



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**ANÁLISIS DE LA OFERTA Y LA DEMANDA DE LOS
ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA RÁPIDA DE MAYOR TRAYECTORIA
UBICADOS EN LA AVENIDA REAL AUDIENCIA DE QUITO.**

DIRECTOR MGS RUBÉN POZO

CEDEÑO OBANDO JOSELLYN ANTONELLA

QUITO, 2018

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi fuente de vida y luz en mi camino, sin él no sería posible nada.

A mis padres por su incondicionalidad apoyo y su invaluable enseñanza en vida
A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años. Gracias a mis profesores y sobre todo a mi tutor Rubén Pozo, que me apoyo hasta el final.

A todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera fueron apoyo en los momentos más oportunos.

DEDICATORIA

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido cumplir hoy, un sueño más.

Por inculcar en mí el ejemplo de constancia y valentía, de no temer a las adversidades y recordarme que Dios está siempre conmigo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. JUSTIFICACIÓN	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
CAPITULO II	4
MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. ANTECEDENTES.....	4
2.2. MARCO REFERENCIAL	5
2.3. MARCO TEÓRICO.....	7
2.3.1. Neo restauración.....	7
2.3.4. Manipulación de los alimentos	11
2.3.4.1. Buenas prácticas de manufactura	11
2.3.4.2. Preparación de los alimentos.....	12
2.3.4.3. Medidas de calidad higiénica	13
2.3.5. Gestión operativa	13
2.3.5.1. Análisis de los servicios	14
2.3.5.2. Análisis de los procesos	14
2.3.5.3. Revisión de los modos de diseñar	14
2.3.6. Mejoramiento de procesos	14
2.3.7. Calidad	15
2.3.8. Atención al cliente.....	16
2.4. MARCO CONCEPTUAL.....	17

CAPÍTULO II	19
MARCO METODOLÓGICO	19
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	19
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	19
3.3. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	20
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	20
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	22
3.4.1. Población.....	24
3.4.2. Muestra.....	24
3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	21
3.6.1. Análisis de la encuesta	26
3.7. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....	41
3.8. ANÁLISIS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA DENTRO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE MAYOR TRAYECTORIA	49
4.9. RESULTADOS OBTENIDOS	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	103
BIBLIOGRAFÍA	104
ANEXOS	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad.....	26
Tabla 2. Sexo	27
Tabla 3. Estado civil	28
Tabla 4. Ocupación.....	29
Tabla 5. Sector de vivienda	30
Tabla 6. Significado de comida rápida	31
Tabla 7. Consumo de comida rápida	32
Tabla 8. Frecuencia de consumo sector.....	33
Tabla 9. Locales existentes.....	34
Tabla 10. Restaurantes reconocidos	35
Tabla 11. Motivos de preferencia	36
Tabla 12. Opinión sobre la calidad.....	37
Tabla 13. Opinión sobre la atención.....	38
Tabla 14. Valoración de aspectos	39
Tabla 15. Ubicación, servicios básicos y espacio.....	49
Tabla 16. Infraestructura física y requisitos básicos.....	50
Tabla 17. Área de recepción de materia prima	53
Tabla 18. Área de limpieza, lavado y secado	53
Tabla 19. Área de almacenamiento	54
Tabla 20. Área de preparación de alimentos	55
Tabla 21. Área de presentación de platos	55
Tabla 22. Área de servicio de mesas, atención al cliente y administración.....	56
Tabla 23. Área de servicios sanitarios	57
Tabla 24. Áreas de evacuación de desechos sólidos.....	58
Tabla 25. Personal de trabajo.....	59
Tabla 26. Programas de limpieza.....	59
Tabla 27. Prácticas correctas de manufactura.....	60
Tabla 28. Prácticas correctas de recepción de insumos	62
Tabla 29. Prácticas correctas de lavado de ingredientes.....	63
Tabla 30. Prácticas correctas de almacenamiento	64
Tabla 31. Prácticas correctas de preparación de alimentos	66

Tabla 32. Prácticas de los procesos para la presentación de los alimentos	67
Tabla 33. Prácticas para el servicio de alimentos	68
Tabla 34. Sistema de autocontrol y documentación	69
Tabla 35. Porcentajes generales de satisfacción	70
Tabla 36. Planteamiento de soluciones.....	115
Tabla 37. Simbología de los procesos	116
Tabla 38. Higiene de los manipuladores	121
Tabla 39. Prevención de contaminación cruzada	122
Tabla 40. Características de los alimentos (carnes).....	124
Tabla 41. Características de los alimentos (lácteos).....	125
Tabla 42. Características para comprar o rechazar los alimentos (frutas y verduras)	126
Tabla 43. POES para pisos	133
Tabla 44. POES para paredes	134
Tabla 45. POES para techos	135
Tabla 46. POES para puertas y ventanas	136
Tabla 47. POES para la cocina	137
Tabla 48. POES para refrigerador y congelador.....	138
Tabla 49. POES para utensilios	139
Tabla 50. POES para mesas.....	140
Tabla 51. POES para lavado de manos.....	141
Tabla 52. Registro de limpieza y desinfección.....	142
Tabla 53. Registro de control y almacenamiento	143
Tabla 54. Registro de higiene y comportamiento del personal	143

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Curva de demanda	9
Gráfico 2. Curva de oferta	9
Gráfico 3. Edad	26
Gráfico 4. Sexo	27
Gráfico 5. Estado civil	28
Gráfico 6. Ocupación.....	29
Gráfico 7. Sector de vivienda	30
Gráfico 8. Significado de comida rápida	31
Gráfico 9. Consumo de comida rápida	32
Gráfico 10. Frecuencia de consumo sector	33
Gráfico 11. Locales existentes	34
Gráfico 12. Restaurantes reconocidos	35
Gráfico 13. Motivos de preferencia	36
Gráfico 14. Opinión sobre la calidad	37
Gráfico 15. Opinión sobre la atención	38
Gráfico 16. Valoración de aspectos	39
Gráfico 17. Porcentajes generales de satisfacción	70
Gráfico 18. Organigrama estructural	113
Gráfico 19. Proceso de compra.....	117
Gráfico 20. Proceso de recepción y almacenamiento	118
Gráfico 21. Proceso de servicio	119
Gráfico 22. Termómetro	123

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. JUSTIFICACIÓN

Se ha considerado realizar un mapeo situacional a los negocios de comida rápida que se encuentran ubicados en la Avenida Real Audiencia de Quito, debido a que en los últimos cinco años este sector ha presentado un importante crecimiento y ha cambiado a nivel físico, económico y social, principalmente esto se debe a la llegada de estos negocios. Para esto, es necesario tener una idea del manejo interno y del personal, por lo tanto, esta investigación pretende dar a conocer no solo la demanda que existe en este sector, sino también, identificar como se ha ido tomando forma y movimiento a la amplia variedad de locales de comida rápida y como la cercanía del parque bicentenario ha propiciado el crecimiento en este sector.

En consecuencia, lo que esta investigación persigue es exponer información, que permita esclarecer las necesidades del sector y las posibles soluciones a los problemas a encontrar, netamente en el ámbito de la comida rápida, de este lugar en específico, es por esto que es necesario clasificar y seleccionar los establecimientos que más tiempo de permanencia han tenido y a partir de esto generar estrategias que consigan brindar un servicio y un producto de calidad a los clientes, llegando a satisfacer sus necesidades y brindando una buena imagen y posicionamiento a cada uno de los lugares de comida rápida de esta zona.

Chris McGoey (2005), experto en seguridad y un consultor que ha trabajado con varias franquicias de comida rápida, afirma que estos son “lugares de violencia”, aclarando que cada caso es diferente, pero que al final se le atribuye a la gran mayoría este adjetivo (p.34). Se podría decir que la mayoría de establecimientos que han sido considerados para el estudio han ido transformándose, algunos de una manera más radical que otros, pero que éstas transformaciones que se han dado ya sea por la demanda o por la saturación de la misma, la oferta en menús y espacios; o por las exigencias de los mismos consumidores, todos estos factores han generado una etapa de crisis, de cambio y de adaptación. Es por esto que es necesario identificar cuáles de todas estas instituciones poseen un plan de acción o

implementación que vaya conforme a los objetivos corporativos y que diferencien a un establecimiento del resto; propiciando la atención al cliente por sobre cualquier objetivo. Es así que, es menester indagar de manera objetiva en los factores internos que determinan un proceso adecuado y cuales serían de esta manera las soluciones del sector.

Es por esto, que este proyecto busca analizar la oferta de establecimientos de comida rápida disponibles en el sector, y por otra parte la demanda requerida por el público en torno a dichos establecimientos, para ello se examinará desde un punto de vista operativo y no desde una perspectiva económica; así mismo el estudio del funcionamiento interno, en relación a la calidad en los procesos y el servicio que se brinda dentro de establecimientos de la Avenida Real Audiencia de Quito. Brindando una justificación teórica y metódica complementada de manera práctica para la buena operación de los establecimientos; llegando así a un manejo de los establecimientos en funcionamiento y a su vez permitiendo la creación de nuevas ofertas, aprovechando que se ha facilitado el acceso a los mismos. Posteriormente, el análisis será general y específico; para poder conocer la oferta y la demanda anteriormente expresada, permitiendo y generando así, que los establecimientos se adapten a las necesidades de los clientes y que de dicha forma se satisfaga la demanda existente.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La demanda y oferta depende de diversos factores como el precio, la calidad, la disponibilidad y accesibilidad de los productos o servicios, mismos que se enmarcan en estudios de segmentación y la temporalidad para el posicionamiento del lugar, además del conocimiento de las necesidades alimenticias de los consumidores para mejorar la demanda futura, también para lograr la satisfacción del cliente, el cual es uno de los aspectos más importantes tanto para su crecimiento al igual que el de la oferta, tomando en cuenta que los servicios siempre deben ser de calidad, y bajo los requerimientos de estos (Parra, Vergel , & Sánchez, 2015).

Ciertamente uno de los problemas principales para el establecimiento real de la demanda se centra principalmente en las estrategias de promoción, además de que la oferta no cubre la impetración de los clientes potenciales generando de tal forma insatisfacción en

el servicio y sobre todo que las perspectivas de los clientes se vean modificadas frente a los establecimientos de comida rápida, exponiendo que la trayectoria es uno de los principales factores a considerar y también el posicionamiento que tenga en el mercado (Terán, 2016).

Establecedor de tal forma que el principal problema en torno a la demanda es la limitada calidad de los alimentos que se ofrecen dentro de los mismos, mientras que en torno a la oferta es la escasa existencia de establecimientos de comida rápida que ofrezcan calidad y que sobre todo satisfagan las necesidades de sus clientes, razón por la cual se propone la elaboración de manuales de procesos para los restaurante de mayor trayectoria de modo que incrementen la oferta y satisfagan la demanda existente en el sector (Ossa, 2016).

En torno a ello la pregunta que se emplea como guía de investigación es la siguiente: ¿el análisis de la oferta y demanda de los establecimientos de comida rápida permitirá la creación de un manual de procesos que mejore ambos aspectos?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Analizar la oferta y la demanda de los locales de comida rápida de la avenida Real Audiencia tomando como referencia a los establecimientos de mayor trayectoria

1.3.2. Objetivos específicos

- Definir la oferta y la demanda de los establecimientos de comida rápida de la Av. Real Audiencia.
- Identificar los establecimientos de mayor trayectoria en el sector y analizar su funcionamiento, estudiando cuales han sido los factores diferenciadores.
- Elaborar un manual de buenas prácticas de manufactura basado en los establecimientos de mayor trayectoria.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

En la actualidad la comida rápida se ha convertido en un estilo de alimentación tal como se lo menciona en corto tiempo, ciertamente esta presenta diversas características, siendo la primordial la rapidez al momento de su preparación para la optimización de tiempo al igual que en el consumo, además de que su presentación es bastante sencilla y puede contener varios ingredientes adjuntos para su preparación (Díaz & Gómez, 2010).

Ciertamente para el análisis de la oferta y demanda de los restaurantes de comida rápida, se lo puede realizar desde diversas perspectivas que permitan conocer de forma más profunda sobre los mismos, por lo cual se menciona que los establecimientos que brindan un servicio de “Fast Food” forman parte de la Neo restauración, ya que se han fusionado nuevas tendencias en cuanto al entorno de la gestión, en las formas de servicio y en las técnicas alimenticias para lograr aportar ventajas muy concretas a los consumidores (Usín, 2013).

Sin embargo, a pesar de ser una tendencia debido a su rapidez, los clientes buscan calidad demandando conocimiento y profesionalismo por parte de los recursos humanos dentro de la restauración, haciendo imperante que se lleven a cabo procesos óptimos indispensables para el desarrollo de las actividades diarias dentro de los establecimientos, pues esta es la principal referencia del mismo (Mildred, 2014).

En dicho contexto, es imperante que se exponen conceptos básicos sobre la cocina, higiene, limpieza y manejo adecuado de los distintos tipos de alimentos, además de las funciones que se deben desarrollar dentro de cada uno de los puestos de trabajo, pues si bien es cierto el consumo de comida rápida ha sido un tema de debate, debido a sus efectos en la salud de las personas debido a la mala fama que se le ha otorgado a la misma, además de la falta de conocimientos básicos sobre las buenas prácticas de manufactura y la irreverencia en los estándares de calidad en los alimentos (FAO, 2015).

2.2. MARCO REFERENCIAL

El sustento referencial del presente trabajo estudio, cita a los siguientes autores, considerando el trabajo desarrollado por los mismos:

Como primer antecedente se cita a Cazar (2015), quien desarrolla el estudio “Diseño de un Plan Estratégico de Mejoramiento de la calidad en la gestión del restaurante Chivo Loco ubicado en la Ciudad de Quito, Provincia Pichincha”, con el objetivo de crear un manual operacional que recopile normas y políticas las cuales sean útiles para el personal operativo del restaurante Chivo Loco. Principalmente desarrollo el contexto teórico abordando conceptos básicos sobre calidad, la historia de los, a través del uso de distintas fuentes que explique la importancia de la calidad en las pequeñas y medianas empresas. Posteriormente se realiza el diagnóstico del restaurante, a través de encuestas de satisfacción a los clientes. Y finalmente se plantean las propuestas de mejoramiento de la calidad y se desarrolla el diseño de los estándares de procedimientos que se deben aplicar al restaurante. Concluyendo de tal forma que los procesos deben desarrollarse de forma minuciosa y en el menor tiempo posible a fin de que se evite la pérdida de oportunidades en el mercado gastronómico.

Barbecho y Carrillo (2012), tratan dentro de su investigación al sector de la restauración de comida rápida en la ciudad de Cuenca, en cual expone de forma teórica la SERVUCCIÓN, centrándose especialmente en el servicio prestado en esta clase de establecimientos. (p. 4). La referencia que se tomará en cuenta de esta investigación se encuentra en el capítulo I donde se puede encontrar todos los fundamentos teóricos que se toman en cuenta dentro de la restauración y sobre todo el concepto más importante que necesitamos es el de la servucción y por ende su aplicación y diseño que se encuentra dentro del capítulo III para así poder adaptarlo dentro del análisis a los establecimientos que serán tomados en cuenta para el estudio (p. 8).

Por otra parte Cárdenas (2016), en su trabajo de titulación plantea el diseño de un plan de mejora de calidad en el servicio para el restaurante BamBao ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito, en el cual analiza distintas áreas, que le permiten realizar una

descripción de los procesos de servicio dentro de cada una, enlistando los principales incidentes que se podrían suscitar mediante el planteamiento de un el FODA cruzado (p. 15). La referencia que se tomara de esta investigación se encuentra dentro del capítulo III; Análisis - mapa de procesos actual “*blueprint*” que será aplicado en el área de servicios y dentro de esta investigación se ha encontrado este análisis más detallado y a su vez nombrando cuales podrían ser las posibles propuestas de mejora que se puede tomar en cuenta como referencia al momento de sugerir a los establecimientos en estudio (Cárdenas, 2016).

Estrella (2013), enfoca el estudio de la creación de un plan de mejora que se lo realiza principalmente tomando un enfoque hacia los procesos, desarrollando varios procedimientos que tienen lugar dentro de la organización (p.1). La referencia que se tomara de esta investigación se encuentra dentro del capítulo I; Gestión de calidad total, donde se trata acerca de la obsesión que debe haber por los cliente y así de esta manera poder identificar sus necesidades y llegar a satisfacerlas, el proceso de planeación ya que es importante estar preparados para el futuro haciendo el uso efectivo de todos los recursos existentes dentro de un establecimiento, el ciclo de mejoramiento que se debe llevar a cabo dentro de cada tipo de establecimiento con respecto a sus fallas, la administración diaria del proceso que consiste en medir el desempeño del establecimiento con indicadores de gestión y una parte fundamental que es la participación de los empleados dentro de la organización (Estrella, 2013)

En concreto Bermeo & Caldas (2014) determinan que “el manual de procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida es una herramienta indispensable para la ejecución de las actividades diarias del mismo, todo el manual en si será muy funcional como referencia dentro de esta investigación pues las posibles sugerencias que se crearan para los establecimientos “Fast Food” serán apoyadas en la información que se encuentra dentro del manual ya que es una guía para el personal que labora dentro de la empresas” (p. 75). Los conceptos básicos que se exponen en el mismo son de suma ayuda para las posibles soluciones que se van a proponer dentro de esta investigación (Bermeo & Caldas, 2014).

2.3. MARCO TEÓRICO

2.3.1. Neo restauración

Para complementar todo este conjunto de normas y leyes también es necesario hacer mención, sobretodo en este caso de estudio, de la neo restauración, pues con el paso del tiempo se han ido innovando dentro de la restauración y es así cuando surge algo nuevo llamado Neo restauración que básicamente se engloba dentro de lo que se ha dado en llamar nuevas fórmulas de restauración, aunque ya haga años que se han desarrollado plenamente (Torres, 2016).

Se la puede definir como el resultado de combinar nuevas tendencias en el ámbito de la gestión, en las técnicas alimenticias y en las formas de servicio (Peris, 2012). De esta forma en contexto general que establece que la palabra restauración abarca a todos los establecimientos que ofertas a los viajeros o personas locales los denominados self-service, fast food, take away, entre otras, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y en torno a ello incrementar la demanda hacia los mismos para mejorar su aceptación y rentabilidad dentro del mercado.

2.3.2. Restaurante

Según Vives y Bachs (2002), se define como restaurante aquel establecimiento que se dedica a la elaboración, la venta y el servicio ofertado al público para ser consumido en el mismo local a cambio de un importe (Vives & Bachs, 2002)

Ciertamente hay un sin número de restaurantes que contienen una variada cantidad de colores y sabores, haciendo fundamental que se estudien a fin de que se dé a conocer la importancia de mantener intactos, no solo por su valor cultural sino también debido a su aporte en el ámbito turístico (Partal, 2015).

Estos establecimientos a su vez se convierten en atracciones turísticas para los visitantes. En contexto, se menciona que el turismo es un factor clave en el desarrollo económico de los países, ya que encierra una amplia gama de actividades que promueven

principalmente el comercio, tales como la gastronomía, mismo que abarca proposiciones innovadoras partiendo principalmente de emprendimientos, a fin de dar a conocer los platillos autóctonos de una zona, los cuales también contribuyen a la generación de nuevas fuentes de trabajo, ingresos económicos, satisfacción de los clientes entre otros factores que se relacionan con la gastronomía (Mildred, 2014).

Es así como, dichos factores se convierten en aspectos fundamentales para las nuevas generaciones, considerando la gran demanda gastronómica, sin embargo, la comida tradicional se ha ido minimizando con el paso del tiempo debido a la alta petición de comida sana y nutritiva, además de las nuevas tendencias de consumo (Díaz & Gómez, 2010).

Asimismo, un restaurante no existiría y no se desarrollaría sin una atención de un personal y es así que aparece el término de los recursos humanos. Normalmente, se designa como recursos humanos al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. (Salazar, 2007).

2.3.3. Oferta y demanda

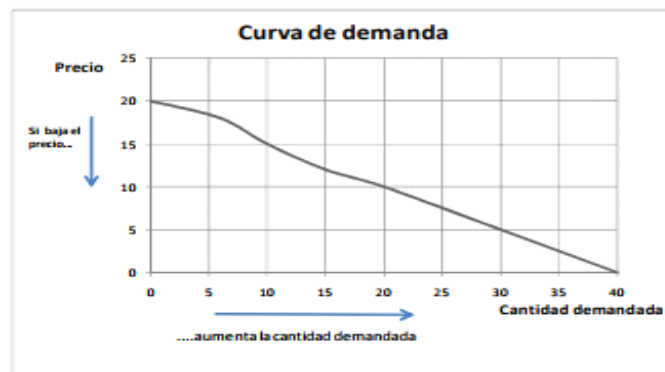
La oferta y demanda depende principalmente de la calidad del servicio, además de otras características importantes en un restaurante, en torno a ello se define la cantidad demandada de un mercado como la cantidad del bien que los compradores quieren y pueden comprar a cierto precio. Por supuesto, como asumimos que los consumidores son agentes racionales, si el precio del bien aumenta, en general esperaremos que la cantidad demandada se reduzca, y lo contrario sucede si el precio disminuye (Troncoso, 2015)

En términos sencillos, cuando el precio de las manzanas aumenta, si no cambian otras condiciones como el precio de otros alimentos (peras, naranjas, bananas, etc.) o el ingreso del propio comprador, los consumidores tienden a demandar menos de esta fruta. Es razonable esperar que exista una relación negativa entre la cantidad demandada y el precio del bien. A esta relación se la denomina la ley de la demanda: manteniéndose constantes todos los otros factores que inciden en la cantidad demandada, si aumenta el precio del bien,

su cantidad demandada disminuye, mientras que si el precio del bien disminuye aumenta su cantidad demandada. (Toledo, 2014).

Obsérvese que, si las manzanas fueran gratis, nuestro comprador está dispuesto a demandar 40 kilogramos mensuales. Progresivamente, cuando aumenta el precio la cantidad que está dispuesto a demandar disminuye. Si el precio se alcanza y supera los \$20, el consumidor deja de estar dispuesto a comprar manzanas (posiblemente adquiera en sustitución otra fruta). La información contenida en el cuadro puede ser expresada de forma gráfica (Troncoso, 2015).

Gráfico 1. Curva de demanda

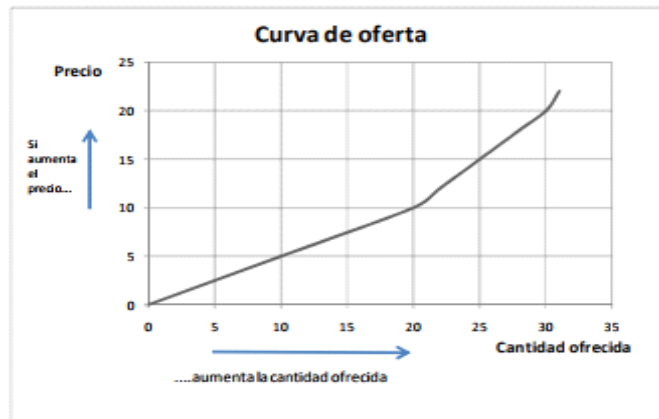


Fuente: (Troncoso, 2012)

En el eje de las coordenadas se presenta el precio de las manzanas y en el de las abscisas la cantidad demandada por el consumidor. Observemos que al caer el precio aumenta la cantidad demandada. Al gráfico que relaciona el precio de un bien con su cantidad demanda por parte de un consumidor, lo llamamos curva individual de demanda. Igualmente, existe otra herramienta del análisis de los mercados, la oferta. La cantidad ofrecida de un bien es la cantidad de dicho bien que los productores (empresas) pueden y desean vender en el mercado a cada precio (Troncoso, 2012).

La figura a continuación, muestra la curva de oferta individual, que surge de graficar la relación entre la cantidad ofrecida y el precio. La pendiente de la curva de oferta es positiva dada la relación entre cantidad ofrecida y precio.

Gráfico 2. Curva de oferta



Fuente: (Troncoso, 2012).

Las curvas de oferta pueden también presentar elasticidades precios diferentes. En algunos casos, pequeñas variaciones en el precio generan cambios importantes en las cantidades ofrecidas (curva de oferta elástica), mientras que en otros casos las cantidades ofrecidas reaccionan relativamente poco (curva de oferta inelástica) (Troncoso, 2012).

Giménez (2014), determina que el tema del servicio al cliente en la restauración, encontramos diversos términos como es el blueprint. Se ha dicho que existen diferentes herramientas y técnicas que nos ayudan a mejorar el diseño del servicio en nuestras empresas, pues así es que vamos a explicar qué puede aportar esta herramienta basada en el visual thinking. Esta herramienta nos permite de manera visual conceptualizar el proceso por el que fluye el servicio, identificando aquellos puntos a mejorar para conseguir una experiencia óptima del servicio por parte de nuestros usuarios (p.14).

La herramienta identifica dos áreas:

OnStage: Todas aquellas actividades que realiza nuestro equipo visible para nuestro cliente.

BackStage: Todas las actividades que realiza nuestro equipo para la prestación del servicio y que nuestro cliente no visualiza (Giménez, 2014)

Consecuentemente, y ya uniendo los conceptos anteriores es importante hablar sobre la servucción, el concepto de servucción está relacionado con una visión particular de la gestión de las empresas u organismos prestadores de servicio, que se fundamenta en la

aplicación de un modelo gerencial que equipara la “producción” como fabricación del producto, con la “servucción” como la fabricación del servicio.

En este modelo se involucra todo un sistema que muestra un servicio como la parte visible de la organización, en que un estilo de gerencia basado en un conjunto de procesos, procedimientos y actividades, orienta las acciones para la fabricación, distribución y consumo un determinado servicio. En el presente estudio se intenta dar respuesta a un conjunto de interrogantes que surgen cuando se deslinda el entramado conceptual entre producción y servucción. Para tal efecto, se utiliza esquema de investigación explicativa de argumentación bibliográfica y sustentación “racional-idealista”, que presenta argumentos para considerar la servucción como modelo a partir del cual se establecen los indicadores de calidad de la gerencia de servicios (Bermeo & Caldas, 2014).

2.3.4. Manipulación de los alimentos

Al manipular alimentos es importante tener en cuenta los peligros de la contaminación, ya que pueden ocasionar enfermedades para los consumidores, a causa de peligros físicos, químicos, biológicos; que se pueden presentar desde la recepción hasta el servicio de los alimentos.

2.3.4.1. Buenas prácticas de manufactura

Son los principios básicos de la higiene en manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para el consumo humano, con el objeto de garantizar que estos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción (Partal, 2015).

Son aplicables a establecimientos donde se procesan, envasan y distribuyen alimentos; a los equipos, utensilios, y manipuladores de alimentos, a todas las actividades de fabricación, procesamiento, envasado, empacado, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y a los productos utilizados como materias primas e insumos de fabricación de alimentos (Guzmán, 2010).

Las buenas prácticas de Manufactura son una herramienta para asegurar que los alimentos de consumo masivo sean seguros, además de que sean manipulados adecuadamente conforme se puede mostrar a continuación:

- Son útiles para el diseño y funcionamiento del establecimiento, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación.
- Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.
- Son indispensables para la aplicación del Sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), de un programa de Gestión de Calidad Total (TQM) o de un Sistema de Calidad como ISO 9000.
- Se asocian con el Control a través de inspecciones del establecimiento (Guzmán, 2010)

Es por esto que las buenas prácticas de manufactura están enfocadas en 3 principios:

- Alimentos
- Manipuladores
- Instalaciones

2.3.4.2. Preparación de los alimentos

El personal responsable de la preparación de alimentos deberá estar óptimamente capacitado en las buenas prácticas de manipulación de alimentos, así mismo es importante que las áreas de preparación se encuentren limpias, ordenadas y libres de desperdicios. En tal sentido, antes y después de cada preparación debe lavarse cuidadosamente la superficie donde se trabaja o prepara los alimentos, así como los utensilios, los cuales además de limpios deben estar en buen estado de conservación. Cabe precisar, que al preparar los alimentos debe seguirse los principios básicos del control de tiempo y temperatura, así mismo tomar medidas preventivas necesarias para evitar la contaminación cruzada. (Torres, 2016)

Es importante asegurarse que las comidas ricas en proteínas que va utilizar en las ensaladas, tales como huevos, pollo, atún y otras carnes se cocinen, se enfríen y almacenen adecuadamente, asimismo aquellos alimentos picados y trozados para la preparación del día que no se utilice de inmediato, deben conservarse en refrigeración y protegidos hasta su cocción o servido. Es recomendable preparar la cantidad necesaria de comida para no tenerla a temperatura ambiental durante demasiado tiempo (Torres, 2016).

2.3.4.3. Medidas de calidad higiénica

Al momento de limpiar y desinfectar todas las áreas del restaurante se debe tener sumo cuidado ya que las soluciones de limpieza en contacto con los alimentos pueden ser letales.

Pisos: para realizar la limpieza de esta área poner señales, barrer el área, trapear usando las cantidades de solución de detergente; si las áreas están muy sucias usar cepillos en dirección opuesta a las paredes y hacia la coladera.

Mesas de trabajo: la adecuada limpieza y desinfección es primordial ya que aquí se está en contacto con alimentos contaminados y descontaminados. Se debe retirar los residuos con papel o toallas absorbentes un solo uso, rosear una solución de detergente o desinfectante, frotar, aclarar mediante la pulverización de agua y secado con papel o toallas absorbentes.

Techos: no necesitan una limpieza profunda sin embargo se debe verificar que no exista suciedad

Baños: se deben limpiar diariamente, los empleados deben verificar que no haya basura ni derrames. Además se debe tener siempre jabón, desinfectante y papel de baño (Hernández, 2014).

2.3.5. Gestión operativa

La gestión operativa se define como la capacidad de incrementar la capacidad de cumplimiento de los objetivos organizacionales, el cual abarca el cambio de la estructura de la empresa, abarcando funciones, personal, directivo, los procesos de capacitación del

personal y la mejora continua del funcionamiento de la empresa, mediante el uso de tecnología y estrategias organizacionales al momento de llevar a cabo algún proyecto.

La gestión operativa es la encargada de realizar los siguientes procesos, descritos a continuación:

2.3.5.1. Análisis de los servicios

Este hace referencia al análisis de los servicios que se ofrecen dentro de la empresa y el cumplimiento de las necesidades de los consumidores, además de vigilar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de cada uno de los servicios para su adecuado funcionamiento.

2.3.5.2. Análisis de los procesos

Este hace referencia a los procesos técnicos y administrativos que son utilizados y lo que va a utilizarse para la ejecución adecuada del proyecto, además de la presentación de servicios, relacionados al consumidor como a la administración de la empresa.

2.3.5.3. Revisión de los modos de diseñar

Este se reconoce como un enfoque estratégico para las empresas, considerando que se enfoca a buscar procedimientos más eficientes para la realización de proyectos y la prestación adecuada de los servicios, con la finalidad de alcanzar los resultados esperados, mediante la optimización de los recursos de los cuales se dispone.

2.3.6. Mejoramiento de procesos

El mejoramiento de los procesos especifica el modo de identificar cada uno de los puntos críticos que tienen las organizaciones en relación a sus procesos, los cuales se establecen como oportunidades para mejorar, además de la implementación de mecanismos que permitan alcanzar el éxito empresarial (Cardona, 2015).

El estudio de las actividades y los procesos que necesitan ser mejorados, ha determinado que se desarrollen lineamientos en los cuales se busque la mejora de cada uno de los procesos y actividades que presenten ciertas falencias y dificultades en cuanto a su ejecución. Una vez realizado esto se plantearán soluciones que mejoren dichos aspectos y de igual forma se consiga brindar un servicio de calidad y que las organizaciones den cumplimiento de todos sus objetivos organizacionales relacionados con la calidad y la atención al cliente (Guzmán, 2010).

Es así que en base a lo expuesto se menciona que el mejoramiento de procesos busca: eliminar la burocracia, duplicación, aseguramiento del valor agregado, simplificación contra errores, reducción de tiempos de ciclo, crecimiento, estandarización, alianzas con proveedores, mejoramiento drástico, con la finalidad de que las empresas lleguen a alcanzar el éxito y posicionamiento dentro del mercado.

Otra conceptualización plantea que los procesos y su mejoramiento permiten que las organizaciones establezcan cadenas de valor estructuradas, las cuales identifiquen cada aspecto a mejorar y con ello se planteen soluciones viables que no generen pérdidas a la empresa, sino por el contrario generen rentabilidad (Arango, 2016).

De tal modo que el mejoramiento de procesos también es considerado como una metodología orientada al incremento de la productividad de una empresa, además de optimizar tiempo en cuanto a la ejecución de los procesos y el incremento de la velocidad en cuanto al funcionamiento del proceso que se está llevándolo a cabo.

El objetivo que tiene el mejoramiento de procesos es realizar un análisis actual de los procesos empresariales para luego determinar los procesos críticos que sean definidos como oportunidades de mejora y así establecer mecanismos que faciliten su monitoreo y control, en lo cual se involucren todos los miembros de la organización (Blanco, 2016).

2.3.7. Calidad

La calidad del producto o servicio se especifica en concordancia a sus características y funciones, las cuales se dirigen a la capacidad de estos para satisfacer las necesidades de

los consumidores en base a lo que adquieren. Es por ello que es importante que esta sea aplicada dentro de la comercialización de servicios y productos de una empresa, ya que mientras mayor sea la satisfacción del cliente, las ventas se incrementarán notablemente y la cuota de la misma dentro del mercado (Arenal, 2015).

La calidad de las organizaciones se encuentra fundamentada en satisfacer las expectativas de los clientes en su mayor expresión, con el objetivo de mejorar los procesos de las organizaciones y que estos denoten una mejora continua, de modo que la empresa incremente su calidad tanto en los procesos como en los servicios conforme los requerimientos de los clientes (Vargas & Aldana, 2015).

Es así que en relación a lo expuesto anteriormente se considera que una gestión operativa desarrollada correctamente, asegura que todas las actividades empresariales deben encontrarse orientadas a la satisfacción de las necesidades del consumidor, teniendo como principal objetivo el cumplimiento de sus metas.

Es decir que la calidad empresarial se constituye como el resultado de las especificaciones del producto, considerando que estas buscan satisfacer las necesidades de los consumidores y por ende deberán estar acorde a los requerimientos de los mismos, de modo que consigan incrementar el volumen de sus ventas y conseguirán el posicionamiento dentro del mercado.

2.3.8. Atención al cliente

La atención al cliente establece la forma de manejo y diseño de los canales de comunicación, utilizados por la empresa con fines lucrativos para satisfacer las necesidades de los clientes, e interactuar con los mismos adecuadamente.

La atención al cliente se encuentra fundamentada en el uso de lineamientos estratégicos basados en el marketing, con la finalidad de que los riesgos y problemas se reduzcan a su mínima expresión, de forma que la misma gane posicionamiento y fidelidad por parte de sus clientes, y que dentro del establecimiento exista un entorno laboral exitoso (Escudero, 2015).

Es así que como se especifica anteriormente, la atención al cliente permite la comunicación entre la empresa y los clientes, mediante el personal que colabora con la empresa. Considerando que la empresa se comunica con los clientes a través de la palabra, transmitiendo información eficiente y concreta sobre los valores de la empresa.

La atención al cliente se considera como el servicio que brindan las empresas a los clientes, con el fin de que a través de este se satisfagan las necesidades de los consumidores de manera eficaz, además de que estas ofrezcan a sus clientes un servicio de calidad y que cumplan con las expectativas de los mismos (Fernández & Fernández, 2017).

2.4. MARCO CONCEPTUAL

Gastronomía.- Se define a esta como una ciencia que se encarga de estudiar la relación existente entre la cultura y la comida, a lo largo de un periodo de tiempo establecido. Ese generalmente tiene un sentido estricto en cuanto al arte de la preparación de los alimentos, el servirlos y consumirlos de forma ordenada y guiada bajo protocolos (Ordinola, Fonseca, & Devaux, 2014).

Servicio: Son actividades intangibles, las cuales no necesariamente se encuentran en interacción las unas con las otras, sino más bien que todas se encuentran orientadas a dar cumplimiento a objetivos específicos que se establecen dentro de la empresa y los consumidores, además de que el cliente busca que se le ofrezca un servicio de calidad y que no tenga problemas más adelante (Vargas & Aldana, 2015).

Manual.- Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática toda la información de una organización, como instrucciones y lineamientos necesarios para que el personal desempeñe mejor sus tareas (Arenal, 2015)

Manual de procesos.- El Manual de procesos es un documento institucional que actúa como instructivo de las políticas administrativas, normas y prácticas que gobiernan el ámbito

operativo, con las características y ámbito de trabajo de cada uno de los funcionarios, empleados y colaboradores de una empresa (Escudero, 2015).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En diseño de la investigación fue descriptiva definida como la capacidad de selección de las especificidades de un objeto de estudio, para desarrollar de forma detallada cada una de sus partes para la identificación de sus premisas esenciales (Muñoz, 2015).

Esta se empleó para la realización de la revisión bibliográfica en torno al tema de estudio, a través de la cual se logró recopilar información de fundamental importancia para llevar a cabo el análisis de la oferta y demanda, además de la estructuración del manual de procesos en base a los establecimientos de mayor trayectoria.

También se empleó la investigación exploratoria la cual es aplicada para la generación de criterio y la enfatización de los problemas en torno al tema de investigación planteado (Baena, 2014).

Este diseño de investigación fue empleado para la obtención de información sobre la oferta y demanda gastronómica de los restaurantes de comida rápida y en torno establecer la problemática principal para la familiarización del tema y adecuada estructuración del manual de procesos.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método empleado fue el analítico, mismo que consiste en descomponer el objeto de estudio en partes para poder describirlas y explicar las causas que dan suceso a dicho acontecimiento (Clares, 2016).

A través del método analítico se logró determinar los parámetros requeridos en los establecimientos de comida rápida de mayor trayectoria.

Además se empleó el método sintético el cual se conoce como el proceso de reconstrucción del objeto de estudio tomando en consideración las partes desglosadas para su estudio, a fin de que se logre comprender la esencia del mismo (Clares, 2016).

Mediante este método se analizó la oferta y demanda de los establecimientos de comida rápida en el sector, con la finalidad de determinar cuáles son los procesos óptimos que se llevan a cabo para satisfacer las demandas de los consumidores y en base a ello estructurar de forma óptima un manual de procesos en base a los procedimientos de los restaurante de comida rápida de mayor trayectoria.

3.3. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Se empleó el enfoque cuantitativo definido como un instrumento encargado del estudio de la realidad en su expresión natural que puede interpretar todos los involucrados dentro del proceso de estudio (Ibáñez, 2015).

A través de este enfoque se recopiló información fundamental y de igual manera se analizó datos verídicos a través de instrumentos de investigación, el cual permitirá establecer resultados sobre la demanda de los consumidores frente en torno a los establecimientos de comida rápida.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los instrumentos a emplear son la encuesta y entrevista.

Encuestas

Se define a la encuesta como una búsqueda sistemática de información en la que intervenga el investigador y los investigados, para obtener datos válidos para el estudio (Díaz, 2012, pág. 13).

A través de este instrumento se determinará la demanda existente dentro del sector, y de igual forma conocer las exigencias y requerimientos de los clientes ante los establecimientos de comida rápida.

Estas se aplicarán a las personas que visiten los establecimientos de comida rápida de mayor trayectoria, a fin de determinar cuáles son la oportunidad de estos de cubrir la demanda existen en el sector, además de identificar si es necesaria la creación de nuevos establecimientos que abastezcan la demanda insatisfecha.

Entrevista

Se define a la entrevista como el proceso de comunicación entre el entrevistador y el entrevistado, en el cual se analizan e investigan los parámetros de un problema (Llanos, 2011, pág. 57).

Se aplicará una entrevista estructurada por 5 preguntas a los restaurantes más reconocidos y con mayor trayectoria en el sector, de forma que se determine si la oferta realizada cubre las demandas de los consumidores.

Fichas de buenas prácticas de manufactura.- Estas se emplearán para evaluar el nivel de cumplimiento de los procesos de manufactura dentro de los establecimientos con mayor trayectoria dentro del sector.

3.5. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

3.5.1. Mercado objetivo

Es fundamental que se realice un análisis del grupo objetivo, con la finalidad de que se establezcan cuáles son los requerimientos y necesidades al momento de seleccionar un establecimiento de comida rápida. Partiendo de ello la estimación de la demanda puede ser más exacta permitiendo definir cuál es el público objetivo al cual se encuentra direccionado el local.

De igual manera es fundamental que se analice el grupo objetivo, ya que desde cierta perspectiva se afirma que los establecimientos de comida rápida en su mayoría son iguales, sin embargo existen detalles que diferencian uno de otro y permiten a los consumidores escoger alguno. Es por ello que a través del análisis cuantitativo se definirá el restaurante de mayor trayectoria.

Para ello se plantea el diseño de una encuesta a través de la cual se establezca el perfil de la demanda, y en base a ello se pueda identificar cuáles son las características esenciales para que el cliente seleccione un establecimiento de comida rápida.

3.5.2. Proceso metodológico de la demanda

El análisis de la demanda se realizó mediante las encuestas aplicadas en el Sector de la Real Audiencia de Quito, en las cuales participaron un total de 384 personas y cuyos resultados se exponen en el siguiente apartado. Las preguntas realizadas en la encuesta se encontraron basadas en el conocimiento general sobre el tipo de servicio brindado por los establecimientos de comida rápida, además de las preferencias y perfiles necesarios para el establecimiento de los resultados.

3.5.2.1. Segmentación de mercado

La segmentación de mercado es necesario para identificar las características de los segmentos a los cuales se encuentra direccionado el proyecto, en consideración de ello se establece lo siguiente:

Tabla 1. Dimensión Geográfica

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
País	Ecuador
Región	Sierra
Sector	Urbano
Ciudad	Quito
Tamaño	2'644.145 habitantes

Fuente: (INEC, 2017)

Tabla 2. Dimensión Demográfica

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Establecimientos	Comida rápida	
Sexo	Mujeres/ Hombres	
Socioeconómico	Población Económica activa (Medio)	27.900
Sector poblacional	Real Audiencia de Quito	
Servicios	Alimentación	
Actividad	Indiferente	

Elaborado por: La autora

Conforme la segmentación demográfica y conductual se evidencia que el segmento de mercado al cual se encuentra dirigido al área urbana de la ciudad de Quito, los cuales acuden a los establecimientos por la adquisición de un servicio de alimentación, sin embargo no se encuentran relacionados a la marca y presentan una actitud positiva de aceptación a la comida rápida en el sector de estudio.

3.5.2.2. Perfil del segmento

Se conoce como perfil del segmento a las características particulares de los consumidores que tienen una necesidad en común y a los cuales las establecimientos se encargan de ofrecer servicios o productos para satisfacerlas (Stanton, Etzel, & Walker, 2015)

Es así que el perfil del segmento., se centra en los establecimientos de comida rápida ubicados en el sector norte de la Real Audiencia de Quito, enfocándose principalmente en mantener posicionamiento y competitividad para alcanzar la fidelización de sus clientes.

Tabla 3. Dimensión Psicográfica

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Tipo de necesidad	Alimentación
Tipo de compra	Servicios
Relación con la marca	No
Actitud frente al producto	Positiva

Elaborado por: La autora

3.5.2.3. Población y muestra

Población

La población se tomará del total de habitantes de la ciudad de Quito, siendo un total de 2.644.145 habitantes (Quito, 2016), considerando que es el lugar en donde se desarrolló el estudio.

Muestra

Para la aplicación de la encuesta es esencial se conozca la muestra, misma que se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

n = tamaño de la población (2'644.145)

Z = nivel de confianza, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% = 1.96 (como más usual)

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada, cuando no se tiene su valor suele utilizarse 50% = 0.50

q = probabilidad de fracaso, cuando no se tiene su valor suele utilizarse el 50% = 0.50

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) (valor queda a criterio del encuestador) 5% = 0.05 (Suarez, 2012)

$$n = \frac{2'644.145 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (2'644.145 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{2'539.436,85}{6611,32}$$

$$n = 384.12$$

A través de la aplicación de la forma se determinó que la encuesta será aplicada a un total de 384 personas.

Una vez recopilada la información mediante el instrumento establecido, se procederá a tabularlo de forma estadística, mediante el uso del programa Microsoft Excel, para posteriormente analizarlos y plasmar las conclusiones obtenidas del estudio.

3.5.3. Análisis de la encuesta

Edad

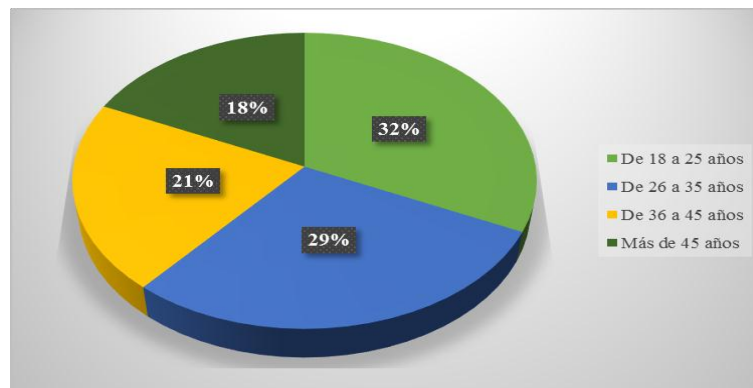
Tabla 4. Edad

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 18 a 25 años	123	32%
De 26 a 35 años	112	29%
De 36 a 45 años	80	21%
Más de 45 años	69	18%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 3. Edad



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

Conforme la información obtenida se evidencia que el 32% se encuentran entre 18 a 25 años los cuales manifiestan que optan por la comida rápida debido a la accesibilidad de precio y la agilidad de tiempo con la que la sirven, el 29% entre 26 y 35 años los cuales manifiestan de igual forma que por consideración de tiempo en muchos casos optan por el consumo de comida rápida, el 21% entre 36 a 45 años quienes afirman que no consumen con tanta frecuencia este tipo de comida ya que optan por alimentos más saludables y un 18% son mayores de 45 años pues mencionan que cuidan su salud y por eso muy rara vez optan por el consumo de este tipo de comida. Estas cifras demuestran que al menos 3 de cada 5 personas se inclinan por el consumo de comida rápida cuya edad comprende entre los 18 a 35 años, por lo que se interpretaría que este segmento de la población se inclina más por el deleite de su paladar en adquirir comida rápida que por el cuidado de su salud.

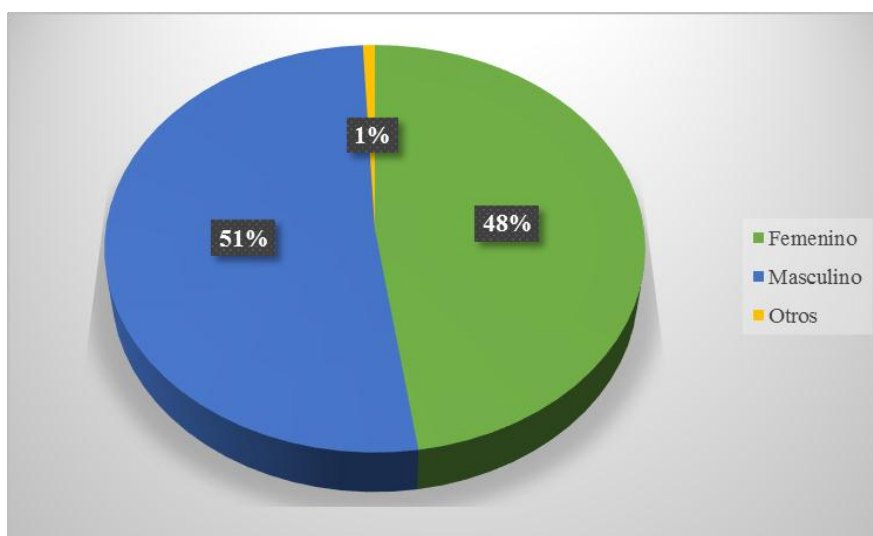
Sexo

Tabla 5. Sexo

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	183	48%
Masculino	198	52%
Otros	3	1%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico 4. Sexo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

Se evidencia que el 51% de los encuestados pertenecen al sexo masculino, puesto que estos manifiestan no les preocupa consumir ese tipo de comida y también consideran que no les afecta en nada ya que su frecuencia de consumo no es diaria, mientras que un 48% al femenino pues consideran que se preocupan mucho más por su manera de alimentación por lo cual optan por un tipo de comida más saludable y acorde a sus necesidades y un mínimo 1% se colocan en otros, los cuales afirman de igual manera que de vez en cuando si consumen comida rápida y que no tienen problema con hacerlo. De acuerdo a estas cifras presentadas, se evidencia que no existe una diferencia convincente entre hombres y mujeres sobre el consumo de comida rápida, de alguna forma para el género femenino se inclinan un poco más por los menos con menos grasa pero estadísticamente no se demuestra una amplia diferencia con el género masculino.

Estado civil

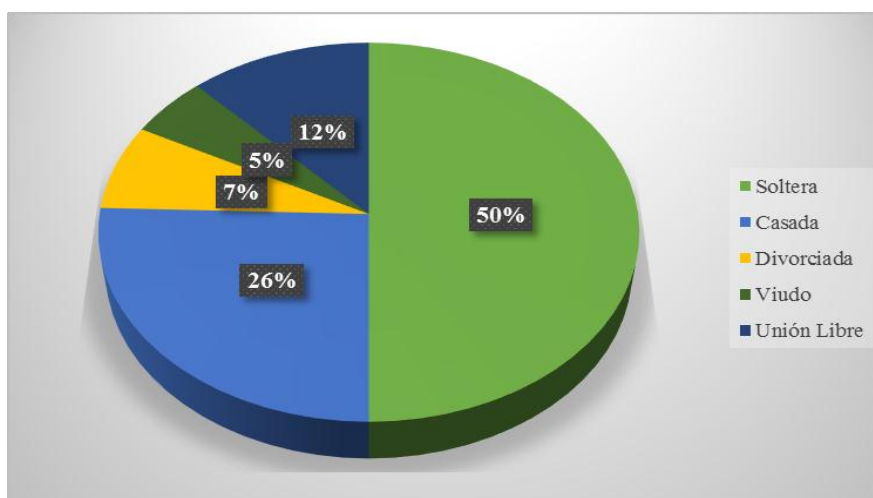
Tabla 6. Estado civil

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltera	192	50%
Casada	98	26%
Divorciada	28	7%
Viudo	20	5%
Unión Libre	46	12%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 5. Estado civil



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

De acuerdo con la encuesta aplicada se evidencia que el 50% de los encuestados son solteros pues mencionan estar concentrados en realizar sus propósitos profesionales antes de formar una familia, además de que consideran son muy jóvenes para hacerlo, mientras que el 26% son casados pues consideran fue una decisión que les permitió alcanzar nuevas metas, el 12% se establecen en unión libre y mencionan quieren conocer más a sus parejas antes de consolidar su unión, el 7% son divorciados pues dicen haber tenido problemas irreparables en sus relaciones y el 5% son viudos. En base a los resultados obtenidos, la mitad de las personas solteras consumen comida rápida, mientras que quienes ya están casadas reflejan un menor porcentaje para este tipo de alimentos, esto podría deberse a que las personas comprometidas se enfocan aún más en el cuidado de su salud y el de su familia, principalmente si tienen hijos donde la buena alimentación es una parte indispensable para su crecimiento y desarrollo.

Ocupación

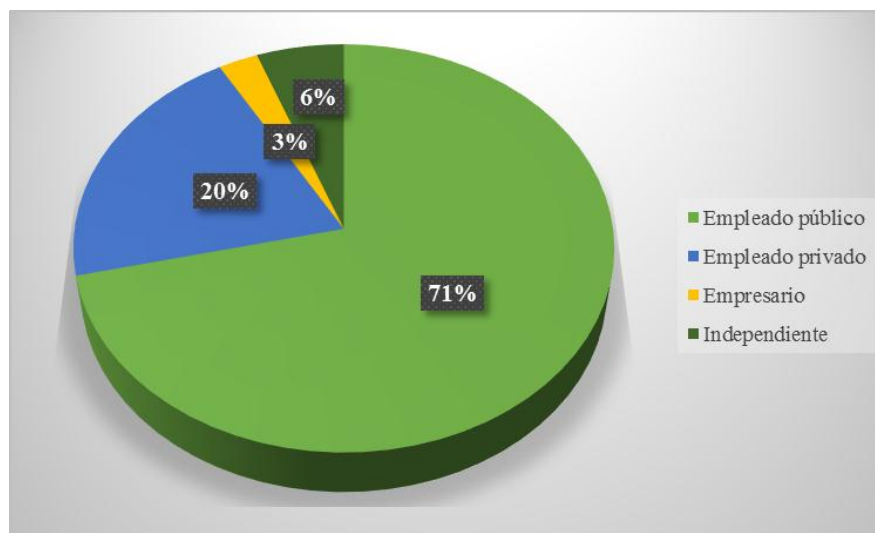
Tabla 7. Ocupación

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Empleado público	274	71%
Empleado privado	78	20%
Empresario	10	3%
Independiente	22	6%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 6. Ocupación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

En torno a la información obtenida se evidencia que el 71% de los encuestados son empleados públicos, mientras que el 20% son empleados privados, el 6% son trabajadores independientes y tan solo un 3% son empresarios. Evidenciando de tal forma que la mayor parte de los encuestados laboran dentro del sector público y tiene un poder adquisitivo medio por lo cual buscan consumir alimentos accesibles y que sean de sabor agradable, además de que debido a su trabajo en muchas ocasiones tienen poco tiempo por lo cual también les parece una buena opción este tipo de alimentos, en otras palabras, los empleados públicos se inclinan un poco más por la comida rápida por la escases de tiempo que disponen como para adquirir alimentos que requieran de un mayor tiempo de preparación.

¿Cuál es el sector de su vivienda?

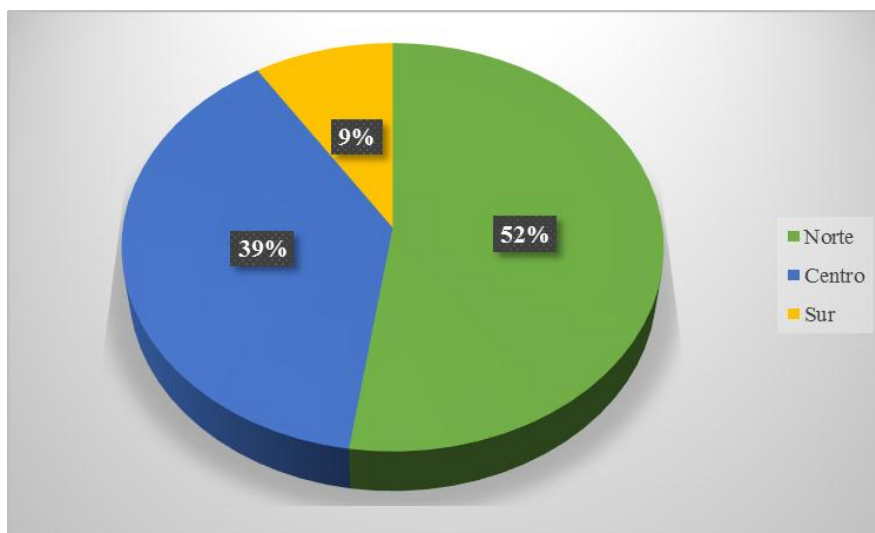
Tabla 8. Sector de vivienda

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Norte	201	52%
Centro	148	39%
Sur	35	9%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 7. Sector de vivienda



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

De acuerdo con la encuesta aplicada se evidencia que el 52% de los encuestados manifestó que vive en el norte de la ciudad por lo que optan por acudir a establecimientos cercanos a su vivienda pues sienten más confianza, mientras que el 39% afirma que vive en el centro y afirman que también optan por establecimientos cercanos, sin embargo en ciertos casos se desplazan a otros sitios por la calidad de la oferta que tienen y un 9% en el sector sur los cuales de igual manera mayormente consumen este tipo de comida cerca de su sector o de sus trabajos. Por lo tanto, las personas que residen en el norte de la ciudad mantienen un mayor consumo por la comida rápida, esto se debe a que en sus domicilios no se encuentran muchos lugares cercanos que ofrezcan este tipo de servicios, por lo que suelen adquirirlos cerca de la Av. Real Audiencia pues mantienen su preferencia por su sabor, calidad de servicio y comodidad.

¿Sabe usted lo que significa un restaurante de comida rápida?

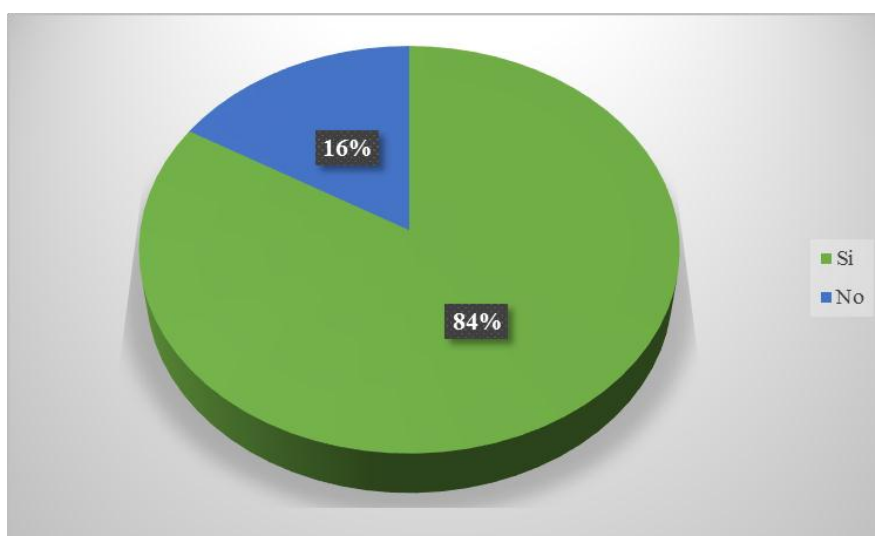
Tabla 9. Significado de comida rápida

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	321	84%
No	63	16%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 8. Significado de comida rápida



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

Conforme los datos recopilados en la encuesta se observa que el 84% de los encuestados mencionan que si sabe lo que significa un restaurante de comida rápida puesto que estos se han convertido en parte de las preferencias de consumos de la sociedad actual mientras que un 16% asegura que no sabe en contexto que significa un restaurante de comida rápida ya que desconocer en contexto como se constituyen los mismos o como a su vez estos prestan sus servicios, por lo que no sabrían cómo definirlo específicamente. Por ende, de acuerdo a estos resultados obtenidos cuatro de cada cinco personas reconocen que es la comida rápida, por lo que sus niveles de consumo estarían dados de acuerdo a su nivel de mayor conocimiento previamente antes de comprarlo y consumirlo.

¿En general, cuántas veces a la semana consume comida rápida?

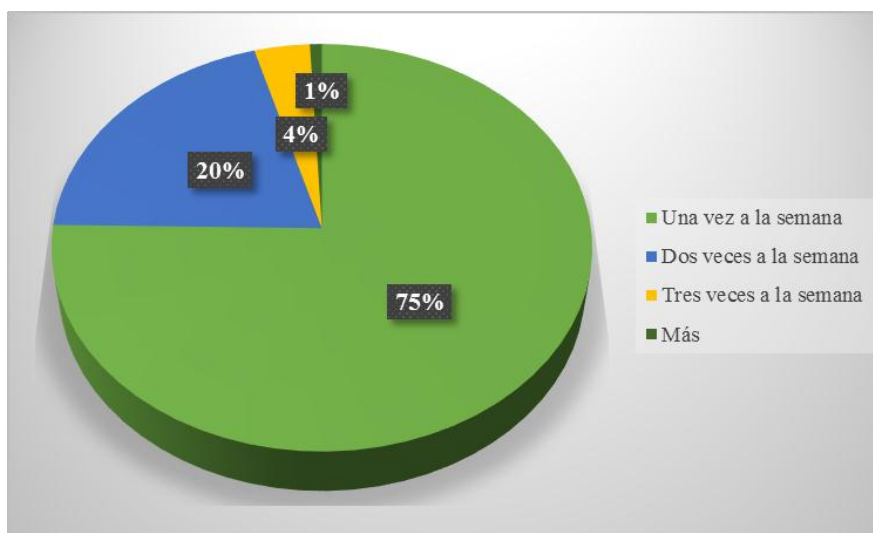
Tabla 10. Consumo de comida rápida

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez a la semana	289	75%
Dos veces a la semana	78	20%
Tres veces a la semana	14	4%
Más	3	1%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 9. Consumo de comida rápida



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

De acuerdo con la encuesta aplicada se establece que el 75% de los encuestado asegura consumir comida rápida una vez a la semana ya que procuran alimentarse de manera saludable para que no existan afectaciones en su salud posteriormente, mientras que el 20% manifiesta que dos veces a la semana debido a que su tiempo es escaso y se limitan a comer lo que primero este a su disposición, el 4% tres veces a la semana ya que dentro de sus actividades no tiene el tiempo para buscar alimentos más sanos y un 1% más de tres veces ya que les gusta este tipo de alimentos. Por lo tanto, se reconoce que la mayor parte de la población evaluada consume comida rápida al menos una vez a la semana pues las personas están conscientes que es importante el cuidado de su salud por lo que la frecuencia de consumo puede alterar los niveles de demanda para este tipo de productos.

¿Con qué frecuencia consume comida rápida dentro de la Av. Real Audiencia de Quito?

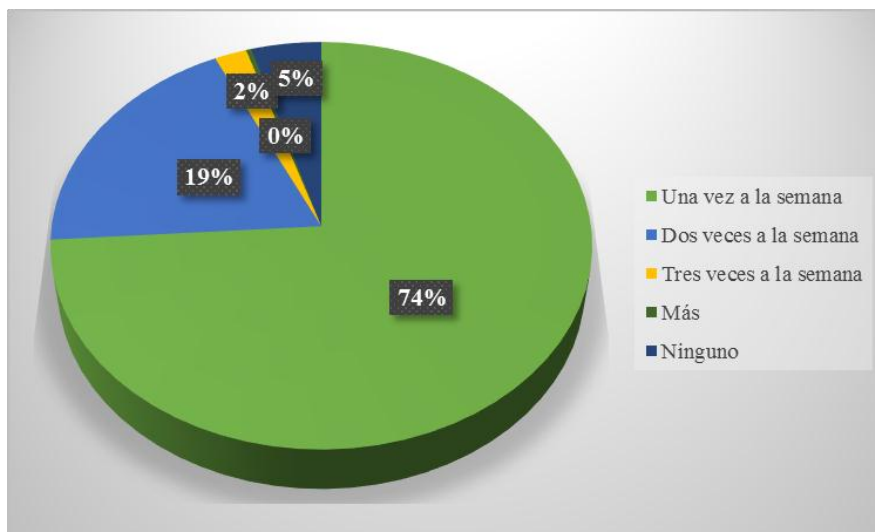
Tabla 11. Frecuencia de consumo sector

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez a la semana	210	55%
Dos veces a la semana	54	14%
Tres veces a la semana	6	2%
Más	1	0%
Ninguno	13	3%
TOTAL	284	74%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 10. Frecuencia de consumo sector



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

Conforme el levantamiento de datos se evidencia que el 74% de los encuestados manifiesta que consume dentro de la Av. Real Audiencia de Quito comida rápida una vez a la semana en este lugar ya que se encuentra cercano a su sector de vivienda y tiene fácil acceso al mismo, mientras que el 19% afirma que dos veces a la semana ya que igualmente viven en el sector y por cuestiones de tiempo la consumen, el 5% manifiesta que ninguna vez ya que no conocen el sector y se encuentra lejos de su sector de vivienda y el 2% tres veces a la semana puesto que les gusta este tipo de comida y tiene fácil acceso a ella, es decir que la frecuencia de consumo están dados de acuerdo a la disponibilidad de negocios que ofrezcan este tipo de alimentos, por lo que entre mayor sea el número de locales que dispongan de este tipo de comida existirá una mayor demanda por parte de la población en el consumo de la comida rápida.

¿Cuántos locales de comida rápida existen dentro de la Av. Real Audiencia de Quito?

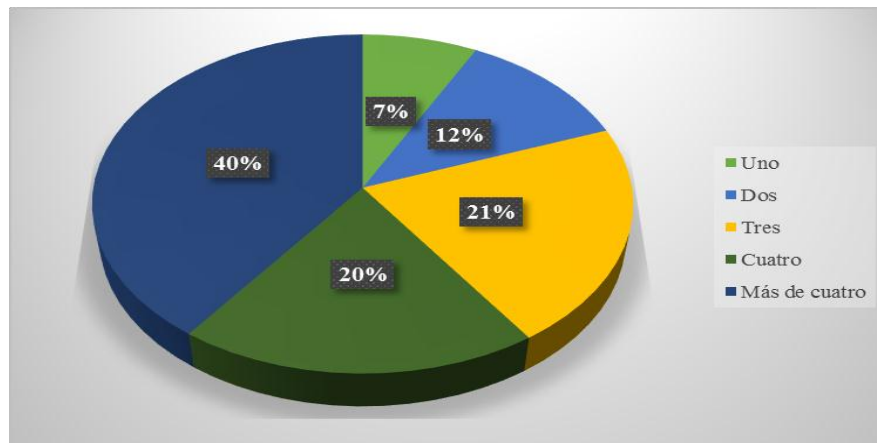
Tabla 12. Locales existentes

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Uno	29	8%
Dos	45	12%
Tres	81	21%
Cuatro	76	20%
Más de cuatro	153	40%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 11. Locales existentes



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

Conforme la encuesta se evidencia que el 40% menciona que conoce más de cuatro establecimientos de comida rápida dentro de la Av. Real Audiencia de Quito ya que existe una amplia variedad de establecimientos de este tipo, mientras que el 20% manifiesta que cuatro puesto que se encuentran más visibles dentro del sector, el 21% asevera que tres pues no frecuentan mucho establecimientos de este tipo, el 12% dice que dos ya que no viven en el sector y han sido llevados únicamente a estos establecimientos por amigos y personas conocidas y un 7% menciona que solamente uno ya que no han conocido más establecimientos dentro del sector, sumado a que no habitúan consumir este tipo de alimentos, lo que podría interpretarse que las personas que no consumen comida rápida no se han fijado en la cantidad de locales disponibles que se localizan dentro de su sector, es por ello que quienes adquieren comida rápida reconocen que existen más de cuatro restaurantes que comercializan este tipo de alimentos, por lo que esta forma de comportamiento influye en la cantidad de demanda para estos productos.

¿Qué restaurantes de la zona son a su criterio los de mayor trayectoria?

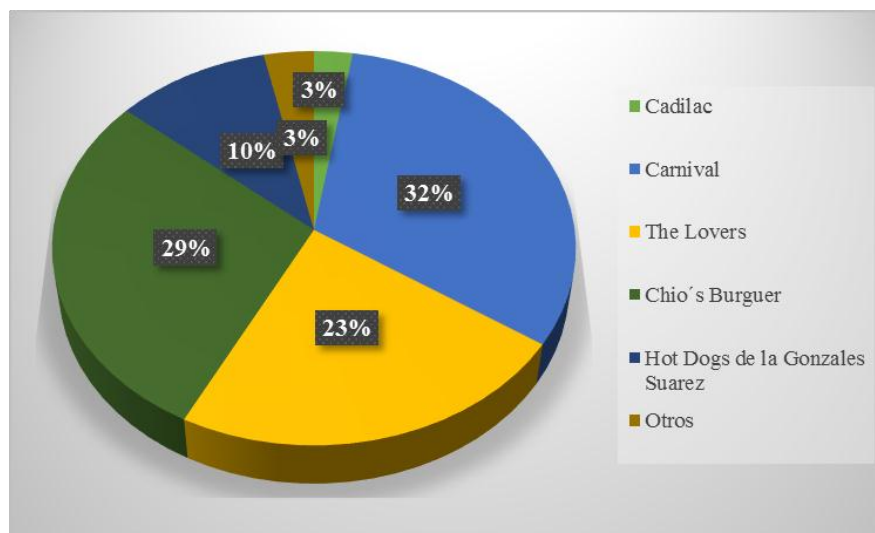
Tabla 13. Restaurantes reconocidos

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cadillac	10	3%
Carnival	122	32%
The Lovers	89	23%
Chio's Burguer	110	29%
Hot Dogs de la Gonzales Suarez	40	10%
Otros	13	3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 12. Restaurantes reconocidos



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

De acuerdo con los encuestados se observa que el 32% considera que Carnival es el restaurante de mayor trayectoria, mientras que el 29% menciona a Chio's Burguer, el 23% afirma que The Lovers, el 10% dice que los Hot Dogs de la Gonzales Suarez y en un 3% consideran que Cadillac y Otros. Cabe mencionar que para la presente investigación no se consideró a Cadillac y los Hot Dogs de la Gonzales Suarez debido a que el estudio se enfocó en establecimientos medianos y pequeños. De esta forma se evidencia que a criterio de los encuestados los restaurantes de mayor trayectoria son Carnival y Chio's Burguer debido a sus especialidades y años en el lugar. Por consiguiente, al menos tres de cada cinco personas conocen locales como Carnival y Chio's Burguer que son los que han sabido prevalecerse en el mercado con el pasar de los años y por lo que son los puestos de comida rápida que representan una mayor demanda y oferta para este tipo de productos.

¿Por qué ha escogido la comida rápida en la Av. Real Audiencia de Quito?

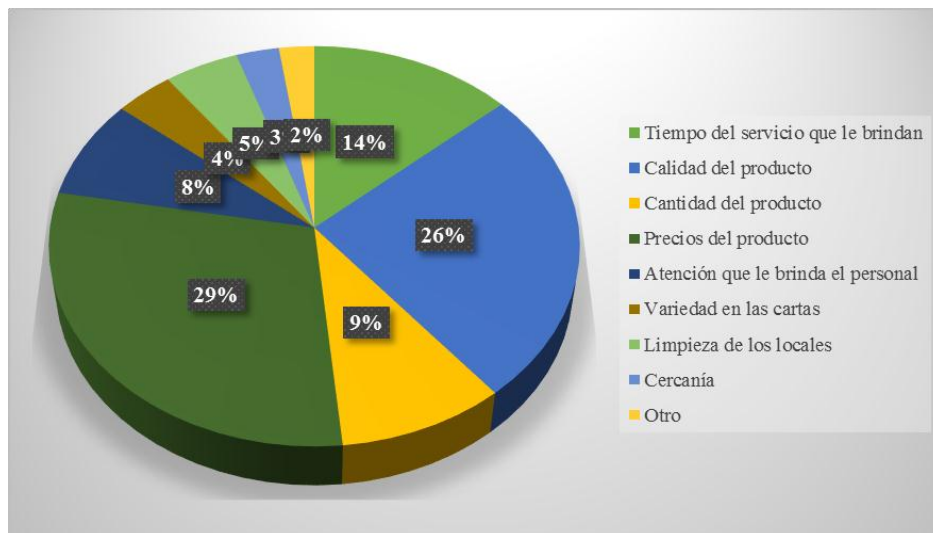
Tabla 14. Motivos de preferencia

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo del servicio que le brindan	52	14%
Calidad del producto	98	26%
Cantidad del producto	36	9%
Precios del producto	113	29%
Atención que le brinda el personal	31	8%
Variedad en las cartas	15	4%
Limpieza de los locales	19	5%
Cercanía	11	3%
Otro	9	2%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 13. Motivos de preferencia



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

Conforme la información obtenida se observa que el 29% de los encuestados menciona que el motivo de su preferencia se debe a los precios del producto ya que estos son buenos y muy accesibles, mientras que el 26% menciona que la calidad del producto ha sido su principal motivación pues el producto entregado al cliente está en las mejores condiciones y lo valoran y un 14% asegura que el motivo principal es el tiempo de servicio que brindan, ya que atienden a su cliente con prontitud y a pesar de ello la calidad es buena. Por lo tanto, en base a estos resultados al menos la mitad de las personas que residen en la Av. Real Audiencia mantienen una mayor preferencia por la calidad y el precio de la comida rápida, pues estos dos factores son cruciales al tomar de decisión de compra.

¿Qué opina usted de la calidad dentro de los establecimientos de la Av. Real Audiencia de Quito?

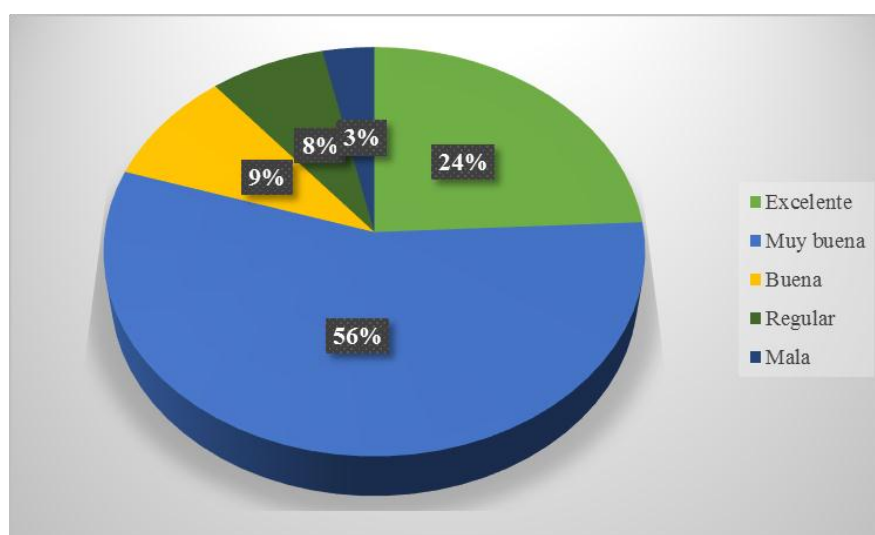
Tabla 15. Opinión sobre la calidad

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	93	24%
Muy buena	214	56%
Buena	35	9%
Regular	29	8%
Mala	13	3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 14. Opinión sobre la calidad



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

El 56% de los encuestados manifiesta que la calidad dentro de los establecimientos es muy buena, sin embargo le hace falta mejorar aspectos como el trato al cliente para que sea excelente, mientras que el 24% considera que es excelente a su criterio, el 9% dice que buena pues en muchas ocasiones los tiempos de espera son largos, el 8% menciona que regular pues el producto no cuenta con la mejor calidad y el 3% afirma que malo puesto que han tenido inconvenientes dentro de los mismos, es decir, que al menos cuatro de cada cinco personas califican a los establecimientos de comida rápida como muy bueno y excelentes lo que permite determinar una mayor demanda de la comida rápida hacia el futuro en la Av. Real Audiencia de Quito, lo que permitiría generar mayores ingresos para este tipo de negocios.

¿Qué opina usted de la atención en este tipo de establecimientos de la Av. Real Audiencia de Quito?

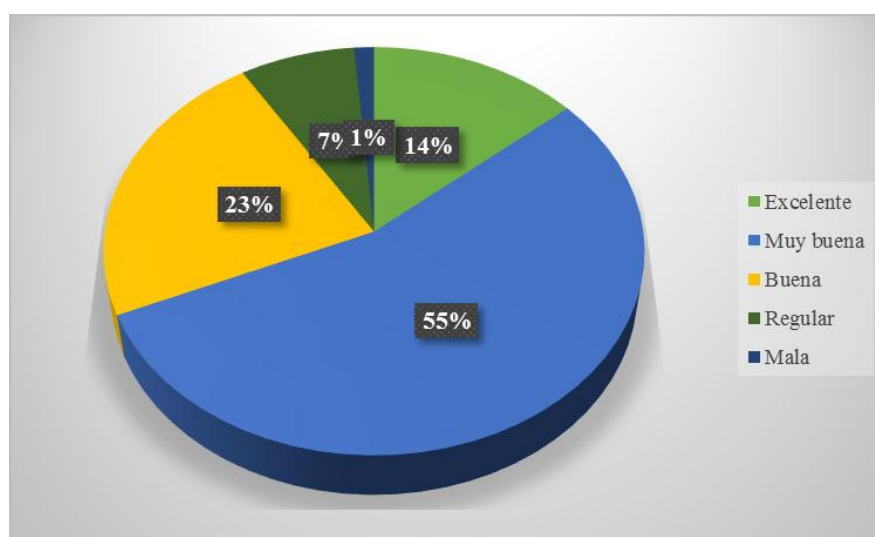
Tabla 16. Opinión sobre la atención

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	53	14%
Muy buena	210	55%
Buena	87	23%
Regular	29	8%
Mala	5	1%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Gráfico 15. Opinión sobre la atención



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

El 55% de los encuestados manifiesta que la atención dentro de los establecimientos es muy buena pero en ocasiones el personal no atiende al cliente con eficiencia, el 23% asegura que buena ya que en ciertas ocasiones el personal no le brinda al cliente la atención que espera, 14% menciona que es excelente a su criterio, el 7% dice que regular debido a que han sido tratados con poco agrado y el 1% asevera que mala debido a que ni el establecimiento ni el producto cumplieron con sus expectativas. Por lo tanto, siete de cada diez personas califican como buena y muy buena la calidad de atención del servicio en los locales de comida rápida, pues los clientes son cada vez más exigentes y consideran que se cumpla con una máxima atención para que se otorgue una calificación excelente.

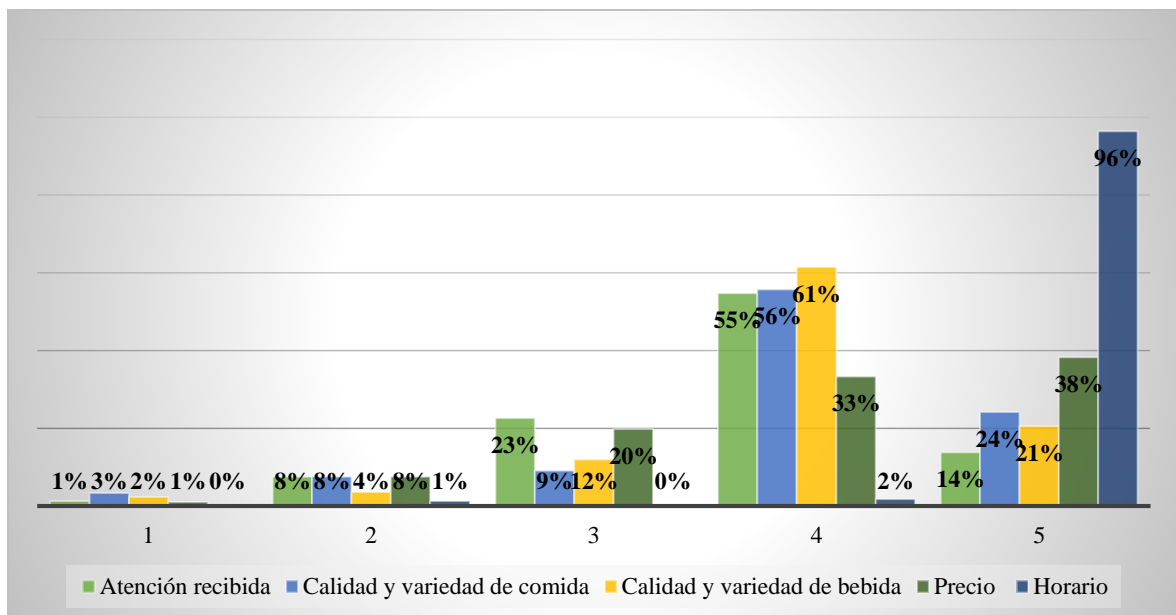
¿Valore del 1 al 5 los siguientes aspectos generales de los establecimientos de comida rápida de la Av. Real Audiencia de Quito?

Tabla 17. Valoración de aspectos

ÍTEM	1	2	3	4	5	
Atención recibida	1%	8%	23%	55%	14%	100%
Calidad y variedad de comida	3%	8%	9%	56%	24%	100%
Calidad y variedad de bebida	2%	4%	12%	61%	21%	100%
Precio	1%	8%	20%	33%	38%	100%
Horario	0%	1%	0%	2%	96%	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico 16. Valoración de aspectos



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis e interpretación.-

Conforme la información obtenida se evidenció que en torno a la atención recibida el 1% de los encuestados califico este aspecto con 1 debido a que no han recibido una atención optima dentro de los establecimientos, mientras que el 8% la califico con 2 puesto que esta no cumplió con sus expectativas en cuanto a la atención del personal, mientras que el 23% la califico con 3 ya que considera hay aspectos que deben ser mejorados con prontitud para que esta llegue a la excelencia, el 55% la valoro con 4 puesto que mencionan la atención es

buena pero aún tiene ciertas falencias que no le permiten ser de excelencia tales como el trato del personal y que en ocasiones se equivocan al momento de despachar el producto solicitado y el 14% le coloco un 5 ya que consideran es excelente.

En cuanto a la calidad y variedad de comida el 3% lo valoro con 1 ya que la calidad no es óptima a su criterio puesto que la variedad es limitada dentro de los establecimientos, mientras que el 8% la valoro con 2 puesto que existe poca variedad en la comida sin embargo mencionan que esta tiene un buen sabor, el 9% lo califico con 3 debido a que la calidad es buena pero la oferta es limitada en torno a la variedad, sin embargo un 56% le coloco 4 considerando que aseveran la calidad es buena pero les falta variar un poco más en su menú y un 24% le puso una calificación de 5 puesto que afirman que la calidad es excelente de la comida y que la variedad también considerando que es un establecimiento de comida rápida.

En cuanto a la calidad y variedad de la bebida el 2% le coloco 1 debido a que no existe variedad puesto que siempre sirven el producto con una bebida del mismo sabor el cual es impuesto por el establecimiento, el 4% la calificó con un 2% debido a que la variedad no siempre está disponible dentro de los establecimientos y se tienen que limitar a la bebida que puedan ofertarles, el 12% la califico con 3 pues aseguran que no siempre la calidad de la bebida es de su gusto pero que de todas maneras la variedad dentro del establecimiento existe aunque sea poca, el 61% le otorgo un 4 debido a que aseguran que existe variedad pero si mencionan que a su criterio les falta mejorar un poco la calidad de estas y el 21% la valoro con 5 pues consideran que siempre hay disponibilidad y la calidad es óptima.

En torno al precio, el 1% de los encuestados lo califico con 1 debido a que el producto no va acorde al precio pues a pesar de ser accesible , mientras que el 8% le otorgo un 2 pues afirman que el precio es un poco elevado en relación a la cantidad del producto, el 20% lo califico con 3 pues consideran es importante que se revisen los precios de los productos pues a veces consideran no están correctamente establecidos, el 33% lo valoro con 4 ya que aseguran el precio es un poco elevado en consideración a otros establecimientos y el 38% le coloco un 5 puesto que manifiestan que este está acorde tanto a la cantidad como calidad del producto ofertado dentro de cada uno.

Finalmente en cuanto al horario el 1% de los encuestados lo valoro con un 2 puesto que afirman deberían extender sus horarios de atención ya que es un lugar de alta demanda y transitado hasta elevadas horas, el 2% le coloco un 4 ya que manifiestan deberían atender más tiempo debido a la existencia de más demanda dentro del sector y que existen personas que buscan alimentos hasta tarde y el 96% afirmo que los horarios de atención son óptimos y se encuentran bien establecidos en relación al público al cual se encuentran orientados.

Por ende, aspectos como el horario y el precio de los productos que se comercializan en los puestos de comida rápida determinan la mayor prevalencia en el consumo para este tipo de productos en la Av. Real Audiencia de Quito, estos factores permiten determinar la demanda de comida rápida que se establece dentro de este sector, por lo que los nuevos puestos de alimentos que desean comercializar sus servicios en este tipo de mercado deberán ofrecer precios accesibles de sus productos así como también un horario de atención acorde con las disponibilidad de tiempo para los clientes potenciales.

3.5.4. Resultados generales de la demanda

Conforme la encuesta aplicada se evidencia que el perfil del consumidor está centrado en personas de 18 a 25 años, de sexo masculino, de estado civil solteros y con ocupación de empleados públicos que viven en el sector norte de la ciudad de Quito.

El consumidor conoce el significado de comida rápida, y mantiene un consumo de una vez a la semana dentro del sector de la Real Audiencia de Quito, destacando que existen más de 4 establecimientos de comida rápida, destacando que los de mayor trayectoria son Carnival y Chio's Burguer, debido que los clientes consideran que este oferta un buen precio en torno a sus productos y que además estos son de calidad, lo cual los hace preferirlo ante los otros establecimientos de la competencia.

3.6. ANÁLISIS DE LA OFERTA

3.6.1. Proceso de determinación de la oferta

El análisis de la oferta se realizó en el sector de la Real Audiencia de Quito, considerando que es la zona donde se centra el estudio. El sector cuenta con una variedad de establecimientos, sin embargo se tomará los destacados por los consumidores como los de mayor trayectoria, siendo estos Carnival y Chio's Burger.

Para el análisis de la oferta se empleó entrevistas físicas en establecimientos anteriormente mencionados, en esta parte las preguntas están enfocadas a aspectos generales y específicos sobre la oferta; tales preguntas se hicieron a gerente del establecimiento en para obtener información verídica relacionada al objeto de estudio.

De igual manera se hace un estudio técnico de la oferta, de modo que esta sea comparable con la competencia actual y en base a ello se pueda diferenciar a uno de otro.

3.6.2. Análisis de las entrevistas

De acuerdo con las entrevistas aplicadas a los establecimientos Carnival y Chio's Burger considerados por los consumidores como los de mayor trayectoria dentro del sector, se obtuvieron los siguientes resultados. En cuanto a la cobertura del sector este establecimiento menciona que considera que no cubre la demanda en el sector ya que afirma que a mayor oferta de calidad existe un crecimiento en la demanda también.

De igual manera en torno a las razones por la que considera que los clientes lo prefieren, menciona que debido a la calidad, el amor con el que hacen las cosas, la entregas y atención y sobre todo el sabor delicioso e innovador que colocan dentro de cada uno de sus platos. Así mismo menciona que consideran que si es necesario contar con procesos establecidos para garantizar la calidad del servicio, ya que de lo contrario solo serían picanterías de la calle.

En dicho contexto también menciona que si cuentan con manuales de procedimientos internos para la preparación de alimentos de manera correcta, sin embargo consideran que necesitan mejoras, por lo cual estarían dispuestos a adoptar un manual de buenas prácticas para mejorar su calidad del servicio ofertado a los clientes.

3.6.3. Estudio técnico de la oferta

El estudio técnico se realiza mediante el análisis de las características de los establecimientos Carnival y Chio's Burger, de manera que se identifiquen sus potenciales para obtener este reconocimiento.

Tabla 18. Estudio técnico de la oferta

CARACTERÍSTICAS	CARNIVAL	CHIO'S BURGUER
Ubicación	Sector de la Real Audiencia de Quito.	Sector de la Real Audiencia de Quito.
Capacidad	60 personas	40 personas
% de ocupación	65%	70%
Calidad percibida (1-5)	4	4
Tipo de administración	Propietario	Propietario o un familiar
Imagen	Buena	Buena
Acceso y visibilidad	Bueno	Bueno
Condición física (1-5)	4	3
Segmento de mercado	Medio	Medio
% de afluencia al que llega	40%	50%
Generadores de demanda	Quito	Quito
Sillas	70	50
Mesas	14	8
Ambiente	1	1
Servicios adicionales	Ninguno	Ninguno
Estacionalidad	Fines de semana	Fin de semana
Tendencias	Llegar a la población con la inclusión de nuevas preparaciones en el menú.	Mantenerse en el mercado debido a la calidad y sabor de sus productos.
Buenas prácticas de manufactura (1-5)	3	3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Conforme la tabla anteriormente expuesta se evidencia que el establecimiento Carnival es más grande que Chio's Burger, puesto que el primero cuenta con una capacidad para 60

personas, mientras que el segundo para 40 personas. Sin embargo Carnival presenta una tasa de ocupación del 65%, mientras que Chio's Burguer el 70% razón por la cual los consumidores perciben su calidad como muy buena.

En ambos casos los establecimientos están administrados por sus propietarios, sin embargo en el caso de Chio's Burguer ocasionalmente un familiar se hace cargo de este, la imagen que transmiten a sus clientes en ambos casos es buena, al igual que el acceso y visibilidad. En cuanto a la condición física Carnival se mantiene en muy buena debido a que es fundamental mejores su aspecto interno, en cuanto a Chio's Burguer este tiene una condición física regular puesto que al ser pequeño se le ha dificultado en hacer grandes mejoras a su aspecto.

El segmento de mercado al cual se enfocan ambos establecimientos es de nivel adquisitivo medio ya que sus precios son accesibles, recibiendo en el caso de Carnival un 40% de afluencia y Carnival el 50% solo durante los fines de semana.

Carnival al ser más amplio posee un total de 70 sillas y 14 mesas, mientras que Chio's Burguer posee 50 sillas y 8 mesas, y destacan que no ofrecen ningún servicio adicional a la comida rápida.

3.6.4. Análisis de la competencia

Una vez establecidas las características particulares de los establecimientos de mayor trayectoria se analiza a competencia, considerado que dentro del sector existe una gran variedad de establecimientos de comida rápida, en los cuales existen precios variables desde \$1.25 hasta \$5.00 dólares; a continuación se enlista los establecimientos más representativos de la competencia.

Tabla 19. Estudio técnico de la oferta

ESTABLECIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Cadillac	Ofrece combos de comida rápida y platos especiales, siendo parte de una cadena de restaurantes de estas características. Abre todos los días de la semana en horarios establecidos de lunes a viernes y horarios extendidos los fines de semana. El lugar tiene

	<p>un ambiente considerablemente elegante debido a sus decoraciones y una barra grande para que las personas se sirvan la ensalada que deseen.</p> <p>El local no cuenta con ninguna atracción adicional y su presentación no es tan llamativa a simple vista. La materia prima la adquieren de un proveedor conocido como lo es Supermaxi. Su carta es variada y posee precios accesibles pero superiores a los de la competencia.</p>
The Lovers	<p>El establecimiento ubicado en el sector de la Real Audiencia de Quito, cuenta con un horario de atención normal que va de 2 de la tarde hasta 8 de la noche de lunes a viernes, mientras que los fines de semana abren desde las 12 hasta 22 horas. Se enfoca en la oferta de comida rápida tal como hamburguesas, salchipapas, papipollo, entre otras, ofertando a los consumidores varias alternativas.</p> <p>Se encuentra direccionado a un segmento de mercado medio, no cuenta con servicios adicionales y mantiene uno de los precios más bajos en el sector para captar más clientes.</p>
Hot Dogs de la Gonzales Suarez.	<p>El restaurante se ubica en el sector de la Real Audiencia de Quito, atienden de martes a sábado de 12:00 a 16:00 y de 18:00 a 22:00 y los domingos de 12:00 a 16:00; los viernes y sábados atienden hasta los 02:00. Su carta oferta comida rápida con un reconocimiento único, ya que este establecimiento también es una cadena de renombre dentro de la ciudad. Su materia prima proviene de proveedores cercanos como supermaxi.</p> <p>El establecimiento no cuenta con atracciones adicionales y se lo caracteriza por los colores de la marca y su nombre, sus precios son un tanto elevados pro lo cual se dirige a un segmento de mercado medio alto, y cuenta con publicidad amplia para mantenerse posicionado en el mercado.</p>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

3.6.5. Resultados de la oferta

Es fundamental que para este tipo de negocios se realice un óptimo estudio de mercado para determinar las necesidades y preferencias de los consumidores, de modo que el establecimiento se adapte a ello y en base a ello logre la fidelidad de sus clientes.

Se evidenció que los establecimientos a pesar de ser los de mayor trayectoria no cuentan con conocimientos buenos sobre las buenas prácticas de manufactura, sin embargo

a través de las entrevistas a los propietarios de Carnival y Chio's Burguer se estableció que estos si cuentan con manuales de procesos internos pero que no son de conocimiento exitoso por parte de su personal, haciendo imperante la necesidad de socializar un manual de buenas prácticas de manufactura, el cual incluya el desarrollo óptimo de los procesos internos.

En dicho contexto es relevante que se desarrolle el manual de buenas prácticas de manufactura. Permitiendo objetivar lo evidenciando en el análisis de la oferta y de la demanda.

CAPÍTULO IV

MANUAL DE BUENA PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

4.1. ANTECEDENTES

Las (BPM) Buenas Prácticas de Manufactura son consideradas como un herramienta fundamental dentro de la manipulación y preparación de los alimentos, prácticas que el personal que lo realice debe conocer para cumplir con ciertas condiciones y hábitos de higiene en los diferentes establecimientos para el servicio a los consumidores.

El personal encargado de manipular los alimentos pueden ser ocasionan tés de contaminar y transmitir enfermedades para las personas que consumen dichos alimentos, haciendo esencial que estos cuenten con normas específicas para su almacenamiento, manipulación y preparación.

Es así como existen medidas que previenen dichas situaciones, las cuales deben aplicarse por parte de las personas que manipulan los mismos, elaborando normas para su adecuado manejo.

En icho contexto, se elabora un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el cual establece los parámetros necesarios para manejar, almacenar, manipular y preparar los alimentos de forma adecuada bajo una estricta higiene tanto personal como de infraestructura, además está consignado en atender necesidades del personal encargado en preparar los productos de degustación de la comida dentro de los establecimientos que han contado con una amplia trayectoria dentro del sector, esto a fin de que dicho manual pueda ser considerado como un ejemplo para otros establecimiento al momento de ofrecer sus productos a los clientes.

4.2. ESTÁNDARES DE CALIDAD

- Cada proceso realizado dentro del asadero debe realizarse bajo las BPM, y fundamentado bajo el código de ética interno de los establecimientos.
- Llevar un orden adecuado de la materia prima, a fin de mantener la higiene y el orden dentro del restaurante.
- El personal debe encontrarse preparado adecuadamente, además de llevar su higiene personal impecable al igual que su uniforme de trabajo.
- Realizar un código interno de ética, el cual oriente a todos los colaboradores los estándares de atención al cliente, como debe actuar y desenvolverse dentro del área de trabajo.

Para determinar el cumplimiento de dichos estándares se realizó un análisis a Carnival, considerando que el propietario de Chio's Burger se negó a contribuir con el proceso de recopilación de información. Para dicho análisis se aplicaron las fichas de buenas prácticas de manufactura, de modo que se evidencie las necesidades de mejora, tal como se muestra a continuación:

4.2.1. Fichas de buenas prácticas de manufactura

Tabla 20. Ubicación, servicios básicos y espacio

PRINCIPIOS						
1	¿El establecimiento reúne los requisitos mínimos indispensables?			SI	NO	Parcial
1	Reúne los prerrequisitos de ubicación, servicios básicos y entorno					
1	Vías de ingreso de superficie dura apta para el tráfico					
	-	Permiso municipal		X		
	-	Permiso ambiental		X		
	-	Permiso de bomberos		X		
2	Servicios básicos					
	-	Agua potable		X		
	-	Energía eléctrica		X		
	-	Alcantarillado		X		
	-	Selección recolección municipal de los desechos sólidos		X		
3	Entorno libre de contaminación			X		
2	Reúne las condiciones y áreas mínimas para la preparación y servicio de los alimentos					
1	Dispone de puerta principal de cierre automático				X	
2	Área de recepción			X		
3	Área de limpieza, lavado y secado			X		
4	Área de almacenamiento acorde a la categoría			X		
5	Área de preparación de alimentos y bebidas			X		
6	Área de preparación de platos y bebidas			X		
7	Área de servicio de mesas			X		
8	Área de atención al cliente o administración					X
9	Área de servicios sanitarios por género para la colectividad y separado para empleados					X
#	Lugar apartado para la evacuación de desechos sólidos					X
				ÍTEMS		%
				CUMPLE SATISE.	14	78%
				NO CUMPLE	1	6%
				CUMPLE PARCIAL	3	16%
				TOTAL ÍTEMS	18	100%

Tabla 21. Infraestructura física y requisitos básicos

		SI	NO	Parcial
3	La infraestructura física del edificio reúne los acabados sanitarios requeridos			
1	El edificio está diseñado para impedir el ingreso de toda clase de animales y contaminantes			X
2	Tiene una distribución de áreas apropiadas para evitar la contaminación cruzada		X	
3	Tiene espacio suficiente para el desarrollo de todas las operaciones		X	
4	Los acabados sanitarios son los exigidos			
a	El piso es duro	X		
-	Impermeable	X		
-	Lavable	X		
-	Sin grieta o hendiduras			X
-	Fácil limpieza	X		
-	Color claro	X		
-	Antideslizante		X	
-	Tiene 2% de inclinación hacia el desagüe	X		
b	Paredes de material duro	X		
-	Color claro	X		
-	Impermeable		X	
-	Sin grieta o hendiduras			X
-	Lavable		X	
-	Lisas mínimo hasta 180 cm de altura	X		
-	Uniones entre paredes, paredes con el piso y con el techo están redondeada	X		
c	Techo de material duro y compacto	X		
-	Color claro	X		
-	Impermeable	X		
-	Liso	X		
-	Lavable	X		

		- Sin vías de acceso o plagas	X		
		- De fácil limpieza			X
		- Sin rajaduras	X		
	d	Ventanas u otras claraboyas proporcionan luz suficiente			X
		- Bordillo inferior inclinado	X		
		- Ventanas con apertura, protegidas con malla a prueba de insectos (18mesh)		X	
	e	Puertas de material inoxidable		X	
		- Lavable	X		
		- Lisas	X		
		- Color claro o traslúcidas sin ajadura		X	
		- De fácil limpieza	X		
	f	Coladeras con rejillas sin estancamientos y en buen estado			X
	g	Sistema de ventilación natural o forzada en dirección de área limpia y área sucia		X	
	h	Extractor de olores o campana	X		
	i	En caso de ascensor de bandejas, en acero inoxidable	N/A		
	j	Red de evacuación de efluentes de los servicios sanitarios diferente al resto de las áreas		X	
	5	Instalaciones de lavado en acero inoxidable en el área de lavado y desinfección	X		
		- Con agua potable	X		
		- En número suficiente		X	
		- De fácil limpieza	X		
		- Conexión sifonada hacia la red de evacuación de efluentes	X		
	6	Tiene extintor con líquido vigente	X		
	7	En caso de gradas, ubicadas donde no sean fuente de contaminación y protegido de plagas			X
	8	Los recolectores de basura alejados del establecimiento y protegido de plagas		X	
	9	Iluminación artificial suficiente	X		
		- Conexiones internas o protegidas con canaletas		X	
		- Lámparas protegidas			X

		-	La luz mantiene los colores			X	
	4	Reúne los requisitos básicos por áreas					
	1	Basureros en acero inoxidable, con tapa de palanca al piso correctamente identificados				X	
	2	Las superficies de equipos, maquinaria y muebles de cocina que entra en contacto con los alimentos es de acero inoxidable				X	
		-	Lisas	X			
		-	Color claro	X			
		-	Lavable	X			
		-	Resistentes a la desinfección	X			
		-	Libre de hendiduras y hoyos	X			
		-	De fácil limpieza	X			
		-	En buen estado	X			
						ÍTEMS	%
						CUMPLE SATISF.	35 60%
						NO CUMPLE	15 25%
						CUMPLE PARCIAL	9 15%
						TOTAL ÍTEMS	59 100%

Tabla 22. Área de recepción de materia prima

		SI	NO	Parcial
5	El área de control de recepción de ingredientes e insumos cuenta con lo indispensable			
1	Espacio para recibir ingredientes e insumos provista de mesón, tarimas de 15cm de altura			X
	- Medidores de peso y volumen			X
2	Registro de proveedores seleccionados con base a especificaciones de ingredientes e insumos		X	
3	Especificaciones convenidas: físicas, organolépticas, fisicoquímicas y microbiológicas		X	
4	Cuenta con termómetro de escala de medición de -20°C a 100°C, calibrado y desinfectado		X	
5	Computadora para registro de controles de ingreso de ingredientes e insumos o libro de anotaciones		X	
			ÍTEMS	%
			CUMPLE SATISF.	
			NO CUMPLE	4 67%
			CUMPLE PARCIAL	2 33%
			TOTAL ÍTEMS	6 100%

Tabla 23. Área de limpieza, lavado y secado

		SI	NO	Parcial
6	El área de limpieza, lavado y secado de ingredientes e insumos cuenta con lo necesario			
	- Lavabos de acero inoxidable con agua potable	X		
	- Accesorios de limpieza (cepillo, jabón líquido)	X		
	- Mesón, gavetas, recipientes y manteles	X		
			ÍTEMS	%
			CUMPLE SATISF.	3 100%
			NO CUMPLE	
			CUMPLE PARCIAL	
			TOTAL ÍTEMS	3 100%

Tabla 24. Área de almacenamiento

		SI	NO	Parcial
7	El área de almacenamiento tiene la infraestructura física necesaria			
1	Tarimas de 15cm de altura desde el piso			X
2	Mueblería con divisiones y puertas para guardar ingredientes secos por separado o bodega			X
3	Cuenta con refrigeradora, frigorífico o cuartos fríos con puertas herméticas, funcionando	X		
-	Termómetro de escala para medir -4°C, calibrado			X
-	En el caso de cuartos fríos, persianas lavables al ingreso		X	
4	Congelador o cámaras de congelación con puertas herméticas, funcionando	X		
-	Termómetro de escala para medir -18°C, calibrado		X	
5	Recipientes con tapa en gavetas, sobre tarimas	X		
6	Computadora para controles de almacenamiento, tiempos de vida útil y temperaturas		X	
			ÍTEMS	%
CUMPLE SATISF.			3	33%
NO CUMPLE			2	22%
CUMPLE PARCIAL			4	45%
TOTAL ÍTEMS			9	100%

Tabla 25. Área de preparación de alimentos

		SI	NO	Parcial
8	Dispone del área de preparación con la infraestructura para preparar alimentos y/o bebidas			
1	La distribución de espacios que facilita la limpieza y evita la contaminación cruzada			X
2	El cliente puede observar la preparación y los ingredientes utilizados, mientras espera su orden.		X	
3	Fuente de calor en acero inoxidable/ cocina, horno, parrillas		X	
4	Tiene equipos, electrodomésticos y utensilios para la preparación de alimentos	X		
5	Dispone de mueblería de cocina	X		
6	Dispone de utensilios de cocina apropiados para el trabajo que realiza	X		
7	Cuenta con campana o extractor de olores	X		
8	En caso del aire acondicionado la tubería está libre de vapor condensado	N/A		
			ÍTEMS	%
			CUMPLE SATISF.	4 57%
			NO CUMPLE	2 29%
			CUMPLE PARCIAL	1 14%
			TOTAL ÍTEMS	7 100%

Tabla 26. Área de presentación de platos

		SI	NO	Parcial
9	Cuenta el área de presentación de platos con lo necesario			
1	Cuenta con muebles de cocina/ bar	N/A		
2	Dispone de electrodomésticos	N/A		
3	Utensilios para presentar los platos como pinzas	N/A		
4	Toallas desechables	N/A		

En el restaurante no se realiza presentación de platos por tal motivo, esta tabla no aplica a la inspección realizada.

Tabla 27. Área de servicio de mesas, atención al cliente y administración

		SI	NO	Parcial
10	El área de servicio de mesas cuenta con espacio suficiente y condiciones necesarias			
	1 Espacio suficiente		X	
	2 Muebles para el servicio (mesas, sillas)	X		
	3 Se exhibe los platos y bebidas del menú			
	- En cartelera o pizarra		x	
	4 En caso de autoservicio se exhibe el nombre de cada preparado	X		
	5 Los basureros son de acero inoxidable y con tapa de palanca al piso, de fácil acceso		X	
11	El área de atención al cliente o administración cuenta con un mostrador para toma de órdenes			
	- Caja registradora para emisión de factura	X		
	- Cuenta con un sistema de medición de la satisfacción del consumidor		X	
			ÍTEMS	%
		CUMPLE SATISF.	3	43%
		NO CUMPLE	4	57%
		CUMPLE PARCIAL		
		TOTAL ÍTEMS	7	100%

Tabla 28. Área de servicios sanitarios

			SI	NO	Parcial
12	El área de servicio de mesas cuenta con espacio suficiente y condiciones necesarias				
	-	Agua potable	X		
	-	Los servicios sanitarios están fuera de las áreas de manipulación de alimentos	X		
	-	El ingreso-salida a los servicios sanitarios es indirecto al área de servicio de mesa	X		
	-	Los servicios sanitarios para empleados poseen duchas, vestuario, tapete, desinfectante y casillero			X
	-	Los servicios sanitarios están separados por género y cuentan con:		X	
	-	Puerta principal automática			
	-	Equipos sanitarios correspondientes	X		
	-	Surtidor de papel	X		
	-	Lava manos	X		
	-	Dispensador de jabón líquido y de gel desinfectante			X
	-	Toallas desechables	X		
	-	Basureros en acero inoxidable con palanca al piso		X	
	-	Iluminación suficiente	X		
	-	Dispone de cartelera para avisos de higienización		X	
				ÍTEMS	%
			CUMPLE SATISF.	8	62%
			NO CUMPLE	4	30%
			CUMPLE PARCIAL	1	8%
			TOTAL ÍTEMS	13	100%

Tabla 29. Áreas de evacuación de desechos sólidos

			SI	NO	Parcial
13	Dispone del área de evacuación de desechos sólidos				
	-	En caso de contenedores están protegidos contra plagas	X		
	-	Los basureros tienen fundas plásticas	X		
14	Dispone de un lugar para materiales de limpieza y desinfección, restringido			X	
15	Tiene el medio de transporte de alimentos preparados e ingredientes el permiso previo de operación				
	-	Dispone de control de temperatura en el caso de requerir de condiciones modificadas		X	
	-	La superficie del área interna es de acero inoxidable		X	
				ÍTEMS	%
			CUMPLE SATISF.	2	40%
			NO CUMPLE	3	60%
			CUMPLE PARCIAL		
			TOTAL ÍTEMS	5	100%

Tabla 30. Personal de trabajo

		SI	NO	Parcial
16	El personal tiene el perfil o requisitos mínimos para la manipulación higiénica de alimentos			
	1	El personal tiene buenos hábitos de higiene y pulcritud		X
	2	Dispone de mínima capacitación en higiene y manipulación de alimentos		X
	3	El cocinero/a conoce de la tecnología gastronómica		X
		- Conoce sobre diagramas de flujo e identificación de peligros y contaminación cruzada.		X
		- Conoce sobre enfermedades transmitidas por alimento		X
	4	El personal dispone del certificado de que goza de buena salud		X
		- Conoce de la importancia del estado de salud en la manipulación de los alimentos y bebidas		X
			ÍTEMS	%
			CUMPLE SATISF.	1 33%
			NO CUMPLE	
			CUMPLE PARCIAL	6 67%
			TOTAL ÍTEMS	7 100%

Tabla 31. Programas de limpieza

		SI	NO	Parcial
2	Dispone de programas de limpieza 4D			
	Hay un responsable del manejo del programa de limpieza con sus registros		X	
	Hay ausencia de alimentación, guaridas, criaderos y vías de acceso para plagas			X
	Si el exterminio de plagas realiza otra empresa, dispone de permiso de funcionamiento			X
	Dispone de un programa de mantenimiento de equipos, maquinaria, instalaciones eléctricas y del edificio		X	
	La fuente de gas se encuentra a por lo menos 1,50 m de la fuente del fuego		X	
			ÍTEMS	%
			NO CUMPLE	3 60%
			CUMPLE PARCIAL	2 40%
			TOTAL ÍTEMS	5 100%

Tabla 32. Prácticas correctas de manufactura

3 Dispone de prácticas correctas de preparación y/o servicio de alimentos y bebidas		SI	NO	Parcial
1	Existe procedimientos e instrucciones sobre la higiene personal y buenas costumbres antes, durante y al final de la jornada			
	- El personal conoce los procedimientos e instrucciones de higiene		X	
	- Se lleva un control de cumplimiento de los procedimientos e instrucciones de higiene personal		X	
	- El personal trabaja con la indumentaria y el equipo de trabajo correspondiente y limpio			X
	- El personal trabaja con el cabello cubierto	X		
	- El personal trabaja sin objetos personales o adornos		X	
	- Se exhibe un procedimiento de lavado y desinfectado de manos		X	
	- Se lleva registros de control de lavado de manos		X	
	- El personal con cortaduras es removido a otra área hasta que pase el peligro	X		
	- Se cuida que el personal no consuma alimentos mientras trabaja	X		
	- Hay avisos, carteles con procedimientos e instrucciones de higiene en cada área		X	
	- Se llevan registros del control médico anual y desparasitación del personal		X	
2	Existen procedimientos e instrucciones para la limpieza, desinfección y mantenimiento de las instalaciones, Art 387.			
1	Se cuida que las áreas o terrenos del entorno no se acumulen residuos de alimentos y chatarra para criadero de plagas			X
2	Las paredes del local están sin agujeros o coberturas			X
3	Las áreas del establecimiento se mantienen siempre limpias, desinfectadas, ordenadas y secas		X	
4	Se lleva un registro del cumplimiento de reglas del programa control y métodos de trabajo diario		X	
a	Se observa las mesas y pisos de todas las áreas sin alimentos e ingredientes derramados			X
b	Se llevan registros del lavado y limpieza profunda de pisos, techos, paredes e incluso desagües		X	
5	Usan fundas plásticas impermeables basureros e identificados por la clase de basura			X
6	Tiene control de plagas en el exterior y a las entradas del inmueble, mediante el uso de trampas numeradas		X	

	7	Los pisos de las áreas están secos y los techos libres de vapor condensado	X		
	8	Hay la prohibición del ingreso de animales, en lugar visible		X	
	9	Se tienen medidas para evitar la contaminación con parásitos		X	
	#	Se tiene instrucciones como uso de vestimenta para visitantes e inspectores		X	
3		Se tiene instrucciones para la limpieza y mantenimiento de la higiene del equipamiento y utensilios Art. 40			
	1	Dispones de instrucciones para desarmar los electrodomésticos y equipos para lavarlos		X	
	2	La campana o extractor de humo y vapor se encuentra limpia y funciona bien	X		
	3	Se lavan y desinfectan los utensilios que sirven para coger alimentos o bebidas			X
	4	Los manteles, limpiones y lienzos utilizados, están lavados y desinfectados			X
	5	El refrigerador, congelador o cámaras frías, internamente se encuentran limpias y protegidos	X		
	6	Todos los muebles de cocina están limpios y secos			X
	7	Los equipos permiten la aplicación de las prácticas correctas de higiene	X		
	8	Se llevan registros de la limpieza y mantenimiento diario de los equipos y maquinarias		X	
	9	Si se utilizan carros de servicio de mesas estos están limpios		N/A	
	#	Hay avisos, carteles con instrucciones de higiene, controles de limpieza de las instalaciones y equipos		X	
	#	Hay programas de capacitación al personal para mejorar la higiene, arte culinario y mantenimiento de instalaciones y maquinaria, se lleva un registro		X	
	#	Se retira la basura apenas se llena la funda plástica	X		

	ÍTEMS	%
CUMPLE SATISF.	8	24%
NO CUMPLE	18	52%
CUMPLE PARCIAL	8	24%
TOTAL ÍTEMS	34	100%

Tabla 33. Prácticas correctas de recepción de insumos

4	Dispone de guías sobre prácticas correctas de recepción, lavado, almacenamiento, preparación, presentación y servicio e mesas Art. 45		SI	NO	Parcial
	1	Tiene prácticas correctas de recepción de ingredientes e insumos			
	1	Se llevan controles de cloro residual en agua potable		X	
	2	Se realiza el control de recepción de los ingredientes de conformidad con las especificaciones y requisitos convenidas para evitar la contaminación cruzada		X	
	3	Los ingredientes e insumos adquiridos son los proveedores seleccionados		X	
	-	Los ingredientes primarios proviene de proveedores con prácticas correctas agropecuarias		X	
	-	Los ingredientes procesados proviene de producción con BPM y tiene registro sanitario	X		
	4	Se tiene las especificaciones y pre-requisitos de los ingredientes (considerando la prohibición del artículo 146 de la ley orgánica de salud) e insumos		X	
	5	Se lleva registros de los proveedores que no cumplen con las especificaciones convenidas y de las medidas tomadas		X	
	6	El responsable de la adquisición de los ingredientes conoce la prohibición del Art. 146 de la Ley Orgánica de Salud		X	
	7	Se tiene registros del control de ingredientes e insumos		X	
				ÍTEMS	%
CUMPLE SATISF.				1	11%
NO CUMPLE				8	89%
CUMPLE PARCIAL					
TOTAL ÍTEMS				9	100%

Tabla 34. Prácticas correctas de lavado de ingredientes

		SI	NO	Parcial
2	Se tiene procedimientos para las prácticas correctas de lavado de ingredientes, insumos y utensilios, Art. 47			
1	Se lava los ingredientes primarios inmediatamente de receiptados		X	
2	Se tiene instrucciones para la desinsectación de frutas, verduras y hortalizas		X	
3	Se desinfecta las superficies de los mesones		X	
4	Hay un responsable de la inocuidad que lleva el control de lavado		X	
5	Hay registros del desinfectado de las frutas, verduras y hortalizas que se consumen crudas o se usan para decorar		X	
6	Tiene procedimientos de lavado y desinfección de utensilios, vajilla, cristalería, cubertería y mantelería		X	
7	Tienen procedimientos de secado de vajilla, cristalería y lleva registros de cumplimiento		X	
8	Hay controles de limpieza de pisos, paredes y techos, de anaqueles, tarimas de los equipos de refrigeración y congelación		X	
			ÍTEMS	%
			CUMPLE SATISF.	
			NO CUMPLE	8 100%
			CUMPLE PARCIAL	
			TOTAL ÍTEMS	8 100%

Tabla 35. Prácticas correctas de almacenamiento

			SI	NO	Parcial
3	Tiene prácticas correctas de recepción de ingredientes e insumos				
	1	Se maneja registros de fechas e información de etiquetas de los alimentos procesados		X	
	2	Los recipientes y gavetas con alimentos descansan sobre tarimas	X		
	3	Se lleva un control de estado de los ingredientes primarios y procesados en cuanto tiempo de vida útil y presencia de gorgojos en granos secos		X	
	4	Se lleva un control de los alimentos enlatados (envase abombado)		X	
	5	Las cantidades grandes e ingredientes o alimentos preparados se refrigeran o congelan en porciones de uso diario	X		
	6	Se manejan registros de control de temperatura de refrigeración y congelación con termómetros calibrados		X	
	7	Se lleva registros de control de temperatura de manipulación de alimentos cocidos fríos		X	
	8	Se lleva registros de la calibración de los termómetros de los equipos de refrigeración y congelación		X	
	9	Se llevan registros de los controles periódicos de la limpieza y estado de empaque de las puertas en los equipos de refrigeración, congelación y cámaras frías		X	
	10	Se llevan registros de la limpieza de los equipos o cámaras de refrigeración o congelación		X	
	11	Se tiene el procedimiento y se observa las prácticas correctas de refrigeración (4°C) o congelación de alimentos de alto riesgo epidemiológico		X	
	a	Se lleva registros de la conservación en refrigeración y congelación no por más de 3 días de alimentos preparados		X	
	b	Tiene un orden de ubicación de los ingredientes que no requieren alta refrigeración como las verduras en un refrigerador	X		

		c	Registros de la manipulación de alimentos pre cocidos y preparados después de enfriados se mantienen bajo 15°C.		X	
		d	Tienen un orden de ubicación de alimentos cocidos y crudos en un refrigerador o congelador	X		
	12	Tiene procedimientos y se aplica prácticas correctas de congelación				
		a	Se conserva los ingredientes como mariscos a -18°C, se dispone de alarma temperatura		X	
		b	Se lleva histogramas o registros de controles de temperatura de los alimentos dentro de la cámara de congelación		X	
		c	Se verifica diariamente las temperaturas de congelación de productos de alto riesgo		X	
					ÍTEMS	%
					CUMPLE SATISF.	4 22%
					NO CUMPLE	14 78%
					CUMPLE PARCIAL	
					TOTAL ÍTEMS	18 100%

Tabla 36. Prácticas correctas de preparación de alimentos

		SI	NO	Parcial
4	Se observa prácticas de preparación de alimentos y bebidas, Art. 50			
	1 Tiene diagrama de flujo de los platos que preparan, para facilitar el análisis de riesgos		X	
	2 Tiene un proceso y se observa un manejo cuidadoso de los productos descongelados		X	
	3 Se lleva controles de temperaturas internas por tiempos de cocción de las carnes y preparados de carne		X	
	4 Se tiene registros de controles de acidez, tiempo y temperatura durante la cocción		X	
	5 Se verifica la seguridad de los ingredientes que se usan crudos en platos combinados tales como frutas y verduras	X		
	6 Se revisa cuidadosamente las frutas y verduras lavadas, antes de usarlas	X		
	7 Se tiene un recipiente para desechar el aceite utilizado en frituras		X	
	8 En las preparaciones se utiliza la mayonesa industrial	X		
	9 Se tiene un procedimiento para el enfriado rápido de alimentos preparados que no serán consumidos de inmediato		X	
	10 En caso de utilizar hielo para enfriar botellas de bebidas se desecha el agua formada	N/A		
	11 Tienen un procedimiento para calentar los alimentos descongelados		X	
	12 Tienen un procedimiento para descartar los alimentos descongelados y calentados que no fueron consumidos		X	
	13 Tienen procedimientos para eliminar los alimentos que estuvieron fuera de refrigeración por más de dos horas		X	
	14 Tiene procedimientos para revisar el interior de una fuente de calor como el horno antes de encender		X	
	15 Se observa que los manteles que usan están limpios y secos			X
	16 Para elaborar los jugos utilizan agua hervida	X		
	17 El hielo utilizado es de agua potable	X		
	18 En el caso de utilizar vapor vivo directamente en el alimento se realiza análisis de químicos		X	
	19 Tienen instrucciones de manejo de los alimentos crudos, pre cocidos y cocidos en forma separada		X	
	20 Tiene procedimientos para evitar la contaminación cruzada		X	

	21	Tiene procedimientos para la descongelación correcta y el destino de los residuos de descongelación		X	
	22	Tiene procedimientos de enfriamiento para guardar alimentos cocidos (tostados o fritos) que no se consumió el mismo día		X	
				ÍTEMS	%
				CUMPLE SATISF.	5 24%
				NO CUMPLE	15 71%
				CUMPLE PARCIAL	1 5%
				TOTAL ÍTEMS	21 100%

Tabla 37. Prácticas de los procesos para la presentación de los alimentos

			SI	NO	Parcial
5	Dispone del área de preparación con la infraestructura para preparar alimentos y/o bebidas				
	1	Tiene instrucciones y se observa que en la presentación y decoración de platos se usan utensilios o guantes		X	
	2	Se observa el uso de palas, paletas, pinzas, trinchas, tenedores, cucharas o cucharones y se usa guantes, en la preparación de platos			X
	3	En el manejo y uso de la vajilla, cristalería, cubertería y servilletas el personal lleva puesto guantes		X	
	4	Hay avisos al cliente de que no se servirán pescados o mariscos crudos		X	
	5	Hay registros de que las frutas, verduras, vajilla. Cristalería y otros utensilios fueron desinfectados		X	
	6	Se lleva un control de la limpieza de la mesa de trabajo antes de utilizarla		X	
				ÍTEMS	%
				CUMPLE SATISF.	
				NO CUMPLE	5 83%
				CUMPLE PARCIAL	1 17%
				TOTAL ÍTEMS	6 100%

Tabla 38. Prácticas para el servicio de alimentos

			SI	NO	Parcial
6	Dispone de prácticas correctas de servicio a la mesa Art. 56				
1	Los meseros tienen la presentación impecable, educada y con modales de etiqueta		X		
	-	Hay un instructivo para el servicio de mesas		X	
	-	En el menú de los alimentos y bebidas de la carta se indica la temperatura al cuál se servirá el alimento caliente y frío		X	
2	Se controla la temperatura de servicio de los alimentos (65°C) y en modelo de buffet la temperatura mínima de 60°C y fría a 4°C			X	
3	Tiene un procedimiento de retiro de restos de comida y bebidas de la vajilla y cristalería previo al lavado			X	
4	Se retira la vajilla, se limpia las mesas y asientos, inmediatamente que termine el cliente		X		
5	Se limpia rápidamente cuando se derrame o rieguen alimentos en el área de servicio de mesas		X		
6	Se prohíbe las ventas ambulantes y el ingreso de animales al interior del establecimiento		X		
7	Se encuentran tapados los alimentos calientes ofrecidos en el autoservicio		N/A		
				ÍTEMS	%
			CUMPLE SATISF.	4	50%
			NO CUMPLE	4	40%
			CUMPLE PARCIAL		
			TOTAL ÍTEMS	8	100%

Tabla 39. Sistema de autocontrol y documentación

			SI	NO	Parcial
5	Existe un sistema de Autocontrol de los procesos y documentación Art. 60				
	1	Se ha conformado el equipo multidisciplinario		x	
	2	Hay un sistema de verificación documental		X	
	3	Se ha determinado los peligros		X	
	4	Se dispone de diagramas de flujo de los platos y/o bebidas que preparan		X	
	5	Se dispone de registros del trabajo del Sistema de Autocontrol		X	
	6	Existen formularios y actas de inspección en los que aparece el sistema de autocontrol como responsable		X	
	7	Se lleva un control de las tres muestras de alimentos de alto riesgo epidemiológico guardadas para los análisis		X	
	8	Se realiza el análisis de riesgos desde el ingreso de ingredientes hasta el servicio		X	
				ÍTEMS	%
CUMPLE SATISF.					
NO CUMPLE				7	100%
CUMPLE PARCIAL					
TOTAL ÍTEMS				7	100%

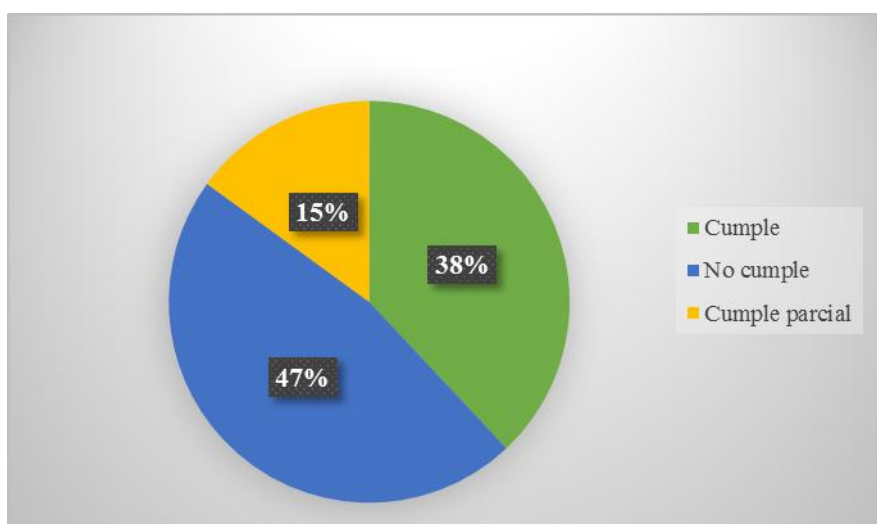
Para evidenciar el porcentaje de eficiencia con el que cuenta el restaurante de mayor trayectoria dentro del sector se realizó una tabla general del nivel de cumplimiento tal como se muestra a continuación:

Tabla 40. Porcentajes generales de satisfacción

TABLA GENERAL DE PORCENTAJES DE SATISFACCIÓN		
DETALLE	ÍTEMS	PORCENTAJE
Cumple satisfactoriamente	95	38%
No cumple	117	47%
Cumple de manera parcial	38	15%
TOTAL	250	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Gráfico 17. Porcentajes generales de satisfacción



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

Análisis.-

Como se evidencia en la tabla de porcentaje general cumple satisfactoriamente al 38%, sin embargo este tiene un porcentaje alto de incumplimiento, por lo cual es esencial que se tomen acciones para solucionar dicha problemática, a fin de que se brinde un servicio de calidad y sobre todo regido a las Buenas Prácticas de Manufactura.

4.2.2. Resultados obtenidos

El establecimiento cumple con un 38% satisfactoriamente, tomando en consideración de que cuenta con los permisos de funcionamiento e infraestructura óptima para la preparación de los platillos, por lo cual las posibilidades de presenciar una contaminación cruzada son mínimas, sin embargo, existen factores por mejorar, considerando que las áreas de almacenamiento no cuentan con la capacidad suficiente para todos los alimentos que se adquieren dentro del establecimiento.

Otro aspecto que requiere mejorar es el área del personal de trabajo, puesto que dentro de la misma los empleados tienen un conocimiento limitado sobre las buenas prácticas de manufactura, a pesar de ello si conocen sobre medidas de higiene adecuadas.

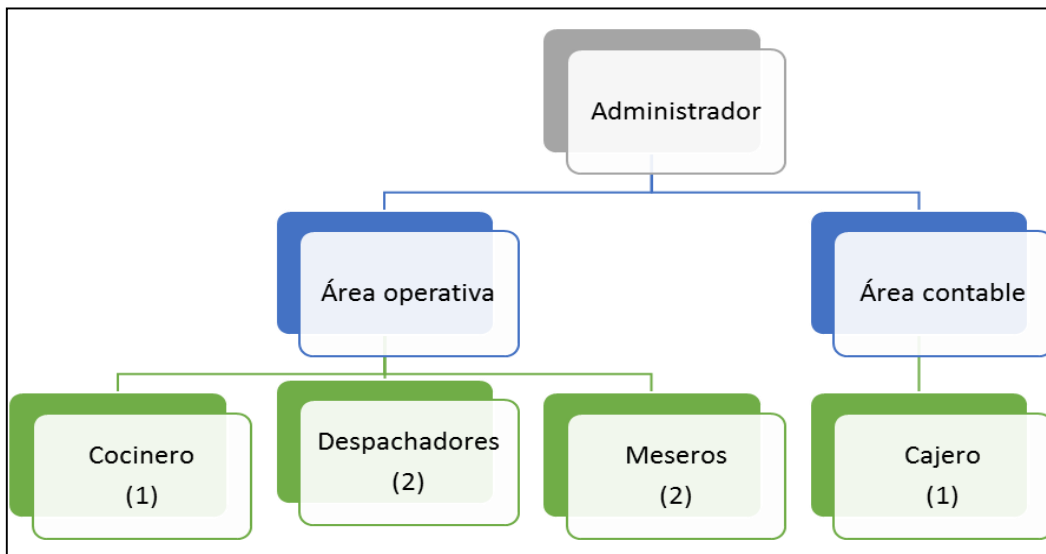
En torno a ello, se evidencia la necesidad de crear un manual de buenas prácticas de manufactura, con el objetivo de que se puedan aplicar de manera correcta dentro del establecimiento y a su vez sirva como un ejemplo para otros restaurantes.

4.3. DESARROLLO DEL MANUAL

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

El organigrama hace menciona a las áreas con las que tienen que contar los establecimientos para brinda un servicio óptimo, en torno a ello se plantea el siguiente gráfico.

Gráfico 18. Organigrama estructural



Elaborado por: La autora

MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Este se utilizará para garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales, con la finalidad brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los consumidores, generando beneficios económicos y competitivos para los establecimientos de comida rápida.

Identificación de problemas potenciales

Conforme la información levantada a través de las fichas de manufactura se evidencian los siguientes problemas:

- El almacenamiento de los productos no es óptimo, puesto que se desconoce la forma correcta de realizarlo para evitar la contaminación cruzada.
- El servicio brindado a los clientes no es el más óptimo.
- El personal no cuenta con el conocimiento óptimo en relación a las Buenas Prácticas de Manufactura.

Es así que se establece la necesidad de establecer tanto los procesos óptimos con sus actividades y de igual manera las normas de manejo, manipulación, recepción,

almacenamiento y preparación de los alimentos dentro de los establecimientos de comida rápida, tomando el caso particular de uno de los establecimientos con mayor trayectoria.

Planteamiento de soluciones

Ante los problemas identificados dentro del establecimiento, es necesario que se planteen las soluciones pertinentes, para lo cual se plantea la tabla a continuación:

Tabla 41. Planteamiento de soluciones

Áreas	Problemas	Soluciones
Compra y Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuado almacenamiento de la materia prima. • Inventarios inexistentes. • No se aplica ningún método al momento de realizar los inventarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plantear actividades de mejora para el almacenamiento. • Establecer el proceso óptimo de almacenamiento de los productos
	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de un proceso estándar definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un proceso estándar para mejorar la elaboración de platillos. • Definir el proceso para elaborar el platillo con normas de calidad.
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados no cuentan con funciones y responsabilidades bien establecidas. • Inexistencia de capacitaciones en atención al cliente y buenas prácticas de manufactura. • Manuales de procesos y buenas prácticas de manufactura inexistentes. • Falta de un código de ética interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir un organigrama funcional que defina la actividad a realizar por el personal según su cargo. • Brindar capacitaciones al personal sobre la atención al cliente de calidad y como deben aplicarse las buenas prácticas de manufactura. • Definir un código de ética interno para el personal.

Elaborado por: La autora

De esta forma en la tabla anterior se planean las soluciones más viables para la problemática identificada dentro del establecimiento de comida rápida, de modo que se mejoren tanto los procesos como las buenas prácticas de manufactura, con el objetivo de

brindar un producto de calidad y un servicio bajo parámetros de calidad en atención al cliente.








Exposición de soluciones

Explicar a los colaboradores de cada una de las áreas, como aplicará la mejora de cada uno de los procesos existentes dentro del establecimiento, a fin de que exista un manejo óptimo de los mismos adecuadamente los procesos y a través de ello se consiga desarrollar y controlar el óptimo desarrollo de las actividades.

Flujogramas de los procesos

A continuación se desarrolla cada uno de los procesos, mediante los flujogramas, en los cuales se emplea la siguiente simbología:

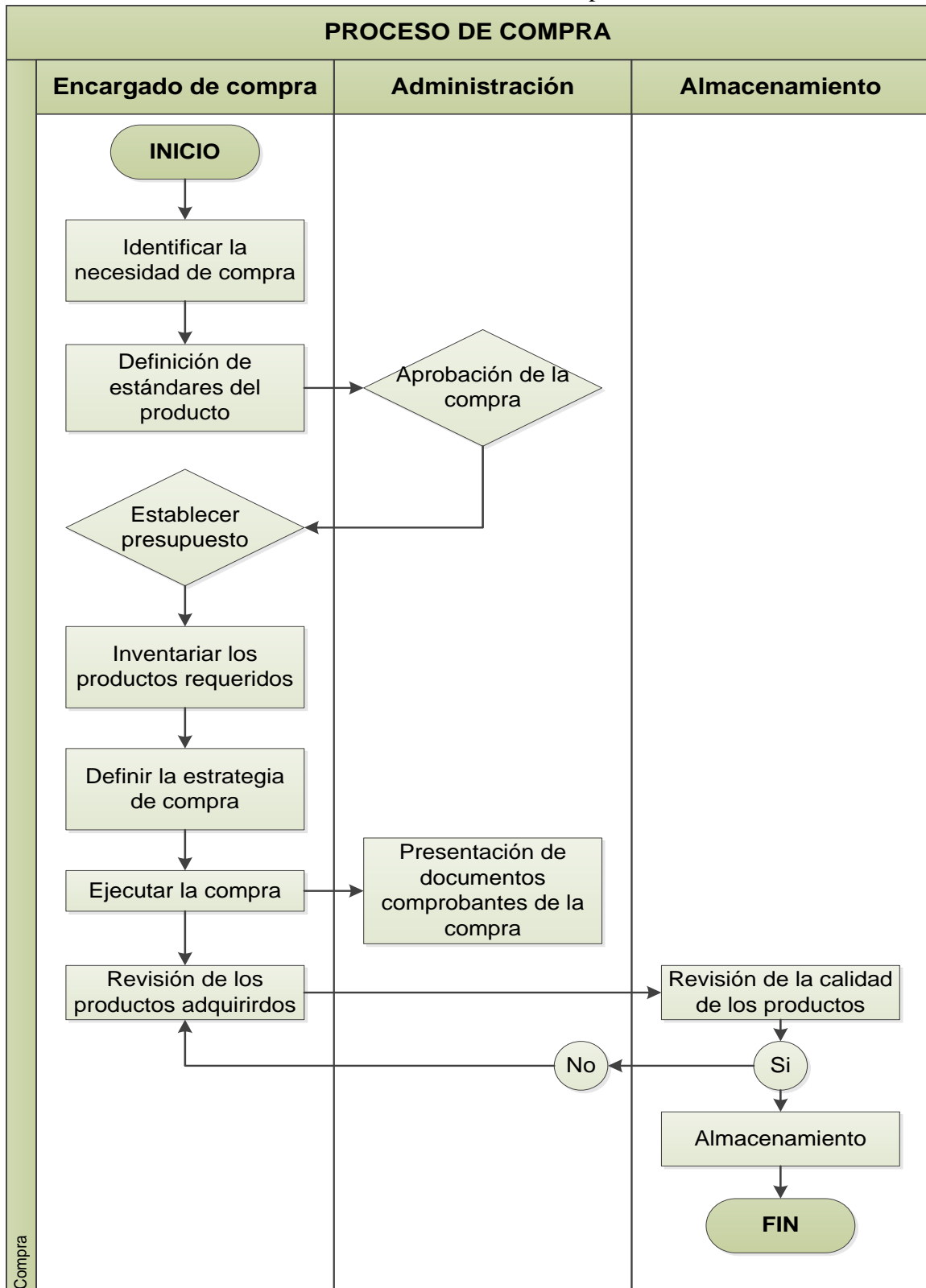
Tabla 42. Simbología de los procesos

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Operación o actividad
	Inicio / Fin
	Transporte.- Movilización de los producto
	Demora
	Almacenamiento.
	Inspección
	Decisión

Elaborado por: La autora

- **Compra de productos**

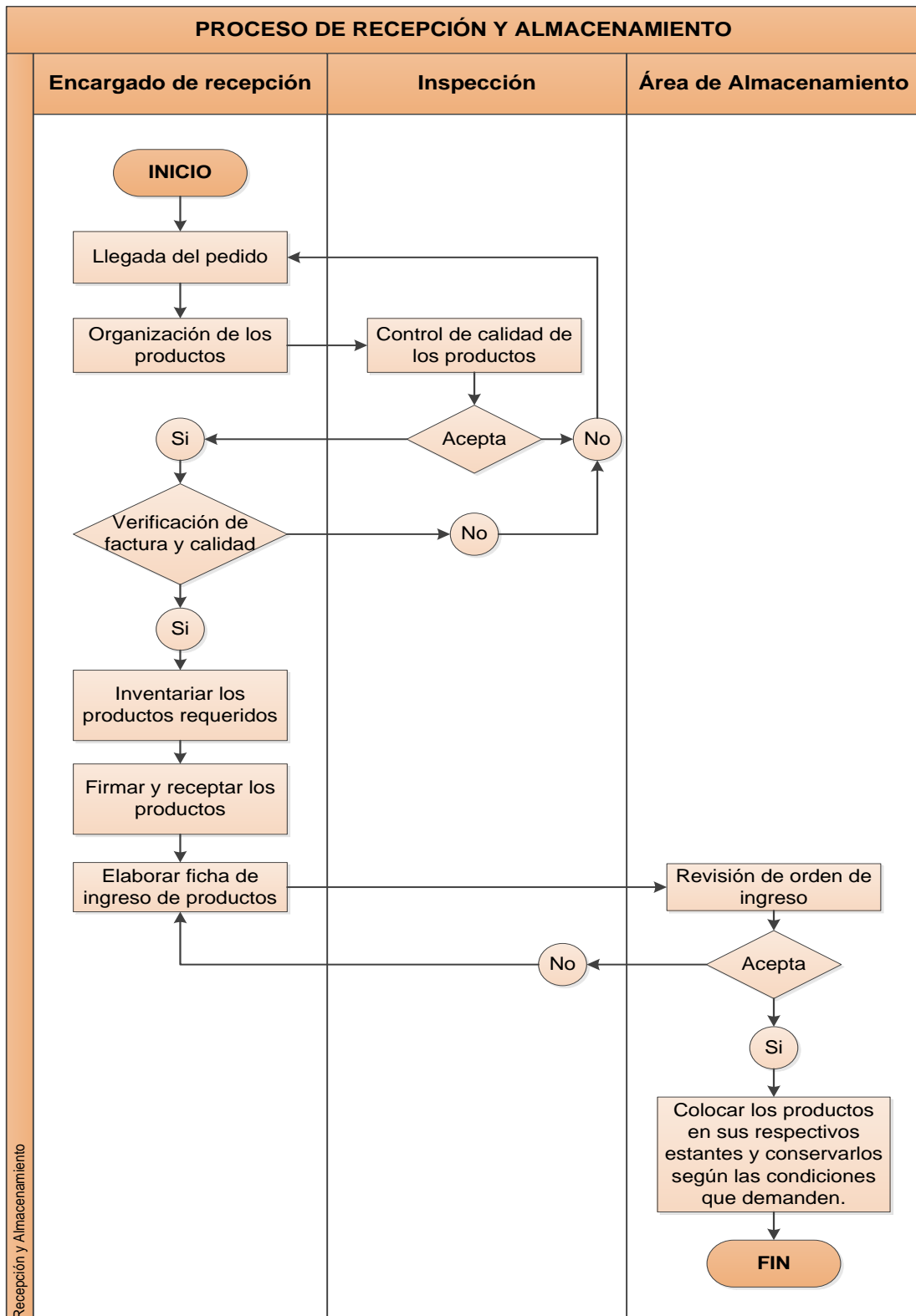
Gráfico 19. Proceso de compra



Elaborado por: La autora

- **Proceso de recepción y almacenamiento**

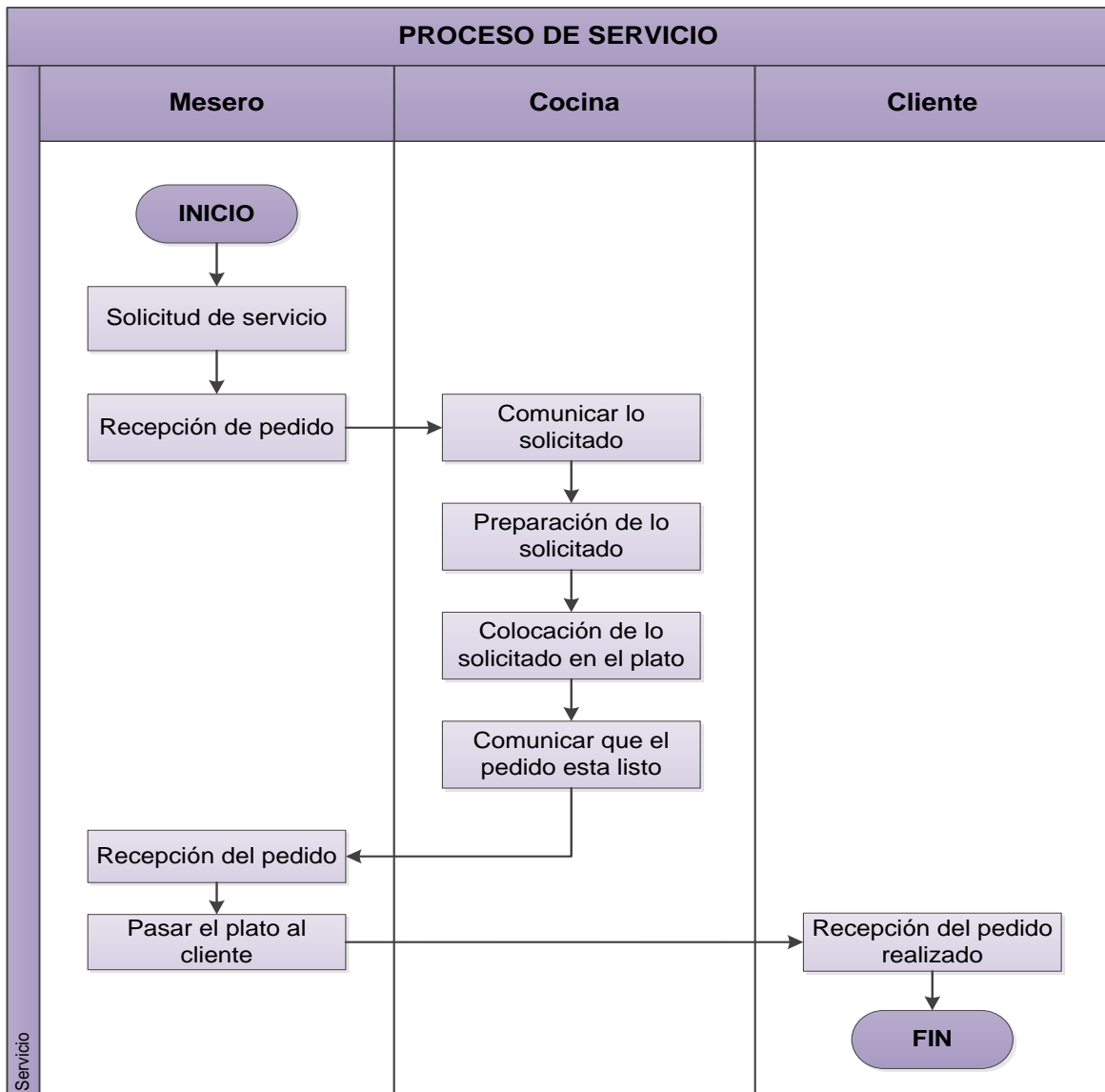
Gráfico 20. Proceso de recepción y almacenamiento



Elaborado por: La autora

- **Proceso de servicio**

Gráfico 21. Proceso de servicio



Elaborado por: La autora

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (MANUAL)

Manipuladores

Los manipuladores son aquellas personas, que tienen relación directa con los alimentos, y además manipulan los mismos, por lo cual estos al momento de realizarlo

deben aplicar medidas de higiene necesarias para evitar cualquier tipo de contaminación del alimento.

El manipulador debe considerar su comportamiento en el área de trabajo de modo que se encuentra en obligación de acatar las normas del restaurante:

- No fumar en el área de trabajo.
- No exagerar el uso de maquillaje, colonia, entre otros productos.
- Mantener el cabello recogido.
- No probar los alimentos mientras están siendo preparadas o manipulados.
- Lavarse bien las manos, previa a la manipulación de los alimentos.

Higiene personal del manipulador

El manipulador debe considerar que es importante su higiene personal al momento de manipular los alimentos, con el objetivo de advertir de posibles riesgos en torno a la contaminación de los alimentos, surgiendo la necesidad de tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Baño diario
- Uso de ropa adecuada y limpia en el trabajo
- Higiene oral
- Cabellos recogido con una malla y limpio
- Uñas limpias y cortas
- Taparse la boca o la nariz al estornudar
- No llevar objetos como joyas u otras alhajas.
- Utilizar guantes para manipular los alimentos.







NOTA:

Es importante que el personal manipulador cuente con las medidas de higiene adecuadas para la manipulación de los alimentos, además de cumplir con los requerimientos del restaurante para mejorar su presentación ante los clientes.

Higiene de las manos de los manipuladores

Los manipuladores deben tener siempre limpias las manos, de modo que se evite y reduzca la inseguridad por contaminación y propagación de enfermedades:

Tabla 43. Higiene de los manipuladores

DETALLE	GRÁFICO
Humedecer las manos y colocarse jabón en una cantidad considerable	 <p>1 Humedece tus manos y toma un poco de jabón del despachador</p>
Fregar palmas y dorsos bien de forma circular	 <p>2 Frota tus palmas y dorsos</p>
Lavarse entre cada uno de los dedos	 <p>3 Entre los dedos y tu dedo pulgar</p>
Limpiarse bien las uñas	 <p>4 Tus uñas</p>
Fregar y limpiar las muñecas	 <p>5 Tus muñecas</p>
Enjuagar con abundante agua y secar con toallas desechables	 <p>6 Enjuaga y seca.</p>

Elaborado por: La autora

Es importante también que se consideren aspectos importantes como la salud del manipulador, ya que si este se encuentra enfermo contaminara el ambiente y con él, a los alimentos; por lo tanto queda prohibido el ingreso al área de manipulación de los alimentos cuando se presenten los siguientes síntomas:

- Vomito
- Diarrea
- Fiebre
- Gripe



Prevención de la contaminación cruzada

El manipulador de los alimentos debe tomar en cuenta aspectos de vital importancia al momento de preparar los alimentos, de tal modo que evite la contaminación cruzada, por lo cual es importante que considere las medidas de manipulación antes, durante y después de la preparación de los alimentos.

Para ello se empezará por uno de los elementos más utilizados dentro de la cocina como la tabla de picar, puesto que para evitar la contaminación cruzada es importante utilizar las tablas de los colores correctos como se observa:

Tabla 44. Prevención de contaminación cruzada

Colores de tablas de acuerdo a los alimentos	
<p>Roja: Se utiliza para el corte de carnes</p>	
<p>Blanca: Se utiliza principalmente para los productos lácteos y sus derivados</p>	
<p>Café: Se utiliza para cualquier tipo de alimento, siempre y cuando este ya se encuentre cocinado</p>	

<p>Azul: Se utiliza para los mariscos</p>	
<p>Amarilla: Se utiliza para las aves</p>	
<p>Verde: Se utiliza para frutas y vegetales</p>	

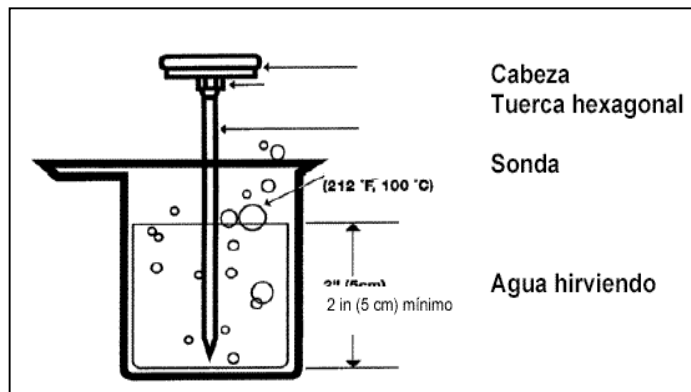
Elaborado por: La autora

Para medir la temperatura se utiliza un termómetro bimetálico que debe estar calibrado continuamente, a fin de conocer cuál es la temperatura adecuada para los alimentos.

Calibración del termómetro:

- Poner el termómetro en un recipiente que contenga ¾ de hielo y ¼ de agua.
- Colocar el termómetro durante aproximadamente 30 segundos, el termómetro siempre debe estar en 0°C.

Gráfico 22. Termómetro



Fuente (Bermeo & Caldas, 2014)







Alimentos

Los alimentos deben seleccionarse adecuadamente, estableciendo las características de aceptación y rechazo de estos, ejecutado los siguientes procedimientos:

Compra de la materia prima

Los productos adquiridos en la compra deben ser frescos y encontrarse en buen estado, tanto de almacenamiento como de presentación, puesto que de esta manera se determinará si están frescos.

Tabla 45. Características de los alimentos (carnes)

CARNES		
TIPO	ACEPTAR	RECHAZAR
CARNE DE RES	<p>Debe de tener un color rojo brillante, debe estar firme cuando se presiona, debe encontrarse en congelación y sin emitir olor alguno.</p> 	<p>Tiene color café o verdoso, esta pegajosa, se encuentra a más de 5°C y despiden mal olor.</p> 
CARNE DE CERDO	<p>Color rosado con grasa blanca, firme al presionar encontrarse en refrigeración a más de 5°C y no debe tener olor.</p> 	<p>Color oscuro con grasa color pardo, es blanda al presionar, se encuentra a más de 5°C y tiene mal olor.</p> 
AVES	<p>Color blanco amarillento, firme cuando se presiona, refrigeración menor a 5°C y sin olor.</p> 	<p>Color verdoso alrededor del cuello y alas, esta pegajosa, se encuentra a más de 5°C y despiden un olor desagradable.</p> 

Elaborado por: La autora

Tabla 46. Características de los alimentos (lácteos)

LÁCTEOS Y DERIVADOS		
TIPO	ACEPTAR	RECHAZAR
LECHE	<p>Debe estar pasteurizada, el empaque debe contener el registro sanitario y fecha de caducidad, debe estar a menos de 5°C.</p> 	<p>No pasteurizada, empaque deteriorado y sin registro sanitario, se encuentra a más de 6°C.</p> 
MANTEQUILLA	<p>Debe estar pasteurizada, el empaque debe contener el registro sanitario y fecha de caducidad, debe estar a menos de 5°C.</p> 	<p>No pasteurizada, empaque deteriorado y sin registro sanitario, se encuentra a más de 6°C.</p> 
QUESO	<p>Debe estar pasteurizada, el empaque debe contener el registro sanitario y fecha de caducidad, debe estar a menos de 5°C.</p> 	<p>No pasteurizada, empaque deteriorado y sin registro sanitario, se encuentra a más de 5°C.</p> 

Elaborado por: La autora

Tabla 47. Características para comprar o rechazar los alimentos (frutas y verduras)

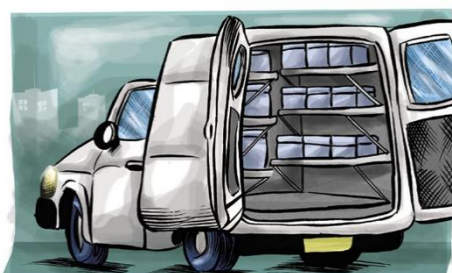
FRUTAS Y VERDURAS		
TIPO	ACEPTAR	RECHAZAR
LIMÓN	Firme de color verde brillante	Cáscara seca y manchada
MANZANA	De color brillante y textura firme	Blanda y con manchas
NARANJA	Firme, pesada y de color amarillento	Cáscara seca y manchada, esponjosa o muy madura
APIO	Firme de color verde claro	Con manchas cafés
CEBOLLA	Dura y firme, sus cáscara parecida a un papel	Húmeda y suave con manchas de color café
COL	Pesada y sus hojas firmes	Hojas marchitas
TOMATE	De color rojo brillante y de textura firme	Textura blanda y presencia de líquido
LECHUGA	Color verde y hojas firmes	Marchita con manchas cafés
PAPA	Firmes, enteras y frescas sin exceso de tierra	Presencia de grietas, húmeda y con exceso de tierra
ZANAHORIA	Firme de color tomate intenso sin manchas	Con manchas blandas y opacas

Elaborado por: La autora

Transporte de la materia prima

Al momento de transportar la materia prima, se debe tomar en cuenta que el vehículo debe ser el adecuado para transportar alimentos y además debe contar con los siguientes requisitos:

- Debe estar adecuado para almacenar los alimentos durante su transporte
- Debe estar impecable y sin ningún tipo de olor
- Debe transportar los alimentos encargados de manera inmediata
- Debe separar los alimentos de acuerdo a su clase para evitar la contaminación cruzada.



Almacenamiento

Una vez recibidos los alimentos, se debe almacenarlos de manera inmediata, siempre tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Poner los alimentos sobre el mesón de manera ordenada y de acuerdo a como se almacenarán en las alacenas.
- Observar que todos los alimentos estén limpios y en buen estado antes de almacenarlos.
- Se debe tomar en cuenta la capacidad de la alacena para no sobrecargarla de productos.
- Se prohíbe almacenar alimentos juntos a implementos de limpieza.



Dentro del restaurante los alimentos se encuentran almacenados en repisas específicas, a fin de evitar que los mismos se dañen o se estropeen, sin embargo se debe considerar ciertos aspectos en cada tipo de alimento:

Alimentos refrigerados

- Se debe refrigerar los alimentos a una temperatura de 5°C o menos.
- No sobrecargar la capacidad del refrigerador
- Los alimentos cocinados debe estar en la parte superior del refrigerador y los crudo en la inferior de modo que no exista contaminación cruzada.
- Mantener limpio el refrigerador en todo momento

COMO ALMACENAR LOS ALIMENTOS EN EL REFRIGERADOR		
Alimento y zona del refrigerador	nutriante	Tiempo recomendado de refrigeración
Alimentos preparados, sobras Lácteos, huevos, embutidos		Máximo: 12 horas Huevos: 2 semanas Lácteos y embutidos: Según fecha de vencimiento
Frutas Verduras y hortalizas		Frutas: 2 días Verduras de hoja: 2 días Apio, brócoli, pimentón: 4 días Zanahoria, cebolla cabezona, pepino, ajos: 1 semana
Carnes rojas, Res, Cerdo. Pollo y otras carnes blancas Pescados y mariscos Separados y en bolsas o recipientes adecuados, siempre evitando que goteen		Carnes rojas: 20 horas Pollo y aves: 15 horas Pescados y mariscos: 12 horas

Alimentos congelados

- Los alimentos deben ser congelados a una temperatura de -18°C o menor a esta
- Si los alimentos todavía no está fríos no introducir en el congelador
- Se debe colocar los alimentos en recipientes correctos antes de meterlos al congelador



Preparación de los alimentos

RECUERDE:

Antes de preparar los alimentos se debe considerar que el área este limpia y desinfectada, los empleados debe estar adecuadamente vestidos para ello y se debe utilizar los utensilios adecuados y desinfectados verificando siempre la temperatura de cocción.

Descongelamiento

- Se debe descongelar los alimentos colocándolos en una refrigeración a 5°C
- Colocar los alimentos en un empaque o envueltos bajo un chorro de agua a 21°C
- Si se los va a utilizar se puede descongelar en un microondas



Enfriamiento

Para enfriar los alimentos más fácilmente y previniendo la contaminación se puede utilizar los siguientes métodos:

- Los alimentos preparados deben enfriarse a una temperatura de entre 60 y 5°C por aproximadamente 4 horas.
- Dependiendo la cantidad de alimentos se lo debe enfriar de 60 a 21°C durante 2 horas o en caso de ser de 21 a 5°C se los debe enfriar durante 4 horas aproximadamente.



Al momento de enfriar los alimentos se los debe separar en los recipientes respectivos, además se los puede enfriar colocando los alimentos dentro de un recipiente y el mismo dentro de otro con hielo en su interior moviéndolo constantemente.

Recalentamiento de los alimentos

Se debe recalentar los alimentos a unos 74°C aproximadamente por 2 horas, pero si el alimento recalentado no se lo ha consumido se debe desecharlo. Pero si es recalentado en microondas debe estar tapado y en su respectivo recipiente a una temperatura de 83°C aproximadamente.

Servicio de los alimentos

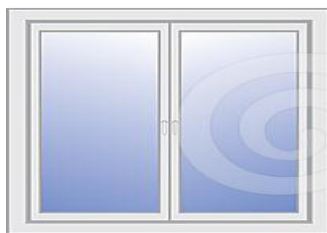
Se debe considerar que al momento de servir los alimentos, el personal debe llevar la ropa adecuada y limpia, siempre teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Los alimentos calientes deben estar a una temperatura de 60°C aproximadamente.
- Los alimentos fríos deben estar a 5°C o menos.
- Se debe tener en cuenta la correcta manipulación de los utensilios.
- Los cubiertos no deben tener contacto con los alimentos.
- La vajilla debe tomarse por la base.

INSTALACIONES

Las instalaciones del restaurante siempre deben estar limpias y en las condiciones adecuadas:

- El área donde se manipulan los alimentos debe tener las puertas cerradas, con señalética y de manera que los empleados puedan movilizarse con facilidad.



- Las ventanas deben encontrarse cerradas y limpias.

- Las paredes y techos deben estar en condiciones adecuadas y limpias de acuerdo a las POES.
- Los pisos deben estar siempre limpios y secos para evitar accidentes.
- Los basureros deben estar rotulados y protegidos por fundas de basura.
- El menaje y los equipos deben ser lavados y desinfectados correctamente.



Limpieza y desinfección de las instalaciones

Es importante la limpieza y desinfección tanto del área como de los instrumentos utilizados al momento de manipular los alimentos, a fin de evitar que los mismos se contaminen.

Para la limpieza y desinfección es recomendable utilizar detergentes y desinfectante, además de cloro siempre y cuando se conozca la medida adecuada de utilización del mismo.



Almacenamiento de equipos y utensilios

Después de haber limpiado las instalaciones y desinfectado las mismas, se procede a la limpieza de los equipos y utensilios tomando en cuenta las medidas adecuadas:

- La vajilla debe encontrarse boca abajo para que se escurra el agua y guardada en lugares cerrados para evitar la contaminación de los mismos.



Las repisas de equipos y utensilios se deben encontrar a 15cm del piso y siempre deben estar limpios.



Control de plagas

Es importante que el restaurante cuenta con el control de plagas teniendo siempre limpios todos los lugares de las instalaciones.

- Debe tener puertas y ventanas cerradas fin de que estas puedan ingresar.
- No dejar restos de comida en el área.
- Tapar los desagües, sumideros y rejillas.
- Recoger toda la basura y botarla al finalizar la jornada.
- Desinfectar las instalaciones.



Procedimientos de operación estandarizados de saneamiento

POES para pisos

Tabla 48. POES para pisos

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento		POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO		OBSERVACIONES
Pisos		<ul style="list-style-type: none"> • Retirar los residuos del piso con la pala y escoba. • Separar los residuos sólidos y colocarlos en la basura. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. • Fregar con la escoba la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua y el trapeador hacia los desagües. • Una vez limpio se desinfecta con los 6cc de desinfectante, con cloro y ayuda del trapeador limpio. • Dejar que los instrumentos se sequen. 		
Actividad:				
Limpieza y desinfección				
Frecuencia:				
Limpieza y desinfección diaria				
Materiales:				
Escoba, agua, trapeador, balde				
Sustancias a utilizar:				
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc				
Equipos de seguridad:				
Guantes y delantales		Responsable:	Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para paredes

Tabla 49. POES para paredes

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Paredes		<ul style="list-style-type: none"> • Retirar los equipos que estén cerca a las paredes. • Humedecer las paredes y retirar con la escoba toda la suciedad. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Fregar con la escoba la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua y el trapeador. • Una vez limpio se desinfecta, con cloro y ayuda del trapeador limpio, esparciendo por todas las paredes el cloro. • Dejar que las paredes se sequen al ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección cada 15 días			
Materiales:			
Escoba, agua, trapeador, balde			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantales y mascarillas		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para techos

Tabla 50. POES para techos

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Techos		<ul style="list-style-type: none"> • Humedecer los techos y retirar la suciedad con la escoba. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. • Fregar con la escoba la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua potable. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua esparciendo por los techos con ayuda del trapeador limpio. • Dejar que se seque al ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección una vez al mes			
Materiales:			
Escoba, agua, trapeador, balde			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantales y mascarilla		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para puertas y ventanas

Tabla 51. POES para puertas y ventanas

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Puertas y ventanas		<ul style="list-style-type: none"> • Humedecer puertas y ventanas y retirar toda la suciedad con ayuda de una escoba. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Fregar con la escoba la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua potable. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua esparciendo por puertas y ventanas con ayuda del trapeador limpio. • Dejar que se seque la humedad al ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección cada 15			
Materiales:			
Escoba, agua, trapeador, balde			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantales y mascarilla		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para la cocina

Tabla 52. POES para la cocina

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Cocina (estufas)		<ul style="list-style-type: none"> • Desconectar la cocina previamente y retirar las partes destituibles. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Fregar con la esponja la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpiones. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua con ayuda de los limpiones. • Con el limpión aplicar el desinfectante y dejar que se seque la humedad al ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección diaria			
Materiales:			
Esponjas, limpión, agua y recipiente			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantal y mascarilla		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para refrigerador y congelador

Tabla 53. POES para refrigerador y congelador

Restaurante de comida rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Refrigerador y congelador		<ul style="list-style-type: none"> • Sacar todos los alimentos que estén dentro del refrigerador y congelador • Remover los residuos que estén dentro • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Fregar con la esponja la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpiónes. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua. • Con el limpión aplicar el desinfectante y dejar que se seque la humedad al ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Refrigerador:			
Limpieza y desinfección cada 15 días			
Congelador:			
1 a 3 meses interiormente			
Materiales:			
Esponjas, limpión, agua y balde			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantal		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para utensilios

Tabla 54. POES para utensilios

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Utensilios (ollas, vasos, platos, etc.)		<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar todos los restos de alimentos de los utensilios. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Sumergir los utensilios en la mezcla y fregar con una esponja hasta dejarlos limpios. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpiones. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua. • Poner los utensilios dentro de la mezcla y dejarlo reposar durante 3 o 5 minutos. • Escurrir y dejar secar ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección diaria			
Materiales:			
Esponjas, limpión, agua y recipientes			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantal		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para mesas

Tabla 55. POES para mesas

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Mesas de trabajo		<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar todos los residuos que estén sobre las mesas. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua dentro de un balde. • Fregar con una esponja hasta dejar limpias las mesas. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpiones. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua esparciendo la mezcla y pasando un limpión por las mesas de trabajo. • Dejar secar ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección diaria			
Materiales:			
Esponjas, limpión, agua, balde y			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantal		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para lavado de manos

Tabla 56. POES para lavado de manos

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Manos		<ul style="list-style-type: none"> • Mojarse abundantemente las manos, muñecas y antebrazos durante 10 segundos. • Colocar una pequeña cantidad de jabón líquido. • Frotar el jabón líquido por unos 20 segundos. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpiones. • Usar un cepillo de uñas limpio. • Enjuagar con abundante agua. • Secar con toallas desechables y arrojarlas a la basura luego de ser utilizadas. • Aplicar el gel antiséptico y dejarlo secar. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección cada 4			
Materiales:			
Jabón líquido, agua, toallas			
Sustancias a utilizar:			
Jabón líquido anti-bacterial y gel antiséptico			
Equipos de seguridad:		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

REGISTROS

El restaurante debe contar con los registros respectivos de las actividades que realiza, con la finalidad de saber si todos los aspectos de control se están cumpliendo correctamente.

Para ello se establecen tres tipos de registros que se utilizaran dentro del restaurante, los cuales son:

- Registro de limpieza y desinfección de las instalaciones
- Registro de control de almacenamiento de alimentos
- Registro de higiene y comportamiento personal

Registro de limpieza y desinfección de las instalaciones

Tabla 57. Registro de limpieza y desinfección

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	REGISTRO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS		
		Instalaciones	Cumple	No cumple
Fecha				
	Pisos limpios			
	Paredes limpias			
	Techos limpios			
	Puertas y ventanas limpias			
	Cocina limpia			
	Refrigerador y congelador limpio			
	Utensilios limpios			
	Mesas de trabajo limpias			
	Área de productos químicos			
	Área de accesorios de limpieza y desinfección			
Responsable:				

Elaborado por: La autora

Registro de control de almacenamiento de los alimentos

Tabla 58. Registro de control y almacenamiento

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	REGISTRO DE CONTROL DE ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS			
		Alimentos	Cumple	No cumple	Observaciones
		Carnes			
		Lácteos y derivados			
		Frutas y verduras			
		Productos secos y enlatados			
Responsable:				Fecha:	

Elaborado por: La autora

Registro de higiene y comportamiento personal

Tabla 59. Registro de higiene y comportamiento del personal

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	REGISTRO DE HIGIENE Y COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL			
		Higiene y comportamiento	Cumple	No cumple	Observaciones
		Hora de entrada y salida			
		Uniforme limpio y completo			
		Cabello recogido y cubierto			
		Uñas cortas y limpias			
		Sin joyas			
		Manos limpias y sin heridas			
		Sano sin ningún síntoma			
Responsable:				Fecha:	

Elaborado por: La autora

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se establece que a través del análisis de oferta y demanda se pueden reconocer parámetros esenciales para llevar a cabo un diagnóstico efectivo de los restaurantes de mayor trayectoria dedicados a la venta de comida rápida, determinando de tal modo cuales son los considerados de mayor trayectoria desde el punto de vista del consumidor.

A través de la opinión de lo cliente obtenida mediante la aplicación de una encuesta se evidencia que el establecimiento de comida rápida con mayor trayectoria es Carnival, debido que los clientes consideran que este oferta un buen precio en torno a sus productos y que además estos son de calidad, lo cual los hace preferirlo ante los otros establecimientos de la competencia. En cuanto a la entrevista aplicada al dueño de dicho establecimiento se instituyó que este procura mantener a calidad y que el precio este acorde a las necesidades del cliente, de forma que obtenga un crecimiento en su cliente, además menciona que a pesar de contar con un manual sobre los procedimientos de manufactura si le gustaría que le propongán un manual que pueda ser replicado y que además contribuya a mejorar la calidad no solo del servicio, sino del producto y de las instalaciones para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Con el diagnóstico del establecimiento a través del levantamiento de información bajo fichas de manufactura en el restaurante Carnival se identificó que este cumple parcialmente con los requisitos de (BPM) Buenas Prácticas de Manufactura ya en aspecto como el personal y medidas de manipulación de alimentos no se cuenta con medidas óptimas establecidas y que además el personal desconocer muchos de los aspectos necesarios de las BPM.

Se concluye que la propuesta del manual permite guiar los procesos de manejo, manipulación, almacenamiento, preparación y servicio de los alimentos dentro de los establecimientos de comida rápida, de manera óptima, brindando la oportunidad de estandarizar los procesos que aseguran la calidad e inocuidad en los productos alimenticios que se sirven a los clientes. La buena predisposición del establecimiento con

mayor trayectoria dentro del Sector de San Rafael, determino la factibilidad de elaborar el manual BPM para otros restaurantes de comida rápida del sector.

RECOMENDACIONES

Es necesario que se establezcan funciones específicas para cada colaborador dentro de los establecimientos de comida rápida, de forma que se tenga un control optimo en torno a la ejecución de las Buenas Prácticas de Manufactura, por ende es indispensables que se cuente con personal especializado en el manejo de dichas prácticas.

Se recomienda replicar el manual BPM como guía para brindar servicio de calidad dentro de otros establecimientos de comida rápida, acatando que es necesaria la adquisición de suministros adecuados para mejorar el servicio que brindan a los clientes del sector.

Se recomienda capacitar al personal de los establecimientos en temas relacionados con las Buenas Prácticas de Manufactura, a fin de que cada uno de los procesos se lleve a cabo de forma óptima.

Es importante que se realicen revisiones periódicas al Manual, de forma que se vaya mejorando continuamente, acatando procesos necesarios ejecutados por el personal, además de realizar los ajustes requeridos para que los resultados de este sean favorables para los establecimientos de comida rápida.

BIBLIOGRAFÍA

- Arango, J. (2016). *Mejoramiento de los procesos de atención y entrega de los productos ofrecidos por el restaurante Mister Pompy del centro comercial La 14 en la ciudad de Pereira*. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. .
- Arenal, C. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. UF2382. México: Tutor Formación, Dec.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria, 2014.
- Barbecho, S., Carrillo, M., & Carrillo, M. (2012). Plan de servucción para el restaurant de comida rápida John's Burger. *Tesis de grado* . Quito, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Bermeo, V., & Caldas, C. (2014). Manual de Procedimientos Operativos para restaurantes de comida rápida. *Tesis de grado*. Cuenca, Ecuador: Univesidad de Cuenca.
- Blanco, F. (2016). *Diseño de procesos claves para el mejoramiento de la calidad en proyectos de software*. México: nstituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.
- Cárdenas, A. (2016). Diseño de un plan de mejora de calidad en el servicio para el restaurante Bambao ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito. *Tesis de grado*. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas.
- Cardona, C. (2015). *Plan de mejoramiento para los procesos de gestión del talento humano de los entes municipales del departamento de Risarald*. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Cazar, D. (2015). Diseño de un plan estratégico de mejoramiento de la calidad en la gestión del Restaurante Chivo Loco ubicado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha. *Tesis de grado*. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas.
- Clares, J. (2016). *Metodología de Investigación Educativa. Proyectos de Investigación*. Asociacion Internacional de Expresion y Comunica.
- Díaz, C., & Gómez, C. (2010). *Alimentación, consumo y salud*. México: Fundación La caixa.
- Díaz, V. (2012). *Diseño y Elaboración de cuestionarios para la investigación* . España : Esic .
- Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. Honduras: Editex.

- Estrella, M. (2013). Análisis de la gestión de calidad del Hotel Sebastián y diseño de un plan mejora. *Tesis de grado*. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- FAO. (2015). *Producción y manejo de datos de composición química de alimentos en nutrición*. Obtenido de FAO: <http://www.fao.org/3/a-ah833s.pdf>
- Fernández, E., & Fernández, L. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Bolivia: Ediciones Paraninfo.
- García, J., & Martínez, M. (2017). *Uso de la dotación básica del Restaurante y asistencia en el Preservicio*. México: IC Editorial.
- Giménez, R. (2014). *Diseño de Servicios ¿Qué es el BluePrint y para qué sirve?* Obtenido de ClaveI: <https://www.clavei.es/blog/disenio-de-servicios-que-es-el-blueprint-y-para-que-sirve/>
- Guzmán, H. (2010). *Manejo higienico de los alimentos: Buenas practicas de manufactura*. México: Prentice Hall.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Editorial Dikynson.
- Llanos, J. (2011). *Cómo entrevistar*. México : Pax.
- Mildred, S. (2014). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana. *Revista Pensamiento y Gestión*, ISSN 1657-6276.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford University Press.
- Ordinola, M., Fonseca, C., & Devaux, A. (2014). *Desarrollando Innovaciones para la Seguridad Alimentaria y Nutricional con Base en la Biodiversidad*. España: International Potato Center.
- Ossa, J. (2016). Estudio de viabilidad de un negocio de comidas rápidas Venito Sas. *Trabajo de titulación*. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Parra, H., Vergel, M., & Sánchez, V. (2015). *Hacia un nuevo modelo para evaluar la pertinencia social en la oferta académica*. Obtenido de Propuesta de trabajo: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-341895_archivo_pdf.pdf
- Partal, L. (2015). *UF0258 - Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante*. España: Editorial Elearning, S.L.,.
- Terán, Y. (2016). *La importancia de la segmentación de mercado para el despliegue de una estrategia empresarial de éxito*. Obtenido de BBVA:

<https://www.bbva.es/general/finanzas-vistazo/empresas/segmentacion-de-mercado/index.jsp>

Torres, C. (2016). *Manual didáctico de Cocina*. México: Innovación y Cualificación Editorial.

Troncoso, C. (2015). *Introducción a la economía*. Montevideo, México: UDELAR.

Usín, S. (2013). *Experiencia de compra de los consumidores de centros comerciales en Vizcaya*. Leioa: Ibas.

Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. España: Ecoe Ediciones.

Vives, R., & Bachs, J. (2002). *Servicio de atención al cliente en restauración*. México: Editorial Síntesis.

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de encuesta aplicada a los consumidores (Demanda)

Edad

De 18-25 años

De 26-35 años

De 36-45 años

Más de 45 años

Sexo

Femenino

Masculino

Estado civil

Soltero

Casado

Divorciado

Viudo

Unión libre

Ocupación

Empleado publico

Empleado privado

Empresario

Independiente

¿Cuál es el sector de su vivienda?

Norte.....

Centro.....

Sur.....

¿En general, cuántas veces a la semana consume comida rápida?

Una vez a la semana..... Dos veces a la semana.....

Tres veces a la semana.....

Más.....

¿Con qué frecuencia consume comida rápida dentro de la Av. Real Audiencia de Quito?

Una vez a la semana..... Dos veces a la semana.....

Tres veces a la semana.....

Más.....

¿Cuántos locales de comida rápida conoce dentro de la Av. Real Audiencia de Quito?

Uno.....

Dos.....

Tres.....

Cuatro.....

Más de cuatro.....

¿Qué restaurantes de la zona son a su criterio los de mayor trayectoria?

Cadilac

Carnival

The Lovers

Chio's Burguer

Hot Dogs de la Gonzales Suarez

Otros

¿Por qué ha escogido la comida rápida en la Av. Real Audiencia de Quito?

Tiempo del servicio que le brindan

Calidad del producto

Cantidad del producto

Precios del producto

Atención que le brinda el personal

Variedad en las cartas

Limpieza de los locales

Cercanía

Otro

¿Qué opina usted de la calidad dentro de los establecimientos de la Av. Real Audiencia de Quito?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

¿Qué opina usted de la atención en este tipo de establecimientos de a Av. Real Audiencia de Quito?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

¿Valore del 1 al 5 los siguientes aspectos generales de los establecimientos de comida rápida de la Av. Real Audiencia de Quito?

ÍTEM	1	2	3	4	5
Atención recibida					
Calidad y variedad de la comida					
Calidad y variedad de la bebida					
Precio					
Horario					

Anexo 2. Modelo de entrevista a los establecimientos de comida rápida con mayor trayectoria (Oferta)

- 1. ¿Considera usted que se cubre la demanda en el sector?**
- 2. ¿Cuáles son las razones por las que usted considera sus clientes lo prefieren?**
- 3. ¿Considera usted que es necesario que los establecimientos cuenten con procesos establecidos para garantizar un servicio de calidad?**
- 4. ¿Cuenta su establecimiento con un manual de procesos establecidos para la preparación de los alimentos y prestación del servicio?**
- 5. ¿Estaría dispuesto usted a adoptar un manual de procesos dentro de su establecimiento basado en los procesos desarrollados por los restaurantes de mayor trayectoria en el sector?**

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

ANTECEDENTES

Las (BPM) Buenas Prácticas de Manufactura son consideradas como un herramienta fundamental dentro de la manipulación y preparación de los alimentos, prácticas que el personal que lo realice debe conocer para cumplir con ciertas condiciones y hábitos de higiene en los diferentes establecimientos para el servicio a los consumidores.

El personal encargado de manipular los alimentos pueden ser ocasionan tés de contaminar y transmitir enfermedades para las personas que consumen dichos alimentos, haciendo esencial que estos cuenten con normas específicas para su almacenamiento, manipulación y preparación.

Es así como existen medidas que previenen dichas situaciones, las cuales deben aplicarse por parte de las personas que manipulan los mismos, elaborando normas para su adecuado manejo.

En icho contexto, se elabora un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el cual establece los parámetros necesarios para manejar, almacenar, manipular y preparar los alimentos de forma adecuada bajo una estricta higiene tanto personal como de infraestructura, además está consignado en atender necesidades del personal encargado en preparar los productos de degustación de la comida dentro de los establecimientos que han contado con una amplia trayectoria dentro del sector, esto a fin de que dicho manual pueda ser considerado como un ejemplo para otros establecimiento al momento de ofrecer sus productos a los clientes.

ESTÁNDARES DE CALIDAD

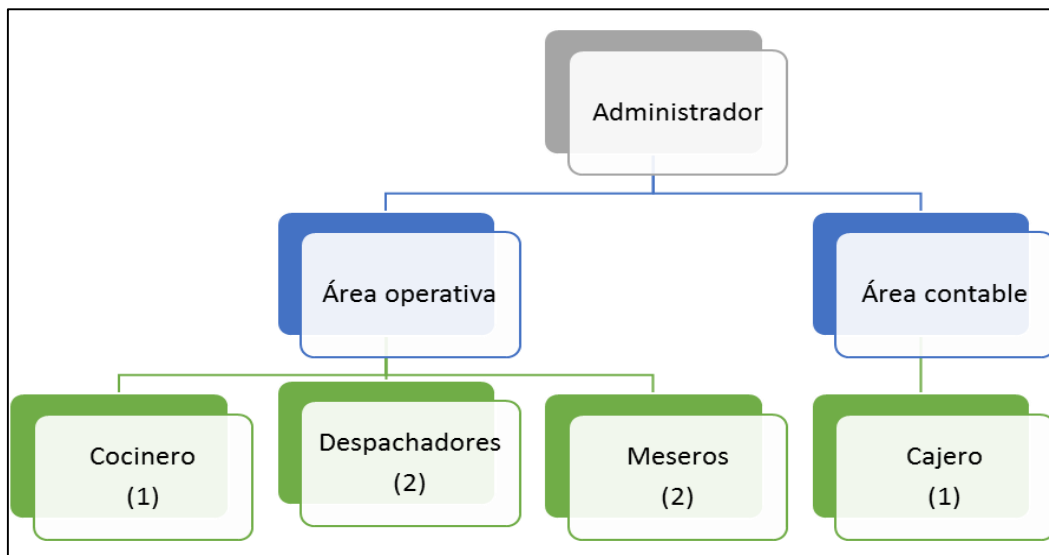
- Cada proceso realizado dentro del asadero debe realizarse bajos las BPM, y fundamentado bajo el código de ética interno del asadero.

- Llevar un orden adecuado de la materia prima, a fin de mantener la higiene y el orden dentro del restaurante.
- El personal debe encontrarse preparado adecuadamente, además de llevar su higiene personal impecable al igual que su uniforme de trabajo.
- Realizar un código interno de ética, el cual oriente a todos los colaboradores los estándares de atención al cliente, como debe actuar y desenvolverse dentro del área de trabajo.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

El organigrama hace menciona a las áreas con las que tienen que contar los establecimientos para brinda un servicio óptimo, en torno a ello se plantea el siguiente gráfico.

Gráfico 23. Organigrama estructural



Elaborado por: La autora

MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Este se utilizará para garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales, con la finalidad brindar un servicio de calidad que satisfagas las necesidades de los consumidores, generando beneficios económicos y competitivos para los establecimientos de comida rápida.

Identificación de problemas potenciales

Conforme la información levanta a través de las fichas de manufactura se evidencian los siguientes problemas:

- El almacenamiento de los productos no es óptimo, puesto que se desconoce la forma correcta de realizarlo para evitar la contaminación cruzada.
- El servicio brindado a los clientes no es el más óptimo.
- El personal no cuenta con el conocimiento óptimo en relación a las Buenas Prácticas de Manufactura.

Es así que se establece la necesidad de establecer tanto los procesos óptimos con sus actividades y de igual manera las normas de manejo, manipulación, recepción, almacenamiento y preparación de los alimentos dentro de los establecimientos de comida rápida, tomando el caso particular de uno de los establecimientos con mayor trayectoria.

Planteamiento de soluciones

Ante los problemas identificados dentro del establecimiento, es necesario que se planteen las soluciones pertinentes, para lo cual se plantea la tabla a continuación:

Tabla 60. Planteamiento de soluciones

Áreas	Problemas	Soluciones
Compra y Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuado almacenamiento de la materia prima. • Inventarios inexistentes. • No se aplica ningún método al momento de realizar los inventarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plantear actividades de mejora para el almacenamiento. • Establecer el proceso óptimo de almacenamiento de los productos
	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de un proceso estándar definido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un proceso estándar para mejorar la elaboración de platillos. • Definir el proceso para elaborar el platillo con normas de calidad.
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados no cuentan con funciones y responsabilidades bien establecidas. • Inexistencia de capacitaciones en atención al cliente y buenas prácticas de manufactura. • Manuales de procesos y buenas prácticas de manufactura inexistentes. • Falta de un código de ética interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir un organigrama funcional que defina la actividad a realizar por el personal según su cargo. • Brindar capacitaciones al personal sobre la atención al cliente de calidad y como deben aplicarse las buenas prácticas de manufactura. • Definir un código de ética interno para el personal.

Elaborado por: La autora

De esta forma en la tabla anterior se planean las soluciones más viables para la problemática identificada dentro del establecimiento de comida rápida, de modo que se mejoren tanto los procesos como las buenas prácticas de manufactura, con el objetivo de brindar un producto de calidad y un servicio bajo parámetros de calidad en atención al cliente.








Exposición de soluciones

Explicar a los colaboradores de cada una de las áreas, como aplicará la mejora de cada uno de los procesos existentes dentro del establecimiento, a fin de que exista un manejo óptimo de los mismos adecuadamente los procesos y a través de ello se consiga desarrollar y controlar el óptimo desarrollo de las actividades.

Flujogramas de los procesos

A continuación se desarrolla cada uno de los procesos, mediante los flujogramas, en los cuales se emplea la siguiente simbología:

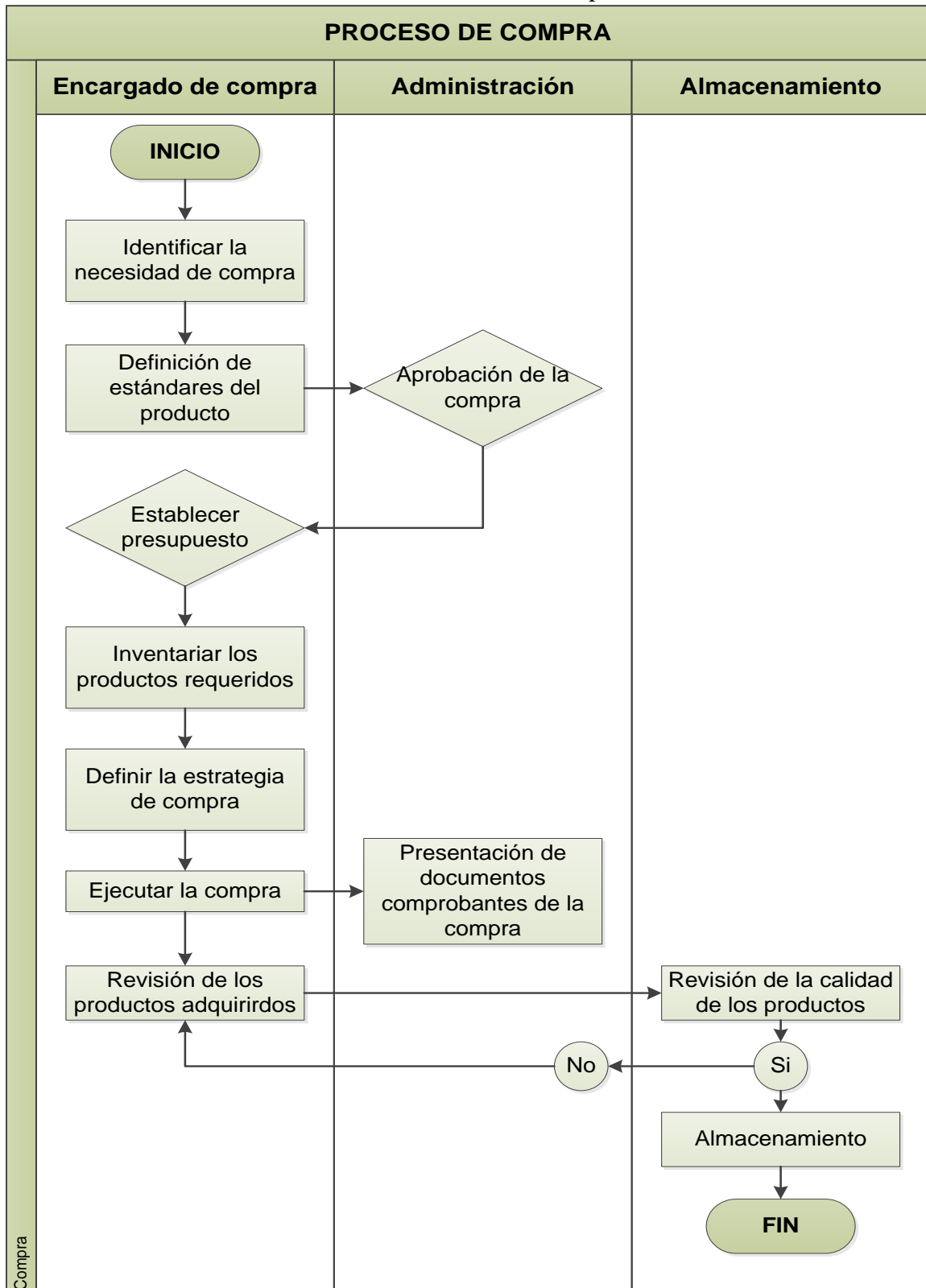
Tabla 61. Simbología de los procesos

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Operación o actividad
	Inicio / Fin
	Transporte.- Movilización de los producto
	Demora
	Almacenamiento.
	Inspección
	Decisión

Elaborado por: La autora

- **Compra de productos**

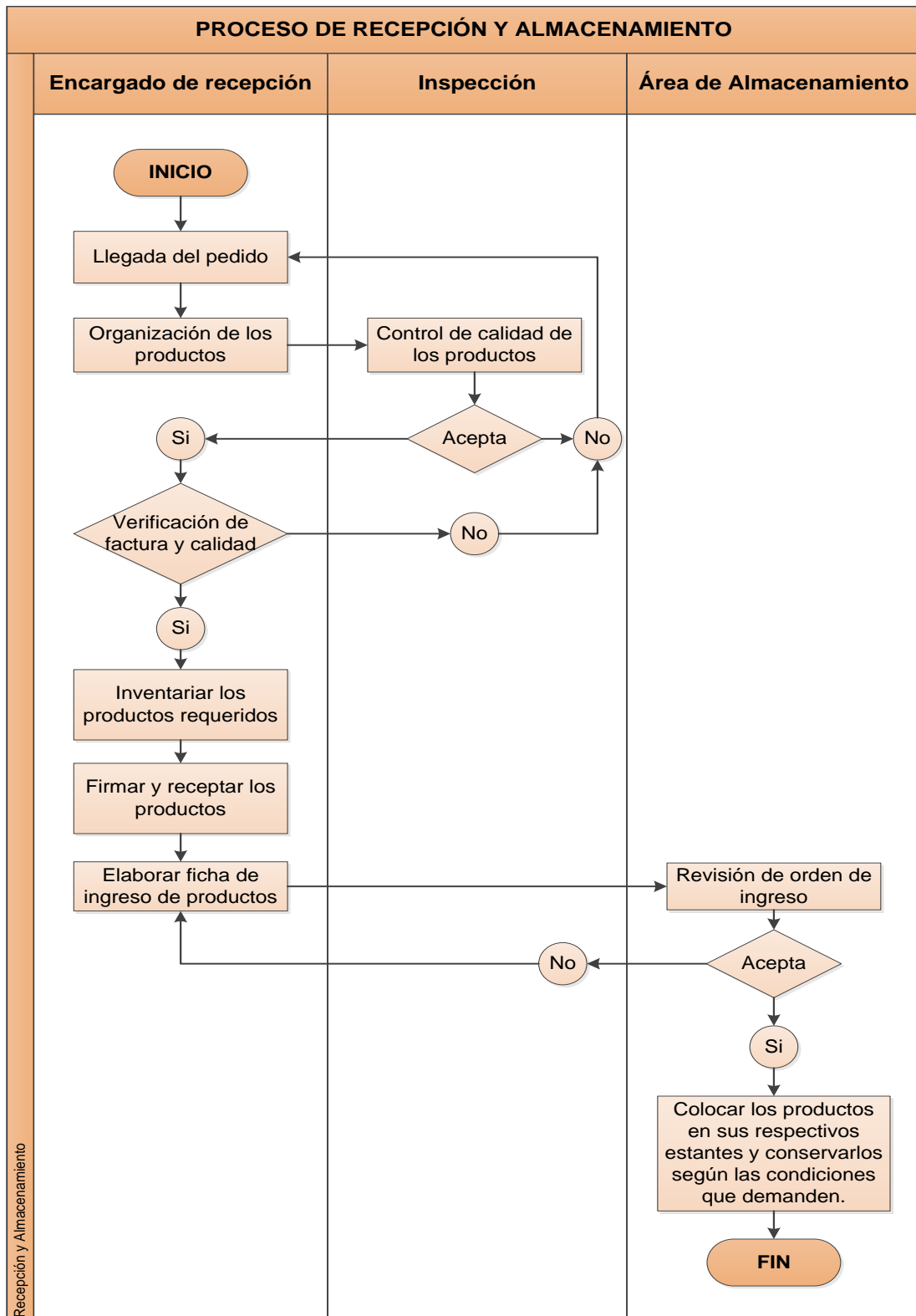
Gráfico 24. Proceso de compra



Elaborado por: La autora

- **Proceso de recepción y almacenamiento**

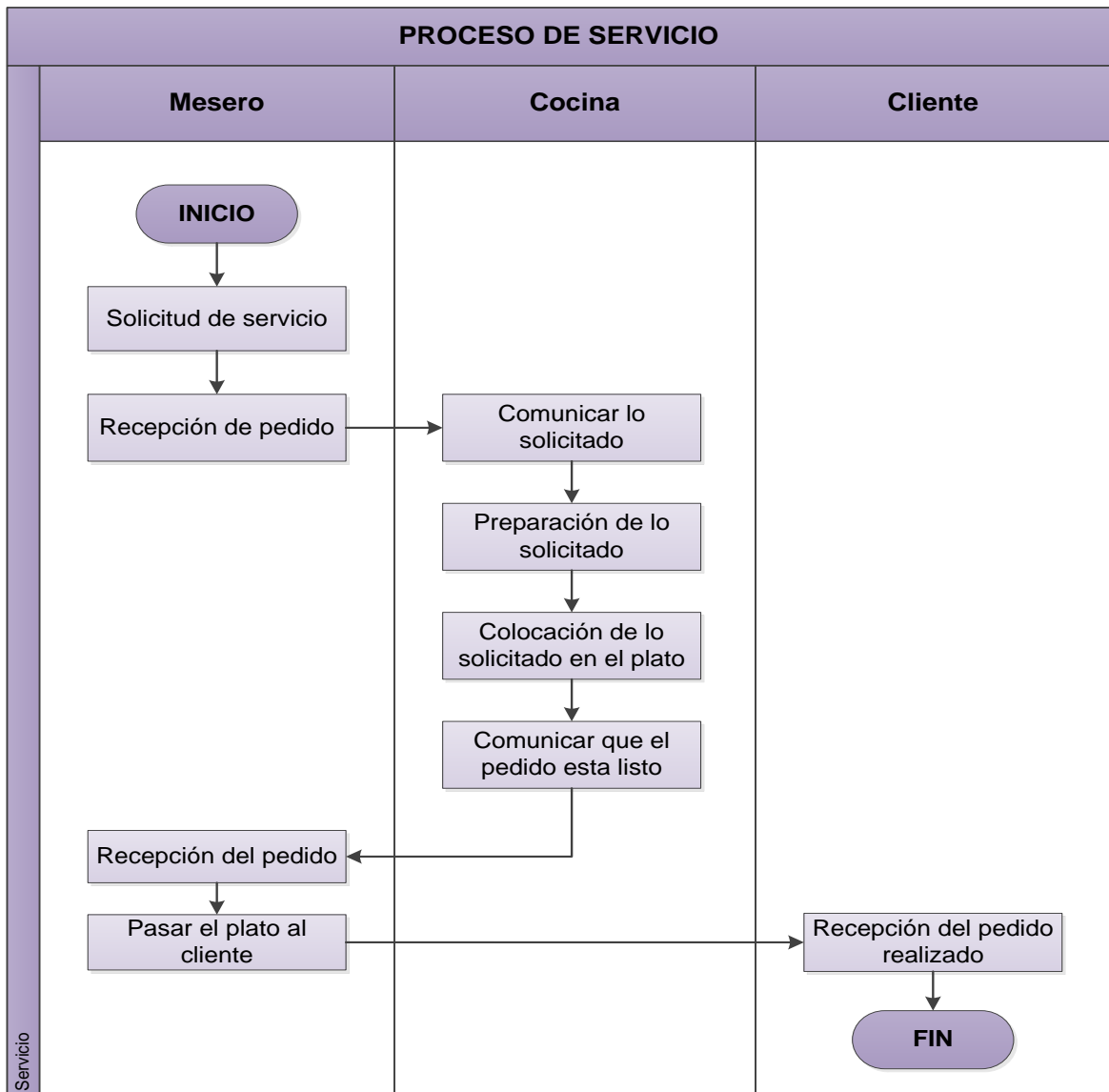
Gráfico 25. Proceso de recepción y almacenamiento



Elaborado por: La autora

- **Proceso de servicio**

Gráfico 26. Proceso de servicio



Elaborado por: La autora

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (MANUAL)

Manipuladores

Los manipuladores son aquellas personas, que tienen relación directa con los alimentos, y además manipulan los mismos, por lo cual estos al momento de realizarlo

deben aplicar medidas de higiene necesarias para evitar cualquier tipo de contaminación del alimento.

El manipulador debe considerar su comportamiento en el área de trabajo de modo que se encuentra en obligación de acatar las normas del restaurante:

- No fumar en el área de trabajo.
- No exagerar el uso de maquillaje, colonia, entre otros productos.
- Mantener el cabello recogido.
- No probar los alimentos mientras están siendo preparadas o manipulados.
- Lavarse bien las manos, previa a la manipulación de los alimentos.

Higiene personal del manipulador

El manipulador debe considerar que es importante su higiene personal al momento de manipular los alimentos, con el objetivo de advertir de posibles riesgos en torno a la contaminación de los alimentos, surgiendo la necesidad de tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Baño diario
- Uso de ropa adecuada y limpia en el trabajo
- Higiene oral
- Cabellos recogido con una malla y limpio
- Uñas limpias y cortas
- Taparse la boca o la nariz al estornudar
- No llevar objetos como joyas u otras alhajas.
- Utilizar guantes para manipular los alimentos.







NOTA:

Es importante que el personal manipulador cuente con las medidas de higiene adecuadas para la manipulación de los alimentos, además de cumplir con los requerimientos del restaurante para mejorar su presentación ante los clientes.

Higiene de las manos de los manipuladores

Los manipuladores deben tener siempre limpias las manos, de modo que se evite y reduzca la inseguridad por contaminación y propagación de enfermedades:

Tabla 62. Higiene de los manipuladores

DETALLE	GRÁFICO
Humedecer las manos y colocarse jabón en una cantidad considerable	 <p>1 Humedece tus manos y toma un poco de jabón del dispensador</p>
Fregar palmas y dorsos bien de forma circular	 <p>2 Frota tus palmas y dorsos</p>
Lavarse entre cada uno de los dedos	 <p>3 Entre los dedos y tu dedo pulgar</p>
Limpiarse bien las uñas	 <p>4 Tus uñas</p>
Fregar y limpiar las muñecas	 <p>5 Tus muñecas</p>
Enjuagar con abundante agua y secar con toallas desechables	 <p>6 Enjuaga y seca.</p>

Elaborado por: La autora

Es importante también que se consideren aspectos importantes como la salud del manipulador, ya que si este se encuentra enfermo contaminara el ambiente y con él, a los alimentos; por lo tanto queda prohibido el ingreso al área de manipulación de los alimentos cuando se presenten los siguientes síntomas:

- Vómito
- Diarrea
- Fiebre
- Gripe



Prevención de la contaminación cruzada

El manipulador de los alimentos debe tomar en cuenta aspectos de vital importancia al momento de preparar los alimentos, de tal modo que evite la contaminación cruzada, por lo cual es importante que considere las medidas de manipulación antes, durante y después de la preparación de los alimentos.

Para ello se empezará por uno de los elementos más utilizados dentro de la cocina como la tabla de picar, puesto que para evitar la contaminación cruzada es importante utilizar las tablas de los colores correctos como se observa:

Tabla 63. Prevención de contaminación cruzada

Colores de tablas de acuerdo a los alimentos	
<p>Roja: Se utiliza para el corte de carnes</p>	
<p>Blanca: Se utiliza principalmente para los productos lácteos y sus derivados</p>	
<p>Café: Se utiliza para cualquier tipo de alimento, siempre y cuando este ya se encuentre cocinado</p>	

<p>Azul: Se utiliza para los mariscos</p>	
<p>Amarilla: Se utiliza para las aves</p>	
<p>Verde: Se utiliza para frutas y vegetales</p>	

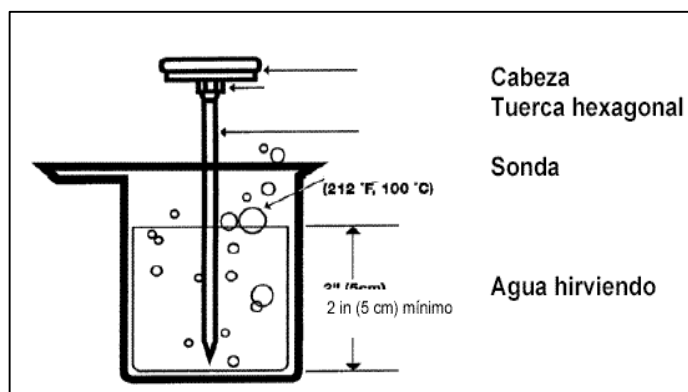
Elaborado por: La autora

Para medir la temperatura se utiliza un termómetro bimetálico que debe estar calibrado continuamente, a fin de conocer cuál es la temperatura adecuada para los alimentos.

Calibración del termómetro:

- Poner el termómetro en un recipiente que contenga $\frac{3}{4}$ de hielo y $\frac{1}{4}$ de agua.
- Colocar el termómetro durante aproximadamente 30 segundos, el termómetro siempre debe estar en 0°C .

Gráfico 27. Termómetro



Fuente (Bermeo & Caldas, 2014)

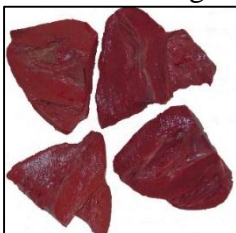





Alimentos

Los alimentos deben seleccionarse adecuadamente, estableciendo las características de aceptación y rechazo de estos, ejecutado los siguientes procedimientos:

Compra de la materia prima

Los productos adquiridos en la compra deben ser frescos y encontrarse en buen estado, tanto de almacenamiento como de presentación, puesto que de esta manera se determinará si están frescos.

Tabla 64. Características de los alimentos (carnes)

CARNES		
TIPO	ACEPTAR	RECHAZAR
CARNE DE RES	<p>Debe de tener un color rojo brillante, debe estar firme cuando se presiona, debe encontrarse en congelación y sin emitir olor alguno.</p> 	<p>Tiene color café o verdoso, esta pegajosa, se encuentra a más de 5°C y despiden mal olor.</p> 
CARNE DE CERDO	<p>Color rosado con grasa blanca, firme al presionar encontrarse en refrigeración a más de 5°C y no debe tener olor.</p> 	<p>Color oscuro con grasa color pardo, es blanda al presionar, se encuentra a más de 5°C y tiene mal olor.</p> 
AVES	<p>Color blanco amarillento, firme cuando se presiona, refrigeración menor a 5°C y sin olor.</p> 	<p>Color verdoso alrededor del cuello y alas, esta pegajosa, se encuentra a más de 5°C y despiden un olor desagradable.</p> 

Elaborado por: La autora

Tabla 65. Características de los alimentos (lácteos)

LÁCTEOS Y DERIVADOS		
TIPO	ACEPTAR	RECHAZAR
LECHE	<p>Debe estar pasteurizada, el empaque debe contener el registro sanitario y fecha de caducidad, debe estar a menos de 5°C.</p> 	<p>No pasteurizada, empaque deteriorado y sin registro sanitario, se encuentra a más de 6°C.</p> 
MANTEQUILLA	<p>Debe estar pasteurizada, el empaque debe contener el registro sanitario y fecha de caducidad, debe estar a menos de 5°C.</p> 	<p>No pasteurizada, empaque deteriorado y sin registro sanitario, se encuentra a más de 6°C.</p> 
QUESO	<p>Debe estar pasteurizada, el empaque debe contener el registro sanitario y fecha de caducidad, debe estar a menos de 5°C.</p> 	<p>No pasteurizada, empaque deteriorado y sin registro sanitario, se encuentra a más de 5°C.</p> 

Elaborado por: La autora

Tabla 66. Características para comprar o rechazar los alimentos (frutas y verduras)

FRUTAS Y VERDURAS		
TIPO	ACEPTAR	RECHAZAR
LIMÓN	Firme de color verde brillante	Cáscara seca y manchada
MANZANA	De color brillante y textura firme	Blanda y con manchas
NARANJA	Firme, pesada y de color amarillento	Cáscara seca y manchada, esponjosa o muy madura
APIO	Firme de color verde claro	Con manchas cafés
CEBOLLA	Dura y firme, sus cáscara parecida a un papel	Húmeda y suave con manchas de color café
COL	Pesada y sus hojas firmes	Hojas marchitas
TOMATE	De color rojo brillante y de textura firme	Textura blanda y presencia de líquido
LECHUGA	Color verde y hojas firmes	Marchita con manchas cafés
PAPA	Firmes, enteras y frescas sin exceso de tierra	Presencia de grietas, húmeda y con exceso de tierra
ZANAHORIA	Firme de color tomate intenso sin manchas	Con manchas blandas y opacas

Elaborado por: La autora

Transporte de la materia prima

Al momento de transportar la materia prima, se debe tomar en cuenta que el vehículo debe ser el adecuado para transportar alimentos y además debe contar con los siguientes requisitos:

- Debe estar adecuado para almacenar los alimentos durante su transporte
- Debe estar impecable y sin ningún tipo de olor
- Debe transportar los alimentos encargados de manera inmediata
- Debe separar los alimentos de acuerdo a su clase para evitar la contaminación cruzada.



Almacenamiento

Una vez recibidos los alimentos, se debe almacenarlos de manera inmediata, siempre tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Poner los alimentos sobre el mesón de manera ordenada y de acuerdo a como se almacenarán en las alacenas.
- Observar que todos los alimentos estén limpios y en buen estado antes de almacenarlos.
- Se debe tomar en cuenta la capacidad de la alacena para no sobrecargarla de productos.
- Se prohíbe almacenar alimentos juntos a implementos de limpieza.



Dentro del restaurante los alimentos se encuentran almacenados en repisas específicas, a fin de evitar que los mismos se dañen o se estropeen, sin embargo se debe considerar ciertos aspectos en cada tipo de alimento:

Alimentos refrigerados

- Se debe refrigerar los alimentos a una temperatura de 5°C o menos.
- No sobrecargar la capacidad del refrigerador
- Los alimentos cocinados debe estar en la parte superior del refrigerador y los crudo en la inferior de modo que no exista contaminación cruzada.
- Mantener limpio el refrigerador en todo momento

COMO ALMACENAR LOS ALIMENTOS EN EL REFRIGERADOR		
Alimento y zona del refrigerador		Tiempo recomendado de refrigeración
↑ Alimentos preparados, sobras Lácteos, huevos, embutidos		Máximo: 12 horas
		Huevos: 2 semanas Lácteos y embutidos: Según fecha de vencimiento
↔ Frutas Verduras y hortalizas		Frutas: 2 días
		Verduras de hoja: 2 días Apio, brócoli, pimentón: 4 días Zanahoria, cebolla cabezona, pepino, ajos: 1 semana
↓ Carnes rojas, Res, Cerdo. Pollo y otras carnes blancas Pescados y mariscos Separados y en bolsas o recipientes adecuados, siempre evitando que goten		Carnes rojas: 20 horas
		Pollo y aves: 15 horas Pescados y mariscos: 12 horas

Alimentos congelados

- Los alimentos deben ser congelados a una temperatura de -18°C o menor a esta
- Si los alimentos todavía no está fríos no introducir en el congelador
- Se debe colocar los alimentos en recipientes correctos antes de meterlos al congelador



Preparación de los alimentos

RECUERDE:

Antes de preparar los alimentos se debe considerar que el área este limpia y desinfectada, los empleados debe estar adecuadamente vestidos para ello y se debe utilizar los utensilios adecuados y desinfectados verificando siempre la temperatura de cocción.

Descongelamiento

- Se debe descongelar los alimentos colocándolos en una refrigeración a 5°C
- Colocar los alimentos en un empaque o envueltos bajo un chorro de agua a 21°C
- Si se los va a utilizar se puede descongelar en un microondas



Enfriamiento

Para enfriar los alimentos más fácilmente y previniendo la contaminación se puede utilizar los siguientes métodos:

- Los alimentos preparados deben enfriarse a una temperatura de entre 60 y 5°C por aproximadamente 4 horas.
- Dependiendo la cantidad de alimentos se lo debe enfriar de 60 a 21°C durante 2 horas o en caso de ser de 21 a 5°C se los debe enfriar durante 4 horas aproximadamente.



Al momento de enfriar los alimentos se los debe separar en los recipientes respectivos, además se los puede enfriar colocando los alimentos dentro de un recipiente y el mismo dentro de otro con hielo en su interior moviéndolo constantemente.

Recalentamiento de los alimentos

Se debe recalentar los alimentos a unos 74°C aproximadamente por 2 horas, pero si el alimento recalentado no se lo ha consumido se debe desecharlo. Pero si es recalentado en microondas debe estar tapado y en su respectivo recipiente a una temperatura de 83°C aproximadamente.

Servicio de los alimentos

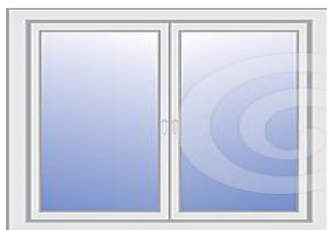
Se debe considerar que al momento de servir los alimentos, el personal debe llevar la ropa adecuada y limpia, siempre teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Los alimentos calientes deben estar a una temperatura de 60°C aproximadamente.
- Los alimentos fríos deben estar a 5°C o menos.
- Se debe tener en cuenta la correcta manipulación de los utensilios.
- Los cubiertos no deben tener contacto con los alimentos.
- La vajilla debe tomarse por la base.

INSTALACIONES

Las instalaciones del restaurante siempre deben estar limpias y en las condiciones adecuadas:

- El área donde se manipulan los alimentos debe tener las puertas cerradas, con señalética y de manera que los empleados puedan movilizarse con facilidad.



- Las ventanas deben encontrarse cerradas y limpias.

- Las paredes y techos deben estar en condiciones adecuadas y limpias de acuerdo a las POES.
- Los pisos deben estar siempre limpios y secos para evitar accidentes.
- Los basureros deben estar rotulados y protegidos por fundas de basura.
- El menaje y los equipos deben ser lavados y desinfectados correctamente.



Limpieza y desinfección de las instalaciones

Es importante la limpieza y desinfección tanto del área como de los instrumentos utilizados al momento de manipular los alimentos, a fin de evitar que los mismos se contaminen.

Para la limpieza y desinfección es recomendable utilizar detergentes y desinfectante, además de cloro siempre y cuando se conozca la medida adecuada de utilización del mismo.



Almacenamiento de equipos y utensilios

Después de haber limpiado las instalaciones y desinfectado las mismas, se procede a la limpieza de los equipos y utensilios tomando en cuenta las medidas adecuadas:

- La vajilla debe encontrarse boca abajo para que se escurra el agua y guardada en lugares cerrados para evitar la contaminación de los mismos.



Las repisas de equipos y utensilios se deben encontrar a 15cm del piso y siempre deben estar limpios.



Control de plagas

Es importante que el restaurante cuenta con el control de plagas teniendo siempre limpios todos los lugares de las instalaciones.

- Debe tener puertas y ventanas cerradas fin de que estas puedan ingresar.
- No dejar restos de comida en el área.
- Tapar los desagües, sumideros y rejillas.
- Recoger toda la basura y botarla al finalizar la jornada.
- Desinfectar las instalaciones.



Procedimientos de operación estandarizados de saneamiento

POES para pisos

Tabla 67. POES para pisos

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento		POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO		OBSERVACIONES
Pisos		<ul style="list-style-type: none"> • Retirar los residuos del piso con la pala y escoba. • Separar los residuos sólidos y colocarlos en la basura. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. • Fregar con la escoba la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua y el trapeador hacia los desagües. • Una vez limpio se desinfecta con los 6cc de desinfectante, con cloro y ayuda del trapeador limpio. • Dejar que los instrumentos se sequen. 		
Actividad:				
Limpieza y desinfección				
Frecuencia:				
Limpieza y desinfección diaria				
Materiales:				
Escoba, agua, trapeador, balde				
Sustancias a utilizar:				
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc				
Equipos de seguridad:				
Guantes y delantales		Responsable:	Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para paredes

Tabla 68. POES para paredes

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1	
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES	
Paredes		<ul style="list-style-type: none"> • Retirar los equipos que estén cerca a las paredes. • Humedecer las paredes y retirar con la escoba toda la suciedad. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Fregar con la escoba la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua y el trapeador. • Una vez limpio se desinfecta, con cloro y ayuda del trapeador limpio, esparciendo por todas las paredes el cloro. • Dejar que las paredes se sequen al ambiente. 		
Actividad:				
Limpieza y desinfección				
Frecuencia:				
Limpieza y desinfección cada 15 días				
Materiales:				
Escoba, agua, trapeador, balde				
Sustancias a utilizar:				
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc				
Equipos de seguridad:				
Guantes, delantales y mascarillas		Responsable:	Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para techos

Tabla 69. POES para techos

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Techos		<ul style="list-style-type: none"> • Humedecer los techos y retirar la suciedad con la escoba. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. • Fregar con la escoba la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua potable. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua esparciendo por los techos con ayuda del trapeador limpio. • Dejar que se seque al ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección una vez al mes			
Materiales:			
Escoba, agua, trapeador, balde			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:		Responsable:	Fecha:
Guantes, delantales y mascarilla		Aprobado por:	

Elaborado por: La autora

POES para puertas y ventanas

Tabla 70. POES para puertas y ventanas

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Puertas y ventanas		<ul style="list-style-type: none"> • Humedecer puertas y ventanas y retirar toda la suciedad con ayuda de una escoba. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Fregar con la escoba la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua potable. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua esparciendo por puertas y ventanas con ayuda del trapeador limpio. • Dejar que se seque la humedad al ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección cada 15			
Materiales:			
Escoba, agua, trapeador, balde			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantales y mascarilla		Responsable:	Fecha:
		Aprobado por:	

Elaborado por: La autora

POES para la cocina

Tabla 71. POES para la cocina

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Cocina (estufas)		<ul style="list-style-type: none"> • Desconectar la cocina previamente y retirar las partes destituibles. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Fregar con la esponja la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpiones. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua con ayuda de los limpiones. • Con el limpión aplicar el desinfectante y dejar que se seque la humedad al ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección diaria			
Materiales:			
Esponjas, limpión, agua y recipiente			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantal y mascarilla		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para refrigerador y congelador

Tabla 72. POES para refrigerador y congelador

Restaurante de comida rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Refrigerador y congelador		<ul style="list-style-type: none"> • Sacar todos los alimentos que estén dentro del refrigerador y congelador • Remover los residuos que estén dentro • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Fregar con la esponja la mezcla del detergente. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpios. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua. • Con el limpión aplicar el desinfectante y dejar que se seque la humedad al ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Refrigerador:			
Limpieza y desinfección cada 15 días			
Congelador:			
1 a 3 meses interiormente			
Materiales:			
Esponjas, limpión, agua y balde			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantal		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para utensilios

Tabla 73. POES para utensilios

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Utensilios (ollas, vasos, platos, etc.)		<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar todos los restos de alimentos de los utensilios. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua. Sumergir los utensilios en la mezcla y fregar con una esponja hasta dejarlos limpios. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpiones. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua. • Poner los utensilios dentro de la mezcla y dejarlo reposar durante 3 o 5 minutos. • Escurrir y dejar secar ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección diaria			
Materiales:			
Esponjas, limpión, agua y recipientes			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantal		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para mesas

Tabla 74. POES para mesas

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Mesas de trabajo		<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar todos los residuos que estén sobre las mesas. • Mezclar los 60gr de detergente con un poco de agua dentro de un balde. • Fregar con una esponja hasta dejar limpias las mesas. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpiones. • Una vez limpio se desinfecta con cloro y agua esparciendo la mezcla y pasando un limpión por las mesas de trabajo. • Dejar secar ambiente. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección diaria			
Materiales:			
Esponjas, limpión, agua, balde y			
Sustancias a utilizar:			
Detergente en polvo 60gr y desinfectante 6cc			
Equipos de seguridad:			
Guantes, delantal		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

POES para lavado de manos

Tabla 75. POES para lavado de manos

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	Procesos operativos estandarizados de saneamiento	POES 1
Área a limpiar		PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
Manos		<ul style="list-style-type: none"> • Mojarse abundantemente las manos, muñecas y antebrazos durante 10 segundos. • Colocar una pequeña cantidad de jabón líquido. • Frotar el jabón líquido por unos 20 segundos. • Enjuagar con agua potable y secar con los limpiones. • Usar un cepillo de uñas limpio. • Enjuagar con abundante agua. • Secar con toallas desechables y arrojarlas a la basura luego de ser utilizadas. • Aplicar el gel antiséptico y dejarlo secar. 	
Actividad:			
Limpieza y desinfección			
Frecuencia:			
Limpieza y desinfección cada 4			
Materiales:			
Jabón líquido, agua, toallas			
Sustancias a utilizar:			
Jabón líquido anti-bacterial y gel antiséptico			
Equipos de seguridad:		Responsable: Fecha:	Aprobado por:

Elaborado por: La autora

REGISTROS

El restaurante debe contar con los registros respectivos de las actividades que realiza, con la finalidad de saber si todos los aspectos de control se están cumpliendo correctamente.

Para ello se establecen tres tipos de registros que se utilizaran dentro del restaurante, los cuales son:

- Registro de limpieza y desinfección de las instalaciones
- Registro de control de almacenamiento de alimentos
- Registro de higiene y comportamiento personal

Registro de limpieza y desinfección de las instalaciones

Tabla 76. Registro de limpieza y desinfección

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura Instalaciones	REGISTRO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS		
		Cumple	No cumple	Observaciones
Fecha	Pisos limpios			
	Paredes limpias			
	Techos limpios			
	Puertas y ventanas limpias			
	Cocina limpia			
	Refrigerador y congelador limpio			
	Utensilios limpios			
	Mesas de trabajo limpias			
	Área de productos químicos			
	Área de accesorios de limpieza y desinfección			
Responsable:				

Elaborado por: La autora

Registro de control de almacenamiento de los alimentos

Tabla 77. Registro de control y almacenamiento

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	REGISTRO DE CONTROL DE ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS			
		Alimentos	Cumple	No cumple	Observaciones
		Carnes			
		Lácteos y derivados			
		Frutas y verduras			
		Productos secos y enlatados			
Responsable:				Fecha:	

Elaborado por: La autora

Registro de higiene y comportamiento personal

Tabla 78. Registro de higiene y comportamiento del personal

Restaurante de Comida Rápida	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura	REGISTRO DE HIGIENE Y COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL			
		Higiene y comportamiento	Cumple	No cumple	Observaciones
		Hora de entrada y salida			
		Uniforme limpio y completo			
		Cabello recogido y cubierto			
		Uñas cortas y limpias			
		Sin joyas			
		Manos limpias y sin heridas			
		Sano sin ningún síntoma			
Responsable:				Fecha:	

Elaborado por: La autora