



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACION AMBIENTAL, HOTELERIA Y  
GASTRONOMIA**

**CARRERA DE HOTELERIA**

**TEMA: PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA ISVO CATERING  
CIA. LTDA. QUE BRINDA SERVICIO A LA CADENA DE  
SUPERMERCADOS SANTA MARIA EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA.**

**PREVIA LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO DE EMPRESAS  
HOTELERAS.**

**AUTOR: EDGAR FABIAN PEREZ FREIRE**

**TUTOR: ING. DORIS PRADA**

**FECHA: QUITO, 31 DE MARZO DEL 2010**

## **DECLARATORIA**

Quito, 31 de marzo del 2010

Yo, Edgar Pérez Freire con número de cédula 171274786-2, alumno de Administración Hotelera, me hago responsable de todos los contenidos, documentos e información que aquí se ha utilizado para el desarrollo de la presente investigación.

Atentamente

Edgar Pérez Freire

171274786-2

## **AGRADECIMIENTO**

Quito, 31 de marzo del 2010

Agradezco a mi Dios por darme la fuerza y vitalidad para salir adelante.

A mis padres que han sido el pilar de mi vida y el ejemplo de ser una persona buena.

A mi esposa por su apoyo incondicional a lo largo de mi matrimonio.

A mi hijo quien es la mejor motivación para mejorar cada día.

A mi hermana que ha estado en las buenas y en las malas.

A mí cuñado por su apoyo y paciencia en este trabajo de investigación.

A mi Directora de Tesis, Ing. Doris Prada.

A mi jefe Sr. Roberto Mucarsel por su ayuda incondicional en la elaboración de esta investigación.

Edgar Pérez Freire

171274786-2

Quito, 31 de marzo del 2010

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mi familia, mi esposa y mi hijo quienes son lo más lindo que Dios me dio.

A mis padres por su apoyo moral y económico, donde me han inculcado el respeto a los demás, enseñándome que todo lo que vale cuesta trabajo y sacrificio.

Edgar Pérez Freire

171274786-2



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACION AMBIENTAL, HOTELERIA Y  
GASTRONOMIA**

**CARRERA DE HOTELERIA**

**TEMA: PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA ISVO CATERING  
CIA. LTDA. QUE BRINDA SERVICIO A LA CADENA DE  
SUPERMERCADOS SANTA MARIA EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA.**

**PREVIA LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO DE EMPRESAS  
HOTELERAS.**

**AUTOR: EDGAR FABIAN PEREZ FREIRE**

**TUTOR: ING. DORIS PRADA**

**FECHA: QUITO, 31 DE MARZO DEL 2010**

## **1. Justificación del Tema**

### **1. Planteamiento del Problema.**

La alimentación industrial es una de las actividades que la empresa Isvo Catering Service Cia. Ltda. Brinda a la cadena de Supermercados Santa María, a todo su personal de las 11 sucursales que se encuentran en toda la provincia de Pichincha.

La falta de un adecuado servicio y operación no permiten el óptimo desarrollo de la empresa. Por esta razón es necesario revisar todos los procesos operativos y establecer un mejoramiento integral de la empresa. Identificando las causas de sus problemas y las posibles soluciones buscaremos que se satisfagan las necesidades del cliente externo, como también el interno. Los puntos críticos son: la calidad de nuestro producto, el servicio de nuestro personal, la comercialización de los productos, el costo beneficio de los procesos productivos y la rentabilidad. Diseñar nuevos productos como la organización y la promoción de reuniones y eventos, podrían permitir solucionar en cierta medida algunos de los problemas del óptimo desarrollo de la empresa.

### **2. Antecedentes.**

En el área de alimentos y bebidas hay una gran variedad de tipos de servicios, es así que aparece el Catering como un ente que busca poder brindar una alimentación sana y rica en nutrientes, que cumpla con todas las normas de manipulación y además, que sea servida donde el cliente lo necesite. Especialmente, el catering está dirigido a todas las empresas en las que el personal pasa todo el tiempo en su trabajo.

Hace 29 años aparecen los Supermercados Santa María en la ciudad de Quito, con su primer local en Santa Clara. Posteriormente, la empresa ha crecido hasta llegar a tener 11 sucursales en toda la provincia de Pichincha. En un inicio, la alimentación del personal estaba a cargo de cada administrador de local, y la preparación de todos los alimentos estaba acorde a la visión de cada sucursal.

Hace cinco años comenzó la operación de Isvo Catering Cia. Ltda. La misma que nació como una empresa de alimentos y bebidas su mayor actividad es la

alimentación industrial a través del catering, servicio que brinda a 900 personas diariamente.

Toda la operación se realiza en la planta ubicada en el norte de Quito; es ahí donde se procesa, empaqueta y distribuye a todos los locales de la cadena de supermercados Mega Santa María, en cuyo comedor se sirve a todos los empleados. Sin embargo, existen fallas operativas y con la investigación a desarrollarse se plantearán posibles soluciones para el mejoramiento continuo del servicio, calidad del producto, valores nutricionales y variedad de los mismos.

### **3. Justificación e importancia.**

El mejoramiento de la operación de la empresa permitirá el desarrollo integral de sus servicios de catering. Buscando las causas de los problemas, se podrán encontrar las soluciones para el servicio, la calidad del producto, la comercialización, el mejoramiento del sistema de costos y de esta manera, tener mayor rentabilidad. Se buscará siempre la satisfacción de las necesidades de los clientes cubriendo las expectativas, siempre tratando que esto se repita continuamente para que comience una reacción en cadena. Se pretende entonces, encontrar directrices para la toma de decisiones y evitar tantos errores cometidos como el rediseño de procesos operativos, con el fin de hacerlos más funcionales y eficaces.

Se hará un diagnóstico de la empresa analizando las actividades que no crean dificultad, buscando que la calidad de nuestros procesos y productos sea eficiente. Aquí tenemos un fenómeno en particular: la calidad de nuestros bienes y servicios es subjetiva para cada cliente, y lo que es bueno para unos es malo para otros. Por esto la estandarización de los mismos es muy complicada.

Otro aspecto importante a considerar es que el personal pasa constantemente con el cliente y, muchas veces, la cotidianidad puede influir en la satisfacción del mismo.

La falta de personal calificado es otra de las causas que no permiten el desarrollo óptimo. Por lo tanto, se planteará que la organización sea más receptiva a las necesidades de los clientes para garantizar que se proporcione lo que realmente se demande.

De esta manera se innovarán nuestros productos, buscando el mejoramiento y estableciendo nuevos procesos. Se tomará muy en cuenta la capacitación continua de

todo el personal, sabiendo escuchar y así poder transmitir el cambio, motivando y haciendo planes de trabajo, buscando los puntos críticos en las operaciones. Las soluciones se pondrán en práctica lo mas pronto posible, dando las directrices a todos nuestros colaboradores e involucrándolos, para que toda la nueva información cambie realmente los procesos de catering.

## **4. Objetivos.**

### **4.1 Objetivo General.**

Elaborar un plan de mejoramiento para la empresa Isvo Catering Service Cia. Ltda. En su servicio a la cadena de supermercados Santa María para optimizar los recursos económicos y humanos con la finalidad de ser más eficientes y competitivos en nuestros servicios.

### **4.2 Objetivos Específicos.**

- Rediseñar los procesos operativos del catering.
- Formular nuevos procedimientos en todas las áreas de la empresa.
- Identificar los puntos críticos en la producción de la alimentación industrial.
- Crear un plan de mejoramiento para el área de operación para mejorar nuestros productos.
- Proponer un programa de reducción de costos, mejorando rendimientos y ahorro de recursos y tiempo de la empresa.
- Planificar y desarrollar el plan de mejoramiento para la empresa Isvo Catering.

## **5. Variables.**

## **5.1 Variables independientes**

- Cliente
- Género
- Edad
- Cargo ocupacional

## **5.2 Variables dependientes**

- Grado de instrucción
- Rendimiento productivo
- Grado de satisfacción

## **6. Idea a defender.**

Después de todo lo mencionado es de suma urgencia hacer este plan ya que en la actualidad la empresa Isvo Catering Service esta sobreviviendo en el mercado, este plan ayudara a seguir en el camino del mejoramiento continuo en todas sus áreas para la satisfacción de los clientes externos como internos y así llegar a posesionarnos como una empresa líder.

Mejorando las condiciones de trabajo para que el personal tenga un ambiente óptimo para desarrollar su mejor potencial, así el resultado será la satisfacción de nuestro mejor cliente, los empleados del Grupo Santa María.

## **7. Sinopsis.**

La investigación se la realizo en la empresa Isvo Catering Service Cia. Ltda., en la cual primero se hizo la justificación del tema, se planteo el problema en este caso en particular es la falta de un adecuado servicio y operación, lo que no permite el óptimo desarrollo de la empresa. Identificando los causas y posibles soluciones.

Se hace un estudio de la empresa analizando las actividades que nos crean dificultad, buscando que la calidad de los procesos mejore el desenvolvimiento de la misma. Planteando los objetivos tanto general como específicos. Identificando cual es la idea a defender.

En el capítulo I consta el marco teórico donde se encuentra el sustento de la investigación, los temas a tratar: la historia del servicio de alojamiento, servicio de alimentos y bebidas. El mejoramiento continuo y su respectivo plan serán los temas de la investigación a tratar para el mejor desenvolvimiento de la empresa Isvo Catering Service Cia. Ltda.

En el capítulo II está el análisis situacional de la empresa donde la matriz FODA será la herramienta que nos permitirá analizar la empresa Isvo Catering Service Cia. Ltda., de ahí partirá los puntos críticos para la respectiva investigación de los procesos del Catering.

En el capítulo III está el marco metodológico donde se conocerá los requerimientos de los empleados de la cadena de supermercados Santa María; a través de la encuesta, en la cual consta: Producto, Presentación, Control de Temperatura, Servicio, Limpieza, Ambiente del Local para así, identificar los problemas a solucionarse.

En el capítulo IV consta el plan de mejoramiento para el catering, se presenta la misión y la visión de la empresa. El instructivo de procedimientos de los procesos del catering. El plan de seguridad, tanto Ocupacional, como de Mantenimiento, y de Capacitación para todo el personal y también las respectivas responsabilidades para cada puesto de trabajo. Además los presupuestos de los planes y las metas alcanzar.

Y el capítulo V está las conclusiones y recomendaciones de la investigación, además los formatos de evaluación de los locales, hoja de control de enfermedades, trabajos pendientes, control de inventarios de jabas, formato de llegada de los camiones, control

de temperaturas de los géneros, control de limpieza y planos de la planta en el anexo y por último la bibliografía.

## **INDICE GENERAL**

Declaratoria	II
Agradecimiento	III
Dedicatoria	IV
Carátula	V
Justificación del Tema	VI
Antecedentes	VI
Justificación	VII
Objetivos	VIII
Variables	IX
Ideas a defender	IX
Sinopsis	X
Bibliografía	XII

## **Capítulo I**

1. Marco Teórico	2
1.1 Historia	2
1.2 Catering Isvo	4
1.3 Mejoramiento continuo	7
1.4 Plan de mejoramiento	8
1.5 FODA	12
1.6 Pensamiento Sistemático	16
1.7 Procesos	21
1.8 Organización	22

## **Capítulo II**

2.	Análisis de la empresa Isvo	26
2.1	Área administrativa	27
2.1.1	Fortalezas	27
2.1.2	Debilidades	28
2.2	Área Operativa	28
2.2.1	Fortalezas	28
2.2.2	Debilidades	28
2.3	Amenazas	28
2.4	Oportunidades	28
2.5	Procesos del catering Isvo	30
2.6	Mapeo de procesos	32
2.7	Flujo grama de procesos	33

### **Capítulo III**

3.	Marco metodológico	46
3.1	Objetivos	46
3.2	Universo y muestra	46
3.3	Encuesta	47
3.4	Resultado de la encuesta	49
3.5	Resultados Porcentuales	50
3.6	Representación grafica y análisis	51
	Cuadro de los problemas	61

### **Capítulo IV**

4.1	Plan de mejoramiento de Isvo	63
	Misión	63
	Visión	63
	Procedimiento de procesos	64
4.2	Plan de emergencia y seguridad	78
4.3	Instructivo de emergencias	81
4.4	Programa de mantenimiento de equipos contra incendios	84
4.5	Medios de protección	87
4.6	Plan de emergencia	90
4.7	Procedimientos de actuación en aviso de bomba	97
4.8	Procedimiento en caso de Enfermedad	98
4.9	Procedimiento en incendio	99
4.10	Procedimiento en evacuación	99
4.11	Tipos de Evacuación	100
4.12	Instalación de gas Centralizado	101
4.13	Seguridades	107
4.14	Salud ocupacional	108
4.15	Seguridad industrial	110
4.16	Medio ambiente	113
4.17	Plan de mantenimiento de transporte	114
4.18	Plan de Capacitación	116
4.19	Plan de contingencia	120
4.20	Selección y contratación	123
4.21	Control de personal	124
4.22	Movilización del personal	125
4.23	Abastecimientos	125
4.24	Responsabilidad del Personal	127

	Cuadro de todo el personal	127
4.25	Área de limpieza	135
4.26	Higiene personal de los empleados	135
4.27	Limpieza diaria	137
4.28	Ingreso de personal	138
4.29	Uso de uniformes	139
4.30	Capacitación del personal	141
4.31	Recepción de insumos	143
4.32	Verificación de cuartos fríos	145
4.33	Limpieza y desinfección	148
4.34	Transporte de alimentos	154
4.35	Manejo de desechos	156
4.36	Verificación del control de agua	158
4.37	Control de plagas	159
4.38	Capacitación seguridad de personal	162
4.39	Capacitación medio ambiente	163
4.40	Capacitación de BPP	164
	Presupuesto	166
	Metas	174
	Resultados	175
<b>Capítulo V</b>		
5	Conclusiones y recomendaciones	178
5.1	Conclusiones	178
5.2	Recomendaciones	180
<b>Anexos</b>		181
<b>Bibliografía</b>		189

# CAPITULO

## I

## Capítulo I

### 1 Marco Teórico.

#### 1.1 Historia

En el servicio de alimentos y bebidas ha tenido un repunte en la economía mundial, por lo que debemos tomar en cuenta algunos antecedentes: este servicio nace con la necesidad de alimentar, existiendo viajes entre diferentes lugares, ha aumentado la necesidad de alimentación. Los medios de transporte han mejorado con el paso del tiempo, desde el ferrocarril hasta los aviones que han permitido acortar distancias.

La historia de la industria hotelera está ligada en su etimología a varias lenguas, y algunos términos del latín *hospitale* que quiere decir un lugar para huéspedes y del alemán *herbegen* que significa refugiarse o esconderse. De estas palabras provienen hospitalidad y albergue.<sup>1</sup>

Es así que los orígenes del restaurante son tan antiguos como los de las posadas y hoteles, y es así que aparecen las tabernas y cervecerías, en las que se ofrecía el servicio de pan, queso y carne seca. En 1650 aparecen nuevas bebidas como el té, café y chocolate; además, se daba el servicio de periódico.

En el siglo XVII aparecen los ordinarios, establecimientos especies de fondas en las que se servían pan, carne y cerveza. En el año de 1765 se crea el primer restaurante, vocablo que proviene de *restaurer* que significa restaurar. Aparecen los salones de té, que se hicieron muy famosos especialmente para las mujeres de ese tiempo. En 1873 se crea el primer carro comedor en los trenes entre Londres y Leeds. Es así que empiezan a establecerse varios restaurantes en Londres, especialmente en la zona de Soho. Aparecen los *Grill Rooms*, que eran restaurantes que no exigían que sus clientes ingresen con ropa de etiqueta. En esta época se inician los banquetes, donde se servían hasta 14 platillos a escoger.

---

<sup>1</sup> ANDER, Michael; Manejo Básico de Restaurantes; Editorial Continental; México, México; 1992; Pág.16 y 17.

En la primera y segunda guerra mundial existió racionamiento de alimentos, lo cual se redujo a 4 platos y taza de café. Es interesante que esto se dé hasta nuestros días. Se funda la primera cadena de cafeterías llamadas Wimpy, de Lyons. Aparecen restaurantes de temporada y horarios partidos, es decir, solo atendían en horas pico. Cada vez, la operación va cambiando: del servicio a la mesa se pasa al servicio a domicilio, donde las pizzerías toman el liderazgo en entregas a domicilio. Las franquicias de comida rápida comienzan gran auge, el que se mantiene hasta nuestros días.

Es así que la economía crece y se abren más industrias, y por ende la necesidad de alimentar a todo ese personal da paso a la denominada alimentación industrial. Ésta se ha tecnificado y la labor multidisciplinaria entre nutricionistas, hoteleros y gastrónomos se ha unido para satisfacer las necesidades de los comensales.

En este momento, nos detendremos a estudiar al denominado restaurante. Este vocablo se define como un establecimiento que se sirve comidas. Aparece en Francia – según el escritor Brillant Savarin – un señor con apellido Boulanger abrió en 1776 el primer restaurante en la calle Poulies, en París. El establecimiento servía sobre mesas de mármol, platos de aves condimentadas, huevos y consomé. En sus paredes estaba esta leyenda “*venid as me ommis qui stomacho laborstis, ego restaurabo vos*” lo que significa “Venid a mí los que sufrís del estomago que yo lo restauraré”. Al principio se llamó restaurant posteriormente restaurante. Esto tuvo gran aceptación: el primero en imitarlo fue el Sr. Lamy, quien inauguró el Palais Royal, muy famoso en su tiempo. Los establecimientos ofrecen al público, servicio de alimentos y bebidas y todo esto se relaciona con la hotelería.<sup>2</sup>

Existen dos tipos de servicio: uno fijo, que es aquel que se ofrece en la localidad establecida; y uno móvil que se brinda en ocasiones especiales, banquetes, convenciones y eventos.

---

<sup>2</sup> ANDER, Michael; Manejo Básico de Restaurantes; Editorial Continental; México, México; 1992; Pág.18 y 20.

Por su servicio, los restaurantes se clasifican en:

- Servicio en la mesa. En este servicio el mesero les sirve a los comensales directamente en la mesa.
- Servicio en barra. Este servicio es semejante al anterior, solo que los clientes se sientan frente a un mostrador conocido como barra.
- Autoservicio. Este servicio es conocido como buffet; el establecimiento a cuestión suele tener una vitrina en la cual se exponen los alimentos, los comensales pasan y se sirven lo que desean.
- Para llevar. Servicio rápido y sencillo donde se paga y se llevan empacados los alimentos para ser consumidos fuera del establecimiento.<sup>3</sup>

Catering proviene de las palabras inglesas:

- Cater: Abastecer, proveer.
- Caterer: Proveedor de alimentos y bebidas a domicilio especialista, para fiestas y reuniones.<sup>4</sup>

Por lo tanto catering es una empresa de alimentos y bebidas a domicilio que provee bienes y productos para eventos de acuerdo a las necesidades de los comensales.

## **1.2 Catering Isvo.**

La empresa Isvo Catering Service Cia. Ltda. nace en 2004. La organización provee sus servicios de alimentos y bebidas a la cadena de supermercados Santa María. Comienza el servicio atendiendo los cuatro locales de Santa María en Iñaquito, Santa Clara, Villaflora y Ofelia. En esta época se cocinaba en cada local de los supermercados.

---

<sup>3</sup> Francisco De la Torre; administración hotelera; alimentos y bebidas; editorial Trillas,DF México; 1995; Pág. 67-80.

<sup>4</sup> [www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org).

En 2005 se crea la planta de producción, ubicada en Los Pinos y Jazmines, lote 1, sitio donde se cocina todos los productos y se procesan los alimentos, es decir, se limpian, desinfectan y procesan para utilizarlos en la en la producción del día.

Durante el año 2006 se abren dos sucursales más: Pana Sur y Chillogallo. A mediados de este año se expande el mercado a otras empresas, teniendo como clientes al Trolebús, Celamplast y Fundación Children Internacional, entre otras.

En el 2007 la empresa cambia a compañía limitada el 30 de Abril, como Representaciones Isvo Catering Service. La compañía se constituye por escritura pública del 20 de Mayo del 2007, ante el notario décimo sexto del cantón Quito y, legalmente escrita en el Registro Mercantil el 27 de Abril de 2007. Adicionalmente se abren tres sucursales más en Tumbaco, Sangolquí y Centro Histórico. El servicio de alimentación industrial se ofrece los 365 días del año.

En el año 2008 se abre el primer local fuera de Quito, específicamente en el cantón Cayambe. En el año 2009 se abre adicionalmente la sucursal de Carapungo. Con estas aperturas, la empresa consigue llegar a 900 almuerzos diarios. La actividad de la empresa se centra en la alimentación industrial, y especialmente en la elaboración de almuerzos ejecutivos, los que constituyen el producto estrella. Catering Service Cia. Ltda. hace también eventos, banquetes, recepciones empresariales, desayunos, coffe breaks y brunchs. En el año 2010 se abrirá en el Comité del Pueblo.

Todo el proceso se realiza cuidando el mínimo detalle para manejarse en las mejores condiciones sanitarias. En la empresa se trabaja con cambros, que son anaqueles de trabajo que permiten mantener el producto caliente por el lapso de cuatro horas. Además cuenta con tres camiones que permiten mantener la línea de conservación de los productos.



En la actualidad, la empresa Isvo Catering Service Cia. Ltda. brinda el servicio de alimentación industrial a todo el Grupo Santa María. El proceso se realiza en la planta a la que se envían los pedidos del número de almuerzos del siguiente día. Esto permite saber la cantidad exacta para procesar los alimentos y tener un control efectivo de la producción de los 10 locales de los Supermercados Santa María. Posteriormente, se envían los productos listos para servir: ají, sopa, plato fuerte y vaso de jugo. Todo esto se empaca en cambros, los cuales son transportados en camiones con sus rutas establecidas: Iñaquito y Ofelia al norte; Santa Clara, Centro, Villaflora, Panasur, y Chillogallo, al Sur; Tumbaco y Sangolquí: en los valles.

En cada sucursal donde se sirven los productos está el personal de Isvo Catering Service Cia. Ltda: una auxiliar de cocina y otra de servicio. El horario de atención es de 13:00 a 15:00 y se sirven 150 almuerzos en las sucursales grandes; y en las pequeñas, 65 almuerzos promedio. Luego del servicio se hace limpieza cuatro pasos a todos los utensilios de servicio.

Luego del mencionado servicio, los camiones pasan retirando todos los cambros para llevarlos nuevamente a planta, en la que los utensilios son desinfectados en una solución germicida, bactericida y virucida llamada Chemlock 2250, fabricada de amonios cuaternarios. Este proceso permite lograr una sanitización total.

En general, el procedimiento consiste en:

- La solicitud de pedidos
- Producción de alimentos
- Distribución
- Recolección posterior de materiales y
- Sanitización

Este procedimiento se realiza los 365 días del año, ya que el servicio es de acuerdo a las necesidades del grupo Santa María. Para ocasiones especiales (como por ejemplo, cuando los supermercados hacen inventarios) se ofrece un servicio de 24 horas que incluye: desayuno continental, almuerzos, meriendas y refrigerios.

Isvo cuenta con dos tipos de perfiles operativos: el primero llamado auxiliar de cocina, labora desde las 6:30 hasta las 17:00; y el segundo, llamado auxiliar de servicio, trabaja de 11:00 a 17:00.

Los auxiliares de cocina se encargan de cocinar la materia prima procesada el día anterior (es decir, transforman toda la materia prima en materia terminada). Este proceso se realiza hasta las 10:30, momento en el cual se empacan los almuerzos considerando el número de comensales de cada local, de los Supermercados Santa María. Posteriormente se inicia la distribución, la que incluye el apoyo de las auxiliares de servicio, quienes se encuentran en cada local.

### **1.3 Mejoramiento Continuo**

A través del tiempo, han existido empresas que se han manejado solo con metas limitadas, que les han impedido desarrollarse. Solo han planeado sus objetivos a corto plazo, sin una visión clara, lo que conlleva a no alcanzar los niveles de calidad y por consiguiente tener baja rentabilidad en sus operaciones.

Para muchos grupos gerenciales, el éxito de una empresa se basa en poseer estándares de calidad altos, tanto como para los productos, como para sus empleados. Por consiguiente, el control total de calidad es una filosofía que se debe aplicar a todo nivel de la organización, esto implica el mejoramiento continuo. Dicho proceso visualiza de mejor manera el plan de cada empresa para buscar siempre la excelencia y la innovación, que llevarán a los empresarios a aumentar la competitividad, disminuir

costos, y orientarse a satisfacer las necesidades de los clientes. Este proceso debe ser realizado con la participación de todos los colaboradores de la organización, involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva.<sup>5</sup>

Algunas definiciones de mejoramiento continuo incluyen: todo proceso debe hacerse más efectivo, eficiente y adaptable de acuerdo a las necesidades de la empresa. Otras indican que es un método de trabajo que es susceptible de ser mejorado. Según la óptica de Eduardo Deming, autor de *La Administración de la Calidad Total*, requiere de un proceso constante; es donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. Este proceso describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas. Es la búsqueda de la excelencia, comprende aceptar un nuevo reto cada día, lo que debe ser continuo y progresivo.

El mejoramiento continuo debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa en todos sus niveles. Este proceso es medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero. Así mismo, esto implica inversión de nuevas tecnologías más eficientes. El mejoramiento de la calidad del servicio está de la mano con la capacitación continua del recurso humano y la inversión en la investigación y desarrollo, lo que en última instancia permitirá el aseguramiento de calidad.<sup>6</sup>

#### **1.4 Plan de Mejoramiento**

Los operadores de establecimiento que brindan servicio de alimentos, se enfrentan a múltiples problemas en su administración cotidiana desde las compras y las medidas sanitarias hasta la recepción de mercadería, almacenamiento, los menús, la congelación de los mismos, disposición de la cocina, controles, entrenamientos del personal y la comunicación. Mediante esta investigación se pretende identificar, resolver y evitar todos estos problemas.

Existen múltiples planes con diferentes nombres dentro de una organización: plan general, de desarrollo, estratégico y de procesos. Cuando una organización decide asumir un enfoque de gestión, una de las primeras actividades consiste en establecer un plan de referencia o estratégico único sobre lo que pretende hacer, el cual integre los otros planes o propósitos de la organización. Es decir, debe visualizar el proceso de

---

<sup>5</sup> Eduardo Deming; administración de la calidad,

<sup>6</sup> Eduardo Deming; administración de la calidad, 1996.

mejoramiento que inicia y establecer unos tiempos y un ritmo a los cuales deberán ajustarse las actividades previstas. A partir de este plan, se articula el trabajo de objetivos específicos, como el plan de mejoramiento de calidad. El plan estratégico, de referencia, tendrá un horizonte de tiempo, pero deberá ser revisado y ajustado periódicamente a partir del ritmo real que tome el trabajo que se está desarrollando, para involucrar cambios en las condiciones que den mérito a un re-direccionamiento. Además viene de la palabra japonesa Kaizen que significa “la mejora continua”.

El despliegue del mismo conduce a la formulación de estrategias en los niveles inferiores y a establecer un plan de acción del año. Este plan de acción de un año integra los diferentes planes operacionales de cada una de las unidades involucradas en la ejecución de las políticas de la alta dirección. Se presenta un proceso de cascada, el cual es recogido y ajustado por los responsables de los diferentes niveles ejecutivos.

El plan de mejoramiento de calidad consiste en un conjunto de documentos en los cuales se trazan las grandes líneas estratégicas de mejoramiento de la calidad en la organización, y se hacen explícitas las acciones que se van a emprender y los medios para ello, de manera que se fortalezca el proceso de planeación de la calidad y se actualicen los niveles de calidad deseados.

Dentro de esta metodología, el plan de mejoramiento abarcará varios planes articulados:

1. Plan de la dirección central, el cual es objeto del desdoblamiento a los diferentes niveles.
2. Planes ejecutivos en diferentes áreas es decir plan de la dirección de las áreas por separado dando responsabilidad a cada supervisor de área.
3. Planes operativos, en cada uno de los sitios de la operación.

La elaboración, discusión y ajustes, durante la etapa de planeación, deben lograr el compromiso de los diferentes actores frente a las metas, que son acordadas en cada nivel con responsables de las acciones que se desprenden del plan general. Los planes temáticos, como los de mejoramiento de calidad, de sistemas, de desarrollo tecnológico se integran y hacen parte del plan estratégico, para llegar a cumplir los objetivos y estrategias de la organización. Los planes de mejoramiento tienen sentido en la medida que se apliquen; por ello, los de calidad deben ser una prioridad para la dirección. Para que ello sea posible, es necesario que estén articulados con el plan estratégico o de referencia que guíe el rumbo de la organización igualmente, para que sean operativos

deben desplegarse a las diferentes áreas de la organización y dejar explícito las acciones que hay que realizar; cómo, cuando, donde y quien las llevará a cabo. Y finalmente, para su cumplimiento deben tener indicadores y ser objeto de seguimiento.

En definitiva para la preparación de plan hay que seleccionar un responsable de la dirección, evaluando el sistema de calidad existente, buscando la dirección estratégica de la empresa. Se debe desarrollar el plan con el análisis FODA para evaluar la calidad y redefinir prioridades para actuar. Adicionalmente, hay que definir los objetivos, estrategias y metas relacionadas entre sí formando un sistema de calidad por lo cual existen etapas para la implementación de un sistema.<sup>7</sup>

*Las etapas para la implementación de un sistema de calidad son las siguientes:*

1. **Definición de la función,** Son los objetivos del sistema los cuales deben estar definidos en términos claros.
2. **Identificación de las restricciones,** Son las exigencias y límites que se deben respetar clasificándose: Políticas, normas, capital de trabajo, restricciones externas provienen de situaciones ajenas al sistema puede ser tecnológicas, económicas, culturales. Las restricciones pueden clasificarse también en controlables e incontrolables, dentro de los controlables tenemos: políticas, reglamentos, normas; entre las incontrolables tenemos: competencia, situaciones socio-políticas. En la concepción de un sistema, es esencial identificar el inicio de las restricciones de cada elemento o variable de un sistema.
3. **Descripción de los elementos constitutivos.** Para cada sistema en particular debe definirse los insumos característicos de producción, la secuencia del proceso, las maquinas y equipos a utilizar, medio ambiente en el cual se va a habilitar el sistema. Se deben establecer las características de cada uno de los elementos.
4. **Determinación de controles.** Para cada elemento del sistema se deben establecer las normas de control cuantitativo y cualitativo. Así, para el agente humano, se determinan los criterios y métodos de evaluación para la selección

---

<sup>7</sup> Plan de mejoramiento de Salud de Colombia, 2006 Ministerio de Salud Publica de Colombia.

del personal. Lo mismo sucede para cada elemento constitutivo: deben precisarse el objeto de control, los criterios y los procesos de evaluación.

5. **Análisis y elección de un sistema global.** Deben estudiar las disposiciones posibles de todos los elementos constitutivos propios de cada sistema. Se analiza las posibles combinaciones del sistema que se encuentra en el sistema global. La elección de un sistema global dependerá del número de unidades a producir por unidad de tiempo; de la cantidad de los costos de producción; de la confiabilidad del sistema de los rendimientos, así como también los costos de instalación y puesta en marcha.
6. **Elaboración de documentos y procedimientos.** Como hacer un manual de fabricación, manual de proceso, etc. Los procedimientos contienen la descripción de los procesos del sistema, la forma como debe ejecutarse estas.
7. **Simulación y aprobación del sistema y verificar el desenvolvimiento de las aplicaciones mediante una simulación.** En este instante se pueden corregir los defectos de concepción del sistema.
8. **Implantación.** Es la que corresponde en este instante la instalación de equipos, entrenamiento de personal, pruebas de funcionamiento y puesta en marcha.
9. **Medición y evaluación de la ejecución.** En este punto se visualiza una doble finalidad; primero que el objetivo se cumple y segundo incrementar la productividad si el sistema lo permite.

Por todo lo anteriormente mencionado, se necesita de manera urgente realizar el plan de mejoramiento de la empresa Ivo Catering Service Cia. Ltda. para que todas sus partes estén ordenadas, coordinadas e interrelacionadas; y de esta manera alcanzar el objetivo de pretender satisfacer las necesidades del personal de los Supermercados Santa María en todas sus sucursales.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Viteri Jorge; folleto de calidad de sistemas.2009.

## **Plan de mejoramiento**

Cabe mencionar que lo que se buscará a través de esta investigación es llegar a cabo todos estos puntos:

- Plan de producción
  - Manipulación de alimentos
  
- Plan de emergencia y seguridad
  - Objetivos
  - Contenidos
  - Evaluación de riesgos
  - Medios de protección
  - La implantación
  - Actuación contra emergencias
  - Medios de protección
  - Evaluación de riesgos
  
- Plan de emergencia
  - Definición y clasificación de emergencias
  - Funciones
  - Procedimientos de actuación en caso de bomba
  - Procedimiento en caso de enfermedad
  - Procedimiento en caso de incendio
  - Procedimiento en caso de evacuación
  - Tipos de evacuación
  - Instalación de gas centralizado
  
- Salud ocupacional
  - Objetivo
  - Alcance
  - Referencia
  - Desarrollo

- Seguridad industrial
  - Objetivo
  - Alcance
  - Referencia
  - Medio ambiente
  - Objetivo
  - Alcance
  - Desarrollo
- Plan de mantenimiento
  - Vehículos
- Plan de capacitación
  - Alcance
  - Desarrollo
  - Responsabilidad
  - Evaluación
- Plan de contingencia
  - Objetivo
  - Alcance
  - Definición
  - Desarrollo
- Plan de contingencia
  - Objetivo
  - Alcance
  - Definición
  - Desarrollo
- Selección y contratación
  - Concepto
  - Procedimiento
- Control de personal
  - Concepto
  - Procedimiento
- Movilización de personal
  - Concepto
  - Procedimiento
- Abastos
  - Concepto
  - Procedimiento

- Responsabilidades específicas del personal
  - Administrador
  - Área de alimentación
  - Jefe de cocina
  - Auxiliar de cocina
  - Posillero
  - Bodeguero
  - Auxiliar de servicio
  
- Área de limpieza
  - Higiene personal
  - Objetivo
  - Alcance
  - Referencia
  - Desarrollo
  - Limpieza diaria
  - Limpieza semanal
  
- Ingreso de personal
  - Uso de uniformes
  - Capacitación de personal
  - Objetivo
  - Alcance
  - Referencia
  - Desarrollo
  
- Recepción y almacenamiento de insumos
  - Objetivo
  - Alcance
  - Desarrollo
  - Recepción
  
- Verificación, calibración y mantenimiento de cuartos fríos
  - Objetivo
  - Alcance
  - Referencias
  - Desarrollo
  
- Limpieza y desinfección
  - Objetivo
  - Alcance
  - Referencia
  - Desarrollo

- Transporte de alimentos e insumos
  - Objetivo
  - Desarrollo
  - Responsabilidades
  - Acciones correctivas
- Manejo de desechos
  - Objetivo
  - Alcance
  - Desarrollo
- Verificación del control del agua
  - Objetivo
  - Alcance
  - Desarrollo
  - Responsabilidad
  - Procedimiento
  - Acciones correctivas
- Control de plagas
  - Objetivo
  - Alcance
- Desarrollo
  - Responsabilidades
  - Acciones correctivas
- Capacitación Seguridad de Personal
  - Objetivo
  - Desarrollo
  - Responsabilidades
  - Acciones correctivas
- Capacitación Medio Ambiente
  - Objetivo
  - Alcance
  - Desarrollo
  - Responsabilidades
  - Acciones correctivas
- Capacitaciones Buenas Prácticas de Producción
  - Objetivo
  - Alcance
  - Desarrollo

## **1.5 FODA**

### **Análisis FODA.**

Uno de los elementos esenciales para iniciar el proceso de construcción de plan de mejoramiento es el análisis situacional de la empresa Isvo Catering Service. Por consiguiente se realiza la matriz FODA, sus iniciales significan: F, fortalezas; O, oportunidades; D, debilidades; A, amenazas. De los perfiles FODA en la planeación estratégica tradicional, se extraen los obstáculos principales que se oponen al logro de la visión y al desarrollo de la misión, así como las principales fuerzas positivas. Estos factores son derivados tanto del entorno como del análisis competitivo y de las capacidades de la empresa. Sólo se incluyen aspectos claves claramente determinantes, que estén vinculados con los factores críticos de éxito.

**Fortalezas:** son actividades de una organización que se llevan a cabo especialmente bien con relación a otros oferentes o competidores. Las funciones de una organización y de sus unidades estratégicas de negocios deben auditarse o examinarse con el objeto de identificar y evaluar fortalezas de especial importancia. Las organizaciones exitosas siguen estrategias que las ayudan a beneficiarse de sus fortalezas.

**Oportunidades:** se refiere a las tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como a hechos que podrían, de forma significativa, beneficiar a una organización en el futuro. En todos los frentes de nuestra sociedad se presentan modificaciones que afectan. Dichos cambios crean un tipo diferente de usuarios y como consecuencia, la necesidad de otros productos, servicios y estrategias. Además de las tendencias ambientales, las oportunidades incluyen hechos que suceden una vez, tal como la aprobación de una ley, la decisión sobre un nuevo producto realizada por un competidor, o algún adelanto tecnológico.

**Debilidades:** es un término que se refiere a las actividades que limitan o inhiben el éxito general de una organización. Esta intenta seguir estrategias que efectivamente mejoren las áreas con debilidades.

Amenazas: consisten en tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como en hechos que son potencialmente dañinos para la posición competitiva presente o futura de una organización. Las organizaciones deben generar estrategias que sirvan para contrarrestar el impacto de las amenazas.<sup>9</sup>

Una vez establecidos los problemas prioritarios derivados de las debilidades y amenazas que plantea el entorno, el equipo debe concentrarse en definir objetivos de mejoramiento, formulando estrategias y proyectos que contribuyan a los objetivos del plan estratégico de la organización. Para ello recordamos que:

- Un objetivo es una relación general de lo que se quiere lograr durante un lapso específico. Representan las prioridades de la organización.
- Las estrategias son los medios por medio de los cuales la organización pretende alcanzar sus objetivos.
- Los proyectos son conjuntos de acciones que desarrollan estrategias.

El grupo debe garantizar que con los objetivos, estrategias y proyectos que defina, se aprovechen las fortalezas encontradas y se definan estrategias que utilicen las oportunidades registradas en el análisis FODA, para lograr un plan de mejoramiento integral.

También debe tener en cuenta que el plan de mejoramiento de calidad es un despliegue del direccionamiento estratégico; es decir, los objetivos de mejoramiento de calidad son una continuación en cascada o un desarrollo de los objetivos estratégicos globales de la organización.

El despliegue implica que a cada nivel empresarial le corresponde una responsabilidad en la obtención de los resultados de toda la organización. La dirección central traza las políticas de toda la organización; las subdirecciones establecen sus propios objetivos y metas, los cuales son desplegados en forma de proyectos en las divisiones o departamentos y allí, a su vez, se despliegan como actividades en las secciones y unidades operativas básicas. El despliegue busca crear vínculos y lazos inter-funcionales que garanticen el acuerdo y el consenso sobre los objetivos, las metas y los métodos para alcanzar los resultados esperados.

---

<sup>9</sup> Carlos Rodríguez; Didáctica de las ciencias económicas; matriz foda; Pág. 88.

Implica una distribución y una difusión del plan de acción, hacia las unidades operativas.

En cada nivel deberán establecerse y negociarse con el nivel superior mediante un proceso de dar y recibir, que evidencia la relación del direccionamiento estratégico con la gestión diaria, los siguientes elementos:

- Objetivos específicos que respondan a las estrategias del nivel inmediatamente superior.
- Metas a alcanzar, evaluando la capacidad de la unidad correspondiente.
- Medios para lograr las metas que se convertirán en objetivos del nivel inmediatamente inferior.
- Indicadores de seguimiento.

Todo este proceso garantiza que los planes se articulan de manera horizontal y vertical. De acuerdo con lo anterior, y reconociendo que la unidad responsable de garantía de calidad es parte de la organización, sus planes deben desplegarse y articularse con el direccionamiento de la organización de la manera explicada. Para realizar esta tarea, un buen mecanismo es emplear la tormenta de ideas sobre las posibles acciones que hay que realizar, recordando los mencionados diagramas de afinidad y relación.

Se deben revisar los objetivos y estrategias globales de la organización y utilizar toda la imaginación para responder cómo contribuir al logro de esos objetivos desarrollando las estrategias. También hay que definir unos objetivos de mejoramiento de calidad, unas estrategias para lograr esos objetivos, unas metas y unos indicadores o medidas para seguimiento del logro de los objetivos. Para definir una meta realista o factible de cumplir, el grupo debe analizar el problema, su estado actual frente al deseado, analizar el proceso necesario para franquear la diferencia y definir un valor cuantitativo al logro del objetivo, un plazo para lograrlo y una medida o forma de medición que utilizará para evaluar su cumplimiento.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Watson Mari; método de la gestión; 2000

Los planes de mejoramiento de calidad definidos son el primer paso del ciclo PHVA. El paso siguiente, PLANEAR, donde se establece metas y métodos. Mediante la capacitación de los implicados y que los diferentes responsables lleven a cabo las actividades definidas de acuerdo con el plan. HACER es cuestión de educar y entrenar. Luego ejecutamos y recolectamos datos para que los planes se cumplan y lleven a las metas deseadas. Es necesario VERIFICAR o hacer seguimiento permanente y ACTUAR, es decir, que tan pronto sea detectado un problema, se identifiquen las causas y se busquen soluciones oportunas.<sup>11</sup>

Para ello son necesarias dos condiciones:

- Que se realice la medición de los indicadores definidos para cada meta, de forma sistemática y con una periodicidad definida, para saber oportunamente si se está logrando o no la meta deseada.
- Que se establezca una forma de comunicación y seguimiento de las actividades, entre cada responsable y su equipo, para lo cual se propone un formato. Éste debe ser presentado por cada responsable de un proyecto a su superior inmediato, con la periodicidad que la institución determine, para identificar y solucionar oportunamente problemas que puedan impedir el logro de la meta final siempre trabajando con pensamiento sistemático.<sup>12</sup>

## 1.6 Pensamiento Sistemático

El pensamiento sistemático o sistémico es la clave para la creación de futuros realmente deseados. Tenemos, en el siglo anterior, pensadores sistemáticos que debemos nombrarlos, estos son: Edwards Deming, Jay Forrester y Peter Senge los cuales han planteado que el pensamiento sistemático es la capacidad más importante para que un grupo de personas logre crear lo que realmente desea.

Debemos mencionar que cada pensador ha tenido sus logros, los cuales serán mencionados en forma rápida y precisa. Edwards Deming (1900-1993) buscó el sistema del conocimiento profundo. Él estudió varias profesiones desde ingeniería eléctrica, física y matemáticas. Fue el padre de la calidad del siglo XX. Ayudó a que Japón sea líder en materia de control de calidad en la industria, comercio y la educación.

A Jay W. Forrester, nacido en 1918, se le conoce como el padre de la dinámica de sistema. Fue gestor de la creación de la memoria de acceso aleatorio (RAM).

---

<sup>11</sup> Plan de mejoramiento de Salud de Colombia, 2006 Ministerio de Salud Pública de Colombia.

<sup>12</sup> Clara Jean; Manual de administración para el mejoramiento continuo, Pág. 187-199

Peter M. Segne, nacido en 1947, líder mundial en modelos organizacionales, donde el pensamiento sistemático es la quinta disciplina y base de otras cuatro que toda forma de organización debe desarrollar. Sostenía el enunciado que el pensamiento sistemático es la capacidad principal para llegar a soluciones fundamentales a los problemas de organizaciones empresariales y sociales, y para diseñar estrategias que permitan la creación de los futuros que realmente desean un grupo de personas. Una obra de este pensador es La Danza de Cambio, libro que permite los cambios sistemáticos de largo plazo.<sup>13</sup>

Por definición, pensamiento sistemático es la capacidad de comprender las relaciones entre los diversos componentes de sistema organizacional que obtiene resultado deseado o indeseable.

El pensador sistemático busca comprender a cambio de culpar, ya que sabe que las culpas traen consecuencias negativas para la organización y la gente.

El objetivo es saber qué es el pensamiento sistemático, para así ponerlo en práctica en nuestras organizaciones de trabajo y sociales.

En el ámbito del pensamiento sistémico, se debe tomar en cuenta no solo lo que vemos en los sistemas, sino todo el conjunto donde debemos considerar los modelos mentales, las estructuras y los patrones que conforman el sistema; además, debemos tomar en cuenta los límites del sistema, para poder llegar a las metas establecidas.

Los modelos mentales son los que tienen referencia al conjunto de creencias y valores de sistema.

Las estructuras son los procesos y actividades de la organización y los patrones son los resultados valorados a través de ventas u otras acciones que ayudan a evaluar a la empresa.

El cambio sistemático no es el de culpar o buscar arreglos rápidos y momentáneos que lo que se consiguen, en última instancia, es empeorar el problema.

Los diagramas de casualidad son la manera de evaluar la intensidad del problema; y con los arreglos rápidos, el único resultado es empeorar el problema con relación al tiempo.

Los arreglos rápidos buscan la sumisión y la complacencia del otro, y traen consecuencias negativas en las reacciones de los colaboradores y los resultados obtenidos.

---

<sup>13</sup> [www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org).

Hay que tomar en cuenta ciertas afirmaciones que nos permitirán tener una tranquilidad en el desarrollo de actividades:

- Confiar en los demás para generar tranquilidad.
- Conciliar nuestras diferencias para que todas las partes estén satisfechas.
- Respetar a los demás para evitar la crítica y la desconexión.
- Escuchar a los demás para crear empatía.
- Apoyar a los demás para que surjan.
- Animar a todos para que la esperanza no se pierda.
- Aceptar a los demás tal como son.

Por eso tenemos que decir: ¡Crea! Usted Puede.

Las soluciones sistemáticas buscan:

- Aumentar la conciencia de los modelos mentales para que estén consientes de los sistemas.
- Buscar las causas de los problemas.
- Anticipar las consecuencias imprevistas e intervenir en las consecuencias previstas.

## 1.7 Procesos

### Proceso

Un **proceso** (del latín *processus*) es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

### ¿Qué es un proceso?

Un proceso es un programa en ejecución. Un proceso simple tiene un hilo de ejecución, por el momento dejemos esta ultima definición como un concepto, luego se verá en más detalle el concepto de hilo. Una vez definido que es un proceso nos podríamos preguntar cuál es la diferencia entre un programa y un proceso, y básicamente la diferencia es que un proceso es una actividad de cierto tipo que contiene un programa, entradas salidas y estados.

Los procesos pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre si y pertenecen a una misma aplicación. En el caso de procesos independientes en general se debe a que no interactúan y un proceso

no requiere información de otros o bien porque son procesos que pertenecen a distintos usuarios.

### **Estados de los procesos**

Un proceso puede estar en cualquiera de los siguientes tres estados: Listo, En ejecución y Bloqueado.

Los procesos en el estado listo son los que pueden pasar a estado de ejecución si el planificador los selecciona. Los procesos en el estado de ejecución son los que se están ejecutando en el procesador en ese momento dado. Los procesos que se encuentran en estado bloqueado están esperando la respuesta de algún otro proceso para poder continuar con su ejecución.

El mejoramiento continuo de los procesos en las empresas de catering constituye una práctica necesaria para lograr los mayores niveles de eficacia y competitividad. Lograr los anteriores propósitos a partir de la espontaneidad no resulta posible, por lo que se impone en la actualidad el diseño de programas de mejora que posibiliten establecer los niveles que exige el entorno. El artículo presenta una propuesta metodológica para el mejoramiento de los procesos en las empresas turísticas que desarrollan los servicios de catering. Por lo consiguiente debemos Organizar a los procesos.

### **1.8 Organización**

La organización es un proceso encaminado a obtener un fin. Fin que previamente está definido por medio de la planificación. Organizar consiste en ejecutar una serie de actividades, y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúan como uno solo, para lograr un propósito común.

La organización es un producto humano y como tal, nunca es perfecta pero encaminada a un fin. Organizar por organizar no tiene sentido. La palabra organización proviene del griego Organon que significa instrumento. De derecho la organización nos da ideas de instrumento.

Una definición de organización, de acuerdo con el tema, es: la estructuración técnica de las relaciones que debe existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realidad de planes y objetivos señalados con anterioridad en la primera parte.

Todo organismo, para que pueda existir como tal, necesita de los siguientes elementos:

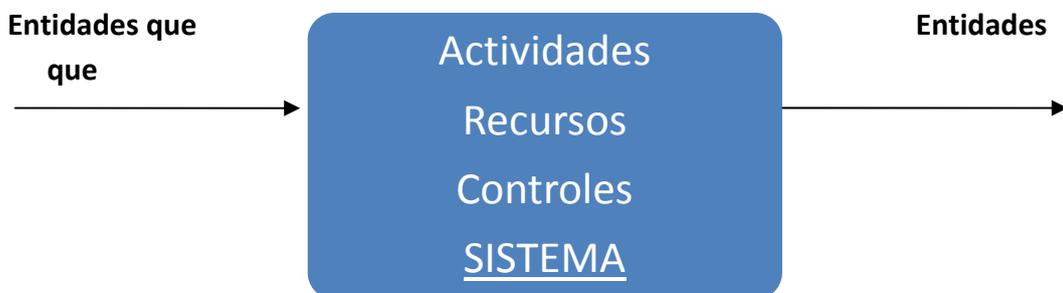
- a) Partes diversas entre sí: ningún organismo se forma de partes idénticas.
- b) Unidad funcional: Estas partes diversas tienen el mismo fin
- c) Coordinación: para lograr ese mismo fin necesita complementarse entre sí no importa que sus funciones sean diversas.

Como la planeación, la organización es una función preejecutiva. Mediante, sino ella, por sí misma no se logra materializar el objetivo, sino ponen en orden los esfuerzos y se formulan el armazón adecuado y la posición el armazón adecuado y la posición relativa de las actividades que se habrán de desarrollar. La organización relaciona entre sí las actividades necesarias y dispone quien debe desempeñarlas. Si los recursos necesarios para trabajar están diseminados, la organización los reunirá ordenadamente.<sup>14</sup>

- **Proceso:** Es un grupo de actividades que crean un resultado (outputs) con base en una entrada o recursos (inputs)



- **Sistema:** Es la colección de elementos utilizados para ejecutar los procesos.



---

<sup>14</sup> Benjamín Franklin; Organización y método; Editorial Mc Graw; México 2004; pág. 6-10.

- **Modelo de Entrada, transformación y salida:** Los sistemas significativos son los que transforman la entrada en salidas.



- **Entorno.** Son los límites o fronteras del sistema; separación del ambiente/entorno.
- **Recursividad.** Subsistemas, componentes o partes. Por definición, está compuesto por subsistemas, al menos dos.
- **Jerarquía:** Relaciones jerárquicas de los sistemas y sus componentes. Los sistemas inferiores se encuentran contenidos en los sistemas superiores. Se destaca una jerarquía de complejidad, ya sea en forma descendente o ascendente.
- **Sinergia:** Es un fenómeno que surge de las interacciones entre las interacciones entre las partes o componentes de un sistema.
- **Entropía:** Los sistemas cerrados están sujetos a la fuerza de la entropía positiva. Va en aumento hasta que el sistema se desmorona. Tendencia a la máxima entropía o desorden completa falta de transformación. En los sistemas abiertos (social/biológicos) la entropía positiva puede ser contenida e incluso transformada en entropía negativa (proceso de organización y capacidad de transformar recursos que se obtienen del medio ambiente).<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Clara Jean; Manual de administración para el mejoramiento continuo, Pág. 187-199

# CAPITULO

## II

## **2. Análisis situacional de la empresa Isvo catering**

Si la organización ha trabajado su direccionamiento estratégico y lo revisa regularmente, debe contar con un análisis FODA reciente y actualizado, el cual es modificado solo para incluir hallazgos de la evaluación del sistema de garantía de calidad.

El grupo de trabajo debe hacer una lista exhaustiva de oportunidades de mejoramiento, registradas en la auto-evaluación del cumplimiento de las condiciones de habilitación y en la evaluación del sistema obligatorio de garantía de calidad.

Una vez se tengan las listas mencionadas, el grupo debe resumirlas con un análisis de afinidad o de relación, para encontrar temas correlacionados que pueden ser agrupados bajo un común denominador, acciones que causan o frenan otras y elementos comunes que pueden apalancar varias acciones.

Los resultados serán incorporados a las debilidades y fortalezas del análisis FODA. Igualmente, tomando las definiciones dadas anteriormente, se debe analizar si la nueva información disponible le da luces para ver alguna amenaza u oportunidad que no había detectado en el entorno.

Teniendo más claridad sobre sus fortalezas y oportunidades, así como sobre sus problemas, bien sean debilidades o amenazas, el grupo debe priorizarlos para definir cómo va a actuar sobre ellos secuencialmente en el tiempo. Para ello, debe tomar las debilidades referentes a garantía de calidad y la amenazas, para calificarlas de acuerdo con su posible impacto en la satisfacción de usuarios.

Por consiguiente, se ha separado por áreas, la administrativa y operativa para que el análisis sea más concreto y eficaz.

A continuación, se presenta el análisis de cada una de las mencionadas áreas.

## **2.1 Área Administrativa**

### **2.1.1 Fortalezas.**

- Contamos con un buen equipo de trabajo: Gerente general, Supervisor, Administrador, Jefe de cocina y Asistente administrativa.
- Buena comunicación organizacional.
- Trabajar con pensamiento sistemático en toda el área administrativa
- Tenemos un excelente respaldo en el sistema de ingresos, procesamiento de la información contable y también de la facturación de nuestros servicios y productos.
- El control de inventarios de costo es confiable lo que permite tomar decisiones para mejorar la rentabilidad del los productos.
- El producto tiene una buena calidad, se maneja con recetas estándar.
- Se aplica un programa eficiente de distribución de nuestros productos.
- Cuenta con un buen sistema de control de inventarios.

### **2.1.2 Debilidades.**

- No contar con una misión más clara de la organización.
- La visión no es participativa con todas las áreas de la empresa.
- Recursos humanos no tiene un buen conocimiento de las necesidades del Catering.
- No contar con una certificación de respaldo de manejo de alimentos.
- Personal no calificado.
- No tiene un reglamento interno.
- No tiene plan de procesos, procedimientos y actividades.

## **2.2 Area Operativa**

### **2.2.1 Fortalezas.**

- Contamos con un buen equipo de trabajo.
- Buena comunicación operacional.
- Trabajar con pensamiento sistemático en toda el área operativa.
- La planificación del menú es buena pues nos permite tener un sistema de pedidos exacto, por lo que el personal operativo sabe lo que tiene que hacer.
- La rotación de la materia prima es buena, pues los desperdicios casi no existen, el sistema PEPS se hace a la perfección.
- El producto tiene una buena calidad, se maneja con recetas estándar.

- Buen proceso de recepción de mercadería para la operación de nuestros servicios de alimentos.
- Eficiencia en el uso de los cuartos de refrigeración: Antecámara, Cámara refrigerante y cuarto frío.
- Cuenta con un buen sistema de control.

### **2.2.2 Debilidades.**

- No contar con una misión clara de la organización.
- La visión no es participativa con todas las áreas de la empresa.
- Recursos humanos no tiene un buen conocimiento de las necesidades del Catering.
- No contar con una certificación de respaldo de manejo de alimentos.
- Personal no calificado.
- No tiene un reglamento interno.
- No tiene plan de procesos, procedimientos y actividades.

Cabe recalcar que las amenazas y debilidades son generales tanto para el área administrativa como para la operativa.

### **2.3 Amenazas.**

- Crisis económica mundial.
- Competencia desleal.
- Medidas económicas del gobierno central.
- Falta de seguridad jurídica.

### **2.4 Oportunidades.**

- Nuevos mercados.
- Nuevos servicios.
- Crisis económica mundial.
- Competencia.

## **2.5 Proceso de Isvo Catering Service.**

### **2.5.1 Proceso de pedido de materia prima.**

El objetivo es hacer pedidos reales que permitan tener stock mínimo para mantener la producción del catering. Tomando en cuenta las consultas de las recetas de nuestros menús, esto se hará por semana o por días de acuerdo a las necesidades de producción. Se buscara el responsable de esta actividad, el quien controla y quien autoriza.

### **2.5.2 Proceso de recepción de materia prima**

El objetivo es de tener las mejores materias primas para elaborar nuestros productos, la cantidad y la calidad serán revisados de acuerdo a las necesidades de nuestros menús, se buscara el responsable de esta actividad, el quien control y quien autoriza.

### **2.5.3 Proceso de almacenamiento**

En este punto buscaremos colocar a las materias primas en nuestros cuartos fríos manteniendo la línea del frío para así trabajar con producto fresco.

Separaremos por cuartos fríos donde en el congelante irán cárnicos de res, chanco y pescados. En los refrigerantes se colocaran las verduras y en otro las frutas. Se controlara la temperatura de los mismos. Utilizaremos el sistema PEPS (Primeros en entrar primero en salir), ingresaremos los productos al sistema de kardex. Se buscara el responsable de esta actividad, el quien controla y quien autoriza.

#### **2.5.4 Procesos de despacho exacto de las cantidades que necesitamos.**

En este punto el objetivo es enviar las cantidades exactas lo que permitirá de mejor manera el control de inventario, donde buscaremos los responsables para poder sacar cantidades mayores a las que se necesitan. Lo que permitirá llevar de mejor manera los kardex de los productos.

#### **2.5.5 Procesos de preproducción**

El objetivo es trabajar con los menús ya establecidos por recursos humanos de grupo Santa María. Trabajar con una buena manipulación de alimentos para tener un producto de altos estándares de calidad en el pre procesos, cortes y elaboración. Se buscara el responsable de esta actividad, el quien controla y quien autoriza.

#### **2.5.6 Proceso de producción**

El objetivo se cocina de acuerdo con las recetas ya establecidas, donde el control de temperatura evitando que entre a la zona de peligro. Se buscara el responsable de esta actividad, el quien controla y quien autoriza.

#### **2.5.7 Proceso de despacho en contenedores cambros**

El objetivo es el despacho de nuestros productos conserven la línea fría y calientes de nuestros productos con la ayuda de los contenedores, que permiten mantener caliente el producto por 4 horas.

Aquí se empacara con papel film para evitar que se riegue los productos líquidos, se debe comprobar si las cantidades que piden las sucursales son enviadas.

#### **2.5.8 Proceso de Transporte**

El objetivo es transportación segura de nuestros productos conservan la línea fría y calientes de nuestros cada una de las sucursales en la flota de camiones que previamente deben estar limpios y desinfectados. Se enviara todo las sucursales contenedores cambros, tachos azules y canastas de servicio. Se buscara el responsable de esta actividad, el quien controla y quien autoriza.

#### **2.5.9 Proceso de entrega y distribución de los alimentos.**

El objetivo es entregar en las cantidades correctas en las sucursales de acuerdo al número de comensales, luego se colocara en las bandejas para mantener caliente los productos, el control de temperatura se lo realizara cada turno con registro de reporte diario. Se busca el responsable de esta actividad, el quien controla y el quien autoriza.

#### **2.5.10 Proceso de servicio al cliente.**

El objetivo es mejorar el servicio en los puntos de saludo al comensal, atención personalizada y rápida donde la satisfacción positiva será la búsqueda de todo el personal de Ivo Catering. Se buscara el responsable de esta actividad, el quien controla y el quien autoriza.

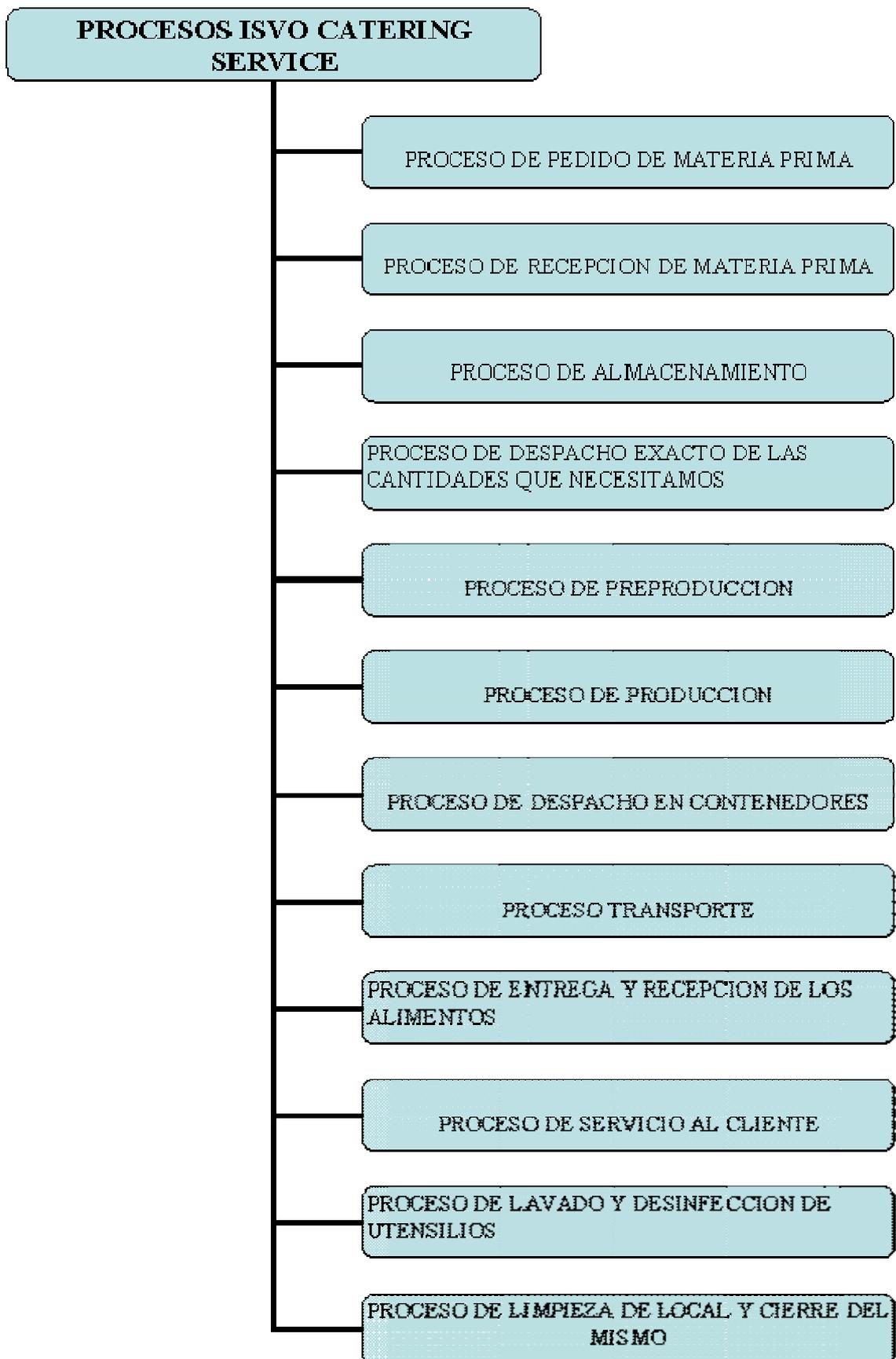
#### **2.5.11 Proceso lavado y desinfección de los utensilios.**

El objetivo es mantener limpio y desinfectado todos los utensilios.

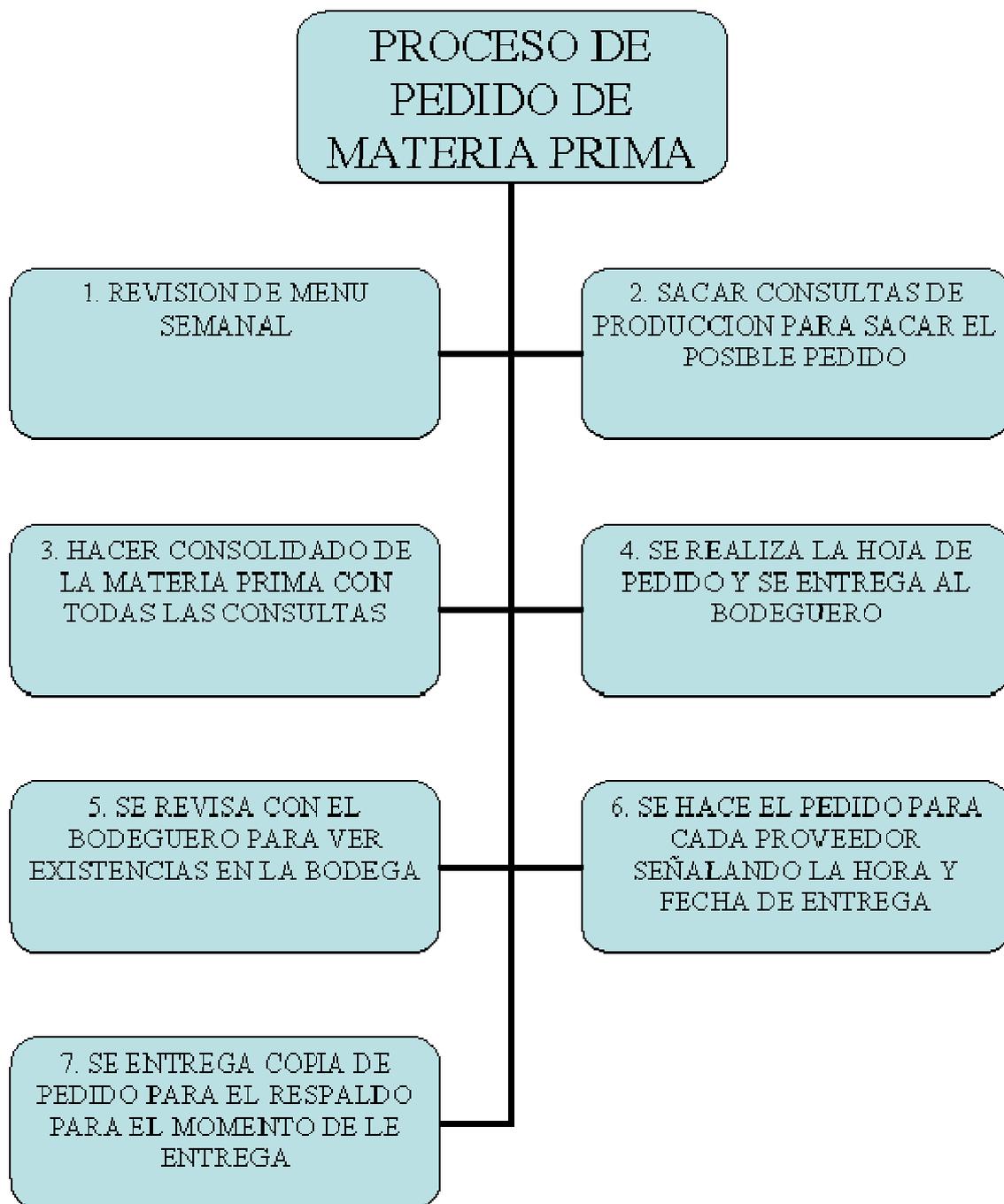
#### **2.5.12 Proceso de limpieza de local y cierre del mismo.**

El objetivo es mantener limpio y desinfectado el local.

## 2.6 Mapeo de procesos.



## Flujo gramas de procesos



# PROCESO DE RECEPCION DE MATERIA PRIMA

1. RECEPCION DE LA MATERIA PRIMA

2. REVISAR LA MATERIA PRIMA EN CANTIDAD, CALIDAD Y PESO

3. REVISION DEL PEDIDO Y FACTURA DEL PROVEEDOR

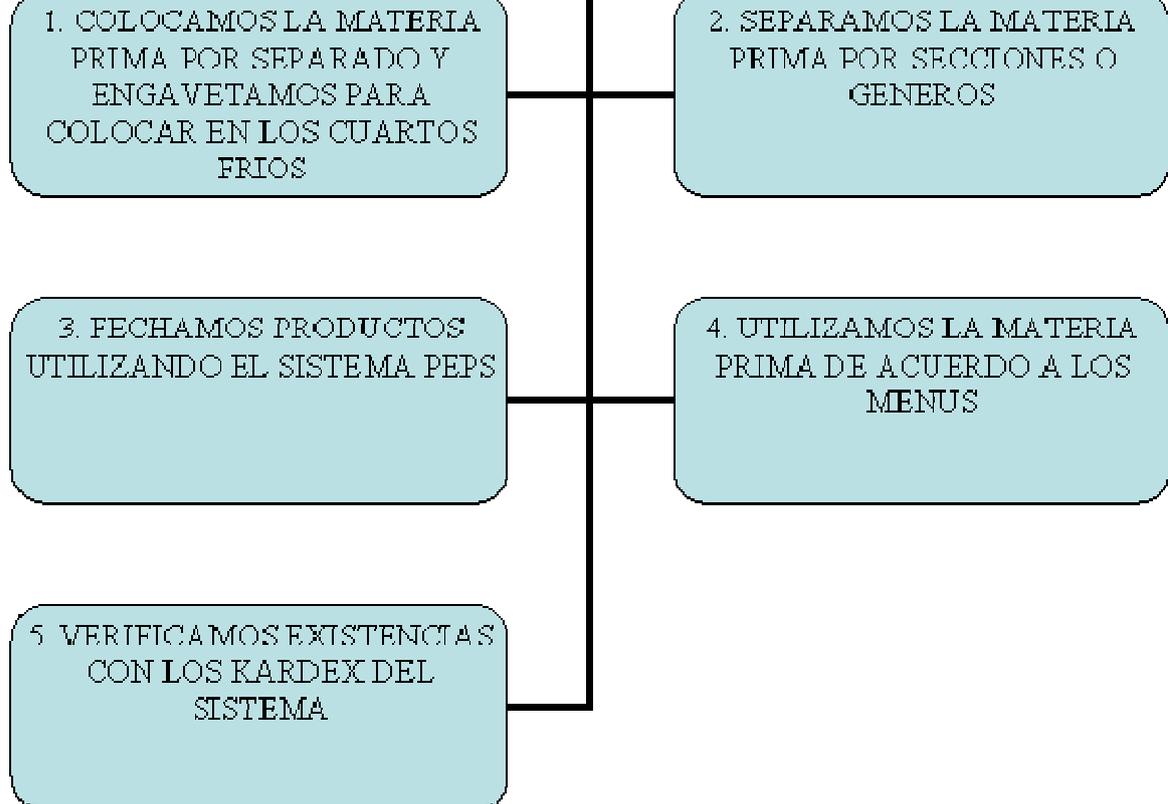
4. COLOCAR TODO EN JABA BASE PARA SER ACOMODADOS EN LOS CUARTOS FRIOS

5. REVISION CON LOS PRECIOS AUTORIZADOS CON GERENCIA

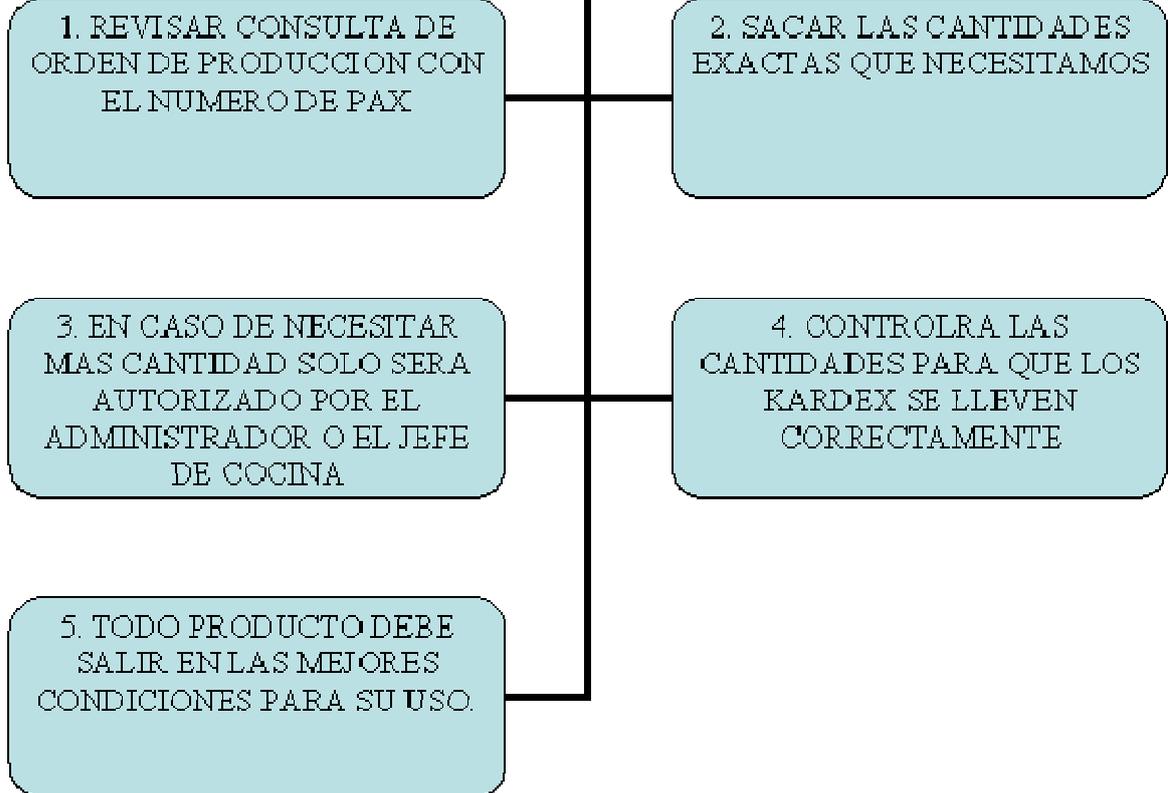
6. REVISAR QUE LA FACTURA CUMPLA CON LOS REQUERIMIENTOS LEGALES

7. INGRESAR ADQ EN EL SISTEMA

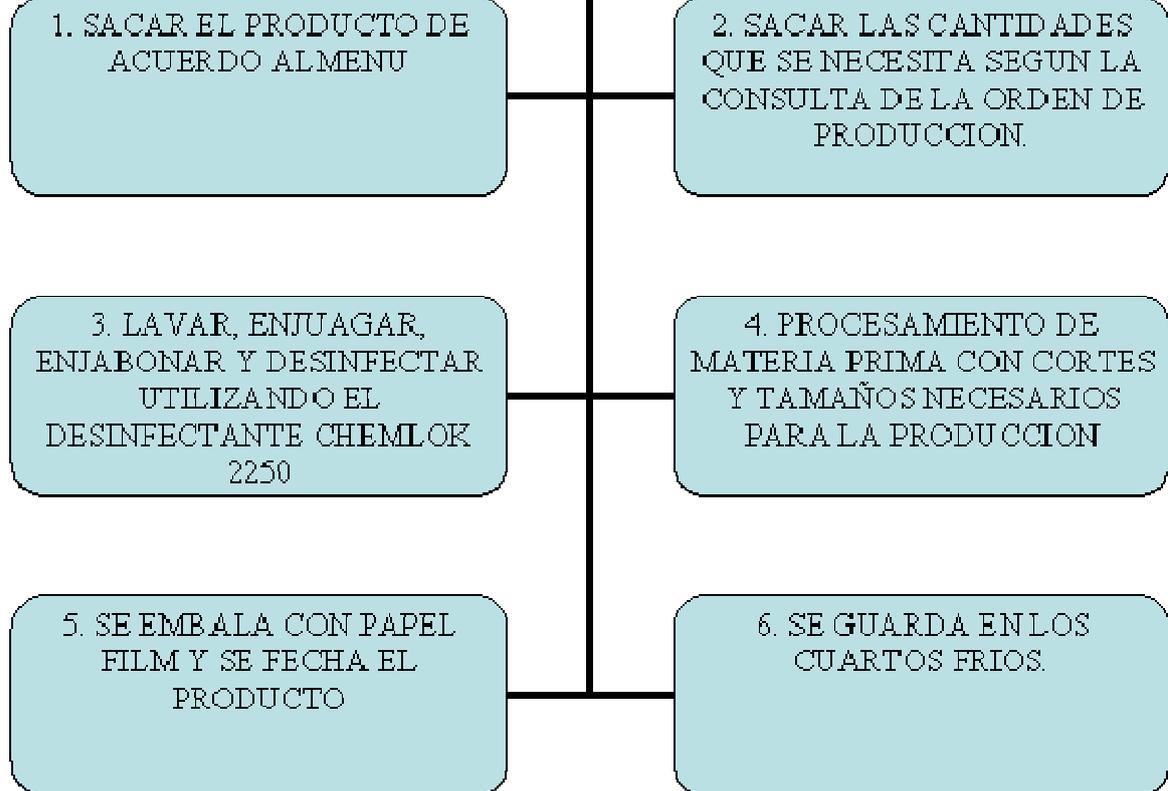
## PROCESO DE ALMACENAMIENTO

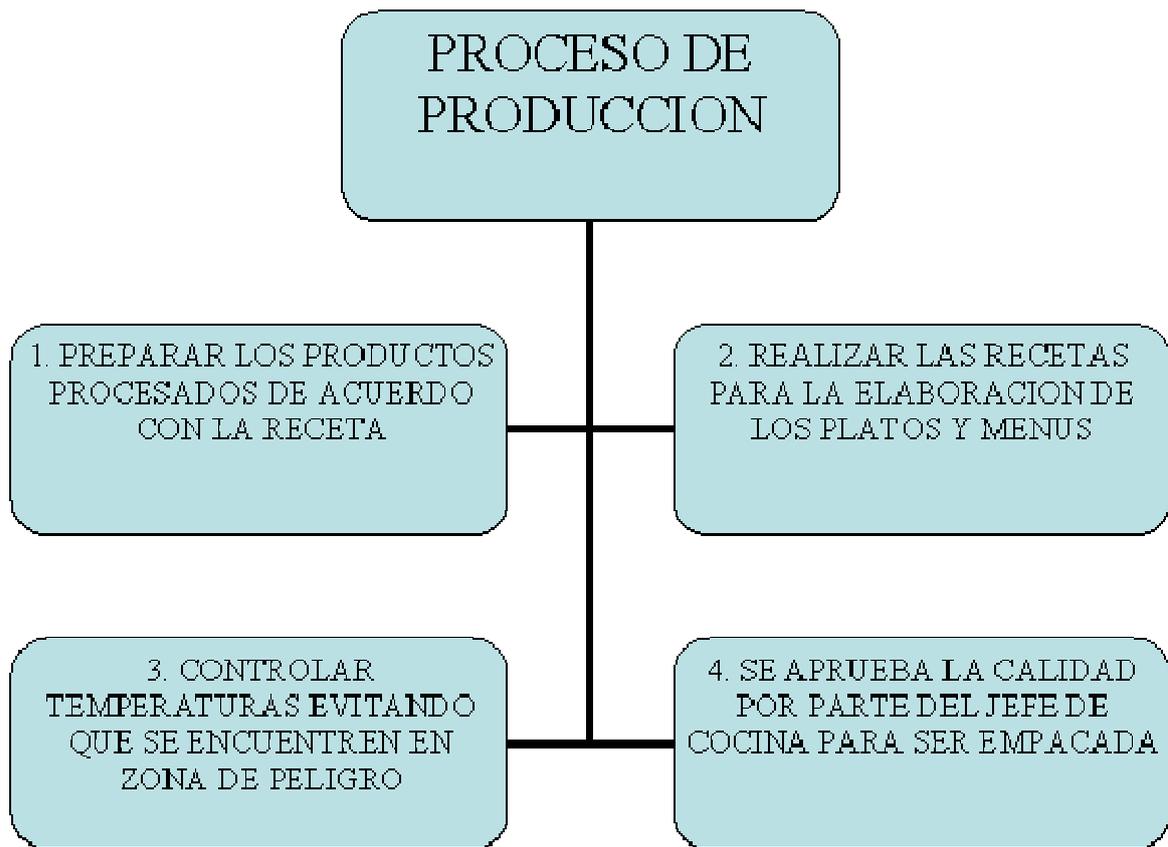


**PROCESO DE DESPACHO  
EXACTO EN  
CANTIDADES**



## PROCESO DE PREPRODUCCION





# PROCESO DE DESPACHO EN CAMBROS

1. REVISION DE LIMPIEZA DE  
LOS CAMBROS

2. EMPAQUE DE LAS  
BANDEJAS CON PAPEL FILM

3. COLOR AN CADA CAMBRO  
LAS BANDEJAS DE ACUERDO  
AL NUMERO DE PERSONAS Y  
DEPENDIENDO DE LA RUTA.

4. REVISION DE LOS CAMBROS  
PARA COMPROBAR SI ALS  
CANTIDADES Y BANDEJAS  
ESTAN CORRECTAS Y DEFINIR  
LAS SUCURSALES

# PROCESO DE TRANSPORTE

1. REVISION DE LIMPIEZA DE LOS FURGONES

2. COLOCAR LOS CAMBROS EN LOS CAMIONES DE ACUERDO A LAS RUTAS ESTABLECIDAS

3. COLOCAR LOS TACHOS AZULES Y CANASTAS EN LOS RESPECTIVOS CAMIONES

4. REVISION QUE TODOS LOS ALIMENTOS DEL DIA SE LLEVEN A LAS SUCURSALES

5. REVISION POR PARTE DEL JEFE DE COCINA PARA EVITAR POSIBLES OLVIDOS

**PROCESO DE ENTREGA Y  
DISTRIBUCION DE  
ALIMENTOS**

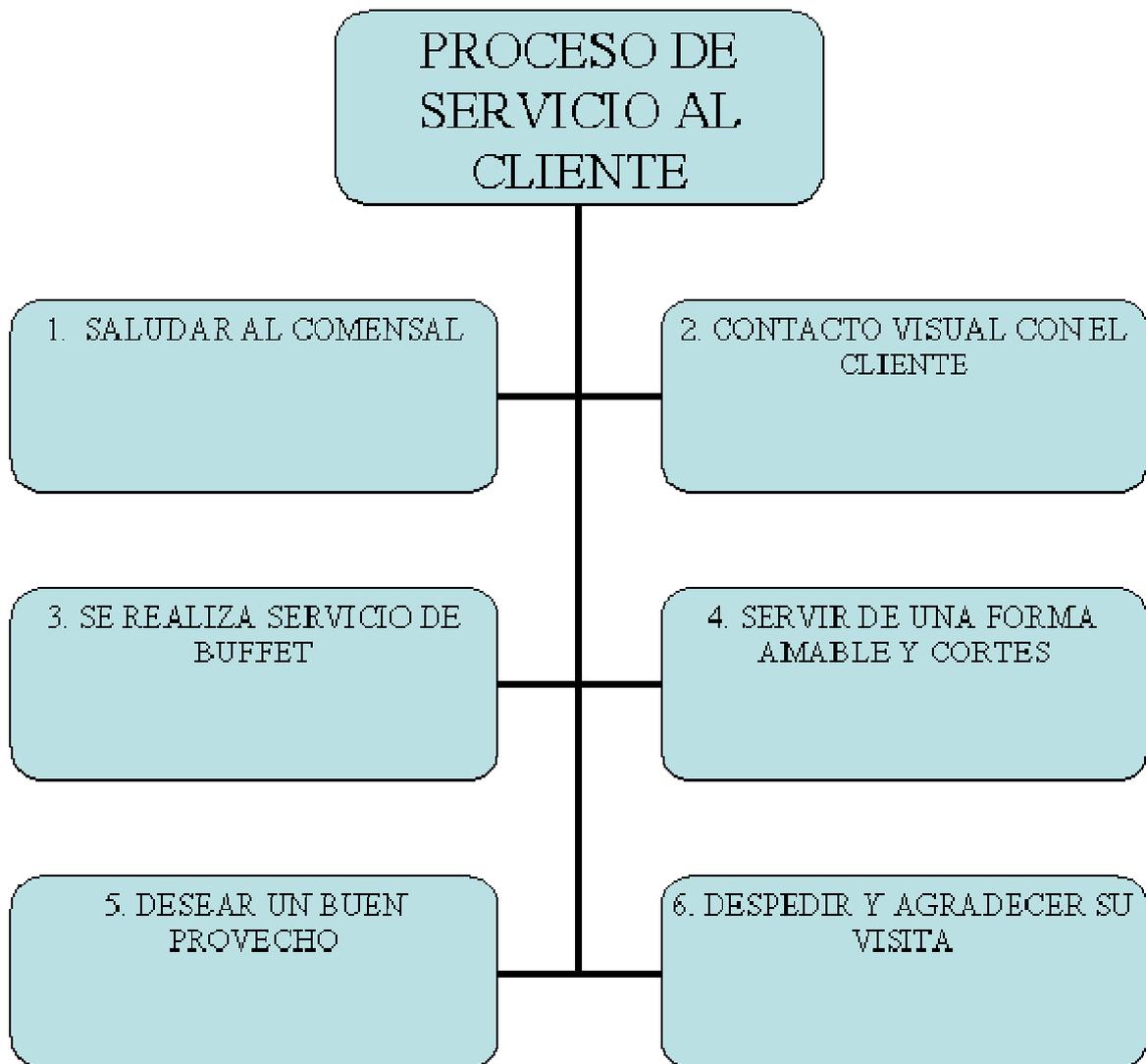
1. SACAR DE LOS CAMBROS  
LAS BANDEJAS

2. COLOCAR LAS BANDEJAS  
EN EL SERVICE LUEGO DE  
SACAR DEL EMPAQUE

3. TOMA DE TEMPERATURA DE  
TODOS LOS ALIMENTOS

4. HACER EL MISE EN PLACE

5. SERVIR LOS ALIMENTOS  
A LOS COMENSALES EN LAS  
MEJORES CONDICIONES



**PROCESO DE LAVADO Y  
DESINFECCION DE  
UTENSILIOS**

1. RECOGER LAS BANDEJAS  
DEL PORTA BANDEJAS

2. SEPARAR LOS  
DESPERDICIOS ORGANICOS DE  
LOS INORGANICOS

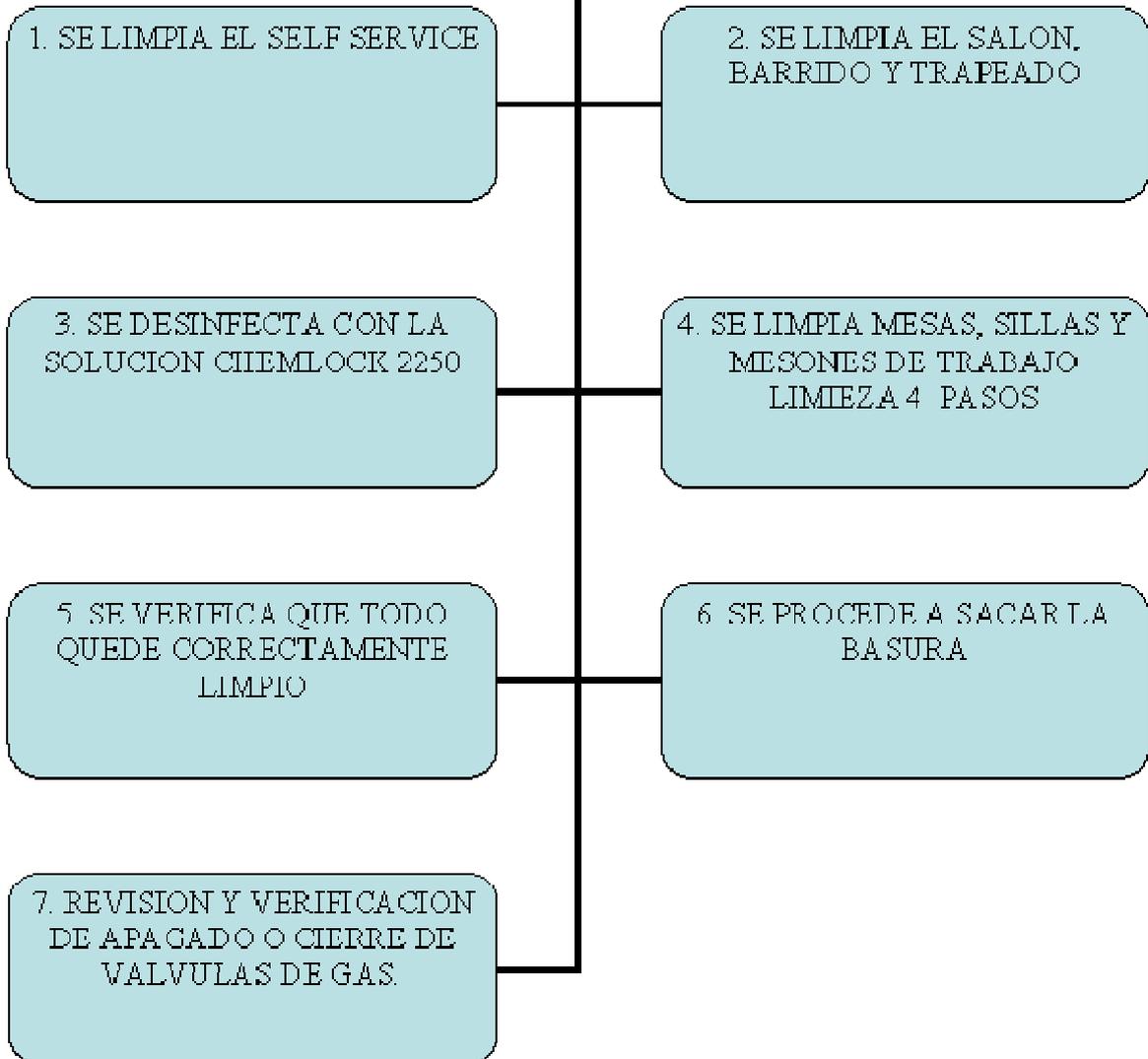
3. SE ENJUAGA Y ENJABONA  
LA VAJILLA

4. SE LAVA CON ABUNDANTE  
AGUA

5. SE PROCEDE A  
DESINFECTAR CON CHEMLOK  
2250

6. SE SECA LA VAJILLA

# PROCESO DE LIMPIEZA DEL LOCAL Y CIERRE



# CAPITULO

## III

## **Capítulo III**

### **3 Marco Metodológico**

#### **3.1 Objetivo general**

Conocer los requerimientos de los empleados de los supermercados Santa María que utilizan los servicios de *Isvo Catering Service Cia. Ltda.*, para elaborar el Plan de Mejoramiento.

##### **3.1.1 Objetivos específicos.**

- Conocer las necesidades de los comensales.
- Identificar los problemas a solucionar en el servicio de catering.
- Saber que les gustaría mejorar en el comedor

#### **3.2 Universo y muestra**

##### **3.2.1 Universo**

El universo general del estudio comprende a los empleados que utilizan el servicio de *Isvo Catering Service* en la empresa de supermercados *Mega Santa María*: un total de 1000 empleados.

##### **Tipo de muestreo y muestra a utilizar.**

La investigación es de carácter descriptivo y estará orientada al análisis que conlleva la propuesta del Plan de Mejoramiento para la empresa *Isvo Catering Service Cia. Ltda.*

El tipo de muestreo en este estudio fue el probabilístico. La opción a nivel de la muestra que se utilizó es el muestreo al azar.

### 3.2.2 Tamaño de la muestra y selección de las unidades de análisis.

En el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula de cálculo de una muestra correspondiente a un universo finito. La fórmula es:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{4 * p * N}{E * (N-1) + (4 * P * Q)}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{4 * 0.5 * 1000}{0.05 * (100-1) + (4 * 0.5 * 0.5)}$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = 400.04$$

### 3.3 Encuesta.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACION AMBIENTAL, HOTELERIA Y GASTRONOMIA**

**Encuesta para el personal de Mega Santa María.**

Conocer los requerimientos de los empleados de los supermercados Santa María que utilizan los servicios de Isvo Catering Service Cia. Ltda., para elaborar el plan de Mejoramiento.

**FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACION AMBIENTAL, HOTELERIA Y GASTRONOMIA**

**Encuesta para el personal de Mega Santa María.**

1. Genero

Masculino	<input type="text"/>
Femenino	<input type="text"/>

2. Edad

18 años a 25 años	<input type="text"/>
26 años a 35 años	<input type="text"/>
36 años a 40 años	<input type="text"/>
41 años en adelante	<input type="text"/>

3. En que departamento trabaja

Administrativo	<input type="text"/>
Cajas	<input type="text"/>
Perchas	<input type="text"/>
Bodega	<input type="text"/>
Sacadores	<input type="text"/>
Limpieza	<input type="text"/>

Producto

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
4. Sabor	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. Presentación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6. Temperatura	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7. Cantidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Servicio

	SI	NO
8. Fue atendido con amabilidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9. Es atenta en el servicio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10. Fue atendido con rapidez	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11. Usa correctamente el uniforme	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Local

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
12. Limpieza externa	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13. Limpieza interna	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
14. Ambiente del local	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### 3.4 Resultado de las encuestas.

#### UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL

#### FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACION AMBIENTAL, HOTELERIA Y GASTRONOMIA

#### Encuesta para el personal de Mega Santa María.

#### Encuesta en cantidades

##### 1. Genero

Masculino	311
Femenino	89

##### 2. Edad

18 años a 25 años	74
26 años a 35 años	152
36 años a 40 años	135
41 años en adelante	39

##### 3. En que departamento trabaja

Administrativo	22
Cajas	105
Perchas	182
Bodega	41
Sacadores	40
Limpieza	10

##### Producto

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
4. Sabor	28	174	186	12
5. Presentación	25	201	166	8
6. Temperatura	12	182	190	16
7. Cantidad	21	222	153	4

##### Servicio

	SI	NO
8. Fue atendido con amabilidad	280	120
9. Es atenta en el servicio	296	104
10. Fue atendido con rapidez	362	38
11. Usa correctamente el uniforme	390	10

##### Local

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
12. Limpieza externa	28	220	140	12
13. Limpieza interna	63	201	121	15
14. Ambiente del local	24	229	137	10

### 3.5 Resultado de las encuestas.

#### UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL

#### FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACION AMBIENTAL, HOTELERIA Y GASTRONOMIA

#### Encuesta para el personal de Mega Santa María.

#### Encuesta en porcentajes.

##### 1. Genero

Masculino	77,75%
Femenino	22,25%

##### 2. Edad

18 años a 25 años	18,50%
26 años a 35 años	38%
36 años a 40 años	33,75%
41 años en adelante	9,75%

##### 3. En que departamento trabaja

Administrativo	5,50%
Cajas	26,25%
Perchas	45,50%
Bodega	10,25%
Sacadores	10%
Limpieza	9,75%

##### Producto

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
4. Sabor	7%	43,50%	46,50%	3%
5. Presentación	6,25%	50,25%	41,50%	2%
6. Temperatura	3%	45,50%	47,50%	4%
7. Cantidad	5,25%	55,50%	38,25%	1%

##### Servicio

	SI	NO
8. Fue atendido con amabilidad	70%	30%
9. Es atenta en el servicio	74%	26%
10. Fue atendido con rapidez	90,50%	9,50%
11. Usa correctamente el uniforme	97,50%	2,50%

##### Local

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
12. Limpieza externa	7%	55%	35%	3%
13. Limpieza interna	15,75%	50,25%	30,25%	3,75%
14. Ambiente del local	6%	57,25%	34,25%	2,50%

### 3.6 Representación grafica de las encuestas.

#### UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL

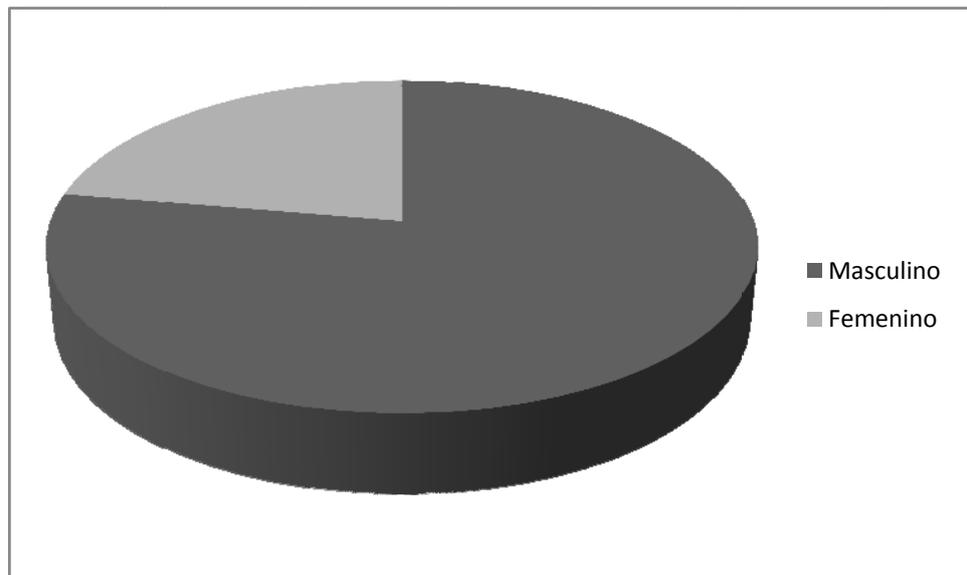
#### FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACION AMBIENTAL, HOTELERIA Y GASTRONOMIA

#### Encuesta para el personal de Mega Santa María.

#### Gráficos

##### 1. Género

Masculino	77,75%
Femenino	22,25%

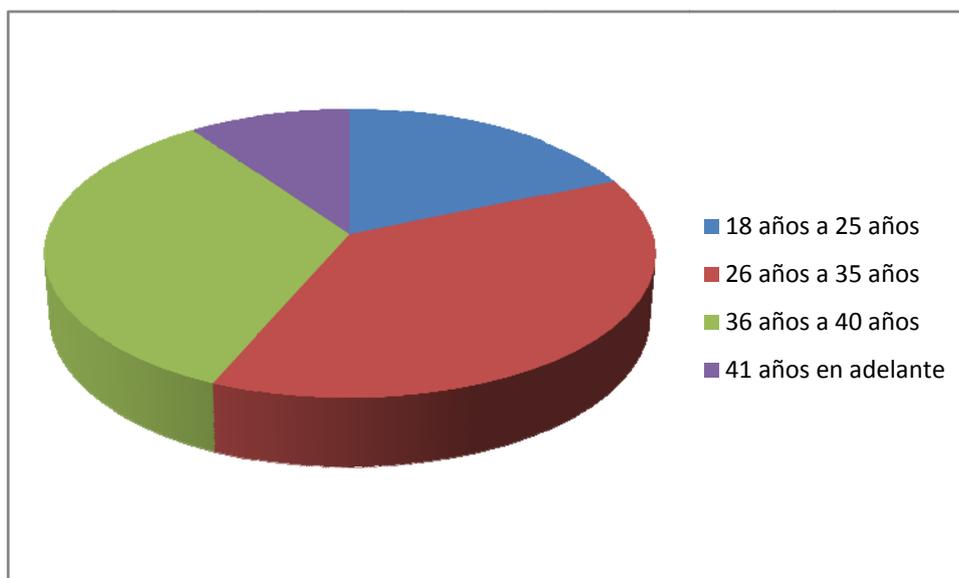


##### 1. Género

Del total de la muestra de 400 encuestados, 311 son de genero masculino, es decir 77,75%; y del género femenino, 89, con un porcentaje de 22,25%

## 2. Edad

18 años a 25 años	18,50%
26 años a 35 años	38%
36 años a 40 años	33,75%
41 años en adelante	9,75%



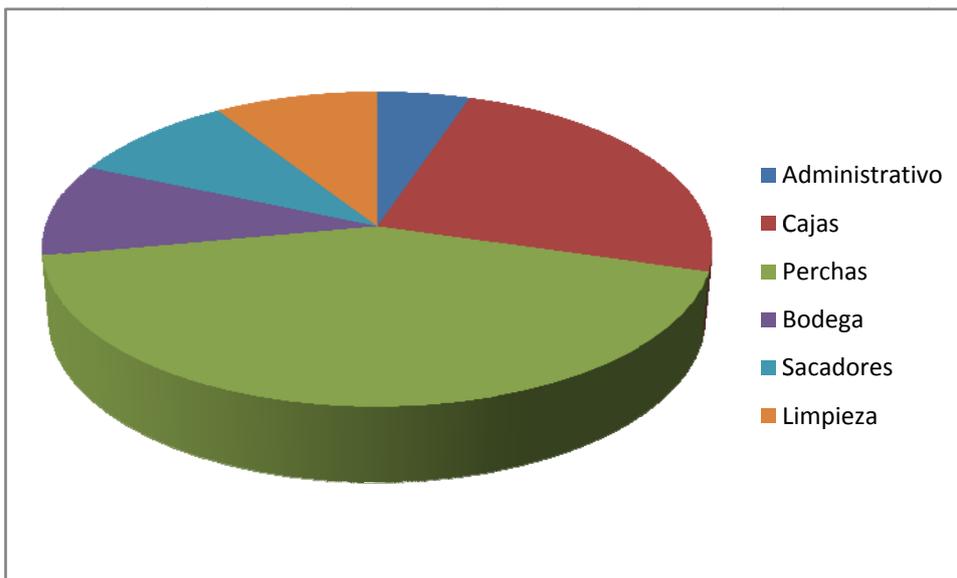
## 2. Edad

18 años a 25 años	74
26 años a 35 años	152
36 años a 40 años	135
41 años en adelante	39

Del total de 400 encuestas, tenemos los siguientes resultados: de los de 18 años a 25 años tenemos 74 encuestados con un porcentaje de 5,5%; de 26 años a 35 años, el resultado es de 152 encuestados con un porcentaje de 38%; de 36 años a 40 años con 135 los encuestados, representando un porcentaje de 33,75%; y por último, de 41 años en adelante, 39 encuestados con el 9,75% de representación.

### 3. En qué departamento trabaja

Administrativo	22
Cajas	105
Perchas	182
Bodega	41
Sacadores	40
Limpieza	10



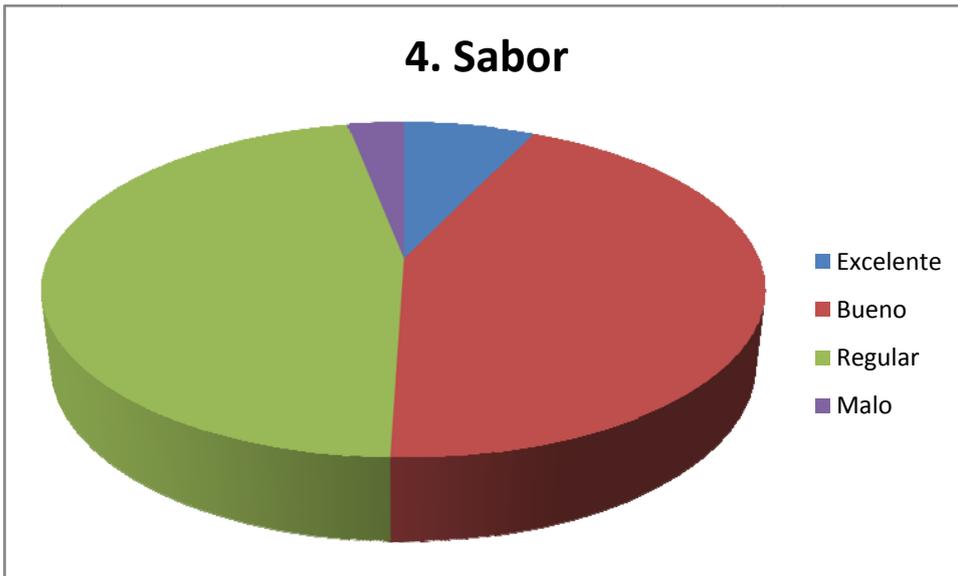
### 3. En que departamento trabaja

Administrativo	22
Cajas	105
Perchas	182
Bodega	41
Sacadores	40
Limpieza	10

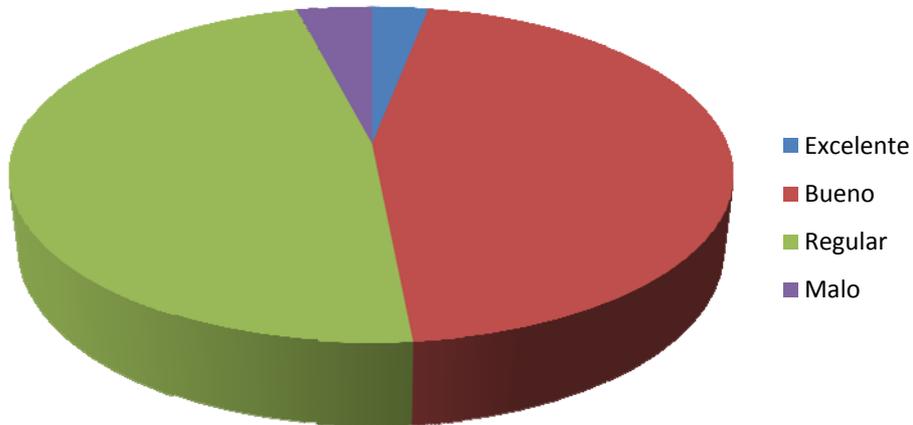
Los resultados obtenidos de los encuestados en relación con los departamentos en los que trabajan, son los siguientes: 22 en el área de administrativa, con el 5,5%; 105 encuestados en cajas, con un porcentaje de 26,25%; en el área de perchas hubieron 182 encuestados, con un porcentaje de 45,5%; en bodega fueron 41 encuestados con un porcentaje 10,25%; de sacadores los encuestados fueron 40, representando un 10%; y limpieza, 10 encuestados con un 2,5%.

Producto

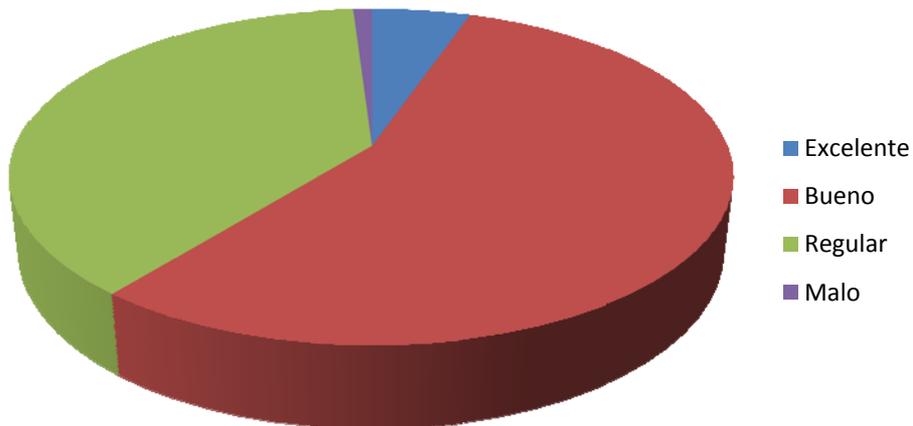
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
4. Sabor	7%	43,50%	46,50%	3%
5. Presentación	6,25%	50,25%	41,50%	2%
6. Temperatura	3%	45,50%	47,50%	4%
7. Cantidad	5,25%	55,50%	38,25%	1%



### 6. Temperatura



### 7. Cantidad



Producto

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
4. Sabor	28	174	186	12
5. Presentación	25	201	166	8
6. Temperatura	12	182	190	16
7. Cantidad	21	222	153	4

En lo referente al producto, de la muestra de 400 encuestas, tenemos cuatro tipos de respuestas: excelente, bueno, regular y malo.

En sabor, los resultados obtenidos fueron: excelentes, 28 encuestas con un porcentaje de 7%; bueno, 174 encuestados y 43,5 de representación; en regular, los resultados son 186 encuestas y un porcentaje de 46,5%; y malo, 12 encuestas representando un 3%.

Con lo que respecta a presentación tenemos: 25 encuestados responden que es excelente, con un porcentaje 6,25%; 201 responden como bueno lo que en porcentaje son el 50,25%; 166 responden que es regular con un porcentaje de 41,5% de representación; y responden como malo 8 encuestados, con un porcentaje del 2%.

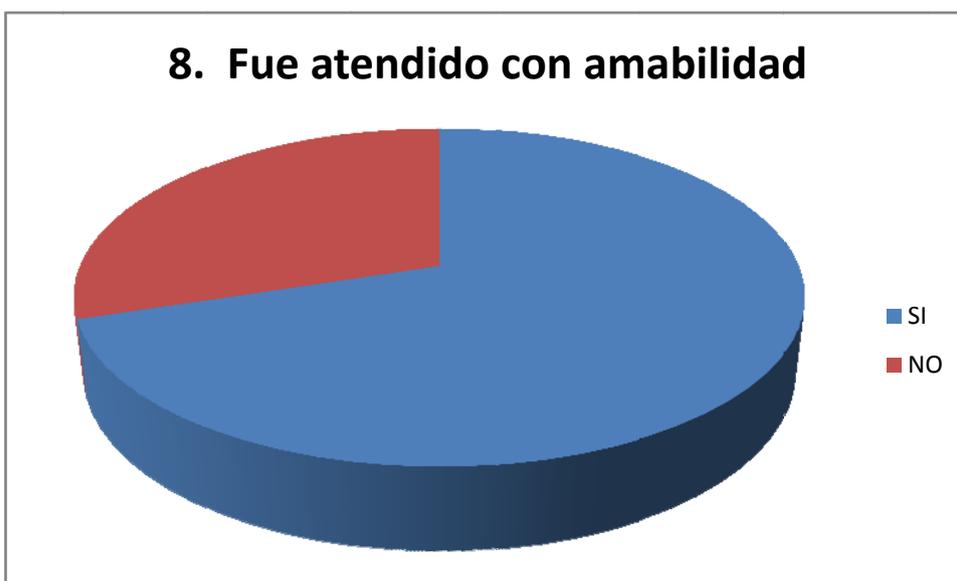
Con relación a la temperatura, los resultados son: 25 encuestas dicen que es excelente, con un porcentaje del 3%; 182 encuestados responden que es bueno, es decir, un porcentaje de 45,5%; con regular responden 190, con un porcentaje de 47,5%, y por ultimo, 16 responden con malo, con un porcentaje del 4%.

En cantidad las respuestas obtenidas son: 21 encuestas con excelente, que corresponden al 5,25%; con bueno responden 222, que significa un porcentaje del 55,5%; 153 encuestas responden como regular, es decir, un 38,25%; y por ultimo 4 responden que es malo, con el 1%.

Servicio

- 8. Fue atendido con amabilidad
- 9. Es atenta en el servicio
- 10. Fue atendido con rapidez
- 11. Usa correctamente el uniforme

SI	NO
70%	30%
74%	26%
90,50%	9,50%
97,50%	2,50%



Servicio	SI	NO
8. Fue atendido con amabilidad	280	120
9. Es atenta en el servicio	296	104
10. Fue atendido con rapidez	362	38
11. Usa correctamente el uniforme	390	10

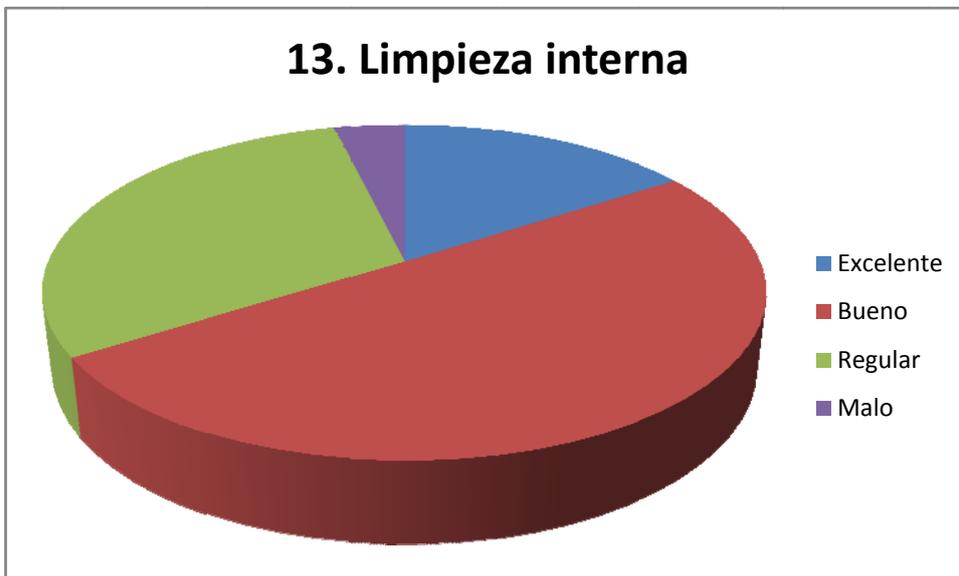
En el servicio, responden que si fueron atendidos con amabilidad 280 encuestados (70%) y mencionan que no fueron atendidos con amabilidad 120 encuestados, con el 30%.

En la pregunta si es atenta en el servicio, responden 296 que si, con el 74,5% y con NO, respondieron 104, es decir 26,6%.

En la rapidez, 362 encuestas dicen que la atención si fue rápida; y 38 que no, es decir, que en porcentaje, el si tuvo un 90,5% y no el 9,5%.

En la ultima pregunta, relacionado con el uso del uniforme, las respuestas con 390 que si es utilizado correctamente (97,5%); y 10 responden que no, con el 2,5%.

Local	Excelente	Bueno	Regular	Malo
12. Limpieza externa	7%	55%	35%	3%
13. Limpieza interna	15,75%	50,25%	30,25%	3,75%
14. Ambiente del local	6%	57,25%	34,25%	2,50%





Local	Excelente	Bueno	Regular	Malo
12. Limpieza externa	28	220	140	12
13. Limpieza interna	63	201	121	15
14. Ambiente del local	24	229	137	10

Con lo que respecta a la limpieza externa, 28 encuestados indican que es excelente, lo que representa un 7%; 220 encuestados responden que es buena, lo que representa 55%; en regular son 140 las respuestas, lo que en porcentaje significa el 35%; y como malo respondieron 12 encuestados, con el 3%.

En limpieza interna 63 encuestas responden que es excelente, es decir, el 6%; 201 responden que es bueno con el 50,25%; como regular se obtuvieron 121 respuestas, es decir 30,25%; y por malo responden 15 con 3,75%.

En el punto de ambiente de local, 24 encuestados dicen que es excelente, con un 6%; como bueno, responden 229 es decir el 57,25%; por regular se obtuvieron 137 encuestas, o un 34,25%; y por último, 10 encuestados responden que es malo, es decir un 2,5%.



**Cuadro de problemas según la encuesta.**

Género	Mas hombres que mujeres
Edad	Personas jóvenes de 26 años hasta 40 años
Departamento que trabajan	Más gente operativa que ejecutivos.
Producto	Mejorar el sabor Mejorar la calidad Mejorar la materia prima Mejorar el control de calidad Mejorar producto de pre-procesado Mejorar producto terminado Mejorar empackado de producto
Presentación	Ubicar bien los géneros en los platos Cambio de vajilla Cambio de cubertería
Control de temperatura	Toma de temperaturas Utilización de empaques adecuados
Servicio	Mejorar amabilidad Mejorar actitud del personal Mejorar atención al cliente Mejorar uso de uniformes
Limpieza	Mejorar limpieza externa Mejorar limpieza interna
Ambiente de local	Seguridad ocupacional Mejorar condiciones de trabajo Cambiar la centralina de gas Colocar bombona de gas

# CAPITULO

## IV

## 4 Capítulo IV



### 4.1 Plan de Mejoramiento de Isvo Catering Service

Tomando como base los resultados de la encuesta a continuación se presenta el plan de mejoramiento que solucionaría las debilidades del servicio.

Se sigue esta misión y visión.

#### **Misión.**

Elaboración de alimentos y bebidas con altos estándares de calidad y excelencia en el servicio para satisfacer, conservar y fidelizar a nuestros clientes y colaboradores.

#### **Visión.**

Buscar siempre la excelencia, ofreciendo productos de calidad y servicio único e innovador a nuestros clientes, para ser una empresa líder y una marca posicionada a nivel nacional

#### **Instructivo de los procedimientos de los procesos de Isvo Catering Service.**

Aquí detallaremos de procedimientos de los procesos del catering:

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N° 1</b>
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Proceso de pedido de materia prima.</b>		<b>FECHA</b>  <b>VIGENCIA</b>	<b>FECHA ULT</b>  <b>REVISION</b>
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>	<b>10/02/10</b>
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>		
<b>1.</b>  <b>2.</b>  <b>3.</b>  <b>4.</b>  <b>5.</b>  <b>6.</b>  <b>7.</b>	1. Revisión de menú de la semana y siguiendo el calendario 2. Sacar consultas de producción de las fechas que se necesitan en caso del pedido del día lunes, pedido de martes, miércoles y jueves. Del día jueves del pedido del viernes, sábado, domingo y lunes. 3. Hacer consolidado de materia prima de todas las consultas. 4. Se realiza la hoja de pedido. Imprime y se entrega al bodeguero. 5. Se revisa con el bodeguero las existencias en bodega para sumar o restar de acuerdo con las existencias y también se revisa en la base de datos. 6. Se hace el pedido para cada proveedor. Indicando la fecha, hora de entrega. 7. Se entrega copia de pedido para respaldo para la recepción de las mismas.		
<b>APROBO</b>	<b>REVISO</b>	<b>AUTORIZO</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> 2		
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>			
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>	<b>PROC</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Proceso de recepción de materia prima.</b>		<b>FECHA VIGENCIA</b>		<b>FECHA ULT REVISION</b>	
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>		<b>10/02/10</b>	
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>				
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	1. Chequear al proveedor que cumpla con las normas establecidas por la empresa en cuanto a transporte de materia prima, calidad y presentación. 2. Recepción de materia prima 3. Revisar la materia prima en calidad, cantidad y peso con el pedido. Y temperatura en el momento de entrega. 4. Revisión de pedido y factura del proveedor. En caso que el proveedor traiga más de lo que se le pidió ingresara como bonificación y si falta abra una amonestación por escrita al proveedor 5. Colocar todo en jaba base para ser acomodados en los cuartos fríos... 6. Revisión con los precios autorizados por gerencia. 7. Revisar la factura que cumpla todos los requerimientos legales. 8. Ingresar ADQ en el sistema.				
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>		<b>AUTORIZO</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>		<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N° 3</b>		
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>			
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>	<b>PROC</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Proceso de almacenamiento.</b>		<b>FECHA VIGENCIA</b>		<b>FECHA ULT REVISION</b>	
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>		<b>10/02/10</b>	
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>				
<b>1.</b>  <b>2.</b>  <b>3.</b>  <b>4.</b>	<p>1. Colocamos toda la materia prima y separamos frutas, legumbres y</p> <p>2. Engavetamos para poner en los cuartos fríos con su respectiva java base</p> <p>2. Separamos en que cuarto vamos a guardar el producto, los carnicos en cuarto congelante. Frutas en cuarto refrigerante y legumbres en el otro cuarto refrigerante y en la sección de Productos secos, verificando las temperaturas en los cuartos fríos.</p> <p>3 Fechamos productos utilizando el sistema PEPS.</p> <p>4 Verificamos existencias con los Kardex del sistema.</p>				
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>		<b>AUTORIZO</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>		<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> 4
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Procesos de despacho exacto de las cantidades que necesitamos tanto en Preproducción como en Producción</b>		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>			
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>		
1.  2.  3.  4.  5.	1. Revisar consulta de orden de producción con el número de pax.  2. Sacar las cantidades exactas que necesitamos de acuerdo a la consulta de producción y distribución según la función.  3. En caso de necesitar cantidades mayores solo puede autorizar el administrador o el jefe de cocina.  4. Controlar todas las cantidades para los Kardex se lleven correctamente.  5. Todo producto debe salir en las mejores condiciones para su uso.		
<b>APROBO</b>	<b>REVISO</b>	<b>AUTORIZO</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> 5
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>	
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>  Procesos de preproducción		<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>FECHA ULT REVISION</b>
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>	<b>10/02/10</b>
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>		
1.    2.  3.  4.  5.  6.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sacar el producto de acuerdo al menú.</li> <li>2. Sacar las cantidades que se necesita en la consulta de la orden de producción y distribución según su función.</li> <li>3 Lavar cuatro pasos, (lavar, enjuagar, enjabonar y desinfectar). Utilizando desinfectante Chemlok 225</li> <li>4. Se procesa la materia prima con los cortes y tamaños que necesitan en la producción.</li> <li>5 Se embala con papel film y se fecha el producto.</li> <li>6 Guarda en los cuartos fríos.</li> </ol>		
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>	<b>AUTORIZO</b>
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SUPERVISOR</b>

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> 6		
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>  Proceso de producción.		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>	<b>PROC</b>	<b>FECHA</b> <b>FECHA ULT</b>
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>		<b>10/02/10</b>	
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>				
1.  2.  3.  4.  5.	1. Verificación de la Receta Estándar y recepción de la hoja de pax. 2. Sacar la Materia Prima preprocesada y distribución en las áreas de producción. 3. Preparación según la receta estándar. 4. Controla temperatura evitando la zona de peligro. 5. Se aprueba su calidad por parte del jefe de cocina para ser empacada.				
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>		<b>Autorizo</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>		<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> 7
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>	
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>
			<b>PROC</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>  Proceso de despacho en cambros.		<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>FECHA ULT REVISION</b>
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>	<b>10/02/10</b>
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>		
1.  2. 3. 4.	1. Revisión de limpieza de los cambros. 2. Empaque de las bandejas con papel film. 3. Colocar en cada cambros las bandejas respectivas de acuerdo al número de personas de pendiendo de las rutas de los camiones. 4. Revisión de los cambros si esta todas las cantidades correctas y a las Sucursales.		
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>	<b>Autorizo</b>
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SUPERVISOR</b>

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N° 8</b>		
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>			
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>	<b>PROC</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Proceso transporte.</b>		<b>FECHA VIGENCIA</b>		<b>FECHA ULT REVISION</b>	
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>		<b>10/02/10</b>	
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>				
<b>1.</b>  <b>2.</b>  <b>3.</b>  <b>4.</b>  <b>5.</b>  <b>6.</b>  <b>7.</b>	<b>1. Revisión de limpieza de los furgones</b>  <b>2. Colocar los cambros en los camiones de acuerdo a las rutas establecidas.</b>  <b>3. Colocar los tachos azules y canastas en los camiones.</b>  <b>4. Revisión que todos los alimentos del día se lleven a las sucursales.</b>  <b>5. Revisión por parte del jefe de cocina de la planta para evitar el olvido de cambros, tachos y canastas.</b>  <b>6. Salida de furgones cumpliendo rutas establecidas.</b>  <b>7. Luego retiro de cambros después de cumplir con las rutas establecidas.</b>				
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>		<b>AUTORIZO</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>		<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> 9		
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>			
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>	<b>PROC</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Proceso de entrega y distribución de los alimentos.</b>		<b>FECHA</b> <b>VIGENCIA</b>		<b>FECHA ULT</b> <b>REVISION</b>	
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>		<b>10/02/10</b>	
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>				
1.  2.  3.  4.  5.  6.  7.	1. Llegada de furgones y recepción de cambros en cada sucursal la cual debe estar completamente limpia. 2. Sacar de los cambros las bandejas. 3. Colocar las bandejas en los services. 4. Toma de temperatura de todos los alimentos. 5. Hacer el mise en place 6. Servir los alimentos a los comensales en las mejores condiciones. 7. Limpieza de cambros y áreas de producción en locales.				
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>		<b>AUTORIZO</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>		<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> <b>10</b>
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Proceso de servicio al cliente.</b>		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>FECHA</b> <b>VIGENCIA</b>	<b>PROC</b>
		<b>FECHA</b> <b>VIGENCIA</b>	<b>FECHA ULT</b> <b>REVISION</b>
<b>10/02/10</b>		<b>10/02/10</b>	
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>		
<b>1.</b>	<b>1. Saludar al comensal</b>		
<b>2.</b>	<b>2. Contacto visual con el cliente.</b>		
<b>3.</b>	<b>3. Se realiza servicio de buffet.</b>		
<b>4.</b>	<b>4. Servir de una forma amable y cortés.</b>		
<b>5.</b>	<b>5. Desear un buen provecho.</b>		
<b>6.</b>	<b>6. Despedir y agradecer su visita.</b>		
<b>APROBO</b>	<b>REVISO</b>	<b>Autorizo</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N° 11</b>		
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>			
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>	<b>PROC</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Proceso lavado y desinfección de los utensilios.</b>		<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>FECHA ULT REVISION</b>		
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>	<b>10/02/10</b>		
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>				
<b>1.</b>  <b>2.</b>  <b>3.</b>  <b>4.</b>  <b>5.</b>  <b>6.</b>	<b>1. Recoger la bandejas del porta bandejas</b>  <b>2. Separar los desperdicios orgánicos e inorgánicos.</b>  <b>3. Se enjagua y enjabona la vajilla.</b>  <b>4. Se lava con abundante agua.</b>  <b>5. Se procede a desinfectar con chemlock 2250, anotar en la hoja de revisión.</b>  <b>6. Se seca la vajilla.</b>				
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>		<b>AUTORIZO</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>		<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> <b>12</b>
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>	
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Proceso de limpieza de local y cierre del mismo.</b>		<b>FECHA</b>  <b>VIGENCIA</b>	<b>FECHA ULT</b>  <b>REVISION</b>
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>	<b>10/02/10</b>
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>		
<b>1.</b> <b>2.</b> <b>3.</b> <b>4.</b> <b>5.</b> <b>6.</b> <b>7.</b> <b>8.</b> <b>9.</b>	<b>1. Retiro de basura e impurezas grandes para seguir con la limpieza.</b>  <b>2 Se limpia el self service</b>  <b>3 Se limpia el salón, barrido y trapeado.</b>  <b>4 Se desinfecta con la solución de chemlock 2250, anotar en la hoja de revisión (todas las áreas).</b>  <b>5 Se limpia mesas, sillas y mesones de trabajo (limpieza 4 pasos).</b>  <b>6. Se cheque que todo que limpio.</b>  <b>7 Se saca la basura.</b>  <b>8 Revisión de este apagado la válvula de gas y luz</b>  <b>9. Cierre del local 5 p.m.</b>		
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>	<b>AUTORIZO</b>
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SUPERVISOR</b>

**Diagrama de soluciones de los procesos del catering.**

PROCESO	SITUACION ACTUAL	SITUACION A FUTURO
PEDIDO DE MATERIA PRIMA	PEDIDOS AL AZAR NO SE REvisa EXISTENCIAS	PEDIDO SEGÚN LAS NECESIDADES TRABAJAR CON STOCK MAXIMO Y MINIMO
RECEPCION DE MATERIA PRIMA	PEDIDOS CUANDO EL PRODUCTO SE ACABA	HORARIO DE PEDIDOS
ALMACENAMIENTO	MEZCLADOS CUARTO FRIOS  NO UTILISA JABAS BASE	CUARTO FRIO PARA VEGETALES CUARTO FRIO PARA FRUTAS UTILISAN JABAS BASE
DESPACHADO DE MATERIA PRIMA	SOLO SE TRABAJABA SOLO CON ORDENES DE PRODUCCION PERO VARIAN EN PESO Y CANTIDAD	SOLO SE DESPACHO LO QUE REALMENTE SE NECESITAR
PREPRODUCCION	FALTA DE PERSONAL FALTA DE CAPACITACION EN PREPRODUCCION	CAPACITACION BPP RESPONSABILIDAD AL PERSONAL
PRODUCCION	FALTA DE PERSONAL FALTA DE CAPACITACION EN PREPRODUCCION	CAPACITACION BPP RESPONSABILIDAD AL PERSONAL
DESPACHO EN CONTENEDORES	FALTA DE CONTROL DE LIMPIEZA	SE DA RESPONSABILIDAD AL JEFE DE COCINA
DE TRANSPORTE	FALTA DE CONTROL DE LIMPIEZA FALTA DE MANTENIMIENTO	SE DA REPONSABILIDAD A LOS CHOFERES PLAN DE MANTENIMIENTO
ENTREGA Y DISTRIBUCION DE LOS ALIMENTO	FALTA DE COMPROMISO DEL PERSONAL	CONCIERTIZACION AL PERSONAL
SERVICIO AL CLIENTE	FALTA DE CONTROL EN EL SERVICIO	MEJORAMINETO CONTINUO EN EL SERVICIO
LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA	FALTA DE CONTROL Y EVALUACION	PLAN DE LIMPIEZA CON SUS RESPONSABLES

#### **4.1.1 Plan de Producción**

Dentro de este plan, se consideran todos los aspectos desde la manipulación de los alimentos, pasando por el proceso de cocción de cada una de las materias primas, hasta la distribución para los comensales.

##### **4.1.1.1 Recomendaciones para una buena manipulación de alimentos.**

- Ninguna persona que este afectada por una enfermedad contagiosa, o que presente inflamaciones e infecciones de la piel, heridas infectadas, etc. Debe ser admitida para trabajar en el proceso de alimentos.
- Si tose o se estornuda, debe hacérselo cubriéndose con la parte interna del antebrazo.
- Lavarse las manos por lo menos cada 30 minutos utilizando Bacterchem jabón germicida.
- El personal debe estar bien uniformado, con ropa limpia; y antes de ingresar, debe estar bañado.
- Los uniformes deben estar en buenas condiciones, sin desgarres y descocidos.
- Se deben utilizar los protectores de caucho cuando se realiza la limpieza diaria.
- Los hombres deben estar bien afeitados y con cabello corto, para promover un ambiente de limpieza.
- El cabello debe estar bien cogido con la cofia sin que queden cabellos en la parte exterior.
- Las manos deben estar limpias, con las uñas cortas, libres de cualquier tipo de barniz o pintura.
- El personal debe evitar rascarse partes del cuerpo, y si lo hace, debe lavarse inmediatamente las manos.
- No se deben colocar ropa o cualquier otro utensilio ajeno a la producción de alimentos.
- No se permite introducir alimentos o bebidas a planta, para ser consumidas.
- No se permite masticar chicle y tabaco, ni mantener en la boca palillos u otros objetos.
- No usar anillos, aretes y otras joyas debido a que presentan un riesgo para la seguridad e integridad de los productos alimenticios.

- Las áreas deben mantenerse en condiciones limpias y desinfectadas.
- Todo el personal debe mantener las buenas prácticas de manufactura para evitar la contaminación bacteriana de los alimentos.
- Se deben usar siempre tapabocas para evitar la contaminación de los alimentos.

#### **4.2 Plan de emergencia y seguridad**

Este plan tiende a proporcionar una efectiva y continua asistencia, para minimizar -desde lo preventivo- los efectos inherentes a varias situaciones de emergencia que debemos enfrentar.

Fundamentalmente, propone un enfoque prioritario y esencial en la salud y seguridad integral de las personas y de las instalaciones al producirse una emergencia: incendio, amenaza de explosión, sabotaje, desorden civil, actos de terrorismo, interrupción de servicios esenciales, derrumbes, inundación, etc.

Para la realización del mismo, se considero en primer termino, la seguridad física del personal; luego la protección de los bienes patrimoniales y la continuidad de las operaciones esenciales bajo condiciones de emergencia.

El personal de esta sucursal tendrá, en el desarrollo y sostenimiento del mismo, un papel importantísimo. Cada una de las personas constituye un indispensable eslabón, mediante su rol, en la necesaria cadena de protección.

- En la seguridad de que todos los que trabajamos y la de aquellos que transitan eventualmente en estas instalaciones, esperamos contar con la cooperación general de todos los empleados y su mejor voluntad y esfuerzo para participar del entrenamiento.

### **4.2.1 Objetivos**

- Proteger a las personas del interior de las instalaciones.
- Garantizar la fiabilidad de todos los medios de protección y las instalaciones en general.
- Evitar las causas de las emergencias.
- Disponer de personas organizadas, formadas y entrenadas para garantizar rapidez y eficacia en las acciones a tomar para el control de la emergencia.
- Tener informado a todo el personal de ISVO Catering Service, de cómo han de actuar delante de la emergencia y en condiciones normales para su prevención.

El plan de emergencia tendrá que cumplir la normativa legal vigente sobre seguridad, facilitar las inspecciones de seguridad y preparar la posible intervención de los recursos exteriores en caso de emergencia (bomberos, ambulancia, policías,..)

### **4.2.2 Contenido**

El presente plan de emergencia contiene la siguiente documentación:

- Directorio telefónico de emergencia.
- Introducciones al personal de actuación contra emergencias

#### **4.2.1.1 Documento 1: Evaluación de riesgos**

Analizar y valorar las condiciones de riesgo del conjunto de galerías en relación con los medios disponibles y definirá las mejoras a realizar.

#### **4.2.1.2 Documento 2: Medios de protección.**

Se hará inventario de los medios materiales y humanos disponibles; y se proyectarán los necesarios, y las condiciones de uso y mantenimiento de las instalaciones.

#### **4.2.1.3 Documento 3: Plan de emergencia**

Contemplará las diferentes hipótesis de emergencia y los planes de actuación para cada uno de ellos, definiendo los equipos de actuación contra emergencia y otros datos de interés para garantizar la prevención de los riesgos de control inicial de las emergencias que tengan lugar.

#### **4.2.1.4 Documento 4: La implantación.**

Permitirá difundir el plan, informado a todos los ocupantes de interior de las galerías y haciendo la formación especializada de actuación contra emergencia preparando simulacros. Se contemplará simulacros. Se contemplara también, la previsión de una actuación cuando haga falta.

### 4.3 Instrucción al personal de actuación contra emergencias

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> 13		
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>			
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>	<b>PROC</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Descubrimiento de la emergencia</b>		<b>FECHA VIGENCIA</b>		<b>FECHA ULT REVISION</b>	
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>		<b>10/02/10</b>	
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamar a la recepción o servicio al cliente dependiendo del lugar donde se encuentre, al teléfono más cercano.</li> </ul> <p><b>Decir claramente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quien llama</li> <li>• Donde pasa</li> <li>• Como pasa</li> </ul> <p><b>Asegúrese de que se ha entendido bien el mensaje.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acudir a recepción al cliente, dependiendo del lugar donde realizo la llamada.</li> </ul> <p><b>Decir claramente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que pasa</li> <li>• Donde pasa</li> </ul> <p><b>Asegúrese de que se ha entendido bien el mensaje:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisar a los compañeros de la zona donde se produce la emergencia.</li> </ul> <p>Actuar según la situación de emergencia.</p>				
<b>APROBO</b>		<b>REVISO</b>		<b>AUTORIZO</b>	
<b>CHEF DE PARTIDA</b>		<b>ADMINISTRADOR</b>		<b>SUPERVISOR</b>	

	<b>INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DIR./ LOS PINOS Y JAZMINES E 10-26</b>	<b>HOJA N°</b> 14		
<b>SISTEMA</b>  <b>PROCESOS DE ISVO CATERING SERVICE</b>		<b>CLAVE DE IDENTIFICACION</b>			
		<b>DIREC</b>	<b>SIST</b>	<b>PROC</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Descubrimiento de la emergencia</b>		<b>FECHA</b>  <b>VIGENCIA</b>		<b>FECHA ULT</b>  <b>REVISION</b>	
<b>DEPARTAMENTOS AFECTADOS</b>		<b>10/02/10</b>		<b>10/02/10</b>	
<b>OPERACIÓN</b>  <b>N./</b>	<b>DESCRIPCION</b>				
	<p>Conato</p> <p>Si el aviso es verbal, personal o por teléfono, anotar:</p> <p>Nombre de la persona que da la alarma. Que pasa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donde pasa</li> </ul> <p>Avisar por teléfono a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Vocero oficial</li> </ul> <p>Seguir las instrucciones del jefe de brigada de emergencia.</p> <p>Parcial:</p> <p>Avisar por teléfono. Telefonar según el caso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Policía Nacional:            101</li> <li>• Cuerpo de Bomberos       102</li> <li>• Emergencias                    911</li> <li>• Cruz roja                         131</li> </ul>				

<p>Leer el siguiente comunicado</p> <p><b>Les llamamos de ISVO Catering, nos encontramos ubicados en las calles av. De los Pinos y Jazmines. Tenemos un incendio, un enfermo o un accidentado, vengan rápidamente. Nuestro teléfono es 2419581</b></p>		
<b>APROBO</b>	<b>REVISO</b>	<b>AUTORIZO</b>
<b>CHEF DE PARTIDA</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>SUPERVISOR</b>

***Brigadas contra incendios.***

**Situación de emergencia.**

**Conato.**

- Coger el extintor más próximo.
- Dirigir al lugar de emergencia.
- Accionar el extintor.
- Atacar el fuego, según lo aprendido y practicado.
- No asumir riesgos innecesarios.

**Parcial.**

- Al sentir la llamada, seguir los puntos anteriores.
- Seguir las instrucciones del jefe de emergencia.

## **Personal.**

En caso de emergencia.

- Mantener la calma
- Llamar a recepción o al delegado de comunicación
- Esperar la llegada de los equipos de emergencia y seguir sus indicaciones.

En caso de evacuaciones.

- Seguir las instrucciones dadas para el fin.
- Asegurarse de que no quede nadie en el interior.

Visitante

En caso de evacuación:

- Mantener la calma.
- Seguir las indicaciones de los delegados de seguridad.
- No correr.
- No situarse en la zona de paso.

## **4.4 Programa de mantenimiento de los equipos contra incendios y evacuación**

*Equipos*

### **Extintor de incendios.**

- Comprobar la accesibilidad, señalización y buen estado general de conservación.
- Comprobación del peso y presión (cada 3 meses).
- Inspección acular del estado externo de las partes mecánicas (válvulas, mangueras, etc).

#### **4.4.1 Evaluación de riesgo**

##### ***Situación:***

ISVO catering Service está ubicado en la Zona norte de la ciudad.

##### ***Accesos.***

ISVO catering Service, en relación a las instalaciones de bomberos más cercanos, se encuentra a una distancia de 2kilometros de la planta, por lo que el tiempo estimado de su llegada es de unos 5 minutos.

El hospital más cercano (Hospital Pablo Arturo Suárez) se encuentra a unos 2.5 kilómetros, estimándose un tiempo de evacuación de 5 minutos.

##### ***Medios de extinción de incendios***

En el interior de las instalaciones hay 7 extintores portátiles repartidos de la siguiente forma. 7 Extintores portátiles.

##### ***Distribución general:***

##### ***Características de inmobiliario:***

Dentro de las instalaciones de ISVO Catering Service, en lo que respecta al área de administración se presentan instalaciones mixtas de madera, aluminio, vidrio y paredes prefabricadas.

En el almacén de la misma forma se presentan materiales de aluminio y vidrio, madera, en el área de bodega son instalaciones de hormigón.

##### ***Actividades y usos***

##### **Actividad principal:**

La actividad principal es la producción de alimentos y bebidas

##### **Electricidad:**

El cuadro general de las instalaciones esta alimentado por corriente trifásica a 220 V. partiendo las distintas líneas de alumbrado a 110V.

**Gas:**

Instalación de gas propano para alimentación de diferentes elementos.

**Combustible.**

No está permitida la utilización ni el almacenamiento de ningún tipo de combustible en el interior.

**Ventilación.**

La ventilación es natural en todo el recorrido

**Comunicaciones.**

La comunicación, entre el interior y la recepción, se realiza por medio de teléfonos.

**Luces de emergencia:**

A lo largo de toda la instalación en cada puerta, de bajo consumo y una autonomía de 3 horas aproximadamente.

**Vías de evacuación.**

Las vías de evacuación, son las señaladas e el plano, ubicado para simulacros una señalización de punto de encuentro.

*Espacios exterior seguro:*

Tenemos 1 área de evacuación. Este espacio exterior seguro es una explanada de aproximadamente 1.776 m<sup>2</sup> de superficie.

*Densidad de población:*

La densidad de ocupación para el catering ISVO es de 30 personas.

**Riesgos propios de la actividad:**

**Personas:**

- Enfermedad imprevista de los empleados
- Shock eléctrico
- Agresión personal
- Cortes

**Material:**

- Incendio de las instalaciones
- Incendio eléctrico
- Fallo de energía eléctrica

**Riesgos ajenos a la actividad:**

- Amenaza de bomba
- Contaminación atmosférica

**Riesgos de la naturaleza:**

- Inundación
- Terremoto
- Erupción volcánica
- Caída de ceniza

**4.5 Medios de protección**

- **Introducción**

En este documento, se analizan los medios técnicos y humanos de los que dispone ISVO Catering Service Cia. Ltda.

A través del análisis de los medios técnicos, se reducirá el déficit de ellos y las ampliaciones o mejoras.

Del análisis de los medios humanos se deducirá la estructura organizativa.

- **Inventario de medios**

Medios técnicos

**Extintores**

<b>No. P</b>	<b>AREA</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>MARCA</b>	<b>CLASE</b>	<b>CAP.</b>	<b>TIPO</b>
1	ISVO	Comedor	Star Fire	P.Q.S.	10 LB.	ABC
2	ISVO	Ingreso a Oficina	Star Fire	P.Q.S.	10 LB.	ABC
3	ISVO	Oficina	Star Fire	P.Q.S.	10 LB.	ABC
4	ISVO	Cuatro Fríos	Star Fire	P.Q.S.	10 LB.	ABC
5	ISVO	Cocina	Star Fire	P.Q.S.	10 LB.	ABC
6	ISVO	Cocina	Admiral	P.Q.S.	10 LB.	ABC
7	ISVO	Cocina	Multipropósito	P.Q.S.	10 LB.	ABC

Fuente: Isvo Catering

**Luces de emergencia**

Comedor: 2 unidades, con una autonomía de 2 horas.

Cocina: 1 unidad, con una autonomía de 3 horas.

**Medios Humanos:**

Se Dispone de todo el personal que son:

**DELEGADOS DE SEGURIDAD:** 6 Personas

**BRIGADAS DE PRIMEROS AUXILIOS:** 6 Personas

**BRIGADAS CONTRA INCENDIOS:** 6 Personas

**BRIGADAS DE COMUNICACIÓN:** 1 Persona

Distribuidos en toda la instalación.

### **Todo el Personal**

Tienen que recibir un curso de primeros auxilios y de extinción de incendios y un recordatorio anual.

### **Extintores**

El número de extintores es suficiente

### **Toma de agua**

En la explanada tiene que haber un hidrante o toma de agua para posible fuego en el exterior y en el interior.

### **Protección eléctrica** (contactos directos e indirectos)

Están correctos

## **4.6 Plan de Emergencia**

En este documento se define la estructura organizativa y los mecanismos de actuación a desarrollar dentro del Plan de Emergencia de ISVO Catering Service, así como la secuencia de acciones necesaria para el control inicial y actuación ante las emergencias que puedan producirse.

Se han definido esquemas operacionales con las secuencias de actuaciones a llevar a cabo en cada una de las situaciones, en función de la gravedad de las mismas.

Estos esquemas se refieren de forma simple a las operaciones a realizar en las acciones de detección de la potencial situación de emergencia, alerta, alarma, intervención, comunicación externa y apoyo entre las Jefaturas y los equipos de emergencia.

### **4.6.1 Definiciones y clasificación de las situaciones de emergencia**

#### ***Clases de accidentes y sucesos:***

Este plan de emergencia se redacta básicamente para definir la forma de actuación ante cualquier situación originada por incendio, aviso de bombas, inundaciones, etc. En él se establece:

- La situación de emergencia.
- Clase
- Fase de desarrollo a detectarse
- Materiales
- Lugar
- Día y Hora
- Pérdida o daños potenciales
- Condiciones meteorológicos

- Medios de Protección
- Ayuda disponible
- Apoyo Técnico

***Clasificación de las situaciones de emergencia según el nivel de gravedad:***

**Conato de emergencia:**

En esta categoría, los accidentes pueden ser controlados y dominados de forma sencilla y rápida por las personas y medios de protección local.

Sus consecuencias son prácticamente inapreciables, no es necesaria la evacuación y la recuperación de la actividad normal es inmediata.

**Emergencia parcial:**

Son los accidentes que pueden ser controlados y dominados requiriendo la actuación de equipos especiales o de emergencia del sector o zona. Los efectos de la emergencia parcial estarán limitados a un sector y no afectaran a terceras personas. Puede ser necesaria la evacuación parcial.

**Emergencia general:**

Son los accidentes que precisan de la actuación de todos los equipos y medios de protección, y la ayuda de medios de socorro y salvamento exterior.

**Puntos de Encuentro:**

El punto de encuentro será la explanada del exterior ISVO Catering Service.

**Plan de Evacuación:**

El objetivo del plan de evacuación es reunir a todas las personas en un lugar específico de reunión, denominado *Punto de Encuentro*.

### **Normas generales de evacuación:**

- Mantener la calma y evitar el pánico, salir sin correr ni gritar, no entrar nunca a la zona afectada.
- No volver nunca atrás, ni entretenerse a coger objetos.
- Ayudar en los desplazamientos a aquellas personas que necesiten atención especial.
- Seguir las instrucciones de las personas que se encarguen de la evacuación.
- Una vez en el exterior no se dejara entrar al personal.

#### **4.6.2 Funciones dentro de la organización, del Plan de Emergencia**

En este punto se definen las *funciones de los diferentes niveles de actuación dentro del Plan de Emergencia* de ISVO Catering Service. En estas *funciones* se describen las diferentes consignas de actuación, acciones, roles que tienen asignados los distintos responsables dentro del Plan de Emergencia.

Estas funciones deben ser entregadas a los responsables designados por la empresa una vez constituidos los distintos grupos.

Las funciones definidas son las siguientes:

- Jefe de Emergencia
- Delegados de Seguridad
- Brigada de Primeros Auxilios
- Personal de ISVO Catering Service
- Personal externo

A continuación, se especifica cada uno de ellos:

- ***Jefe de emergencia***

**El Jefe de Emergencia es la máxima autoridad en situaciones de emergencia.**

Las actuaciones del Jefe de Emergencia son las siguientes:

- Al oír la alarma, acudirá al lugar de la emergencia y valorará la situación.
- Asumirá la **Dirección de Emergencia**, coordinando la situación de todos los Equipos de Intervención, internos y externos.
- Se mantendrá en contacto permanente con el Responsable de Comunicaciones, para informar de la evolución de la emergencia o solicitar los recursos que considere necesarios (bomberos, ambulancias, etc.)
- Ordenará, cuando lo considere oportuno, la evacuación de las instalaciones.
- Informará de la situación a los equipos externos, a su llegada a la instalación.
- Coordinará la investigación de las causas de la emergencia.

- ***Delegados de seguridad***

**El Delegado de Seguridad debe asegurarse, una vez dada la orden por parte del Jefe de Emergencia, de evacuar la empresa. Coordinará dicha evacuación y garantizará que todo el personal de la empresa se dirija, con la máxima rapidez posible, al Punto de Encuentro.**

Las actuaciones del Delegado de Seguridad son las siguientes:

- Dirigirá la evacuación controlando que los recorridos de evacuación sean seguros y se encuentren libres de obstáculos.
- Se asegurará de que todo el personal haya evacuado el edificio, verificando que no quede nadie en lavabos, vestuarios, etc.

- Se reunirá con todo el personal en el Punto de Encuentro y controlara que no falte nadie, a excepción del Personal de Intervención. Para ello utilizara la lista del personal.

- ***Brigada de comunicaciones***

**La Brigada de Comunicación, es la responsable de la comunicación tanto interna como externa en caso de emergencia.**

La Brigada de Comunicación, máximo responsable en esta Brigada, son las siguientes:

- Realizara las comunicaciones de solicitud de ayuda exterior, al recibir la orden del Jefe de Emergencia.
- En caso de incendio, avisará a Bomberos
- En caso de accidente, avisara a Emergencias Médicas
- El mensaje que deberá transmitir, en ambos casos, será el siguiente:

***Les llamamos de ISVO Catering Service, nos encontramos ubicados en las calles Av. De Los Pinos y Jazmines. Tenemos un incendio, un enfermo accidentado, vengán rápidamente. Nuestro teléfono es: 2419581.***

- Impedirá el acceso a las instalaciones a personas. Únicamente dejara entrar o salir a las personas de la empresa relacionadas directamente con la solución de los inconvenientes; y especialmente, a las ayudas externas, a las cuales les indicara el lugar exacto de la emergencia.

### ***Brigada de primeros auxilios***

**La Brigada de Primero Auxilios está constituida por el personal voluntario con formación específica. Este equipo actuara en caso de que exista algún accidentado y será responsable del mantenimiento y reposición del botiquín de la empresa.**

Las actuaciones de la Brigada de Primeros Auxilios son las siguientes:

- Al ser informados sobre el numero, lugar y tipo de lesionados, recogerán los medios de auxilio necesarios.
- Se dirigirán al punto más cercano a la emergencia, donde puedan actuar en condiciones seguras y permanecerán en él, en espera de ser avisados de la existencia de algún lesionado que requiera asistencia de Primeros Auxilios.
- Darán la asistencia de primeros auxilios según su criterio. En caso de haber más de un herido, los clasificarán por prioridades de atención y/o de evacuación.
- Si fuera necesario llamar a Emergencias Médicas, darán aviso al Responsable de Comunicaciones para que se realicen las llamadas oportunas.
- En caso de evacuación de heridos en ambulancias, tomarán el nombre y apellidos del herido, hora de salida de la ambulancia, así como la matrícula y organismos de la ambulancia.
- Si el Jefe de Seguridad lo considera necesario (gravedad, personal externo, etc.), ordenará a la persona que estime idónea, acompañar al herido al centro médico.
- En caso de emergencia en el que no se produzca heridos, permanecerán en el Punto de Encuentro, en espera de nuevas instrucciones, o hasta que se indique el fin de emergencia.

- ***Personal de ISVO Catering Service***

**En este grupo se incluye todo el personal perteneciente a Isvo Catering Service: contratado o de trabajo temporal.**

Las actuaciones del Personal de ISVO Catering Service son las siguientes:

- En caso de que no se haya ordenado la evacuación, permanecerá en su lugar de trabajo.
- En caso de que se haya ordenado la evacuación, seguirá las siguientes pautas de actuación antes de dirigirse al Punto de Encuentro:
  - Antes de abandonar su puesto de trabajo, desconecte los equipos.
  - No deje vehículos o materiales en zonas que puedan dificultar el paso.
  - No se entretenga excesivamente y cierre las puertas, ventanas y equipos de aireación para evitar una posible propagación del incendio.
  - No utilice el teléfono, salvo para cuestiones relacionadas con la emergencia, a fin de dejar las líneas libres.
  - En el Punto de Encuentro, colabore en el recuento de todo el personal, para comprobar que no falte nadie. Espere en dicho lugar hasta el fin de la emergencia o nuevas instrucciones.
  - Esté pendiente de la evolución de la emergencia.

- **Personal Externo**

**En este grupo se incluye todo el personal no perteneciente a ISVO Catering Service, contratado o de trabajo temporal y conductores de transportes, que se hallen en las instalaciones en el momento de una emergencia.**

Las actuaciones del Personal Externo son las siguientes:

- Si detecta una emergencia, avise inmediatamente a la persona ISVO Catering Service que tenga más cerca, a recepción o al vigilante.
  - Si se halla con el personal ISVO, debe atender sus instrucciones.
  - En caso de que se ordene la evacuación debe dirigirse rápidamente al Punto de Encuentro.
  - No debe esperar en el punto de Encuentro hasta el fin de la emergencia, o hasta recibir nuevas instrucciones.
- 
- ***Actuaciones frente a situaciones de emergencia***

A continuación se incluyen los Procedimientos de Intervención específicas de los componentes de los equipos, jefes de emergencia o cuadro de dirección de la misma, y personas que pueden intervenir en cada una de las situaciones de emergencias que se han incluido en este Plan de Emergencia.

Así, en los procedimientos se incluyen instrucciones específicas para los equipos de intervención. Las actuaciones contempladas en estos procedimientos son:

- A. Actuación en caso de aviso de bomba
- B. Actuación en caso de enfermedad imprevista, accidentes
- C. Actuación en caso de incendio
- D. Actuación en caso de Evacuación

#### **4.7 Procedimiento de actuación en caso de aviso de bomba**

Si se recibe una llamada anónima del exterior indicado la existencia de una bomba, se seguirán las siguientes instrucciones:

### ***Persona que recibe la llamada***

- Mantener la calma
- Intentar obtener información sobre: hora prevista de explosión, lugar de ubicación, numero de artefactos colocados, entre otros
- Avisar inmediatamente al máximo responsable de la situación de emergencias, que se encuentre presente en el recinto.
- Avisar a la policía dando toda la información recibida
- Avisar al Jefe de Emergencias si esta fuera del recinto.

### ***Jefe de emergencia:***

- Dará las órdenes oportunas para evacuar el recinto.
- Seguirá las instrucciones de la policía cuando llegue
- Avisara a los bomberos, si hay indicios evidentes de la existencia de una bomba.

## **4.8 Procedimiento de actuación en caso de enfermedad imprevista, accidente, etc.**

### ***Persona más próxima:***

- Llamará a recepción indicado lo sucedido
- Estará con el enfermo o accidentado hasta que llegue un medico

### ***Recepción:***

- Avisara al máximo responsable de la situación de emergencia presente en el recinto, para que tome las medidas pertinentes.

#### **4.9 Procedimiento de actuación en caso de incendio**

##### ***Personal que lo detecta:***

- Intentará apagarlo
- De no poderlo hacer, avisara para la evacuación del interior
- Llamará a recepción

##### ***Recepción:***

- Llamará al jefe de emergencia
- Avisara a los bomberos

##### ***Jefe de emergencia:***

- Dará las órdenes oportunas, dependiendo de la gravedad del incendio.

#### **4.10 Procedimiento de actuación en caso de evacuación**

En caso de tener que realizar la evacuación del personal de las instalaciones, el Jefe de Evacuación dirigirá las operaciones de evacuación. El personal se dirigirá al Punto de Encuentro.

El procedimiento de evacuación consiste en:

1. Abandonar las instalaciones y dirigirse hasta el Punto de Encuentro. En dicho punto se realizara el recuento del personal.

2. Escoger la vía de evocación mas idónea, en función de la emergencia, de donde se encuentre el incendio y de lo que indique el Jefe de Evacuación
3. Se informara a visitante, contratistas, camioneros y demás personal sobre el procedimiento de evacuación.

***Normas general:***

- Mantener la calma: no correr ni gritar
- Dejar de fumar
- No utilizar el teléfono a no ser que sea estrictamente necesario.
- Cerrar puertas y ventanas
- Detener las acciones que se estén realizando
- Dejar el puesto de trabajo en condiciones seguras
- Abandonar el recinto de forma ordenada
- No entretenerse a recoger ropa ni objetos
- Dirigirse al Punto de Encuentro
- No coger el auto
- No retroceder

#### **4.11 Tipos de evacuación**

***Evaluación parcial:***

1. Se realiza cuando sea necesario evacuar una o más dependencias que estén comprometidas en una situación de emergencia.
2. Las instrucciones serán impartidas por el Jefe correspondiente a las dependencias comprometidas.
3. El jefe correspondiente, además tiene la responsabilidad de acompañar a los funcionarios de su área, desde su lugar de trabajo, hacia la zona de seguridad por la vía de evacuación que les corresponda.

**Evaluación total:**

1. Se realizara cuando sea necesario evacuar a un mismo tiempo, todas las dependencias de la empresa.
2. La orden de evacuación total será impartida por el jefe del Plan de Evacuación.
3. La orden de evacuación será comunicada al personal en general, a través de voceo general utilizando el sistema telefónico existente.

**4.12 Instalación de gas centralizado**

El presente documento es el proyecto de instalación de recepción y almacenamiento de Gas licuado de Petróleo (GLP), en un tanque estacionario de 1.000 litros. Esta documentación establece los lineamientos para la instalación y montaje de las conducciones de gas hasta los puntos de consumo, funcionamiento y mantenimiento posterior del sistema, así como para conseguir las autorizaciones necesarias

***Normas:***

Para la reducción de este proyecto se han tenido en cuenta los reglamentos y normas que se indican a continuación:

- Reglamento para la Comercialización de Gas Licuado de Petróleo, publicado por el Ministerio de Energía y Minas. Decreto ejecutivo No. 3989, publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 1002 del 2 de Agosto de 1996.

- Reglamento Técnico para la Comercialización de Gas Licuado de Petróleo a través de Instalaciones centralizadas, publicado para el Ministerio de Energía y Minas. Decreto Ejecutivo N° 116, publicado en el suplemento del Registro Oficial Nro. 313 del 8 de Mayo de 1998
- Reglamento para la comercialización de Gas Licuado de Petróleo a través de instalaciones centralizadas, publicado para el Ministerio de Energía y Minas. Decreto ejecutivo N° 194 del 19 de mayo de 1999.
- Norma INEN 1533 87. Prevención de incendios, requisitos para el transporte de GLP en carros cisternas (Tanqueros)
- Norma INEN 1536 98. Prevención de incendios, requisitos de seguridad en plantas de Almacenamiento y Envasado de GLP.
- Norma INEN 1537 87. Prevención de incendios, requisito de seguridad para operaciones de trasvase de GLP
- Norma INEN 2260 2008 sobre instalaciones para gas combustible en edificaciones de uso Residencial, comercial o Industrial

***Combustible:***

El combustible que se utilizara es gas licuado de petróleo GLP, cuya composición es de 65% Propano y 35% de Butano, el cual es entregado por la empresa PETROCOMERCIAL y comercializado por ANI Ecuador.

***Depósito:***

Se han elegido dos tanques con una capacidad de 1.000 litros entre ambos, situados en un estacionamiento interno, frente a las oficinas Las Características técnicas de los tanques se detallan a continuación:

- Fabricante: TRINITY
- Diseño: ASME VIII div. IED 95 Vd. 97
- Material del cuerpo: SA 516-70
- Material de la Base: A36
- Tipo de tanque: Horizontal
- Capacidad del tanque: 1000 litros

Están equipados con la placa de identidad por el reglamento de aparatos de presión figurado en el nombre del fabricante y el número y las características de fabricación.

***Clasificación:***

De acuerdo con la capacidad de almacenamiento prevista, y según la norma vigente INEN 2260 2008, la instalación proyectada se clasifica dentro del grupo A- 0 (Tanques sobre el terreno entre 1 hasta 5 m<sup>3</sup> de capacidad).

***Tabla de distancias de seguridad:***

<b>Referencia 1.-</b> Espacio libre alrededor de la proyección sobre el terreno de depósito.	Más de 60 cm.
<b>Referencia 2.-</b> Distancia al cerramiento de la estación	No aplica.
<b>Referencia 3.-</b> Distancia a muros o paredes ciegas	Más de 60 cm.
<b>Referencia 4.-</b> Distancias a límites de propiedad habitada aberturas de inmuebles, focos fijos de inflamación, motores de explosión, vías públicas, proyección de líneas de alta tensión, desagües.	Más de 5 metros.
<b>Referencia 5.-</b> Distancia a aberturas de edificios se uso docente, acuartelamiento o lugares de exposición públicos.	Más de 10 metros.
<b>Referencia 6.-</b> Distancia de la boca de carga al tanque cisterna	3 metros.

***Acceso:***

El auto-tanque de reparto, de la empresa comercializada ANI ECUADOR, puede acceder sin ninguna dificultad hasta las proximidades de las bocas de carga del tanque.

***Sistema de válvulas de cada tanque:***

- Multiválvulas, Registro 7556 VR 12 en  $\frac{3}{4}$  NPT, provista de un limitador de caudal, manómetro de 0-300 psi, punto de máximo llenado y salida de fase gaseosa con llave de corte.
- Válvula de llenado de doble retención, Registro 7579 C en  $1 \frac{1}{4}$  NPT.
- Válvula de seguridad de resorte, Registro 8684 G en  $1 \frac{1}{4}$  NPT, tarada a 250 Psi
- Indicador magnético de Nivel, Rochester 7281-137

***Regulación de primera etapa:***

Regulado registro 4403 TR4 de primera etapa, regulable de 10-15 psi con un caudal de 2'500.000 BTU/h. El regulador se ajusta a una presión de salida de 10 psi.

***Distribución:***

*La red de distribución arranca en la salida del regulador de presión y llega en forma aérea hasta el edificio. Desde allí, se ramifica hasta los aparatos de consumo.*

Antes de la entrada a cada equipo, se coloca una llave de corte y un regulador de segunda etapa para que reduzca la presión a 0.2 psi.

La tubería a ser empleada es de tipo ASTM A 106 A 53B, sin costura, cédula 40. El montaje de la tubería aérea será mediante soportes metálicos, ubicados con una

separación de máximo 2.5 metros entre cada uno, y su respectivo material dieléctrico para separación de las superficies metálicas entre la tubería y el soporte.

***Equipos receptores:***

- 2 calefones: 140.000 BTU/hora c/u
- 1 plancha industrial: 80.000 BTU/hora
- Cocina de 6 quemadores: 140.000 BTU/hora
- Cocineta de 5 quemadores: 60.000NTU/hora c/u

***Cimentación:***

El tanque se apoyara en una base de hormigón armado.

***Protección contra la intemperie:***

Se construirá un techo translucido que cubre los tanques y todas las válvulas y accesorio del tanque. Debido a que se trata a una zona de fácil acceso, se construirá una caseta de malla cerrada con candado para evitar que personal no autorizado acceda a la instalación.

***Tanque:***

Previa la instalación, se debe contar con la aprobación y certificado de fabricación del INEN; mediante entrega del Protocolo de Calidad de procesos de fabricación, pruebas y ensayos respectivos. Este documento tendrá las firmas de responsabilidad del fabricante y del delegado del INEN. En dicho documento, debe constar:

- Garantía de calidad
- Certificado de conformidad con la norma

- Inspección de materia prima
- Inspección de diseño
- Inspección de procesos
- Inspección y pruebas finales
- Inspección radiográfica
- Memoria de calculo
- Certificado de Materiales
- Registro de soldadores
- Reporte de inspección radiográfica
- Reporte de prueba hidrostática
- Reporte de examen de líquidos penetrantes
- Reporte de inspección de pintura
- Datos de palca de identificación
- Plano general

***Tubería:***

Debe ser de acero negro sin costura ASTM A 106 o A 53 grado B mínimo, en 1"; tubería de cobre tipo K, unida mediante soldadura de plata al 5% o mayor.

***Válvulas de corte:***

Serán estancadas al exterior en todas sus posiciones, herméticas en su posición cerrada.

***Ejecución:***

La superficie del terreno, en la zona de ubicación del tanque, será horizontal. El tanque se colocara con su eje longitudinal sensiblemente horizontal, sobre apoyos

capaces de soportar la carga que se produce durante la prueba hidráulica y que además, permite las dilataciones y contracciones térmicas.

Las condiciones serán aéreas. La distancia mínima de la generatriz inferior de las canalizaciones al suelo, será de 5b cm. Cuando discurren por un muro, estarán separadas de este, como mínimo 2 cm.

Las tuberías se sujetaran a los soportes con una separación mínima de 2.5 m. y se pintaran con anticorrosivo estructural y pintura de color amarillo.

Las conducciones de gas deben distar, como mínimo, 10 cm. De enchufes o interruptores eléctricos.

#### **4.13 Seguridades**

De acuerdo con la capacidad de almacenamiento de la instalación y la disposición de los tanques en modalidad aérea, se cuenta con los siguientes elementos:

- **Dos extintores:** Portátiles, de polvo químico seco, de 9 kg. de carga, situados en lugares visibles y de fácil acceso. Sin embargo, será suficiente un extintor de 20kg. Fácilmente encontrado en el mercado.
- **Sistema de refrigeración:** Con agua para los tanques, mediante prinklers de enfriamiento
- **Señalización:** Se colocaran dos carteles en los laterales del tanque, visibles en el sentido de la aproximación al mismo, con el siguiente y texto:

- GAS INFLAMABLE
  - PROHIBIDO FUMAR
- 
- **Protección electrostática:** Los tanques de G.I.P. y la estructura del techo se conectarán a tierra por medio de un cable recubierto, de acuerdo con lo especificado en la norma NFPA58. La resistencia de puesta a tierra debe ser inferior a 20 ohmios.
  - **Impacto ambiental:** El gas licuado de petróleo es un producto no tóxico, los gases quemados producto de su combustión son limpios y exentos de azufres, por lo que no se producirá contaminación ambiental.
  - **Ventilación:** La instalación estará ubicada en un área muy abierta al medio ambiente, es decir, tendrá suficiente ventilación natural.

#### **4.14 Salud ocupacional**

##### **4.14.1 Objetivo.**

**Salud laboral.** Para poder definirla, se precisa que el ser humano es un ser activo por naturaleza, que ocupa su tiempo en actividades encaminadas a responder a sus necesidades y deseos. Su desarrollo, por tanto, está influenciado por el uso de las actividades con intención.

Las actividades con intención o propósito serían las tareas o experiencias en las que la persona participa activamente, coordinando aspectos morales, cognitivo y emocionales; según resulte la actividad, también interactuarán los aspectos intra e interpersonales.

Al conjunto de actividades se las llama *ocupación*; la ocupación es considerada como el medio a través del cual los seres humanos dan sentido al significado de la vida, y la Salud Ocupacional utiliza la ocupación como medio y como fin.

Tras hacer estas consideraciones podemos definirla como “La disciplina socio-sanitaria que evalúa la capacidad de la persona para desempeñar las actividades de la vida cotidiana e interviene cuando dicha capacidad está en riesgo o dañada por cualquier causa. Utiliza la actividad con propósito, y el entorno para ayudar a las personas a adquirir el conocimiento, las destrezas y actitudes necesarias para desarrollar las tareas cotidianas requeridas y conseguir el máximo de autonomía, seguridad e integración”.

#### **4.14.2 Alcance**

El presente documento, tienen como alcance a todo el personal de ISVO Catering Service.

#### **4.14.3 Referencia:**

- Código de trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo Decreto # 2393.
- Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo del IESS
- Ley de Gestión Ambiental
- Normas y Disposiciones de las Empresas Contratantes
- Marco legal e institucional y Manual de Procedimientos de ISVO Catering Service

#### **4.14.4 Desarrollo:**

- *Salud Ocupacional.* Para este efecto, en la empresa existe un Departamento Médico que mantiene programas de salud preventiva, controles periódicos y educación en salud e higiene; labor que se extiende a la familia directa de los trabajadores con la finalidad de no interrumpir el bienestar integral, como procedimiento estándar de operaciones.
- *Programas de prevención encaminadas a minimizar las enfermedades ocupacionales.*
- Dentro de las políticas de la empresa, se han desarrollado controles sobre el uso de drogas y alcohol en el que pudiera incurrir su personal.

- Aplicación de las recomendaciones sobre las buenas prácticas de manufactura al personal manipulador de alimentos, e introducción a la Higiene de Alimentos.
- Cumplir con el programa de vacunación desarrollados por el Departamento Médico de la empresa.
- El personal ingresara a la sucursal cuando la respuesta inmunitaria primaria generada por las vacunas sea adecuada. Esto es, aproximadamente dos semanas después de su administración.
- Confirmar el buen estado de salud de los trabajadores mediante chequeos clínicos, de laboratorio y gabinete pre-ocupacionales.
- Seguimiento al estado de salud de los trabajadores mediante controles básicos semestrales y anuales de acuerdo a los riesgos ocupacionales.
- Exigir el cumplimiento de normas, disposiciones, ordenanzas, etc. que obliguen a la obtención de un Certificado Médico a los empleados que manipulan alimentos.
- Utilización del Equipo de Protección Personal adecuado a fin de reducir los riesgos de trabajo.

#### **4.15 Seguridad industrial**

##### **4.15.1 Objetivo**

ISVO Catering Service considera a la seguridad en todos sus aspectos como parte fundamental de su actividad.

##### **4.15.2 Alcance**

A todo el personal de ISVO Catering Service

### **4.15.3 Referencia**

- Código de trabajo
- Ley de gestión ambiental
- Ley Forestal y de conservación de Áreas Naturales.
- Normas y Disposiciones de las Empresas a servir.
- Marco legal e Institucional y Manual de Procedimientos de ISVO Catering Service.

### **4.15.4 Desarrollo**

#### ***Seguridad de Personal***

Constituyendo la tarea del servicio de catering una actividad que se cumple en el campo, deben tenerse en consideración los siguientes aspectos:

- Contratación de personal mediante selección, con experiencia en ese tipo de labores, cuidando el aspecto físico, presentación personal, ausencia de limitaciones o incapacidades que añadan riesgos innecesarios que pudieran terminar en accidentes.
- El entretenimiento del personal se efectuará periódicamente en la planta de procesamiento y es de responsabilidad, y es de responsabilidad del Director Médico, Jefe de Operaciones, Jefe de Recursos Humanos, Supervisores de Control de Calidad y personal técnico especializado.
- Las normas de seguridad constantes en las disposiciones legales sobre la materia, además de las reglamentadas por la empresa: **NORMAS GENERALES (NG)**. Adicionalmente, se aceptaran como propias las normas que dispongan las empresas a las que proveeremos nuestro servicio.
- Es responsabilidad de los supervisores evitar que el personal en el campo incurra en riesgos innecesarios y actividades que no sean de competencia de la empresa.

- Se utilizara el equipo de protección personal adecuado, de acuerdo a las respectivas funciones.
- Los procedimientos de manera general deberán ser conocidos, entendidos y cumplidos.
- Está prohibido al personal que, por recompensa económica, arriesgue o comprometa la seguridad del personal y equipos.

### ***Seguridad en Instalaciones y Equipos***

- Planta de procesamientos y Bodegas. Estas instalaciones estarán a cuidado y responsabilidad de su respectivo Jefe y/o Representante, cumpliendo con las normas del “Reglamento de Alimentos del Ecuador” relacionadas a Seguridad e Higiene. Almacenamiento de Alimentos, Sistema de calidad Sanitaria, y Basado en las herramientas de las Buenas Prácticas de Manufactura y al Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control.
- Las áreas de recepción de alimentos y almacenaje deberán cumplir todas las normas y disposiciones que permitan asegurar que los mismos mantengan buenos estándares de sanidad; para lo cual, se exigirá a los proveedores que practiquen los requerimientos exigidos por la Dirección nacional de Higiene y los Impartidos por la empresa.
- Los cuartos de refrigeración deben ser monitorizadas en su temperatura y registrados. Para esto, deben contar con termómetros claramente visibles.
- El almacenamiento de los productos que requieran refrigeración o congelamiento deben ingresar cuidando el embalaje e higiene, a fin de evitar contaminaciones.
- Los productos químicos serán almacenados en áreas totalmente independientes de los alimenticios, de conformidad al Procedimiento Estándar de Limpieza y Desinfección
- Evitar la contaminación cruzada al almacenar productos tales como: cárnicos, mariscos, lácteos, etc.

- Las áreas de carga y descarga deben mantenerse totalmente libres de obstáculos que interfieran la operación
- En las instalaciones se aplicaran norma de limpieza, desinfección y sanitización.
- Los vehículos destinados para el transporte de víveres están sujetos al Plan de Mantenimiento y Contingencias. Se incluyen al sistema de enfriamiento.
- El Proceso de embalaje y empaque de los diferentes géneros deben ejecutarse en contenedores sean estos termos, canastillas, fundas plásticas, según su condición, cuidando en todo momento la manipulación cause contaminación. En este proceso –en los géneros que corresponda- deberá cuidarse que no se interrumpa la cadena de frío, la que se mantendrá hasta su lugar de destino. Durante todo el trayecto se monitorizara y registrara la temperatura.
- Se utilizaran herramientas y equipos adecuados. Las condiciones de funcionamiento se sujetaran al Plan de Mantenimiento y Contingencias.

## **4.16 Medio Ambiente**

### **4.16.1 Objetivo**

En este apartado, se parte de la premisa de que las reservas naturales constituyen un recurso de valor para el desarrollo de un país, y se debe cuidar su relevancia ecológica, social, cultural, científica, educacional y la estructura natural.

El control de la calidad ambiental tiene por objeto prevenir, limitar y evitar actividades que generen efectos nocivos y peligrosos para la salud humana o deterioren el medio ambiente y los recursos naturales.

Para ello, la ley ha determinado las áreas naturales protegidas con el fin de impedir su destrucción y procurar el estudio y conservación de flora, fauna, paisajes naturales y ecosistemas.

#### **4.16.2 Alcance**

A todo el personal de ISVO Catering Service.

#### **4.16.3 Desarrollo**

- Conocedores de que la naturaleza es un laboratorio muy sensible, generador de vida, nuestro compromiso obligatorio es preservarlo y contribuir en su cuidado; más aún, cuando nuestra actividad se desarrolla en la ciudad de Quito.
- La empresa utiliza productos biodegradables del mercado nacional, aplicando las normas generales para desinfección de químicos.
- ISVO Catering Service efectuará auditorias de control periódico.

#### **4.17 Plan de mantenimiento**

##### **4.17.1 Vehículos**

A fin de poder cumplir con el transporte vía terrestre hasta los sitios de operación en el campo, los vehículos destinados a la transportación de insumos deben estar en perfectas condiciones de mantenimiento.

Para ello se efectuarán inspecciones con la debida anticipación, antes de cada viaje, a fin de calificar el tipo de intervención mecánica que puede ser:

- Mantenimiento de rutina
- Reparaciones menores
- Reparaciones medianas
- Reparaciones mayores
- Reparaciones accidentales

La empresa contará de manera permanente con un vehículo equipado con sistema de refrigeración que servirá de alerno ante una contingencia.

El chofer de cada camión debe semanalmente realizará el chequeo de las unidades y elaborará el registro correspondiente.

*Deberá entenderse como mantenimiento de rutina:*

- Lavado de carrocería interior y exterior.
- Funcionamiento de limpiavidrios.
- Funcionamiento del sistema eléctrico.
- Funcionamiento de baterías.
- Cambio de aceites, filtros, líquidos de frenos, cajas, transmisión e hidráulicos.
- Controles de niveles de aceite y motor, caja de cambio.
- Presión de neumáticos, incluidos los de emergencia.
- Reglaje de la tensión de todo el sistema de bandas y poleas.
- Funcionamiento del sistema de enfriamiento.

*Reparaciones menores*

- Sustitución de pastillas y forros de frenos.
- Chequeo de la bomba de inyección.
- Cambio de disco y plato de embrague.
- Calibración de válvulas, etc.

*Reparaciones medianas*

- Desmontaje de bomba de inyección, calibración o sustitución de inyectores
- Reparación o sustitución de bombas de combustible, freno y embrague
- Reparación o sustitución de compresores y bovinas
- Reparación o sustitución de equipo de aire acondicionado, etc.

*Reparaciones mayores* consisten en todas aquellas que en tiempo y costo, significan el ingreso del vehículo a un taller especializado, pudiendo identificarse como tales:

- Reparación de motor.
- Reparación de caja de cambios.
- Reparación del sistema de transmisión.

- Pintura total del vehículo.
- Cambio de carrocería.
- Reparaciones por accidente grave, etc.

Algunas de las reparaciones pueden ser *preventivas* y otras *accidentales*. Las preventivas pueden ser planificadas pero las accidentales conllevan a valorar la magnitud y tomar decisiones que en algunos casos pueden significar un alto costo para la empresa.

La prevención permite mantener buenos estándares de seguridad evitando riesgos al personal que integran el equipo de conductores y garantiza el éxito de la operación. Los conductores a quienes se confían los vehículos son responsables por su mantenimiento e integridad, deben cuidar este instrumento de trabajo y reportar todas las novedades producidas en cada viaje y arbitrar las acciones de mantenimiento y control.

#### **4.18 Plan de capacitación**

Competir por talento y desarrollo destrezas y conocimientos en el campo de los servicios, son actividades mutuamente complementarias. Las empresas que reclutan personas capaces y motivadas tendrán mayores recompensas por la inversión que hacen en capacitación.

La capacitación técnica tiene el propósito de preparar al personal para asegurar que se cumplan con los estándares de hospitalidad, calidad en el servicio y limpieza. Por tanto su contenido irá dirigido a:

- Seguridad de personal.
- Seguridad industrial.
- Compra y recepción de insumos.
- Sistemas de refrigeración.
- Almacenamiento y manejo de insumos.
- Buenas prácticas de manufactura.
- Análisis de riesgos y puntos críticos de control.
- Nutrición y preparación de alimentos.

- Administración de recursos humanos.

- Utilización de productos químicos.
- Control de desechos orgánicos e inorgánicos.
- Preservación ambiental.
- Registros de información y datos, etc.

Se entiende como capacitación técnica la que está bajo responsabilidad del contratante:

- Control de fuego, explosión, escapes de químicos y / o ácidos.
- Insurgencia.
- Simulacros.

- Primeros auxilios.

- Manejo defensivo.
- Procedimientos de control de personal.
- Relaciones comunitarias.

Para prestar un servicio extraordinario, es necesario poner a trabajar las destrezas y los conocimientos a favor de los clientes. El hecho de preparar a nuestros

empleados para que desempeñen la función de servicio, contribuyente a lograr ambos propósitos: se desarrollan las destrezas y conocimientos, y se fomenta el deseo de servir, logrando con ello resaltar la imagen de la compañía enfocada en sinónimo de superación y excelencia crecientes a favor de los clientes.

La confianza en sí mismos es un poderoso factor de motivación, por ello, las personas tienden por lo general a buscar las funciones en las cuales se sienten más competentes.

*Nuestros empleados son la garantía de nuestro servicio.* Garantizar al clientes que quedará satisfecho, no tiene sentido. La manera de satisfacerlos consiste en corregirse inmediatamente antes de que tengan oportunidad de reclamar. Encontrar y corregir la causa última de cada fallo del sistema le llevará no solo a tener menos reclamaciones; sino que también le aportará a la empresa, clientes más satisfechos y empleados más motivados.

Todo el personal contratado debe participar en las charlas de capacitación técnica, seguridad personal, protección de medio ambiente y a todas aquellas que ISVO Catering Service y las empresas contratantes lo dispongan.

#### **4.18.1 Alcance**

A todo el personal de ISVO Catering Service.

#### **4.18.2 Desarrollo**

- El departamento de Recursos Humanos es el responsable de elaborar los programas de capacitación a los que el personal citado debe asistir de manera obligatoria.
- Para este efecto, coordinará con el Departamento Médico, Supervisores y Operaciones.
- El programa de capacitación en seguridad de personal, medio ambiente y GMP se aplicarán periódicamente en la Planta Central de Procesos y en los sitios destinados para la operación.
- Todo el personal de ISVO Catering Service debe conocer los PROCEDIMIENTOS

ESTANDARES DE OPERACION, INSTRUCTIVOS, NORMAS GENERALES, REGISTROS, Y FORMAS existentes en el Manual General de Procedimientos.

- Se utilizará en los procedimientos e instrucciones de trabajo material consistentes en póster, fotos, ilustraciones, videos, y cualquier material disponible para el efecto.
- Temas especiales como Protección del Medio Ambiente, Seguridad Industrial, etc. que sean elaborados y planificados por las empresas contratantes, serán incorporados en los procesos de capacitación y deberán ser impartidos por las mismas.

#### **4.18.3 Responsabilidades**

- La Dirección de RRHH, el Director Médico, el administrador serán los responsables de proveer los recursos que garanticen una adecuada capacitación dentro de las respectivas tareas que el personal deba desempeñar.
- El Jefe de Planta y Supervisores son los encargados de identificar las necesidades de capacitación del personal directamente bajo su control.
- Los responsables operativos tienen bajo su control el chequeo del personal que asista a los cursos de capacitación, del desarrollo y seguimiento de los temas tratados en cada sesión.
- La Dirección de la empresa deberá programar anualmente los cursos de capacitación para su personal propio, coordinando en lo posible con aquellos que se dicten en otras empresas afines. Estos programas de capacitación deben ser dirigidos a la concientización e incremento de conocimientos, para ello se recurrirá a talleres y seminarios que pueden ser:
  - o Internos: organizados y desarrollados en el ámbito de la empresa.
  - o Externos: los organizados por terceros.

#### **4.18.4 Evaluación**

- Periódicamente se efectuará evaluaciones al personal a fin de asegurar que todos los planes del Manual General de Procedimientos de ISVO Catering Service, y las disposiciones de los contratistas sean conocidas, comprendidas y aplicadas.
- El Departamento de Recursos Humanos de ISVO Catering Service anualmente laborará las estadísticas encaminadas a conocer la ejecución de los planes que conforman el Manual General de Procedimientos.

#### **4.19 Plan de contingencias**

##### **4.19.1 Objetivo**

Todo Plan de Contingencias tiene como objetivo el definir acciones y responsabilidades entre el personal, encaminado a prevenir y minimizar los efectos de

un siniestro o accidente, identificando la causa de origen y la implementación de las acciones correctivas.

ISVO Catering Service, asumirá como propio el Plan de contingencias presentada por la empresa contratante definiendo su participación únicamente en el área de sus operaciones.

##### **4.19.2 Alcance**

A todo el personal e instalaciones que se van involucrando en las operaciones de ISVO Catering Service.

##### **4.19.3 Definiciones**

- *Incidente Menor*: situación imprevista de baja significación que no altera las condiciones deseables de operación (ejemplo: gripe, pinchadura o pérdida de presión en neumáticos, etc.).

- *Incidente Mayor*: situación imprevista de significación media a alta que pueden ocasionar alteración en la operación (ejemplo: falta de personal, daños en el vehículo transportador de insumos, alteraciones en la circulación en carreteras, vías fluviales, etc.).
- *Accidente Menor*: Evento no deseado que ocasiona daños corporales o materiales de menor significación (ejemplo: golpes, contusiones, quemaduras leves, rozamientos, rotura de parabrisas, cortó circuitos, etc.)
- *Accidente Mayor*: Evento no deseado que ocasiona uno o más heridos con incapacidad permanente y/o daños materiales severos (ejemplo: amputaciones, ceguera, politraumatismos, choques, volcamientos, explosión, incendio, etc.).
- *Fatalidad*: Evento no deseado que cause muerte de una persona (ejemplo: muerte de persona por quemaduras graves, accidente de tránsito, fenómenos naturales, etc.).

#### **4.19.4 Desarrollo**

Las acciones que se definen en este plan son en caso de incidentes y accidentes, que a su vez pueden ser de menor o mayor impacto.

- Movilización de personal
- Transportación de insumos
- Equipos
- Incendio
- Evacuación médica
- Evacuación del campamento

*Movilización del personal.* La dificultad de ingreso y/o salida del personal de ISVO Catering Service desde y hasta el sitio de operaciones, dará lugar a calificar el grado de contingencia así:

- La ausencia de personal de relevo obliga al personal a mantener sus posiciones en el sitio de operación.
- La salida intempestiva de personal obliga su reemplazo utilizando los medios de

transportación más idóneos a fin de disminuir la incidencia.

*Movilización de insumos.* La dificultad del ingreso de insumos al sitio de operaciones, dará lugar a calificar el grado de contingencia así:

- Daños mecánicos severos en los vehículos de transportación que le impidan continuar con la logística hasta su destino, obligan a mantener un vehículo de iguales características alterno.
- La contingencia por causas de fuerza mayor (fenómenos naturales, convulsiones sociales internas etc.) serán resueltas coordinando con la empresa contratante y en el caso de solución por vía aérea su costo correrá por cuenta de este último.

ISVO Catering Service mantiene la existencia en bodegas en el sitio de operación, con provisiones hasta por tres días. El administrador comunicará al representante del contratante de esta contingencia y procederá a racionar el consumo.

*Equipos.* La dificultad de operar los equipos en la Planta de Procesos o en el sitio de operaciones, dará lugar a calificar el grado de contingencia así:

- Todos los equipos son sometidos a un plan permanente de mantenimiento.

Si a pesar de ello, en el sitio de operaciones se presentare una contingencia, se mantendrá personal técnico en coordinación con el contratante y si el incidente fue re en la estufa, se mantendrá un equipo alterno.

## **4.20 Selección y contratación**

### **4.20.1 Concepto**

Las empresas de servicio que han logrado un posicionamiento estable, lo han hecho dirigiendo hacia su interior la visión estratégica del servicio; fijándose como objetivos, además de los clientes, contar con un grupo de empleados profesional mente

preparados.

El empleado que tiene claro el concepto de servicio y lo ejecuta a plenitud conduce a un bajo índice de rotación de personal, bajos costos de formación y la oportunidad de desarrollar metas y valores compartidos.

La ejecución de la prestación de servicio, teniendo presente la estrategia operativa, puede ser la base de notable aumento de la productividad y como consecuencia lógica, el valor percibido por los empleados en su relación con la empresa.

Nuestra ventaja competitiva está en la calidad de nuestra fuerza laboral.

Estamos inculcando orgullo por el producto de nuestros esfuerzos; por ello, la selección de personal -además de la profesionalidad- debe cumplir con el siguiente perfil:

- Aspecto físico.
- Presentación personal.
- Limitaciones o incapacidades físicas no acordes con sus funciones.

#### **4.20.2 Procedimientos**

El aspirante debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Mayor de edad.
- Nacionalidad de preferencia ecuatoriana.
- Experiencia en actividades similares.
- Disponibilidad a desplazarse al sitio que señale la empresa.
- Aptitud para trabajar bajo presión.
- Instrucción de acuerdo a sus funciones.
- Cumplir con el programa de vacunación.
- Buen estado de salud, confirmado por el Departamento Médico.
- Certificados de honorabilidad, imprescindible del último lugar de Trabajo.
- Portar documentos de: identificación, votación, cédula militar, licencia de conducir.

- Referencia de una persona cercana, la que reciba o proporcione información sobre el aspirante con dirección de domicilio y teléfono.

## **4.21 Control de personal**

### **4.21.1 Concepto**

El mecanismo del control del personal en sus respectivas posiciones deberá ser elaborado en la planta como en las sucursales, a través de la toma de las huellas digitales.

### **4.21.2 Procedimiento**

El supervisor deberá elaborar de manera semanal, la lista de nómina de personal que durante este periodo desempeñará las funciones señaladas en la forma, y archivar cronológicamente para su presentación en las labores de auditoría.

## **4.22 Movilización de personal**

### **4.22.1 Concepto**

Las labores a desarrollarse obligan, en coordinación con las oficinas centrales, a elaborar un registro del personal que entra y sale de sus sitios de trabajo, con el objeto fundamental de informar a los encargados de la logística, los cupos que requerimos tanto al inicio como a la conclusión de su periodo de labor contractual. Este registro de personal puede ser modificado frente a eventualidades y/o causas de fuerza mayor.

#### **4.21.2 Procedimiento**

El administrador es el responsable directo de esta operación. Con la debida anticipación elaborará el informe a fin de darlo a conocer a los operadores de la logística.

El administrador coordinará previamente el plan de movimiento de personal con las oficinas centrales y remitirá una copia de esta forma.

### **4.23 Abastecimientos**

#### **4.23.1 Concepto**

El abastecimiento de víveres, suministros y productos químicos se realizará al menos una vez por semana, bajo la responsabilidad del Jefe de Cocina, quien elaborará el pedido correspondiente.

En el pedido debe considerarse la capacidad de almacenamiento, cuidando que el stock

prevea causas de fuerza mayor que pudieran impedir el abastecimiento de manera normal.

#### **4.23.2 Procedimiento**

El Jefe de Cocina elaborará -en las formas respectivas- el pedido, marcando la existencia y la cantidad a reponerse.

Es importante controlar la vida útil de los productos en existencia, los que tendrán que ser sometidos a un segundo control por parte del bodeguero.

Se aplicará la estrategia FIFO (*primero en ingresar primero en salir*).

Al presentarse interrupciones en el abastecimiento, el Supervisor deberá reportar inmediatamente a las oficinas centrales y tomar las decisiones que correspondan, informar a los responsables de las empresas contratantes y llenar las formas relativas a accidentes e incidentes.

#### **4.24 Responsabilidades específicas del personal por cargo.**

Cuadro del personal de Isvo catering service

AREA	CARGO	CANTIDAD DE PERSONAL	PAGO MENSUAL
	ADMINISTRADOR	1	1000

ADMINISTRATIVA	JEFE DE COCINA	1	450
	SECRETARIA	1	400
	BODEGUERO	1	350
OPERATIVA	AUXILIARES DE COCINA	12	320
	AUXILIARES DE SERVICIO	11	240
	CHOFERES	3	390
TOTAL		30	

#### **4.24.1 Administrador**

Es responsable de la operación que se realiza en ISVO Catering Service; por lo tanto, toda responsabilidad en última instancia recae sobre él.

El administrador es el representante de la compañía ante las autoridades de la empresa contratante, por lo tanto debe mantener excelentes relaciones con los mismos y con todo el personal.

Sus responsabilidades y actividades son:

- 1) Cumplir y hacer cumplir por todo el personal el reglamento interno de ISVO Catering Service.
- 2) Cumplir y hacer cumplir todas las obligaciones que el personal de ISVO Catering Service debe realizar, y controlar sus horarios establecidos.
- 3) Controlar que la atención al cliente se cumpla en forma óptima, por parte del personal de ISVO Catering Service. Verificar las necesidades y sugerencias de los clientes para comunicarlas a la oficina central.
- 4) Realizar un control estricto de las firmas de todos los clientes en las listas de comida, presentarlas diariamente a quien corresponda para su respectiva autorización y posterior elaboración de la factura para su cobro.
- 5) Llenar diariamente un reporte de todo lo ocurrido en su turno diario en el libro de bitácora de ISVO Catering Service e informarse de todo lo ocurrido en los otros turnos.
- 6) El supervisor debe realizar un reporte semanal de lo relevante sucedido durante el cumplimiento de sus funciones, en las diferentes áreas de responsabilidad y enviarlo a las oficinas.
- 7) Elaborar las listas de personal y sus novedades, vigilará que todo el personal entrante y saliente llegue a sus destinos.
- 8) Llevar un control de bodega y realizar un reporte de los pedidos necesarios.
- 9) Coordinar que los víveres que son transportados lleguen en perfecto estado; en caso de eventuales inconvenientes tomará decisiones para solucionarlos.
- 10) Estar informando de todas las normas de la compañía contratante en las que se involucra ISVO Catering Service, de las normas nuevas que se implanten (seguridad, salud, higiene, medio ambiente, etc.) y comunicarlas inmediatamente a la administración.
- 11) Realizar una reunión semanal con todo el personal, para tratar temas concernientes al trabajo, seguridad, salud, higiene, procedimientos, medio ambiente, etc., y reportar a las oficinas.
- 12) Asistir y controlar la asistencia de todo el personal de ISVO Catering Service a todas las reuniones que se realizan por parte de la compañía contratante (siempre que no comprometan el horario de trabajo), e informar a los ausentes lo tratada en dichas reuniones.
- 13) Asistir a todas las reuniones de supervisores que se realicen, donde comunicará las decisiones tomadas en ISVO Catering Service. En estas reuniones, recogerá todas

las decisiones que allí se generen concernientes a la empresa y las reportará a la administración.

- 14) Controlar la higiene personal de todos los trabajadores de ISVO Catering Service, sus uniformes y su actitud.
- 15) Controlar la higiene, aseo, limpieza y mantenimiento de toda la planta y sus instalaciones. Reportar a la autoridad pertinente las necesidades de reparación y mantenimiento, a tiempo para evitar que se deterioren los equipos. Realizar una auditoria semanal con este fin.
- 16) Controlar que se realiza adecuadamente la clasificación, empacado y pesaje de los desechos que se generen en la planta y cumplir con todos los requerimientos medio ambientales.
- 17) Reportar inmediatamente a las oficinas, todo caso de incidente a accidente que sufra el personal de ISVO Catering Service.
- 18) Acatar todas las órdenes y disposiciones de sus superiores.
- 19) Elaborar los reportes que se señalan en el manual general de procedimientos, los que serán sujetos a verificación por auditorias de campo, debiendo archivarlos cronológicamente y protegerlos de manipulación.

#### **4.24.2 Area de producción.**

ISVO Catering Service cumple su principal función en el área de alimentación, siendo esta la más susceptible a sufrir contaminaciones; por tanto se deben tener muy en cuenta todas las disposiciones que se emitan para que esta labor sea llevada a cabo dentro de estándares de calidad, seguridad y buena atención al cliente.

Todo el personal que labore en estas áreas (cocina y sus anexos), debe guardar las más estrictas normas de higiene durante todo el proceso de elaboración de los alimentos, hasta entregarlos a los comedores.

Solamente el personal que trabaja en las áreas de elaboración de alimentos podrá ingresar a esta área. El acceso es completamente restringido para todo el resto del personal.

#### **4.24.3 Jefe de Cocina**

Esta bajo su responsabilidad todo lo que suceda y se procese en estas áreas, la higiene de estas instalaciones y del personal a su cargo.

Sus responsabilidades y actividades son:

- 1) Cumplir y hacer cumplir todas las funciones inherentes a la preparación de los alimentos por parte del personal a su cargo.
- 2) Cumplir y hacer cumplir los horarios de trabajo establecidos.
- 3) Respetar y hacer respetar las regulaciones y normas de la compañía.
- 4) Elaborar un menú que se realizará, con anticipación de por lo menos una semana.
- 5) Es su responsabilidad la elaboración de todos los alimentos, así como la presentación de los mismos.
- 6) Coordinar con el supervisor, la elaboración de los pedidos de víveres cada semana.
- 7) Realizará diariamente la lista de géneros que se utilizarán el día siguiente en la preparación del menú, la entregará al bodeguero para que éste le provea.
- 8) Cuidar su higiene y del personal a su cargo, así como de la presentación del mismo.
- 9) Realizar inspecciones diarias del área de cocina y sus anexos, y reportar al supervisor las novedades, daños, necesidades, etc.
- 10) Asistir a todas las reuniones que realice ISVO Catering Service, o las compañías clientes, mientras no comprometa su horario de trabajo.
- 11) Llevar el control diario de la calidad de aguas de consumo y reportarlo en el registro correspondiente. De haber alteraciones reportarlas inmediatamente para su corrección.

- 12) Coordinará y designará las funciones de limpieza del área de cocina y sus anexos diariamente, y la limpieza integral de cada semana.
- 13) Controlará la generación de desechos y su clasificación, correspondiente al área de trabajo.
- 14) Acatar todas las órdenes y disposiciones de sus superiores.

#### **4.24.4 Auxiliar de Cocina**

Su función específica es la elaboración de los alimentos, bajo el mandato del jefe de cocina.

Sus actividades y responsabilidades son:

- 1) Cumplir todas las funciones inherentes a la preparación de alimentos.
- 2) Cumplir con los horarios de trabajo establecidos.
- 3) Respetar las regulaciones y normas de la compañía.
- 4) Es responsable de su área de trabajo.
- 5) Asistir a todas las reuniones que realice ISVO Catering Service, o las compañías clientes, mientras no comprometa su horario de trabajo.
- 6) Cumplirá con las funciones de limpieza de su área de trabajo diariamente y la limpieza integral cada semana.
- 7) Cuidar su higiene personal y su presentación.
- 8) Acatar todas las órdenes y disposiciones de sus superiores.

#### **4.24.5 Posillero**

Su función específica es la limpieza de vajilla, utensilios, etc., y el control de desechos en el área de cocina, bajo el mandato del jefe de cocina.

Sus responsabilidades y actividades son:

- 1) Cumplir todas las funciones inherentes a la limpieza de vajilla, utensilios, etc.
- 2) Cumplir con los horarios de trabajo establecidos.
- 3) Respetar las regulaciones y normas de la compañía.
- 4) Es responsable de su área de trabajo.
- 5) Es responsable del control de desechos en el área de cocina y anexos, su clasificación y su posterior entrega al personal correspondiente.
- 6) Asistir a todas las reuniones que realice ISVO Catering Service, o las compañías clientes, mientras no comprometa su horario de trabajo.
- 7) Cumplirá con las funciones de limpieza de área de cocina diariamente y la limpieza integral cada semana.
  
- 8) Cuidar su higiene personal y su presentación.
- 9) Acatar todas las órdenes y disposiciones de sus superiores.

#### **4.24.6 Bodeguero**

La función del bodeguero es la del mantenimiento, control, limpieza y rotación de las existencias de la bodega de alimentos; además de los reportes que debe mantener al día.

Sus responsabilidades y actividades son:

- 1) Cumplir todas las funciones inherentes al cuidado de las bodegas de alimentos.
- 2) Cumplir con los horarios de trabajo establecidos.
- 3) Respetar las regulaciones y normas de la compañía.
- 4) Es responsable de su área de trabajo.
- 5) Llevar un Kardex de las existencias de las bodegas.
- 6) Rotar las existencias según el principio: lo primero en llegar es lo primero en salir (*FIFO*), para aprovechar la vida útil de los productos y evitar que

- caduquen.
- 7) Entregar diariamente los géneros que, por lista de pedido, realice el personal de cocina.
  - 8) Inspeccionar diariamente los productos de las bodegas, seleccionar y eliminar los que se encuentren en mal estado, previo aviso al supervisor y reporte de Kardex.
  - 9) En coordinación con el supervisor y el Jefe de cocina, elaborar las listas de pedidos de víveres semanalmente.
  - 10) Asistir a todas las reuniones de realice ISVO Catering Service, o las compañías clientes, mientras no comprometa su horario de trabajo.
  - 11) Realizar todas las funciones de limpieza de su área de trabajo diariamente
  - 12) y semanalmente.
  - 13) Preparar los espacios correspondientes para recibir nuevos pedidos.
  - 14) Cuidar su higiene personal y su presentación.
  - 15) Acatar todas las órdenes y disposiciones de sus superiores.

#### **4.24.7 Auxiliar de servicio**

La responsabilidad de los saloneros es el mantenimiento en óptimas condiciones de su área de trabajo y brindar al cliente una atención de primera calidad.

Sus responsabilidades y actividades son:

- 1) Cumplir todas las funciones inherentes al servicio de comedor.
- 2) Cumplir con los horarios de trabajo establecidos.

- 3) Respetar las regulaciones y normar de la Compañía.
- 4) Es responsable de su área de trabajo.
- 5) Mantener el stock de productos en las mesas siempre adecuado, y en condiciones óptimas.
- 6) Elaborar los jugos que se sirven en su comedor, manteniendo las mejores normas de higiene y, coordinando con el Jefe de cocina, de acuerdo al menú.
- 7) Esmerarse en ofrecer el mejor trato y atención al cliente.
- 8) Colaborar en el control de firmas del personal que acude a su comedor.
- 9) Es responsable del control de desechos en el área de comedores, su clasificación y su posterior entrega al personal correspondiente.
- 10) Asistir a todas las reuniones de realice ISVO Catering Service, o las compañías clientes, mientras no comprometa su horario de trabajo.
- 11) Cumplirá permanentemente las funciones de limpieza del área de comedor y la limpieza integral cada semana.
- 12) Cuidar su higiene personal y su presentación.
- 13) Acatar todas las órdenes y disposiciones de sus superiores.

#### **4.25 Área de limpieza**

El área de limpieza es responsable de la higiene de todas las instalaciones.

Las limpiezas integrales semanales incluyen: pisos, paredes, tumbados, cortinas, exteriores de la planta, etc. Así como también la Higiene del personal.

#### **4.26 Higiene del personal general.**

##### **4.26.1 Objetivo**

Asegurar una correcta higienización de los operarios, en sus actividades diarias, vestuarios e higiene personal.

#### **4.26.2 Alcance**

A los operarios, personal de planta y visitas de ISVO Catering Service.

#### **4.26.3 Referencias**

- BPP de la Directiva de la Unión Europea 93/43/EEC

#### **4.26.4 Desarrollo**

##### *Control de enfermedades*

- Todo el personal de planta deberá someterse a un control médico, dos veces al año, para determinar enfermedades infecto-contagiosas.
- De este control se generará un *REPORTE MÉDICO DEL PERSONAL DE PLANTA*.
- El personal que por sintomatología o por observación de los compañeros demuestre que tiene o aparente tener enfermedad, será excluido de cualquier operación en la planta, debiendo acudir al Médico de la empresa para ser cambiado de actividad u obtener un permiso médico si el caso lo amerita.

##### *Higiene del personal*

- Toda persona que ingrese a la planta cumplirá con lo establecido según el instructivo Ingreso a la Planta.
- Todo el personal deberá lavarse las manos con agua y jabón y desinfectarlas al: ingresar a la planta, iniciar el trabajo, después de cada ausencia en la línea de trabajo, y en cualquier otro momento en que las manos estén con tierra, sucias o contaminadas.
- Evitar el contacto de las manos con líquidos corporales.
- No llevar: bigote, barba, uñas largas, pelo largo.
- Dentro de la planta está prohibido: comer, mascar chicle, beber refrescos, fumar, escupir, rascarse la cabeza, tocarse la frente, introducir los dedos en la nariz, orejas o boca; usar medicinas que se aplican en la piel de partes que no se cubren con el

uniforme, lociones de afeitar, perfumes, colonias.

- Antes de toser o estornudar, el operador deberá alejarse del producto que esté manipulando y de la línea de producción, cubrirse la boca, e inmediatamente lavarse las manos y desinfectarlas.
- No se permite introducir alimentos o bebidas a la planta.
- Los empleados ajenos al área de producción y las visitas que deseen ingresar a la planta, deberán seguir el Instructivo Ingreso a la Planta y deberán ajustarse a los puntos antes mencionados. En caso de tener bigote o barba, deberán cubrirlos con un tapabocas.
- El Jefe de Planta realizará una verificación al azar del aseo personal de los operarios.

### *Uniformes*

- El personal de planta deberá usar ropa de trabajo apta para la operación.
- Los elementos del uniforme que sean de uso personal serán entregados a sus usuarios.
- Para la verificación del uso correcto y limpieza de los uniformes, el Jefe de Planta realizará una inspección visual del personal.
- La recolección, lavado y mantenimiento de los uniformes será responsabilidad de cada uno de los operarios.
- El uso de correcto de los uniformes se encuentra detallado en el Instructivo de Uniformes.
- EL Jefe de Cocina será el responsable del cumplimiento del procedimiento de higiene personal.
- Auxiliar de cocina verificara el uso correcto de uniformes en las sucursales.

#### **4.27 Limpieza diaria**

1. Barrer con escoba, eliminando basuras presentes en los pisos.
2. Disolver el detergente con agua, en un balde.
3. Fregar con la solución detergente y con la ayuda de un cepillo y escoba,

Los inodoros, urinarios, lavamanos, tinas, duchas, puertas y pisos.

4. Enjuagar con abundante agua.

5. Desinfectar con una franela empapada en solución desinfectante.
6. Secar el piso con trapeador.
7. Registrar la actividad en el registro de limpieza y desinfección diaria.

#### **4.27.1 Limpieza y desinfección semanal**

1. Barrer con una escoba, eliminando basuras presentes en los pisos, y con cepillo las paredes y tumbados.
2. Disolver en un balde con agua el detergente.
3. Fregar con la solución detergente y con la ayuda de un cepillo y escoba, inodoros, urinarios, lavamanos, duchas, tinas, puertas, ventanas, pisos, paredes y tumbados.
4. Enjuagar con abundante agua y escurrir.
5. Disolver en un balde con agua media taza de cloro.
6. Rociar sobre todas las superficies.
7. Dejar secar el ambiente.
8. Registrar la actividad en el registro de limpieza y desinfección semanal.

#### **4.27.2 Limpieza y desinfección semanal**

- 1) 1. Retirar el polvo de techos, lámparas y paredes con cepillo largo.
- 2) Retirar el polvo de paredes y ventanas, con cepillos y franela húmeda.
- 3) Limpiar las ventanas y puertas de vidrio:
- 4) Eliminar el polvo con los limpiones.
- 5) Limpiar con cepillo, el polvo de las mallas protectoras de insectos.
- 6) Colocar el líquido limpiavidrios directamente sobre la superficie.
- 7) Frotar con limpiones.
- 8) Dejar secar al ambiente.

#### **4.28 Ingreso del personal**

1. Los operarios deberán ducharse, antes de empezar sus labores diarias.
2. Los operarios deberán ingresar a la planta por el vestidor.

3. Ingresar al vestidor, sacarse los zapatos de calle, prendas personales, joyas, maleteros, carteras y otros objetos), y dejados en los casilleros señalados.
  4. Ponerse el uniforme completo.
  5. Colocarse los zapatos de trabajo.
  6. Ponerse una gorra cubriendo bien el cabello.
  7. Ingresar a la planta.
  8. Lavarse las manos con agua y jabón, secarse.
9. Rociar desinfectante en las manos, frotarse y dejar secar al ambiente.
10. Este proceso se repetirá cada vez que se ingrese al área de trabajo de la planta.

#### *Salida del Personal*

1. Ingresar al vestidor, sacarse el uniforme y el calzado de trabajo y dejarlos en el casillero respectivo.
2. Vestirse con su ropa, tomar sus pertenencias y salir.
3. Este proceso se repetirá cada vez que salga del área de trabajo de la planta.

#### *Ingreso de visitas*

1. Ingresar al vestidor, sacarse las prendas personales (anillos, maleteros, carteras y otros objetos) y dejados en el casillero, en caso de elementos de trabajo se autorizará su ingreso.
2. Colocarse mandil, cubre zapatos y cofia.
3. En caso de tener barba o bigote, usar un tapaboca.
4. Ingresar a la planta.

5. Lavarse las manos utilizando agua y jabón y secarse.
6. Rociar desinfectante en las manos, frotarse y dejar secar al ambiente.

#### **4.29 Uso de los uniformes**

##### ***Vestimenta***

- ***Camiseta manga corta:*** De color negro con el logo es Isvo.
- ***Cofia:*** Con elástico alrededor
- ***Mandil:*** Corte largo, con puños de tela elástica, bolsillos a nivel de la cintura y con porta esferos.
- ***Overol:*** Corte recto, manga larga, bolsillos al costado de la pierna derecha, y con porta esfero al costado de la pierna izquierda.
- ***Delantal:*** Impermeable
- ***Pantalón:*** Basta recta.
- ***Calzado:*** Botas de caucho, con suela antideslizante.

##### ***Accesorios***

- ***Cinturón lumbar:*** Elásticos, de cintura ancha y tirantes.
- ***Guantes:*** De caucho.
- ***Mascarillas:*** Para polvos.
- ***Ropa antitérmica:*** Adecuada para ingresar a las cámaras frías.

##### ***Entrega de uniformes***

- Los uniformes se elaborarán una vez al año.
- El costo del uniforme correrá a cargo de la empresa.
- Por causa de pérdida o deterioro por causas ajenas a las actividades de la planta, la reposición será de exclusiva responsabilidad del usuario, para lo cual se le descontará de su salario.
- Los elementos del uniforme que sean de uso personal serán entregados a sus usuarios.

## ***Personal de planta***

- Diariamente, se utilizarán uniformes limpios.
- El personal está obligado a utilizar ropa interior limpia.
- Está prohibido salir con ropa de trabajo a los exteriores
- El uniforme se utilizará única y exclusivamente para cumplir con las actividades propias de la planta, todos los días sin excepción y conforme al área de trabajo.
- El calzado compuesto por botas de caucho se utilizará únicamente en el interior de la planta; otro tipo de calzado se utilizará para las áreas exteriores.
- El personal retirará su uniforme del depósito de uniformes.
- Al final de las labores, se debe dejar el uniforme en el sitio designado.

### **4.30 Programa de Capacitación del Personal**

#### **4.30.1 Objetivo**

Definir las políticas seguidas para capacitar y entrenar al personal.

#### **4.30.2 Alcance**

A todo el personal de ISVO Catering Service.

#### **4.30.3 Referencia**

- GMP de la directiva, de la Unión Europea 94/43/EEC

#### **4.30.4 Desarrollo**

El Director Médico de la Empresa, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Operaciones, Jefes de Áreas y Administrador deberán tomar en cuenta las siguientes definiciones y actividades, según sus roles y funciones:

### **Personal nuevo y Rotación del personal**

- El personal nuevo deberá ser entrenado inicialmente en sus funciones, a través de un

curso de inducción en el que se incluye una orientación sobre las *BPP* y el *HACCP*.

- Cuando una persona sea rotada de su sitio de trabajo, el jefe directo deberá entrenarlo en sus nuevas funciones a través de:

Familiarización y conocimiento del área, equipos, utensilios y trabajo a realizar.

Orientación sobre el sistema de documentación, registro y procedimientos

### ***Entrenamiento y Capacitación***

- determinar las necesidades de entrenamiento y capacitación del personal de cada área.
- Asegurar que todo el personal de la empresa reciba la capacitación necesaria.
- Dar charlas sobre las normas de seguridad en el trabajo.
- Proporcionar a la Gerencia, información sobre el rendimiento y eficiencia obtenidos en los programas de entrenamiento y capacitación.

### ***Métodos de Capacitación y Entrenamiento***

- Se dará al personal un entrenamiento continuo por medio de:
  - o Charlas semanales dirigidas por el jefe de área.
  - o Conferencias y seminarios sobre temas de interés.
  - o Entrenamiento en el trabajo sobre experiencias previas y técnicas aplicadas.
  - o Capacitación y entrenamiento por medio de consultores externos proporcionados o personal especializado en temas de interés y en cada área.

### ***Evaluación de la capacitación y entrenamiento***

- Con posterioridad a cursos o seminarios formales impartidos, se deberán aplicar cuestionarios para evaluar el grado de aprendizaje del personal involucrado.
- Desarrollar pruebas prácticas para verificar la eficiencia del personal en la ejecución de los procedimientos.
- Las calificaciones obtenidas serán archivadas junto con la carpeta del trabajador.

### ***Responsabilidades***

- El Administrador será el responsable de las capacitaciones.
- Los Jefes de área serán responsables de entrenar y evaluar al personal.

### ***Acciones correctivas***

- El empleado que incumpla gravemente con cualquiera de los puntos

Estipulados en este procedimiento, recibirá las siguientes sanciones:

- o ***Primera vez:*** un llamado de atención verbal.
- o ***Segunda vez:*** un memo con copia a gerencia.
- o ***Tercera vez:*** quedará fuera de la empresa.

## **4.31 Recepción y almacenamiento de insumos**

### **4.31.1 Objetivo**

Definir los requisitos para el almacenamiento de productos utilizados en las operaciones de la planta y en los campamentos.

### **4.31.2 Alcance**

Todo producto objeto de almacenamiento en la plata de ISVO Catering Service, como pueden ser: materias primas, envases, productos secos, agentes de limpieza y desinfección, materiales de oficina, repuestos, lubricantes, productos no conformes (caducados), entre otros.

### **4.31.3 Desarrollo**

Todo producto debe ser sometido al siguiente proceso: recepción, almacenamiento y despacho de productos.

### **Recepción**

***Productos secos, perecibles e insumos.***

1. Hacer un inventario semanal, de los productos que hay en bodega o almacenados.
2. Recepción de pedido de productos requeridos.
3. En base al pedido de productos requeridos y al stock de bodegas, realizar requisición a los proveedores.
4. Recepción y verificación de la factura.
5. Conteo físico de cajas o unidades.
6. Comparar con la cantidad declarada en el documento de entrega, para establecer la cantidad exacta recibida y si está conforme a la factura.
7. Entrega de la copia de la factura firmada, después del chequeo.
8. Ingreso del producto al sistema de inventarios, con la información del producto: nombre, cantidad, precio, lote del fabricante, fecha de vencimiento.
9. Control de registro sanitario en los productos que amerite (los productos en estado natural y al granel no requieren de registro sanitario).
10. Identificación de los productos según su fecha de caducidad.

#### ***Recepción de cárnicos***

1. Hacer un inventario semanal, de los productos almacenados.
2. Recepción de pedido de productos requeridos.
3. En base al pedido de productos requeridos y al stock de almacenamiento, hacer requisición a los proveedores.
4. Recepción y pesaje de los productos recibido.
5. Comparar con la cantidad declarada en el documento de entrega, para establecer la cantidad exacta recibida y si está conforme a la factura.

#### **4.31.5 Almacenamiento**

##### ***Productos secos e insumos***

Se almacenarán en las bodegas de productos secos, y los insumos en las bodegas respectivas, tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantener todos los recipientes cerrados y sellados.

- Clasificar y acomodar los productos en las respectivas perchas, de acuerdo a su fecha de caducidad.
- Rotar las existencias conforme al sistema FIFO (Despachar lo primero que ingrese).
- Manipular los productos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante (frágil, mantener a temperatura ambiente, irritante, tóxica, etc.).
- Los combustibles y explosivos se almacenarán en sitios ventilados.
- Los productos por caducar (1 mes), serán notificados al fabricante para su devolución y cambio.
- Mantener separados los productos por caducar, para su posterior devolución.
- Todas aquellas sustancias que se consideren como peligrosas se almacenarán bajo llaves.

### ***Cárnicos y productos perecibles***

- Se almacenarán siguiendo las recomendaciones anteriores.
- Adicionalmente, se deberá controlar las temperaturas de los cuartos fríos de la Planta de Procesos, una vez al día, en diferentes horas cada día.

## **4.32 Verificación, calibración y mantenimiento de cuartos fríos**

### **4.32.1 Objetivo**

Definir políticas para el seguimiento de la verificación, calibración y mantenimiento de cuartos fríos.

### **4.32.2 Alcance**

A los cuartos fríos de la planta de ISVO Catering Service.

### **4.32.3 Referencias**

Catálogos de los equipos.

#### 4.32.4 Desarrollo

##### *Verificación, calibración y mantenimiento*

CUARTO FRIO	RANGO DE TEMPERATURA
Refrigeradora	0° C a 4° C
Congeladora	-22° C a - 18° C

##### *Calibración y verificación*

La calibración es el procedimiento mediante el cual, los termómetros son cotejados contra patrones certificados que se hallen dentro del periodo de validez.

La verificación se realiza para constatar que los termómetros de los cuartos fríos se encuentren trabajando correctamente, es decir, que se obtienen los resultados confiables.

ISVO Catering Service debe calibrar los termómetros referenciales con laboratorios externos.

Se debe realizar una verificación semanal y verificaciones adicionales cuando existan cortes inesperados de energía. Esto se realizará de la siguiente manera:

- Colocar el termómetro calibrado a la misma altura que se encuentra el Terminal del sensor de temperatura.
- Verificar si las temperaturas son las mismas.
- En caso de obtener variación de más de 2° C, informar al Jefe de cocina para que

tome las acciones correctivas necesarias.

- Registrar la temperatura en el Registro de Calibración y Mantenimiento.

### ***Mantenimiento***

Los cuartos fríos necesitan estar siempre en condiciones óptimas para que su funcionamiento sea adecuado y confiable. Para esto, deben ser sometidos a un proceso de limpieza y mantenimiento cada cierto tiempo, el cual dependerá del uso, trato y finalidad.

Un mantenimiento preventivo, estará a cargo de Mantenimiento.

La calibración y mantenimiento estará a cargo del distribuidor y/o fabricante de los equipos, el cual entregará el Administrador, reportes de calibración y servicio de mantenimiento de los cuartos fríos.

Los intervalos de calibración estarán dados de manera tal que aseguren la mayor exactitud de los datos obtenidos. En caso de que se presenten variaciones continuas, la calibración se efectuará con mayor frecuencia.

### ***Termómetros de referencia***

Los cuidados que se deberán tener para el termómetro de referencia son los siguientes:

- Guardarlos en su estuche, inmediatamente después de utilizarlos.
- Tener el termómetro guardado en su estuche y en un lugar bajo llave.
- No manipularlo con las manos sucias.
- No manipularlo bruscamente.

### ***Responsabilidades***

- El Jefe de Planta será el responsable del cumplimiento del procedimiento de

verificación, calibración y mantenimiento.

- Los operarios serán los responsables de calibrar los termómetros de la planta.

Control de calidad será el departamento responsable de enviar a calibrar los termómetros de referencia, cuando sea necesario.

#### *Acciones correctivas*

En caso de detectar un equipo defectuoso, se informará al Administrador, el cual llamará inmediatamente al distribuidor y/o fabricante para su chequeo.

### **4.33 Limpieza y desinfección**

#### **4.33.1 Objetivo**

Mantener las condiciones de limpieza y desinfección en las instalaciones y equipos de la planta.

#### **4.33.2 Alcance**

A toda la planta, bodegas, baños, incluyendo equipos, instalaciones, utensilios y herramientas.

#### **4.33.3 Referencias**

- BPP de la directiva de la unión europea

#### **4.33.4 Desarrollo**

La limpieza y desinfección se la realizara dependiendo de: la frecuencia y el proceso.

### ***Frecuencia***

- ***Limpieza:*** se hace todos los días sin excepción, en toda la planta, con la finalidad de eliminar polvo y suciedad de las superficies.
- ***Desinfección:*** se hace en un área específica y a cada máquina. Interviene la acción de un desinfectante. La empresa definirá la frecuencia de acuerdo a sus necesidades.

### ***Proceso***

La limpieza y desinfección se deberá realizar siguiendo los instructivos de limpieza y desinfección, aplicándose:

- 1) Antes del faenamiento o procesamiento de carnes.
- 2) Concluido el faenamiento o procesamiento de carnes.
- 3) Cuando se realice un cambio de producto a procesar.
- 4) En caso de derrames, mezclas, accidentes, etc.
- 5) Cuando se produzca daño en la maquinaria, luego de su reparación o mantenimiento.
- 6) Cuando se realicen cambios o arreglos en la instalaciones.

### ***Limpieza diaria***

#### **• Pisos**

1. Barrer con escobas, eliminando basuras presentes.
2. Trapear con agua y solución desinfectante.

3. Dejar secar al ambiente.
4. Registrar las operaciones realizadas en el registro de limpieza y desinfección.

• **Mesones y lavabos**

1. Retirar los residuos orgánicos y el polvo con la ayuda de cepillos y franelas húmedas.
2. Lavar con agua y detergente.
3. Enjuagar con abundante agua y escurrir.
4. Desinfectar con una franela empapada en solución desinfectante.
5. Dejar secar al ambiente.
6. Registrar las operaciones realizadas en el registro de limpieza y desinfección.

• **Balanzas**

1. Eliminar el polvo del exterior de los equipos con ayuda de un cepillo.
2. Limpiar el exterior de las balanzas con una franela húmeda.
3. Desinfectar con una franela empapada en solución desinfectante.
4. Dejar secar al ambiente.
5. Registrar las operaciones realizadas en el registro de limpieza y desinfección.

• **Utensilios**

1. Fregar los utensilios (cuchillos, cucharas, chairas, etc.) con ayuda de una esponja y jabón.
2. Enjuagar.
3. Diluir 10 tapas de desinfectante en cuatro galones de agua.
4. Sumergir los utensilios dentro de la solución desinfectante.
5. Dejar actuar durante 15 minutos.

6. Retirar de la solución desinfectante y dejar secar al ambiente.

• *Equipos*

1. Limpiar el polvo del exterior de los equipos con franela húmeda.

*Limpieza semanal*

• *A nivel general*

1. Limpiar el polvo de techos, lámparas y paredes con cepillo largo.

2. Retirar el polvo de paredes y ventanas con cepillos y franela.

3. Limpiar las ventanas y puertas de vidrio:

- a) Eliminar el polvo con limpiones.
- b) Limpiar las mallas protectoras de insectos con cepillo.
- c) Colocar el líquido limpiavidrios directamente sobre la superficie.
- d) Frotar con Limpiones.
- e) Dejar secar al ambiente

4. Barrer los pisos con escobas, eliminando basuras presentes.

5. Trapear con agua y solución detergente.

6. Enjuagar con agua y escurrir.

7. Pasar un trapeador empapado en solución desinfectante.

8. Dejar secar al ambiente

• *Estantería.*

1. Retirar los productos que se encuentran en las estanterías.

2. Retirar los residuos con cepillo.
3. Limpiar el polvo de las estanterías con franela húmeda.
4. Limpiar el polvo de los productos con franela húmeda
5. Colocar los productos en su respectivo lugar.

### *Limpieza y desinfección*

#### • *Congeladora*

La frecuencia de la limpieza y desinfección, la define la empresa dependiendo de la cantidad de materia prima almacenada en la misma.

1. Retirar la materia prima que contenga el congelador y almacenarla en el refrigerador.
2. Apagar el sistema de congelación.
3. Dejar abierta la puerta de la congeladora.
4. Dejar descongelar, por aproximadamente 4 horas.
5. Lavar todas las superficies de la congeladora con solución detergente y con ayuda de cepillos.
6. Enjuagar las superficies usando agua a presión (mangueras).
7. Diluir 10 tapas de desinfectante en cuatro galones de agua.
8. Rociar la solución desinfectante en las superficies.
9. Dejar actuar por 10 minutos.
10. Diluir 8 tapas de cloro en 4 galones de agua.
11. Pasar la solución de cloro por las superficies, con la ayuda de cepillo o franela.
12. Dejar secar las soluciones a temperatura ambiente.
13. Secar perfectamente el piso con trapeador.
14. Retirar los productos que se almacenaron en la refrigeradora y colocarlos dentro de la congeladora.
15. Prender el sistema de congelación.

#### • *Refrigeradora*

1. La limpieza y desinfección se debe realizar dos veces por semana.

2. Seguir todos los pasos para la limpieza y desinfección de la congeladora.

### ***Limpieza y desinfección al finalizar la producción o cambio de producto***

- *Utensilios*

1. Los utensilios deberán lavarse frecuentemente con agua mientras se está procesando el producto.

- *Equipos*

- 1) Desmontar las partes móviles de los equipos (bandejas, rejillas, cuchillas, poleas, sierras, etc.)
- 2) Retirar los residuos del producto procesado, tanto del equipo y de
- 3) las partes móviles desmontadas, con la ayuda de un cepillo.
- 4) Lavar los equipos con agua y jabón.
- 5) Enjuagar
- 6) Pasar la solución desinfectante por la superficie del cuerpo del equipo y partes móviles.
- 7) Dejar secar a temperatura ambiente.
- 8) Montar las partes móviles del equipo.
- 9) Verificar que el montaje se haya realizado correctamente.

- *Gavetas*

Apilar las gavetas sucias.

- 1) Con un cepillo, retirar la suciedad grosera de las gavetas por dentro y por fuera, una por una.

- 2) Preparar la solución detergente.
- 3) Introducir las gavetas en la solución detergente.
- 4) Con la ayuda de un cepillo, cepillar las gavetas.
- 5) Enjuagar.
- 6) Introducir las gavetas en la solución desinfectante.
- 7) Dejar actuar por 15 minutos.
- 8) Sacar las gavetas y escurrir.
- 9) Dejar secar al ambiente.

• *Transportes*

1. Se debe tomar muy en cuenta que este procedimiento aplica antes de cargar y luego de descargar productos.
  2. Barrer con escobas, eliminando basuras presentes en los pisos.
  3. Lavar con agua y solución detergente los pisos y paredes
  4. Enjuagar y escurrir
  5. Trapear con la solución desinfectante los pisos.
  6. Con la franela empapada en la solución desinfectante, pasar por las paredes y tumbado del transporte.
  7. Dejar secar al ambiente.

• *Cisternas*

1. La limpieza y desinfección de la cisterna se llevará a cabo cada semana.
2. Vaciar la cisterna del agua que contiene.
3. Retirar la tapa de la cisterna.
4. Lavar con detergente, con la ayuda de cepillos y escobas.
5. Enjuagar con abundante agua.
6. Pasar el desinfectante por cada una de las superficies de la cisterna.
7. Dejar secar a temperatura ambiente.
8. Lavar con detergente la tapa de la cisterna.
9. Enjuagar con abundante agua y escurrir.
10. Desinfectar la tapa de la cisterna con la solución desinfectante.
11. Dejar secar a temperatura ambiente.

12. Colocar la tapa en su lugar.
13. . Llenar con agua la cisterna, hasta el nivel indicado.

#### **4.34 Transporte de alimentos e insumos**

##### **4.34.1 Objetivo**

Asegurar un transporte seguro y confiable para los alimentos e insumos, que se envían a los distintos locales.

##### **4.34.2 Desarrollo**

Los medios de transporte deben contar con los siguientes requisitos:

- Tener el equipo necesario para mantener las temperaturas requeridas.
  - Tener aislamiento para mantener la temperatura adecuada.
  - Debe encontrarse en perfectas condiciones de funcionamiento.
  - Verificar el correcto funcionamiento del equipo de refrigeración.
  - Mantener siempre limpios los vehículos siguiendo el procedimiento descrito en Limpieza y desinfección de transportes.
- 
- Proceder a cargar el transporte con los productos de la siguiente manera:
    - o Pesar la carga y llenar la guía de remisión.
    - o Las gavetas que contienen vegetales, frutas u hortalizas que no son delicadas y las gavetas más pesadas deberán ir al piso del transporte.
    - o Se apilan sobre éstas, las gavetas que contienen productos más delicados y menos pesados.

- o Los productos como gaseosas, agua, etc., se deben acomodar en los espacios sobrantes y al piso del transporte.
- o Los insumos de limpieza y desinfección se deben poner separados de los productos alimenticios y perfectamente etiquetados.
- o Al final de proceso se cargan los cárnicos, mariscos, alimentos perecibles (leche en funda, crema de leche, etc.) los que deberán ser colocados en la sección refrigerada del transporte.
- Cerrar adecuadamente las puertas del transporte y asegurarlas.
- Prender el equipo de refrigeración con la debida anticipación hasta alcanzar la misma temperatura de los cuartos fríos.
- Verificar que la temperatura se mantenga dentro de los términos recomendado
- Salida del transporte desde la planta.
- Cuando el transporte haya' llegado a su destino final, verificar que la temperatura de la cámara refrigerada se encuentre en -150 C, para asegurar la cadena de frío durante e] viaje.

#### **4.34.3 Responsabilidades**

- El Jefe de Bodega es el responsable del cumplimiento del Procedimiento de Transportes de Productos.
- Los operarios son los responsables de la estiba de los productos.
- El Jefe de Bodega será el responsable de] control y verificación de la temperatura de salida del transporte.
- El supervisor de cada punto, será el responsable del control y verificación de la temperatura de llegada del transporte.

#### **4.34.4 Acciones correctivas**

- Si los requerimientos de transporte no se cumplen, no se podrá hacer el despacho hasta que el problema se haya solucionado.
- En caso' de que la temperatura de llegada del transporte se encuentre fuera del límite superior, el producto no podrá ser usado para su consumo.

#### **4.35 Manejo de desechos**

#### **4.35.1 Objetivo**

Mantener un adecuado manejo de los desechos.

#### **4.35.2 Alcance**

A todos los materiales de desecho generados en el área de producción, bodegas, recepción de materia prima.

#### **4.35.3 Desarrollo**

*Materiales de desecho generados en el área de producción*

Se generan dos tipos de desechos:

- Desechos orgánicos (carnes, huesos, etc.).
- Desechos inorgánicos (fundas, papel, cartón, etc.).

Los desechos orgánicos serán recolectados diariamente por los operarios y colocados en fundas plásticas. Las fundas serán llevadas fuera de la planta para su eliminación.

Los desechos inorgánicos serán colocados en tarros de basura tapados, los cuales serán retirados diariamente y vaciados en contenedores que se encuentra fuera del área de producción, colocados en lugares estratégicos del patio de la planta.

*Materiales de desecho generados en la recepción de materia prima.*

Se generan dos tipos de desechos:

- Desechos orgánicos (hojas, tallos).
- Desechos inorgánicos (fundas, papel, cartón, costalillos, etc.).

Los desechos orgánicos serán colocados en contenedores ubicados en los exteriores de la planta, para su donación como alimentos animal.

Los desechos inorgánicos serán colocados en contenedores de basura tapados, que se

encuentra fuera del área de producción, colocados en lugares estratégicos del patio de la planta.

#### *Responsabilidades*

- El Jefe de Bodega es el responsable del cumplimiento del Procedimiento de manejo de desechos.
- Los operarios son los responsables de la recolección diaria de los desechos.

#### *Acciones Correctivas*

Al empleado que se lo encuentre incumpliendo gravemente con cualquiera de los puntos estipulados en este procedimiento, recibirá:

- *Primera vez:* un llamado de atención verbal.
- *Segunda vez:* un memo con copia a gerencia.
- *Tercera vez:* quedará fuera de la empresa.

### **4.36 Verificación del control del agua**

#### **4.36.1 Objetivo**

Definir las técnicas para la verificación del estado del agua de la Planta.

#### **4.36.2 Alcance**

- Toda la red de distribución del agua potable.
- Cisterna de agua potable de la planta de procesos.
- Filtros de entrada y salida de agua.
- La planta de ozonización para toda la planta.

#### **4.36.3 Desarrollo**

Parámetro químico que nos permite regular la dosificación de cloro o hipoclorito de sodio, utilizando para eliminar microorganismos patógenos.

Bimensualmente se enviarán muestras a un laboratorio especializado para que realice un análisis parasitológico y microbiológico del agua.

El laboratorio deberá entregar informes de los análisis parasitológicos y microbiológicos del agua con las recomendaciones del caso.

#### **4.36.4 Responsabilidades**

El Jefe de Planta será el responsable de la verificación del cumplimiento del Procedimiento de Verificación del Control de Agua.

Los operarios serán los responsables de la verificación del cloro en el agua.

#### **4.36.5 Procedimiento**

1. Abrir la llave de toma de muestra y dejar correr el agua por aproximadamente cinco minutos.
2. Tomar la muestra hasta el nivel indicado.
3. Añadir las gotas indicadas por el fabricante del kit del reactivo y agitar.
4. Leer el resultado y verificar si está dentro de los parámetros deseados.

#### **4.36.6 Acciones correctivas**

En caso de encontrarse el nivel de cloro de agua de debajo del límite mínimo permitido, se tomará las siguientes acciones correctivas.

1. Se impedirá el uso de esta agua hasta que se corrija su cloro.
2. Añadir hipoclorito de sodio en cantidad suficiente (indicada por el fabricante del producto) para que su concentración llegue a los parámetros permitidos.
3. Remover el agua hasta conseguir la completa dilución de la solución de cloro

añadida.

4. Esperar por 10 minutos para volver a realizar una determinación de la concentración de cloro, según lo indica el procedimiento anterior.
5. Una vez que la concentración de cloro sea adecuada, se permitirá el uso del agua.

### **4.37 Control de plagas**

#### **4.37.1 Objetivo**

Asegurar el efectivo control de las plagas en la planta.

#### **4.37.2 Alcance**

A toda la planta de Isvo Catering Service y sus alrededores

#### **4.37.3 Desarrollo**

Isvo Catering Service se encargará de realizar el control de roedores, insectos voladores e insectos reptantes en la planta de procesos, para lo cual deberá contar con lo siguiente:

- Desarrollar un programa de frecuencias para el control de plagas.
- Elaborar un plano de ubicación de cebos y trampas.
- Elaborar un plano de distribución de lámparas contra insectos.
- Disponer de las fichas técnicas de cada uno de los productos usados para el control de plagas. Estos productos deberán ser los recomendados para la industria de alimentos.

#### *Metodología*

- Se dispondrá de trampas metálicas con tapa, enumeradas.
- Colocar las trampas ancladas a sitios de tránsito de roedores.
- Colocar los pellets dentro de las trampas.

- Cerrar las trampas con candados.
- Las fumigaciones para insectos voladores y reptantes, se harán mensualmente.
- No debe existir ventanas que comuniquen las áreas de proceso y empaque a los exteriores.
- En los sitios donde existan ventanas que comuniquen la planta con el exterior, éstas deberán tener una protección de malla.

#### **4.37.4 Responsabilidades**

El Administrador será el responsable de la verificación del cumplimiento del Procedimiento de Control de Plagas.

El Bodeguero, será el responsable del control y verificación de las estaciones de sebo para el control de roedores y del control de insectos.

#### **4.37.5 Acciones correctivas**

Al empleado que se lo encuentre incumpliendo gravemente con cualquiera de los puntos estipulados en este procedimiento, recibirá:

*Primera vez:* un llamado de atención verbal.

*Segunda vez:* un memo con copia a gerencia.

*Tercera vez:* quedará fuera de la empresa.

Cualquier empleado que sospeche de una infestación, deberá comunicar inmediatamente al jefe de cocina, para que se tomen las medidas correspondientes.

#### *Toma de muestras*

Al llegar el transporte con el producto, se debe verificar.

- Tipos de productos.

- Cantidad o peso.

Estado del transporte, es decir, si el camión está limpio, libre de materiales extraños, etc.

Durante el proceso de descarga, se deberá ir separando las muestras para controlar la temperatura promedio del producto.

- De cada uno de los productos, tomar una gaveta al azar y del total de gavetas separadas, sacar de manera aleatoria una unidad de producto (de preferencia, del interior-centro de la gaveta).
- Si el producto viene a granel, tomar una unidad de producto al azar.

## **4.38 Capacitación - Seguridad de personal**

### **4.38.1 Objetivo**

La labor no está libre de riesgos originados por acciones del fuego, del clima, enfermedades, daños corporales provenientes del mal uso de equipos y herramientas, fatiga de materiales, fallas de diseño; y los ocasionados debido a causas personales como: stress, descuido, exceso de confianza, gestos, actos, posturas inconvenientes, desobediencia a normas preestablecidas y otras ocasionadas por diferentes motivos.

Estos fenómenos obligan a desarrollar un plan de capacitación y contingencias de acuerdo con la gravedad de los mismos, a través del manual general de procedimientos de Isvo Catering Service, así como lo dispuesto por los contratantes.

### **4.28.2 Desarrollo**

El administrador debe estar informado de los planes que los contratistas han

desarrollado, y hacer suyo los procedimientos y transmitirlos a cada uno de los miembros del personal mediante charlas permanentes, resaltando lo siguiente:

- Identificación de alarmas sonoras.
  - Ubicación de extintores, tipo de carga y forma de utilización.
  - Planes de evacuación de personas que se encontraren descansando \_
  - Familiarizar el área de reunión en caso de evacuación
  - Recordar que la aplicación de un plan de contingencias puede ocasionar daños personales, lo que se puede evitar mediante simulacros.
  - El personal debe estar informado de la línea de mando a fin de que, en caso de siniestro y a falta de los directamente responsables, conozcan la cadena de información.
  - El supervisor reportará de inmediato el hecho.

#### **4.38.3 Responsabilidades**

- En las instalaciones centrales de la empresa, el responsable es el jefe de planta.
- En los sitios de operación, el responsable es el supervisor.

#### **4.38.4 Acciones correctivas**

Todo el personal que no cumpliera con las disposiciones señaladas y por negligencia causare daño, siniestro que perjudique a la empresa y a terceros será sometido a las leyes y procedimientos existentes.

La verificación del funcionamiento de alarmas, extintores y demás suministros, tales como mangueras, agua, etc. es de exclusiva responsabilidad del jefe de planta o supervisor.

#### **4.39 Capacitación - Medio Ambiente**

#### **4.39.1 Objetivo**

Es responsabilidad de Isvo Catering Service, la difusión entre sus empleados de la Política de Protección del Medio Ambiente y asegurar su aplicación correcta. Se introduce en su Plan de Capacitación como capítulo importante, todo lo referente a la protección ambiental, dentro de las áreas de su influencia en su gestión operacional.

#### **4.39.2 Alcance**

A todo el personal de Isvo Catering Service.

#### **4.39.3 Desarrollo**

La Administración de la empresa, además de informar a su personal del lugar en que desempeñará sus funciones contractuales, debe impartir los conocimientos básicos sobre la importancia de preservar el Medio Ambiente.

El administrador impartirá in-situ los fundamentos básicos constantes en las disposiciones legales, normas y procedimientos antes señalados, para lo cual se proveerá de material adecuado, resaltando lo siguiente:

- La preservación del Medio Ambiente.
- Conservación de los Ecosistemas y Biodiversidad.
- Preservación de la contaminación ambiental.
- Manejo de desechos.
- Infracciones y sanciones.
- Registros y reportes de supervisión y auditorias.

#### **4.39.4 Responsabilidades**

- En las instalaciones centrales de la empresa, el responsable es el Jefe de Planta.
- En los sitios de operación, el responsable es el supervisor.

#### **4.39.5 Acciones correctivas**

Todo el personal que no cumpliera con las disposiciones señaladas, y por negligencia causare daño o siniestro que perjudique a la empresa ya terceros será sometido a las leyes y procedimientos existentes.

#### **4.40 Capacitación. Buenas Prácticas de Preparación.**

##### **4.40.1 Objetivo**

Las Buenas Prácticas de Preparación reconocidas y aceptadas como procedimientos válidos en la industria alimenticia -y que la empresa Isvo Catering Service ha adoptado como suyas- están directamente encaminadas a alcanzar una calidad óptima en todos los procesos de su actividad, a fin de conseguir con ello la seguridad y satisfacción plena de los clientes a quienes brinda sus servicios.

##### **4.40.2 Alcance**

A todo el personal de Isvo Catering Service.

##### **4.40.3 Desarrollo**

La capacitación en este tema es permanente en todas las áreas involucradas y está íntimamente ligada a los Planes: MANTENIMIENTO Y DE CONTINGENCIA.

La responsabilidad de la difusión, entendimiento y ejecución está en la Dirección Central de la Empresa, y en los siguientes Departamentos: RRHH, Médico y Operaciones

Las capacitaciones deben versar sobre los siguientes fundamentos.

- Selección de personal.

- Salud ocupacional.
- Recepción y almacenamiento de insumos.
- Manejo de insumos - Control de vida útil.
- Manejo de equipos e implementos.
- Seguridad física.
- Elaboración de menús, balance nutricional y talleres prácticos.
- Mantenimiento de planta de procesos, vehículos, equipos y herramientas.
- Registros, reportes de supervisión y auditorías.

## **PRESUPUESTO**

VALOR DEL PLAN	
PLAN DEL CENTRALINA DE GAS	<b>5890</b>
PLAN DE SEGURIDAD	<b>2200</b>
PLAN DE CAPACITACION	<b>5000</b>
ELABORACION DE LOS OTROS PLANES	<b>4000</b>

<b>17090</b>	Total de almuerzos anual	<b>300483</b>
--------------	--------------------------	---------------

Valor por almuerzo	<b>0,056875098</b>
Costo del plan por numero del almuerzo	

**Beneficio es 12,21% de aumento en número de almuerzos**  
**Beneficio del 5% más que el año anterior con la rentabilidad**  
**Ahorro de 0,20 por almuerzo elaborado**

## **PRESUPUESTO**

<b>VALOR DEL PLAN</b>	
<b>PLAN CAMBIO DE LA CENTRALINA DE GAS</b>	<b>5890</b>
<b>PLAN DE SEGURIDAD</b>	<b>2200</b>
<b>PLAN DE CAPACITACION</b>	<b>5000</b>
<b>ELABORACION DE LOS OTROS PLANES</b>	<b>4000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17090</b>

**COLOCACION DE LA CENTRALINA DE GAS**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
DISEÑO DEL SISTEMA PARA ALIMENTAR LAS COCINAS A GAS. MEMORIA TECNICA DEL SISTEMA. CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES.	790
CONSTRUCCION DE OBRA MECANICA, RED DE TUBERIAS, VALVULAS.	1480
CONSTRUCCION DE OBRA ELECTRICA (PUESTA A TIERRA DEL TANQUE, SISTEMA CONTRA CHISPAS A LA DESCARGA DEL COMBUSTIBLE).	350
PROVISION DE UN TANQUE DE 1000 KG, INCLUYE, CARGADA EN LAS INSTALACIONES DE AGIP, TRANSPORTE, MONTAGE SOBRE LAS BASES DE HORMIGON, ANCLAJES, INSTALACION DEL SISTEMA INOXIDABLE.	2880
SISTEMA CONTRA INCENDIOS, PROVISION DE EXTINGUIDOR Y SU CAJA, SEÑALIZACIONES NECESARIAS.	250
PRUEBAS DE HERMETICIDAD Y APROBACION DE LA INSTALACION TRAMITACION Y PAGO DE LOS PERMISOS NECESARIOS, DIRECCION DE HIDROCARBUROS Y DE LOS BOMBEROS.	140
<b>TOTAL</b>	<b>5890</b>

--	--

**PRESUPUESTO**

**PLAN DE SEGURIDAD**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
EXPOSITORES DE PLAN DE SEGURIDAD	570
SUMISTROS PARA CURSO DE CAPACITACION	100
PAGO DE BREACKS PARA 34 PERSONAS ( 5 DIAS)	1360
TRANSPORTE DE PERSONAL(10 DIAS)	170
<b>TOTAL</b>	<b>2200</b>

## **PRESUPUESTO**

### **PLAN DE CAPACITACION**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
EXPOSITORES DE PLAN DE CAPACITACION	1700
SUMISTROS PARA CURSO DE CAPACITACION	240
PAGO DE BREACKS PARA 34 PERSONAS (20 DIAS)	2720
TRANSPORTE DE PERSONAL (20 DIAS)	340
<b>TOTAL</b>	<b>5000</b>

## **PRESUPUESTO DE OTROS DE CURSOS**

**PLAN DE CONTINGENCIAS**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
EXPOSITORES DE PLAN DE CONTINGENCIAS	250
SUMISTROS PARA CURSO DE CAPACITACION	50
PAGO DE BREACKS PARA 34 PERSONAS (5 DIAS)	680
IMPREVISTOS	20
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>

## **PRESUPUESTO**

<b><u>PLAN DE RECEPCION Y ALMACENAMIENTO</u></b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
EXPOSITORES DE PLAN DE CONTIGENCIAS	250
SUMISTROS PARA CURSO DE CAPACITACION	50
PAGO DE BREACKS PARA 34 PERSONAS (5DIAS)	680
IMPREVISTOS	20
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>

## **PRESUPUESTO**

<b><u>PLAN DE MANEJO DE DESECHOS</u></b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
EXPOSITORES DE PLAN DE CONTIGENCIAS	250
SUMISTROS PARA CURSO DE CAPACITACION	50
PAGO DE BREACKS PARA 34 PERSONAS (5DIAS)	680
IMPREVISTOS	20
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>

## **PRESUPUESTO**

### **PLAN DE CAPACITACION EN MEDIO AMBIENTE**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR</b>
EXPOSITORES DE PLAN DE CONTIGENCIAS	250
SUMISTROS PARA CURSO DE CAPACITACION	50
PAGO DE BREACKS PARA 34 PERSONAS ( 5 DIAS)	680
IMPREVISTOS	20
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>

Beneficio es 12,21% de aumento en numero de almuerzos  
 Beneficio del 5% mas que el año anterior con la rentabilidad  
 Ahorro de 0,20 por almuerzo elaborado

**CATERING  
 I.S.V.O  
 ALMUERZOS 2009**

<b>ENE-09</b>	<b>23678</b>		<b>764</b>	<b>764</b>
<b>Feb-09</b>	<b>21715</b>	<b>(8,29)</b>	<b>776</b>	<b>776</b>
<b>Mar-09</b>	<b>23699</b>	<b>9,14</b>	<b>764</b>	<b>764</b>
<b>Abr-09</b>	<b>22144</b>	<b>(6,56)</b>	<b>738</b>	<b>738</b>
<b>May-09</b>	<b>23184</b>	<b>4,70</b>	<b>748</b>	<b>748</b>
<b>Jun-09</b>	<b>23748</b>	<b>2,43</b>	<b>792</b>	<b>792</b>
<b>Jul-09</b>	<b>26734</b>	<b>12,57</b>	<b>891</b>	<b>891</b>
<b>Ago-09</b>	<b>25910</b>	<b>(3,08)</b>	<b>836</b>	<b>836</b>
<b>Sep-09</b>	<b>25253</b>	<b>(2,54)</b>	<b>842</b>	<b>842</b>
<b>Oct-09</b>	<b>27621</b>	<b>9,38</b>	<b>891</b>	<b>891</b>
<b>Nov-09</b>	<b>27016</b>	<b>(2,19)</b>	<b>901</b>	<b>901</b>
<b>Dic-09</b>	<b>29781</b>	<b>10,23</b>	<b>993</b>	<b>993</b>
	<b>300483</b>			

300483



2010

**ALMUERZOS**

**PROYECCION**

<b>ENE-09</b>	<b>23678</b>		<b>1,1</b>	<b>10</b>	<b>26045,8</b>
<b>Feb-09</b>	<b>21715</b>		<b>1,12</b>	<b>11</b>	<b>24320,8</b>
<b>Mar-09</b>	<b>23699</b>		<b>1,12</b>	<b>12</b>	<b>26542,88</b>
<b>Abr-09</b>	<b>22144</b>		<b>1,12</b>	<b>13</b>	<b>24801,28</b>
<b>May-09</b>	<b>23184</b>		<b>1,12</b>	<b>12</b>	<b>25966,08</b>
<b>Jun-09</b>	<b>23748</b>		<b>1,15</b>	<b>15</b>	<b>27310,2</b>
<b>Jul-09</b>	<b>26734</b>		<b>1,15</b>	<b>15</b>	<b>30744,1</b>
<b>Ago-09</b>	<b>25910</b>		<b>1,17</b>	<b>17</b>	<b>30314,7</b>
<b>Sep-09</b>	<b>25253</b>		<b>1,12</b>	<b>11</b>	<b>28283,36</b>
<b>Oct-09</b>	<b>27621</b>		<b>1,1</b>	<b>10</b>	<b>30383,1</b>
<b>Nov-09</b>	<b>27016</b>		<b>1,1</b>	<b>10</b>	<b>29717,6</b>

<b>Dic-09</b>	<b>29781</b>		<b>1,1</b>	<b>10</b>	<b>32759,1</b>
	<b>300483</b>			<b>12,21</b>	<b>337189</b>

2,48

337189

12,215666  
VENTA PROYECTADA

836228,72

836228,72

## 2009

				ALMUERZOS	COS/ALM	PVP	MATERIA P.	COS/M.P.	
ENERO	58869,98	51699,83	7170,15	12,2	23678	2,18	2,48	26070,31	1,101
FEBRERO	54041,32	53405,89	635,43	1,18	21715	2,46	2,48	25300,99	1,165
MARZO	58904,52	53757,81	5146,71	8,7	23699	2,27	2,48	26857,64	1,133
ABRIL	59378,12	52801,38	6576,74	11,1	22144	2,38	2,48	26443,86	1,194
MAYO	62199,98	56069,02	6130,96	9,9	23184	2,42	2,48	27183,58	1,173
JUNIO	61086,74	55441,75	5644,99	9,2	23748	2,33	2,48	26261,2	1,106
JULIO	70397,12	58167,18	12229,94	17,4	26734	2,18	2,48	28978,33	1,084
AGOSTO	64718,62	56628,08	8090,54	12,5	25910	2,19	2,48	28907,42	1,116
SEPTIEMBRE	63325,88	56996,5	6329,38	10,0	25253	2,26	2,48	26496,99	1,049
OCTUBRE	70895,45	60254,66	10640,79	15,0	27621	2,18	2,48	31132,67	1,127
NOVIEMBRE	66871,08	55747,55	11123,53	16,6	27016	2,06	2,48	26903,80	0,996
DICIEMBRE	125763,89	103906,82	21857,07	17,4	29781	3,49	2,48	56425,04	1,895
TOTAL	816452,7	714876,47	101576,23	12,4	300483	2,37		356961,8	

	2010	87.55%
<b>META EN VENTAS</b>	836228,72	
<b>COSTOS</b>	-732118.24	2,17124
<b>META</b>	104110,48	
<b>COSTO 2009</b>	2,37	
<b>COSTO 2010</b>	2,17	
<b>REDUCCION DEL COSTO</b>	0,20 POR	<b>ALMUERZO</b>

# CAPITULO

## V

## **5. Conclusiones y recomendaciones.**

Con la realización de la investigación se encuentran las siguientes conclusiones y recomendaciones.

### **5.1 Conclusiones.**

- Que todo establecimiento de alimentos y bebidas debe cumplir con las normas básicas de manipulación de alimentos, ya que la salud de los comensales están en manos del personal que se encuentran en el área de producción.
- Los estudios realizados para la investigación demuestran que la gente busca un producto sano y sencillo, con un buen sabor, cuidando la presentación y temperatura de los alimentos a servir, donde la alimentación sea baja en condimentos y rica en valor nutricional buscando así satisfacer esta necesidad para el empleado del Mega Santa María.
- La gran mayoría de personal que trabaja en el área es empírico, donde la capacitación de las empresas es la que forman a los auxiliares de cocina y servicio. Es así que este plan ayuda a la capacitación integral de todo el personal, sentando las bases para que la empresa tenga una certificación de cualquier índole, buscando el bienestar de su personal como de los accionistas.

- La investigación busca la satisfacción de sus clientes, a través de procesos que conlleven a cumplir con sistemas que permitan un servicio rápido, con un producto de altos estándares de calidad, con lo cual la fidelidad del cliente hacia la marca, será el mejor resultado.
  
- Con todo lo antes mencionado, se buscará que la rentabilidad mejore, ahorrando recursos, tiempo y dinero para hacer que la empresa sea más eficiente; donde la premisa sea que la calidad no dependa del precio.
  
- La contratación del personal debe ser mas selectiva donde buscaremos mejorar el talento humano del catering, por consiguiente mejorara las áreas de producción y servicio.

## **5.2 Recomendaciones.**

- Se recomienda que este plan sea una guía que permita el mejoramiento del catering en los siguientes puntos: el buen manejo del producto; en el servicio, para que sea rápido y ágil; que su personal esté capacitado a cumplir las necesidades de sus clientes.
  
- Mantener estándares de calidad a través de procesos que se cumplan, donde este documento se convierta en una verdadera herramienta de trabajo y no solo un trabajo de investigación.
  
- La manipulación de alimentos es más que el consumir un alimento sano, es una conducta de vida pues somos lo que comemos. Hacer entender a todos los que trabajamos en el área de alimentos que las buenas prácticas nos llevan a trabajar con productos que además de ser sanos, tengan un alto valor nutricional lo que permitirá la confianza de nuestro cliente externo como interno.
  
- El plan de mejoramiento buscará que la empresa Isvo Catering Service Cia. Ltda entre en proceso de mejoramiento continuo, donde la visión y misión se cumplan, buscando que la empresa tenga objetivos claros y precisos que permitan el éxito empresarial para todos los que la conforman. Esto implica, buscar el crecer y no únicamente sobrevivir.

# Anexos

**EVALUACIONES**

**LOCAL**

	SI	NO
1 LIMPIO EL EXTERIOR		
2 ESTA LIMPIA LA ENTRADA DEL SALON		
3 ESTAN LIMPIOS LOS PISOS DEL SALON		
4 ESTAN LIMPIOS LAS PAREDES DEL SALON		
5 ESTAN LIMPIOS LOS VIDRIOS		
6 ESTAN LIMPIAS LAS MESAS		
7 ESTAN LIMPIAS LAS SILLAS		
8 ESTAN LIMPIOS SELF SERVICE		
9 ESTAN LIMPIOS LOS CHAROLES PLASTICOS		
10 ESTAN LIMPIOS LOS CUBIERTOS Y VAJILLA		
11 ESTAN BASUREROS Y DESPERDISIOS		
12 ESTAN LIMPIOS LOS PISOS DE COCINA		
13 ESTAN LIMPIAS LES MESAS DE TRABAJO		
14 ESTAN LIMPIAS LAS ESTANTERIAS		
15 ESTAN LIMPIAS LAS OLLAS		
16 ESTAN LIMPIOS LOS LAVADEROS		
17 ESTAN LIMPIAS LAS TUBERIAS		
18 ESTAN LIMPIOS LOS TRAPIADORES		
19 ESTAN LIMPIOS LOS TANQUES		
20 ESTAN LIMPIAS LAS PAREDES Y VIDRIOS DE COCINA		

**SERVICIOS**

21 SALUDAN LOS COMENSALES		
22 USA ALCOHOL GEL.		
23 ES AMABLE CUANDO EL COMENSAL PIDE ALGO Y CONTESTA		
24 TIENE CONTACTO VISUAL EL CLIENTE		
25 SERVIR ANENTAMENTE AL COMENSAL		
26 ESTAN BIEN DISTRIBUIDOS LOS GENEROS		
27 EL GENERO PRINCIPAL ESTA FRENTE AL CLIENTE		
28 ES AMABLE Y ANTES Y DESPUES DEL SERVICIO		
29 DESEO UN BUEN PROVECHO AL COMENSAL		
30 TIENE Y USA EL TERMOMETRO		

**TEMPERATURA**

31 LA TEMPERATURA DE LA SOPA ES SUPERIOR A 70 GRADOS		
32 LA TEMPERATURA DEL ARROZ ES SUPERIOR A 70 GRADOS		
33 LA TEMPERATURA DEL GENERO PRINCIPAL ES SUPERIOR A 70 GRADOS		



**EVALUACIONES**

LOCAL

- 1 ESTA LIMPIO EL LOCAL
- 2 SALUDAN A LOS COMENSALES
- 3 TIENE CONTACTO VISUAL EL CLIENTE
- 4 LA COMIDA LE GUSTO
- 5 LA TEMPERATURA ES LA ADECUADA
- 6 FUE RAPIDO EL SERVICIO
- 7 ES AMABLE Y ANTES Y DESPUES DEL SERVICIO
- 8 ESTA CON EL UNIFORME LIMPIO
- 9 ESTA BIEN UNIFORMADO
- 10 EXISTIO ALGO QUE NO LE GUSTO

SI

NO

SI	NO

OBSERVACIONES.


MES

**ENFERMEDAD**

LOCAL

RESPONSABLE

NOMBRE

SINTOMAS

NOMBRE	SINTOMAS

MENU


OBSERVACIONES


FIRMA

ISVO CATERING

TRABAJO PENDIENTES

LOCAL

RESPONSABLE



ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	REVISION

MANTENIMIENTO	FECHA DE INICIO	REVISION

OBSERVACIONES


EVALUADOR

FIRMA



MARZO 2010

	INV. INI. 3K	INV. INI. 4K	PRO 3K	PRO 4K	VENTA 3K	VENTA 4K	INV. FINAL 3K
01/03/2010							
02/03/2010							
03/03/2010							
04/03/2010							
05/03/2010							
06/03/2010							
07/03/2010							
08/03/2010							
09/03/2010							
10/03/2010							
11/03/2010							
12/03/2010							
13/03/2010							
14/03/2010							
15/03/2010							
16/03/2010							
17/03/2010							
18/03/2010							
19/03/2010							
20/03/2010							
21/03/2010							
22/03/2010							
23/03/2010							
24/03/2010							
25/03/2010							
26/03/2010							
27/03/2010							
28/03/2010							
29/03/2010							
30/03/2010							
31/03/2010							

SUCURSAL

MARZO

2010



	MEGA RESPONSABLE	HORA	CHOFER
01/03/2010			
02/03/2010			
03/03/2010			
04/03/2010			
05/03/2010			
06/03/2010			
07/03/2010			
08/03/2010			
09/03/2010			
10/03/2010			
11/03/2010			
12/03/2010			
13/03/2010			
14/03/2010			
15/03/2010			
16/03/2010			
17/03/2010			
18/03/2010			
19/03/2010			
20/03/2010			
21/03/2010			
22/03/2010			
23/03/2010			
24/03/2010			
25/03/2010			
26/03/2010			
27/03/2010			
28/03/2010			
29/03/2010			
30/03/2010			
31/03/2010			

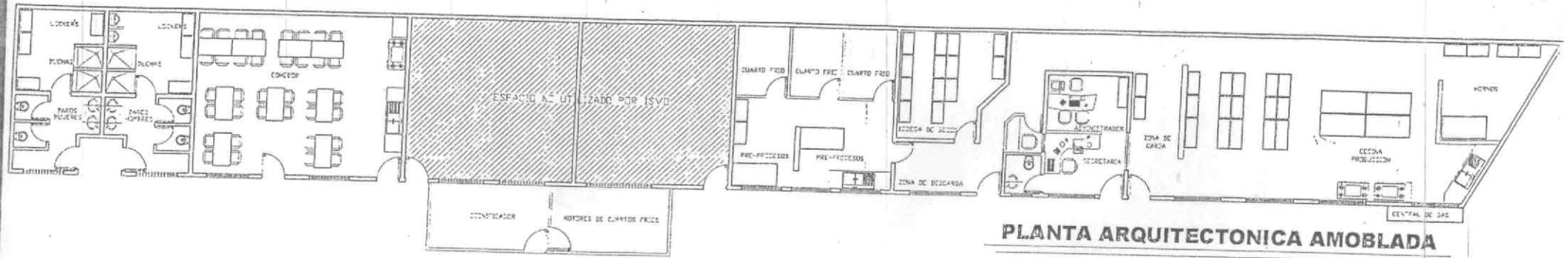
MARZO

2010



	SOPA	ARROZ	GENERO PRINCIPAL
01/03/2010			
02/03/2010			
03/03/2010			
04/03/2010			
05/03/2010			
06/03/2010			
07/03/2010			
08/03/2010			
09/03/2010			
10/03/2010			
11/03/2010			
12/03/2010			
13/03/2010			
14/03/2010			
15/03/2010			
16/03/2010			
17/03/2010			
18/03/2010			
19/03/2010			
20/03/2010			
21/03/2010			
22/03/2010			
23/03/2010			
24/03/2010			
25/03/2010			
26/03/2010			
27/03/2010			
28/03/2010			
29/03/2010			
30/03/2010			
31/03/2010			

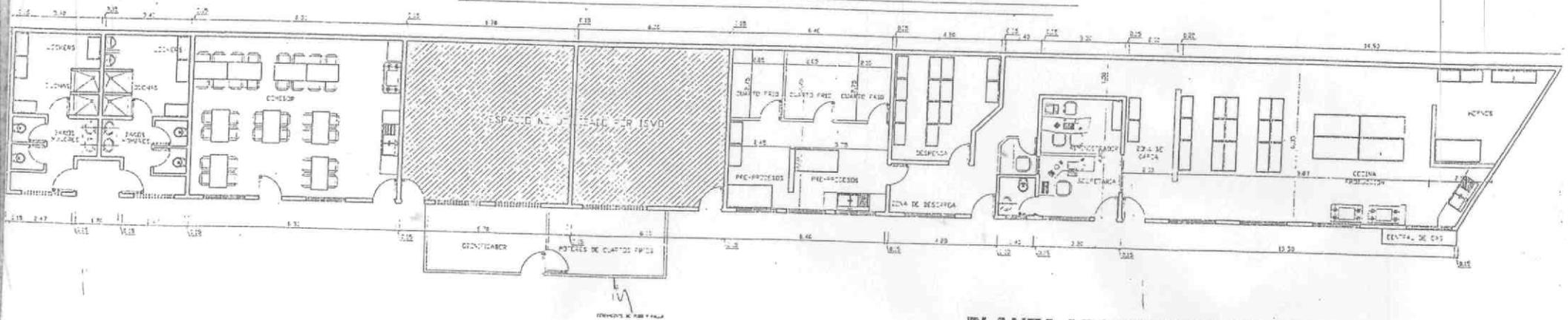
# DISEÑO DE LA PLANTA DE PRODUCCION DE CATERING ISVO



ESCALA

1:175

# DISEÑO DE LA PLANTA DE PRODUCCION DE CATERING ISVO



ESCALA

1:175

## BIBLIOGRAFIA

ANKER, Michael. Manejo Básico de Restaurantes, Teórica y Práctica. Compañía Editorial Continental. Colombia 1996.

AULESTIA, Hernán. Elaboración plan de tesis. Primera Edición 1995 Quito, Ecuador.

BACA, Gabriel. Evaluación de Proyectos. 3ra Edición. MC Graw-Hill, México 1996.

BERMEJO, Manuel. La creación de la empresa propia, Serie MC Graw-Hill, España 1996.

BIOSCA, Domenec. 1000 detalles que hay que tomar en cuenta en un hotel, restaurante, un bar. Noriega Editores 2001.

DE LA TORRE, Francisco. Administración Hotelera. Editorial Trillas 1995, México.

ESHBACH, Charles. Administración de Servicio de Alimentos, Editorial Diana. México, 1993.

FRANKLIN, BENJAMIN. Organización y Métodos. Editorial MC Graw-Hill, México, 2004.

HERNANDEZ, Edgar. Proyectos Turísticos, formulación y evolución, Editorial Trillas México, 1996.

KOTLER, Philip. Marketing, octava Edición, adaptada a Latinoamérica, Pearson Educación, México, 2001.

MUÑOZ, Carlos Razo. Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis, Prentice Hall Hispanoamérica. S.A. 1998, México.

MESTRES, Solar. Técnicas de Gestión y dirección Hotelera, Ediciones 2000, Barcelona España 1999.

OTERO, Rodolfo. Publicidad y Comunicación. El tiempo, Colombia 1976.

O.M.T. CETUR, Principales indicadores Turísticos. Anuarios de Migración Internacional, 2004.

SCHIFFMAN, León. Comportamiento del consumidor. Prentice –Hall Hispanoamérica 1991. México.

STANTON, William. Fundamentos de Marketing. MC Graw-Hill. México. 1996.

YOUSHMATZ, Alfredo Nava. Control de Costos de alimentos y bebidas. Trillas México, 2008.

[www.quitoconventions.com](http://www.quitoconventions.com)

[www.encolombia.com.](http://www.encolombia.com)

[www.southlink.com.ar](http://www.southlink.com.ar)

[www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org)

[www.FEHRcocina.com](http://www.FEHRcocina.com)

[www.fehr](http://www.fehr)