



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD



**FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA HOSPITALIDAD**



**Monografía previa a la obtención del título
de Licenciada en gastronomía y
servicio de alimentos y bebidas.**

**Planificación, normas y estrategias para la implementación de servicio de
catering en el restaurante “Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador”.**
(2012 – 2013).

Autora: Cristina Pamela Collahuazo Terreros

Tutora: Licenciada Ángeles Imelda AVECILLAS TORRES

Junio – 2013



RESUMEN

En el presente trabajo monográfico se da a conocer la planificación, normas y estrategias establecidas que permitirá a los restaurantes especializados en la elaboración de mariscos; específicamente el restaurante en donde se realizó el estudio, “Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.”, brindar un servicio de catering integral, ofreciendo de esta manera al cliente valores agregados que no solo cubran la necesidad de proveer alimentos en un evento, sino precisando normas y estrategias para la puesta en marcha del mismo; desde su planificación, realización y posterior avalúo, con el fin de lograr este objetivo se emplea métodos para contratar personal altamente capacitado en cada requerimiento del servicio de catering, un sistema de producción controlado bajo las normas HACCP. BPM, POE. Y así, llegar al cliente con una oferta de alta calidad empleando estrategias de marketing apropiadas para el segmento de mercado al que deseamos dirigirnos.

Palabras clave:

Servicio, catering, normas, estrategias, planificación, seguridad alimentaria.



ABSTRACT

In the present monographic work there is announced the planning, norms and established strategies that it will allow the restaurants specializing in the making of seafood; specially the restaurant where the study was realized, “Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.”, to offer a service of integral catering, offering this way to the client added values that not only covers the need to provide food in an event, but specifying norms and strategies for the starting of the same one, from its planning, achievement and later I evaluate, in order to achieve this target methods are used to hire personnel highly qualified in every request of the service of catering, a controlled system of production shallows the norms HACCP. BPM, POE, managing to come this way to the client with an offer of high quality using strategies of marketing adapted for the segment of market to which it wants to direct.

Key words:

Service, catering, norms, strategies, planning, food security.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

4

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
AGRADECIMIENTO	11
DEDICATORIA	12
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I

I. DEFINICIÓN Y PLANIFICACIÓN DE CATERING	15
1.1 Definición de Catering	15
1.2 La industria del catering	16
1.3 Introducción a la Industria del catering	19
1.4 Tipos de catering	21
1.5 La actividad del catering	25
1.6 Ventajas del catering	26
1.7 Organización de la empresa	29
1.8 Prerrequisitos analíticos de la planificación	31
1.9 Métodos formales de planificación	32
1.10 Relación con otros departamentos	35
1.11 Capacidad para implementar un nuevo servicio	37



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

5

1.12 Caso: Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador	39
1.12.1 Industria De catering	39
1.12.2 Ventajas del catering para la empresa Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador	40
1.12.3 Historia de la marca Los cebiches de la Rumiñahui	43
1.12.4 Misión, visión y valores actuales de la marca Los cebiches de la Rumiñahui.....	44
1.12.5 Organización actual de la empresa Los cebiches de la Rumiñahui ...	47
1.12.6 Planificación para la implementación del servicio de catering en el restaurante Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.	49

CAPÍTULO II

II. ESTUDIO DE NORMAS PARA CATERING	57
2.1 Equipos de catering	57
2.2 Sanidad y seguridad en las zonas de catering.....	67
2.3 Limpieza y desinfección de alimentos	82
2.4 Tiempo de cocción y control de temperatura de los alimentos.....	90
2.5 Almacenamiento y control del traslado de los alimentos	91
2.6 Planificación, organización y supervisión de la cocina	94



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

6

2.7 Aplicación del sistema HACCP, BPM y POE	100
2.8 Formas de trabajo	105
2.9 Grupos de trabajo	107
2.10 Contratación de personal adecuado	113
2.11 Diseño de eventos	116
2.12 Logística de eventos	118
2.13 Producción de eventos.....	120
2.14 Caso: Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.	121
2.14.1 Equipos de catering para el restaurante Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador	121
2.14.2 Limpieza y desinfección de alimentos.....	123
2.14.3 Laboratorios LASA.....	125
2.14.4 Tiempo de cocción y control de temperatura de mariscos.....	126
2.14.5 Normas de almacenamiento y control del traslado de alimentos.....	128
2.14.6 Planificación, organización y supervisión de la cocina en el restaurante Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.....	132
2.14.7 Aplicación de sistemas de control de seguridad alimentaria	134
2.14.8 Formas de trabajo.....	142
2.14.9 Grupos de trabajo	143
2.14.10 Contratación de personal adecuado para el servicio de catering...	145



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

7

. 2.14.11 Diseño, producción y logística de un evento de catering con el restaurante Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador	145
--	-----

CAPÍTULO III

III. DELIMITACIÓN Y PROPUESTA DE MENÚ PARA RESTAURANTES DE MARISCOS.....	147
3.1 Concepto de la propuesta	147
3.2 Caso: Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador	149
3.3 Propuesta de menú para el servicio de catering	151
3.4 Propuesta de menú infantil para el servicio de catering.....	153

CAPÍTULO IV

IV. IMAGEN EMPRESARIAL Y MIX DE MARKETING	155
4.1 La oferta.....	155
4.2 Definición de la empresa.....	156
4.3 Imagen de la empresa	156
4.4 Definición del producto.....	158
4.5 Imagen del producto	158
4.6 Política de precios.....	159
4.7 Canal de distribución del servicio	160



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

	8
4.8 Comercialización	162
4.9 Campaña publicitaria.....	164
4.10 Caso: Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador	165
4.10.1 La oferta del servicio de catering	165
4.10.2 Definición e imagen de la empresa de catering Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.....	170
4.10.3 Definición e imagen del producto para el servicio de catering	172
4.10.4 Política de precio para el servicio de catering.....	174
4.10.5 Canal de distribución del servicio de catering, Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.....	178
4.10.6 Comercialización y campaña publicitaria del servicio de catering, Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador	179
4.13 Conclusiones.....	186
4.14 Recomendaciones	187
Bibliografía	188
Anexos	194



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

9



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Cristina Pamela Collahuazo Terreros, autora de la monografía **“Planificación, normas y estrategias para la implementación de servicio de catering en el restaurante “Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador”. (2012 – 2013)”**. Reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal C. de su reglamento de propiedad intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en gastronomía y servicio de alimentos y bebidas. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna a mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Junio de 2013

Cristina Pamela Collahuazo Terreros.

C.I. 0104641402

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjvb@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

10



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Cristina Pamela Collahuazo Terreros, autora de la monografía **“Planificación, normas y estrategias para la implementación de servicio de catering en el restaurante “Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador”. (2012 – 2013)”**. Certifico que todas las ideas, opiniones y contenido expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, Junio de 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cristina Pamela Collahuazo Terreros'.

Cristina Pamela Collahuazo Terreros.

C.I. 0104641402

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

11

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la sabiduría para cumplir cada meta que me he propuesto, a mis padres y hermano por ser el pilar fundamental guiándome y confortándome en todo momento, a mis amigos que siempre han estado en esos momentos difíciles y compartiendo mis alegrías; mis más sinceros agradecimientos a mis maestros y en especial a mi tutora por su sabiduría compartida.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

12



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

13

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mis padres, hermano y mi familia que han hecho de mí una persona llena de valores para culminar con éxito esta meta.

En especial a mi madre y tíos, por ser el pilar fundamental para mi desarrollo profesional.

A mis amigos, que han compartido sus conocimientos para culminar con éxito este trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

14

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo monográfico describe la planificación, normas y estrategias para la implementación de servicio de catering en el restaurante especializado en la elaboración de platillos con mariscos, “Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador”. La investigación establece normas de seguridad requeridas para este servicio, de esta manera se garantizará la calidad del producto desde su producción hasta su entrega al consumidor final. Los procesos de higiene y servicio que tiene el restaurante fueron el punto de partida para el análisis subsiguiente, luego se implementaron normas para mejorar la calidad del servicio brindado, mostrando las mejoras que se deben realizar para lograr un servicio de excelencia.

El análisis de la organización de la empresa y la formación del departamento de catering dentro de esta, tiene la finalidad de cubrir diversas áreas para ofertar un servicio de catering profesional con personal altamente capacitado en el desempeño en sus puestos de trabajo, así como también personal preparado en cocina, servicio y organización de eventos. Para esto se deberá tomar en cuenta las características a cumplir por los empleados, brindando capacitaciones periódicas en cada área. El presente proyecto establece normas para realizar un análisis del lugar en donde se dará el servicio y verificar que el mismo cuente con los requerimientos mínimos, no obstante, de no ser así se tendrá que realizar las modificaciones necesarias para garantizar un servicio de calidad..



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

15

Se define la imagen de la empresa y de cada producto indispensable para establecer una política de precios y estandarizar estrategias que nos proporcionen la utilización de un canal de distribución adecuado.



CAPÍTULO I

I. DEFINICIÓN Y PLANIFICACIÓN DE CATERING.

1.1 Definición de Catering.

Denominado por su palabra en inglés *catering* que significa servicio de comida y su palabra en español cáterin. En el presente trabajo monográfico utilizaremos catering para referirnos al servicio de alimentación colectiva, que tiene como finalidad la producción, realización, traslado y posterior ejecución de un servicio de comida y/o bebida a un lugar remoto al centro de producción acordado con el cliente para el desarrollo en eventos de diversa índole, que puede ser organizado por una empresa de catering o por un departamento dentro de una empresa hostelera.

Se puede considerar catering con tan sólo ofrecer servicio de comida, bebida y camareros; sin embargo, las empresas que ofertan este servicio en la actualidad suelen complementarlo de manera integral cubriendo aspectos que pudieran ser necesidades del mismo, incluyendo en la oferta sus propias instalaciones, mantelería, cubertería, mobiliario, decoración, música, personal de servicio de limpieza posterior al evento, transporte para personas invitadas y sobre todo con la organización sistemática del evento donde se desarrolle el servicio de catering; de esta manera el cliente reduce el tiempo invertido en la preparación de su evento.



1.2 La industria del catering.

La industria del catering está relacionada con la industria de la hospitalidad, ya que ésta tiene la cualidad de acoger y agasajar con amabilidad y generosidad a los invitados. El significado principal del catering se centra en un anfitrión que da la bienvenida y responde a las necesidades de las personas, proporcionando alimentos y bebidas en eventos. Este término es aplicado a la alimentación institucional o alimentación colectiva que Ramírez, Santiago, et al. (2008), definen como: La elaboración de alimentos para un número determinado de comensales superior a los que comprende un grupo familiar. A causa del crecimiento de la vida en sociedad el número de personas que realizan eventos cada vez es mayor, como resultado esta industria en Ecuador se incrementa desde los años noventa, en base a nuevas tecnologías que aportan a la innovación de equipamiento para el manejo de alimentos, utensilios y herramientas de cocina, son sin duda los aportes más representativos que complementa el trabajo del personal especializado en la elaboración de alimentos.

Chais Calaña Gonzales (2011), detalla algunos de estos equipamientos, utensilios y herramientas de cocina que han evolucionado, los mismos que se describe a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

18

- Luces de grifería: Se utilizan con el propósito de indicar la temperatura del agua, en el caso del aditamento llamado *Heat Sink* indica que el agua que se está empleando es caliente al encenderse la luz de color rojo, mientras que si el agua está fría el color de la luz será azul.
- *Up+Down Sink*: Accesorios que se emplean para graduar la altura de los fregaderos, los que permiten regular la altura dependiendo de las necesidades de cada usuario.

La tecnología ha tenido avances en equipos utilizados para la elaboración de alimentos, muchos de estos nuevos equipamientos dependen cada vez menos de la mano de obra humana, entre los más importantes tenemos:

- Horno inteligente: Estos hornos identifican el tamaño y peso del alimento que se desee llevar a cocción, se indica el tipo de cocción tiempo y temperatura con anterioridad en la pantalla táctil para obtener como elaboración final un producto acorde a las características requeridas e indicadas previamente.

La introducción de nuevas tecnologías no solo facilita la cocción de alimentos, sino también ayuda en la aplicación de sistemas para el control en seguridad alimentaria. Dentro de estos podemos destacar los siguientes:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

19

- Placas de vitrocerámica y de inducción: Su superficie es de vidrio cerámico resistente al peso y golpes, facilitan la limpieza, existe una diferencia en el precio ya que la placa de inducción es mucho más costosa, su forma de trabajo varia en:

Placas de vitrocerámica: Utiliza resistencia eléctrica que calienta un cristal cerámico que a la vez pasa calor al recipiente, cuando esta se apaga deja de recibir electricidad pero tarda en dejar de producir calor por lo que continúa calentando el recipiente, se puede emplear recipientes de cualquier material incluido barro y aluminio.

Placas de inducción: Utilizan un mecanismo de campo magnético que pasa calor directamente al recipiente sin afectar al cristal cerámico por lo que se apaga automáticamente cuando el recipiente es retirado, existe una dificultad en cuanto al menaje, ya que solo se puede emplear recipientes de metal con fondo liso y grueso que puedan ser atraídos por el imán.

- Abatidores de temperatura: Su función es enfriar en el menor tiempo posible los alimentos para evitar entrar en la zona de riesgo de temperatura, en el mercado se encuentran varios tipos de equipos, los estándares con una capacidad de 3 bandejas o abatidores de temperatura con una capacidad de 3 carros con 20 bandejas.
- Equipos de sellado al vacío: Sella herméticamente y sin aire en el interior, principalmente alimentos crudos, se debe utilizar un plástico



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

20

film termo resistente. Se utiliza también para la cocción de alimentos al vacío, este método se emplea hace poco tiempo en la industria del catering.

- Marmitas de doble cuba, hornos autoclaves o pasteurizadores en continuo: estos equipos pueden realizar el proceso de enfriamiento seguidamente del proceso de cocción sin necesidad de realizar un trasvase de los alimentos.

La utilización del internet y sus redes sociales, como otro aporte de la tecnología para la industria del catering, es indispensable pues sabemos que la puesta en marcha de una empresa en la actualidad está completamente ligada a la publicidad en redes sociales, así como también con el uso de correos electrónicos que facilita y optimiza la capacidad de ofertar un servicio, a esto se une la publicidad común como tableros publicitarios electrónicos y banners.

1.3 Introducción a la Industria del catering.

La industria del catering toma en cuenta la importancia social y económica de una ciudad o área en donde se quiere dar a conocer la nueva oferta. En la industria del catering se dan contratos por un período de tiempo definido dependiendo del tipo de cliente, por ejemplo, los contratos para comedores de empresas, colegios, hospitales, etc. El contrato puede ser de un año y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

21

existen también contratos puntuales principalmente en eventos sociales, religiosos, comerciales, en los que el período de contrato es corto y puntual.

Los clientes potenciales de una empresa de catering se pueden agrupar de diversas maneras, por ejemplo: Empresas que tengan comedor y requieran servicio de alimentación para sus empleados y personas que utilicen los servicios de dicha empresa, tal es el caso de comedores de hospitales, centros de ayuda social, colegios, universidades de titularidad tanto pública como privada. Otro grupo es aquel que contrata un servicio de catering puntual, en estos se podría nombrar eventos realizados por organismos públicos, inauguraciones de comercios, presentación de productos, fiestas sociales o cualquier evento de personas particulares en los que se ofrece alimentación a un grupo determinado de comensales.

Los aspectos más importantes que una empresa de catering debe considerar al momento de introducirse en la industria es sin duda, la responsabilidad del servicio; un precio ajustado a la necesidad de sus clientes con varias opciones, manteniendo la calidad del producto en cada uno de sus eventos. Al introducirse en la actividad del catering una empresa también debe contar con varios parámetros básicos dependiendo del tipo de servicio que vaya a ofrecer en cuanto a acondicionamiento del local, maquinaria, mobiliario y elementos de transporte.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

22

1.4 Tipos de catering.

Los tipos de catering se definen de acuerdo al servicio que preste y/o al establecimiento que lo oferte o contrate. El artículo, El ABC de los servicios, (www.mercadofiesta.com), describe los diferentes tipos de servicio de catering, que son:

Tipos de servicio de catering:

- **Catering Aperitivo:** Tiene una duración corta de 15 a 30 minutos, se sirven alimentos ligeros comúnmente llamados de picar: tablitas, bebidas como refrescos, vino o vermut acorde a la necesidad del evento.
- **Catering Cocktail:** El servicio es corto, comúnmente los bocaditos son servidos en un porcentaje de 66% salados y 34% bocaditos dulces con una cantidad aproximada de 10 a 15 bocaditos por persona, acompañados de una bebida que este de acorde al evento.
- **Catering Recepción:** Tiene una duración de 3 horas se efectúa por las noches, se sirve 20 bocaditos por persona, en un porcentaje de 66% salados y 34% bocaditos dulces, la cantidad de bocaditos por persona es alta ya que solo se ofrece al invitado este alimento a lo largo del servicio.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

23

- Catering *Buffet*: En este tipo de servicio los productos son expuestos en mesas calientes y frías con la finalidad de que el cliente tenga libre acceso a los alimentos, se sirve una variedad de platos fríos, calientes y guarniciones, el buffet puede servirse en el desayuno, en la tarde y el buffet de noche o gala, el cual tiene una duración de 3 horas aproximadamente.
- Catering Banquete: En este servicio el menú está establecido con anterioridad, pudiéndose distinguir del menú principal un menú infantil, menú para ancianos y menú para personas con dietas especiales. Se destaca por servir primero a la mesa presidencial y después al resto de mesas que están divididas por rangos, es un evento prolongado tiene una duración de 8 horas aproximadamente, si se ofrece un servicio completo con extras como bocaditos sirviendo 6 por persona para la recepción, posteriormente la entrada, el plato principal, postre, servicio de café, brindis, mesa dulce y final de fiesta, normalmente varía dependiendo de las necesidades del cliente teniendo un impacto en el costo final del servicio.
- Catering *Vernissage*: *Vernissage* es una palabra francesa que significa barnizado, los españoles lo denominan sarao y también se utiliza el término brindis. Su inicio se remonta al siglo XIX por la tradición de pintores próximos a exponer sus obras, el objetivo era



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

24

reunir a sus compañeros para barnizar la obra en donde compartían vino, esto es puesto en práctica en la actualidad ofreciendo este servicio en la inauguración de una muestra pictórica, se ofrece vino y dos bocaditos por persona.

- **Catering Vino de Honor:** Este término sirve para referirse al aperitivo que se ofrece después de algún acto de presentación, se sirve vinos dulces como oporto o jerez y dos bocaditos por persona, el tiempo de este servicio es corto siendo de una hora.
- **Catering *Coffee Break*:** Es uno de los servicios con menor duración, no supera los 30 minutos. Se ofrece bebidas como café, jugos naturales, infusiones, agua. Los bocaditos que se sirven para acompañar estas bebidas se caracterizan por poseer un alto valor energético ya que este servicio es utilizado para recesos en diversas actividades.

Tipos de establecimientos de catering:

Los establecimientos que brinden un servicio de catering no necesariamente deben ser de alta gama pero si deben tomar en cuenta aspectos fundamentales como logística, gastos de personal, equipamiento, y una planificación adecuada para satisfacer las necesidades del cliente. Las barreras entre los tipos de establecimientos de catering empresarial, social y de eventos están desapareciendo para dar paso a un catering



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

25

global ya que en la actualidad estos establecimientos organizan eventos de toda índole ofreciendo un servicio amplio que no solo espera satisfacer la necesidad de proveer alimentos. Los establecimientos de catering se distinguen por su nicho y su creatividad al momento de ofertar el servicio integral.

- Hoteles y Restaurantes: Estos establecimientos son residenciales y la mayoría proporcionan desayunos, almuerzos, té, cena o *snacks*. En muchos hoteles las conferencias y banquetes son una parte importante del negocio; los restaurantes en cambio varían por la clase de comida que sirven, algunos ofrecen un menú de acuerdo al tema del establecimiento, pudiendo generar un limitante en los alimentos servidos. En los restaurantes el servicio de banquetes puede constituir una parte fundamental.
- Clubs: En la mayoría de estos establecimientos se sirven los alimentos y bebidas con un servicio no muy formal, el tipo de servicio es asociado con la empresa que oferta.
- Cadenas de servicio de catering: Estos establecimientos cuentan con los permisos necesarios para la venta de bebidas alcohólicas, no alcohólicas y manejo de alimentos, por lo general es un servicio sencillo con precios moderados, esto depende de la cadena que oferte el servicio y los servicios que se adicione, lo que lleva a dividirlos en tres categorías:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

26

1. El restaurant de lujo, normalmente sus costos son elevados que representan un servicio formal y de alta calidad.
 2. El restaurant de especialidades, suelen estandarizar normas de cocción, el tipo de menú varía de acuerdo a la especialidad del establecimiento.
 3. Servicio de *snacks*, su objetivo es reducir costos a través de una eficacia máxima.
- Hospitales, clínicas o sanitarios, es un servicio de catering social, el menú es diseñado de manera que la alimentación que se brinda al paciente pueda contribuir en la mejora del mismo, es importante que para el paciente el plato tenga una apariencia apetitosa, el personal para este tipo de servicio debe contar con conocimientos en nutrición y manejar altos estándares de sanidad.
 - Comedores escolares, en este servicio se busca básicamente proveer un menú nutritivo para niños y niñas en edades escolares. El nivel de higiene debe ser controlado tanto en el área de trabajo como en el personal encargado de la manipulación de alimentos.

1.5 La actividad del catering.

Según José Luis Sesmero (2010), en la industria hostelera, el catering es un servicio adicional que pueden ofrecer establecimientos que cuenten con



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

27

instalaciones, profesionales y la sinergia necesaria para organizar los departamentos o incrementar personal de logística y desarrollo de eventos. Muchos establecimientos inician su actividad ofreciendo servicios únicamente a distancia, esto lleva a dividir la industria, pudiendo distinguirse: el departamento de catering dentro de una empresa hostelera y establecimientos especializados en ofertar solamente el servicio de catering; éstos a su vez se diferencian en cuanto a la organización y obligaciones, pero no en cuanto a funcionamiento, puesto que la actividad del catering siempre tendrá las mismas normas para desarrollar el servicio. Si bien un establecimiento o departamento de catering ofrece sus servicios a distancia, la misma tiene la necesidad de contar con instalaciones fijas en donde se lleve a cabo la producción de alimentos, así como también, bodegas en donde se almacene el equipo en períodos de inactividad. Se puede aprovechar las instalaciones de la empresa y dependiendo del evento que se desarrolle ofrecerlas abaratando el servicio, ahorrando el coste de transporte de equipo, alimento y personal.

1.6 Ventajas del catering.

Una de las ventajas más significativas al iniciar en la actividad del catering es el aumento de las utilidades para la empresa, ya que en muchos casos el pago por el servicio es anticipado en un 25% del costo total al firmar el contrato.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

28

David Guambi y Alberto Melo (2004), enumeran algunas de las ventajas para el servicio de catering presentadas a continuación:

- Anticipos: La empresa de catering puede solicitar un anticipo al contrato, esta política varía de acuerdo al establecimiento, pero lo más recomendable es solicitar un anticipo del 10% al 25% del total del costo por el servicio. La reputación del local tiene un impacto directo en este punto, ya que a mayor prestigio la empresa puede exigir un depósito inicial superior que puede ser del 50%, lo que exige a la empresa mayor calidad en el desarrollo del contrato.

Los beneficios que los anticipos dan a la empresa son:

- a) Proporcionan capital activo y flujo de dinero en efectivo.
 - b) Debido a la posibilidad de perder el depósito inicial, el cliente estará menos predispuesto a cancelar el evento.
 - c) En el caso de cancelación del contrato, la empresa no tendrá una pérdida total de la inversión.
- Costos controlables de personal: En el caso de servicio de catering se puede establecer el número de personal empleado para cada función, pudiendo determinar con exactitud:
 - a) Horarios de personal extra necesarios para el evento, horas extras de personal administrativo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

29

b) Se puede capacitar al personal para desempeñar funciones en las que no se requiera mayor experiencia o tenga un impacto directo en el desarrollo del servicio de catering.

- Costo de energía controlado: Se puede establecer horarios de producción que permitirá mantener en funcionamiento maquinaria cuando sea necesario como: Hornos, cocinas, freidoras, parrillas o ventilación.
- Inventarios limitados: Es posible mantener inventarios de materiales bajos o en cero hasta la existencia de un nuevo evento, evitando altos costos de almacenamiento o mantenimiento en el caso del equipamiento.
- Ingresos extras: Estas ganancias están representadas en comisiones, por contrato de servicios extras como: Fotógrafos, maestros de ceremonia u otros.
- Previsión exacta: Se pueden manejar con estrategias administrativas en costos o planificación de recursos humanos, pudiendo emplear este análisis para mejoramiento físico o de equipamiento. También permite anticipar a cancelaciones de contrato dando a conocer claramente las consecuencias tanto para la empresa como para el cliente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

30

- Inversión inicial: Esta puede ser baja para el proveedor del servicio de catering, ya que permite aumentar el activo fijo de la empresa de manera gradual.

1.7 Organización de la empresa.

La empresa de catering se diferencia en su organización de acuerdo al sector en donde opera pudiendo ser de dos clases:

1. Por el tipo de servicio que ofrece: Aéreo, ferroviario, industrial.
2. Por el motivo o razón: Social o corporativo.

La diferencia entre la organización de una empresa de catering y un restaurante es notoria, por los pasos a seguir desde el inicio, ya que el restaurante inicia por la compra de materia prima y el servicio de catering debe aferrarse a las normas del contrato que se efectúe con el cliente.

Los pasos para un restaurante siempre están dados por las normas del mismo, en muchos casos después de efectuar la compra de materia prima es almacenada bodega para atender el requerimiento en la zona de producción, los alimentos son procesados según el pedido por el consumidor final.

En cambio, en el servicio de catering la actividad inicia por el contrato del servicio, efectuándose las compras acorde al requerimiento del evento, seguido por el control y almacenamiento del producto hasta que se efectúe el pedido de materia prima y equipamiento necesario para la producción,

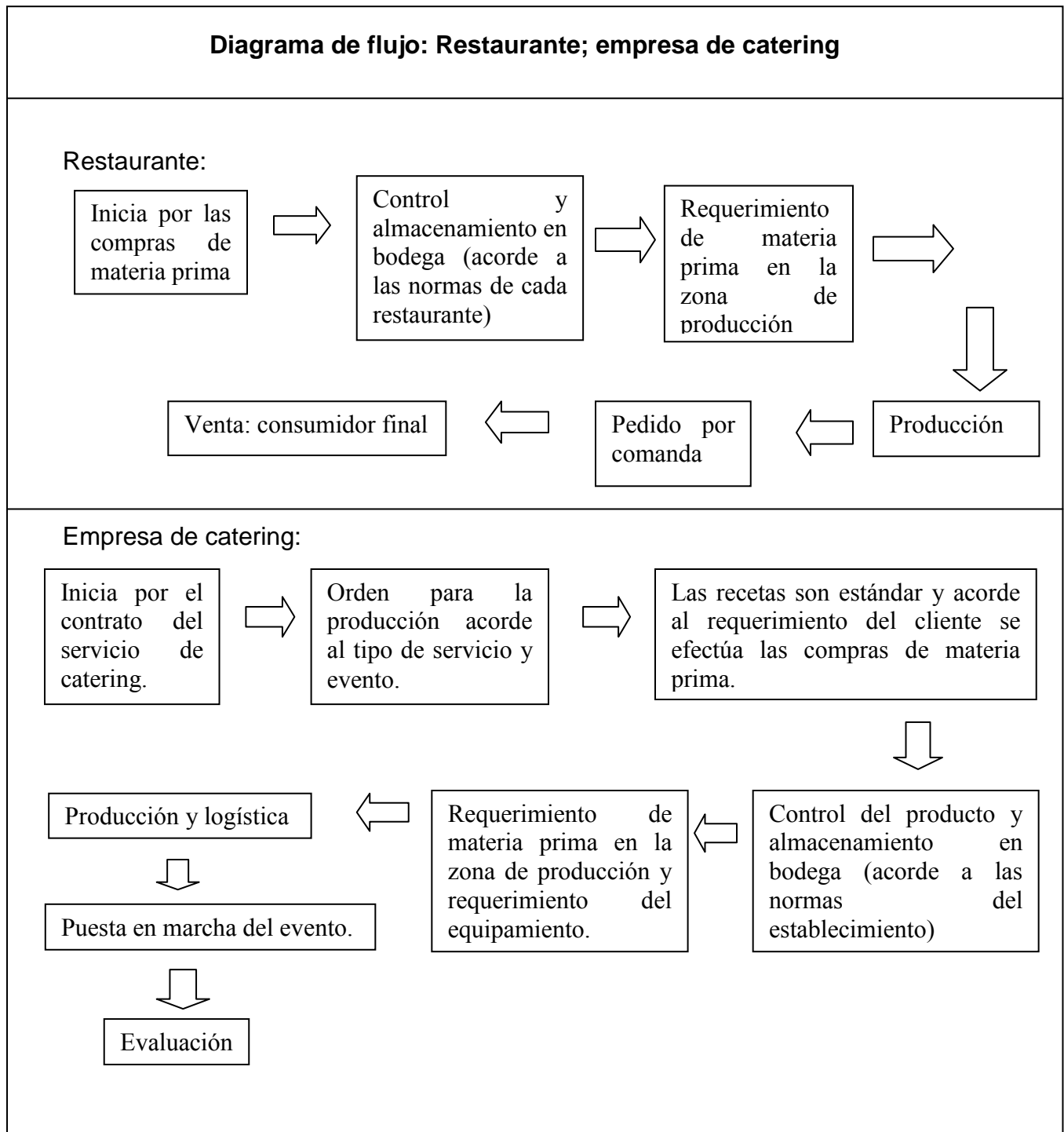


UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

basándose en la logística de la empresa, se finaliza la actividad con la puesta en marcha del evento y su evaluación final.

Como se puede observar a continuación:





UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

32

Tabla: 1

Tema: Diagrama de flujo: Restaurante, empresa de catering.

Fuente: David Guampi y Alberto Melo. Manual de procedimientos en el área operativa para una empresa de catering.

1.8 Prerrequisitos analíticos de la planificación.

“La planificación es el proceso o conjunto de procesos, orientado a decidir por anticipado qué se quiere hacer en un futuro y cuáles son los medios que van a arbitrarse para alcanzar los objetivos establecidos previamente a dicho proceso”. (Jesús Rivas García, 2004).

Existen varios prerrequisitos que una empresa debe analizar antes de buscar implementar un nuevo servicio:

- Se debe empezar por definir los objetivos de la implementación de un nuevo servicio, partiendo de esta definición se estudian los posibles métodos que se necesita emplear, que grupo de personas se necesita organizar y los recursos necesarios para alcanzar el objetivo.
- Diseñar varias planificaciones para lograr el objetivo, las mismas que pueden ser dependientes unas de otras o independientes en su totalidad, esto nos permite tener otras opciones para que en el caso de existir alguna anomalía o falla en la planificación que se esté empleando pueda ser resuelta de manera inmediata evitando



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

33

contratiempos. Esto no solo es aplicable para la implementación de un nuevo servicio en la empresa, sino también para cuando el servicio sea puesto en marcha.

- La planificación debe estar considerada tomando en cuenta los factores que pueden perjudicar el desempeño correcto del trabajo como: tiempo, grupos de trabajo, capital y tipos de eventos.

1.9 Métodos formales de planificación.

Jesús Rivas (30), destaca la importancia de la misión y propósito como eje para una correcta planificación, aunque asegura que los pasos a seguir no siempre están en el orden teóricamente establecido, por lo que sugiere ser prudentes.

- Misión y propósito: Sin duda es el elemento más importante para la elaboración de una planificación, siendo el punto inicial, ya que constituye la definición del proyecto que deseamos desarrollar, la misión es lo que da el significado a todos los métodos que se desee llevar a cabo para cumplir con el propósito establecido, es indispensable tener una misión y un propósito definido sin estos es poco probable llevar a cabo una planificación correcta.
- Objetivos y metas: Este paso es dependiente en su totalidad del anterior, los objetivos y metas deben ser cuantificables y con un periodo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

34

de tiempo determinado, dirigiéndose siempre a la realización de la misión y el propósito de la planificación.

- Políticas: Esto depende de la actividad interna de la empresa, misión y visión de la misma, las políticas se definen acorde a los principios de la actividad empresarial englobando sus lineamientos, estatutos, reglamentos y la ideología en la que se basa, las mismas deben estar acorde a la actividad empresarial, son principalmente políticas internas.
- Tácticas: Las tácticas se diseñan basándose en la misión y los objetivos de planificación, siendo el camino a seguir para alcanzarlos a corto o largo plazo, dependiendo del proyecto que se esté llevando a cabo; es importante tomar en cuenta los recursos con los que cuenta la empresa, basándose en consecuencias futuras dentro y fuera de la empresa sobre todo anticipándose en la medida de lo posible a la reacción de la competencia y sus clientes.
- Procedimientos: Son todas las secuencias que se establecen para la realización de la planificación, o si existe el caso procedimientos que se deben llevar a cabo para la solución de problemas determinados. Pueden ser de carácter administrativo cuando se necesita hacer inversiones para la mejora o reposición de material, o de carácter logístico encargado de la realización de eventos.
- Normas: Son instrucciones claras y precisas que se deben seguir para la ejecución de acciones específicas, no siempre van en secuencia, la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

35

mayoría de reglas son aisladas ya que pueden determinar una acción o una prohibición específica.

- Programas: Está determinado por un conjunto de acciones pudiendo ser un plan específico que tiene como objetivo principal alcanzar las metas establecidas dentro del proyecto de planificación.
- Presupuesto: Engloba los recursos con los que la empresa cuenta tanto económicos, humanos y equipamiento que se emplea para obtener los resultados deseados en la planificación; se puede englobar dentro de este punto la inversión, ya que se planifica los gastos determinando previamente si generarían ganancias para la empresa; pudiendo hacer una inversión que forme parte de los activos de la empresa para satisfacer necesidades futuras generales o específicas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

36

1.10 Relación con otros departamentos.

La relación del departamento de catering con otros departamentos es fundamental para que el funcionamiento general de la empresa fluya sin ningún contra tiempo. Las reuniones con otros departamentos para elaborar planificaciones de nuevos servicios deben llevarse a cabo las veces que sea necesario, satisfaciendo las inquietudes de cada uno de los grupos de trabajo, así se puede evitar malos entendidos. Es importante la asignación de tareas a los representantes de cada grupo para que al final de la jornada se pueda establecer responsables por cada actividad planteada en la planificación, estableciendo un sistema que puede ser por medios electrónicos, audiovisuales o escritos para informar de las actividades del departamento. Las reuniones no solamente cumplen con estos objetivos sino también buscan nuevas formas de negocio encontrando soluciones para abaratar costos, reducir el tiempo de espera, control de calidad, incorporar productos nuevos, así como también dar a conocer las necesidades de la empresa en cuanto a utensilios, maquinaria o recursos humanos que puedan ser necesarios para lograr de una mejor manera los objetivos planteados en la planificación.

“Todo aquello que un departamento pueda proponer, desarrollar o incluso inventar, como complemento a la oferta a clientes, suele tener



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

37

repercusiones en el trabajo del resto de las áreas de la empresa". (José Sesmero Carrasco, 28).

Otro aspecto fundamental en la relación del departamento de catering con otros departamentos es la comunicación, ya que muchas veces existen exigencias que no pueden ser solucionados por el departamento de logística, por ejemplo, las preparaciones de platos no pueden ser realizadas con anterioridad, esto debe estar en consideración de todos los departamentos, ya que el área de cocina en una empresa que brinda un servicio de catering es fundamental y los demás departamentos dependen de ésta. Es importante comunicar a los demás departamentos con la mayor anticipación posible sobre modificaciones que afectan de manera directa o indirecta a la planificación de un evento, para efectuar un cambio, reparación o si es necesario adquirir algún elemento que sea fundamental o que mejore el resultado final. Las necesidades del cliente pueden cambiar en el desarrollo del evento, es ahí cuando la comunicación juega un papel importante, si existe comunicación con todos los departamentos se puede rectificar de manera inmediata cualquier alteración o cambio que el cliente no haya dado a conocer con anterioridad.

Es importante la comunicación en reuniones del proceso de planificación, son indispensables en el momento de contratar personal requerido fuera de la empresa que desempeñen tareas específicas como de jardinería,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

38

carpintería, ingenieros de sonido, maestros de ceremonia, entre otras necesidades que un evento puede presentar.

Por último la comunicación es fundamental para coordinar los departamentos y aprovechar las correlaciones entre los mismos agilizando el trabajo.

Los procedimientos generales como los tiempos de respuesta para una petición son receptados por los representantes de cada departamento, encargados de difundir un cambio o informar las normas para cada área. El informe debe ser presentado por las personas encargadas de la tarea, la persona representante y responsables de cada departamento; las personas que deben cubrir un puesto de trabajo por algún motivo, deben ser notificadas con anterioridad para evitar contratiempos o malos entendidos entre los departamentos y así poder llevar un orden específico en cada proceso.

1.11 Capacidad para implementar un nuevo servicio.

En base a un análisis personal y con fundamentación en la empresa de estudio, Los cebiches de la Rumiñahui, se determinó que la capacidad para implementar un servicio en una empresa se basa en tres ejes fundamentales que son:

- a) Recursos humanos: Es de fundamental importancia que la empresa cuente con personal especializado en cada área de trabajo, la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

39

capacidad para incorporar de manera rápida nuevo personal, si es necesario, para cubrir áreas específicas que se puedan dar en un evento como por ejemplo, incorporar meseros, servicios extras como: Dj, maestros de ceremonia, carpinteros, ingenieros de sonido, decorador de interiores y demás, que el cliente necesite para el desarrollo del evento.

- b) Activos fijos: La empresa debe contar con activos fijos acorde a la actividad que desarrolle, en este caso es importante que la empresa cuente con un local que pueda ofertar como opción para el cliente, el mobiliario necesario para llevar a cabo el servicio de catering, así como también maquinaria, utensilios y un vehículo adecuado a las necesidades para el transporte de alimentos.
- c) Capital económico: Para una empresa que desee implementar el servicio de catering, si bien no es una inversión alta, es necesario contar con el capital suficiente para equipar la empresa con todos los insumos necesarios realizando una inversión que cubra gastos eventuales y que sume en los activos fijos de la empresa impulsando su crecimiento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

40

1.12 Caso: Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

1.12.1 Industria De catering.

En el caso del restaurante especializado en la preparación de platos con mariscos, Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, se busca implementar un servicio de catering estableciendo un departamento especializado dentro de la empresa que cuente con personal capacitado en la elaboración de todo tipo de evento, ofreciendo un servicio de manera integral, utilizando sus restaurantes como posibles centros para el desarrollo del evento y ofreciendo un servicio de catering completo al cliente. La empresa desea adaptarse a eventos de diversa índole, llegando a establecer contratos de manera puntual o por periodos de tiempo indefinido, dependiendo de las necesidades del cliente. Se busca garantizar la responsabilidad en el servicio y producto, ya que la empresa en la actualidad brinda un servicio de restaurante con estas características por varios años en la ciudad de Cuenca.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

41

1.12.2 Ventajas del catering para la empresa Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

Las ventajas de implementar el servicio de catering para el restaurante Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, representan sin duda ventajas económicas en su gran mayoría, por ejemplo:

- Al ser una marca reconocida en la industria gastronómica puede fácilmente solicitar un anticipo económico, ya que al tener prestigio es factible que el cliente confíe en las garantías de un buen servicio final, esto depende de las políticas de empresa que se establezcan al momento de implementar el servicio de catering; tomando en cuenta que al solicitar un anticipo sobre la empresa recae la responsabilidad de brindar un servicio excelente que supere las expectativas del cliente. Al solicitar un anticipo la inversión por capital se reduce.
- Otra ventaja económica que puede tener la implementación del servicio de catering en la empresa, es la posibilidad de controlar el costo de inversión en la materia prima, ya que al conocer los requerimientos por parte del cliente de una manera anticipada la compra de productos se realiza acorde a la necesidad del evento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

42

- Es una ventaja tener conocimiento acerca del evento con anterioridad, así el administrador operativo del local puede establecer horarios para cubrir el evento sin sumar excesivas horas extras al personal. La contratación del personal puede ser fija y en muchas ocasiones eventual, dependiendo del evento que se realice y los requerimientos del mismo.
- Al iniciar en la actividad del catering la inversión podría ser baja, ya que al ser una empresa establecida el nivel de inversión es menor al de una empresa en etapa inicial. Por otra parte es una ventaja poder incrementar el equipamiento periódicamente acorde a la demanda, así también la empresa oferta el local ubicado en la avenida Remigio Crespo, ya que éste es amplio y con mayor equipamiento, aunque si el mismo no cumple con los requerimientos del evento, es posible especializar el servicio simplemente en el traslado de los alimentos y la organización del evento acudiendo al lugar que el cliente disponga.
- Para una empresa ya establecida en el mercado, la ventaja más importante es la posibilidad de incrementar sus clientes y por consiguiente sus utilidades. Se puede decir que por medio de la implementación del servicio de catering la empresa incrementaría la calidad del servicio a sus clientes formando una conexión permanente llegando a la intimidad de la organización de sus eventos.
- En el caso del restaurante Los Cebiches de la Rumiñahui, tiene como valor agregado y diferenciador el ser un restaurante especializado en



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

43

la preparación de mariscos, lo que puede facilitar ofertar un nuevo servicio.

- El personal que la empresa emplearía para la realización del servicio de catering tiene experiencia en el desempeño de sus funciones, conoce los procesos de higiene y preparación del producto y recibe capacitaciones periódicamente, el nivel de rotación de personal de una empresa ya establecida es mínimo, lo que facilita la oferta de un servicio de calidad.

Se pueden enumerar algunas ventajas para los clientes del restaurante Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador:

- Al conocer la empresa que oferta el servicio de catering se puede definir si el producto es idóneo. Para que el evento se realice sin futuros contratiempos, el cliente puede identificar la capacidad de la empresa para adaptarse al tipo de evento que se desea llevar a cabo.
- Los controles de calidad son una garantía de que se oferta un servicio idóneo, ya que la empresa debe certificar una apropiada manipulación de alimentos. Además se puede determinar alergias por parte de los invitados o dietas especiales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

44

- El cliente puede solicitar un presupuesto personalizado que se adapte a sus necesidades y optar por aquella que va de acorde a sus posibilidades económicas.
- El ahorro en el tiempo al planificar un evento por parte del cliente, puesto que el departamento de catering dentro de la empresa contará con personal encargado de la organización y ejecución del mismo, permitiendo que el cliente pueda disfrutar de una manera relajada su evento.

1.12.3 Historia de la marca Los cebiches de la Rumiñahui.

La marca los Cebiches de la Rumiñahui inicia su actividad en la ciudadela Rumiñahui de la ciudad de Quito en Diciembre del año 1985, por motivo de las fiestas de fundación, en el año 1992 se inauguró la primera sucursal en dicha ciudad. En el siguiente año la marca inaugura su segunda sucursal en la ciudad de Quito, su objetivo principal en aquel momento era mantener la calidad, adecuado servicio y el sabor de sus alimentos, lo que fue posible y ayudo a que la marca ampliara su negocio adoptando el concepto de franquicia societaria. Es denominada de ésta manera cuando el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

45

dueño de la marca, Los cebiches de la Rumiñahui aporta conjuntamente con el franquiciado en la inversión inicial para la apertura de un nuevo local, con el fin de compartir ganancias. La franquicia mantiene una independencia jurídica y patrimonial pudiendo ser a nivel nacional e internacional, estandarizando controles de calidad en productos, higiene y elaboración de cada plato de su menú.

Se ha conformado un modelo de franquicia basándose en recurso humano especializado, infraestructura adecuada, un menú que cumple con controles de calidad para mantener una seguridad alimentaria. La marca, Los cebiches de la Rumiñahui ha estandarizado desde su centro de acopio de materia prima, procesos de producción, recetas, además cuenta con estándares para el servicio al cliente, publicidad y promociones.

1.12.4 Misión, visión y valores actuales de la marca Los Cebiches de la Rumiñahui.

Visión: En la actualidad la marca Los cebiches de la Rumiñahui busca ser líder a nivel nacional como la cadena número uno en la elaboración de cebiches, manteniendo y mejorando procesos de calidad con el fin de proyectarse a nivel internacional.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

46

Misión: Garantizar un producto de calidad a precios razonables, mejorando su imagen tradicional, demostrando honestidad para generar confianza en los clientes con un personal comprometido con los valores que rigen en la empresa y con el trabajo en equipo.

Valores: Los cebiches de la Rumiñahui fomentan es sus trabajadores:

- Calidad: La empresa se preocupa por ofrecer a sus clientes calidad en sus productos, basándose en altas exigencias a proveedores en un adecuado manejo y control bacteriológico.
- Servicio: Es primordial mejorar cada día el servicio que se ofrece, así como también brindar al cliente el espacio que se merece.
- Honestidad: Realizar cada actividad de manera honesta es el ejemplo que se brinda al personal de la empresa, fomentando la honestidad consigo mismo y con los demás.
- Confianza: La honradez y la credibilidad con la que la empresa ha funcionado a lo largo de estos años, se ve reflejada en la confianza por parte del personal que trabaja en la empresa, clientes y la sociedad en general.
- Precios razonables: La empresa trabaja para que los precios estén al alcance del público en general, sin afectar en la calidad y cantidad del producto final.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

47

- Personal comprometido: La comunicación participativa, escuchar opiniones y hacer que el personal sea parte activa de cambios que realiza la empresa, es el camino para contar con personal comprometido.
- Trabajo en equipo: La empresa utiliza sistemas para concienciar al personal sobre la cooperación como base para un correcto trabajo en equipo, por ende no se enfoca en el trabajo individualista o méritos personales.
- Mejoramiento continuo: para el bienestar del personal y de los clientes, la empresa aplica la política de mejoramiento continuo en cada uno de los procesos. .



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

1.12.5 Organización actual de la empresa Los cebiches de la Rumiñahui.

La marca Los cebiches de la Rumiñahui, en la actualidad está organizada de la siguiente manera:

Organización actual de la empresa Los cebiches de la Rumiñahui.

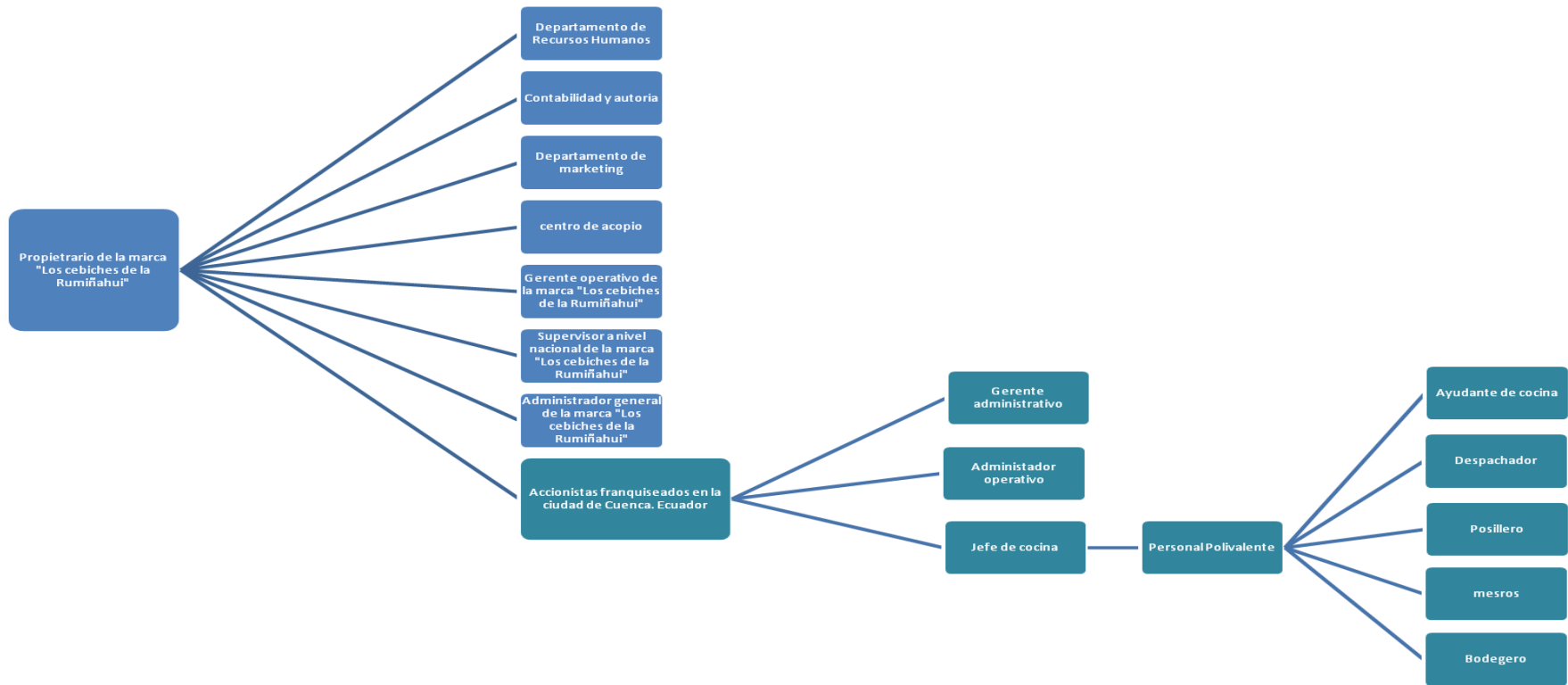


Tabla: 2
Organización actual de la empresa Los cebiches de la Rumiñahui
Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.



El departamento de catering se implementará en la franquicia de la ciudad de Cuenca, Ecuador, ampliando la organización como podemos ver a continuación:

Organización de la empresa Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, implementación departamento de catering.

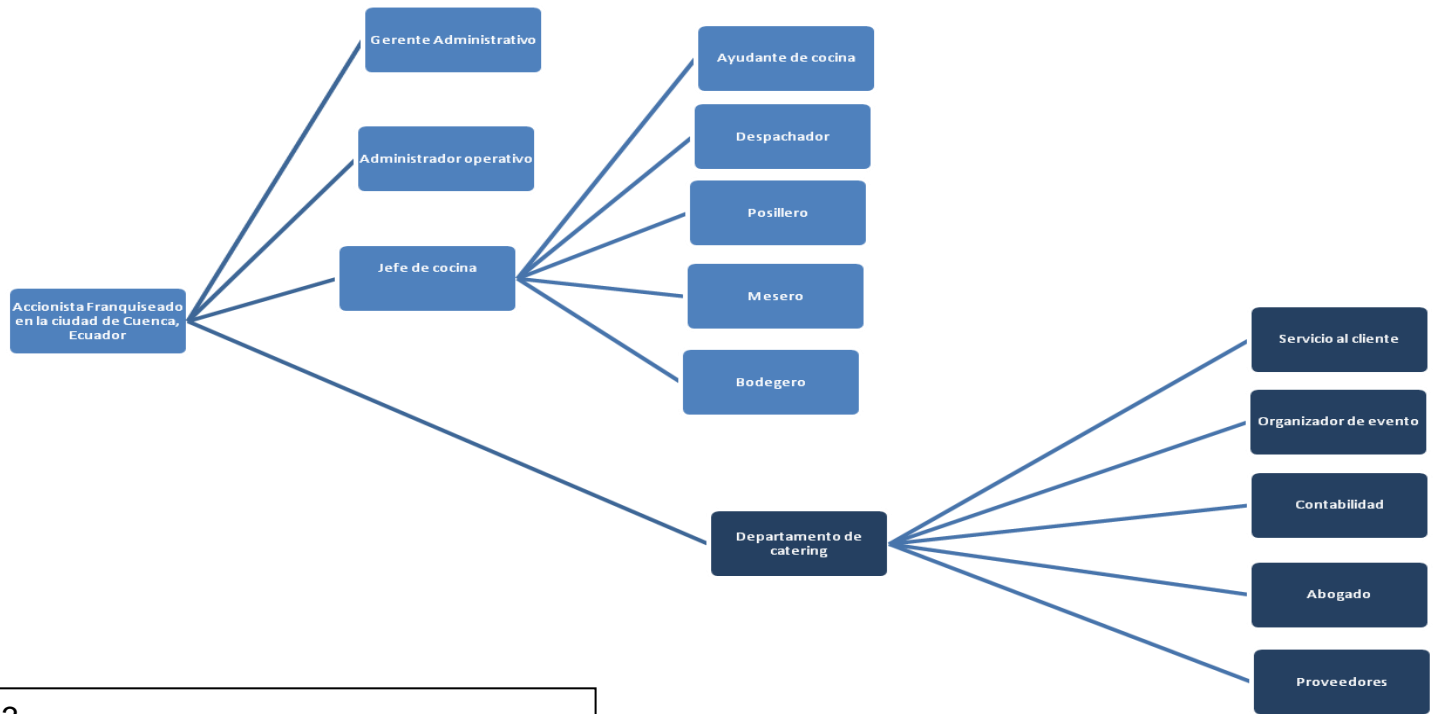


Tabla: 3
Tema: Organización de la empresa Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, implementación departamento de catering
Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.



1.12.6 Planificación para la implementación del servicio de catering en el restaurante Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, busca ampliar su mercado meta, por medio de la implementación del servicio de catering, para ello es necesario una planificación estratégica que comprometa el desarrollo de la empresa. Para llevar a cabo esta actividad es indispensable implementar primero las técnicas necesarias que eviten contratiempos en el desarrollo del catering.

1. Misión y propósito: Ofrecer a los clientes un servicio de catering especializado en la preparación, producción y traslado de mariscos bajo excelentes estándares de calidad y con la mejor atención al cliente.
2. Objetivos y metas: Implementar de forma satisfactoria el servicio de catering en la franquicia Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

Objetivos específicos: Realizar una planificación adecuada para la implementación del servicio de catering.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

51

Meta: - Que en 12 meses el 80% del total de los clientes actuales de Los Cebiches de los Rumiñahui tengan conocimiento de la implementación del nuevo servicio de catering.

- Que en 18 meses el 35% del grupo objetivo contrate el servicio.

3. Políticas:

- Cada evento debe estar coordinado y dirigido para satisfacer las necesidades del cliente.
- El personal empleado para el desarrollo del servicio de catering debe tener conocimientos básicos para su puesto de trabajo y ser capacitado de manera periódica.
- Mantener la calidad de los alimentos aplicando los sistemas de seguridad alimentaria.

4. Tácticas: Las tácticas fundamentales para el correcto desarrollo de la implementación del catering en el restaurante Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador son:

- Servicio al cliente: Mantener el contacto proactivo con los clientes antes y después de los eventos con el fin de evaluar la asistencia y mejorar en un futuro.
- Trabajo en equipo: Contratar un equipo humano capacitado en función de los objetivos empresariales y comprometidos con las labores individuales y grupales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

- Proveedores: Generar una relación estratégica con proveedores con el fin de agilizar los procesos de planificación de eventos para la seguridad del cumplimiento del contrato.

5. Procedimientos: Es conveniente diagramar las secuencias que se establecen para la realización de la planificación; para ello se sugiere:

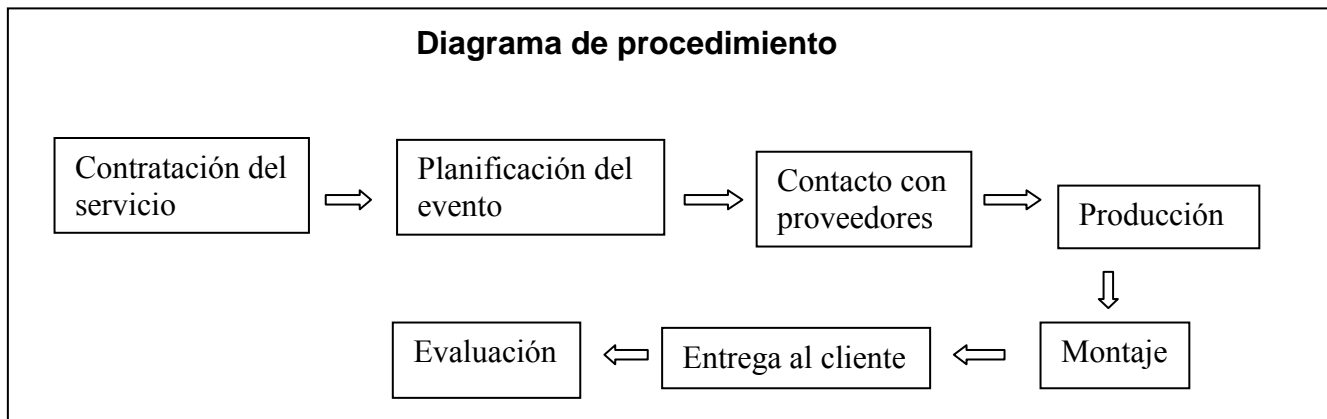


Tabla: 4
Tema: Diagrama de procedimientos
Fuente: Elaboración del autor.

6. Normas: Se puede establecer un reglamento general para el servicio de catering, el mismo que podría complementar al reglamento interno de la franquicia Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, que se debe dar a conocer a los empleados en el momento de su inducción. Comprende:

De los alimentos:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

53

- Los alimentos no pueden ser utilizados si no han sido sometidos a su respectivo proceso de limpieza y desinfección.
- Los alimentos no deben estar ubicados en lugares que representen un riesgo de contaminación a través del aire, agua y/o suelo.
- Los alimentos y equipamiento no podrán instalarse cerca de fuentes que generen por sus operaciones, proliferación de plagas, polvo o contaminación toxica.
- Los utensilios y el equipamiento empleado en el catering deben ser de materiales que no emitan sustancias toxicas ni produzcan olores o sabores desagradables en los alimentos, resistentes a la corrosión y de superficies lisas para su correcta limpieza y desinfección.
- Los alimentos deben ser transportados en vehículos dispuestos de medios adecuados para el control de temperatura, humedad o deshidratación que pueden ser ocasionados por un mal manejo.
- Seguir las normas de calidad de la franquicia Los cebiches de la Rumiñahui, con respecto a su almacenamiento, descongelación, procesamiento, elaboración, temperatura, calidad y cantidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

54

Del personal:

- El personal debe llevar una imagen (higiene, uniforme y modales) acorde a su función en el evento, la empresa diseñará uniformes para el personal de servicio exclusivos para el servicio de catering, con el fin de ofrecer al evento personal con uniforme acorde a la ocasión.
- El personal debe informar a sus superiores si padece una enfermedad toxico infecciosa para evitar la contaminación de los alimentos, suspendiendo su jornada de trabajo hasta que un médico indique su completa recuperación.
- Informar sobre las actividades realizadas o en caso de alguna anomalía a sus superiores antes, durante y después del evento.
- El personal debe respetar los horarios establecidos por sus superiores en la elaboración y ejecución de un evento con eficacia y puntualidad.

Del evento:

- Debe cumplirse a cabalidad con los estatutos nombrados en el contrato establecido con el cliente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

55

- De efectuarse algún cambio en la organización del evento será realizada con la aprobación del cliente y el departamento de catering.
- Se debe realizar una evaluación exhaustiva al finalizar el evento teniendo en cuenta la opinión del cliente y su satisfacción

7. Programa: El siguiente programa es un conjunto de acciones que se complementa con los procesos antes nombrados. El correcto cumplimiento de los mismos asegura la eficacia del evento.

Planificación: Programa
1. Diseño de eventos
2. Capacitación del personal
3. Elaboración del menú
4. Compras y producción
5. Requisición del equipamiento
6. Traslado
7. Montaje
8. Desarrollo del evento
9. Evaluación del personal
10. Evaluación del evento

Tabla: 5
Tema: Planificación: programa



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

56

Fuente: Elaboración del autor.

8. Presupuesto: Tomando en cuenta que la empresa Los cebiches de la Rumiñahui, está consolidada desde hace varios años en la ciudad de Cuenca, y que la misma cuenta con elementos que forman parte de sus activos fijos, se estima el presupuesto de inversión esta reducido a la adquisición de equipos para el servicio catering y contratación de personal eventual específico para eventos.

Para la inversión inicial se recomienda adquirir el equipamiento e instrumentos para el traslado y conservación de alimentos en el servicio de catering, a más de uniformes para el personal de servicio; en el presupuesto se detalla el recurso humano que un evento puede necesitar, el mismo es contratado exclusivamente para el evento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

57

Presupuesto			
CANTIDAD	RUBRO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	Equipos		
1	Cámara	350,00	350,00
	Instrumentos		
2	Calentador de alimentos	205,30	410,60
1	Dispensador de bebidas	42,10	42,10
2	Bases calentadoras de alimentos	300,10	600,20
2	Samovares	580,00	1.160,00
2	Caja transporte isotérmica	63,00	126,00
	Uniforme		
3	Uniforme para servicio de catering	40,00	120,00
	Recursos Humanos		
3	Meseros	17,50	52,50
1	Dj	75,00	75,00
2	Despachadores	17,50	35,00
1	Transporte	17,50	17,50
		TOTAL	\$ 2.988,90

Tabla: 6
 Tema: Presupuesto
 Fuente: Elaboración del Autor



CAPÍTULO II

II. ESTUDIO DE NORMAS PARA CATERING.

2.1 Equipos de catering.

El equipo de catering que una empresa posee debe estar acorde a: menú que oferta, requerimientos de servicio, tipo de evento, localización del evento y necesidades especiales del cliente; estos son los aspectos básicos para determinar el equipamiento necesario para el servicio de catering de una empresa.

Para un mejor estudio se divide en: equipamiento del establecimiento y equipamiento de servicio.

Eduardo Montes, Irene Lloret y Miguel López (2009), hablan sobre los equipos del establecimiento de catering, estudian el equipamiento que es necesario en cada área, enumerando:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

59

- Cocina: Se define como el espacio del establecimiento de restauración destinado a la elaboración, exposición de alimentos, lavado de vajilla y utensilios. Esta cuenta con las zonas de:
 - Recepción de materias primas.
 - Almacenamiento y mantenimiento de alimentos.
 - Zona de limpieza y desinfección de productos.
 - Zona de descongelado.
 - Cocina fría.
 - Cocina caliente.
 - Zona de emplatado: cocina caliente.
 - Zona de emplatado: cocina fría.
 - Lavado y almacenamiento de utensilios y vajilla.
- Paramentos: Corresponde al recubrimiento de los elementos de cocina como suelos, paredes, techos. También se puede incluir desagües y canalizaciones eléctricas, agua y gas.
 - El suelo del área de cocina debe cumplir con las siguientes condiciones básicas de higiene: facilidad de limpieza, dificultad para el desarrollo de microorganismos, antideslizante, resistencia mecánica y resistencia a productos químicos, normalmente es de cerámica o baldosa antideslizante sin ranuras.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

60

- Paredes: deben facilitar la limpieza, color claro, con recubrimiento de mínimo tres metros en sentido vertical cubriendo el área de cocina.
- Desagües: son instalados en lugares donde se vierta agua al suelo evitando la acumulación de la misma, la disposición de desagües será en lugares estrictamente necesarios debido a que resultan ser un foco contaminante, se recomienda la existencia de desagües en lugares como lavado de vajilla, cuarto de basura, zonas donde se efectúe limpieza con abundante agua, zona de descongelación.
- Techos: su color debe ser claro permitiendo detectar suciedades y ayudando a la iluminación, cubierto de material de fácil limpieza, hermético sin ranuras para evitar que se introduzcan o sitúen roedores o insectos.
- Canalizaciones: las más comunes en una cocina son :
 - Eléctricas: se instalan en lugares donde sea necesario su uso en maquinaria de cocina, estos deben estar protegidos por una tapa basculante llana para evitar introducción de suciedad.
 - Agua: la grifería será lo mas liso posible, sin rendijas u ornamentos de difícil limpieza, su altura es de 30 centímetros con respecto al plano de la mesa de trabajo.
 - Gas: la canalización de gas debe ser de color amarillo, separada del suelo por lo menos 10 centímetros, el subministro debe estar



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

61

fuera del área de cocina y la tubería completamente sellada evitando fugas de gas.



Figura 1
Tema: Equipos de cocina y parámetros
Fuente: FVA arquitectos.

- Instalación: aquí se agrupan los equipos que sean de uso permanente o circunstancial para el desarrollo de actividades en cocina:
 - Congeladores.
 - Refrigeradoras.
 - Campana extractora de olores.
 - Filtro de agua.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

62

- Maquinaria: se refiere a cualquier equipo que se utiliza para el desarrollo de actividades propias de cocina que no tengan un uso manual.
 - Cocina industrial.
 - Freidora industrial.
 - Baño maría.
 - Mesa de trabajo frigorífica.
 - Licuadora
 - Horno
 - Amasadora

- Mobiliario: este término engloba al conjunto de muebles que se utiliza como depósito, apoyo o soporte durante el desarrollo de las actividades en cocina.
 - Estanterías de acero inoxidable en forma de rejilla.
 - Estantería de acero inoxidable llana.
 - Mesas de trabajo de acero inoxidable.
 - Mesa-lavado en acero inoxidable.
 - Dispensador de papel desechable.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

63

- Utensilios en cocina: se refiere a cualquier equipo de uso manual, utilizados durante el proceso de elaboración, almacenamiento o servicio de alimentos. Denominados también batería de cocina, éste término se utiliza para referirse al conjunto de recipientes utilizados en las operaciones de cocción.
 - Ollas.
 - Pailas.
 - Sartén de teflón.
 - Recipientes de plástico tipo colador.
 - Bowl de aluminio.
 - Bowl de vidrio.
 - Espumadera.
 - Cucharon de medida por onza.
 - Cucharas de cocina.
 - Coladores.
 - Termómetro.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

64

- Dotación básica: aquí se agrupa los medios empleados en limpieza y desinfección de superficies, productos químicos para desinfección de alimentos vegetales o material utilizado para proteger los alimentos:
 - Limpieza de superficies: cloro, detergente, lava vajillas, estropajos, limpiones, escobas, secantes, recogedores, basureros, desengrasante.
 - Productos de desinfección y limpieza de alimentos y manipuladores de alimentos: yodo, cloro, jabón para manos, desinfectante para manos en base de alcohol.
 - Material utilizado para proteger alimentos: plástico film, papel aluminio.

Equipos para el servicio de catering: Se refiere al equipamiento que es empleado para poner en marcha un servicio de catering.

- Maquinaria:
 - Baño maría.
 - Samovares.
 - Base calentadora de alimentos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

65

- Utensilios:
 - Bandeja de mesero.
 - Contenedor para transportar alimento isotérmico.
 - Contenedor refrigerado.
 - Dispensador de bebidas.
 - Cobertor para caja de almacenamiento.

- Mobiliario:
 - Mesas.
 - Sillas.
 - Mesas para bocaditos.
 - Carpas.



Mobiliario

Figura 2

Tema: Mobiliario de catering

Fuente: Domicilio catering

- Mantelería:
 - Muletón.
 - Servilletas.
 - Cubre mantel.
 - Mantel.

- Menaje: Utensilios empleados por el cliente:
 - Saleros.
 - Pimenteros.
 - Salseros.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

67

- Vajilla: Utensilios empleados por el cliente al momento de consumir los alimentos.
 - Plato de sitio.
 - Plato para fuerte.
 - Plato sopero.
 - Plato de ceviche.
 - Plato para postrez

- Cristalería:
 - Copa de agua.
 - Copa para vino blanco.
 - Copa para vino tinto.
 - Copa de champagne.
 - *Vaso highball.*
 - Vaso cervecero.

- Cubertería
 - Cuchara soperera.
 - Cuchara para ceviche.
 - Tenedor para los entrantes.
 - Cuchillo para los entrantes.
 - Tenedor de pescado.
 - Cuchillo de pescado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

68

- Cuchara salsera.
- Cucharilla de postre.
- Tenedor de postre.
- Cuchillo de postre.
- Cucharilla de café.
- Pinzas de mariscos.

2.2 Sanidad y seguridad en las zonas de catering.

De acuerdo a Laboratorio LASA, la sanidad en la zona del catering está delimitada por la higiene alimentaria, formada por el conjunto de medidas que se adoptan para garantizar la seguridad de los alimentos, previniendo la aparición de peligros, eliminarlos o reducirlos a niveles aceptables.

Si la producción de los alimentos se realiza en las instalaciones del local, éste tiene que estar previamente establecido mediante un sistema de producción, dependiendo del producto que se servirá, este sistema tiene como objetivo primordial asegurar una correcta manipulación y traslado de los alimentos conservando su temperatura y así evitar infecciones alimentarias.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

69

Laboratorio LASA proporciona a sus clientes las siguientes normas de sanidad y seguridad alimentaria:

- Higiene del personal: El personal que manipula alimentos desempeña una función primordial en la tarea de preservar la higiene de los mismos, ya que si no ejecuta una correcta higiene puede transmitir microorganismos patógenos de una forma directa, si los manipuladores son portadores de microorganismos transmiten estos por medio de secreciones de nariz y boca, puede también contaminar a través de la piel y heridas.

De forma indirecta los manipuladores de alimentos pueden contaminar a través de sus manos después de haber manipulado alimentos crudos, basura o cualquier objeto contaminado, también pueden contaminar a través de uniformes o limpienes.

Se recomienda al personal que manipula alimentos seguir estas normas de higiene:

- Higiene personal:
 1. Los manipuladores guardaran una apariencia personal limpia.
 2. Los manipuladores deberán bañarse por lo menos una vez por día.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

70

3. Los manipuladores deberán vestir el uniforme completo de trabajo limpio y planchado.
4. Durante la jornada de trabajo no es permitido utilizar anillos, cadenas ni relojes de pulsera.

- Lavado adecuado de las manos:

Los manipuladores de alimentos deberán lavarse las manos siempre antes de:

1. Ingresar a la zona de producción de alimentos.
2. Manipular alimentos listos para el consumo.
3. Utilizar o ponerse los guantes.
4. Comer.

Después de:

1. Haber acudido a los servicios higiénicos.
2. Manipular alimentos crudos e insumos.
3. Rascarse o tocarse cualquier parte del cuerpo.
4. Salir del área de producción.
5. Realizar cualquier actividad relacionada a la limpieza: barrer, tocar los basureros, limpiar mesas, etc.

- Comportamiento personal

1. No está permitido: fumar, comer, escupir, o masticar chicle en el área de producción de alimentos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

71

2. Catar alimentos con el dedo o con el mismo utensilio con el que se está preparando el alimento, siempre utilizar una cuchara probadora desechable.
 3. No estornudar o toser sobre los alimentos, después de esto lavarse las manos.
 4. Los manipuladores que sufran infecciones en la piel, heridas supurantes o quemaduras graves, no podrán manipular alimentos.
 5. Las quemaduras y cortaduras leves deberán cubrirlas con material aislante y hermético, siempre trabajar con guantes.
 6. No está permitido sentarse sobre las mesas de trabajo.
- Enfermedades:
- No puede trabajar en la zona de producción hasta que cuente con una valoración médica que autorice ser habilitado, los estados de salud que deberán ser notificados al administrador del establecimiento son los siguientes:
1. Infección intestinal.
 2. Diarrea.
 3. Vómito.
 4. Dolor de garganta con fiebre.
 5. Ictericia (piel y ojos amarillos) Hepatitis A, B, C.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

72

- Visitantes

Los visitantes presentes en la zona de producción, elaboración o manipulación de alimentos. Deberán llevar mandil, gorra o malla y cumplir las demás disposiciones de Seguridad Alimentaria.

• Procedimiento de lavado y desinfección:

Las medidas higiénicas primordiales que deben seguir los manipuladores de alimentos deben ser establecidas y dadas a conocer con anterioridad por parte de los empleadores, para que así estas permitan que todos los procesos de manipulación, producción, elaboración y traslado de los alimentos sucedan en condiciones sanitarias seguras, así como también las áreas y superficies de trabajo deben estar limpias y desinfectadas.

- Procedimiento para lavado y desinfección de manos:

1. Enjabone las manos con jabón para manos y agua caliente, hasta formar abundante espuma.
2. Frotar las manos durante 20 segundos, extendiendo el lavado desde la punta de los dedos hasta los codos.
3. Enjuague las manos con abundante agua corriente.
4. Seque sus manos con una toalla desechable, no utilice limpiones.
5. Desinfecte sus manos con solución desinfectante en base de alcohol, extendiendo y frotando sobre la superficie lavada.

6. Deje secar durante unos segundos, no vuelva a secar con toalla desechable.
7. Los guantes no desechables se deben ser lavados y desinfectados por dentro y por fuera, con el mismo procedimiento anterior, antes de volver a ponérselos. Los guantes deben estar totalmente secos y en buen estado.

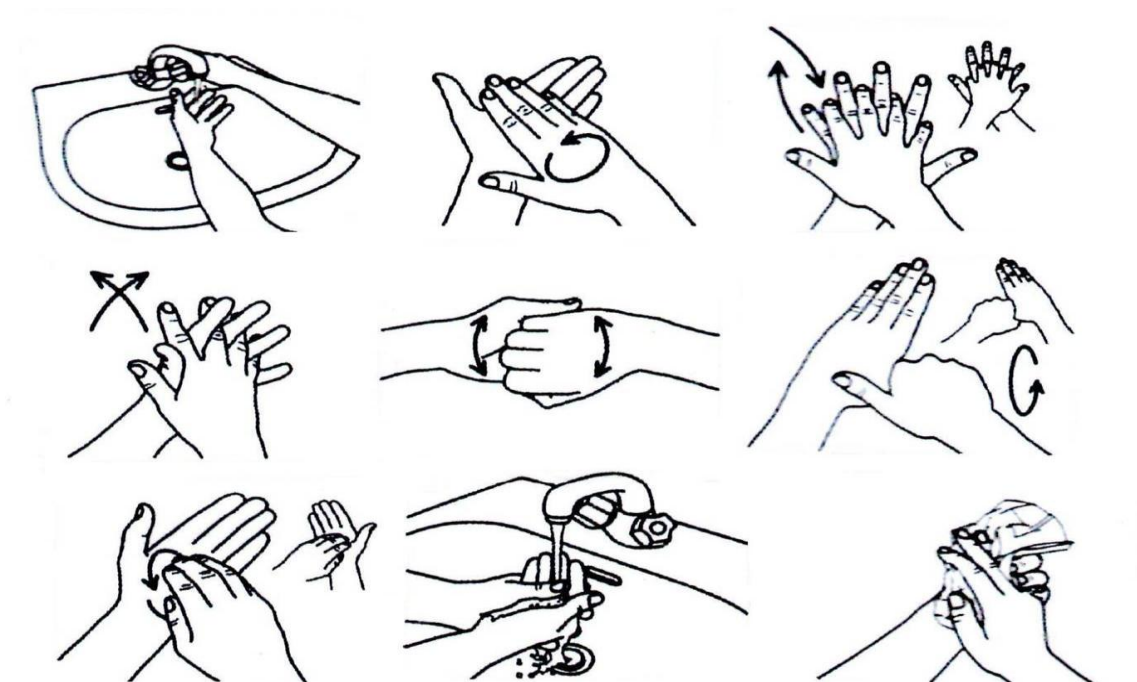


Figura 3
Tema: Procedimiento para el lavado de manos
Fuente: Promotoras de salud. Gral. San Martín.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

74

- Normas para congelar alimentos: Los alimentos pueden ser contaminados por agentes químicos, biológicos o físicos causantes de enfermedades si un alimento contaminado es consumido.

Para evitar estos y otros problemas que se dan por la mala manipulación al momento de congelar alimentos debemos seguir estas normas de almacenamiento:

1. No se puede almacenar un producto sin envasar o sin una cubierta protectora, así evitamos quemaduras por congelación y contaminación de otros o hacia otros alimentos.
2. Un alimento descongelado no se puede volver a congelar, a no ser de que haya tenido un proceso en línea fría ya que la pérdida de calidad por someter a elevadas temperaturas es considerable.
3. Línea fría: es un sistema de producción en donde se procura bajar la temperatura del alimento de manera rápida después de su cocción para ser utilizado, almacenado o si es el caso en el momento de servicio ser puesto a temperatura óptima.
4. Una vez procesado el producto se debe congelar en las proporciones necesarias, no en cantidades elevadas.
5. El producto debe almacenarse con su etiqueta en la que se indique el peso, número de porción y la fecha de congelación del producto.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

75

6. No se puede congelar alimentos que estén en deterioro, alimentos descongelados o alimentos que hayan superado su fecha de consumo.
 7. Llevar un registro de almacenamiento.
 8. Respetar el principio FIFO, es decir, primero entra, primero sale.
 9. No introducir alimentos calientes en el congelador.
 10. La limpieza de los congeladores se realiza semanalmente o antes de almacenar el nuevo producto.
 11. Desechar productos en mal estado o que rebasen su fecha de consumo, llevar registro de los mismos.
 12. La maquinaria empleada para congelar los alimentos debe estar en perfecto estado, garantizar una congelación rápida, los electrodomésticos deben tener mínimo tres estrellas.
- Normas para descongelar alimentos: la descongelación de alimentos es un proceso importante para conservar la seguridad alimentaria, el líquido de descongelación es un elemento altamente contaminante, puede conservar microorganismos si la descongelación ha sido incompleta o si llega a una temperatura superior o igual a 65° centígrados. Para impedir esto es necesario seguir los siguientes pasos:
 1. Evitar que los alimentos entren en la zona de peligro que está entre los 5° centígrados a 65° centígrados refiriéndose a la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

76

temperatura interna del alimento, los microorganismos crecen rápidamente en estas temperaturas, los alimentos deben permanecer en esta zona el menor tiempo posible, no se puede exceder jamás de 4 horas en total durante todo el proceso del servicio de catering.

2. Descongelar los alimentos a temperatura de refrigeración, se puede utilizar otro método como en agua corriente, siempre y cuando el alimento este en un recipiente impermeable y el proceso sea menor a 4 horas, en donde se garantice la seguridad y salubridad del alimento.
3. Los alimentos deben descongelarse en recipientes con agujeros que eviten el contacto del alimento con el líquido de descongelación.
4. La descongelación debe ser completa antes de llevarlos a cocción.
5. El tiempo de descongelación del producto deber ser controlado, evitando ser favorable para el crecimiento de microorganismos.
6. Si el alimento descongelado no se utiliza de forma inmediata, debe ser almacenado, su etiqueta debe especificar la fecha de descongelación.
7. Un alimento descongelado se utiliza en un periodo no superior a 48 horas.
8. No volver a congelar los alimentos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

77

9. La zona de descongelación debe limpiarse y desinfectarse una vez terminado el proceso.
 10. El horno microondas se utiliza para descongelar producto siempre y cuando el proceso de cocción sea inmediato, controlando de manera estricta el tiempo.
- Normas para la conservación de alimentos:
 1. La persona encargada del establecimiento debe comprobar que los alimentos lleguen a la bodega en buen estado.
 2. El almacenamiento debe respetar la norma FIFO (primero entra, primero sale).
 3. Los alimentos deben estar en recipientes con etiqueta, indicando nombre del producto, fecha de almacenamiento y fecha de consumo máximo, estas etiquetas permitirán su fácil identificación.
 4. Comprobar las fechas de consumo de los alimentos al momento que ingresan en bodega.
 5. Los alimentos crudos se almacenan separados a los cocidos.
 6. Utilizar de forma correcta el desinfectante y agua en el proceso de desinfección de los alimentos.
 7. Las tablas de corte deben ser desinfectadas antes de ser utilizadas.
 8. Los cuchillos deben ser desinfectados antes de ser utilizados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

78

9. Los limpiadores deben estar lavados y desinfectados.

- Procedimiento de manejo de sustancias tóxicas.

Substancias tóxicas: son contaminantes químicos tóxicos, las sustancias que pueden aparecer en los alimentos en forma accidental o cuya presencia es difícil evitar y que llegan a estos en la mayoría de los casos durante las fases de cultivo y producción, como por ejemplo: fungicidas, plaguicidas o agentes detergentes.

1. Las sustancias químicas, desinfectantes, desengrasantes, plaguicidas, insecticidas, jabones y detergentes, deberán estar ubicados en lugares específicos siempre fuera de la zona de producción de alimentos, en gabinetes cerrados y con seguro.
2. La utilización de estos productos deberá estar dirigida y controlada por el administrador del local. Siendo el responsable directo del uso apropiado y específico.
3. Todos los productos químicos tóxicos deben estar rotulados con la palabra PELIGRO.
4. Se deberá llevar un registro escrito del movimiento y uso de las sustancias químico tóxico describiendo que persona utilizó y para que se utilizó.
5. En caso de sospecha de contaminación de cualquier tipo de alimento con sustancias químico tóxico deberán informarse



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

79

inmediatamente a la administración del local y gerencia general de la empresa.

6. Se identificará el área y la cantidad de alimentos presuntamente contaminados, inmediatamente separarlos de la zona de producción de alimentos para evitar extender la contaminación.
7. Se tomará e identificará el recipiente causante de la contaminación para determinar el producto tóxico y la cantidad que pudo haber sido derramada.
8. Se tomarán muestras del alimento contaminado, que serán enviadas a un laboratorio especializado para su análisis.
9. Se realizarán las investigaciones respectivas para identificar las causas y los posibles responsables de la contaminación.
10. El recipiente que contenga los alimentos contaminados deberán estar rotulados con la palabra PELIGRO, para luego de realizados los debidos descargos contables proceder a su eliminación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

80

- Disposiciones generales de comportamiento en el área de producción de alimentos.
 - Malas costumbres del personal: las costumbres impropias del personal pueden contribuir a prácticas perjudiciales en la imagen de la empresa, los administradores deberán observar y corregir la actitud y el comportamiento de los empleados durante todas las fases de la actividad productiva, por ejemplo: si los empleados comen mientras trabajan, escupen directamente en el suelo de la zona de producción de alimentos, arrojan desperdicios al suelo o detrás de equipos o estanterías, estas actitudes contribuyen a crear condiciones antihigiénicas y crear focos de contaminación. El administrador observará si los empleados cumplen las normas básicas de comportamiento, tales como: prohibido fumar, mantener las puertas de los refrigeradores y congeladores cerradas, lavarse las manos antes de realizar cualquier actividad, el manejo inadecuado de los equipos, u otras normas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

81

- Actitud del personal de producción: el administrador deberá observar a los empleados en el lugar de trabajo, informar de sus obligaciones y funciones laborales y tomar nota de su actitud e interés respecto al trabajo que desarrolla. Deberá controlar si el uniforme de trabajo utilizado por los empleados está limpio y cuidado, si se cubren la cabeza tapando adecuadamente los cabellos y tomar nota si crean molestias en la zona de producción y elaboración de alimentos. Deberá observar también si se produce algún tipo de contacto humano injustificado con los alimentos, el administrador deberá determinar la forma en que se almacenan los artículos de limpieza tales como escobas, trapeadores. El administrador deberá controlar y revisar las condiciones en las que llegan los productores y personal de servicio al local. Los medios de transporte de la materia serán los adecuados para este fin, de fácil limpieza y mantenimiento.
- Vestidores y servicios higiénicos: todos los establecimientos y lugar donde se desarrolle el evento deberán disponer de vestidores y servicios higiénicos adecuados y convenientemente situados. Los servicios higiénicos deberán proyectarse de manera que se garantice la eliminación higiénica de las aguas residuales, estos lugares deberán estar



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

82

alumbrados, ventilados y no estar directamente situados cerca del área de producción y servicio de alimentos. Junto a los inodoros estarán situados lavamanos de tal manera que el empleado tenga que pasar aseando sus manos, previo paso al área de producción de alimentos, es indispensable proveer de los elementos de aseo necesarios tales como: Jabón líquido para manos, desinfectante líquido en base de alcohol y toalla de papel para secar sus manos después del lavado, así como también de los respectivos basureros para depositar los desperdicios.

- Eliminación de desechos: Para eliminar las basuras se debe disponer de un espacio específico de almacenamiento, el cual estará fuera del área de producción, manipulación y servicio de alimentos, tendrá contenedores de fácil limpieza provistos de tapa y ventilación, debe contar con acceso directo desde el exterior para retirar los contenedores llenos, debe existir un espacio designado a almacenar y compactar los envases plásticos, vidrio y embalajes vacíos, este lugar deberá ser seco y protegido contra roedores e insectos. En el área de producción de alimentos deberán existir contenedores o



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

83

basureros en los que se depositan los residuos que se vayan originando durante la jornada de producción o servicio, su tamaño será tal que obliguen a vaciarlos al menos 3 veces por servicio, serán de fácil limpieza y estarán provistos de fundas plásticas y tapa. Debe definirse un circuito por el cual se evacuarán los contenedores de basura al exterior del local, siendo éste el recorrido más corto posible para evitar riesgos de contaminación, siempre arrastrado por el piso.

2.3 Limpieza y desinfección de alimentos.

Los alimentos que son empleados en la elaboración del menú no se utilizan sin antes pasar por un proceso en el que se los limpia y desinfecta, para evitar contaminaciones futuras, no pueden estar en contacto con alimentos limpios y desinfectados, por ello este proceso se hace en una área específica para luego ser utilizado o si es el caso almacenados, el proceso de limpieza y desinfección es diferente para cada alimento.

- Limpieza y desinfección de utensilios de cocina, catering y superficies de trabajo.

El siguiente procedimiento está dirigido a garantizar que todos y cada uno de los utensilios de catering, cocina y las superficies que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

84

intervengan en la elaboración de los alimentos no puedan generar riesgos potenciales de contaminación microbiana como:

Según el portal web, Mi nutrición al día, (2012), define contaminación cruzada como el proceso por el cual los alimentos entran en contacto con sustancias ajenas al alimento que generalmente son nocivas para la salud humana, que divide en:

Contaminación cruzada directa: Se da cuando un alimento limpio entra en contacto directo con un alimento contaminado. Por ejemplo: poner verduras en el mismo recipiente donde se pone carne cruda.



Figura 4
Tema: Contaminación cruzada directa
Fuente: Mi nutrición al día.

UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

85

Contaminación cruzada indirecta: Es la más frecuente y difícil de controlar. Se da cuando un alimento limpio entra en contacto con una superficie que anteriormente tocó un alimento contaminado. Por ejemplo, cortar pan con un cuchillo con el que se fileteó carne cruda.



Figura 5

Tema: Contaminación cruzada indirecta.

Fuente: Ciencia del Ozono. Contaminación cruzada: Alimentos peligrosos para nuestra salud.

1. El equipamiento, utensilios de cocina y catering deberán estar visualmente limpios después del lavado. No se deberá utilizar por ningún motivo un utensilio que no haya sido lavado y desinfectado previamente.
2. Para lavar un utensilio de cocina y catering se deberá utilizar: Jabón para vajilla, esponja abrasiva y agua caliente.
3. Frotar el utensilio cuantas veces sea necesario hasta eliminar toda la suciedad visible.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

86

4. Enjuagar el utensilio lavado con abundante agua corriente.
 5. Para desinfectar los utensilios de cocina y catering previamente lavados se utilizará agua caliente. Sumergiendo el utensilio durante unos segundos.
 6. Después del lavado y desinfectado el equipamiento y los utensilios de cocina y catering, se deberá escurrir el agua excedente del lavado, de ser necesario secarlo con toalla desechable, no utilizar limpiones.
 7. Disponer los utensilios lavados y desinfectados en las estanterías correspondientes boca abajo, para evitar posibles riesgos de contaminación ambiental.
 8. Los pisos y superficies de trabajo deberán limpiarse y desinfectarse cuantas veces sea necesario durante la jornada. Preparando la solución desinfectante o desengrasante en las proporciones indicadas en las etiquetas de los envases, siempre deberán ser utilizadas mezclándolas con agua. El enjuague se lo realizará con abundante agua corriente.
 9. Los cuchillos, tablas de picar y vasos de licuadora, se lavarán y desinfectarán siempre, inmediatamente después de ser utilizados.
- Lavado y desinfección de legumbres y hortalizas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

87

El siguiente procedimiento tiene como objetivo mantener los alimentos libres de gérmenes, eliminar los existentes, disminuir el crecimiento de los sobrevivientes y no permitir la actividad microbiana causante de contaminación.

1. Lavar y eliminar la suciedad visible: tierra, polvo, insectos presentes en los alimentos.
2. Preparar la solución desinfectante en los recipientes designados para el efecto. Añadiendo la cantidad desinfectante indicada en la etiqueta del producto que se va a emplear, se recomienda utilizar cloro.
3. Sumergir las hortalizas o legumbres limpias, en la solución desinfectante durante 5 minutos, la misma debe cubrir totalmente las hortalizas o legumbres a desinfectar.
4. Enjuagar las hortalizas o legumbres en abundante agua corriente, eliminando cualquier residuo de la solución desinfectante.
5. Disponer y almacenar las legumbres y hortalizas limpias y desinfectadas en recipientes limpios y desinfectados. Dejar escurrir el agua excedente del lavado.
6. Las hortalizas y legumbres limpias y desinfectadas deben permanecer almacenadas en recipientes con tapa y si es posible en refrigeración.

- Lavado y desinfección de mariscos con concha.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

88

El siguiente procedimiento tiene como objetivo eliminar los gérmenes que pudieran estar presentes en los alimentos, reducirlos a proporciones aceptables, para impedir su subsistencia y garantizar alimentos higiénicamente elaborados.

1. Lavar y eliminar la suciedad visible presentes en los alimentos mediante movimientos circulares, provocando fricción entre las conchas con abundante agua corriente.
2. Preparar la solución desinfectante en los recipientes designados para el efecto, añadiendo la cantidad de desinfectante indicada en la etiqueta del producto que se va a emplear, se recomienda utilizar yodo.
3. Sumergir el producto limpio en la solución desinfectante durante 5 minutos, la solución desinfectante debe cubrir totalmente los alimentos a desinfectar.
4. Enjuagar el producto en abundante agua corriente eliminando cualquier residuo de solución desinfectante.
5. Disponer y almacenar el producto limpio y desinfectado en recipientes previamente limpios y desinfectados. Dejar escurrir el agua excedente del lavado.
6. Los mariscos limpios y desinfectados deben ser manipulados cuidadosamente para evitar volver a contaminarlos, la guillotina y las cucharas utilizadas para abrir y desconchar, deberán ser lavadas periódicamente durante su utilización.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

89

- Lavado y desinfección de cilantro y perejil

El siguiente procedimiento tiene como objetivo mantener los alimentos libres de gérmenes, eliminar los existentes, disminuir el crecimiento de los sobrevivientes y no permitir la actividad microbiana causante de contaminación.

1. Lavar y eliminar la suciedad visible, tierra, polvo o insectos presentes en los alimentos, especialmente limpiando cuidadosamente raíces y hojas con abundante agua corriente.
2. Preparar la solución desinfectante en los recipientes designados para el efecto, añadiendo la cantidad de desinfectante, indicada en la etiqueta del producto que se va a emplear, se recomienda utilizar yodo.
3. Sumergir el cilantro o perejil limpio en la solución desinfectante durante 5 minutos. La solución debe cubrir totalmente los alimentos a desinfectar.
4. Enjuagar los alimentos en abundante agua corriente, eliminando cualquier residuo de la solución desinfectante.
5. Disponer y almacenar los alimentos limpios y desinfectados, dejar escurrir el agua excedente del lavado.
6. El cilantro o perejil limpio y desinfectado debe ser almacenado en recipientes perforados y si es posible en refrigeración.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

90

- Lavado y desinfección de huevos.

El siguiente procedimiento está dirigido a garantizar que todos y cada uno de los alimentos que se utilizan en cocina, que intervienen en la elaboración de platos terminados, no generen un riesgo potencial de contaminación microbiana.

1. Lavar y eliminar la suciedad visible presente en los alimentos, mediante la frotación con esponja abrasiva y abundante agua corriente.
2. Preparar la solución desinfectante en los recipientes designados para el efecto, añadiendo la cantidad de desinfectante, indicada en la etiqueta del producto que se va a emplear, se recomienda utilizar yodo.
3. Sumergir el producto limpio en la solución desinfectante, los huevos limpios se deben introducir y sacar inmediatamente.
4. Disponer y almacenar el producto limpio y desinfectado en recipientes previamente limpios y desinfectados, dejar escurrir el agua excedente del lavado.
5. En el área de producción de alimentos solamente se utilizaran huevos limpios y desinfectados. No se permitirá por ningún motivo la presencia de cubetas de huevos sin higienizar



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

91

2.4 Tiempo de cocción y control de temperatura de los alimentos.

Tomando como referencia el artículo: Tiempos de cocción de los principales mariscos, publicado por Directo al paladar (2011), se puede decir que: para determinar el tiempo de cocción y temperatura para un marisco es importante tomar en cuenta la cantidad de sal y otras especias que se agregue a más de la cantidad de agua en la que se desee cocer el marisco, se podría decir como regla general que para un litro de agua se utiliza 50 gramos de sal gorda o 180 gramos de sal normal, el tiempo de cocción varia también dependiendo del marisco y su estado, por ejemplo los mariscos que se desee cocer vivos se agrega desde agua fría, los mariscos muertos o congelados se deben cocer desde agua hirviendo.

El tiempo de cocción para los mariscos se calcula una vez que el agua haya empezado a hervir nuevamente:

- Mariscos pequeños: estos mariscos se cocinan de 2 a 4 minutos.
- Mariscos de caparazón grueso: eependiendo del tamaño y su especie su tiempo de cocción oscila entre los 10 a 12 minutos.
- Nécoras: Centollos y Bueyes: estos mariscos tienen un tiempo de cocción aproximado de 15 a 20 minutos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

92

2.5 Almacenamiento y control del traslado de los alimentos.

En base a un análisis personal, de la empresa de estudio, Los cebiches de la Rumiñahui, se ha establecido que: los alimentos no perecederos son almacenados en bodega con su respectiva etiqueta y respetando el sistema FIFO (primero entra, primero sale), los alimentos en bruto son almacenados en los congeladores, estos alimentos son preparados para la producción calculada por día o por evento. Los alimentos ya procesados siguen sus normas de almacenamiento en la zona de producción, en esta zona solo pueden estar alimentos limpios y desinfectados.

Las normas de almacenamiento dependen del tipo y uso del alimento.

- Normas para almacenar alimentos en bodega.

La persona encargada de recibir los alimentos en bodega deberá cumplir con las normas de higiene personal previamente establecidas y llevar su uniforme completo. Sus obligaciones como encargado de bodega son: revisar que el producto llegue en buen estado, estar pendiente de la fecha máxima de consumo y que los productos sean consumidos antes de su caducidad para así evitar desperdicios, almacenarlos respetando el sistema FIFO, mantener la bodega limpia y lista para la llegada de los nuevos productos. Los alimentos se almacenan en cerchas de metal, a una altura de 20 centímetros mínimo del piso, ningún alimento debe estar en el piso.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

93

La bodega debe estar a temperatura ambiente en el caso de la región sierra del Ecuador.

- Normas para almacenar alimentos en el congelador.

Los alimentos deben ser almacenados de forma inmediata, respetando la cadena de frío. Se los almacena de forma que no se rompa el empaque, evitando problemas al momento de llevarlos a descongelación. Lo primordial es mantener la cadena de frío, su sistema de almacenamiento es el FIFO, los congeladores deben estar limpios y ordenados, no se puede acumular demasiado producto, es responsabilidad del encargado del establecimiento proveer las bodegas de una manera adecuada para evitar pérdida del producto por deterioro.

- Normas para almacenar alimentos en la zona de producción.

Los alimentos son procesados acorde al requerimiento diario, o del evento, deben ser almacenados hasta su uso final en caso de ser pre elaborado, en refrigeración cubierto completamente ya sea por plástico film o con tapas propias del recipiente en donde se almacenen, los alimentos procesados deben estar almacenados en su área o si es posible en un refrigerador donde no haya productos sin procesar, esto para evitar contaminación cruzada por alimentos crudos, la cantidad de alimento que se emplee para el



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

94

abastecimiento diario o del evento es responsabilidad del administrador del local.

- Normas para el control de traslado de los alimentos

Para el traslado de los alimentos se debe llevar un control desde el momento en el que llega el pedido para la producción de un evento, hasta la devolución del equipamiento al local, para ello es recomendable seguir los siguientes pasos:

1. La persona encargada de bodega debe receiptar el pedido de alimentos y equipamiento que se vaya a utilizar en el evento, mínimo con 48 horas previo al evento.
2. La persona encargada de bodega y el administrador operativo deben tener una ficha firmada por administración general donde se autoriza el despacho del alimento y equipamiento.
3. Se procede al embalaje del equipamiento tomando en cuenta la fragilidad y el estado de los mismos.
4. El material no perecible puede ser transportado en camiones no refrigerados.
5. Los alimentos deben ser trasladados en recipientes herméticos, isotérmicos o refrigerados dependiendo del alimento, estos recipientes deben ser de fácil limpieza. Al momento de almacenar los alimentos se debe verificar el correcto funcionamiento del equipo, a más debe estar limpio y desinfectado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

95

6. La temperatura a la que se trasladan los alimentos debe estar fuera de la zona de riesgo: 5° Centígrados a 60° Centígrados.
7. Se debe coordinar con el cliente la hora exacta de servicio de los alimentos para poder garantizar la calidad de los mismos.
8. Dependiendo del tipo de evento y el requerimiento del servicio de catering, se deben instalar de manera inmediata los equipamientos para la conservación de temperatura.
9. Se debe verificar que el lugar donde se lleva a cabo el evento cuente con los requerimientos mínimos, de no ser así se tendrán que realizar las modificaciones necesarias para garantizar un servicio de calidad.
10. La persona encargada de bodega junto con el administrador del local y una persona delegada por el cliente deben revisar que el equipamiento de catering llegue en buenas condiciones.
11. Se documenta el ingreso del equipamiento descrito, señalando las existencias y si se encuentra en buen estado o no, a conformidad de las dos partes.

2.6 Planificación, organización y supervisión de la cocina.

La planificación de trabajo en la cocina define los diferentes niveles y puestos de trabajo con sus funciones específicas. (Los cebiches de la Rumiñahui, 1985)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

96

- El encargado principal de la planificación de la cocina es el administrador ejecutivo también llamado Chef ejecutivo, este está a cargo de la administración de un local específico, tiene conocimiento de todos los procesos en cuanto a higiene del personal, manipulación de alimentos; se encarga de supervisar y mantener la higiene en el área de producción de alimentos, tiene conocimientos en la preparación y montaje de cada uno de los platos del menú del establecimiento. Supervisa a los empleados estableciendo ubicación del personal en sus puestos de trabajo, es autorizado para situar de diversas maneras al personal con la finalidad de que todos los puestos de trabajo estén cubiertos, es el encargado de entrenar a los aprendices en caso de contratos individuales, en términos de administración del local está encargado de llenar y supervisar las fichas de rendimiento de alimentos al final del día, así como también, establece la planificación de la compra de los ingredientes y demás productos que se emplean en el restaurante o servicio.
- Jefe de cocina, sustituye al chef ejecutivo en su ausencia, es la persona encargada principalmente de verificar los procesos de almacenamiento de alimentos, congelación y descongelación, limpieza y desinfección de alimentos, montaje de platos, despacho de pedidos, verifica que los puestos de trabajo estén cubiertos. Esta persona necesariamente tiene que estar al corriente de todos estos procesos a más de la elaboración correcta de los platos, el correcto montaje de cada uno de los mismos,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

97

cantidad y peso de cada alimento empleado en la elaboración y montaje de los platos, y supervisar antes de despachar el pedido, recibe órdenes directas del administrador operativo y superiores.

- Seguido, esta el personal que se contrata dependiendo de las políticas internas de cada establecimiento, dependiendo del requerimiento de personal y sus aptitudes los colocan en un puesto de trabajo que puede ser fijo o rotativo, los mismos pueden ser:
 - Ayudante de cocina: realiza trabajos específicos y reporta directamente al jefe de cocina, tiene conocimientos en la elaboración de platos específicos y realiza labores de mantenimiento en su área de trabajo.
 - Posillero: es la persona encargada principalmente de la limpieza y desinfección de los utensilios de cocina y vajilla, almacena y organizar los mismos, controla la pérdida de material por quiebre, apoya en el inventario para proveer a las diferentes aéreas de sus requerimientos de utensilios y menaje menor, ayuda a la limpieza del área de producción.
 - Despachador: un despachador se encarga del montaje de los platos y la entrega del pedido directamente al mesero, tiene la obligación de revisar que las cantidades establecidas en las recetas estén de acorde con el plato, salvo requerimiento directo del cliente para posibles modificaciones con previa consulta al administrador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

98

operativo, verifica también que los pedidos que se entregan a domicilio se despachen completos y a tiempo.

- Cajero: es responsable directamente del dinero que represente la venta, junto con el administrador operativo al final de día realizan la operación contable pertinente para verificar que el dinero sea igual al de la venta del día.
- Mesero: este lleva el pedido al cliente, verificando que la orden sea despachada completa y si es el caso con las modificaciones que el cliente indicó previamente, en el caso del servicio de catering los meseros deben tener entrenamiento previo ya que no es lo mismo el servicio en el restaurante que en un evento.

La organización de la cocina es responsabilidad del administrador operativo, será el responsable directo de su funcionamiento y del personal verificando que esté en cada puesto de trabajo, sus funciones serán tanto administrativas como de organización del personal, debe supervisar al personal y la coordinación de las diferentes áreas, la cocina está organizada de la siguiente manera:

- Zona de recepción del producto y bodega.
- Zona de congelación.
- Zona de descongelación.
- Frigoríficos.
- Zona para el miss en place de apanados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

99

- Cocina caliente.
- Baño maría.
- Cocina fría
- Zona de limpieza y desinfección de vajilla y utensilios.
- Emplatado de alimentos calientes.
- Emplatado de alimentos fríos.
- Despacho de alimentos.
- Caja.
- Oficina.

Supervisión de la cocina: su objetivo general es supervisar la preparación y distribución de alimentos, coordinando y controlando los procesos para garantizar un servicio de calidad.

Para esto el chef ejecutivo cuenta con un programa establecido donde se describe las funciones de supervisión las mismas que son:

- Planificar, coordinar y supervisar las tareas que realiza el personal.
- Examinar con detalle el menú a preparar tomando en cuenta las especificaciones del cliente.
- Programar con anterioridad los menús diarios a preparar en el caso de haber eventos de catering programa el menú y controlar su elaboración.
- Supervisa y coordina la preparación de los alimentos de acuerdo a las normas ya establecidas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

100

- Supervisa e instruye al personal de cocina.
- Lleva el control de los equipos e ingredientes que se utilicen para el evento de catering o para el requerimiento diario del restaurante.
- Supervisa el orden y funcionamiento del equipamiento dentro del local y antes de ser empacados, en caso del servicio de catering.
- Estima costos del menú.
- Lleva el control de asistencia del personal en el restaurante y delegados para la realización del evento, reporta ausencia y solicita suplentes si el caso así lo amerita.
- Elabora el reporte del evento y de las tareas en el área de cocina.
- Verifica la limpieza y orden en las áreas de trabajo.
- Cumple con las normas y procesos de seguridad alimentaria establecidos y verifica que el personal los cumpla en su totalidad.

Las responsabilidades para la persona encargada de la supervisión de cocina que en este caso sería directamente el chef ejecutivo y en su ausencia el jefe de cocina son las siguientes:

- Es responsable por el uso del material, equipos y vajilla designados para el servicio en el restaurant o para el servicio en eventos de catering.
- Es responsable por el mantenimiento de los equipos de catering.
- Es responsable por la seguridad de las personas a su cargo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

101

- Es responsable por el transporte de los equipamientos, alimentos y personal empleados para el evento de catering.

2.7 Aplicación del sistema HACCP, BPM y POE.

La organización mundial de la salud es el organismo principal que recomienda aplicar sistemas de control y aplicación de normas de calidad alimentaria tales como el HACCP, BPM y POES, los mismos que interactúan entre sí, cada uno con sus propios métodos y especificaciones que llevan a obtener como resultado final un alimento inocuo para el ser humano.

Es importante aplicar un método eficaz que asegure el control de toxiinfecciones alimentarias basándose en la identificación de los puntos críticos de control.

- Uno de los sistemas de control para eliminar los peligros al momento de consumir alimentos es el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos, HACCP en sus siglas en ingles *Hazard Analysis Critical Control Point*. Este sistema tiene como objetivo conseguir una producción de alimentos higiénica, la implementación del sistema HACCP forma un método en el que se busca mantener en todo momento la seguridad del producto desde la obtención primaria hasta el consumidor final. En la industria del catering existe varios factores relacionados con toxiinfecciones alimentarias, la aplicación de un sistema de control se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

102

dificulta en estos casos debido a la cantidad y variedad de alimentos empleados.

Los riesgos de toxiinfección alimentaria dependen en su gran mayoría de la calidad del producto en materia prima que se emplee, métodos de procesamiento, temperatura de almacenamiento y del tiempo que transcurre mientras el alimento llega al consumidor final.

- Los siete principios del HACCP:

1. Establecimiento del análisis de peligros, elaborar un listado de las fases del proceso en las que hay peligros significativos y describir las medidas preventivas.
2. Identificar los puntos de control críticos del proceso (CCP).
3. Establecer límites críticos y las medidas preventivas correspondientes a cada CCP identificado.
4. Establecer las necesidades del control de CCP. Indicar los procedimientos basándose en los resultados del control para adecuar el proceso y mantener el control.
5. Establecer acciones rectificadoras que deben tomarse cuando el control indique una desviación del límite crítico establecido.
6. Establecer procedimientos eficaces de conservación de los registros e informes que apoyen el sistemas HACCP
7. Establecer procedimientos para verificar que el sistema HACCP funciona correctamente. (Stephen Forsythe y Paul Hayes, 2002).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

103

- Buenas prácticas de manufactura, BPM, es otro sistema por el cual se busca obtener productos seguros para el consumo humano, este sistema cuenta con dos ejes la metodología utilizada para manipular alimentos, higiene y seguridad de los mismos con el propósito de liberarlos de enfermedades transmitidas por alimentos, buscando eliminar riesgos de contaminación físicos, químicos y biológicos que se puedan presentar en el proceso de producción de alimentos, este sistema puede ser empleado en todo proceso alimentario que va desde la siembra hasta la entrega al consumidor final, entre los requerimientos se encuentra el control de procesos, metodologías de higiene control de productos y aseguramiento en la calidad de los productos.
- La aplicación del sistema BPM requiere auditorias permanentes para verificar el cumplimiento del sistema, el *Codex Alimentarius* recomienda tomar control en estos 10 aspectos:
 1. Infraestructura edificación y operacional.
 2. Materia prima, insumos directos e indirectos.
 3. Métodos y procedimientos de control.
 4. Equipos, utensilios y herramientas.
 5. Personal: prácticas del personal, capacitación, elementos empleados para protección.
 6. Productos terminados.
 7. Servicios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

104

8. Manejo de residuos.

9. Control de plagas: métodos de control inofensivos a los alimentos.

10. Logística, transporte y distribución.

- Otro sistema clave para mantener la inocuidad de los alimentos son los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento, POES, para este sistema se utiliza dos conceptos básicos limpieza y desinfección.
 - Limpieza: Eliminación de la suciedad visibles mediante ejercicios físicos y detergentes aptos para alimentos.
 - Desinfección: Mantener los alimentos libres de gérmenes, eliminar los posibles existentes, disminuir el crecimiento de los sobrevivientes e impedir la actividad microbiana

Estos procedimientos describen y explican las tareas que se llevan a cabo para mantener la inocuidad de los alimentos, por ello deben ser estandarizados y registrados para llevar un control diario y evitar errores, así si se detecta un fallo en cualquier etapa de procesamiento del alimento se puede efectuar medidas correctivas de manera inmediata.

Para una correcta aplicación del sistema POES se recomienda:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

105

- Cada local debe tener estandarizado su propio manual POES, en donde se detalle los procedimientos de limpieza y desinfección para cada alimento y maquinaria que este en contacto con los alimentos.
- El responsable del local en donde se manipulan los alimentos debe revisar y documentar el procedimiento indicando fecha y firma de responsabilidad.
- El sistema debe detallar los ejercicios pre operacionales y diferenciar de las actividades realizadas al momento de la limpieza y desinfección de los alimentos.
- Debe incluir POES para maquinaria, utensilios y superficies que están en contacto con los alimentos.
- Debe incluir los procedimientos diarios que se emplee para mantenimiento del local: Limpieza y desinfección de utensilios, maquinaria, higiene del personal y manejo de sustancias toxicas.
- Estos procedimientos están dispuestos a modificaciones para mejora de su eficacia.
- Es importante que el personal sepa que el sistema está diseñado para cada actividad.
- Los empleados deben tener conocimientos sobre el sistema, sus ventajas y las consecuencias de no llevarlo a cabo. (La Gacetilla del Boletín de Inspector Bromatológico, N°9).



2.8 Formas de trabajo.

Analizando lo propuesto por José Luis Sesmero (2010), se puede decir que las formas de trabajo de la empresa de catering están supervisadas por la persona encargada de logística en el departamento de catering conjuntamente con el administrador operativo, que se encargan de proporcionar lo necesario para el desarrollo del evento, todos los recursos tanto materiales como humanos deben ser calculados con anterioridad, esto dependerá del tipo de evento, el menú establecido y el lugar en donde se desarrolle el mismo.

Las condiciones, lugares y situaciones son diversas, para esto es importante establecer las formas de trabajo que deberán variar acorde a la preparación, montaje y servicio del evento. La experiencia adquirida por los profesionales ayuda al departamento de logística para sumar a la inversión materiales y equipos, acortando el tiempo de respuesta frente a cualquier eventualidad, reduciendo también el coste del evento, aunque siempre puede haber material de uso extra que debe ser alquilado para la ocasión.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

107

El departamento de catering, específicamente el área de logística se debe reunir con el diseñador del evento para tener una idea precisa del tipo de evento, el menú que fue elaborado junto con el cliente y la ubicación en donde se va a desarrollar, formando una idea clara del servicio que se pretende ofrecer. Deben visitar conjuntamente con el administrador operativo las instalaciones en donde se pretende llevar a cabo el evento y diseñar todas las actividades que cada área debe desempeñar.

Una vez establecidas las actividades de cada área se constituye una planificación para llevar a cabo las mismas sin ningún contratiempo, esto quiere decir que se reservará el uso de material, utensilios, maquinaria y personal que se necesite para el desarrollo de cada actividad, solicitando o contratando personal de manera que se cubra todas las áreas con anticipación. Una vez establecida la planificación se debe reunir con el jefe de cada área para informar sobre las actividades y definir el tiempo, coste y recursos humanos que se necesita emplear para el desarrollo del evento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

108

Las formas de trabajo del personal que transporta y elabora alimentos, así como el personal que desarrolla el montaje de las instalaciones es preciso, deben mantener el orden y la seriedad al momento de ofrecer un servicio respetando las normas establecidas para cada uno de los procesos que se emplean en un evento de catering dentro y fuera del área de producción, estos eventos son puntuales, se delimita previamente el menú y el tipo de evento al que se va a acudir por ello el personal tiene conocimiento previo sobre sus funciones y está preparado para cualquier anomalía dentro del evento, a más de contar con el apoyo del administrador operativo y el departamento de catering que son las personas encargadas de mantener el orden y supervisar las tareas de cada uno de los empleados.

Para finalizar la planificación del evento las personas responsables de cada área se deberán reunir coordinando procesos y cada una de las actividades de su personal, el cumplimiento de las formas de trabajo garantizan el correcto desarrollo de un evento.

2.9 Grupos de trabajo.

La forma de emprender el desarrollo será dividiendo el trabajo en tareas y éstas en sub-tareas, para alcanzar los objetivos cómodamente y que la suma de ellos lleven a la correcta realización del trabajo final.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

109

Cada grupo de trabajo debe contar con profesionales que posean conocimientos en las tareas asignadas. Estos grupos serán formados por el administrador operativo según la complejidad y el personal disponible para cada evento.

Un grupo de trabajo, al terminar sus tareas, debe notificar al responsable y esperar instrucciones del mismo, éste grupo puede recibir nuevas tareas o pueden ser colocados como auxiliares de otro grupo.

La creación de los grupos de trabajo también puede ser por jornadas, diseñando con anterioridad las actividades que cada uno debe desempeñar, coordinando éstas con el trabajo de otros grupos, el objetivo principal al crear estos grupos es juntar profesionales que coordinen actividades llegando a la perfección en el desarrollo del servicio de catering, igualmente la actitud que presente cada miembro del grupo debe estar acorde con las responsabilidades asignadas.

Las actitudes que cada jefe de grupo debe inculcar son las siguientes:

- Informar de todos los aspectos del mismo a los miembros del grupo.
- Eliminar la negatividad y los comportamientos egoístas dentro del grupo.
- Motivar al personal para ser perseverantes en el trabajo asignado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

110

- Involucrar a los miembros del grupo, haciéndoles sentir parte importante dentro del mismo.
- Establecer objetivos claros a cumplirse.

Una vez conformados los grupos de trabajo, asignadas tareas y previstos cambios, se inicia el desglose en tareas y sub-tareas, la organización interna del grupo debe realizar una operación determinada para cada sub-tarea que al agruparlas alcancen el objetivo previo.

Los grupos de trabajo deberán cubrir todas las tareas designadas y en conjunto garantizar el desarrollo del evento. (José Sesmero, 2010).

Los grupos de trabajo que deben cubrir estas tareas son los siguientes:

- Cocina: el grupo de cocina está dirigido por el chef ejecutivo o por el jefe de cocina, estos son los encargados y responsables de la elaboración del menú, cumpliendo las normas y procesos establecidos anteriormente; este grupo engloba: Cocina caliente, cocina fría, emplatado y despacho de platos, vajillero, posillero, cada uno tiene una tarea establecida y es responsable de cumplirla, se puede decir que el éxito de un servicio de catering está basado en este grupo principalmente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

111

- Servicio: El grupo de servicio es el encargado del montaje de mesas, vajilla adecuada, cristalería y mantelería, es el responsable de servir de manera correcta los platos, estar al pendiente de las necesidades del cliente y ser vocero de cocina, en este grupo se encuentra el capitán de servicio, hostess, meseros y ayudante de mesero. El capitán es el encargado del personal de servicio y del salón, debe también coordinar la relación entre el grupo de servicio y la brigada de cocina, recibir y ubicar a los asistentes o invitados del evento ayudándolos a encontrar asiento o de ser el caso ubicándolos en las mesas designadas acorde a un rango establecido por el organizador del evento junto con el cliente, este grupo es responsable ante el administrador operativo de las tareas en el servicio de esta área.
- Transporte: Este grupo es el responsable directo del traslado de los alimentos al lugar donde se realice el evento, el administrador operativo es el encargado de supervisar que se cumplan las normas y procesos antes establecidos para la revisión de equipamiento al salir del establecimiento y al llegar al mismo para su correcto almacenamiento, así como también los alimentos deben ser transportados respetando los procesos y normas para el control de calidad. Este grupo es el encargado de transportar al personal al lugar donde se desarrolle el evento a la hora adecuada para que puedan cumplir con las tareas asignadas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

112

- Atención al cliente: Este grupo puede marcar la diferencia ya que están en contacto directo con el cliente y por medio del mismo se puede esperar ser recomendados, ya que es la carta de presentación al momento de ofertar un nuevo servicio al receptor la solicitud para el evento y ofrecer toda la gama que conlleva la organización del evento, ofreciendo el servicio completo y sus posibles variantes, mostrando al cliente que el establecimiento puede adaptarse a todas las necesidades que pretende desarrollar acudiendo a un solo medio para la realización de su evento, el grupo de servicio se convierte en guía para el cliente al momento de definir sus necesidades para el evento. El departamento de catering debe establecer la estrategia de servicio de una manera muy amplia con todas las posibles variantes para ajustarse a todo evento, se requiere capacitación de forma simple, clara y práctica a los empleados para que el personal sepa como desempeñar estas estrategias de servicio al cliente.
- Organizador de eventos: Encargado del diseño, producción y planificación de eventos, su fin es el de cubrir cada una de las necesidades presentadas por el cliente y hacerlo saber a los demás grupos para que estos puedan cumplir con sus tareas. El conjunto de gestiones que se debe desempeñar son designados junto con los jefes de grupos, tomando en cuenta las necesidades del evento, las mismas que se puede cubrir con la ayuda de los demás grupos, la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

113

ejecución del evento es supervisada por este grupo, verificando que el equipamiento los recursos técnicos y humanos estén presentes y que se realicen las actividades planificadas. Se encarga de la organización del desmontaje del equipamiento, ordenando al grupo de trabajo encargado de retirar los materiales y elementos empleados en el desarrollo del evento. También se encarga de evaluar los resultados para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y la eficiencia del desarrollo del evento, esta evaluación de resultados es una de los pasos más importantes para saber si se han superado o por lo mínimo si se cubrió las expectativas del cliente. La recopilación de las acciones realizadas en el evento deben tener seguimiento para evaluar la evolución del departamento de catering e ir corrigiendo errores en futuros eventos, de ser posible se documentará la evolución con fotografías, videos, reportajes de prensa, etc.

- Contabilidad: Este departamento es encargado de costes, tratando de reducir al máximo sin perjudicar la calidad del servicio y del evento final.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

114

2.10 Contratación de personal adecuado.

El proceso de contratación de personal debe tener pasos claramente definidos acorde a las necesidades de cada empresa, basándose en la actividad a la que se dedique, requerimientos de la misma y de recursos humanos.

Los pasos a seguir en este caso los definiremos de la siguiente manera:

- Reclutamiento de personal: En este paso se da a conocer la necesidad de recursos humanos al mercado laboral.
- Selección de personal: Basándose en el perfil del cargo que se necesita cumplir previamente establecido por la empresa se clasifica a las personas con la mayor aproximación, una vez clasificado el recurso humano se procede a seleccionar, para esto se aplican algunas técnicas como la entrevista, pruebas de conocimiento, pruebas de personalidad, en este punto se deja claro las normas, procedimientos y estatutos internos de la empresa y si es necesario se aplica un período de prueba para dar oportunidad tanto al empleado como al empleador, para ver si el cargo que pretende ocupar es satisfactorio para ambas partes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

115

- Contratación: En este punto se realiza un proceso de adaptación por parte del empleado dejando claro las funciones que debe desempeñar, dotando de la información necesaria y dando respuestas a todas las dudas, para evitar malos entendidos sobre como desempeñar su cargo y llevar un registro sobre el trabajo de las actividades asignadas.

Es recomendable llevar un manual en el que se detalle las actividades a desarrollar de cada empleado, responsabilidades, métodos a seguir para el desarrollo de cada actividad, la mejor manera de establecer dicho manual es definir el cargo, para ello se debe analizar detenidamente los requerimientos psicológicos, físicos, actitudes y aptitudes requeridas para desempeñar un cargo en específico.

Por ejemplo:

- Descripción y análisis del cargo
- Cargo
- Área
- Departamento
- Funciones principales
- Descripción del cargo: detalle de las tareas principales a realizar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

116

- Análisis del cargo: conocimientos y experiencias: Educación y Experiencia laboral.
- Requisitos psicológicos: capacidad para trabajar en equipo, personalidad equilibrada.
- Requisitos físicos: destreza, concentración, resistencia, reacción.
- En el ámbito personal: responsabilidad del cumplimiento en tareas asignadas.

La evaluación del desempeño en el período de prueba también tiene que seguir un método previamente establecido. Evaluar al empleado para medir su eficiencia y eficacia permite ver no solo problemas a lo largo del desempeño de actividades, sino por esta podemos detectar posibles problemas de actitud pudiendo establecer un sistema que ayude a mejorar las relaciones internas de una empresa.

El análisis del desempeño debe contener varios aspectos: Se analiza la producción, en donde se mide las actividades realizadas en un período de tiempo determinado, la eficacia con la que realiza estas actividades tomando en cuenta la calidad, esfuerzo y el orden con el que se desempeña, el conocimiento previo que posee el empleado al momento de desarrollar su trabajo. La colaboración que da se mide por su actitud ante el grupo de trabajo o superiores, al designársele tareas, evaluar el grado de creatividad para el desarrollo de nuevas tareas o si es capaz de realizar las actividades de una manera diferente en la que se optimice el tiempo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

117

También es importante probar al trabajador en situaciones inesperadas para esto se puede generar simulacros con la ayuda del grupo de trabajo y superiores, así podemos ver la capacidad para resolver situaciones diversas y el tiempo de respuesta.

Todo esto engloba varios objetivos que benefician de manera directa a la empresa y su funcionamiento, ya que por este medio se puede llegar a la contratación del personal adecuado, otro objetivo es mejorar las relaciones internas de la empresa, calcular el desempeño de los empleados para ayudarlos a llegar a un nivel de desempeño superior por medio de estímulos a las personas que generan mayor productividad en la empresa.

2.11 Diseño de eventos.

Se define evento a un suceso, reunión, acontecimiento, programa o acto previamente planificado en donde involucran las siguientes áreas: protocolo, mercadeo, servicio y gastronomía.

Existen diferentes tipos de eventos que exigen estilos determinados según el público al cual se dirigen, por esta razón se ha realizado una clasificación para públicos internos y públicos externos de una organización, así como también eventos sociales



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

118

Clasificación de eventos según su público objetivo.		
Grupo	Concepto	Ejemplos
Eventos dirigidos a públicos externos de una organización	Estos eventos tienen objetivos claramente comunicacionales, tiene como denominador común la aproximación a públicos seleccionados, y establecer una comunión de intereses.	<ul style="list-style-type: none"> - Congreso, convención, seminario, panel. - Mesa redonda, simposio, fórum. - Sesiones de trabajo: desayuno, almuerzo, cena, cocktail. - Evento lúdico: Fiesta, concierto, cita deportiva. - Presentación de productos, feria, salón, exposición.
Eventos dirigidos a públicos internos de una organización	Son eventos que aportan a la profesionalidad y contacto entre dirección y públicos internos en una empresa. Tienen como fin la aproximación de posiciones que permitan el mutuo entendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Junta general, asamblea. - Reunión: Comités, trabajadores, sindicatos. - Sesiones de trabajo: Desayuno, almuerzo, cena, cocktail. - Evento lúdico: Viaje, fiesta. - Reconocimientos y homenajes.
Eventos sociales	Son eventos basados en el ocio y la cultura de la sociedad. Difieren por las costumbres, religión, lugar de los involucrados en el evento.	<ul style="list-style-type: none"> - Matrimonios - Cumpleaños - Recepciones formales e informales - Inauguraciones de casas - Aniversarios - Comidas: Asados, té, cenas o almuerzos - Reuniones infantiles - Actos folclóricos - Reuniones religiosas o de colectividades.

Tabla: 7

Tema: Clasificación de eventos según su público objetivo

Fuente: Eventos: Como organizarlos con éxito.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

119

Para el desarrollo de cualquiera de los eventos antes nombrados, es necesario añadir que el talento humano que los dirija debe también tener características naturales y aprendidas tales como la creatividad, manejo de las relaciones públicas, disciplina, paciencia, exigencia y autodominio. Además, un profesional en la organización de eventos deberá ser capacitado en liderazgo, trabajo en equipo, manejo de personal, manejo de tiempo, manejo de recursos financieros e investigación de mercado. Lo ideal es que un organizador de eventos posea conocimientos básicos en gastronomía, hotelería, turismo, ceremonial y administración de empresas.

2.12 Logística de eventos.

El diseño de un evento dependerá de la magnitud del mismo por ello la necesidad de realizar una adecuada logística, basada en métodos y técnicas específicos descritos en un plan.

Según Rosario Jijena Sánchez (2007), existen diez puntos establecidos de base para una planificación de eventos:

- Misión: Se establece la misión, visión, valores y creencias de la empresa o del evento en sí, que es lo que se espera del evento.
- Objetivos: Son los logros que se desean obtener en el mediano y largo plazo, cualitativa y cuantitativamente gracias al evento.
- Análisis F.O.D.A: Es un análisis de fortalezas y debilidades del evento, se analiza a profundidad las amenazas y oportunidades del



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

120

contexto. Se estudia el potencial empresario, los recursos humanos y de estructura.

- Estrategia: Es el camino para cumplir los objetivos trazados en base al análisis de las fortalezas y oportunidades del mercado, se debe elegir la estrategia que supere las debilidades y venza las amenazas.
- Unidad de negocio: Son todas las ofertas de servicio que puedan ser manejadas de forma independiente, por ejemplo: Alquiler de salón, servicio de catering.
- Analizar el mercado:
 - Establecer la demanda para cada unidad de negocio (mercado potencial).
 - Mercado meta (usuarios o público objetivo).
 - Mercado o público indirecto.
- Se pueden agrupar a los clientes potenciales de las siguientes formas: geográfica, demográfica, pictográfica, conducta, edad, ocupación, personalidad, beneficio, uso.
- Posicionamiento: Determinar cómo deseamos que el cliente nos perciba en su mente, para ello se debe comunicar: atributos del servicio, beneficios, comparación e imagen.
- Desarrollo práctico: Son los pasos antes nombrados puestos en práctica, es la producción misma del evento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

121

- Evaluación: Controlar la marcha del plan de acción y no solo los resultados, evaluación y desarrollo práctico forman parte de la producción de eventos detallados en el siguiente punto.

2.13 Producción de eventos.

Es el conjunto de gestiones que prepara los recursos técnicos y humanos, para el desarrollo práctico. Podemos mencionar las siguientes:

- Describir el mercado meta.
- Que beneficios desean.
- Desarrollo de propuesta de servicio.
- Posicionamiento de la empresa o el evento.
- Fijación de objetivos de ventas y utilidades.
- Definir estrategia de precios y pagos (financiaciones, bonificaciones, descuentos).
- Planificación de la comunicación y promociones, siempre recordando los beneficios.
- Realizar la ejecución con los participantes del evento y compartir las actividades planificadas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

122

- Finalmente elaborar un inventario de equipos, materiales y elementos que fueron utilizados en el evento para realizar el desmontaje final.

Durante la ejecución y al final del evento es indispensable recurrir a la evaluación. Las variables más importantes a evaluarse son:

- El producto, servicio y su misión (ofrecer el servicio correcto al cliente).
- El personal (debe transmitir la imagen deseada).
- Los recursos y el espacio físico (alimentos, lugar, decoración de calidad).
- Precio.
- Comunicaciones y la promoción

2.14 Caso: Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

2.14.1 Equipos de catering para el restaurante Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

De acuerdo a lo indicado anteriormente los equipos de catering con los que debe contar la empresa Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

123

tomando como referencia el local ubicado en la Avenida Remigio Crespo por ser un local amplio que cubre las necesidades para la implementación del servicio de catering.

A más de cumplir con parámetros establecidos por la marca a nivel nacional en cuanto a la adecuación general del establecimiento para el servicio de catering se incorpora:

- Zona de producción de catering: Adecuada para la elaboración del producto específico para el servicio de catering evitando inconvenientes en el normal desarrollo de las actividades propias del restaurante.
- Bodega: Se habilitará una bodega propia para almacenar equipamiento de catering en caso de inactividad.
- Instalaciones: Para el servicio de catering el local debe contar con un refrigerador y congelador exclusivo para almacenar alimentos empleados en el servicio de catering.
- Maquinaria: Para el servicio de catering se incorporará a la maquinaria de la empresa un horno, esto se puede adquirir posteriormente ya que su uso sería únicamente en platillos elaborados para el servicio de catering, por lo que, si la inversión no se realiza de forma inmediata se contratará un proveedor que cubra con esta necesidad. De la misma manera sucedería con equipos para el servicio de catering el establecimiento adquirirá los elementos indispensables para ofrecer un servicio pero el equipo como



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

124

mobiliario y mantelería puede adquirir en ocasiones futuras, mientras tanto se satisface esta necesidad con la contratación de un proveedor.

La empresa deberá hacer una inversión en el equipamiento para el servicio de catering, si se desea que forme parte del activo fijo de la empresa o se puede alquilar sumando el costo al servicio, lo que no es recomendable.

2.14.2 Limpieza y desinfección de alimentos.

La marca Los Cebiches de la Rumiñahui lleva a cabo un control periódico conjuntamente con laboratorios LASA, los mismos que están encargados de la higiene en la zona de preparación de alimentos, como en el personal manipulador de alimentos. Para el control se toma muestras eventuales en productos y de los manipuladores de alimentos las mismas que dependiendo del lugar donde se realice el control son enviados para ser analizados en el laboratorio a nivel nacional. Las normas de higiene están delimitadas en la marca “Los Cebiches de la Rumiñahui” en cuanto a higiene del personal manipulador de alimentos, comportamiento del personal, limpieza y desinfección de utensilios de cocina y superficies de trabajo, lavado y desinfección de legumbres, hortalizas y frutas, lavado y desinfección de concha, lavado y desinfección de cilantro y perejil, lavado y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

125

desinfección de huevos, a los que se debe añadir las normas para la limpieza y desinfección del equipamiento para el servicio de catering, así como también las normas para el traslado del alimento al lugar donde se desarrolle el evento, las mismas que han sido detalladas con anterioridad. El laboratorio ha establecido también normas que llevan a un correcto procedimiento de manejo de sustancias tóxicas, disposiciones generales de comportamiento en los establecimientos de producción de alimentos.

Estas normas son dadas a conocer a los empleados por medio de charlas antes de la apertura de un local, o si es el caso de un contrato individual es responsabilidad del administrador general hacer llegar a la persona un informe en donde se presente detalladamente las normas que rigen en la empresa y las consecuencias que puede traer el incumplimiento de una de ellas. Si el personal que se contratara es específico para el servicio de catering se debe informar de manera detallada las nuevas normas a seguir, poniendo énfasis en el desarrollo de un evento y el comportamiento que debe tener si es designado para cubrir un puesto de trabajo dentro del mismo.

Es importante que el personal con el que la empresa cuenta actualmente reciba capacitación periódica enfocada en el servicio de catering basándose en las normas establecidas de limpieza y desinfección en las zonas y equipamientos de catering.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

126

2.14.3 Laboratorios LASA.

Laboratorio LASA; es una empresa privada que presta el servicio de análisis a terceros en el campo de la microbiología aplicada en alimentos, aguas, cosméticos y ensayos fisicoquímicos en alimentos procesados y efluentes industriales, el laboratorio está acreditado bajo la norma ISO 17025:2005 en el año 2006 emitido por el Organismo Ecuatoriano de la Acreditación OAE, se encuentra ubicado en la ciudad de Quito.

Filosofía empresarial:

Misión: Satisfacer las necesidades analíticas de nuestros clientes entregando resultados confiables y de calidad, ejerciendo nuestra actividad en forma profesional y ética, buscando la mejora continua en nuestros procesos comprometidos con las normativas oficiales e internacionales, constituyendo el apoyo efectivo para el desarrollo científico y técnico de la industria nacional y organismos de control.

Visión: Somos la primera opción en laboratorios de servicio analítico químico y microbiológico, constituimos una empresa solida, con recursos humanos de alto nivel ético y profesional, implementando tecnología de avanzada en todas nuestras actividades. (Laboratorio LASA).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

127

Laboratorio LASA, trabaja con la empresa Los Cebiches de la Rumiñahui desde su inicio aportando con el control en la seguridad alimentaria no solo en los locales que prestan servicio de restaurante sino en la base de los mismos que es la planta procesadora que acopia y selecciona los mariscos, los mismos que al ser procesados bajo normas de control de calidad y seguridad alimentaria son despachados a todos los locales.

2.14.4 Tiempo de cocción y control de temperatura de mariscos.

Se dio a conocer la importancia del control de temperatura de los alimentos evitando que los mismos estén en la zona de riesgo, se implementó el uso frecuente del termómetro y se estableció el tiempo y temperatura de cocción de los mismos dependiendo del requerimiento del producto, pudiendo ser empleados para sopa, arroz o ceviche.

A continuación se sugiere una tabla en la que se establece temperaturas para los alimentos, los mismos que son empleados para la elaboración del menú del servicio de catering.



Tiempo de cocción y control de temperatura				
Alimento	peso	Cantidad de agua	Temperatura	Tiempo
PARA CEVICHE:				
Camarón	900 gramos	140 ml	100°C	30 segundos
Calamar	140 gramos	140 ml	80°C	2 minutos
Pulpo	140 gramos	140 ml	80°C	3 minutos
Pescado	850 gramos	910 ml	80°C	3 minutos
Concha	150 gramos	Baño maría	70°C	5 minutos
PARA SOPA:				
Camarón	450 gramos	170 ml	75°C	2 minutos
Calamar	280 gramos	170 ml	75°C	1 minuto
Pulpo	280 gramos	170 ml	75°C	2 minutos
Almeja y mejillón	280 gramos	170 ml	75°C	2 minutos
Pescado	280 gramos	170 ml	75°C	5 minutos
Concha	280 gramos		75°C	5 minutos
PARA ARROZ				
Camarón	680 gramos	375 ml	80°C	3 minutos
Calamar	280 gramos	112 ml	80°C	4 minutos
Almeja y mejillón	280 gramos	220 ml	80°C	5 minutos
Pulpo	280 gramos	112 ml	80°C	4 minutos
Pescado	280 gramos	220 ml	80°C	6 minutos
Concha	280 gramos		80°C	5 minutos

Tabla: 8

Tema: Tiempo de cocción y control de temperatura.

Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

129

2.14.5 Normas de almacenamiento y control del traslado de alimentos.

Se sugiere para el traslado de los alimentos al lugar donde se desarrolle el evento que la persona encargada de bodega conjuntamente con el administrador operativo del local, deben llenar la ficha sugerida a continuación, para el control adecuado, la misma que debe estar acorde con el rendimiento de producto que maneja la administración general del local de donde se despache los alimentos, ya que para el servicio de catering dependiendo del lugar en donde se lleve a cabo el evento los alimentos son despachados desde el local más cercano tomando como referencia los cuatro locales establecidos de la marca Los Cebiches de la Rumiñahui presentes en la ciudad de Cuenca, así se puede garantizar la calidad de los alimentos reduciendo el tiempo de traslado de los mismos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

131

- En el caso de los mariscos procesados para la utilización en el preparado de ceviches una vez cocidos se enfrían en menos de 3 minutos, estos se colocan en el bowl de cristal, se los sella con plástico film y se los refrigera a 4° Centígrados en el equipo específico para el servicio de catering, las legumbres, hortalizas y frutas una vez limpias y desinfectadas se conservan en refrigeración en recipientes con tapa o sellados con plástico film en el frigorífico designado, de esta misma manera el cilantro y el perejil.
- En la zona de producción como norma para evitar enfermedades: No pueden estar presentes en el área de trabajo alimentos en especial huevos que no sean lavados y desinfectados, una vez que hayan pasado por este proceso son almacenados en recipientes limpios y desinfectados a temperatura ambiente.
- En el caso del equipamiento, vajilla y alimentos que se vayan a emplear en el servicio de catering se debe llevar control, el mismo se realiza en el local destinado para el almacenamiento, con el fin de evitar futuras pérdidas y gestionar devolución por pérdida o deterioro, mediante una ficha, sugerida a continuación, en donde se documenta el ingreso del equipamiento descrito la misma que tiene que estar en conformidad de la empresa que oferta el servicio y del cliente.

El precio del equipamiento y vajilla deben ser detallados ya que los mismos se suman al costo del servicio de catering, en el caso de los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

132

alimentos facilitará la operación contable que se realiza para determinar el coste del menú.

Requisición de catering				
Encargado de bodega:				
Administrador de local:				
Fecha del pedido: / /				
Sírvase por este medio suministrar lo siguiente:				
DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO/UNIDAD	COSTO TOTAL	RECIBIDO
VAJILLA				
EQUIPAMIENTO				
ALIMENTOS				
Observaciones:				

Tabla: 10
 Tema: Requisición de catering.
 Fuente: Elaboración del autor.



2.14.6 Planificación, organización y supervisión de la cocina en el restaurante. Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

- Planificación: La cocina de catering para un correcto funcionamiento debe contar con los siguientes recursos humanos:
 - Chef ejecutivo o administrador operativo: Encargado de la producción de alimentos para el evento, el personal de logística decidirá si delega un administrador para el desarrollo del evento o si el mismo toma responsabilidad, tomando en cuenta que la producción se realiza en cualquier local, lo más recomendable es asignar un administrador encargado exclusivamente para el servicio de catering, el mismo que debe recibir capacitación sobre el desempeño de sus funciones en un evento.
 - Jefe de cocina: Encargado de sustituir al chef ejecutivo en su ausencia, se debe tomar en cuenta si la persona designada para cubrir el puesto del administrador ejecutivo, cuenta con los conocimientos para asumir el cargo en el desarrollo de un evento caso contrario debe recibir capacitación.
 - Ayudantes de cocina: Se debe informar a los ayudantes de cocina del evento y establecer horarios para evitar excesivas horas extras,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

134

la empresa cuenta con personal capacitado en este puesto de trabajo dentro del restaurant, al mismo que se le capacitará para desempeñar sus labores en un servicio de catering.

- Meseros: Dependiendo del tipo de evento la empresa debe contratar la cantidad de meseros necesarios, los mismo que por ser un contrato eventual deben tener conocimientos y experiencia previa en su trabajo, a más la administración general debe hacer llegar un documento con la información detallada en cuanto a normas y reglamento interno de la empresa.
- Organización: La cocina de catering se debe organizar dependiendo del tipo de evento, los requerimientos del cliente, lugar donde se desarrolle el evento y tomando en cuenta que los alimentos llegan al mismo elaborados o pre elaborados, el administrador ejecutivo designado para el servicio de catering debe verificar que el lugar donde se desarrolle el evento cuente con las necesidades básicas para el desarrollo correcto del servicio.
- Supervisión: El chef ejecutivo es el encargado de verificar el correcto uso de las medidas de seguridad alimentaria para garantizar la calidad del producto final así como del servicio.



2.14.7 Aplicación de sistemas de control de seguridad alimentaria.

Como se ha mencionado con anterioridad la marca Los Cebiches de la Rumiñahui junto con laboratorio LASA ha diseñado un programa de seguridad alimentaria que garantiza la inocuidad de sus alimentos desde su centro de acopio hasta el consumidor final, controlando la temperatura, tiempo de cocción, almacenamiento y traslado de los alimentos.

Las buenas prácticas de manufactura (BPM) se pueden observar en el reglamento interno de la empresa, ya que cuenta con reglamentación para el manejo de alimentos y control del personal tomando en cuenta los 10 pasos a seguir para la implementación del sistema BPM:

1. Infraestructura edificación y operacional: La marca Los Cebiches de la Rumiñahui cuenta con un programa de infraestructura, un local de dicha marca debe contar con: estacionamiento, rampa para discapacitados, área de juego para niños, salón comedor, baños para hombres y mujeres separados, área de despacho, área de cocina, bodega y baño con duchas para el personal, esta infraestructura debe cumplir con las especificaciones de seguridad alimentaria dispuestas por la marca.
2. Materia prima, insumos directos e indirectos: La materia prima que se emplea en la elaboración de platos en la marca Los cebiches de la Rumiñahui a nivel nacional e internacional, debe provenir del centro de acopio, ya que en el mismo los alimentos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

136

pasan por procesos en los que se controla la calidad del producto y así se puede garantizar la calidad del mismo, en cuanto a adquisiciones que se realicen en la ciudad en donde esté ubicado el local, en este caso la ciudad de Cuenca, los insumos deben proceder de un proveedor que la empresa contrate el mismo debe garantizar la calidad de los productos, es necesario que dichos productos pasen por el procedimiento pertinente de limpieza y desinfección.

3. Métodos y procedimientos de control: Estos están diseñados por laboratorio LASA, conjuntamente con la marca Los cebiches de la Rumiñahui, estandarizando métodos y procedimientos que se debe emplear.
4. Equipos, utensilios y herramientas: Procesos estandarizados para limpieza y desinfección.
5. Personal: Prácticas del personal, capacitación, elementos empleados para protección: normas de higiene del personal, comportamiento del personal incluyendo personas que visite el área de producción de alimentos.
6. Productos terminados: Normas para el almacenamiento.
7. Servicios: Estándares de calidad de servicio.
8. Manejo de residuos: Cada local de la marca Los Cebiches de la Rumiñahui debe contar con infraestructura adecuada para



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

137

eliminar residuos en la parte externa del local, la misma que no debe ser visible para los clientes.

9. Control de plagas: Métodos de control inofensivos a los alimentos: limpieza una vez a la semana del local a demás de fumigaciones periódicas para eliminar posibles insectos o roedores.
 10. Logística, transporte y distribución: Transporte dotado con maquinaria dependiendo de la necesidad del alimento a transportar, cada local debe tener un área específica para la recepción de materia prima.
- Sistema HACCP: Es recomendable que el establecimiento lleve registro del control que se efectúa en la elaboración de cada plato, a continuación un ejemplo de hoja de trabajo del sistema HACCP.

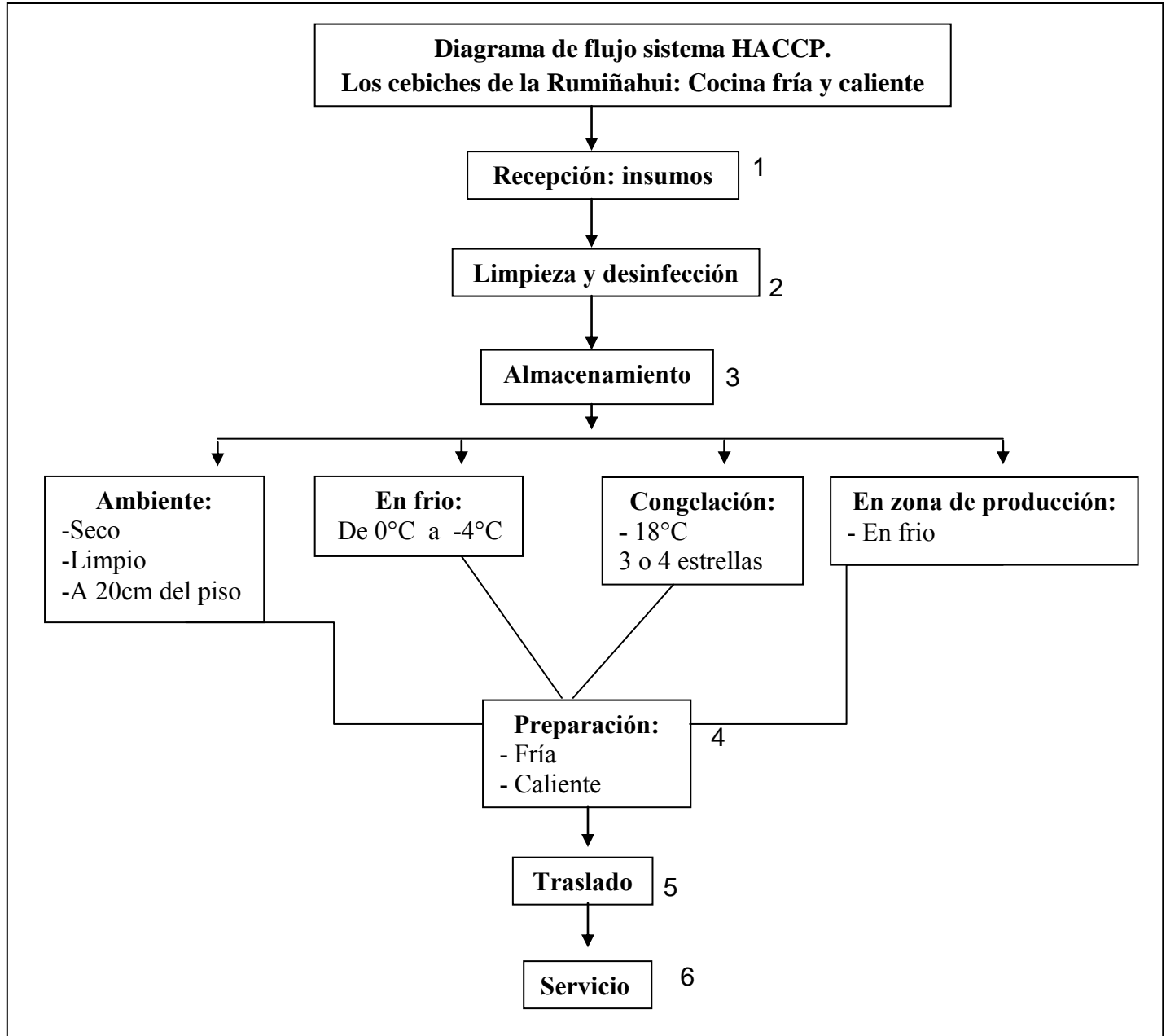


Tabla: 11

Tema: Diagrama de flujo sistema HACCP. Los cebiches de la Rumiñahui: Cocina fría y caliente.

Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Fundada en 1867

Hoja de trabajo sistema HACCP							
Descripción del producto: Diagrama de flujo sistema HACCP. Los cebiches de la Rumiñahui.							
1. Diagrama de flujo del proceso. Cocina fría y caliente.							
2. INDICAR.							
Fase	Peligros	Medidas de prevención	PC C	Limites críticos	Procedimientos de vigilancia	Medidas rectificadoras	Registros
1:Recepción de insumos	Microbiológico Físico Químico	-Al receptor inspeccionar el estado de los insumos	PC C	-Insumos en mal estado o fuera de la fecha de consumo	Inspección visual	Devolución si el insumo esta en mal estado o fuera de la fecha límite de consumo	Ficha de control firmada por el administrador



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Fundada en 1867

<p>2. Limpieza y desinfección</p>	<p>Microbiológicos Físicos Químicos</p>	<p>-Limpiar la suciedad visible antes de utilizar el correcto desinfectante</p>	<p>PC C</p>	<p>-Verificar el tiempo de desinfección según el producto empleado</p>	<p>-Verificar el correcto uso del desinfectante. - Responsable administrador operativo.</p>	<p>Desechar si el alimento sufrió daños por el mal uso del desinfectante</p>	<p>Registro del supervisor</p>
<p>3. Almacenamiento</p>	<p>Microbiológicos Físicos Químicos</p>	<p>-Verificar temperaturas. -Verificar el estado del producto. -Verificar el estado del embase.</p>	<p>PC C</p>	<p>-Lugar limpio, seco. -Almacenar a 20cm del piso.</p>	<p>- Verificar el funcionamiento de frigoríficos y congeladores. – Frecuencia una vez por semana. - Responsable administrador operativo.</p>	<p>-Reparar frigoríficos o congeladores</p>	<p>Registro diario del administrador operativo.</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

4. Preparación	Microbiológico Químico Físico	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener temperaturas de cocción. - Utilizar utensilios limpios y desinfectados - verificar el estado de los insumos antes de prepararlos. 	PC C	<ul style="list-style-type: none"> - Temperatura de cocción. - Enfriamiento en menor tiempo posible. - Insumo en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección de temperatura, utensilios e insumos. - Responsable encargado de la preparación y administrador operativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desechar insumos en mal estado. - Desechar insumos mal preparados. 	Registro diario del administrador operativo.
5. Traslado	Microbiológico Físico	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener fuera de zona temperatura de peligro - Utilizar equipamiento adecuado, limpio y desinfectado. 	PC C	<ul style="list-style-type: none"> - Zona de peligro - Mal manejo en utensilios. -Maquinaria en mal estado 	Inspección previa al traslado, responsable administrador operativo	- Reparar maquinaria	Registro por evento del administrador operativo.
6. Servicio	Microbiológico Físico	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar temperaturas. - verificar estado de insumos. 	PC C	<ul style="list-style-type: none"> - Temperatura - Insumos en buen 	Inspección de cada plato previa al servicio.	Desechar alimentos en mal estado	Evaluación por evento, responsable administrador operativo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

142

		<ul style="list-style-type: none">- Verificar peso de la porción.- verificar emplatado.- Verificar dietas especiales.		estado			
3. Verificación: Administrador operativo Administrador general Logística de eventos Supervisor a nivel nacional Laboratorios LASA							

Tabla: 12

Tema: Hoja de trabajo sistema HACCP

Fuente: Deposito de documentos de la FAO. Higiene de los alimentos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

143

- Para el servicio de catering se sugiere que el establecimiento Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, cuente con un sistema de seguridad alimentaria y que el personal al iniciar en el servicio sea capacitado y dotado de un manual donde se detalle los procesos a seguir en limpieza y desinfección de los alimentos, utensilios y maquinaria, así como también, el manual debe contar con las especificaciones a cumplir por la persona que realiza actividad dentro del área de producción y las personas encargadas de la producción de alimentos.

2.14.8 Formas de trabajo.

Tomando en cuenta las formas de trabajo descritas con anterioridad es recomendable que las mismas estén coordinadas previo al evento, realizando una planificación en donde el departamento de logística esté en constante comunicación con el personal encargado en el desarrollo del evento, administrador ejecutivo, encargados del personal con contrato eventual y de proveedores.



2.14.9 Grupos de trabajo.

Se sugiere que los grupos estén diseñados para cubrir cada área del evento de catering, tomando como ejes fundamentales al equipo de cocina y grupo encargado de la logística y organización del evento.

Se recomienda que los grupos para el servicio de catering estén organizados de la siguiente manera:

- Cocina:
 - Chef ejecutivo
 - Jefe de cocina
 - Ayudante de cocina
 - Posillero
 - Mesero

- Organización de eventos: Proveedores:
 - Propietario de local de eventos
 - Animador
 - Diseñador de interiores
 - Ingeniero de sonido
 - Carpinteros
 - Jardineros
 - Floristas
 - Servicio de limpieza



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

145

- Contabilidad:
 - Contador
 - Abogados

La empresa en la actualidad cuenta con un equipo de cocina preparado para el desempeño de sus actividades en el restaurante, aprovechando esto se debe capacitar a los mismos para mejorar su desempeño al momento de enfrentarse al servicio de catering en un evento.

Se sugiere la contratación de personal adecuado para conformar el grupo de logística, es recomendable una persona con experiencia en organización de eventos y relaciones públicas.

El abogado con el que la empresa trabaja debe estar al tanto de la implementación del nuevo servicio y formar estatutos que garanticen a la empresa la correcta implementación del mismo, en cuanto al ámbito legal se refiere, así como también establecer los contratos del servicio de catering directamente con los clientes especificando las cláusulas a cumplir como anticipos, consecuencias en caso de romper el contrato y demás.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

146

2.14.10 Contratación de personal adecuado para el servicio de catering.

A demás de seguir el proceso sugerido de contratación de personal, es recomendable la capacitación periódica al personal en el caso de que se presente la posibilidad de innovación para el desarrollo de la empresa en el área de servicio o cocina, buscar asesoramiento de expertos en varios temas del catering que presenten propuestas enriquecedoras para las labores del personal, así como también mantener un clima laboral adecuado.

. 2.14.11 Diseño, producción y logística de un evento de catering con el restaurante Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

A continuación se sugiere una tabla en la que se establece los pasos a seguir para la elaboración de un evento detallando la actividad que se debe realizar, el encargado de la misma y el procedimiento para el desarrollo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

147

Diseño de eventos		
Actividad	Encargado	Desarrollo
Contratación del servicio	Organizador de eventos, Abogado, Logística	Firma y revisión del contrato con las partes interesadas
Elaboración del menú	Chef ejecutivo	Se elabora un menú de acorde al evento y requerimientos del cliente
Elaboración del presupuesto del evento	Departamento de contabilidad	Presupuestar con detalle cada rubro abaratando costos
Contacto con proveedores	Chef ejecutivo, organizador de eventos	Contactar a los proveedores de alimentos, decoración, animación
Producción	Chef ejecutivo, jefe de cocina, ayudante de cocina, departamento de logística de catering	Elaborar los platos del menú, realizar las adecuaciones del local
Transporte	Chef ejecutivo, transporte y logística	Movilizar y coordinar la entrega de los equipos, personal y los alimentos en el local de eventos
Montaje	Organizador de eventos, meseros, despachadores, chef ejecutivo	Acoplar el lugar de evento con los equipos y la decoración prevista
Ejecución	Organizador de eventos, chef ejecutivo, meseros, despachadores	Ofrecer un correcto servicio a los clientes y ejecutar el evento con los requerimientos del contrato.
Evaluación	Organizador de eventos	Evaluar el desempeño de los empleados en cada área de trabajo, evaluar la ejecución del evento y la complacencia del cliente

Tabla: 13



Tema: Diseño de eventos
Fuente: Rosario Jijena Sanchez

CAPÍTULO III

III. DELIMITACION Y PROPUESTA DE MENU PARA RESTAURANTES DE MARISCOS.

3.1 Concepto de la propuesta.

De acuerdo al artículo, Como seleccionar el menú (nosotros2.com). El anfitrión debe seleccionar un menú acorde al evento ya que este refleja su gusto por la buena comida, es importante preparar un menú con varios tiempos pero equilibrado, es decir, la comida debe ser distribuida de forma correcta en los pasos del menú. Se recomienda servir como entrada o aperitivo un platillo ligero ya que éste inicia el servicio de alimentos en un evento y prepara al comensal para el siguiente paso. El plato principal es el más importante, su presentación es elaborada haciéndolo agradable a la vista, la textura, sabor, cocción y temperatura son elementos claves para el servicio, generalmente se compone de un género acompañado de una o dos guarniciones. Por último, si el menú es de tres pasos, tenemos el postre que es un platillo dulce servido para finalizar el servicio de alimentos. El lugar donde se desarrolle, el tipo de evento y el horario dispuesto para tal son factores que influyen en el momento de decidir el menú.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

149

Para definir la propuesta del menú que oferte un restaurante de mariscos es importante tomar en consideración aquellos alimentos que por su composición se descomponen con facilidad, verificando el tiempo de demora en traslado y el horario del evento ya que el clima influye principalmente en los mariscos y pescados. Los platos que se escoja y su montaje deben ser agradables a la vista ser presentados de manera correcta y elegante, con el fin de causar una buena impresión en los asistentes al evento. Es importante que la empresa que oferte el servicio de catering cuente con un menú amplio en donde el cliente pueda escoger acorde a su presupuesto y la necesidad del evento, la combinación entre patillos es de suma importancia sobre todo para un menú con mariscos. El postre se establece dependiendo del evento, siempre es aceptado por los comensales ya que brinda un toque dulce que da por finalizado la comida o cena.

El menú infantil debe ser equilibrado y atractivo a la vista de los niños, son platos sencillos pero con aceptación, las porciones deben ser pequeñas no siempre son diferentes a la dieta del adulto por lo que pueden ser la mitad o la tercera parte del plato que se oferte, lo que torna al plato más económico.



3.2 Caso: Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

En el caso del restaurante especializado en mariscos Los Cebiches de la Rumiñahui, cuentan con una amplia oferta en platos elaborados con mariscos con recetas propias de la gastronomía Manabita.

Entre sus opciones de menú tenemos:

Entradas:
• Picada de camarón
• Picada de pescado
• Picada de calamar
• Picada mixta

Ceviches:
• Ceviche de concha
• Ceviche de pescado
• Ceviche de calamar
• Ceviche de camarón
• Ceviche de cangrejo
• Ceviche marinero



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

151

Sopa:
<ul style="list-style-type: none">• Sopa marinera

Platos fuerte:
<ul style="list-style-type: none">• Pescado asado
<ul style="list-style-type: none">• Pescado apanado
<ul style="list-style-type: none">• Camarones apanados
<ul style="list-style-type: none">• Arroz marinero
<ul style="list-style-type: none">• Arroz con camarón
<ul style="list-style-type: none">• Arroz con concha

Asados:
<ul style="list-style-type: none">• Concha asada
<ul style="list-style-type: none">• Camarones asados
<ul style="list-style-type: none">• Asado marinero

Bebidas:
<ul style="list-style-type: none">• Jugo de naranja
<ul style="list-style-type: none">• Jugo de naranja, frutilla



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

152

<ul style="list-style-type: none">• Jugo de mandarina, naranja
<ul style="list-style-type: none">• Jugo de coco
<ul style="list-style-type: none">• Agua de coco
<ul style="list-style-type: none">• Limonada

Postres: En la propuesta de menú de la marca Los Cebiches de la Rumiñahui, no cuentan en la actualidad con una oferta de postres, pero para el desarrollo de un evento se puede contratar un proveedor, en caso de que el establecimiento no cuente con equipamiento necesario para la elaboración del postre, el mismo que se realiza exclusivamente para el servicio de catering.

3.3 Propuesta de menú para el servicio de catering.

Para la propuesta del menú se han tomado en consideración los platos que tienen mayor acogida en los restaurantes de la cadena, Los Cebiches de la Rumiñahui en la ciudad de Cuenca. Para el servicio de catering se puede establecer un menú dependiendo del requerimiento del cliente con otros platillos o variaciones del menú establecido en el restaurante, presentando una propuesta completa y dando mayores opciones al cliente, todo esto sin salir de la línea de alimentos que oferta el restaurante.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

153

Para el servicio de catering se ha diseñado un menú tomando como entrada, platillos que se sirven en raciones pequeñas ideales para estimular el apetito del comensal, acompañadas de un ceviche servido en pequeñas cantidades ya que es la especialidad del establecimiento. Para continuar, el plato principal, que está elaborado de mariscos o pescado acompañado de ensalada y una guarnición, para el postre se ofrece una porción de torta, mousse o cheess cake, dependiendo del requerimiento del evento y el cliente.

Menú: 1

- Entrada: Picada de pescado
- Ceviche: Ceviche marinerero
- Plato fuerte: Camarones apanados
- Postre: mousse de maracuyá

Menú: 2

- Entrada: Picada de calamar
- Ceviche: Ceviche de camarón
- Plato fuerte: Pescado asado
- Postre: Torta tres leches



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

154

Menú: 3
<ul style="list-style-type: none">• Entrada: Ceviche de concha
<ul style="list-style-type: none">• Plato fuerte: Arroz marinero
<ul style="list-style-type: none">• Postre: Cheesecake de frambuesa

Menú: 4
<ul style="list-style-type: none">• Entrada: Ceviche de calamar
<ul style="list-style-type: none">• Plato fuerte: Asado marinero
<ul style="list-style-type: none">• Postre: Torta de amaretto con nuez

3.4 Propuesta de menú infantil para el servicio de catering.

El menú que se presenta para un niño se establece de acuerdo a las necesidades alimenticias.

Se recomienda una entrada corta que estimule el apetito del niño, para el plato fuerte se hará una variación en la presentación del plato que se sirve en el restaurante haciéndolo más vistoso para el niño, el postre puede ser el mismo para el evento o realizar una variación exclusiva para el menú infantil.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

155

Menú: 1

- Entrada: Canapé de camarón
- Plato fuerte: Pescado apanado con papas fritas
- Postre: Helado de vainilla con sirope de chocolate

Menú: 2

- Entrada: Calamares apanados en salsa blanca
- Plato fuerte: Arroz con camarón
- Postre: Cheesecake de frambuesa

Menú: 3

- Entrada: Picada de pescado
- Plato fuerte: Camarones apanados con papas fritas
- Postre: Torta mojada de chocolate



CAPÍTULO IV

IV. IMAGEN EMPRESARIAL Y MIX DE MARKETING.

4.1 La oferta.

La empresa de catering debe ofertar su producción de alimentos, distribución e incluso servicios adicionales necesarios para el desarrollo de eventos; todo esto dependiendo del concepto de servicio de catering que la empresa adopte ya que se puede hablar solamente de servicio de alimentos.

Basándose en el concepto de catering propuesto en el presente trabajo monográfico, una empresa de catering debe ofertar su servicio completo a distancia, servicio de camareros, adecuación de un lugar para el desarrollo del evento, contratación de personal extra como: Dj, maestro de ceremonia o personal que no forme parte del recurso humano de la empresa, pero que sea necesario para el correcto desarrollo del evento; es decir, la empresa de catering debe ofertar la organización del evento de forma completa, para esto la oferta debe ser variada incluyendo todas las necesidades que el cliente requiere para agasajar, entretener o informar a sus invitados.

Los clientes que acuden a una empresa que brinde servicio de catering tienen diversas necesidades y difieren uno del otro, por ello, la empresa debe tomar en consideración antes de iniciar, a que segmento del mercado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

157

ofertará su servicio para elaborar una propuesta que esté acorde a la necesidad.

Dependiendo del tipo de empresa el menú que se oferte debe ser variado la mayoría de empresas ofrecen a sus clientes un menú especializado dependiendo de la temática del evento; el menú debe ser completo y delimitado dando origen a la oferta. Muchas empresas en la actualidad suelen especializarse en determinados platos, elaborando una oferta personalizada que puede llegar a ser el factor diferenciador que atrae a sus clientes, además ofrecen menú infantil o para personas con dietas especiales si se presenta el caso dentro de un evento. Hay que tomar en cuenta la bebida, esta debe estar acorde al tipo de menú que se oferta, buscando combinar con los alimentos y el alcance en el costo final, al igual que el postre elaborado dependiendo del tipo de evento puede incluirse en el menú o puede omitirse del mismo.

4.2 Definición de la empresa.

La empresa de catering se define acorde al tipo de servicio que preste, tomando en cuenta el concepto de catering propuesto en el que se define como una empresa que brinda un servicio de catering completo, cubriendo todos los aspectos que puedan ser necesarios para el desarrollo de un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

158

evento, desde la organización sistemática, la ejecución del mismo y la evaluación de las actividades al culminar el evento; con un sistema establecido para el control en seguridad alimentaria la misma que certifica la calidad del alimento, el recurso humano empleado debe tener conocimientos profundos para el desarrollo de su trabajo haciendo que la empresa brinde un servicio profesional y de alta calidad.

4.3 Imagen de la empresa.

La imagen de la empresa se define una vez aspectos de política interna como la actividad de la empresa, la oferta, el segmento de mercado al que se va a dirigir, políticas de personal y políticas de seguridad alimentaria; se debe diseñar una estrategia para delimitar la imagen de la empresa, dentro de la cual está el nombre que adoptará la empresa o el nombre para el nuevo servicio, estandarizando logotipos, slogan, colores empleados para ofertar la empresa en general, uniforme de los empleados, tipo de servicio, políticas de la empresa y el tipo de menú. La imagen de la empresa debe ser la misma en cada elemento que esté al alcance de los clientes y acorde con la actividad a la que se dedique.

Es importante que la empresa establezca de manera correcta su imagen ya que si ésta se presenta al cliente de manera errónea es difícil cambiarla o moldearla nuevamente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

159

4.4 Definición del producto.

Dentro de la imagen de la empresa se debe definir el tipo de menú esto depende de la actividad empresarial, muchos establecimientos en la actualidad adoptan un tema concreto para definir su estilo de menú, debe realizarse un estudio para verificar que el menú que se oferte genere ganancias para la empresa. En el caso del servicio de catering, para definir el producto, debe tomarse en cuenta el sistema de seguridad alimentaria que se emplee para el traslado y conservación de los alimentos, visualizando las nuevas necesidades que tendrán los alimentos una vez salidos del restaurante.

4.5 Imagen del producto.

Una vez definido el producto se debe estandarizar porciones, peso y precio y el estilo que se adoptará para el montaje de los platos, decoraciones y guarniciones, estas, en el caso de servicio de catering, pueden variar tomando en cuenta la gama de producto que se oferte, los mismos que no deberán salir de la temática de la empresa y del evento que se pretenda desarrollar.



4.6 Política de precios.

El precio que se le da a un producto no es más que la cantidad de dinero que una persona esté dispuesta a pagar por un producto o servicio.

Para definir el precio de un producto se debe tomar en consideración algunos aspectos de política interna que afectan el coste del producto final, como los costos fijos y costos variables, aspectos externos como los consumidores, la publicidad aplicada para cada producto y la competencia. Tomando en cuenta esto se puede definir el método a emplear para establecer un costo que genere ganancia a la empresa.

El método más aplicado en la actualidad es el de “receta estándar”, en que se calcula el precio de cada materia prima que se utiliza para la elaboración de los platos solicitados, el total del coste de la materia prima se multiplica por un “multiplicador” establecido previamente por las políticas internas de la empresa el mismo que puede variar entre 2.2 a 3, este representa la inversión en costos fijos, variables y desperdicio, una vez realizada esta operación contable se obtendrá el PVP (precio de venta al público). A esto se le suma el costo de servicios extras que contrate el cliente, el 12% de IVA y el 15% por servicios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

161

Para llevar un control adecuado de costos se recomienda seguir los siguientes pasos:

1. Realizar inventario
2. Organizar la materia prima
3. Organizar las ventas por departamento
4. Realizar un presupuesto anual de ingresos y egresos
5. Realizar una prueba de materia prima para determinar costos y precio de venta al público
6. Determinar costos reales cada mes
7. Comparar costos con presupuestos anteriores
8. Corregir posibles desviaciones de costos

4.7 Canal de distribución del servicio.

Iván Thompson (2007) asegura que el canal de distribución es el medio que utiliza una empresa para que su producto o servicio llegue a los consumidores. En el servicio de catering la separación geográfica juega un papel importante, ya que es necesaria la distribución del producto y servicio desde el lugar de producción hasta donde se desarrolle el evento utilizando varios canales de distribución que pueden ofertar el servicio.

El inicio de un canal de distribución es el productor y como punto final el consumidor, el conjunto de personas o empresas que ayudan a que esto suceda, se convierten en intermediarios, los mismos que facilitan la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

162

distribución del producto y servicio, en muchos casos son organismos externos a la empresa productora. En el caso de la hostelería específicamente en el servicio de catering los intermediarios facilitan la oferta ya que entre sus funciones está la de obtener información para difundir mensajes acerca del requerimiento del cliente, moldeando el producto para hacer atractivo, llegando a los consumidores potenciales .

Tipos de canal de distribución

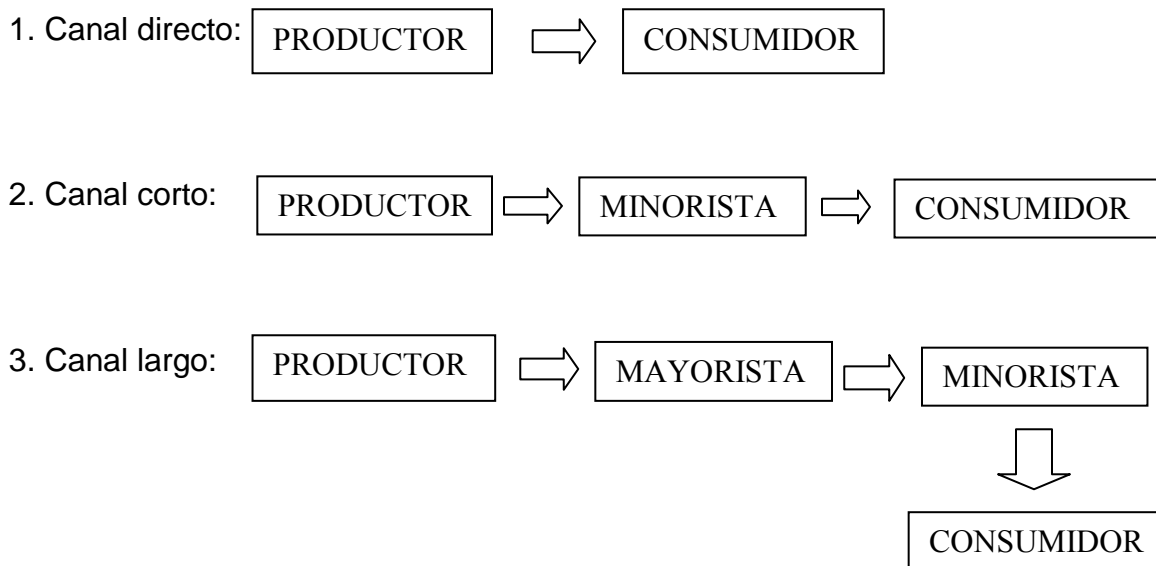


Tabla: 14

Tema: Tipos de canal de distribución

Fuente: Tipos de Canales de Distribución, Iván Thompson

En el servicio de catering no siempre se puede utilizar el mismo canal de distribución, el más apropiado sería el canal directo ya que el contrato que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

163

se realiza se lo hace directamente con el cliente que es el consumidor final, siendo un servicio personalizado. El producto y el servicio llegarán de manera directa al consumidor abaratando costos de intermediarios.

Para el uso del canal de distribución corto se puede utilizar el local de la propia empresa asociado con proveedores de fincas, salón de recepción, hoteles, y demás lugares que puedan ser utilizados para el desarrollo del servicio de catering, pudiendo establecer alianzas estratégicas para ampliar la oferta, ya que a los clientes del servicio de catering se ofrece estos lugares para el desarrollo del evento.

Para elegir el canal de distribución adecuado se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- El mercado: Las necesidades del cliente que la empresa puede satisfacer y el costo que estén dispuesto a pagar.
- El producto: El tipo de producto y servicios que se oferta, los beneficios que brinda y su imagen.
- La empresa: Definición de la empresa, imagen y capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor.

4.8 Comercialización.

Al iniciar con cualquier actividad dentro de una empresa se debe planificar el presupuesto, apartando una cantidad importante para la comercialización del



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

164

nuevo servicio o producto, esto depende de las políticas internas de la empresa, lo más recomendable es incorporar en el presupuesto la promoción y publicidad para dar a conocer de una manera correcta el servicio o producto a clientes potenciales.

Para una empresa de catering es primordial definir a que segmento de mercado quiere dirigirse y a dónde quiere llegar con su oferta, enfatizando sus características diferenciales, una vez definidos estos puntos podemos planificar la forma y medios de comercializar el servicio.

Para esto es importante:

- Conocer el producto o servicio: La persona encargada de ofertar en este caso el servicio de catering debe conocer con detalle la oferta que presenta el establecimiento, definiendo cada aspecto como la imagen de la empresa, la calidad del producto, la imagen del producto, costos u otros aspectos que interfieran en el servicio, para poder llegar al cliente de manera clara y efectuar el contrato satisfaciendo las necesidades del cliente.
- Llevar una carpeta de presentación: Esta carpeta debe tener documentada la mayor cantidad de eventos que ha realizado la empresa de catering, con la certificación correspondiente para presentar al cliente documentos que refrendan la calidad del servicio.
- Seguimiento a los clientes: Desde que se efectúa el contrato es importante estar en contacto con los clientes para afinar detalles del



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

165

evento y posterior al mismo, para verificar si sus expectativas han sido superadas y corregir posibles errores.

4.9 Campaña publicitaria.

La oferta, imagen y políticas internas de la empresa así como el segmento de mercado al que se va a dirigir el producto o servicio, forman parte fundamental en la planificación para el plan de medios que la empresa va a utilizar. Es importante realizar una planificación adecuada con mensajes informativos, las formas, medios y tiempo de transmisión de los mismos.

Si la campaña de publicidad se desea hacer a gran escala es recomendable contratar un especialista, que puede determinar promociones acordes a la imagen de la empresa y del producto.



4.10 Caso: Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

4.10.1 La oferta del servicio de catering, Los cebiche de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, busca ofertar el servicio de catering, dirigido a eventos empresariales tales como desayunos, *coktails* y almuerzos, a demás de dirigirse a eventos sociales como cumpleaños, agasajos, bodas, quince años, aniversarios, etc.

En base a la segmentacion de servicios, la empresa busca ajustarse al presupuesto del cliente, tomando en consideracion los servicios adicionales que requiere el evento, ya que se pretende satisfacer no solo la necesidad de proveer alimentos, sino la organización sistemática del mismo. Esto tendrá un impacto en el coste del servicio, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente ofreciendo un evento personalizado.

Con el fin de definir la oferta, se analizará brevemente a la posible competencia directa del servicio de catering por medio del siguiente cuadro comparativo:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

167

Tabla comparativa de oferta				
Empresa	Productos	Precio	Publicidad	Plaza
Quinta Lucrecia	<ul style="list-style-type: none"> - Local. - Camareros - DJ. - Personal de limpieza. - Organizador de eventos. - Menú especializado. - Mantelería, cubertería, vajilla. - Mobiliario. - Equipos para el servicio de catering. - Maquinaria para servicio de catering. 	<p>El precio depende de los productos y servicios escogidos, además del número de personas que conforman el evento y oscila entre:</p> <p>\$3.5023.34 mínimo. \$9.390.75</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Boca a boca. - Redes sociales. - Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenca (Urbana y Rural). - Estrato social alto.
El punto	<ul style="list-style-type: none"> - Camareros - Capitan de servicios. - Menú especializado. - Mantelería, cubertería, vajilla. - Mobiliario. - Equipos para el servicio de catering. - Maquinaria para servicio de catering. 	<p>El precio depende de los productos y servicios escogidos, además del número de personas que conforman el evento y oscila entre: \$1995 mínimo a \$4550</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Boca a boca - Página web - BTL en medios de transporte propios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenca (Urbana y Rural). - Estrato social medio alto - Clientes del restaurante El Punto



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

168

Hacienda San Diego	<ul style="list-style-type: none"> - Salón de eventos - Camareros - Menú especializado - Servicios de bar - Mobiliario - Mantelería, cubertería, vajilla. - Dj - Arreglos florales 	<p>El precio depende de los productos y servicios escogidos, además del número de personas que conforman el evento y oscila entre: \$2515 mínimo a \$8160.55</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Boca a boca. - Página Web. - Redes Sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenca - Estrato social medio alto
La casa del banquete	<ul style="list-style-type: none"> - Camareros - Menú - Dj - Mobiliario - Mantelería, Vajilla, cubertería. 	<p>El precio depende de los productos y servicios escogidos, además del número de personas que conforman el evento y oscila entre: \$ 1652.50 mínimo a \$ 2010,75</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Boca a boca - Local comercial - Buacador Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenca, Urbana -Estrato social medio bajo

Tabla: 15

Tema: Tabla comparativa de oferta

Fuente: Representantes: Quinta Lucrecia, El punto eventos, Hacienda San Diego y La casa del banquete. Entrevista telefónica. 3 de Junio. 2013.

En base a la tabla presentada, la oferta del servicio de catering Los cebiches de la Rumiñahui cuenta con los siguientes productos: menú especializado, local de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

169

recepción en alianza estratégica, capitán de servicio, camareros, organizador de eventos, maestro de ceremonia o animador, decorador de interiores, ingeniero en sonido o DJ, grupo musical, moviliario, mantelería, vajilla y cubertería. Los factores diferenciadores son el menú especializado en la elaboración de platos con mariscos y el contrato de proveedores para cubrir demanda en los eventos. Como es normal, el precio final del servicio de catering depende de los servicios y productos que escoja el cliente; el mismo que oscila entre: \$1479,55 mínimo a \$3324,78.



Servicio de Catering Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

Servicios para eventos sociales.	Servicios para eventos empresariales.
<ul style="list-style-type: none">- Menú especializado- Local de recepciones en alianza estratégica- Camareros- Organizador de eventos- Maestro de ceremonia o animador- Decorador de interiores- Ingeniero en sonido o Dj- Grupo musical- Personal de limpieza posterior al evento	<ul style="list-style-type: none">- Menú especializado- Local de recepciones en alianza estratégica- Camareros- Organizador de eventos- Maestro de ceremonias- Ingeniero en sonido- Personal de limpieza posterior al evento

Tabla: 16

Tema: Servicio de catering, Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

Fuente: Propia

Cabe destacar que en el ámbito de la publicidad, el servicio de catering de Los cebiches de la Rumiñahui será ofertado en medios digitales, escritos y radiofónicos. Además se realizará una campaña publicitaria con hojas volantes, tarjetas de presentación, banners y publicidad en medios de transporte propios. Estas estrategias de publicidad marcan una diferencia frente a la competencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

171

La propuesta está dirigida, en primer lugar, a los clientes de Los cebiches de la Rumiñahui. Es decir, que la plaza general la conforman los habitantes de la ciudad de Cuenca, urbana y rural. El estrato social al cual va dirigido es medio alto.

Se concluye que los competidores directos son El punto eventos y La Hacienda San Diego. Frente a estos, nuestra fortaleza es, sin duda, la calidad del servicio y menú personalizado, la publicidad que se empleará y la adaptación del servicio al presupuesto del cliente.

4.10.2 Definición e imagen de la empresa de catering, Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

La empresa Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, ofrece el servicio de restaurante especializado en la preparación de mariscos, partiendo de esta experiencia se busca ofrecer un servicio de catering con la misma calidad en productos, adaptándose a las necesidades del cliente y aportando soluciones innovadoras. La empresa a más de satisfacer la necesidad de proveer alimentos en un evento busca diseñar y organizar de forma integral eventos sociales y empresariales, para alcanzar este objetivo se implementará el departamento de catering dentro de la empresa contando con personal capacitado en el área de servicio al cliente, organización de evento, proveedores para cubrir necesidades de



UNIVERSIDAD DE CUENCA Fundada en 1867

172

un evento y normas establecidas de seguridad alimentaria para el servicio de catering, que se sumaría a la actividad actual de la empresa haciendo que la misma brinde un servicio profesional de alta calidad.

Con la implementación del departamento de catering la empresa busca ampliar su mercado meta, llegando no solamente a los clientes del servicio de restaurante, sino a personas amantes de los mariscos que buscan plasmar su gusto por ellos en su evento.

Utilizando la imagen actual de la marca Los Cebiches de la Rumiñahui, posicionada en la mente de sus clientes, se añadirá la especificación de catering con su respectivo slogan: "Lo mejor del mar en tu evento". El slogan ha sido elaborado con el fin de recalcar la especialidad del servicio que sería llevado a la organización de eventos.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

173

Figura: 6
Tema: Imagen empresarial
Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.

Se confeccionará el uniforme para el personal de servicio de catering.

El mismo que cuenta con:

Meseros: Camisa blanca, chaleco negro con el logotipo y eslogan del servicio de catering, pantalón de tela negro, medias negras y zapatos negros.

Personal de cocina: Malla para cubrir el cabello, gorro champiñón, chaqueta de color blanco con el logotipo y eslogan del servicio de catering, pantalón cuadril, zapatos antideslizantes en color negro.

Personal del departamento de catering: Camisa blanca con el logotipo y eslogan del servicio de catering, pantalón de tela negro, medias negras y zapatos negros.

4.10.3 Definición e imagen del producto para el servicio de catering.

El restaurante Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, se especializa en la elaboración de platos con productos del mar, la marca ha estandarizado un sistema de seguridad alimentaria, recetas y porciones para cada plato, esto es aplicado en cada uno de los locales a nivel nacional e internacional, basándose en este principio se ha diseñado un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

174

sistema para la elaboración traslado y montaje para el servicio de catering sin cambiar los sabores, porciones pero modificando la imagen del producto, tomando en cuenta las necesidades del evento que se desea desarrollar.

La marca Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador, adecuará su producto a los requerimientos del cliente y su evento, es decir, la presentación de un plato se adaptará a bocaditos, *coffee break* e incorporará bebidas como cocteles o vinos que se emplearan exclusivamente para el servicio de catering con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, todo esto sin descuidar el sabor, porción y el sistema de seguridad alimentaria que implementará la empresa.

La marca Los Cebiches de la Rumiñahui ha estandarizado porciones para el servicio de catering, para garantizar las mismas, se debe utilizar los mismos utensilios de cocina que definen las porciones en el restaurante, es decir, utilizar los cucharones de medidas por onzas, servir el peso o unidad establecido para los platos.

En el servicio de catering el montaje de los platos es distinto al restaurante, se busca complementar el sabor tradicional de la marca con la estética, a más de la vajilla el plato debe estar compuesto por:

Proteínas: En el caso de Los Cebiches de la Rumiñahui es un marisco.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

175

Guarnición: Arroz, plátano o patacones.

Ensalada: Aportando color y frescura al platillo.

Decoración: Es opcional en éste caso se utiliza hierbas cortadas finamente, patas, tenazas o carne de cangrejo.

Para el montaje del plato se adoptará la técnica tradicional, donde el género es el protagonista y los demás elementos se ubican en dirección de las manecillas del reloj, iniciando por la guarnición, seguida de la ensalada y terminado el montaje con la decoración.

4.10.4 Política de precio para el servicio de catering.

La política de precios para el coste del menú está establecida por la marca Los Cebiches de la Rumiñahui, determinados por el método de receta estándar, en este precio está incluido el gasto de costos fijos y costos variables del establecimiento como restaurante para la propuesta del servicio de catering al costo total por menú tomando en cuenta el número de platos a servir, se suma el costo del proveedor del servicio que los clientes contraten como extra para cubrir las necesidades del evento; a su total se suma el 12 % de IVA y el 15% que representa costos fijos y costos variables que el servicio de catering presenta.

Como podemos ver a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

176

MENÚ 1	
Costo del menú	PVP UNIDAD
Entrada: Picada de pescado	3,48
Ceviche marinerero	3,77
Fuerte: Camarones apanados	6,92
Postre Mouse de maracuyá	1,50
Costo Total	15,67
MENÚ 2	
Costo del menú	PVP UNIDAD
Entrada: Picada de calamar	3,39
Ceviche de camarón	3,66
Fuerte: Pescado asado	6,65
Postre Torta tres leches	1,07
Costo Total	14,78
MENÚ 3	
Costo del menú	PVP UNIDAD
Sopa: Sopa marinera	4,69
Fuerte: Arroz con camarón	6,92
Cheesecake de frambuesa	1,34
Costo Total	12,95
MENÚ 4	
Costo del menú	PVP UNIDAD
Entrada: Ceviche de calamar	3,53
Fuerte: Asado marinerero	8,26
Torta amareto con nuez	1,07
Costo Total	12,86

Estos precios no incluyen IVA

Tabla: 17

Tema: Propuesta de menú

Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.

Cristina Pamela Collahuazo Terreros



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

177

MENÚ INFANTIL 1	
Costo del menú	PVP UNIDAD
Canapé de camarón	2,50
Pescado apanado con papas fritas	3,88
Helado de vainilla con sirope de chocolate	0,71
Costo Total	7,10
MENÚ INFANTIL 2	
Costo del menú	PVP UNIDAD
Calamar apanado con salsa blanca	3,88
Arroz con camarón	3,97
Chesecake de frambuesa	1,34
Costo Total	9,20
MENÚ INFANTIL 3	
Costo del menú	PVP UNIDAD
Picada de pescado	3,48
Camarones apanados con papas fritas	3,97
Torta mojada de chocolate	1,07
Costo Total	8,53

Estos precios no incluyen IVA

Tabla: 18

Tema: Propuesta de menú infantil

Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.

Tomando como ejemplo la organización de un evento social con el menú 1 y el

menú infantil 1, la operación contable sería:

Cristina Pamela Collahuazo Terreros



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

178

((costo total del menú x número de personas) + (costo total del menú infantil x número de niños) + (costo total de servicios extras)) + 27% de IVA y servicios =

costo total del servicio de catering

MENÚ 1		
Costo del menú	PVP UNIDAD	COSTO TOTAL pax
Entrada: Picada de pescado	3,48	100
Ceviche marinero	3,77	
Fuerte: Camarones apanados	6,92	
Postre Mouse de maracuyá	1,50	
Costo Total	15,67	\$ 1.566,96
MENÚ INFANTIL 1		COSTO TOTAL pax
Costo del menú	PVP UNIDAD	10
Canapé de camarón	2,50	
Pescado apanado con papas fritas	3,88	
Helado de vainilla con sirope de chocolate	0,71	
Costo Total	7,10	\$ 70,98
Costo por servicios extras		
Detalle	Costo proveedor	
10 mesas vestidas	95,00	
10 sillas vestidas	18,00	
10 arreglos florales	185,00	
Fotógrafo	300,00	
Dj	80,00	
Organizador de eventos	150,00	
Local de eventos	450,00	
Costo Total	\$ 980,00	
Presupuesto de servicio de catering para 110 personas.		
((1566.96 + 70,98) + (980,00)) + 27% = 3324,78		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

179

Tabla: 19

Tema: Ejemplo, presupuesto de servicio de catering

Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.

4.10.5 Canal de distribución del servicio de catering, Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

Acorde a la oferta y la necesidad del cliente se puede utilizar dos tipos de canales de distribución:



Canal de distribución Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

Canal de distribución directo:

Este canal se puede emplear ya que la marca utilizará los cuatro locales establecidos en la ciudad de Cuenca, en donde se brindará información del nuevo servicio por medio de hojas volantes, banners, tarjetas de presentación y el vehículo empleado para el transporte del servicio de catering al que se le añadirá publicidad impresa con el logotipo, slogan.

Canal de distribución corto:

Este canal puede ser utilizado en casos específicos en donde la empresa requiera de proveedores con los que por medio de alianzas estratégicas se facilitará la distribución de publicidad.

Tabla: 20

Tema: Canal de distribución del servicio de catering, Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

Fuente Elaboración del autor.

4.10.6 Comercialización y campaña publicitaria del servicio de catering, Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador.

La empresa busca dirigir la propuesta a sus clientes actuales y personas amantes de los mariscos que deseen incorporar su gusto en la realización de eventos, dentro del departamento de catering la persona encargada de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

181

servicio al cliente debe conocer la oferta del servicio que la empresa propone, su menú y las posibles variantes coordinando con el administrador operativo para enfatizar la oferta en la característica diferenciadora, que en este caso sería la elaboración de platillos con productos del mar, los mismos que se adaptarán al tipo de evento. Además deberán estar en contacto con proveedores actualizando periódicamente su listado con servicios o productos indispensables para el desarrollo de un evento. Es importante que el organizador documente la mayor cantidad de eventos realizados con la certificación correspondiente como fotografías y de ser posible recomendaciones. Al finalizar el servicio debe verificar que las expectativas del cliente se hayan superado y seguir en contacto ofertando nuevas promociones.

A continuación un detalle del presupuesto anual con objetos promocionales y propuesta de plan de medios para la campaña publicitaria, que la empresa debe incorporar a su presupuesto.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

182

Propuesta de Plan de Medios							
RADIO	Emisora	Horario	Formato	Total mensual	Tarifa negociada c/u	Costo Mensual	Costo Anual
	La voz del tomebamba	Rotativo	Cuña	100	\$ 2,02	\$ 202,00	\$ 2.424,00
	FM 88	Rotativo	Cuña	100	\$ 3,00	\$ 300,00	\$ 3.600,00
	Canela	Rotativo	Cuña	100	\$ 2,50	\$ 250,00	\$ 3.000,00
PRENSA	Periódico	Ubicación	Formato	Total mensual	Tarifa negociada c/u	Costo Mensual	Costo Anual
	El mercurio	Página determinada	1/4 de página	1	\$ 325,12	\$ 325,12	\$ 3.901,44
Medios Digitales	Medio	Observaciones	Formato	Total mensual		Costo Mensual	Costo Anual
	Facebook	Público segmentado	1000 impresiones	500 visitas		\$ 125,00	\$ 1.500,00
	Twitter	Público segmentado	6 publicaciones diarias	500 seguidores		\$ -	\$ -
	Página Web	Actualizaciones periódicas	General	1 mantenimiento		\$ 30,00	\$ 360,00
Inversión Total anual						\$ 11.185,44	

Tabla: 21
 Tema: Propuesta de plan de medio
 Fuente: Propia

Campaña publicitaria			
Objeto promocional	Cantidad	Valor unitario	Total
Hojas volantes	3000	\$ 0,10	\$ 300,00
Tarjetas de presentación	1000	\$ 0,30	\$ 300,00
Banners	3	\$ 60,00	\$ 180,00
BTL en medios de transporte propios	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Total inversión			\$ 1.380,00

Tabla: 22
 Tema: Campaña publicitaria
 Fuente: Propia

Para conocer ha detalle la imagen de la campaña publicitaria se ha realizado el diseño de cada objeto promocional.

- Tarjeta de presentación



Figura: 7
Tema: Tarjeta de presentación
Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.

- Hoja volante



Un servicio integral donde la calidad, la exquisitez y la organización se unen para hacer inolvidable todo tipo de evento.



Conseguimos reconciliar la cocina de mar con el catering, mediante la mezcla de sabores y aromas de la gastronomía

Contáctenos: 072889471 / 0983767654
cateringlcr@gnial.com



Menús para eventos sociales y empresariales

Además:

Organización de eventos con la asistencia de nuestros expertos en



Figura: 8
Tema: Hoja volante
Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.

- Banners



Un servicio integral, donde la calidad, la exquisitez y la organización se unen para hacer inolvidable todo tipo de evento.

Menú para eventos sociales y empresariales

CEIAS

Menú Infantil

Cocktails

Coffe Break

BOCADITOS

DESAYUNOS

ALMUERZOS



Figura: 9

Tema: Banners

Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.

- Carro de transporte de catering



Figura: 10
Tema: Carro de transporte de catering
Fuente: Los cebiches de la Rumiñahui.



4.13 Conclusiones.

- Por medio de la investigación se puede concluir que la implementación del servicio de catering en el restaurante especializado en la producción de mariscos, es factible. Respetando cada norma, método y estrategia que se ha determinado con el fin de mantener la calidad del producto y extenderlo al servicio de catering.
- Para la correcta implementación del servicio de catering es necesario contar con el departamento de catering dentro de la empresa, el cual está destinado a solventar cada necesidad del evento ya sea por medio del personal con el que cuenta el establecimiento en la actualidad o por medio de proveedores.
- La inversión inicial para la empresa es baja, ya que al ser una marca establecida hace varios años sólo debe adquirir equipamiento de catering, los inmuebles y demás adquisiciones o contratos los puede realizar conforme aumente la demanda.
- El establecimiento ubicado en la Avenida Remigio Crespo fue el local más adecuado en donde se desarrolló la investigación, ya que cuenta con la infraestructura que cumple con las normas establecidas para la implementación del departamento de catering. Posee bodegas en donde se puede almacenar el equipamiento de catering en periodos de inactividad, bodegas para almacenar alimentos y cuenta con espacio necesario para el desarrollo de la producción de alimentos exclusivos para el servicio de catering.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

188

- Tomando como punto de partida el posicionamiento actual de la marca, es factible adicionar información sobre un nuevo servicio dentro de la empresa, teniendo claro la imagen empresarial que se va a difundir. El principal canal de distribución son los cuatro locales establecidos dentro de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

4.14 Recomendaciones.

- Para la correcta implementación del servicio de catering en el restaurante especializado en la preparación de platos con mariscos, se recomienda seguir los métodos para la planificación, normas y estrategias que se han desarrollado en el presente proyecto monográfico con la finalidad de obtener un resultado de alta calidad.
- Como inversión inicial se recomienda adquirir el equipamiento necesario para el servicio de catering, exclusivamente para la conservación y traslado de los alimentos.
- Implementar las normas de seguridad alimentaria para mantener la calidad del producto en el servicio de catering.
- Buscar proveedores que brinden precios adecuados y productos de alta calidad.
- Mantener la comunicación con los proveedores y clientes.
- Evaluar cada evento y corregir posibles imperfectos.



BIBLIOGRAFÍA

Cobra, Marcos y Flavio Zwarg. *Marketing de servicios: concepto y estrategias*. Bogotá Colombia, panamericana, 1991.

Cooper, Dominic, Iván Robertson y Gordon Tinline. *Reclutamiento y selección: marco de actuación para obtener el éxito*. España, Thomson, 2003.

Forsythe, Stepheny y Paul Hayes. *Higiene de los alimentos microbiología y HACCP*. 2°.ed., Acribia Editorial, 2002.

Galindo Ruiz, Carlos. *Manual para la creación de empresas, guía de planes de negocios*. Bogotá, Coe Ediciones, segunda edición, 2006.

Ismail Ahmed. *Congresos y catering: organización y ventas*. Madrid, Paraninfo, 2001.

Jijena Sánchez, Rosario. *Eventos, como organizarlos con éxito*. Argentina, 2003.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

190

Lovelock, Christopher y Jocher Wirte. *Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia* sexta edición. México, Pearson education de México, 2009.

Montes, Eduardo, Irene Lloret y Miguel A. López. *Diseño y gestion de cocinas: manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración*. España, Díaz de Santos, 2009.

Ortiz García, Francisco, Pedro Pablo Ortiz García y Mario Gil Muela. *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid España, Paraninfo, 2009.

Ramírez, Santiago, et al. *Restauración en servicios hospitalarios*. España, Vértice, 2008.

Rivas García, Jesús. *Dirección de empresas turísticas*. España, Septem, S.L, 2004.

Sesmero Carrasco José Luis. *Hotelería y Turismo: servicio de catering*. España, Vertice, 2010.

Taylor, Eunice, Jerry Taylor y Pedro Ducar Maluenda. *Fundamentos de la teoría y práctica del catering*. España, Acribia, 2001.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

191

Lloret, Irene, Miguel López, Eduardo Montes. *Diseño y gestión de cocinas, Manual de Higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración. 2da. ed.* España, Díaz de Santos. 2009.

ENTREVISTAS:

Contreras, Diego, Representante Hacienda San Diego. Entrevista telefónica. 3 junio 2013.

Mero, Junior, Representante Los cebiches de la Rumiñahui. Entrevista. 05 marzo. 2013.

Representante catering, Quinta Lucrecia. Entrevista telefónica. 3 junio. 2013.

Representante eventos, El Punto. Entrevista telefónica. 3 junio.2013.

Representante, La casa del banquete. Entrevista telefónica. 3 junio 2013.

SITIOS DE INTERNET:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

192

Calaña, Chais Esvety. “*Las nuevas tecnologías en la cocina actual y su aplicación en la restauración.*” (01 julio 2011). Internet. www.gestionrestaurantes.com. Acceso: 11 marzo 2013.

“*Catering*”. Internet. es.wikipedia.org. Acceso: 4 junio 2012.

Ciencia del ozono. “*Contaminación cruzada: Alimentos peligrosos para nuestra salud*”. Imagen de la web. 2011. Internet. www.cienciasdelozono.es. Acceso: 11 junio 2013.

“*Cómo empezar un negocio de catering*”. Internet. www.mercadoynegocios.net .Acceso: 6 junio 2012.

Directo al paladar. “*Tiempo de cocción de los principales mariscos*”. (08 diciembre 2011). Internet. www.directoalpaladar.com. Acceso: 15 agosto 2012.

Deposito de documentos de la FAO. “*higiene de los alimentos textos básicos*”. Internet. www.fao.org. Acceso: 26 abril 2012.

“El ABC de los servicios”. Internet.www.mercadofiesta.com.ar. Acceso: 8 enero 2013.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

193

FVA Arquitectos “Cocina”. Imagen de la web. 2003. Internet.

Grupofevea.net. Acceso: 11 junio 2013.

Guambi, David y Alberto Melo. “*Manual de Procedimientos en el área operativa para una empresa de catering*”. Tesis previa a la obtención del título de Licenciatura en Gastronomía. Universidad Tecnológica Equinoccial, (Ecuador), (2004): 22-26. Internet. Repositorio.ute.edu.ec. Acceso: 12 marzo 2013.

Instituto nacional de alimentos. “*Clave del mes: Mantenga la Higiene, Higiene e inocuidad de los alimentos: Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento (POES)*”. Internet. www.anmat.gov.ar. Acceso: 20 marzo 2013.

Laboratorio LASA. Internet. www.laboratoriolasa.com. Acceso: 03 marzo 2013.

Nosotros2.com. “*Como seleccionar el menú*”. Internet. www.nosotros2.com. Acceso: 05 mayo 2012.

Madrid Salud. “*Criterios técnicos-sanitarios del catering*”.(13 abril 2012). Internet. www.madridsalud.es. Acceso: 25 mayo 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

194

Mi nutrición al día. “*Contaminación cruzada, causante de toxiinfecciones*”.

(19 junio 2012). Internet. blog.nutritiva.ec. Acceso: 25 marzo 2012.

Mi nutrición al día. “*Contaminación cruzada, causante de toxiinfecciones*”.

Imagen de la web. 2012. Internet. blog.nutritiva.ec. Acceso: 11 junio 2013.

OLX. “*Tu evento domicilio, catering*”. Imagen de la web.2011. Internet.

Quito.olx.com.ec. Acceso: 11 junio 2013.

Promotores de la salud, Gral. San Martín, “*¿Cómo lavarnos las manos?*”.

Imagen de la web.2010. Internet. www.ehowenespañol.com. Acceso: 11 junio 2013.

Quirarte, Fabián, “*Mercadotecnia del Marketing*”. Internet.

www.mktdelmarketing.blogspot.com. Acceso: 27 noviembre 2012.

Thompson, Iván. “*Tipos de canal de distribución*”. (enero 2007). Internet.

www.promonegocios.net. Acceso: 05 agosto 2011.



ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Diagrama de flujo: Restaurante, empresa de catering	30
Tabla N° 2 Organización actual de la empresa Los cebiches de la Rumiñahui	47
Tabla N° 3 Organización de la empresa Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador; implementación departamento de catering	48
Tabla N° 4 Diagrama de procedimientos.....	51
Tabla N° 5 Planificación: Programa.....	54
Tabla N° 6 Presupuesto	56
Tabla N° 7 Clasificación de eventos según su público objetivo.....	117
Tabla N° 8 Tiempo de cocción y control de temperatura.....	127
Tabla N° 9 Ficha: Control de alimentos.....	129
Tabla N° 10 Requisición de catering	131
Tabla N° 11 Diagrama de flujo sistema HACCP. Los cebiches de la Rumiñahui. Cocina: Fría y caliente.....	137
Tabla N° 12 Hoja de trabajo sistema HACCP	141
Tabla N° 13 Diseño de eventos.....	146
Tabla N° 14 Tipos de canal de distribución	161
Tabla N° 15 Tabla comparativa de oferta.....	166



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

196

Tabla N° 16 Servicio de catering, Los cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador	169
Tabla N° 17 Propuesta de menú	175
Tabla N° 18 Propuesta de menú infantil	176
Tabla N° 19 Ejemplo, presupuesto de servicio de catering	177
Tabla N° 20 Canal de distribución del servicio de catering, Los Cebiches de la Rumiñahui, Cuenca, Ecuador	179
Tabla N° 21 Propuesta de plan de medios	181
Tabla N° 22 Campaña publicitaria	181

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Equipos de cocina y parámetros	60
Figura N° 2 Mobiliario de catering	65
Figura N° 3 Procedimiento para el lavado de manos	72
Figura N° 4 Contaminación cruzada directa	83
Figura N° 5 Contaminación cruzada indirecta	84
Figura N° 6 Imagen empresarial.....	171
Figura N° 7 Tarjeta de presentación.....	182
Figura N° 8 Hoja volante	183
Figura N° 9 Banners	184
Figura N° 10 Carro de transporte de catering	185