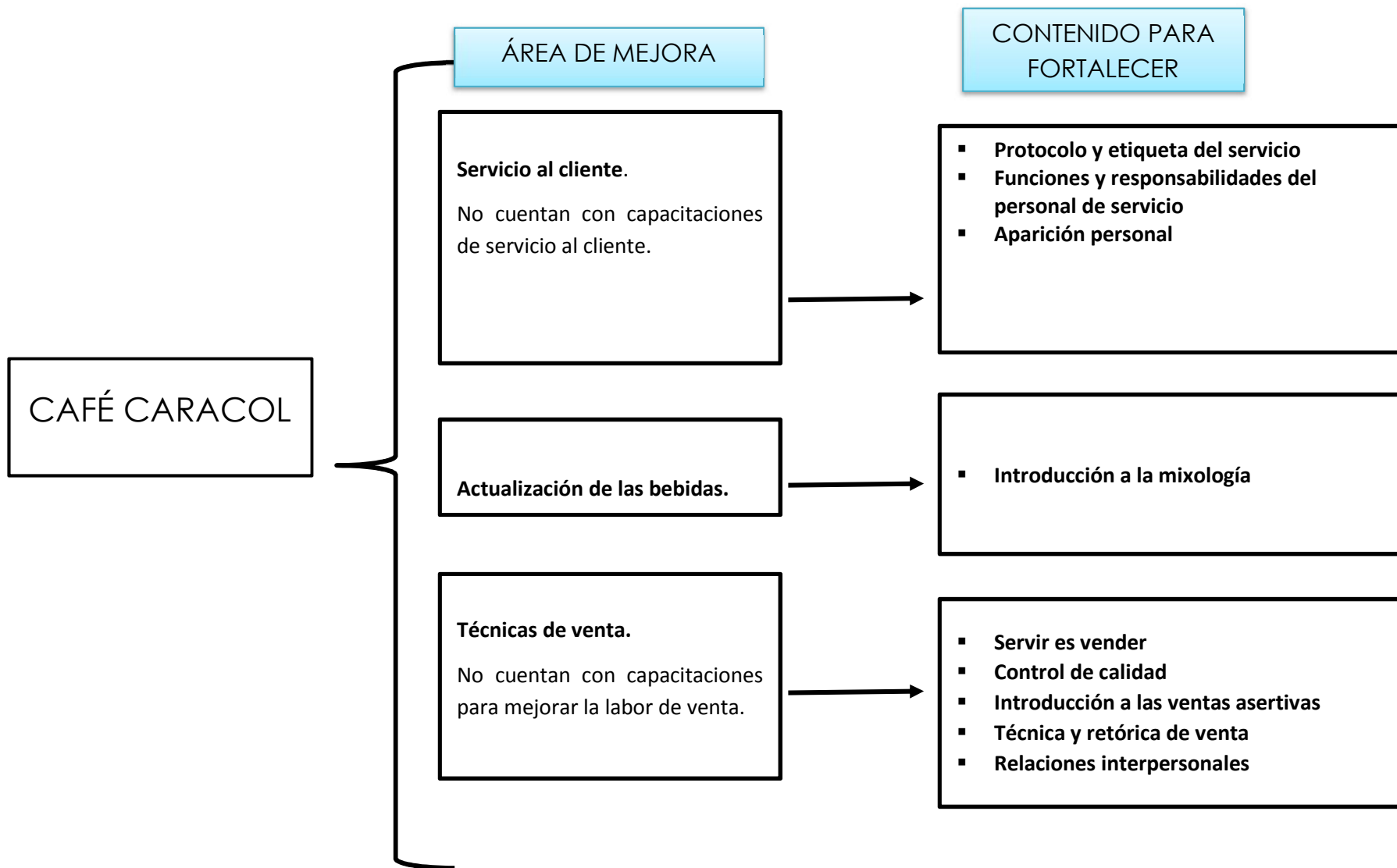
CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE



CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE



CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE



7.2. RECOMENDACIONES GENERALES PARA CADA ÁREA DE TRABAJO

EVALUADA “RESTAURANTE LAS CAMELIAS”

PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	Diseñar y describir el proceso administrativo en cada una de las áreas funcionales del restaurante a implementarse en manual de funcionamiento del negocio.
2	Desarrollar las políticas, normas y procedimientos a implementarse en manual de procedimientos.
3	Enfocar los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia del negocio.
4	Diseñar la estructura orgánica del negocio y el manual de puestos.
5	Deberá utilizarse controles administrativos para la supervisión de las actividades así como la evaluación en el desempeño de sus empleados o colaboradores.
6	Desarrollar y fomentar la filosofía del negocio
7	Desarrollar una calendarización periódica en capacitaciones a los empleados
8	Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro del negocio de A&B, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible.
9	Fomentar programas de bienestar a sus empleados en el ámbito educativo, cultural, deportivo y familiar, logrando de esta manera el incentivo personal y profesional de sus colaboradores.
ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	Crear e implementar de un manual de procedimientos para el personal de servicio.
2	Creación de bebidas insignia, propias del restaurante
3	Crear bebidas modernas para la carta.
4	Capacitar al personal en servicio al cliente y en técnicas de venta.
5	Crear portafolio de servicio del establecimiento.
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	
1	Crear programas para desarrollar a los colaboradores en BPM
2	Sensibilizar a los colaboradores temas del medio ambiente
3	Capacitar a colaboradores en primeros auxilios
4	Capacitar al personal de cocina en técnicas culinarias (cortes de vegetales, cocciones, salsas y emplatados)

EVALUADA “RESTAURANTE HARD BAR”

PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	Diseñar y describir el proceso administrativo, en cada una de las áreas funcionales del restaurante a implementarse en manual de funcionamiento del negocio.
2	Enfocar los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia del negocio.
3	Desarrollar las políticas, normas y procedimientos a implementarse en manual de procedimientos.
4	Diseñar la estructura orgánica del negocio y el manual de puestos.
5	Implementar controles administrativos para la supervisión de las actividades así como la evaluación en el desempeño de sus empleados o colaboradores.
6	El negocio debe contar con la programación de presupuesto en cada área funcional.
7	Desarrollar una calendarización periódica en capacitaciones a los empleados
8	Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro del negocio de A&B, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible.
9	Fomentar programas de bienestar a sus empleados en el ámbito educativo, cultural, deportivo y familiar, logrando de esta manera el incentivo personal y profesional de sus colaboradores.
ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	Crear e implementar de un manual de procedimientos para el personal de servicio.
2	Creación de bebidas insignia, propias del restaurante.
3	Crear bebidas modernas para la carta.
4	Capacitar al personal en servicio al cliente y en técnicas de venta.
5	Crear portafolio de servicio del establecimiento.
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	
1	Crear programas para desarrollar a los colaboradores en BPM
2	Sensibilizar a los colaboradores temas del medio ambiente
3	Capacitar a colaboradores en primeros auxilios
4	Capacitar al personal de cocina en técnicas culinarias (cortes de vegetales, cocciones, salsas y emplatados)

EVALUADA “DULCES ALBANEZ”

PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	Diseñar y describir el proceso administrativo en cada una de las áreas funcionales del restaurante a implementarse en manual de funcionamiento del negocio.
2	Enfocar los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia del negocio.
2	Desarrollar las políticas, normas y procedimientos a implementarse en manual de procedimientos.
3	Diseñar la estructura orgánica del negocio y el manual de puestos.
4	Implementar controles administrativos para la supervisión de las actividades así como la evaluación en el desempeño de sus empleados o colaboradores.
5	El negocio debe contar con la programación de presupuesto en cada área funcional.
6	Desarrollar una calendarización periódica en capacitaciones a los empleados
7	El negocio debe contar con la programación de presupuesto en cada área funcional.
8	Utilizar los medios publicitarios tal como las redes sociales: Facebook, Twitter, para proyección de venta del negocio e incrementar con ello su mercado meta en aras al exterior.
9	Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro del negocio de A&B, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible.
10	Fomentar programas de bienestar a sus empleados en el ámbito educativo, cultural, deportivo y familiar, logrando de esta manera el incentivo personal y profesional de sus colaboradores.
ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	Capacitar al personal en servicio al cliente y en técnicas de venta.
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	
1	Crear programas para desarrollar a los colaboradores en BPM
2	Sensibilizar a los colaboradores temas del medio ambiente
3	Capacitar a colaboradores en primeros auxilios
5	Capacitar al personal de cocina en técnicas culinarias (cortes de vegetales, cocciones, salsas y emplatados)

EVALUADA “CAFÉ BAR LA CASONA”

PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	Enfocar los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia del negocio.
2	Diseñar y describir el proceso administrativo en cada una de las áreas funcionales del restaurante a implementarse en manual de funcionamiento del negocio.
3	Desarrollar las políticas, normas y procedimientos a implementarse en manual de procedimientos.
4	Diseñar la estructura orgánica del negocio y el manual de puestos.
5	Implementar controles administrativos para la supervisión de las actividades así como la evaluación en el desempeño de sus empleados o colaboradores.
6	El negocio debe contar con la programación de presupuesto en cada área funcional.
7	Desarrollar una calendarización periódica en capacitaciones a los empleados
8	El negocio debe contar con la programación de presupuesto en cada área funcional.
9	Utilizar los medios publicitarios tal como las redes sociales: Facebook, Twitter, para proyección de venta del negocio e incrementar con ello su mercado meta en aras al exterior.
10	Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro del negocio de A&B, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible.
11	Fomentar programas de bienestar a sus empleados en el ámbito educativo, cultural, deportivo y familiar, logrando de esta manera el incentivo personal y profesional de sus colaboradores.
ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	Capacitar al personal en servicio al cliente y en técnicas de venta.
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	
1	Crear programas para desarrollar a los colaboradores en BPM
2	Sensibilizar a los colaboradores temas del medio ambiente
3	Capacitar a colaboradores en primeros auxilios
4	Capacitar a colaboradores en temas de sistemas de calidad ISO 22000
5	Capacitar al personal de cocina en técnicas culinarias (cortes de vegetales, cocciones, salsas y emplatados)

EVALUADA “RESTAURANTE SOMBRERO AZUL”

PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	Diseñar y describir el proceso administrativo en cada una de las áreas funcionales del restaurante a implementarse en manual de funcionamiento del negocio.
2	Enfocar los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia del negocio.
3	Desarrollar las políticas, normas y procedimientos a implementarse en manual de procedimientos.
4	Diseñar la estructura orgánica del negocio y el manual de puestos.
5	Implementar controles administrativos para la supervisión de las actividades así como la evaluación en el desempeño de sus empleados o colaboradores.
6	El negocio debe contar con la programación de presupuesto en cada área funcional.
7	Desarrollar una calendarización periódica en capacitaciones a los empleados
8	El negocio debe contar con la programación de presupuesto en cada área funcional.
9	Utilizar los medios publicitarios tal como las redes sociales: Facebook, Twitter, para proyección de venta del negocio e incrementar con ello su mercado meta en aras al exterior.
10	Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro del negocio de A&B, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible.
11	Fomentar programas de bienestar a sus empleados en el ámbito educativo, cultural, deportivo y familiar, logrando de esta manera el incentivo personal y profesional de sus colaboradores.
ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	Crear e implementar de un manual de procedimientos para el personal de servicio.
2	Creación de bebidas insignia, propias del restaurante.
3	Crear bebidas modernas para la carta.
4	Capacitar al personal en servicio al cliente y en técnicas de venta.
5	Crear portafolio de servicio del establecimiento.
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	
1	Crear programas para desarrollar a los colaboradores en BPM
2	Sensibilizar a los colaboradores temas del medio ambiente
3	Capacitar a colaboradores en primeros auxilios

4	Capacitar a colaboradores en temas de sistemas de calidad ISO 22000
5	Capacitar al personal de cocina en técnicas culinarias (cortes de vegetales, cocciones, salsas y emplatados)

EVALUADA “BAR ROCKS”

PROCESO ADMINISTRATIVO	
2	Enfocar los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia del negocio.
3	Desarrollar y mantener el rol de liderazgo en la zona, capacitando periódicamente a sus colaboradores, para el logro de los objetivos previstos en su planificación.
4	Diseñar el presupuesto en cada área funcional según pronóstico de ventas.
4	Implementar controles administrativos para la supervisión de las actividades así como la evaluación en el desempeño de sus empleados o colaboradores.
5	Desarrollar una calendarización periódica en capacitaciones a los empleados
6	Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro del negocio de A&B, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible.
7	Fomentar programas de bienestar a sus empleados en el ámbito educativo, cultural, deportivo y familiar, logrando de esta manera el incentivo personal y profesional de sus colaboradores.
ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	Crear e implementar de un manual de procedimientos para el personal de servicio.
2	Creación de bebidas insignia, propias del restaurante.
3	Crear bebidas modernas para la carta.
4	Capacitar al personal en servicio al cliente y en técnicas de venta.
5	Crear portafolio de servicio del establecimiento.
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	
1	Crear programas para desarrollar a los colaboradores en BPM
2	Sensibilizar a los colaboradores temas del medio ambiente
3	Capacitar a colaboradores en primeros auxilios
4	Capacitar a colaboradores en temas de sistemas de calidad ISO 22000
5	Capacitar al personal de cocina en técnicas culinarias (cortes de vegetales, cocciones, salsas y emplatados)

EVALUADA "BAMBAS"

PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	Diseñar y describir el proceso administrativo en cada una de las áreas funcionales e implementarlo en manual de funcionamiento del negocio.
2	Desarrollar e implementar la filosofía del negocio.
3	Enfocar los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia del negocio.
4	El negocio debe direccionar las relaciones de mando y conductos regulares estableciendo un manual organizacional y de puestos.
5	Se recomienda la estandarización y costeo en las recetas.
6	Deberá utilizarse controles administrativos para la supervisión de las actividades así como la evaluación en el desempeño de sus empleados o colaboradores.
7	Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro del negocio de A&B, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible
8	Desarrollar una calendarización periódica en capacitaciones a los empleados
ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	Crear e implementar de un manual de procedimientos para el personal de servicio.
2	Creación de bebidas insignia, propias del restaurante.
3	Crear bebidas modernas para la carta.
4	Capacitar al personal en servicio al cliente y en técnicas de venta.
5	Crear portafolio de servicio del establecimiento.
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	
1	Crear programas para desarrollar a los colaboradores en BPM
2	Sensibilizar a los colaboradores temas del medio ambiente
3	Capacitar a colaboradores en primeros auxilios
4	Capacitar a colaboradores en temas de sistemas de calidad ISO 22000
5	Capacitar al personal de cocina en técnicas culinarias (cortes de vegetales, cocciones, salsas y emplatados)

EVALUADA “BAR JELENGUE”

PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	Enfocar los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia del negocio.
2	Establecer plan de mercadeo utilizando los medios publicitarios tal como las redes sociales: Facebook, Twitter, radio, medios exteriores (volantes, pancartas etc), como proyección de venta del negocio incrementando con ello su mercado meta a nivel nacional.
3	Desarrollar e implementar la filosofía del negocio.
4	Se sugiere desarrollar y mantener el rol de liderazgo en la zona, capacitando periódicamente a sus colaboradores, para el logro de los objetivos previstos en su planificación.
5	Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro del negocio de A&B, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible.
6	Fomentar programas de bienestar a sus empleados en el ámbito educativo, cultural, deportivo y familiar, logrando de esta manera el incentivo personal y profesional de sus colaboradores.
7	Desarrollar una calendarización periódica en capacitaciones a los empleados
ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	Crear e implementar de un manual de procedimientos para el personal de servicio.
2	Creación de bebidas insignia, propias del restaurante.
3	Crear bebidas modernas para la carta.
4	Capacitar al personal en servicio al cliente y en técnicas de venta.
5	Crear portafolio de servicio del establecimiento.
1	Crear programas para desarrollar a los colaboradores en BPM
2	Sensibilizar a los colaboradores temas del medio ambiente
3	Capacitar a colaboradores en primeros auxilios
4	Capacitar al personal de cocina en técnicas culinarias (cortes de vegetales, cocciones, salsas y emplatados)

EVALUADA “CAFÉ CARACOL”

PROCESO ADMINISTRATIVO	
1	Diseñar y describir el proceso administrativo en cada una de las áreas funcionales e implementarlo en manual de funcionamiento del negocio.
2	Desarrollar e implementar la filosofía del negocio.
3	Enfocar los manuales como herramientas vitales, que permitan perfilarse hacia la calidad y eficacia del negocio.
4	El negocio debe direccionar las relaciones de mando y conductos regulares estableciendo un manual organizacional y de puestos.
5	Deberá utilizarse controles administrativos para la supervisión de las actividades así como la evaluación en el desempeño de sus empleados o colaboradores.
6	Desarrollar y mantener el rol de liderazgo en la zona, capacitando periódicamente a sus colaboradores, para el logro de los objetivos previstos en su planificación.
7	Mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos, formas, manuales y métodos de trabajo dentro del negocio de A&B, mediante un proceso de mejora continua, para poder estar cada vez más cerca de la mayor eficiencia posible.
ATENCIÓN AL CLIENTE	
1	Crear e implementar de un manual de procedimientos para el personal de servicio.
2	Creación de bebidas insignia, propias del restaurante.
3	Crear bebidas modernas para la carta.
4	Capacitar al personal en servicio al cliente y en técnicas de venta.
5	Crear portafolio de servicio del establecimiento.
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	
1	Crear programas para desarrollar a los colaboradores en BPM
2	Sensibilizar a los colaboradores temas del medio ambiente
3	Capacitar a colaboradores en primeros auxilios
4	Capacitar al personal de cocina en técnicas culinarias (cortes de vegetales, cocciones, salsas y emplatados)

7.3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE RESULTADOS DEL ESTUDIO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Diagnóstico y fortalecimiento en Buenas Prácticas de Manufactura, atención al cliente, gestión y administración en los establecimientos turísticos ubicados en el Paseo El Carmen municipio de Santa Tecla del departamento de La Libertad

7.3.1. TEMA: BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Área de estudio: recepción de materia prima

Gráfica 1. Mesa para recepción de materias primas

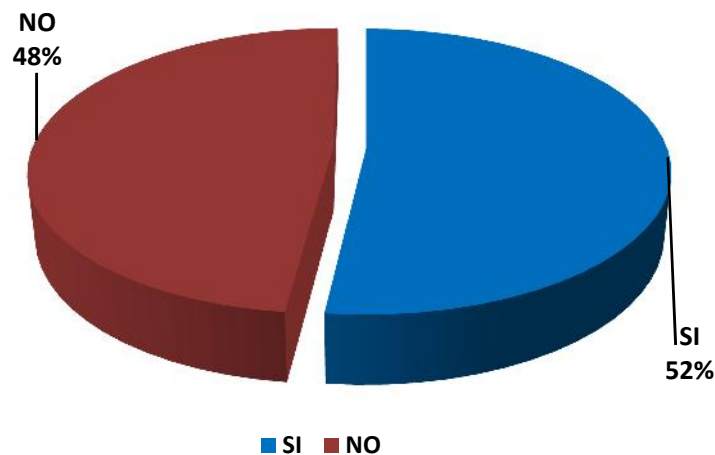


Tabla # 1. Recepción de materia prima

Mesa para recepción de materias primas		
Categoría	Cantidad de empresas	Porcentaje
SI	14	52%
NO	13	48%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

Para recepción de materia prima, en los negocios visitados el 52% utiliza **mesas** donde reciben las materias primas para ingresarla a sus inventarios, mientras que el 48% lo realiza de otra forma, se puede interpretar que lo realizan por falta de conocimiento de la importancia de esta actividad en la recepción materias primas.

Gráfica 2. Básculas en buen estado

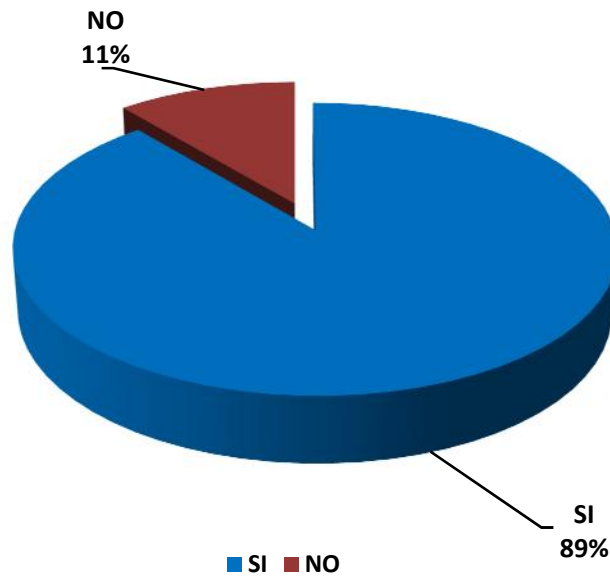


Tabla # 2

Básculas en buen estado		
Categoría	Cantidad de empresa	Porcentaje
SI	24	89%
NO	3	11%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

Los negocios visitados el 89% utiliza básculas en buen estado, lo que les permite tener un buen gramaje de los productos que reciben, mientras que el 11% de las empresas, no poseen básculas o no están en buen estado lo que propicia que las materias primas no se revisen para verificar sus propiedades organolépticas, incidiendo en la calidad final del platillo que se sirve.

Gráfica 3. Equipo para almacenar proteínas

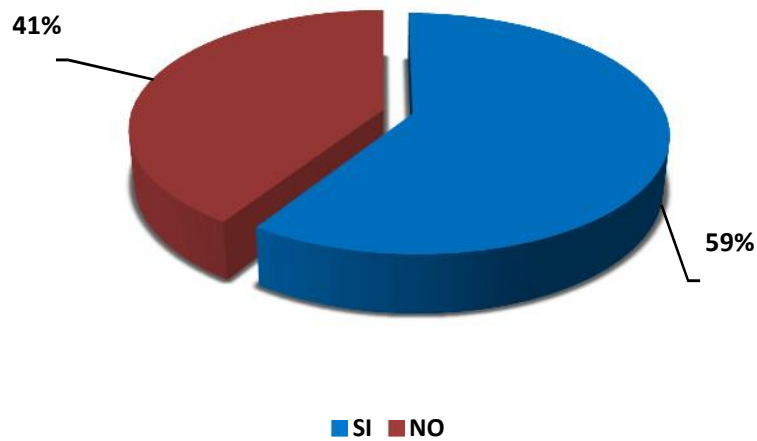


Tabla #3

Equipo para almacenar proteínas		
Categoría	Cantidad de empresas	Porcentaje
SI	16	59%
NO	11	41%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

Los equipos de refrigeración para almacenar las proteínas el 59% de los negocios visitados cuentan con este tipo de equipo, mientras el 41% no poseen básculas o no están en buen estado lo que propicia que las materias primas no se revisen para verificar sus propiedades organolépticas, incidiendo en la calidad final del platillo que se sirve.

Gráfica 4. Jabas en buen estado para almacenar vegetales

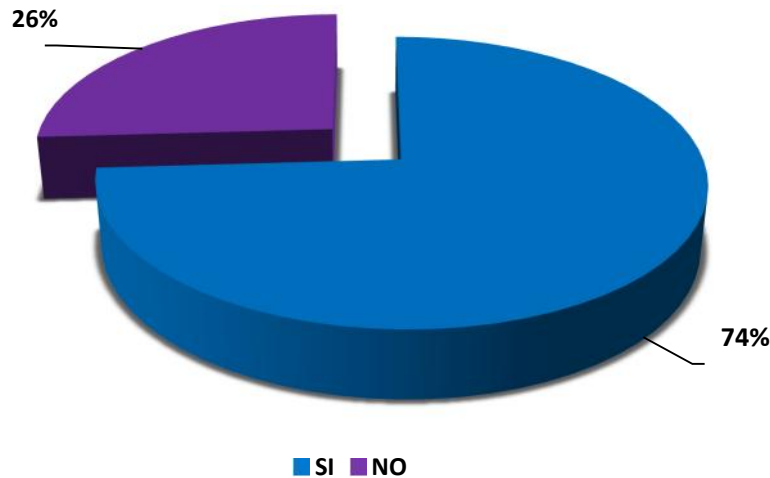


Tabla # 4

Jabas en buen estado para almacenar vegetales		
Categoría	Cantidad de empresas	Porcentaje
SI	20	74%
NO	7	26%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

Las jabas para almacenar los vegetales el 74% de los negocios visitados cuentan con este tipo de equipo en buen estado, mientras el 26%, no poseen jabas o no están en buen estado, lo que propicia que los vegetales no se revisen para verificar sus propiedades organolépticas, incidiendo en la calidad final del platillo que se sirve.

Gráfica 5. Equipo para disponer perecederos y no perecederos



Tabla # 5

Equipo para disponer perecederos y no perecederos		
Categoría	Cantidad de empresas	Porcentaje
SI	18	67%
NO	9	33%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

La disponibilidad de equipo para colocar alimentos perecederos y no perecederos el 67% en los negocios de alimentos y bebidas visitados, poseen equipo adecuado, mientras el 33% no posee este tipo de mobiliario debido a que las materias primas las adquieren de acuerdo a la demanda.

Gráfica 6. Rotulación adecuada de alimentos

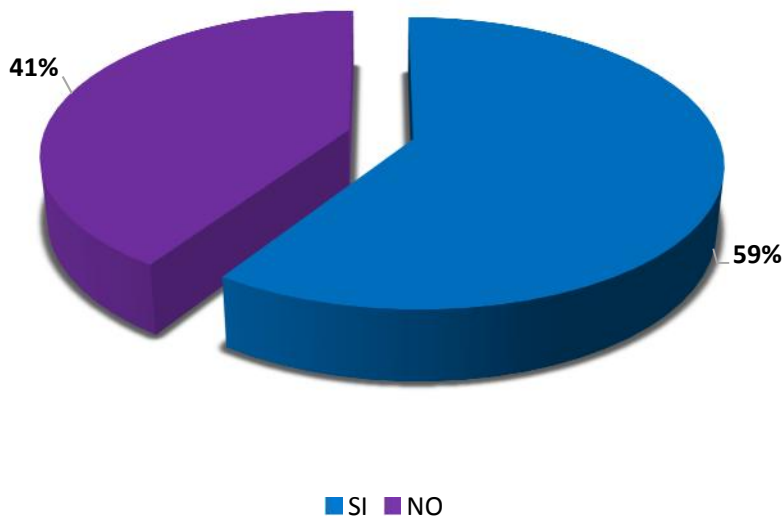


Tabla # 6

Rotulación adecuada de alimentos en refrigeración		
Categoría	Cantidad de empresas	Porcentaje
SI	16	59%
NO	11	41%
TOTAL	27	100%

Interpretación:

De los negocios visitados el 59% rótula los alimentos almacenados en refrigeración, lo que les permite tener un mejor control de la calidad de los alimentos que ofrecen a sus clientes, mientras el 41% no realiza la rotulación de alimentos procesados o en proceso. Lo cual es un factor potencial de contaminación de alimentos.

Gráfica 7. Controles PEPS (Primeras entradas, primeras salidas)

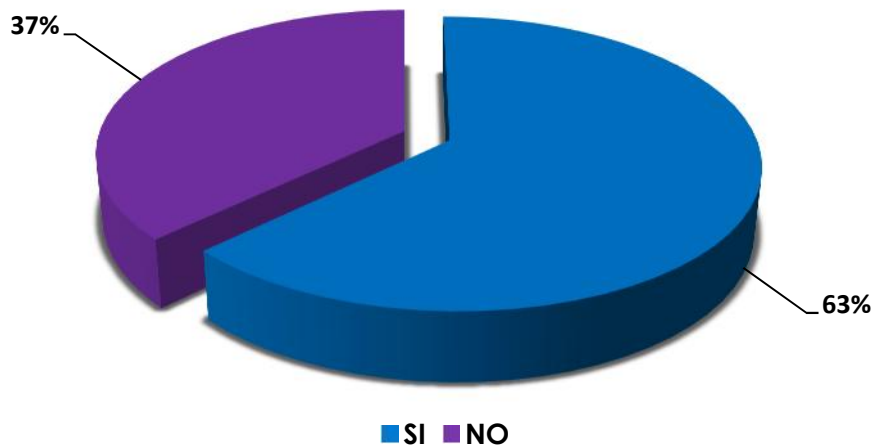


Tabla # 7

Controles PEPS		
Categoría	Cantidad de empresas	Porcentaje
SI	17	63%
NO	10	37%
TOTAL	27	100%

Interpretación:

Los negocios de alimentos y bebidas el 63% aplican los métodos de almacenamiento PEPS (primeras entradas, primeras salidas). Lo que les permite tener controles de costos y caducidad de materias primas, mientras el 37% no lo aplica, lo que supone que los alimentos que se sirven son un potencial peligro para el consumidor.

Gráfica 8. Registro y control de temperaturas de alimentos almacenados



Tabla # 8

Registro y control de temperatura de alimentos almacenados		
Categoría	Cantidad de empresas	Porcentaje
SI	13	48%
NO	14	52%
TOTAL	27	100%

Interpretación

De los negocios visitados el 48% dijo tener controles de temperaturas de alimentos almacenados, mientras el 52 % no realiza esta actividad, lo que estaría provocando que exista pérdida d materia prima o se preparen alimentos en mal estado,

Gráfica 9. Área para resguardo de sanitizantes, lejías, jabones y otros químicos

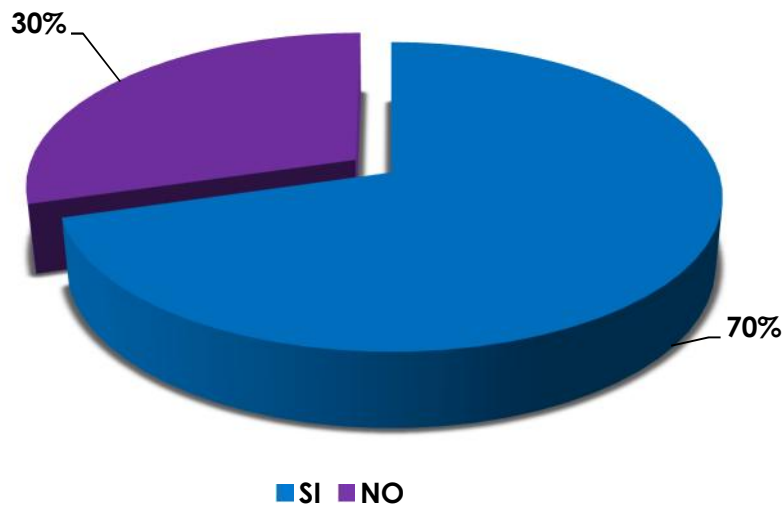


Tabla # 9

Área para resguardo de sanitizantes, lejías, jabones y otros químicos		
Categoría	Empresa	Porcentaje
SI	19	70%
NO	8	30%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

En este ítem el 70% de los negocios visitados dispone de un área para almacenar materiales para limpieza, mientras que el 30% no posee un área de resguardo, lo que se interpreta que corren el riesgo de hacer contaminación cruzada química, lo que alteraría las propiedades de los alimentos.

Área de estudio: Personal de cocina

Gráfica # 1. Uniforme de cocina limpio y ordenado

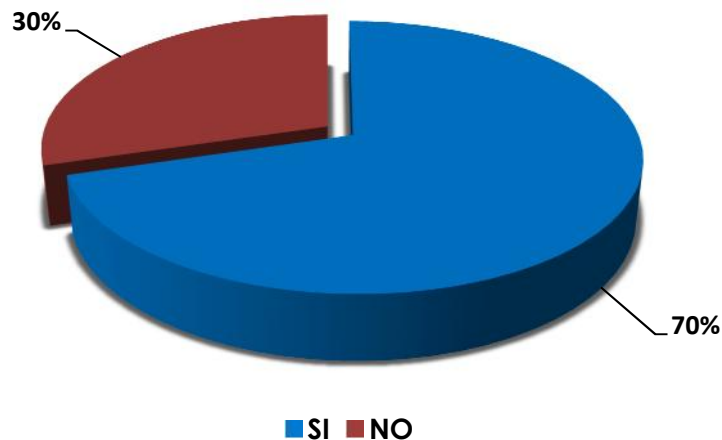


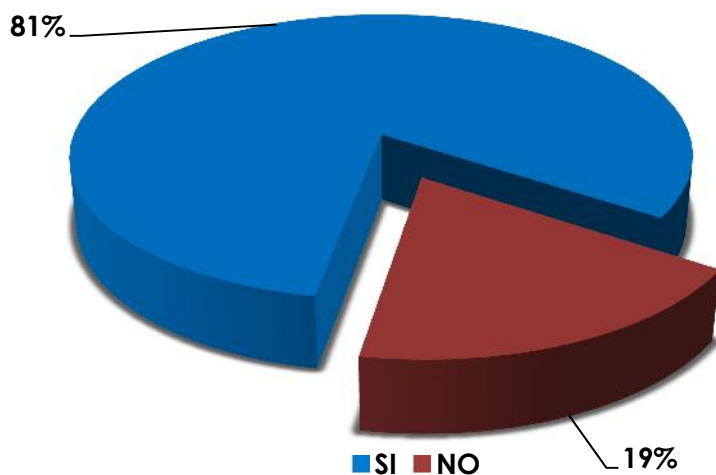
Tabla #1

Uniforme de cocina limpio y ordenado		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	19	70%
NO	8	30%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

En los negocios visitados el 70% de los empleados de cocina portan uniformes limpios y ordenados, mientras que el 30% no poseen lo que significa que deben realizar una inversión en uniformes, que es una normativa internacional para el manipulador de alimentos.

Gráfica # 2. Uso de redecilla o bandana para cubrir cabello



Tabla# 2

Uso de redecilla o bandana para cubrir cabello		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	22	81%
NO	5	19%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

De lo negocios visitados el 81% de los empleados de cocina mantienen cubierto el cabello para evitar contaminación física, el 19% no cubren el cabello lo que representa una amenaza potencial de contaminación para los alimentos procesados.

Gráfica # 3. Cabello recortado adecuadamente

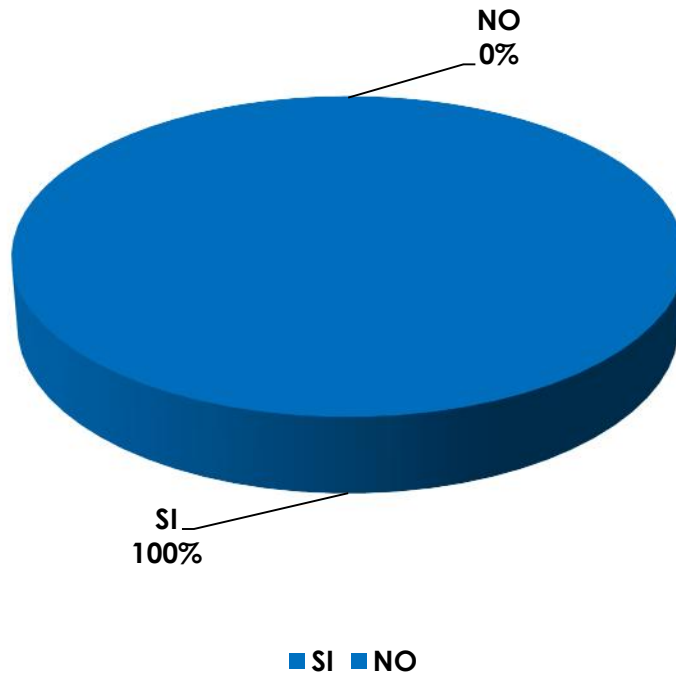


Tabla # 3

Cabello recortado adecuadamente		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	27	100%
NO	0	0.0%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación.

Del total de los negocios visitados el 100% de los empleados de cocina tienen un corte de cabello adecuado al área de trabajo.

Gráfica # 4. Uñas recortadas, limpias y sin esmalte

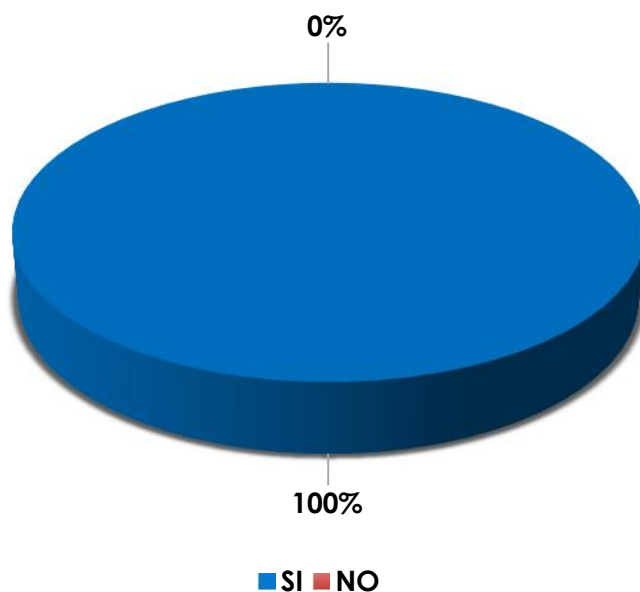


Tabla # 4

Uñas recortadas, limpias y sin esmalte		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	27	100%
NO	0	0.0%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación.

Del total de los negocios visitados el 100% de los empleados de cocina tienen uñas, recortadas y limpias además las mujeres no tienen esmalte, lo que supone que los alimentos no son contaminados por suciedad en las manos.

Gráfica # 5. Zapatos cerrados antideslizantes

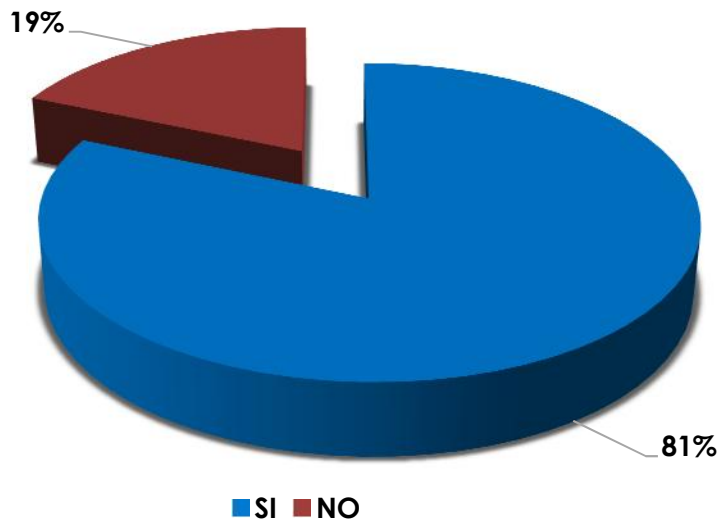


Tabla # 5

Zapatos cerrados antideslizantes		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	22	81%
NO	5	19%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

En los negocios visitados el 81% de los empleados cuenta con zapatos adecuados para el área de cocina, Mientras el 19% no posee calzado adecuado, por lo que los empleados están expuestos a sufrir accidentes de caídas y quemaduras por derrame de líquidos calientes.

Gráfica # 6. Exámenes médicos vigentes

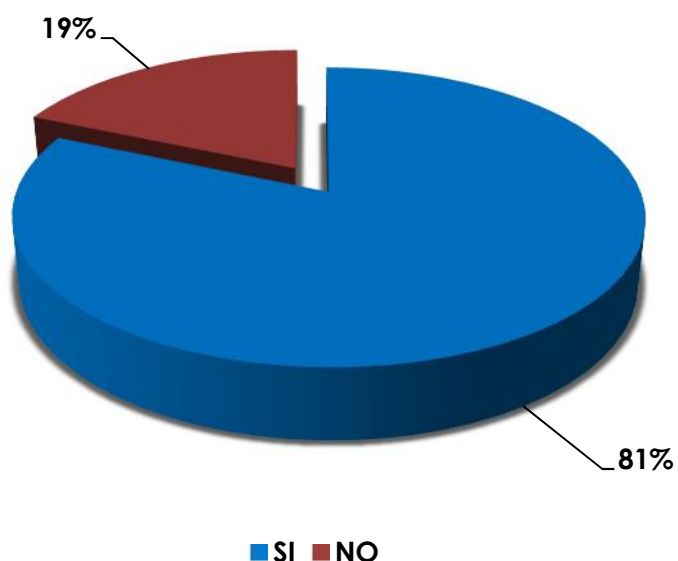


Tabla # 6

Exámenes médicos vigentes		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	22	81%
NO	5	19%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

En los negocios visitados el 81% de los empleados de cocina poseen exámenes médicos vigentes, y el 19% no posee exámenes de salud, por lo que se exponen a contaminar los alimentos que sirven a los clientes. Se recomienda a los propietarios realizar un plan para cumplir con esta normativa.

Gráfica # 7. Botiquín para atender emergencias menores

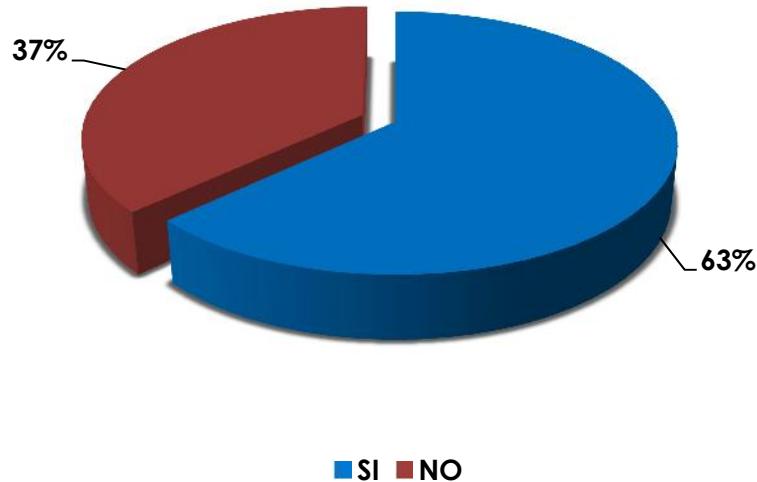


Tabla # 7

Existe botiquín para atender emergencias menores		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	17	63%
NO	10	37%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación:

En este ítem los empresarios de los negocios visitados el 63% posee un botiquín con medicamentos básicos para atender a sus empleados, el 37% no posee, se recomienda a los empresarios incluirlo como parte de la seguridad para sus colaboradores.

Gráfica # 8. Posee sanitarios para personal

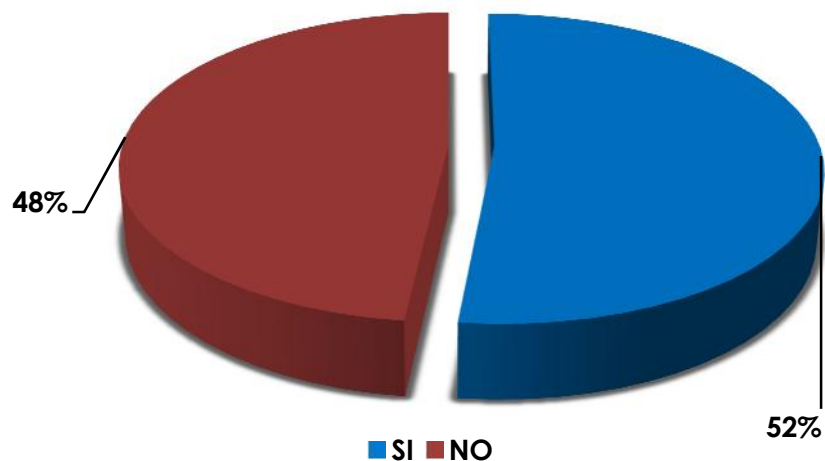


Tabla # 8

Posee sanitarios para personal		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	14	52%
NO	13	48%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación

En los negocios visitados el 52% posee sanitarios para los empleados, y el 48% no posee, lo que se considera una mala práctica de los manipuladores, se recomienda a los empresarios a crear espacios para que los empleados puedan tener sanitarios separados de los clientes.

Gráfica # 9. Posee lavamanos para personal

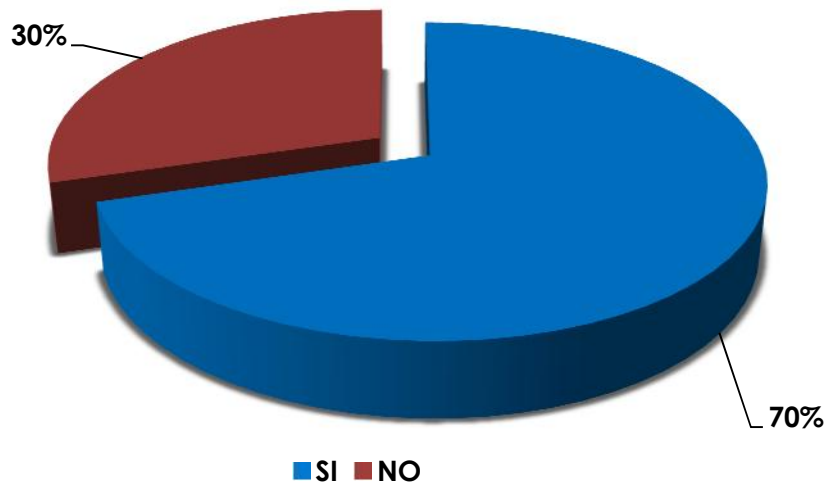


Tabla # 9

Posee lavamanos para personal		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	19	70%
NO	8	30%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación

En los negocios visitados el 70% posee lavamanos para los empleados, y el 30% no posee, lo que se considera una mala práctica de los manipuladores, se recomienda a los empresarios a crear un protocolo para el lavado de manos.

Gráfica # 10. Posee programa de capacitación para empleados

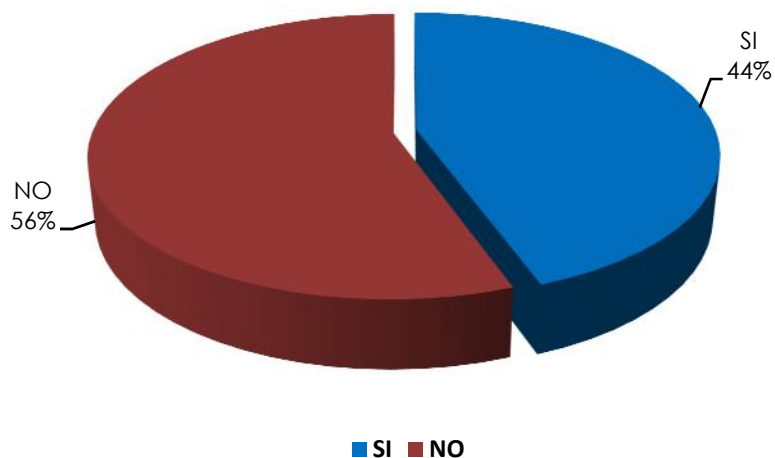


Tabla # 10

Posee programa de capacitación para empleados		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	12	44%
NO	15	56%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación

En los negocios visitados el 44% cuenta con un programa de capacitación para los empleados, y el 56% no posee, lo que propicia que el personal no se apropie de las actividades relacionadas con la manipulación higiénica de los alimentos.

Gráfica # 11. Área destinada para cambio de vestimenta

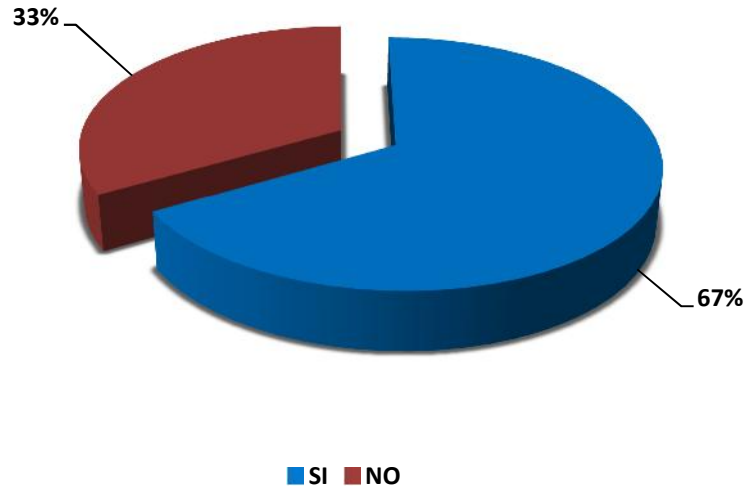


Tabla # 11

Área destinada para cambio de vestimenta		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	18	67%
NO	9	33%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación

En los negocios del Paseo El Carmen el 67% posee un lugar para que el personal se pueda cambiar de vestimenta, mientras que el 33% no posee, lo que contribuye a que el personal llegue con ropa de trabajo desde la casa, lo cual es una mala práctica del manipulador de alimentos.

Gráfica #12. Programa de control de limpieza de sanitarios

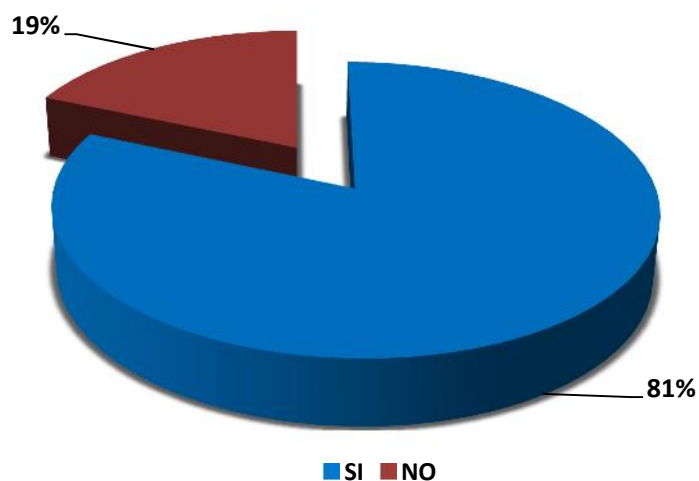


Tabla # 12

Programa de control de limpieza de sanitarios		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	22	81%
NO	5	19%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación

En los negocios visitados el 81% tiene un programa de limpieza para las distintas áreas, y el 19% no posee, lo que propicia que los colaboradores no realizan actividades de limpieza de acuerdo a estándares nacionales.

Área de estudio: Producción de alimentos

Gráfica # 1. Poseen depósito de residuos orgánicos y no orgánicos

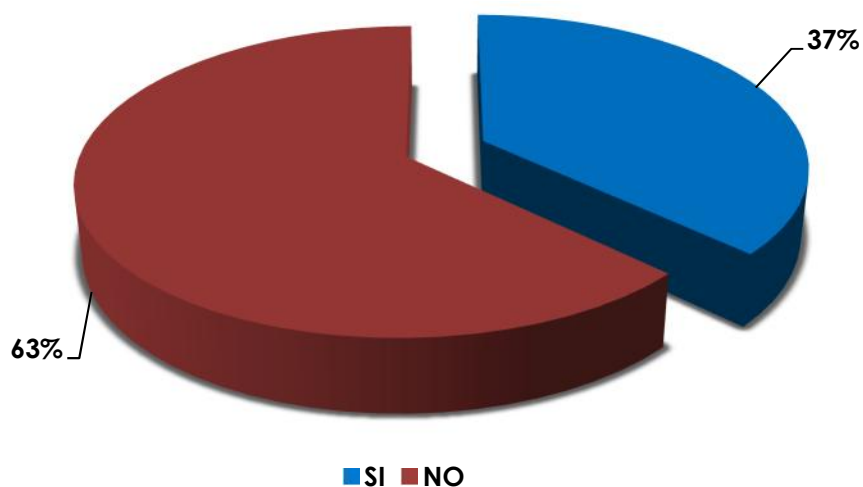


Tabla # 1

Poseen depósito de residuos orgánicos y no orgánicos		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	10	37%
NO	17	63%
TOTAL	27	100.0%

Interpretación

En los negocios visitados el 37% tienen depósitos para clasificar la basura orgánica y no orgánica, y 63% no posee, lo que puede provocar malos olores internos; propiciando contaminación biológica en los alimentos producidos.

Gráfica # 2. Abastecimiento de agua potable permanente

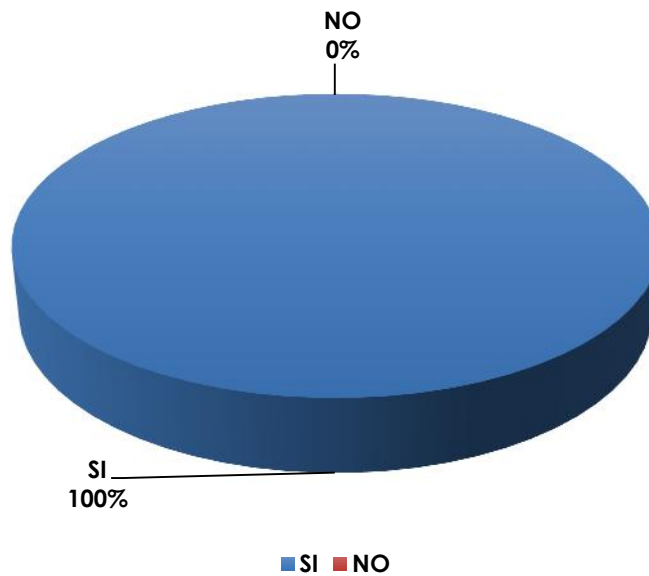


Tabla # 2

Abastecimiento de agua potable permanente		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	27	100%
NO	0	0.0%
TOTAL	27	100%

Interpretación

En los negocios visitados el 100% poseen abastecimiento de agua potable permanente, lo que garantiza la manipulación higiénica de los alimentos.

Gráfica # 3. Limpieza de trampa de grasa

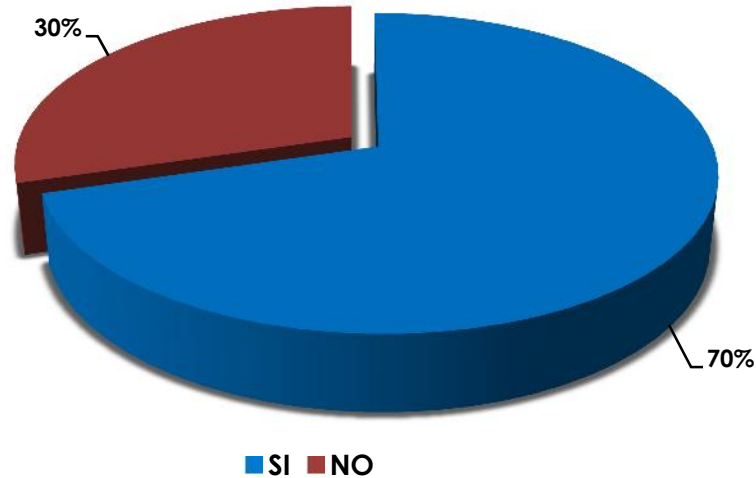


Tabla # 2

Limpieza de trampa de grasa		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	19	70%
NO	8	30%
TOTAL	27	100%

Interpretación

En los negocios visitados el 70% realiza limpieza en trampas de grasa, y 30% no realiza esta actividad, lo que propicia que internen malos olores en el área de producción de alimentos provocando contaminación biológica. Cabe destacar que las condiciones de infraestructura de los negocios no están diseñados para este tipo de trampas.

Gráfica # 4. Drenajes son adecuados

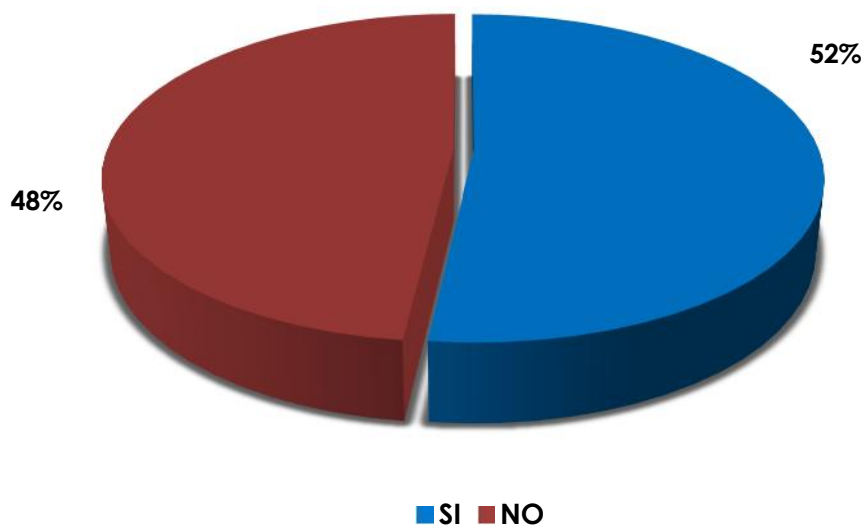


Tabla # 4

Drenajes son adecuados		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	14	52%
NO	13	48%
TOTAL	27	100%

Interpretación

En los negocios visitados el 52% poseen drenajes adecuados en el área de cocina, mientras el 48% no posee drenajes apropiados al tipo de negocio, lo que puede provocar obstrucciones en las tuberías creando contaminación en los procesos de preparación de alimentos, es importante expresar que algunos negocios han sido casas de habitación y se han adecuado para restaurantes.

Gráfica # 5. Depósitos con tapadera para desechos en área de trabajo

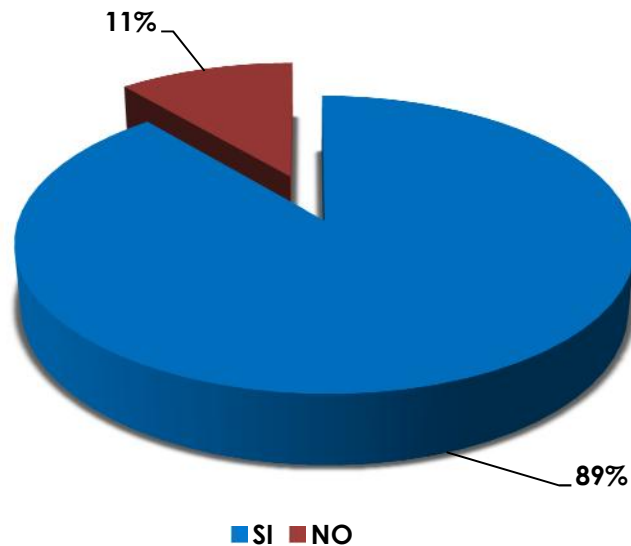


Tabla # 5

Depósitos con tapadera para desechos en área de trabajo		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	24	89%
NO	3	11%
TOTAL	27	100%

Interpretación

En los negocios visitados el 89%, cuentan con depósitos para basura con tapadera, y el 11% no posee, por lo que se convierte en una amenaza potencial de contaminación de los alimentos en proceso, ya que puede propiciar la presencia de moscas y roedores durante las jornadas de trabajo, se recomienda a los empresarios proveer basureros con tapadera de pedestal para evitar contaminación en los alimentos.

Gráfica # 6. Disponen de área para desechos sólidos para retiro

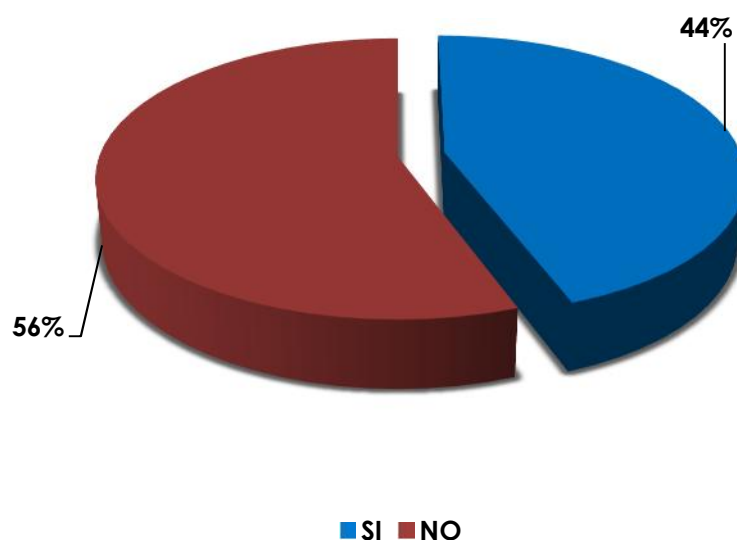


Tabla # 6

Disponen de área para desechos sólidos para retiro		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
SI	12	44%
NO	15	56%
TOTAL	27	100%

Interpretación

En los negocios visitados el 44%, dispone de un contenedor para desechos sólidos, y el 56 % no posee, por lo que se hace necesario la construcción de un depósito ara disponer los desechos que se generan en el negocio, ya que esto puede ser un foco de contaminación de los alimentos y la proliferación de plagas en el sector

Gráfica #7. Registro de programas para control de plagas

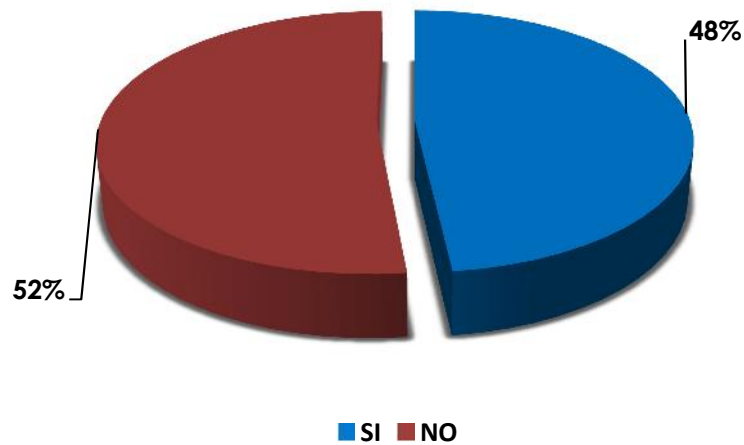


Tabla # 7

Registro de programas para control de plagas		
Categoría	Empresa	Porcentaje
SI	13	48%
NO	14	59%
TOTAL	27	100%

Interpretación

En los negocios visitados el 48%, dispone de un registro de programas para control de plagas, y el 59 % no posee, por lo que se hace necesario crear un plan para que permita garantizar la ausencia de plagas en los negocios del sector.

Área de estudio: Atención a clientes

Gráfica #1. Atención brindada

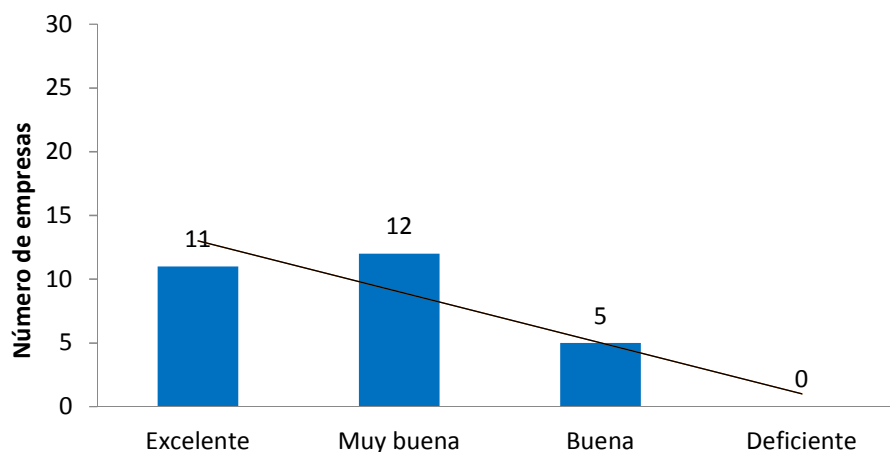


Tabla #1

¿Cómo califica la atención brindada?		
Categoría	Número de Empresas	Porcentaje
Excelente	11	41%
Muy buena	12	44%
Buena	4	15%
Deficiente	0	0%
Total	27	100%

Interpretación

De los negocios visitados el 85% brinda una atención de excelente a muy buena, y un 15% muestra una tendencia de buena a deficiente; lo que puede ser una causa potencial para que los clientes no visiten el negocio. Se recomienda a los empresarios realizar un plan de capacitación en el tema.

Gráfica # 2. Frecuencia de quejas de los clientes

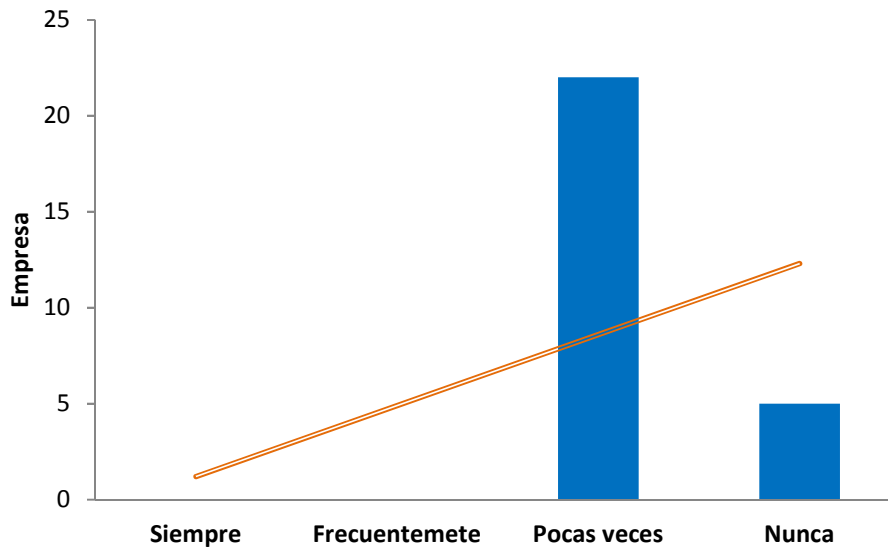


Tabla #2

¿Qué tan frecuente se obtienen quejas de los clientes?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Pocas veces	22	81%
Nunca	5	19%
Total	27	100%

Interpretación:

Es sabido que la mayoría de clientes insatisfechos por un mal servicio o una mala comida no se quejan, simplemente no regresan al establecimiento. Es preferible obtener un 100% de los reclamos y solventarlos para que clientes nos den su fidelidad, para este caso la gráfica muestra que la mayoría de empresas encuestadas no realizan ninguna gestión para obtener las quejas o comentarios de sus clientes. Se recomienda crear una estrategia que permita recoger estas evidencias y transformarlas en puntos de mejora.

Gráfica # 3. Las quejas del cliente van dirigidas

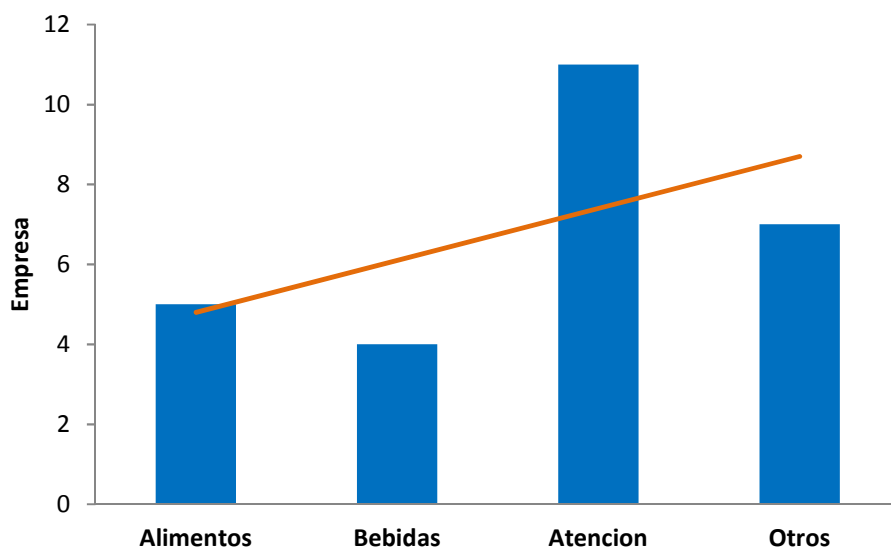


Tabla # 3

¿Las quejas del cliente van dirigidas hacia?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Alimentos	5	19%
Bebidas	4	15%
Atención	11	41%
Otros	7	26%
Total	27	100%

Interpretación:

La grafica muestra que de las empresas visitadas el 41% de obtiene quejas dirigidas a la atención de los clientes, lo que puede ser una causa potencial para que los clientes no regresen al negocio. Se recomienda a los empresarios realizar un plan de capacitación en el tema.

Gráfica # 4. Cuál es el tiempo promedio para atender al cliente

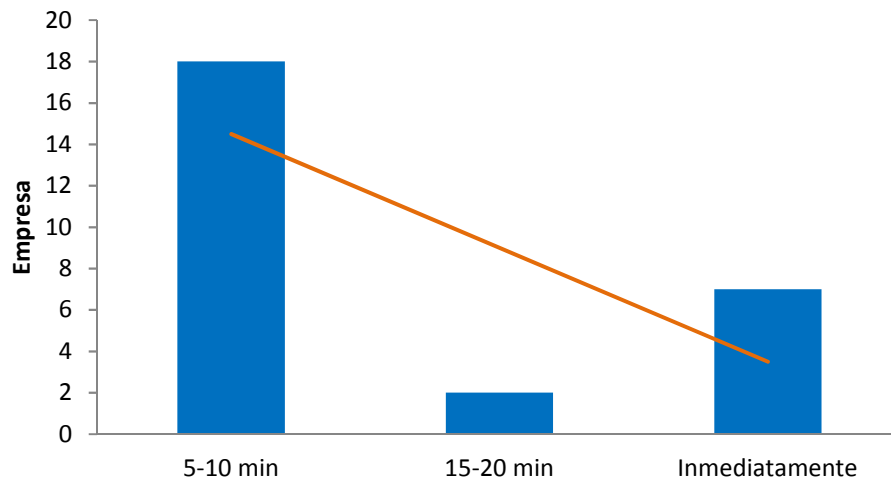


Tabla #4

¿Cuál es el tiempo promedio para atender al cliente?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
5-10 min	18	67%
15-20 min	2	7%
Inmediatamente	7	26%
Total	27	100%

Interpretación:

De los negocios visitados un 67% muestra un tiempo de espera de 5 a 10 minutos cuando lo ideal es que el cliente sea recibido de inmediato; en las reglas de servicio se sabe que no hay que hacer esperar a un cliente por más de 5 minutos sin ser notado para darle una bienvenida. Lo que puede ser una causa potencial para que los clientes no visiten el negocio. Se recomienda a los empresarios realizar un plan de capacitación en el tema.

Gráfica # 5. Tipo de clientes que está dirigido el establecimiento

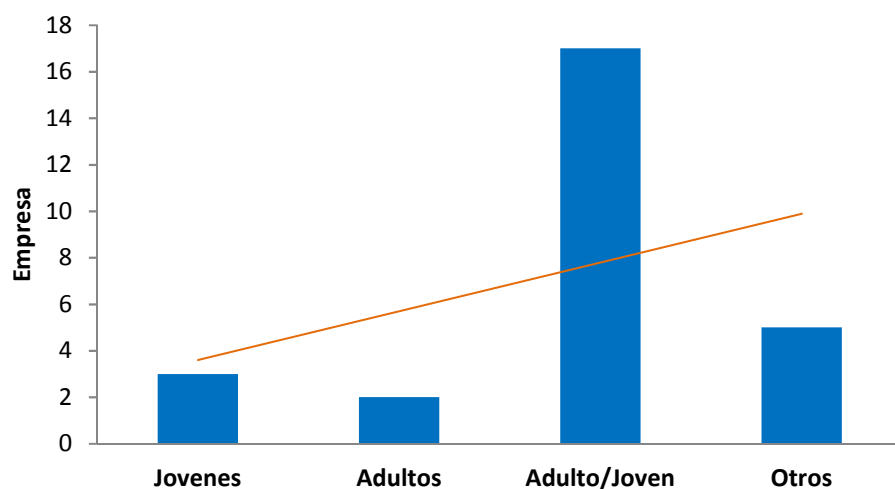


Tabla # 5

¿A qué tipo de clientes está dirigido el establecimiento?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Jóvenes	3	11%
Adultos	2	7%
Adulto/Joven	17	63%
Otros	5	19%
Total	27	100%

Interpretación

Se muestra que de los negocios visitados un 63% muestra que sus negocios están dirigidos hacia los adultos-jóvenes y el promedio de las personas que visitan los negocios es de todas las edades. Como se puede notar la mayoría de empresas no tiene definido su mercado meta.

Gráfica#6. Edad promedio de las personas que visitan el establecimiento

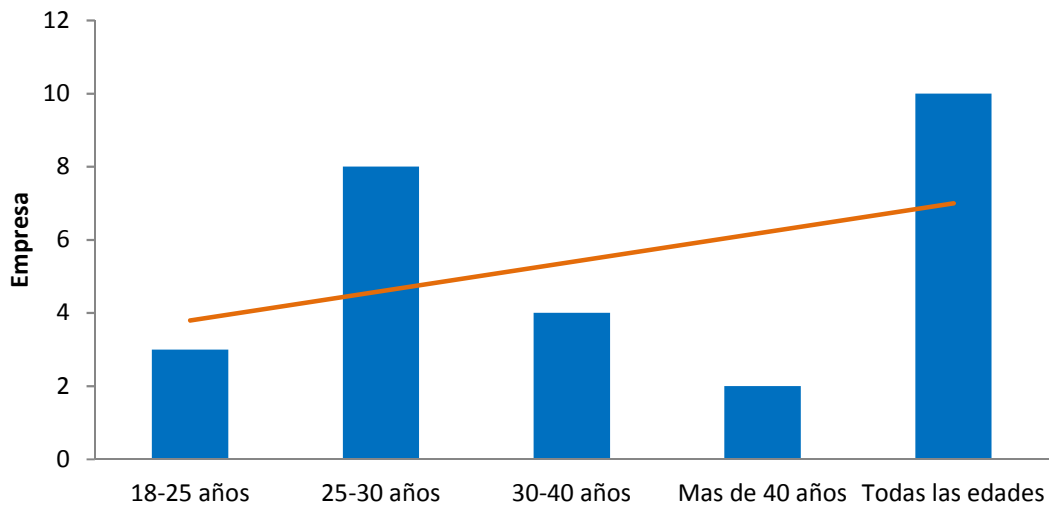


Tabla # 6

¿Edad promedio de las personas que visitan el establecimiento?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
18-25 años	3	11%
25-30 años	8	30%
30-40 años	4	15%
Más de 40 años	2	7%
Todas las edades	10	37%
Total	27	100%

Interpretación

En la gráfica 5 se muestra que de los negocios visitados un 37% muestra que sus negocios están dirigidos a distintos tipos de edad, lo que indica que no se tiene un estándar en atención a los clientes.

Gráfica # 7. Actualización de productos ofrecidos en el menú

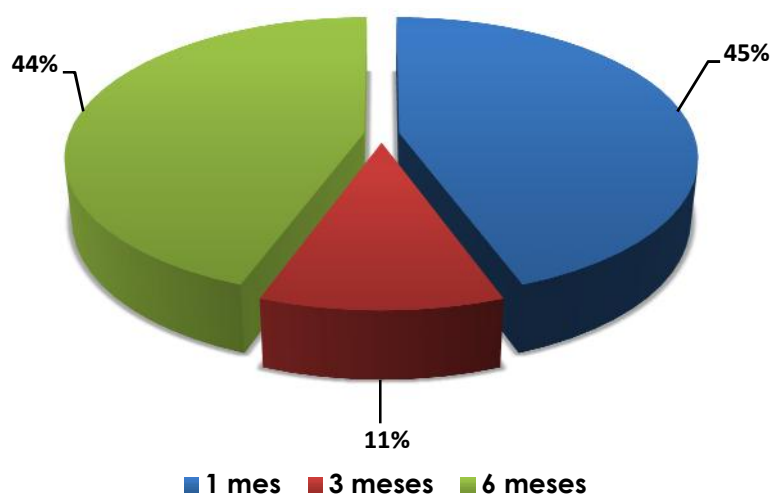


Tabla # 7

¿Cuándo se actualizaron por última vez los productos ofrecidos en el menú?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
1 mes	12	44%
3 meses	3	11%
6 meses	12	44%
Total	27	100%

Interpretación

En esta grafica se demuestra que la mayoría de negocios piensa en reorientar sus productos al tipo de mercado, lo cual es bueno ya que La zona El Carmen no es un mercado cautivo, más bien es un mercado cambiante que necesita innovación. Se recomienda a los empresarios realizar un estudio de mercado para poder reorientar sus productos de mejor manera.

Gráfica # 8. Actualización de la carta del establecimiento

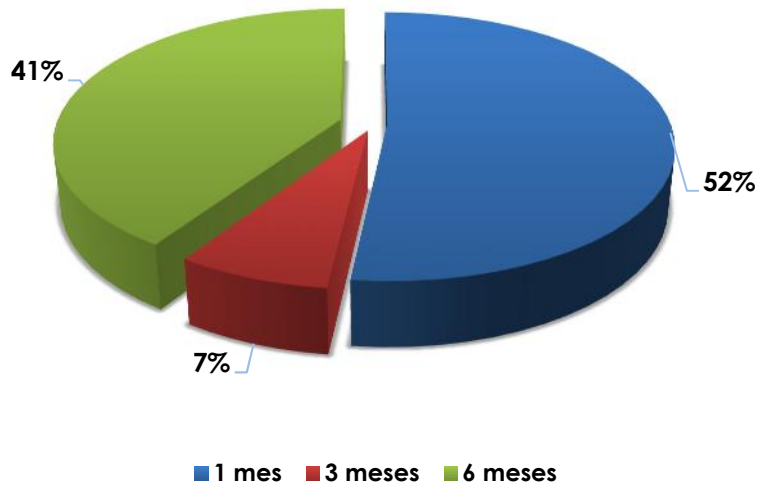


Tabla #8

¿Cuándo se actualizo la carta del establecimiento?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
1 mes	14	52%
3 meses	2	7%
6 meses	11	41%
Total	27	100%

Interpretación:

De los negocios visitados la mayoría se preocupa por mejorar la apariencia física de la carta del establecimiento, lo cual es muy bueno ya que esta no solo es una carta de productos sino también la carta de la imagen del establecimiento, mantenerlos en buen estado con una apariencia innovadora es lo más conveniente para mantener a los clientes.

Gráfica # 9. Qué productos y servicios ofrece

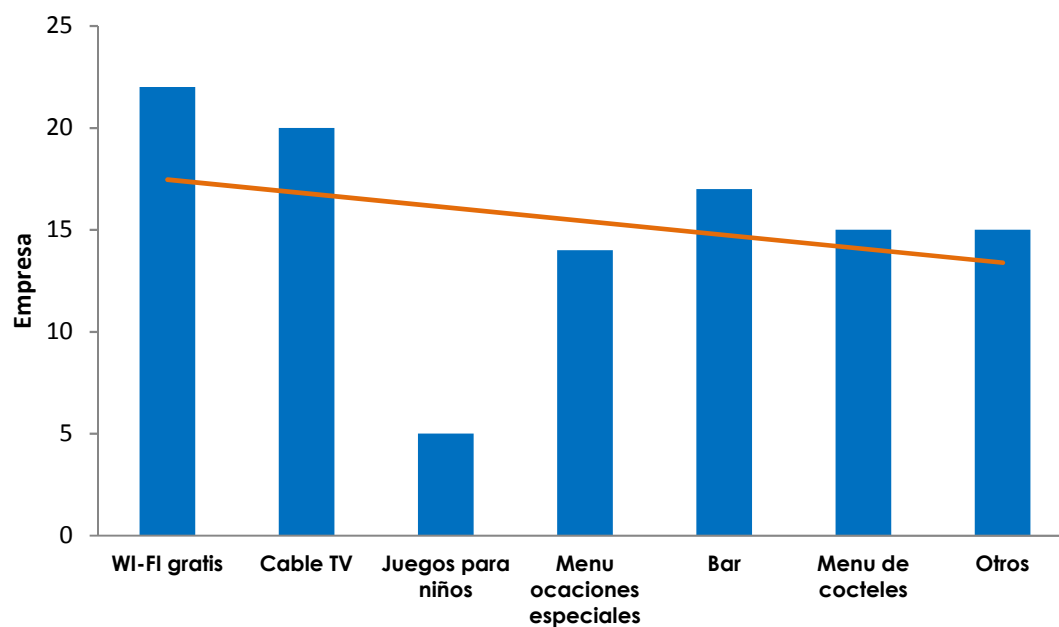


Tabla # 9

¿Qué productos y servicios ofrece?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
WI-FI gratis	22	81%
Cable TV	20	74%
Juegos para niños	5	19%
Menú ocasiones especiales	14	52%
Bar	17	63%
Menú de cocteles	15	56%
Otros	15	56%
Total	27	100%

Interpretación:

De los negocios visitados un la gran mayoría piensa en mantener cómodo al cliente ofreciendo servicios adicionales para la conveniencia de los clientes.

Gráfica#10. Horarios de atención al público

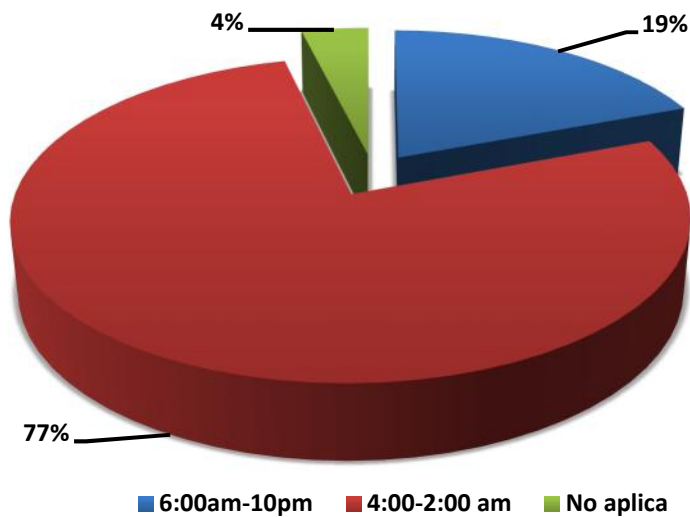


Tabla # 10

¿Horarios de atención al público?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
6:00am-10pm	5	19%
4:00-2:00 am	20	74%
No aplica	1	4%
Total	27	100%

Interpretación:

De los negocios visitados un 74% son nocturnos, lo cual nos indica que la Zona del Paseo es más que nada nocturna. Se recomienda a los empresarios realizar estudios de mercado para poder encontrar oportunidades en el mercado de horas diurnas ya que la mayoría de empresas que encuentran cerradas a estas horas.

Gráfica # 11. Capacidad del salón

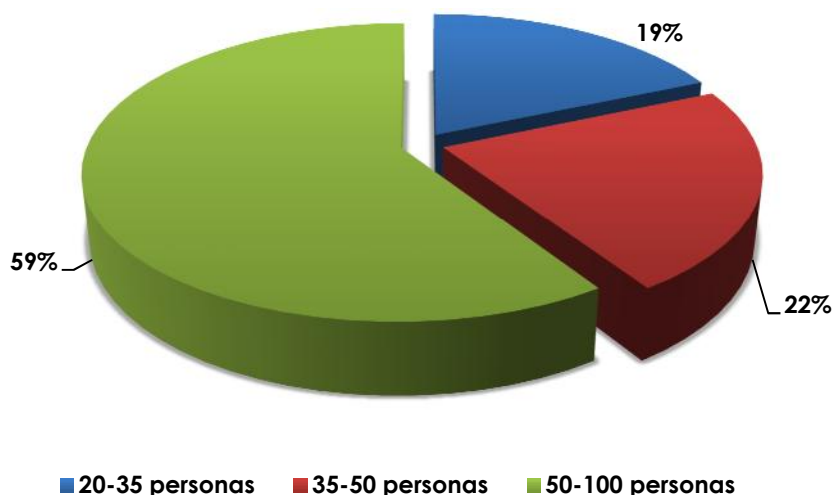


Tabla # 11

¿Capacidad del salón?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
20-35 personas	5	19%
35-50 personas	6	22%
50-100 personas	16	59%
Total	27	100%

Interpretación:

22 de los negocios visitados son de alto flujo ya que tienen capacidad para atender entre 35 a 100 personas, esto quiere decir que están equipados con infraestructura que permite atender gran número de personas. Hay 5 negocios identificados como pequeños que pueden atender entre 20 a 35 personas. La zona del Paseo El Carmen está equipada con infraestructura y debe ser apoyada por las entidades de Gobierno y Alcaldías ya que tienen posibilidades de atender a turistas internos y externos.

Gráfica #12. Cuál de los siguientes métodos usa para control de órdenes

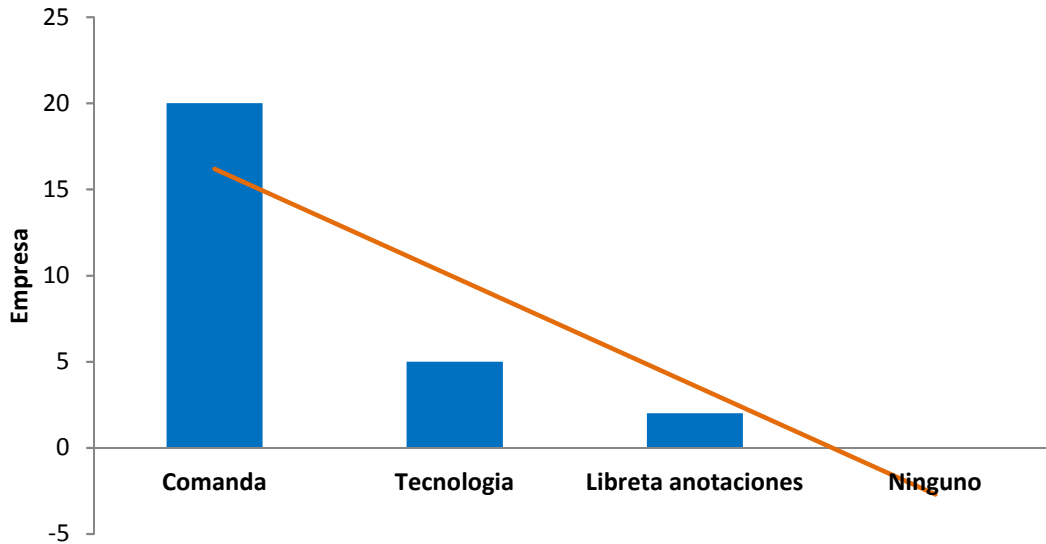


Tabla # 12

¿Cuál de los siguientes métodos usa para control de órdenes?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Comanda	20	74%
Tecnología	5	19%
Libreta anotaciones	2	7%
Ninguno	0	0%
Total	27	100%

Interpretación:

De los negocios visitados un 5 utilizan tecnología de punta, lo cual es perfecto ya que tienen control al 100% de sus inventarios. Otros 20 utilizan el sistema tradicional, lo cual es bueno pero no garantiza que existan robos y pérdidas. 2 empresas que no utilizan sistemas no confiables como la libreta de anotaciones son altamente vulnerables a los robos y pérdidas. Se recomienda a los empresarios que no tienen un control completo de entradas y salidas, diseñar un método que sea totalmente confiable para evitar robos y pérdidas.

Gráfica #13. Capacitaciones realizadas al personal

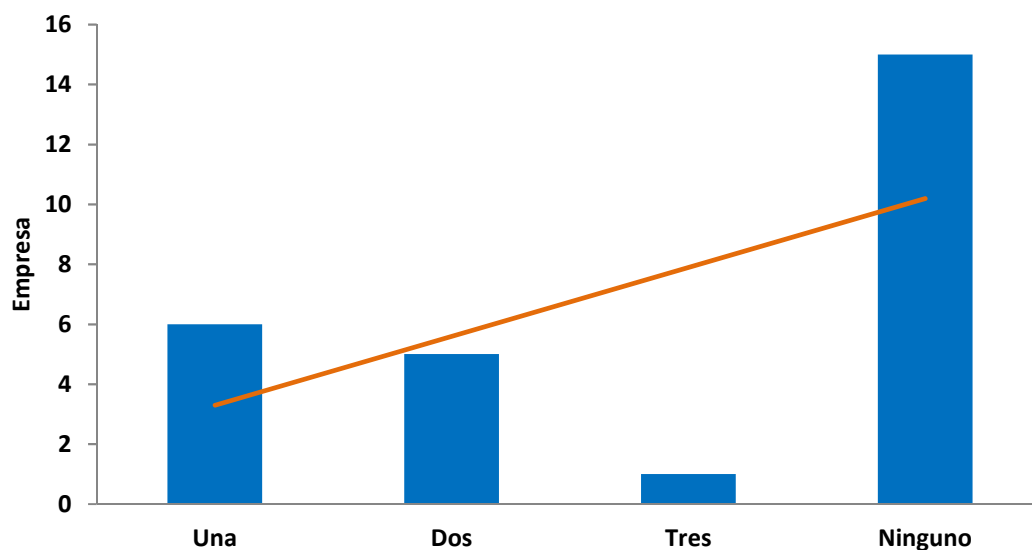


Tabla # 13

¿Capacitaciones realizadas al personal?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Una	6	22%
Dos	5	19%
Tres	1	4%
Ninguno	15	56%
Total	27	100%

Interpretación:

De los negocios visitados un 56% no ha recibido ningún tipo de capacitación en los temas de BPM. Atención al cliente, gestión de ventas o procesos administrativos. Se recomienda a los empresarios realizar un plan de capacitación en estos temas, ya que son claves para llevar al éxito sus empresas.

Gráfica # 14. Mobiliario y utensilios para servicio

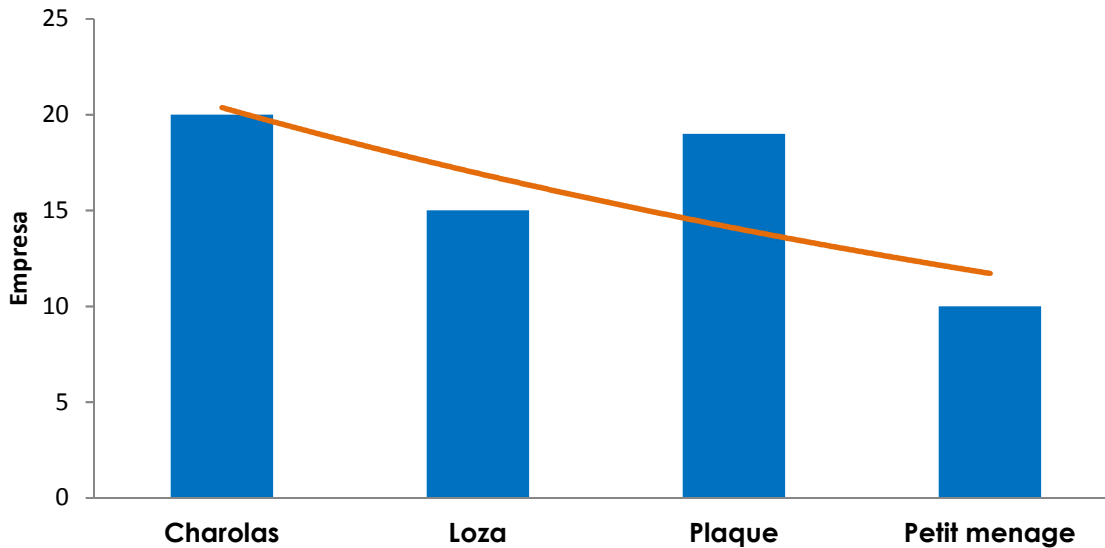


Tabla # 14

¿Mobiliario y utensilios para servicio?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Charolas	20	74%
Loza	15	56%
Plaque	19	70%
Petit menage	10	37%
Total	27	100%

Interpretación

La mayoría de negocios visitados tienen equipo que permite atender de manera adecuada a los clientes. La zona del Paseo El Carmen está equipada con infraestructura y equipo adecuado para la atención de los clientes y debe ser apoyada por las entidades de Gobierno y Alcaldías ya que atiende a turistas internos y externos.

Gráfica # 15. Decoración del salón comedor

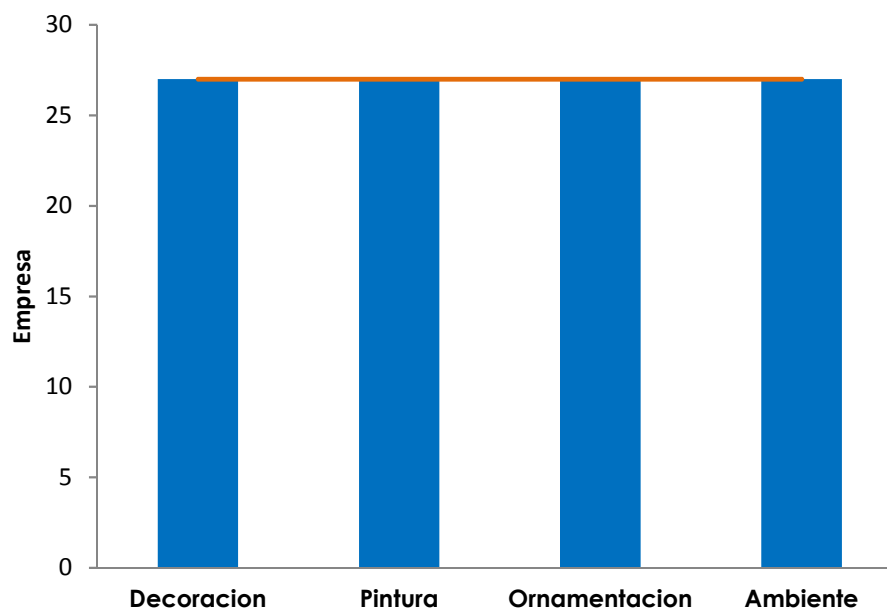


Tabla # 15

Decoración del salón comedor		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Decoración	27	100%
Pintura	27	100%
Ornamentación	27	100%
Ambiente	27	100%
Total	27	100%

Interpretación

La mayoría de negocios visitados tienen infraestructura que permite atender de manera adecuada a los clientes. La zona del Paseo El Carmen está equipada con infraestructura y equipo adecuado para la atención de los clientes y debe ser apoyada por las entidades de Gobierno y Alcaldías ya que atiende a turistas internos y externos.

Gráfica # 16. Preparación de bebidas/Bar

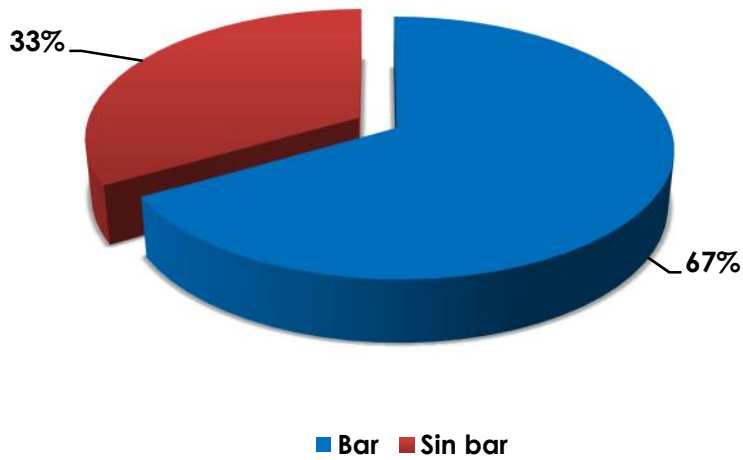


Tabla # 16

¿Preparación de bebidas/Bar?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Bar	18	67%
Sin bar	9	33%
Total	27	100%

Interpretación

18 negocios visitados tienen un área que permite preparar bebidas de manera adecuada. Otros 9 establecimientos no son bares.

Gráfica # 17. Técnicas de servicio

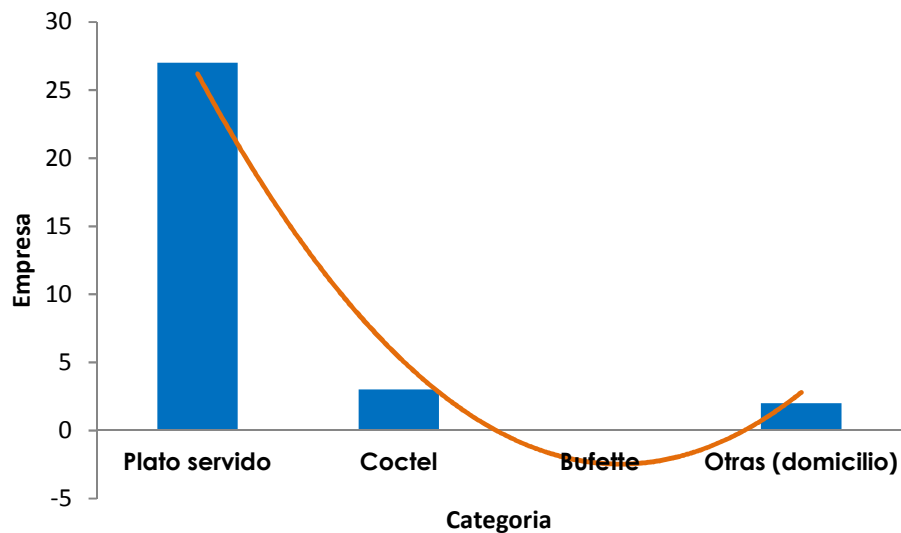


Tabla # 17

¿Técnicas de servicio?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Plato servido	27	100%
Coctel	3	11%
Bufette	0	0%
Otras (domicilio)	2	7%
Total	27	100%

Interpretación

27 de los negocios visitados utilizan una técnica de plato servido, lo cual significa que casi todos ofrecen el mismo tipo de servicio, esto puede parecer monótono entre los clientes que visitan la zona. Se recomienda a los empresarios implementar otros tipos de servicio que permitan variar y atraer más clientes.

Tema: Administración

Área de estudio: Controles administrativos

Gráfica# 1. Factores de incidencia en la administración

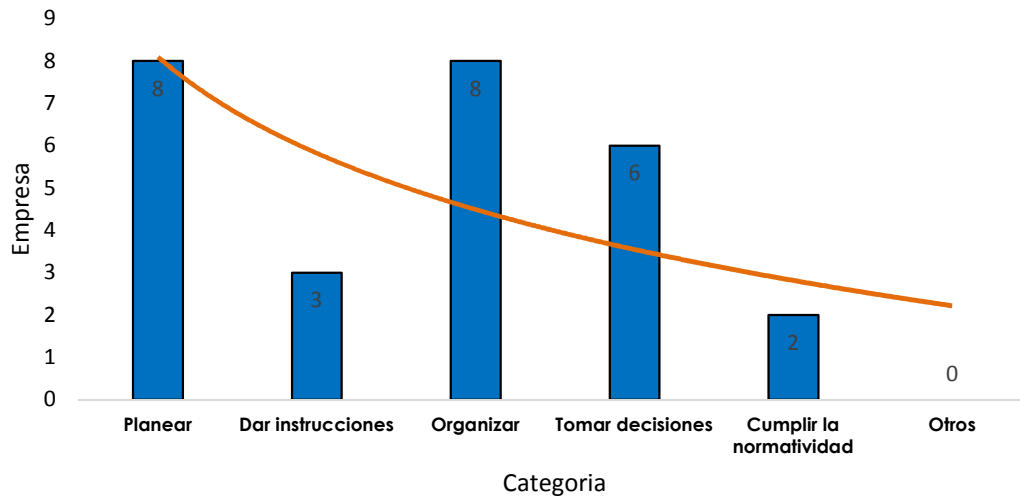


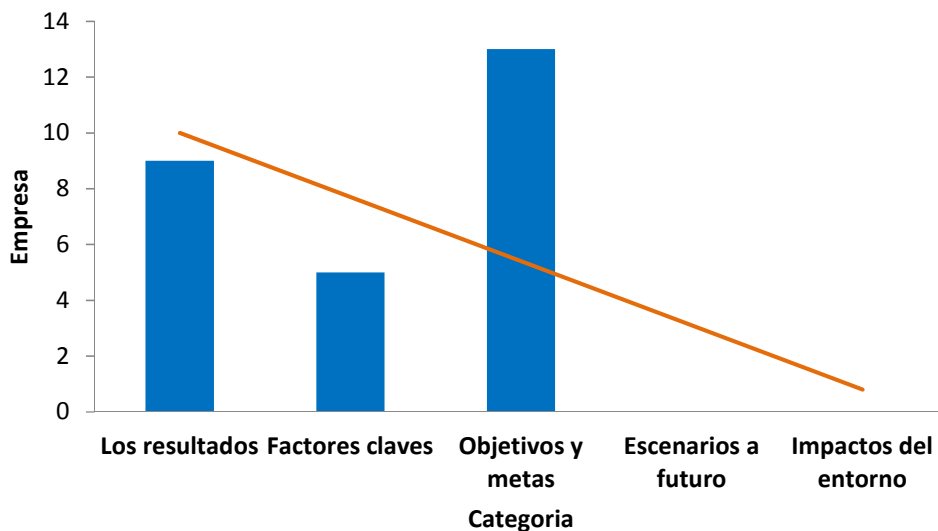
Tabla #1

¿Factores a los que se le da más importancia?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Planear	8	30%
Dar instrucciones	3	11%
Organizar	8	30%
Tomar decisiones	6	22%
Cumplir la normatividad	2	4%
Otros	0	0%
Total	27	100%

Interpretación

Según el análisis de las 27 empresas de alimentos y bebidas encuestadas en el centro turístico Paseo El Carmen, reconocen que planear y organizar, es un factor importante a considerar al momento de dirigir un negocio que representa un 30%, tomar decisiones del 22% dar instrucciones el 11% y el 4% establece cumplir las normativas de cada negocio. Si observamos solo el 4% cumple con lo establecido en la planeación ya que se rige por las normativas hechas por la empresa.

Gráfica # 2. En el momento de planear factores de importancia



Tabla#2

¿En el momento de planear a que le da más importancia?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Los resultados	9	33%
Factores claves	5	19%
Objetivos y metas	13	48%
Escenarios a futuro	0	0%
Impactos del entorno	0	
Total	27	100%

Interpretación

La importancia que los gerentes y administradores de los establecimientos de alimentos y bebidas del centro turístico Paseo El Carmen, al momento de planificar las actividades en las áreas funcionales de los negocios se observa que el 48% responden a sus objetivos y metas el 33% a los resultados que se derivan de las actividades, funciones asignadas a sus colaboradores y 5 empresas detallan el 19% a factores claves además se observa que no prevén los impactos del entorno que pueda incidir en el ciclo de vida del negocio. Cabe mencionar que al momento de ser encuestadas había establecimientos que estaban trasladándose a otro lugar y como consecuencia el cierre del negocio.

Gráfica # 3. Conocimientos sobre procesos del El Restaurante

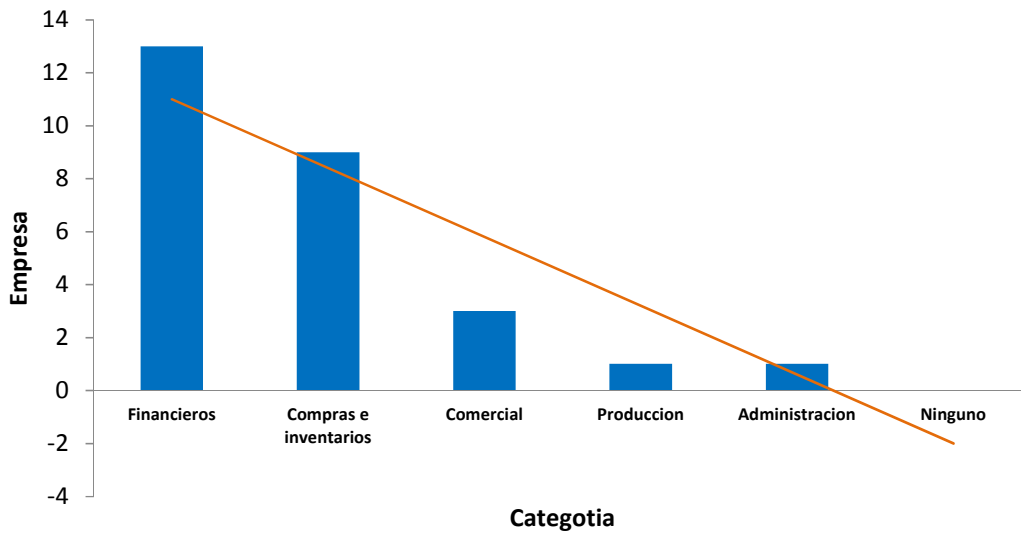


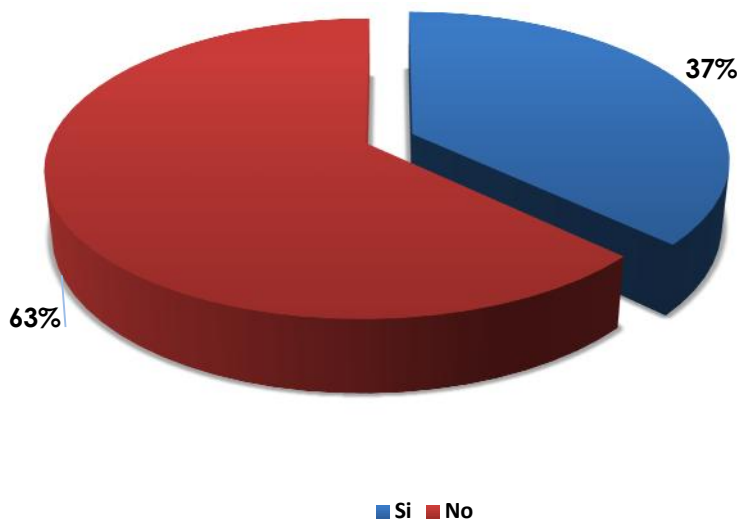
Tabla # 3

¿Conocimientos sobre procesos del El Restaurante?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Financieros	13	48%
Compras e inventarios	9	33%
Comercial	3	11%
Producción	1	4%
Administración	1	0%
Ninguno	0	0%
Total	27	100%

Interpretación

De las 27 empresas dedicadas al rubro de alimentos y bebidas tienen conocimiento y aplicación de los procesos financieros representa el 48%, compras en inventarios 33%, comercial el 11%, producción el 4% y en el ámbito administrativo el 0%, quiere decir con este dato que muchos de los negocios visitados no poseían manuales administrativos que se rijan con sus políticas y procedimientos que puedan cumplir con la filosofía, objetivos y metas de los negocios. Debido que los administrados se basa más por los resultados que por el cumplimiento de lo establecido en un manual.

Gráfica #4. Manual de políticas



Tabla# 4

¿El negocio cuenta con manual de políticas y procedimientos?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	10	37%
No	17	63%
Total	27	100%

Interpretación

Se observa un índice muy elevado sobre los negocios que no cuentan con políticas y procedimientos que representa de las 27 empresas encuestadas que representa el 63% no posee un manual en donde los colaboradores tengan conocimiento de las políticas y procedimientos de los negocios de alimentos y bebidas ubicadas en el centro turístico Paseo El Carmen.

Gráfica # 5. Diseño y descripción de procesos

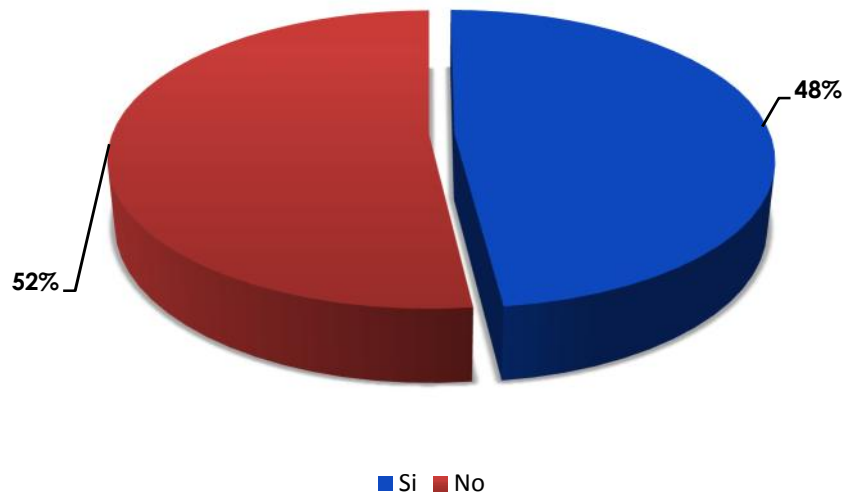


Tabla # 5

¿El negocio cuenta con el diseño y descripción de procesos en las áreas funcionales?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	13	48%
No	14	52%
Total	27	100%

Interpretación

Se observó que en los establecimientos de alimentos y bebidas del centro turístico Paseo El Carmen, no contaba con el diseño y descripción de los procesos de las áreas funcionales que representa el 52% mientras que el 48% representado en 13 empresas si sabe de las importancia de desarrollar estos procesos que son de mucha importancia a la hora de administrar un negocio debido a que la mayoría de sus empleados son eventuales y son utilizados en multitareas que esto es como resultado el aumento de rotación de los empleados. El administrador ejerce 5 actividades diferentes a la de administración del negocio.

Gráfica # 6. Programación de menú

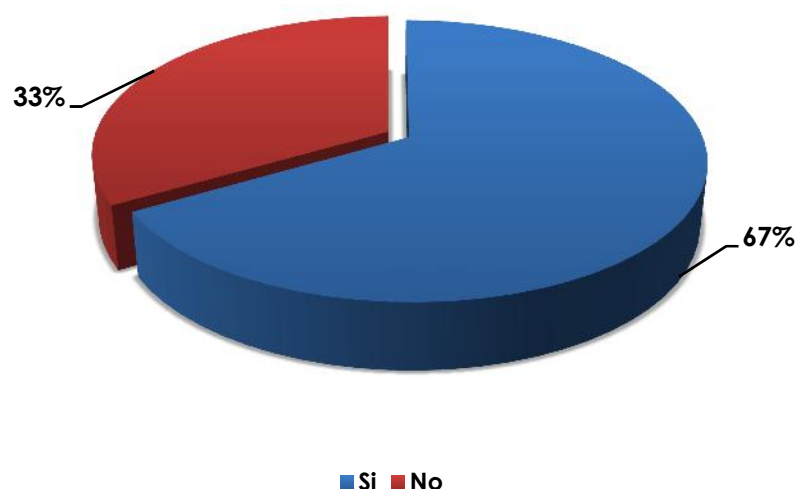


Tabla # 6

¿Cuenta con diseños de programas de menús en sus productos y servicios?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	18	67%
No	9	33%
Total	27	100%

Interpretación

En relación con los diseños de programas de menús en sus productos y servicios en los establecimientos de alimentos y bebidas representa el 67% que si cuentan y el 33% no. Esto se reflexiona que no existe modificación ni innovación en los productos que comercializan en el centro turístico Paseo El Carmen.

Gráfica #7. Programación de presupuesto en cada área

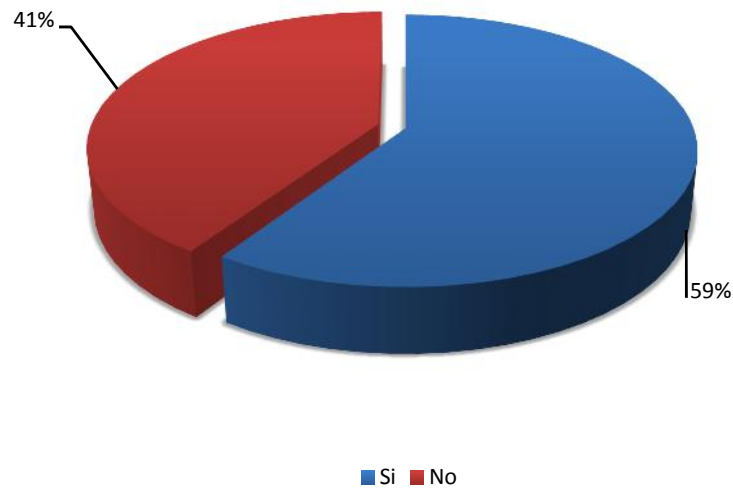


Tabla # 7

¿Cuenta con programación de un presupuesto en cada área?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	16	59%
No	11	41%
Total	27	100%

Interpretación

De las 27 empresas encuestadas ubicadas en el centro turístico Paseo El Carmen. El 59% que representa a 16 empresas dedicadas en la comercialización de alimentos y bebidas, cuenta con un presupuesto en cada área funcional mientras el 41% que representa a 11 empresas representadas no cuentan con programación de gastos de cada una de las áreas funcionales del negocio.

Gráfica # 8. Plan en mercadeo

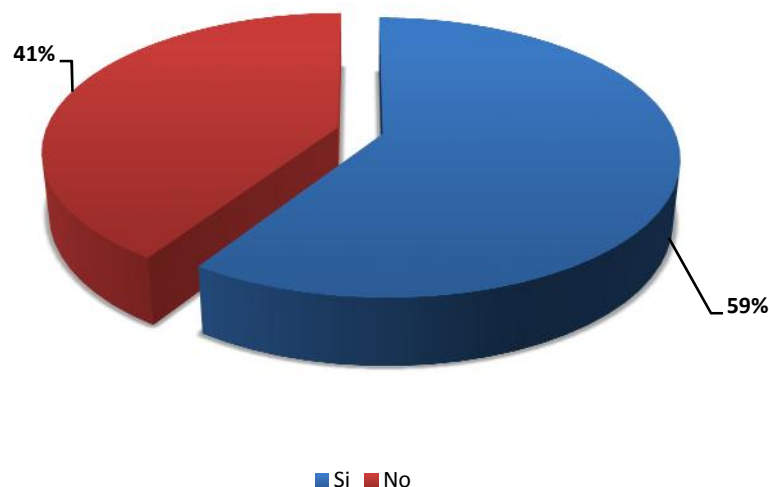


Tabla #8

¿Cuenta con diseño de plan de mercadeo?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	16	59%
No	11	41%
Total	27	100%

Interpretación

Según el análisis de las 27 empresas de alimentos y bebidas encuestadas en el centro turístico Paseo El Carmen, reconocen que el área de mercadeo y publicidad juega un papel muy importante para incrementar el volumen de ventas y mantener satisfecho a sus comensales por lo tanto solo el 59% cuentan con el diseño de plan de mercadeo y el 41% no lo posee. Por lo que se concluye que estas unidades de negocio que aplican el plan de mercadeo son los que cuenta con más competitividad y valor agregado con el resto de los negocio del lugar.

Gráfica # 9. Plan de incentivos al personal

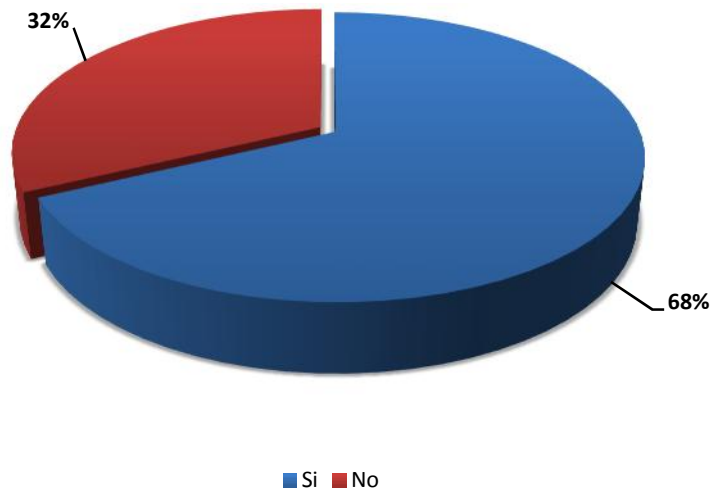


Tabla # 9

¿Cuenta con un plan de incentivos al personal?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	19	70%
No	9	33%
Total	27	100%

Interpretación

En relación con el plan de incentivos al personal se observa que el 70% está representado por 19 empresas que se interesan para incentivar a su personal mientras el 33% considera que no es importante ya que no cuentan con un plan de incentivos al personal.

Área de estudio: organización

Gráfica # 1. Estructura Orgánica y relación de mando

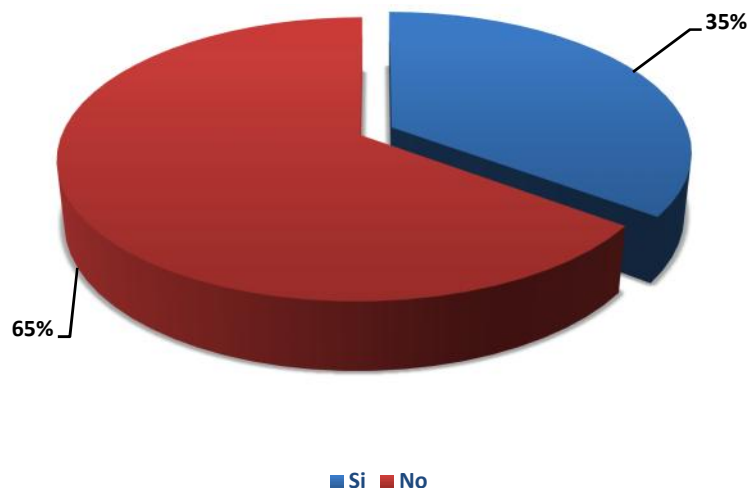


Tabla # 1

¿El negocio cuenta con el diseño de estructura orgánica y relación de mando?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	13	48%
No	24	89%
Total	27	100%

Interpretación

El dato resultante de los negocios de alimentos y bebidas del centro turísticos Paseo El Carmen encuestados, no posee diseño ni socialización de la estructura orgánica, no se establecen líneas de autoridad y de mando, al no tenerlo que representan el 89% de estas empresas da lugar a una alta rotación del personal eventual y el 48% si lo tienen y que demuestra poco personal permanente. Según lo que se observó todos tienen sus obligaciones pero no conocen como está organizada las funciones asignadas en una estructura orgánica.

Gráfica # 2. Jerarquización

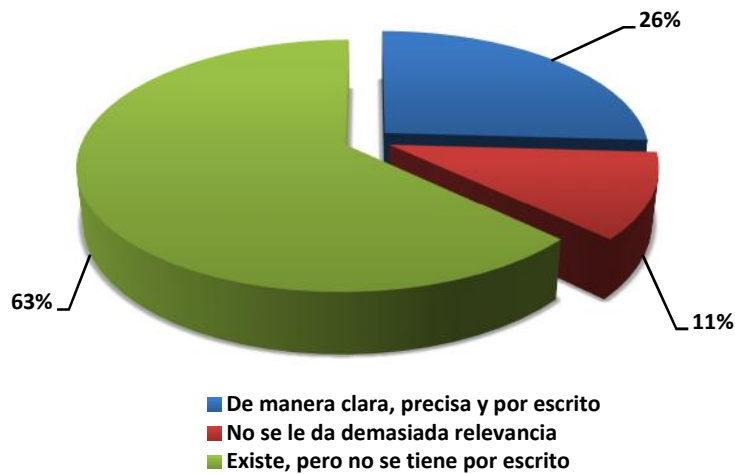


Tabla #2

¿Se tiene establecidas las jerarquías y conductos regulares?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
De manera clara, precisa y por escrito	7	26%
No se le da demasiada relevancia	3	11%
Existe, pero no se tiene por escrito	17	63%
Total	27	100%

Interpretación

Según en este gráfico se detalla que no existen en 17 empresas líneas claras de autoridad porque no cuenta con documentación y estructura orgánica al respecto y esto está representado en un 63%, en otra categoría se observa que 3 empresas no le dan demasiada importancia a establecer autoridad y unidad de mando y por lo que no existe este principio de administración en esos negocios y 7 empresas cuentan de manera clara y precisa los conductos y jerarquías lo que facilitan mayor disciplina, orden y responsabilidad a la hora de reportar a la alta gerencia.

Gráfica # 3. Programas

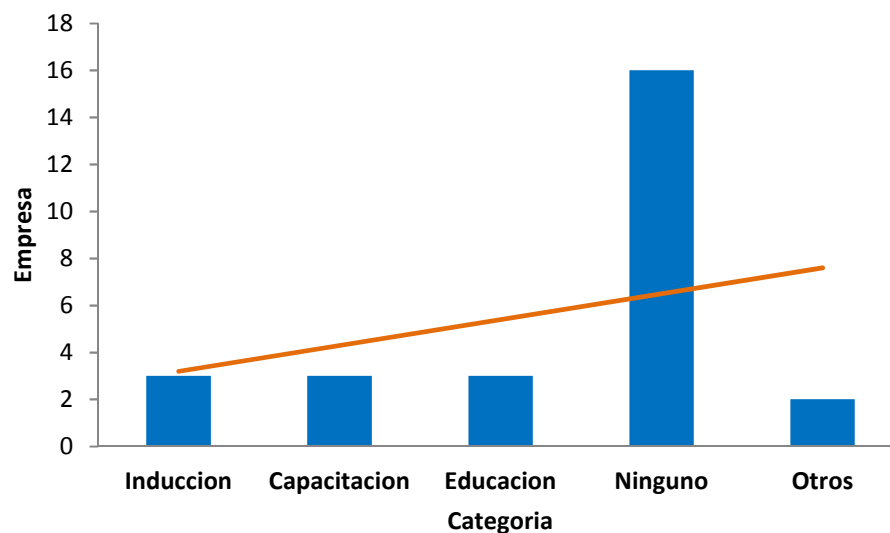


Tabla #3

¿Desarrolla programas de?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Inducción	3	11%
Capacitación	3	11%
Educación	3	11%
Ninguno	16	59%
Otros	2	7%
Total	27	100%

Interpretación

Si observamos todos los negocios se esfuerzan por el desarrollo humano, mejorar las habilidades, destrezas y nivel de escolaridad en sus empleados por lo que representa el 11% en inducción, capacitación y educación, pero el 59% no cuenta con programas de mejora continua en los procesos de las áreas funcionales de los negocios.

Gráfica # 4. Evaluación de desempeño

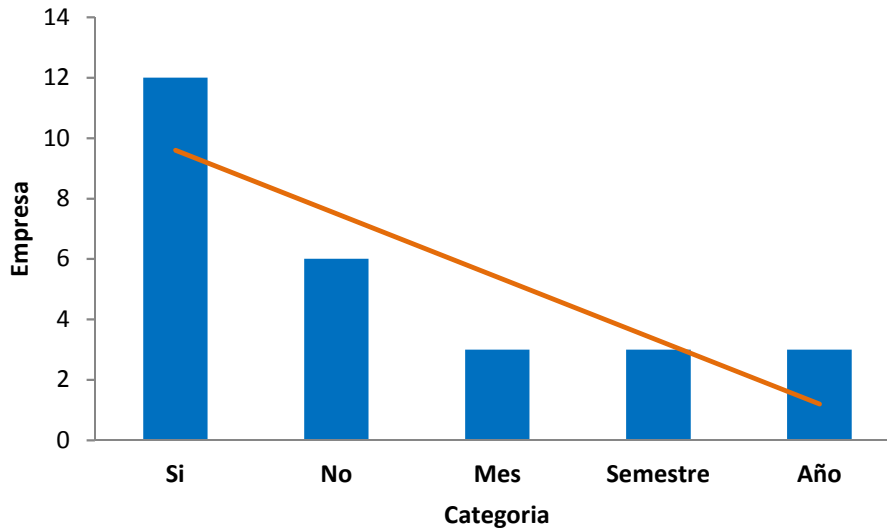


Tabla # 4

¿Realiza periódicamente evaluación del desempeño?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	12	44%
No	6	22%
Mes	3	11%
Semestre	3	11%
Año	3	11%
Total	27	100%

Interpretación

De las 27 empresas encuestadas opinaron que el 44% si cuentan con evaluaciones de desempeño de las actividades asignadas en las áreas funcionales de los negocios de alimentos y bebidas del centro turísticos Paseo El Carmen el 22% no lo hace y demostraban que el 11% lo hacían cada mes, semestre y anual.

Gráfica # 5. Programas de bienestar

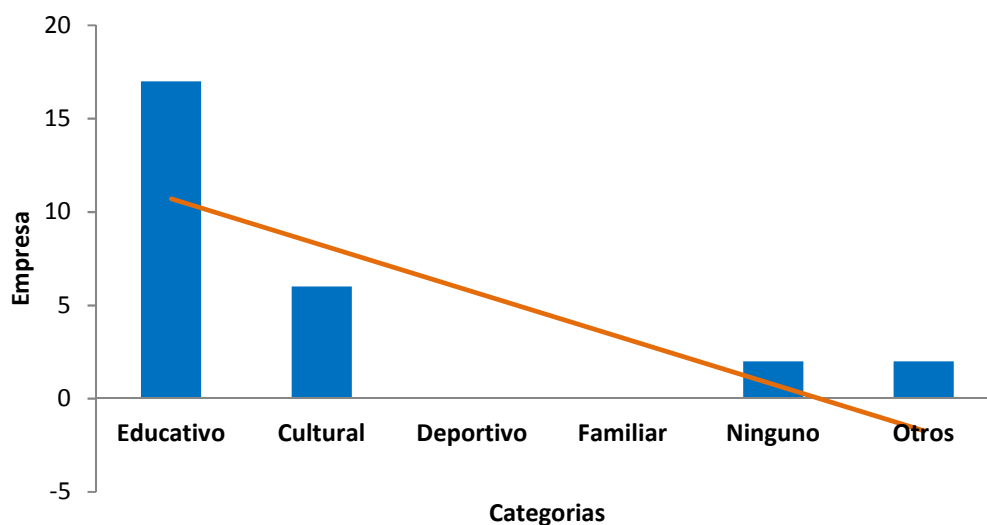


Tabla # 5

¿Tiene programas de bienestar?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Educativo	17	63%
Cultural	6	22%
Deportivo	0	0%
Familiar	0	0%
Ninguno	2	7%
Otros	2	7%
Total	27	100%

Interpretación

En el ámbito de programas de bienestar aplicados en los negocios de alimentos y bebidas encuestadas en el centro turístico Paseo El Carmen se destacan que 63% de las 17 empresas tienen programas educativos, el 22% de 6 empresas tienen programas culturales y 4 empresas no constan de programas de bienestar.

Área de estudio: Dirección

Gráfica # 1. Importancia de las normas y reglas

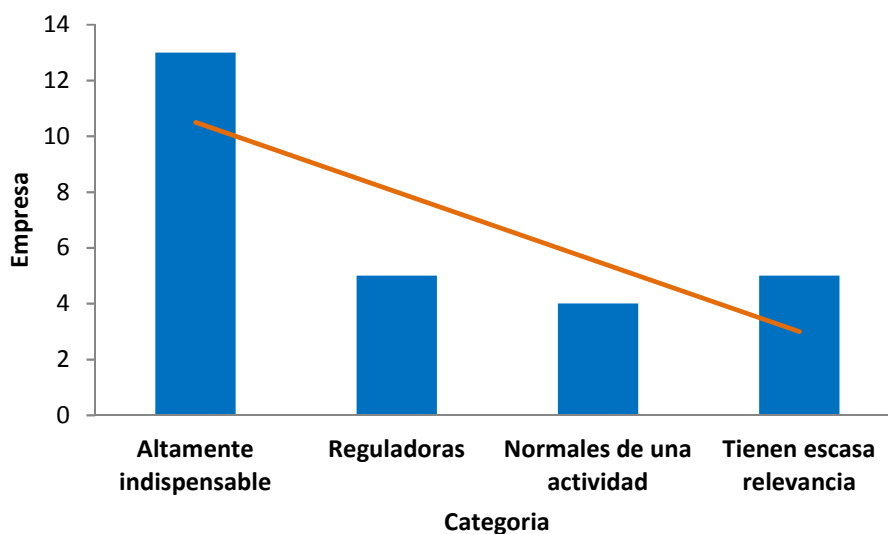


Tabla # 1

¿Considera que las normas y reglas son?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Altamente indispensable	13	48.15%
Reguladoras	5	18.51%
Normales de una actividad	4	14.83
Tienen escasa relevancia	5	18.51
Total	27	100%

Interpretación

A pesar que no existe documentación por escrito como un reglamento interno que se respalde las norma y reglas de los establecimientos del centro turísticos se considera que el 48% responden que son altamente indispensables establecer las normas y reglas que regirán la conducta y comportamiento de sus colaboradores y el 19% consideran que son reguladoras para el buen desempeño laboral y el resto respondieron que tienen escasa relevancia.

Gráfica # 2. Valorización de los procesos, procedimientos y actividades de rutina.

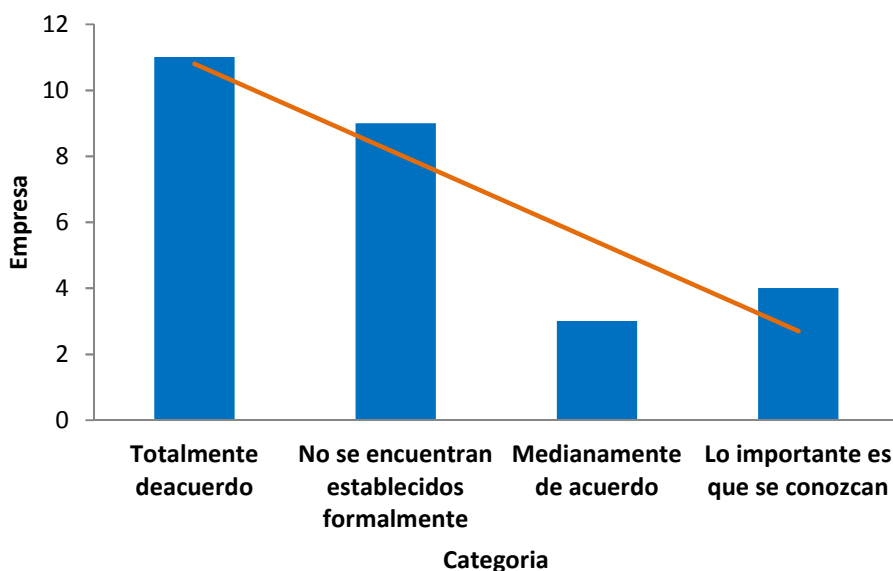


Tabla # 2

¿Los procesos, procedimientos y actividades de rutina tienen alto valor?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	41.00%
No se encuentran establecidos	9	33.13%
Medianamente de acuerdo	3	11.10%
Lo importante es que se conozcan	4	14.80%
Total	27	100.00%

Interpretación

Según este ítem las empresas encuestadas se les cuestiono sobre los procesos, procedimientos y actividades de rutina poseían un alto valor en sus negocios de alimentos y bebidas, respondieron de las 27 empresas representadas que el 41% están totalmente de acuerdo, el 33% no se encontraban establecidas formalmente en un manual de políticas o manual de procedimientos, el 14.80% respondieron que es de suma importancia que sus colaboradores se les socialice dichos manuales y el 11.10% consideran poco relevante.

Gráfica # 3. Autoridad

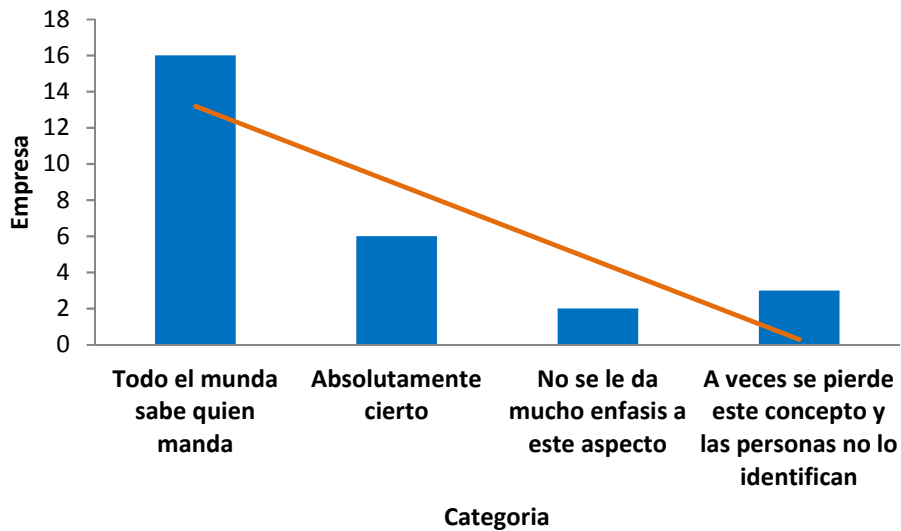


Tabla # 3

¿El concepto de autoridad está muy bien establecido en su negocio de alimentos y bebidas?		
Categoría	Número de	Porcentaje
Todo el mundo sabe quién manda	16	59.00%
Absolutamente cierto	6	22.00%
No se le da mucho énfasis a este aspecto	2	7.40%
A veces se pierde este concepto y las personas no lo	3	11.10%
Total	27	100%

Interpretación

Según el grafico 2 del área de organización se observaba que no existen en 17 empresas líneas claras de autoridad, debido a que no cuenta con la documentación por escrita sobre las funciones específicas a sus colaboradores y estructura orgánica del negocio; al respecto podemos analizar que 16 empresas con un porcentaje del 59% establecieron que todo sus colaboradores tienen conocimiento quién es el que manda en el negocio el 22% expresaron que la autoridad estaba presente en el lugar, el 11.10% se pierde este concepto y los colaboradores no lo identifican debido a la existencia de dos administradores en el establecimiento, dando como resultado dualidad de mando lo cual incide en el control operativo y administrativo perdiendo en sus colaboradores la identificación de la autoridad en el negocio.

Gráfica# 4. ¿Si yo no estoy presente, las cosas no funcionan como debería?

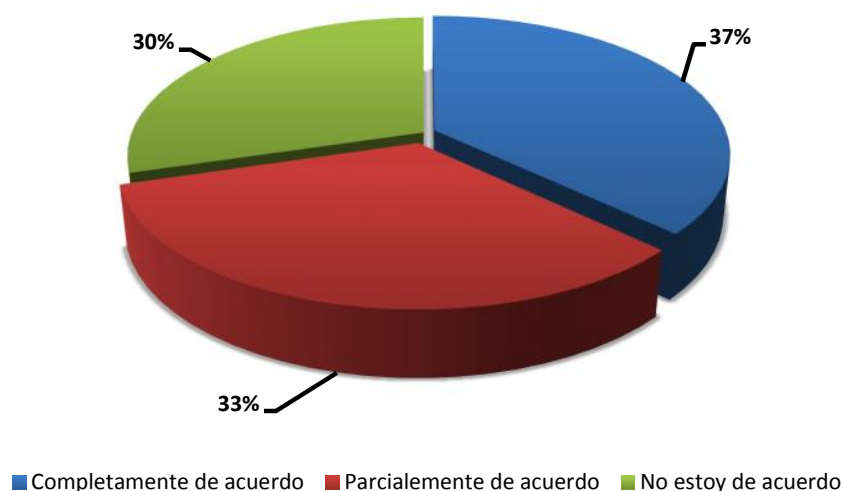


Tabla # 4

¿Si yo no estoy presente, las cosas no funcionan como deberías?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Completamente de acuerdo	10	37.00%
Parcialmente de acuerdo	9	33.33%
No estoy de acuerdo	8	29.60%
Total	27	100%

Interpretación

Los gerentes y administradores de los negocios de alimentos y bebidas del centro turístico Paseo El Carmen, son conscientes de la necesidad de establecer dentro de la organización una escala de mando ya que según el resultado de la encuesta establece que de 10 empresas representan el 37% están conscientes que sin la presencia de ellos las actividades no funcionan o se ejecutan eficazmente el 33.33% estaban parcialmente de acuerdo y el 29.60% establecía que no estaban de acuerdo.

Gráfica # 5. ¿Las personas dependen por completo de sus órdenes?

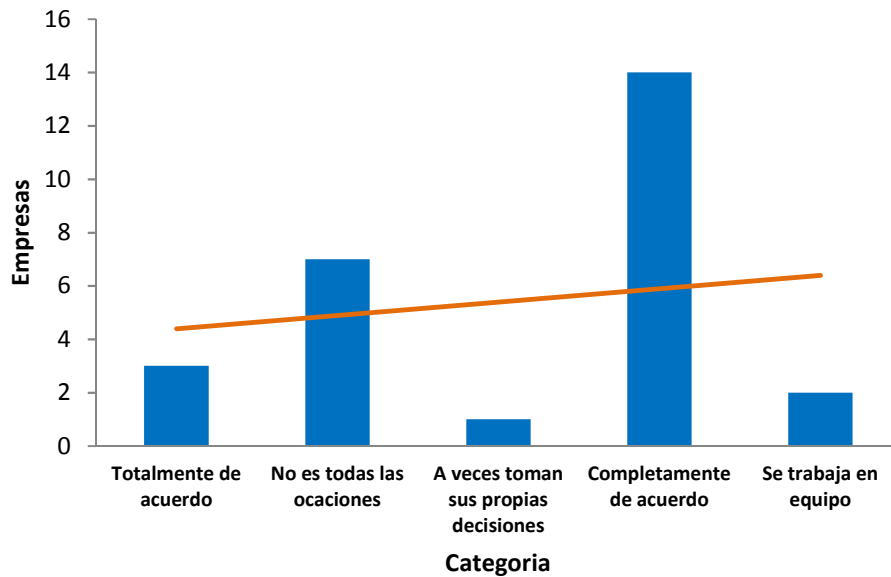


Tabla # 5

¿Las personas dependen por completo de sus órdenes e instrucciones?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	11.10%
No es todas las ocasiones	7	25.90%
A veces toman sus propias decisiones	1	3.70%
Completamente de acuerdo	14	51.90%
Se trabaja en equipo	2	7.40%
Total	27	100%

Interpretación

En este análisis los gerentes y administradores de los negocios de alimentos y bebidas del centro turístico Paseo El Carmen, son conscientes de que sus colaboradores dependen completamente de sus órdenes e instrucciones con un 51.90% de 14 empresas encuestadas, en lo que se observa limitada iniciativa de parte de sus colaboradores al poder tomar decisiones dentro de la misma que representa el 3.70%, existe poco trabajo colaborativo en equipo que representa un 7.40% y el 25.90% en ocasiones le dan a sus colaboradores poca participación en la toma de decisiones en aras de mejorar la administración y operatividad de los negocios.

Gráfica # 6. Asignación de poder a los colaboradores

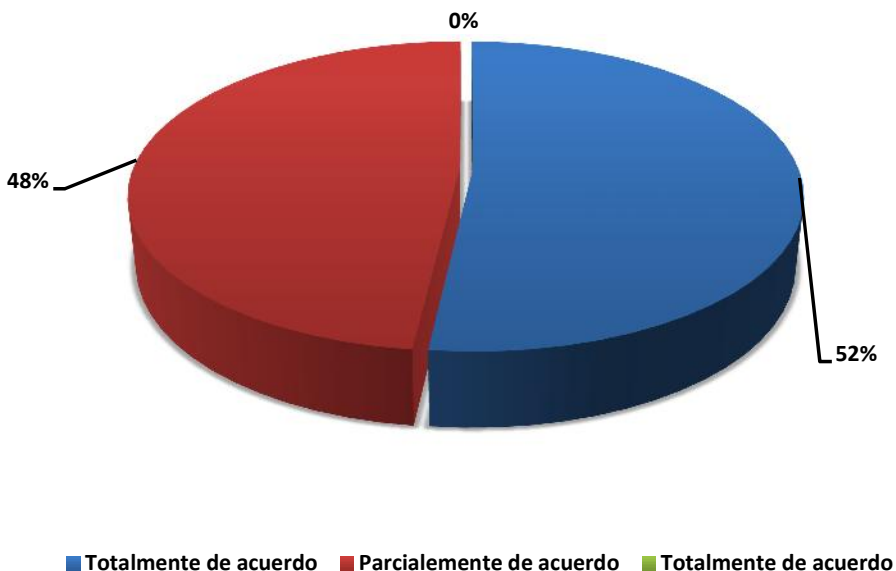


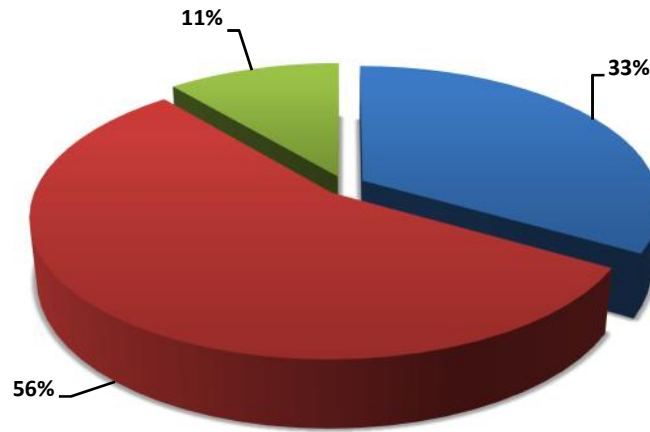
Tabla # 6

¿Cuál es su opinión sobre entregar poder a los colaboradores o empleados?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	51.90%
Parcialmente de acuerdo	13	48.10%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Total	27	100.00%

Interpretación

En los establecimientos de alimentos y bebidas, es necesario que todos los administradores otorguen a sus colaboradores autoridad en el desarrollo y seguimiento de las actividades, para que exista mejor control y responsabilidad en la ejecución de las misma por lo tanto 14 empresas opinaron que están totalmente de acuerdo representa un 51.90% y el 48.10% están parcialmente de acuerdo con esta temática.

Gráfica # 7. Liderazgo autocrático



■ Si, estoy de acuerdo ■ No en todas las ocasiones ■ Completamente de acuerdo

Tabla # 7

¿Cree usted que un estilo directivo y fuerte es adecuado?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Sí, estoy de acuerdo	9	33.30%
No en todas las ocasiones	15	55.60%
Completamente de acuerdo	3	11.10%
Total	27	100%

Interpretación

En este cuestionamiento sobre el liderazgo autocrático hacia los colaboradores de las 15 empresas representadas en un 56%, consideraba no estar de acuerdo en todas las ocasiones en administrar su negocio con este tipo de liderazgo directivo y fuerte, 9 empresas con un 33.30%, respondieron estar de acuerdo y 3 empresas representadas con el 11.10% está completamente de acuerdo en utilizar este tipo de estilo.

Área de estudio: Supervisión

Gráfica # 1. Frecuencia de supervisión en condiciones sanitarias

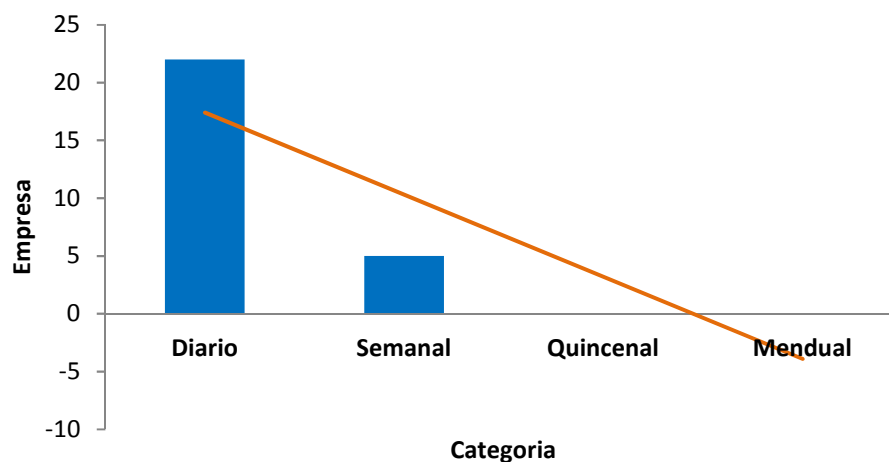


Tabla # 1

¿Con que frecuencia supervisa las condiciones sanitarias?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Diario	22	81%
Semanal	5	19%
Quincenal	0	0%
Mensual	0	0%
Total	27	100%

Interpretación

En este cuadro de análisis, se observa la frecuencia de supervisión de las condiciones sanitarias que tiene los establecimientos de alimentos y bebidas del centro turístico Paseo El Carmen. De los 27 negocios encuestados respondieron en un 81%, de 22 empresas, que a diario se supervisaban las áreas funcionales y un 19% de 5 empresas respondieron que semanalmente.

Gráfica# 2. Frecuencia de supervisión en BPM

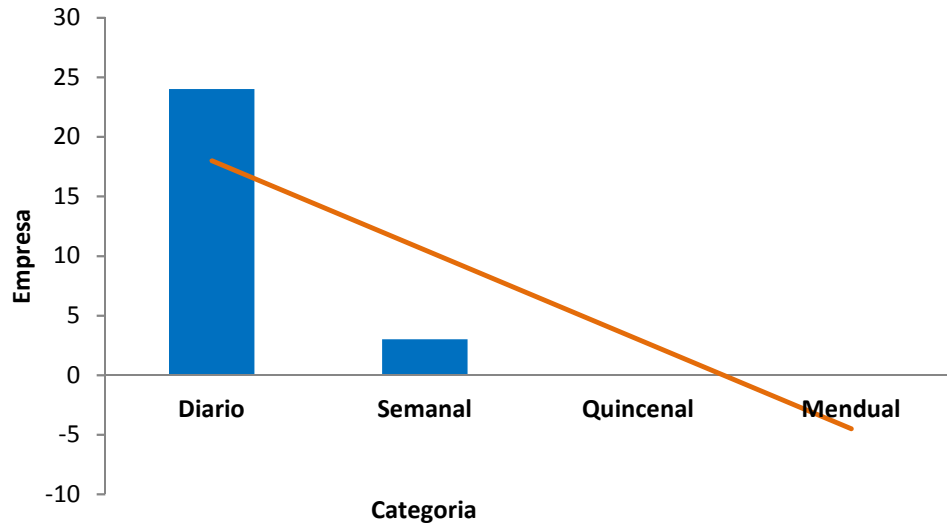


Tabla #2

¿Con que frecuencia supervisa el manejo de las buenas prácticas de manufactura?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Diario	24	89%
Semanal	3	11%
Quincenal	0	
Mensual	0	
Total	27	100%

Interpretación

En este cuadro de análisis, se observa la frecuencia de supervisión en el manejo de buenas prácticas de manufactura BPM, en los establecimientos de alimentos y bebidas del centro turístico Paseo El Carmen. De los 27 negocios encuestados respondieron en un 89%, de 24 empresas, que a diario se supervisaban el manejo de las buenas prácticas de manufactura y el 11% de 3 empresas respondieron que semanalmente.

Gráfica #3. Frecuencia supervisión de las condiciones infraestructura

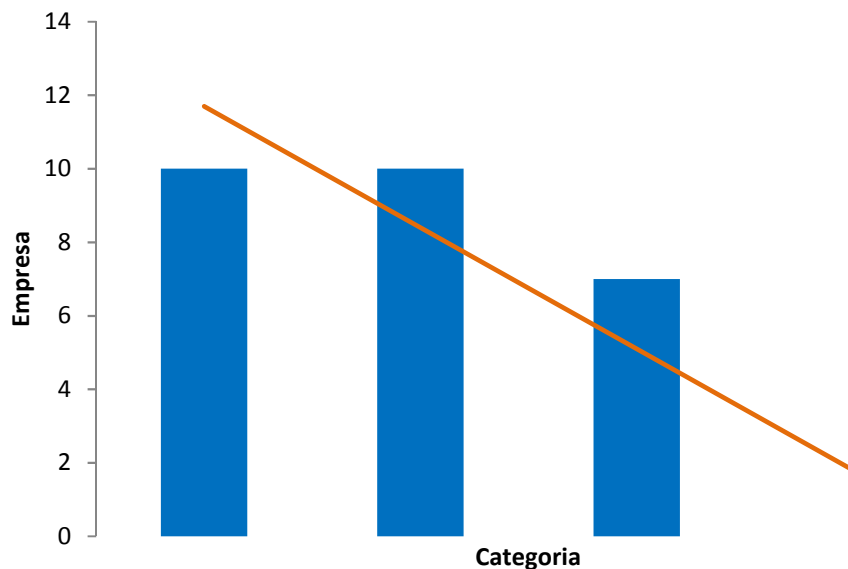


Tabla # 3

¿Con que frecuencia supervisa las condiciones de infraestructura?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Diario	10	37.04%
Semanal	10	37.04%
Quincenal	7	25.92%
Mensual	0	0.00%
Total	27	100%

Interpretación

En este cuadro de análisis, se observa la frecuencia de supervisión de las condiciones de infraestructura en los establecimientos de alimentos y bebidas del centro turístico Paseo El Carmen. De los 27 negocios encuestados respondieron en un 37.04%, de 10 empresas la supervisión es a diario, el 37.04% de 10 empresas respondieron que semanalmente y 7 empresas con un 25.92% aseveraron quincenalmente.

Área de estudio: Controles

Gráfica # 1. Sistemas de control a proveedores

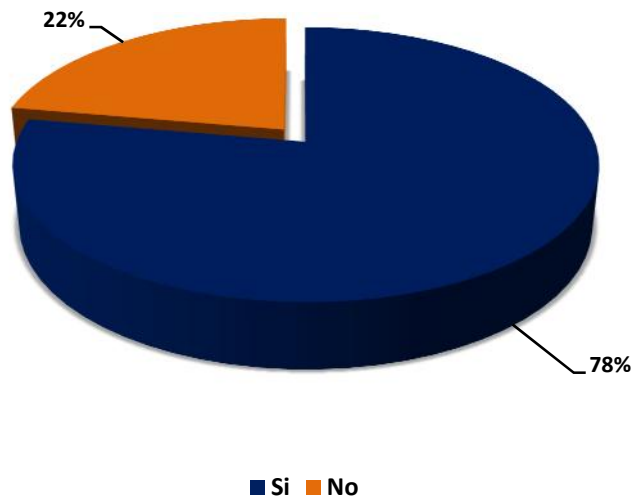


Tabla # 1

¿Existen sistemas de control de proveedores?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	21	78%
No	6	22%
Total	27	100%

Interpretación

En sistemas de control de proveedores mencionaban que 21 empresas representadas en un 78% si cuentan y el 22% respondieron que no contaban con este tipo de control en los negocios de alimentos y bebidas.

Gráfica # 2. Sistemas de control de productos y servicios

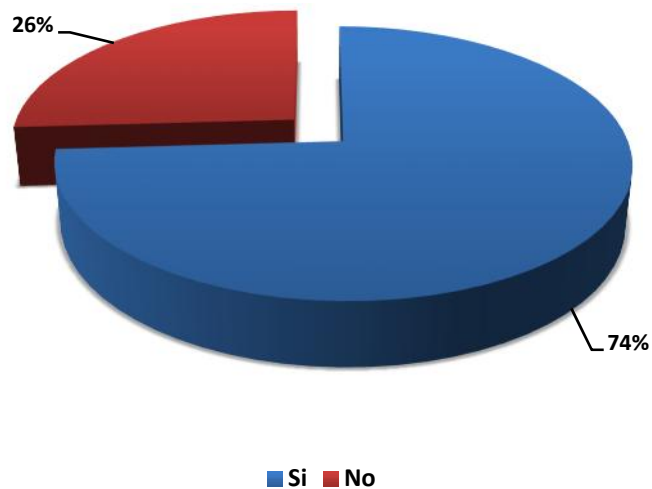


Tabla # 2

¿Existen sistemas de control de productos y servicios?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	20	74%
No	7	26%
Total	27	100%

Interpretación

Establecieron según este análisis que en 20 empresas representadas en un 74% si cuentan con sistema de control de inventarios de productos y servicios mientras en 7 empresas representadas con un 26% no poseían debido a que se compraba a diario lo que no mantenían stock de inventario en sus bodegas.

Gráfica # 3. Sistemas de control de plan de mercadeo

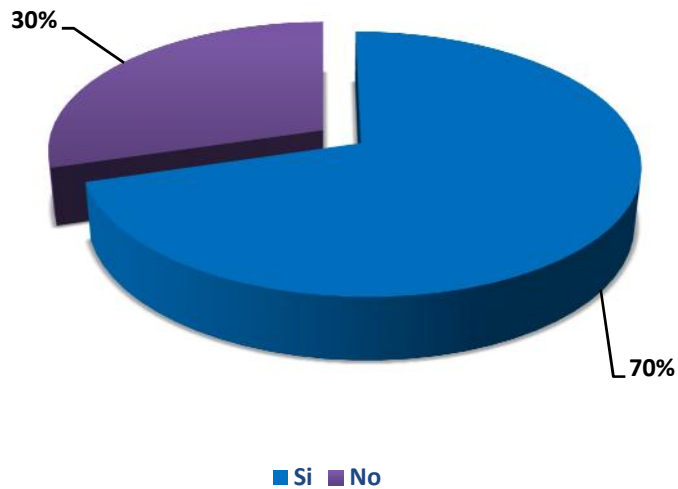


Tabla # 3

¿Existen sistemas de control de plan de mercadeo?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	19	70%
No	8	30%
Total	27	100%

Interpretación

Existencia de sistemas de control de plan de mercadeo en 19 empresas representadas en un 70%, respondieron que si poseen mientras que un 30% no.

Gráfica# 4. Sistemas de control de inventarios

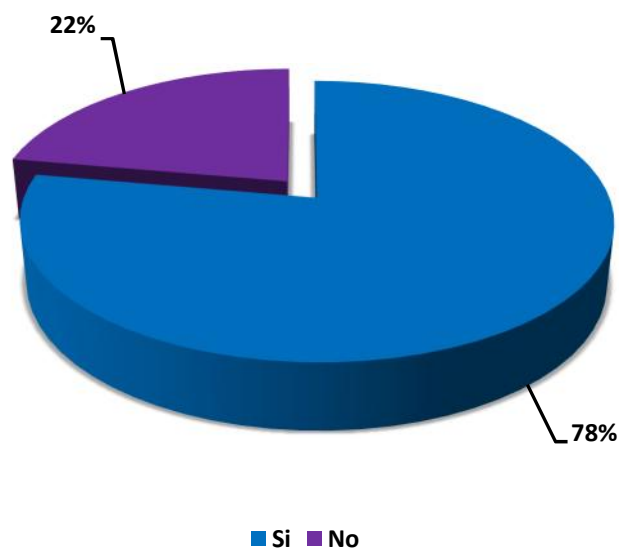


Tabla # 4

¿Existen sistemas de control de inventarios?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	21	78%
No	6	22%
Total	27	100%

Interpretación

De las 27 empresas en estudio el 78%, respondieron que si poseían control de inventarios mientras el 22% no poseen control de inventarios debido a que no mantenían stock inventario, todo lo que se compraba se gastaba diariamente en la producción.

Gráfica #5. Sistemas de control facturación

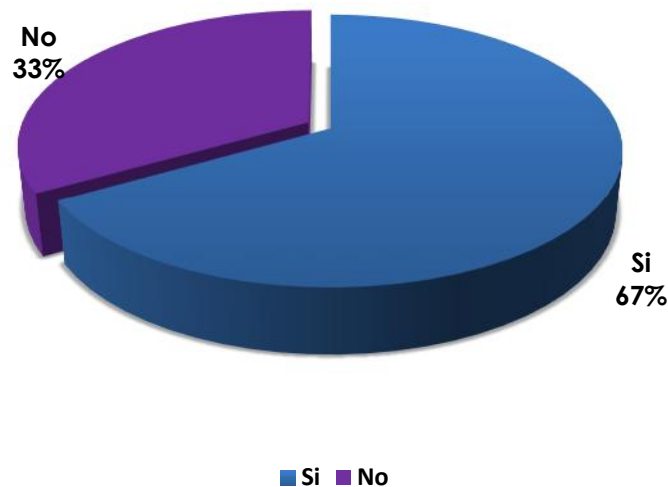


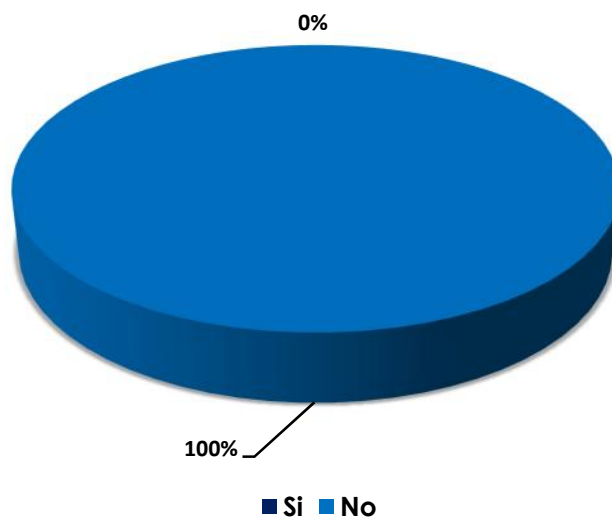
Tabla # 5

¿Existen sistemas de control de facturación?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Sí	18	67%
No	9	33%
Total	27	100%

Interpretación

De las 27 empresas en estudio el 67% poseía control en la facturación mientras que el 33% no contaban, de esta manera podemos mencionar que estos negocios son informales.

Gráfica #6. Sistemas de control de asesores comerciales



Tabla# 6

¿Existen sistemas de control de asesores comerciales?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	0	0%
No	27	100%
Total	27	100%

Interpretación

En este análisis podemos observar que el 100% de las 27 empresas encuestadas no invierten en asesoría comerciales ni mucho menos en tener sistema de control y monitoreo en los planes de mercadeo.

Gráfica # 7. Sistemas de control de clientes

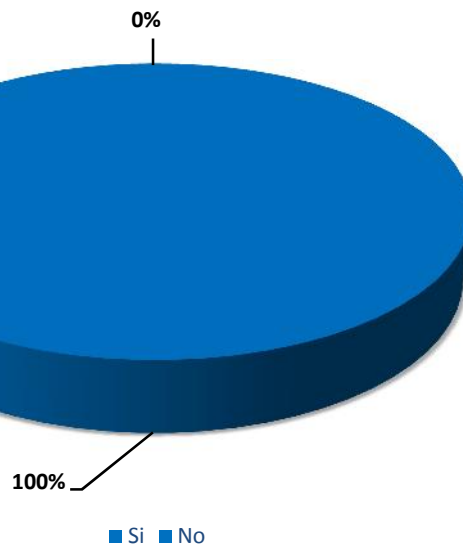


Tabla # 7

¿Cliente (postventa)?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	0	0%
No	27	100%
Total	27	100%

Interpretación

Ninguna de las 27 empresas cuenta con un sistema de control y monitoreo de los clientes posteriores a la venta, que frecuentan en el establecimiento.

Gráfica #8. Costeo y estandarización de recetas

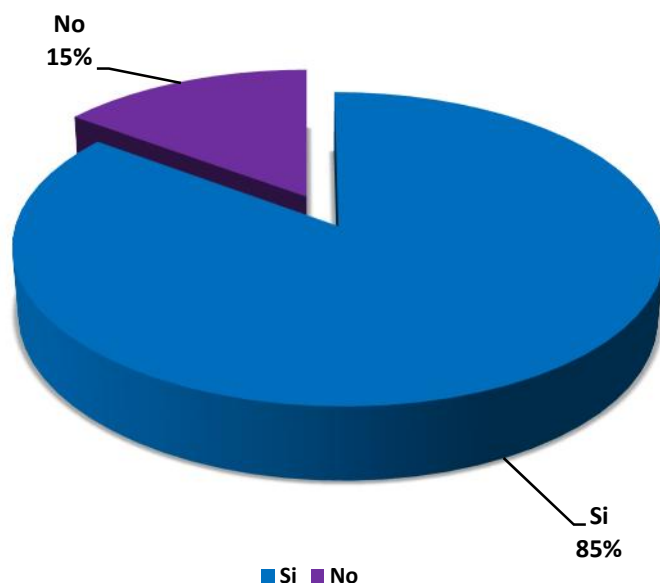


Tabla # 8

¿Cuenta con costeo y estandarización en sus recetas?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	23	85%
No	4	15%
Total	27	100%

Interpretación

Del total de 27 empresas encuestadas en el Paseo El Carmen, 23 Empresas con el 85% cuentan con costeo y estandarización en sus recetas mientras el 15% de 4 empresas representadas no contaba con el costeo de sus recetas del menú.

Gráfica #9. Control de registro sobre las transacciones del negocio

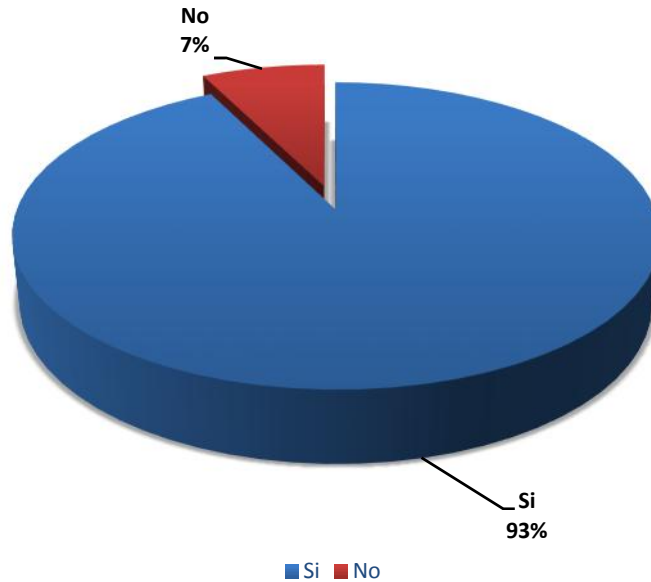


Tabla # 9

¿Cuenta con un control de registro sobre las transacciones del negocio?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	25	93%
No	2	7%
Total	27	100%

Interpretación

Del total de 27 empresas encuestadas en el Paseo El Carmen, 25 Empresas con el 93% cuentan con un control de registro de compras y ventas comerciales en su negocio mientras el 7% de 2 empresas representadas no contaba con este tipo de control.

Gráfica # 10. Cuenta con un control en las obligaciones laborales

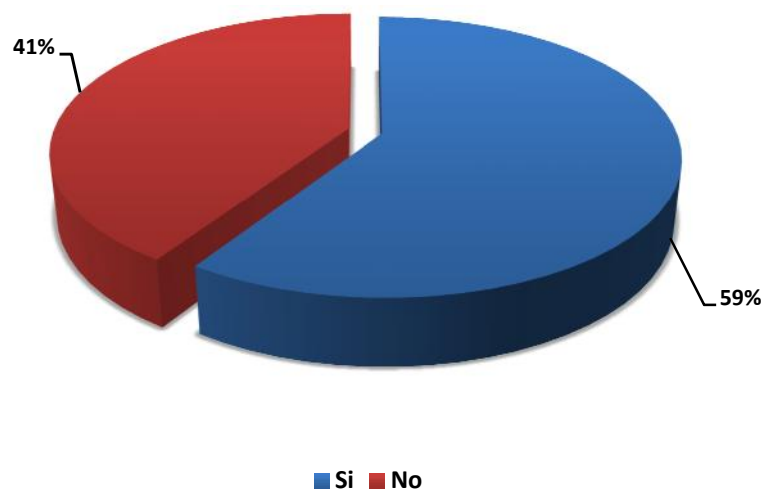


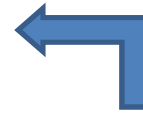
Tabla # 10

¿Cuenta con un control en las obligaciones laborales?		
Categoría	Número de empresas	Porcentaje
Si	16	59%
No	11	41%
Total	27	100%

Interpretación

Del total de 27 empresas encuestadas en el Paseo El Carmen, 25 Empresas con el 59% cuentan con control en las obligaciones laborales pago de ISSS y AFP, mientras el 41% de 11 empresas no llevan esta obligación en sus trabajadores.

7.4. FOTOGRAFÍAS DE LAS VISITAS REALIZADAS



Reunión con representantes de la alcaldía y empresarios del Paseo El Carmen



Entrevista con empresario

Socializando el proyecto con administradores y colaboradores



8. CONCLUSIONES

En el marco del proyecto de investigación ejecutado durante el año 2016, se citan las siguientes conclusiones tomando de base los resultados de la investigación, con el fin de brindar una visión amplia de los hallazgos.

- Ante diversas situaciones desfavorables que se presentaron durante el desarrollo del proyecto, se logró realizar con éxito las actividades planteadas en la matriz operacional.
- Es importante señalar que los empresarios contratan personal empírico para administrar los negocios, lo que propicia que la calidad de los servicios no sea técnicamente de la mejor calidad.
- Los propietarios de los negocios deben empoderarse del rol que tienen en el rubro turístico y del patrimonio intangible de la ciudad de Santa Tecla, con el propósito de fortalecer el proyecto “Paseo El Carmen”,
- Los empresarios deben crear una asociación para trabajar en conjunto y que les permita gestionar con la empresa privada y el ministerio de turismo, apoyo en diversos temas relacionados al turismo de calidad.
- Los propietarios deben considerar que para lograr mejorar la calidad de los servicios tienen que contratar personal capacitado en las distintas áreas funcionales de los negocios. además, deben invertir en capacitar y desarrollar a sus colaboradores en temas de: Buenas prácticas de manufactura (bpm), atención al cliente y administración de recursos.
- Es importante destacar que, para lograr el desarrollo y sostenimiento económico del sector, deben existir buenas relaciones entre los distintos actores del destino turístico, entre estos: La municipalidad, instituciones religiosas, empresas de rubros diferentes al de turismo, residentes y los empresarios de bares y restaurantes, que propicie una convivencia sana. Ya que se percibe que las relaciones entre empresarios y la municipalidad está distanciada.
- Los empresarios deben potenciar el destino como un lugar turístico familiar, donde se perciba seguridad y convivencia sana, y proyectarse a nivel nacional e internacional para contribuir al sostenimiento económico del destino turístico.
- Destacar que la Escuela de Tecnología de Alimentos a través de las carreras de Técnico en Administración de Empresas Gastronómicas y Técnico en Gastronomía, en conjunto con la Dirección de Investigación y Proyección Social de ITCA-FEPADE, han unido esfuerzos para realizar este proyecto, como parte de la labor social en beneficio de la comunidad del municipio de Santa Tecla, vinculado directamente con el desarrollo local del sector.

9. RECOMENDACIONES

- Ante la alta demanda de turistas que visitan este destino se hace urgente para los empresarios, capacitar el personal que labora en las empresas en temas de: Buenas prácticas de manufactura, atención al cliente, administración de recursos y controles. Ya que, de acuerdo al estudio realizado, se percibe que existe carencia de principios básicos en el personal de las áreas en estudio.
- Gestionar capacitaciones en temas de etiqueta y protocolo, para el personal de atención al cliente.
- Por parte de la municipalidad debe crearse un inventario de los negocios del rubro de alimentos y bebidas que les permita tener un control de las empresas que operan en el sector, para futuros estudios o proyectos en beneficio del sector.
- Crear una asociación de empresarios que sirva de enlace entre la municipalidad y los empresarios, así como de instituciones ONGs, universidades y MITUR.
- Los empresarios deben crear manuales de procedimientos de las áreas funcionales, que les permita poder detectar puntos de mejorar en los procesos.
- Incluir en sus planes de trabajo programas actividades y programas de desarrollo del personal en certificaciones de proceso del servicio de alimentos y bebidas, para respaldar la calidad de los servicios y productos.

10. GLOSARIO

ONGs: Sigla de organización no gubernamental, institución sin ánimo de lucro que no depende del gobierno y realiza actividades de interés social.

MITUR: Ministerio de Turismo

BPM: Buenas Prácticas de Manufactura

HACCP: Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control

Inocuidad: Que no hace daño a la salud

Se hace referencia de algunos términos importantes que deben manejarse:

Higiene: todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases del proceso, desde la producción primaria o manufactura, hasta su consumo final.

Limpieza: eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.

Desinfección: eliminación o reducción del número de microorganismos patógenos a un nivel que no propicie la contaminación nociva del alimento, mediante el uso de agentes químicos o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, sin menoscabo de la calidad del alimento.

Contaminación cruzada: proceso por el cual los microorganismos patógenos son trasladados -mediante personas, equipos y materiales- de una zona sucia a una limpia.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministerio de Salud
RTCA: Reglamento Técnico Centroamericano 67.01.33:06
País: Costa Rica
Año: 2006

Blanco Prieto, Antonio
Atención al cliente
Editorial: Pirámide
País: España
Año: 2001.

Encarnación Gabín, María Amparo de la
Gestión comercial y servicio de atención al cliente - Administración y finanzas
Editorial: Thomson / Paraninfo.
País: España
Año: 2004

Terry, George R.
Principios de Administración
Editorial: Continental
País: México
Año: 1980

Anzola Rojas, Sèrvulo
Administración de la pequeña empresa
McGraw-Hill
País: México
Año: 2002

VISIÓN

Ser una institución educativa líder en educación tecnológica a nivel nacional y regional, comprometida con la calidad, la empresarialidad y la pertinencia de nuestra oferta educativa.

MISIÓN

Formar profesionales integrales y competentes en áreas tecnológicas que tengan demanda y oportunidad en el mercado local, regional y mundial, tanto como trabajadores y como empresarios.

VALORES

EXCELENCIA: *Nuestro diario quehacer está fundamentado en hacer bien las cosas desde la primera vez.*

INTEGRIDAD: *Actuamos congruentemente con los principios de la verdad en todas las acciones que realizamos.*

ESPIRITUALIDAD: *Desarrollamos todas nuestras actividades en la filosofía de servicio, alegría, compromiso, confianza y respeto mutuo.*

COOPERACIÓN: *Actuamos basados en el buen trabajo en equipo, la buena disposición a ayudar a todas las personas.*

COMUNICACIÓN: *Respetamos las diferentes ideologías y opiniones, manteniendo y propiciando un acercamiento con todo el personal.*

La Escuela Especializada en Ingeniería ITCA - FEPADE, fundada en 1969, es una institución estatal con administración privada, conformada actualmente por 5 campus: Sede Central Santa Tecla y cuatro centros regionales ubicados en Santa Ana, San Miguel, Zacatecoluca y La Unión.



**SEDE CENTRAL
SANTA TECLA**

Km. 11.5 Carretera a Santa Tecla, La Libertad.
Tel. (503) 2132-7400
Fax. (503) 2132-7599



**CENTRO REGIONAL
SANTA ANA**

Final 10a. Av. Sur,
Finca Procavia
Tels. (503) 2440-4348
y (503) 2440-2007
Tel./Fax. (503) 2440-3183



**CENTRO REGIONAL
MEGATEC ZACATECOLUCA**

Km. 64 1/2, desvío Hacienda El Nilo, sobre autopista a Zacatecoluca y Usulután.
Tels. (503) 2334-0763
y (503) 2334-0768



**CENTRO REGIONAL
SAN MIGUEL**

Km. 140, Carretera a Santa Rosa de Lima.
Tels. (503) 2669-2292
y (503) 2669-2298
Fax. (503) 2669-0061



**CENTRO REGIONAL
MEGATEC LA UNIÓN**

Calle Santa María, Col. Belén, atrás del Instituto Nacional de La Unión.
Tel. (503) 2668-4700