



RESUMEN

La Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, a través de las carreras de Turismo y Gastronomía, ofrece a nivel institucional los servicios de Protocolo y Catering, destacando la calidad de los servicios por la formación garantizada de los estudiantes en cada área. Tanto los procesos de catering como de protocolo son desarrollados siguiendo estrictamente normas de calidad como el Codex Alimentario, HACCP, BPMS y POES; sin embargo estos procesos son internos y el cliente desconoce si son o no llevados a cabo, para poder evidenciar lo señalado se elabora un catálogo de presentación de servicios de catering y protocolo institucional; en el cual se pueda dar a conocer los servicios que la Facultad presta a nivel institucional y además de ello se convierta en un sistema de información acerca del cumplimiento de las normas de calidad que garantizan el servicio prestado.

Palabras claves: catálogo, catering, protocolo, sistema HACCP, Codex alimentario, BPM, POES, Turismo, servicios, presentación, institucional, procesos de requerimiento, beneficios de catalogo, buenas practicas, política e calidad, Reseña histórica, ETAS, higiene personal, uniforme, menús.



ABSTRAC.

The Faculty of Hospitality and science of University of Cuenca trough out the Careers of Tourism and gastronomy offers to an institutional level the protocols and service catering, remarking on the quality of the training process acquired for each student is being warranted by area. Every rehearsal process such as Gastronomy and hospitality were updated according to stiffer quality rules based on Codex Alimentareious standards, likewise there is no warranty that every step is being followed insuing the process no neither by the customers, this is why we have created a manual to strictly follow the whole protocol by itself as a guideline to enrich the institutional procedures, that insure step by step the standards procedures.



INDICE.	PAG.
Autoría.....	4
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento.....	7
Resumen.....	8
Abstrac.....	9
Introducción.....	10
CAPITULO I	
1.1 Organización.....	12
1.2 Servicio de protocolo.....	13
1.2.1 Estado actual del servicio de protocolo.....	14
1.3 Servicio de catering.....	15
1.3.1 Estado actual del servicio de catering.....	17
1.3.1.1 Codex Alimentario.....	17
1.3.1.2 Sistema HACCP.....	23
1.4 Procesos actuales.....	34
1.4.1 Proceso de requerimiento.....	34
1.5 Necesidades.....	34
1.5.1 Necesidades del servicio de protocolo.....	34
1.5.2 Necesidades del servicio de catering.....	35
CAPITULO II	
2.1 Listado de procesos.....	36
2.1.1 Política de calidad.....	36
2.1.2 Procesos de protocolo.....	36
2.1.2.1 Normas de protocolo.....	36
2.1.2.1.1 Protocolo en la mesa.....	36
2.1.2.1.2 Protocolo empresarial.....	39
2.1.2.1.3 Protocolo de eventos.....	39
2.1.3 Procesos de catering.....	40
2.1.3.1 CODEX.....	40



2.1.3.1.1 Sección I – Los principios generales del CODEX de higiene de los alimentos.....	40
2.1.3.1.2 Sección III – Producción primaria.....	41
2.1.3.1.3 Sección IV – Proyecto y construcción de las instalaciones.....	41
2.1.3.1.4 Sección V – Control de las operaciones.....	42
2.1.3.1.5 Sección VI – Instalaciones: mantenimiento y saneamiento.....	43
2.1.3.1.6 Sección VII – Instalaciones: Higiene personal.....	43
2.1.3.1.7 Sección VIII – Transporte.....	44
2.1.3.1.8 Sección IX – Información sobre los productos y sensibilización de los consumidores.....	44
2.1.3.1.9 Sección X – Capacitación.....	45
2.1.3.2 Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP).....	46
2.1.3.2.1 Reseña Histórica.....	46
2.1.3.2.2 Principios del sistema HACCP.....	47
2.1.3.2.3 Aplicación.....	48
2.1.3.2.4 Causas de Enfermedades.....	49
2.1.3.2.5 Factores frecuentes de enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS).....	49
2.1.3.2.6 Origen de las enfermedades.....	50
2.2 Catálogo de servicios de catering y protocolo institucional.....	51
2.2.1 Introducción.....	51
2.2.2 Saludo.....	51
2.2.3 Servicio de Protocolo.....	52
2.2.4 Servicio de Catering Institucional.....	52
2.3 Beneficios del catálogo.....	53
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	55
Bibliografía.....	56
Anexos	58



Universidad de Cuenca

Jessica Silvana Tapia Rivas, 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 Ingeniería en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Jessica Silvana Tapia Rivas, certifica que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.



Universidad de Cuenca

Diana Lorena Torres Ochoa, 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 Ingeniería en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Diana Lorena Torres Ochoa, certifica que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.



Universidad de Cuenca



FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA HOSPITALIDAD

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA TURISMO

*“ELABORACIÓN DE UN CATÁLOGO DE SERVICIOS DE CATERING Y
PROTOCOLO INSTITUCIONAL, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE
LA HOSPITALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA”*

Tesina previa a la obtención del Título de
Ingeniera en Turismo.

AUTORAS:

JESSICA TAPIA RIVAS.
LORENA TORRES OCHOA.

DIRECTOR:

ING. SANTIAGO CARPIO.

CUENCA - ECUADOR
2012



DEDICATORIA.

A mis padres que siempre están a mi lado, por su tolerancia, sacrificio y trabajo, gracias a ellos tuve el tiempo y los recursos necesarios para estudiar y alcanzar este logro tan importante en mi vida.

Jessi.

A mi amado padre y hermana, que siempre fueron ejemplo de bondad y entrega; con todo mi amor les dedico este logro, espero que desde el cielo lo disfruten como yo.

A mi familia, quienes han sido fuente de inspiración y energía en mi vida.

A Paúl, por acompañarme y ser parte de mis sueños.

Lorena.



Universidad de Cuenca

AGRADECIMIENTO.

A nuestro tutor, Ing. Santiago Carpio quien compartió su tiempo y conocimientos, aportando significativamente en nuestro trabajo, ayudándonos a plasmar en el papel nuestras ideas y convertir en realidad lo que era solo un anhelo.



INTRODUCCIÓN:

La Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, además de impartir el conocimiento de las diferentes carreras que la conforman, también brinda importantes servicios a la sociedad, haciendo que los estudiantes se involucren, desde su formación universitaria, en el ámbito laboral.

Dentro de este documento se ha intentado resumir todo lo que implica los servicios que brinda la facultad: Servicio de Protocolo y Servicio de Catering Institucional, correspondientes a la Carrera de Ingeniería en Turismo y Gastronomía, respectivamente.

Dentro del servicio de Protocolo se encontraran las directrices bajo las cuales los estudiantes de Ingeniería en Turismo se preparan para poder asistir a la institución universitaria en todos los eventos que ésta programe, los estudiantes realizan el servicio de protocolo como parte de su formación, pero únicamente después de haber recibido la capacitación respectiva que asegura que su presencia contribuirá con la buena marcha de los eventos a los que es llamado el grupo de Protocolo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Para la descripción del servicio de Catering que brinda la carrera de Gastronomía es necesario adentrarnos un poco más en detalles técnicos que demuestran la seguridad y buenas prácticas con las que se manejan los procesos de adquisición, preparación y entrega de los alimentos. Entre los manuales que se sigue y que son impartidos en la formación de los estudiantes de Gastronomía se analizan El Codex Alimentario y El Sistema HACCP.

Con esta información se ha evidenciado el estado actual de los procesos y las buenas prácticas manufactureras que siguen tanto el Servicio de Protocolo como el Servicio de Catering, figurando todo lo dicho en un



Universidad de Cuenca

Catálogo informativo de los servicios que brinda la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca.



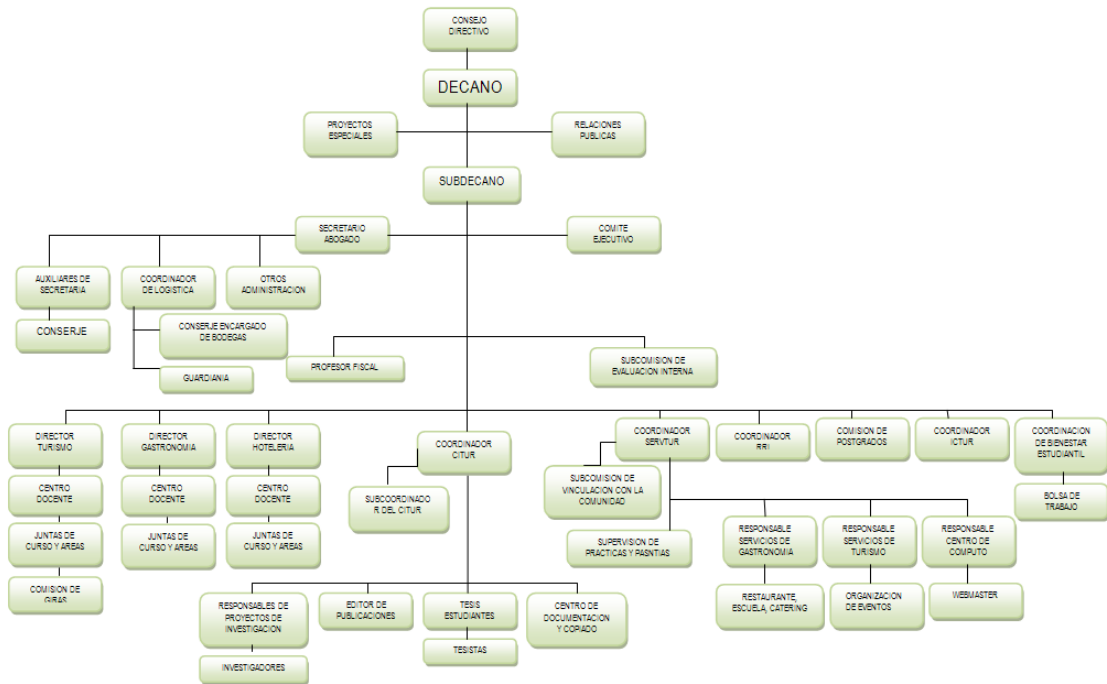
CAPITULO I

1.1 ORGANIZACIÓN.

La actual Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, nació como tal en la sesión del H. Consejo Universitario del día 08 de enero del año 2008, en reconocimiento a la gran labor desplegada desde el año 2004 cuando se fundó el Programa de Turismo y Gastronomía, con sus dos carreras. Hoy en día la Facultad también cuenta con la carrera de Hotelería lo que la hace una de las facultades con más afluencia de estudiantes.

El Organismo máximo de la Facultad es el Honorable Consejo Directivo, del cual se desglosan todos los departamentos como lo indicamos en el siguiente organigrama:

Organigrama 1: Responsabilidades.



Tomado de:<http://hospitalidad.ucuenca.edu.ec/inicio.ks>



1.2 SERVICIO DE PROTOCOLO

“Si algo ha hecho evolucionar al hombre, amén de los inventos, esto ha sido la **EDUCACIÓN**”

Desde los tiempos más remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento. El hombre siempre ha tenido ciertas formas de conducta ante determinados eventos; y todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia.

Confucio pensó que si estuviera establecida una manera correcta de comportarse igual para todos y en cada una de las situaciones posibles, las tensiones y roces, producto de los contactos humanos, quedarían, con toda seguridad; suavizados en beneficio de todos.

Aquí radica la importancia de conocer y saber cuál es el lugar que, por **precedencia**, nos corresponde. Conlleva el difícil arte de armonizar la vanidad de los seres humanos en el escenario más apto para su desarrollo, como es, en una reunión de cualquier género.

El Protocolo se define como “Un conjunto de normas y reglas de aceptación general que se observan en la práctica oficial”. Está basado en el llamado principio de cortesía internacional.

Existen diferentes tipos de protocolo como: social, empresarial, de eventos, de mesa, ceremonial, entre otros todos ellos definidos por los lugares en donde es necesario el uso de las normas protocolarias, pero nos enfocaremos en el Protocolo institucional, no porque este indique una forma diferente de comportamiento, al contrario es un compendio de todos los anteriores, sino por el hecho que los eventos a los que presta asistencia el servicio de la Facultad son organizados por la Institución Universitaria.

Para un evento institucional es fundamental que exista el soporte y apoyo de personas que tengan conocimientos de las normas de comportamiento



protocolario, esto ayuda no solo a dar categoría al evento sino a la buena conducción del mismo.

El servicio de protocolo que ofrece la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, inició en el año 2005 con los estudiantes de la primera promoción desde ese entonces se encarga de brindar a dichas instituciones el soporte necesario para que sus eventos sean de la más alta calidad.

1.2.1 ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE PROTOCOLO

El servicio de protocolo que brinda la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca esta normado por las bases que dicta el Manual de Protocolo Español, aunque si bien es cierto que la facultad no cuenta con un manual propio, ni un registro, en los cuales se pueda evidenciar que el protocolo seguido es el español, damos cuenta de ello debido a que para poder prestar este servicio los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Turismo deben aprobar en su primer ciclo de formación universitaria el seminario referente a Protocolo y Etiqueta el cual se dicta siguiendo los cánones y pautas del mencionado Manual de Protocolo Español. **(ver anexo 1)**

Entre las actividades que actualmente realizan los estudiantes en el servicio de Protocolo institucional tenemos:

- Protocolo en toda clase de eventos institucionales, principalmente en los contratados por la Universidad de Cuenca, como: seminarios, lanzamiento de libros, encuentros, inauguraciones, simposios, entre otros.
- Acompañamiento a conferencistas (Atache)
- Servicio de transfer tanto de entrada (transfer in) como de salida (transfer out).



Todos los estudiantes poseen el uniforme de protocolo, debido a que como parte de su formación deben cumplir con un total de 120 horas de servicio de Protocolo, con ello se cubren todos los eventos que se le solicita asistencia a la Facultad y se garantiza que las personas que realizan este servicio poseen formación universitaria, están aptos, conocen y practican las normas que dicta al comportamiento el Protocolo Institucional. **(Ver anexo 1)**

1.3 SERVICIO DE CATERING.

Se denomina catering o cáterin, al servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole.

Su origen se remonta al cuarto milenio A.C en China. Consistía en proveer de alimentos de forma gratuita.

En Roma, este servicio se utilizó para abastecer a los soldados y más tarde a los viajeros a lo largo de las rutas comerciales. En la Edad Media los monasterios ofrecen servicios de catering a los cristianos en sus peregrinaciones. Esto condujo a una expansión de la restauración en todo el continente europeo.

Este servicio también fue común en Asia a lo largo del recorrido de la Ruta de la Seda y las Especias. Más tarde, estas prestaciones tenían un precio y no solo consistía en proveer de alimentos, sino también en presentarlos con gran estilo. Los griegos fueron los primeros en ofrecer servicios de hospitalidad a gran escala como una empresa comercial.

En el siglo XV este servicio se hizo tan popular en Alemania que entraron en vigor; regulaban la calidad de los alimentos y la cerveza en los albergues y posadas. En el siglo XIX Alexis Soyer aplicó una caldera a vapor para mantener la comida caliente.



Los buques mercantes fueron los primeros barcos en emplear catering oficialmente. Más tarde en el mundo de la aviación se generalizó el término inglés con el que se conoce este servicio.

La industria del catering está dividida en dos disciplinas fundamentalmente diferentes: **catering en instalaciones** y **catering exterior**. Una instalación es un hotel, una sala de banquetes, un centro de conferencias, un centro de convenciones u otro lugar de reunión que tiene un espacio que puede utilizar una organización. Por consiguiente, el catering en instalaciones es la disciplina en la que la instalación proporciona la comida/bebida y apoyo logístico a una organización que necesita **espacio funcional** en esa instalación. Espacio funcional es el término utilizado para describir las salas de reuniones, salas de baile, salas de exposiciones y otros espacios para banquetes que una instalación pone a disposición de organizaciones para usos diversos. Por contraste con el catering en instalaciones, el catering exterior es la disciplina en la que una instalación proporciona el alimento/bebida, el apoyo logístico necesario y el servicio a una organización o a unas personas en un lugar de reunión diferente del de la instalación. (Ismail, 4)

El catering en instalaciones y el catering exterior comparten algunas características, pero no todas. La diferencia fundamental entre las dos disciplinas es que los proveedores de catering en instalaciones deben considerar la disponibilidad y la mejor utilización de sus espacios funcionales, que pueden ser limitados. Los proveedores de catering exterior no están limitados necesariamente por el espacio funcional. Lo están por su capacidad para localizar los lugares de reunión, y para lograr una capacidad de cocina y un nivel de personal adecuado.

Las dos disciplinas de catering comparten las características del menú y la planificación de acontecimientos, así como determinadas cuestiones de



funcionamiento. El objetivo de ambas disciplinas es el mismo: alcanzar unos resultados máximos de catering.

Debemos mencionar que el servicio de catering se viene desarrollando de manera oficial por el departamento de logística de la Escuela de Gastronomía desde finales del año 2010, cuenta con la coordinación de la Lcda. Paulina Barros, el Chef. Darwin Sandoval y un equipo de 44 personas quienes fueron convocados y luego seleccionados mediante pruebas de aptitud y conocimientos. Este equipo se encuentra en capacitación mediante la cual se busca una tecnificación de los mismos.

1.3.1 ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE CATERING

1.3.1.1 CODEX ALIMENTARIO

El servicio de Catering de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca cumple las normas y directrices del CODEX ALIMENTARIO, a continuación pondremos en evidencia el manejo de los alimentos con respecto a las directrices del CODEX:

Sección I

Seguir procesos de higiene y adecuado manejo de productos e instalaciones es una de las prioridades del equipo que realiza el servicio de catering de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, no solo tener la información sino ponerla en práctica y darla a conocer a todo el personal, siguiendo no únicamente por ley sino por principios todos los requisitos que garantizan un alimento apto para el consumo humano basado no solamente en experiencias empíricas sino en una formación universitaria, pilar para asegurar que se brinda un producto de excelente calidad.



Sección II

Es una sección aplicable a los gobiernos en el Ecuador, existen organismos de control que verifican la calidad de los alimentos y de los servicios tales como:

- Jefaturas de Salud.
- Departamento Municipal de higiene.
- Ley de Defensa del consumidor, al cual el cliente puede acudir cuando sienta que los productos no tienen calidad.

Sección III – Producción Primaria

La Facultad y su servicio de Catering buscan disminuir la probabilidad de que se origine un peligro que pueda perjudicar la higiene de los alimentos o su aptitud para el consumo en etapas posteriores a la cadena alimentaria, mediante la higiene en el medio, sobre todo escogiendo bien a sus proveedores, entre los que encontramos Coopera, Supermaxi, Pronaca entre otras, que son empresas certificadas y reconocidas en el medio no solo por la calidad del producto que ofrecen sino también porque cumplen altos estándares en el proceso de producción desde la protección de la materia prima, la manipulación, almacenamiento y transporte del producto hasta la limpieza e higiene de todo el personal que entra en contacto con el mismo; de esta manera se garantiza que los materiales usados en la elaboración de los alimentos, aunque no sean producidos directamente por la misma facultad, cumplen con los requisitos de higiene necesarios para su utilización.

Sección IV – Las Instalaciones

La necesidad de prestar atención a las buenas condiciones de higiene en la construcción, el emplazamiento apropiado y la existencia de instalaciones adecuadas que permitan hacer frente a los peligros se ha cubierto en gran medida:



- El establecimiento está ubicado alejado de zonas industriales, en un sitio no propenso a inundaciones o infestaciones de plagas, en uno de los lugares más comerciales de la ciudad de Cuenca donde el retiro de desechos se lo realiza de manera eficaz.
- Tanto el equipo como las estructuras internas y el mobiliario son los adecuados con el uso al que están destinados, todos ellos permiten el mantenimiento, limpieza y desinfección apropiados; aunque si bien se cuenta con todo lo especificado, es necesario ampliar el área de higiene del personal, debido al gran número de estudiantes, este proceso, por contar únicamente con una estación, se vuelve muy difícil, demorado y muchas de las veces se lo incumple.
- Para el servicio de catering se cuenta con equipo desmontable, móvil y duradero, el mismo que permite el mantenimiento, limpieza y desinfección adecuados, para mantener al alimento inocuo.
- En la ciudad de Cuenca existe el programa de manejo de desechos tanto los reciclables como los orgánicos por lo que la Universidad de Cuenca cumple a cabalidad el manejo de desperdicios, siempre en recipientes duraderos y fuera del contacto con la preparación de alimentos para evitar la contaminación accidental de los mismos.
- El establecimiento cuenta con abastecimiento de todos los servicios básicos, la limpieza del local, la eliminación de desechos, el control de la temperatura, la calidad del aire y ventilación, la iluminación y el almacenamiento son puntos que están cubiertos estrictamente en el establecimiento aunque algunos de ellos se los realiza y cumple a cabalidad estos no siguen un manual de procesos establecido, sino mas bien se los realiza por lo aprendido en la formación universitaria.



Sección V – Control de las Operaciones

Controlar los riesgos de falta de higiene en el producto final es un logro que se alcanza mediante el control de cada una de las operaciones y las posibles fallas que en ellas puedan darse, es algo que la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y particularmente el servicio de catering lo realizan a diario y sin fallo, ellos tienen identificadas cada una de las operaciones y aspectos a tomar en cuenta en cada fase a realizar para obtener el producto final, como: control de tiempo y temperatura, tratamiento adecuado de la materia prima, tipos de contaminación de los alimentos, envasado, el agua en los alimentos o como ingrediente, hielo o vapor; todo esto basados en la formación impartida en las aulas de clase y los diferentes manuales estudiados que se dan y es conocida por los estudiantes. Es necesario documentar y mantener registros del almacenamiento, elaboración, producción, distribución de los productos, esto acrecentará la credibilidad y eficacia del sistema de control e higiene de los alimentos.

Sección VI – Instalaciones: Mantenimiento y Saneamiento

La facultad en general, más aun el área de gastronomía, tienen el adecuado manejo de desechos, limpieza y desinfección de sus utensilios, implementos e instalaciones, cada estudiante tiene la responsabilidad de limpieza mantenimiento y desinfección de los materiales que utiliza y del cubículo en donde las realiza, esta limpieza la realizan después de cada practica que se lleve a cabo. La limpieza, saneamiento, mantenimiento general y control de plagas de las instalaciones la realiza una empresa especialista: la limpieza, desinfección y mantenimiento lo hacen a diario, después de que los alumnos terminen su jornada de estudio y el control de plagas lo realizan una vez al mes y únicamente durante los fines de semana para evitar malestar por los productos que se utiliza. Es importante indicar que todas las personas que ingresan en el área de



elaboración de alimentos, para mantener la limpieza e higiene, lo hacen con el uniforme adecuado y el equipo necesario. **(Ver anexo 2)**

La vigilancia del sistema de saneamiento la realizan los mismos alumnos, pero no llevan un registro escrito ni han establecido un horario de control.

En cuanto a una vigilancia más profunda con pruebas y muestras enviadas a laboratorios se las realiza en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca.

Sección VII – Instalaciones: Higiene Personal

A todos los estudiantes se les inculca normas de higiene personal y comportamiento adecuado, no únicamente por su bienestar sino porque en las actividades que ellos realizan a diario la falta de estos o el no cuidado con enfermedades que pudieran tener, puede contaminar el alimento que realiza eliminando así la calidad del producto **(Ver anexo 3)**. Como se ha dicho antes estas especificaciones deberían estar en un manual propio de la facultad pero se carece de él, aunque esto no signifique que los alumnos no cumplan con lo mencionado, esto es cumplido en su totalidad y revisado por el profesor antes de entrar en el área de elaboración de alimentos. La facultad cuenta con instalaciones de limpieza y desinfección del personal que va a ingresar a elaborar alimentos pero lamentablemente en reducido con respecto a la cantidad de alumnos, por lo que el proceso puede ser demorado o incumplido.

Se debería también tener en cuenta señalar las áreas en las que se debe entrar con el equipo indicado, áreas en las que puede ingresar únicamente personal autorizado u otro tipo de señalización que ayude al mantenimiento, limpieza e higiene en la producción de alimentos.



Sección VIII – Transporte

El transporte es una de las fases en las que mayor cuidado se debe poner, debido a que el alimento puede no llegar en las condiciones aptas para el consumo, aunque todas las fases anteriores se hayan cumplido rígidamente si el transporte falla el producto final se verá afectado, y es justamente esta una de las carencias de la facultad, puesto que no cuenta con un transporte adecuado para trasladar alimentos, el transporte se lo hace en los vehículos de la universidad, de los mismos estudiantes o en taxis contratados por la facultad, pero aunque el personal que brinda el servicio de catering es muy cuidadoso en el transporte de los alimentos y nunca han tenido algún tipo de percance con ellos es necesario contar con un transporte adecuado que brinde la comodidad y seguridad necesarias y que garantice que el producto y su calidad llegaran al cliente en las condiciones idóneas para el consumo.

Sección IX – Información sobre los productos y sensibilización de los consumidores

Es importante señalar que si bien la facultad no realiza la producción de alimentos para ser almacenados y comercializados en lo posterior, si realiza la producción de alimentos para el servicio de catering, este servicio esta facilitado por personas que conocen muy bien el producto que ofrecen, su producción y materiales que se utilizan para su elaboración, dando de esta manera toda la información que el cliente puede solicitar y responder a todas las inquietudes que puedan surgir. Puede resultar un beneficio contar con menaje en el que se identifique el logo de la facultad o el distintivo del servicio de catering de la misma, crear este insumo puede dar un mayor posicionamiento al servicio y los clientes pueden identificarnos con mayor facilidad.



Sección X – Capacitación

Actualmente el servicio de catering de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca es brindado por los estudiantes que ya tienen un nivel de formación adecuado para poder prestar este servicio, la formación está afirmada por el pensum de estudios y por cursos internos de capacitación que la Facultad ofrece. **(Ver anexo 4)**

1.3.1.2 SISTEMA HACCP

Entre los documentos de rígido cumplimiento tenemos también el sistema HACCP, este consta de 7 principios, dentro de los mismos podemos decir que la carrera de gastronomía de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad cuenta con un Área técnica que cumple con los seis primeros principios, no obstante con el principio 7; debido a que tiene procedimientos y registros pero falta sistematizarlos. La aplicación de este sistema en los procesos seguidos por el servicio de catering de la Facultad seda de la siguiente manera:

1. Formación de un equipo HACCP.

Existe un Área Técnica conformado por un equipo multidisciplinario, bajo la orientación de la Directora de carrera que establecen el Plan de HACCP y los compromisos de los involucrados en el Área Técnica para que se dé cumplimiento con el sistema, y determinar el ámbito de aplicación. Aunque actualmente carece de formalidad en llevar los registros; sin embargo la eficiencia en el sistema se hace evidente debido a que no se ha presentado situaciones de riesgo.



2. Descripción del producto.

- Línea de comida fría. El desarrollo de una gama de presentaciones que van desde lo tradicional a lo gourmet pasando por alternativas light y cocina molecular.
- Línea de comida caliente.- Desarrollar una gama de tendencias para cada tipo de evento, tanto de degustación como de servicio regular, en las que se ofrece platos de una cocina de autor mezclando texturas, colores, aromas y sabores tradicionales con tendencia progresista.
- Procesos de conservación.- Se utiliza el sistema de validación en cadenas de frío para almacenamiento y pre producción con un balance de uso y regeneración constructiva, por medio de la criogenización o choques térmicos. Los procesos de alimentos en seco se los hace por medio del sistema FIFO (First In – First Out) y con arqueos de cierre de mes de bodega.
- Procesos de servicio.- Los procesos de servicio están constituidos por una gama de tratamientos que se da para cada uno de los casos en las que se personaliza la actuación de los estudiantes, haciendo un servicio más amigable, que se adapta a las necesidades del medio y que establece una línea de interacción entre el consumidor y quien lo atiende.

En los diversos procesos se cuida de la siguiente estructura:

- Composición adecuada de los alimentos; por lo cual se establece que cubra la gama de macro y micronutrientes.
- Estructura física-química.- Los técnicos de la facultad manejan en sus procesos alimentos de actividad acuosa(Aw) diversa: líquidos o enlatados de alta actividad acuosa, pastosos o de actividad acuosa intermedia y secos o deshidratados o de actividad acuosa baja, para lo cual los protegen en ambientes apropiados de estantería, congelación y conservación del producto terminado (**Ver anexo 5**)



El personal técnico conoce el tratamiento de los alimentos a diversos pH (potencial de hidrogeno) y marca el nivel de acidez o alcalinidad de los alimentos, teniendo precaución de procesarlos adecuadamente y mantenerlos en ambientes propicios.

El personal se cuida de tapar de manera apropiada los alimentos para evitar las afecciones por: oxígeno, luz y plagas. Además el personal es respetuoso de las fechas de caducidad de los productos.

3. Determinación del uso previsto del producto.

A través de la Lcda. Paulina Barros y el Lcdo. Darwin Sandoval se orienta no solamente a los productos de catering institucional sino además cual es el mejor uso de los productos en un evento, teniendo cuidado de que estos sean propicios para el público objetivo. Se debe dar una orientación al cliente sobre cómo manejar el producto en caso de que solo se limite a una entrega y no al servicio integral, así como que hacer con los productos sobrantes; este punto es importante dar orientación como parte de los servicios ya que si no se aclara el manejo y mantención adecuado de dichos productos potencialmente puede haber problemas por el mal uso del producto o la incorrecta conservación, es importante aclarar que nunca se han dado casos críticos sobre este punto; sin embargo es necesario que se establezca en los contratos.

4. Elaboración de un diagrama de flujo.

Los estudiantes y el equipo técnico tienen elaborados los diagramas de flujo y fichas técnicas de cocina y reciben las indicaciones correspondientes por parte de los responsables del servicio. Se ha establecido y se da en las clases correspondientes diagramas de recepción de materias primas e insumos, almacenamiento, elaboración, producto terminado y servicio. Los profesores y estudiantes han sido capacitados en la elaboración de diagramas de flujo y manejo de fichas



técnicas en la cocina. Sin embargo consideramos que también es conveniente que exista una compilación o un manual de recetas y procedimientos. **(Ver anexo 6)**

5. Confirmación in situ del diagrama de flujo.

Profesores, estudiantes y personal responsable de catering, están comprometidos de cumplir lo establecido en diagramas de flujo, fichas técnicas debiendo cumplirlas conforme lo establecido. Los profesores, estudiantes y personal son responsables de orientar y supervisar su cumplimiento.

6. Compilación de una lista de los posibles peligros relacionados con cada fase, realización de un análisis de peligros y examen de las medidas para controlar los peligros identificados.

Aplicando esta buena práctica del HACCP el personal de compras, elaboración y servicio de alimentos, controla la siguiente lista de potenciales peligros que pueden originar efectos nocivos para la salud de los clientes y consumidores:

Control de:

- **Peligros físicos.**- tales como: materias extrañas, piedras, grapas, empaques y embases deteriorados, y otros agentes físicos que de acuerdo al contexto puedan encontrarse.
- **Peligros químicos.**- presencia de agentes químicos como: residuos de pesticidas, detergentes y jabones, olores y sabores extraños del alimento.
- **Peligros biológicos.**- presencia de mohos y levaduras en el alimento, estado de putrefacción del alimento, residuos de insectos o partes de ellos, alimento deteriorado y en mal estado (aspecto, olor y sabor no adecuados). **(Ver anexos 6,7).**



El personal durante las operaciones considera estos peligros principalmente en base a las características organolépticas del alimento; fechas de expiración, aspecto del embase y embalaje y en general un control adecuado sobre estos insumos.

En la materia de sistemas de calidad y seguridad alimentaria los estudiantes y profesores están constantemente capacitados para determinar puntos críticos y elaborar un listado de los posibles peligros.

7. Determinación de los puntos críticos de control.

Los puntos críticos determinados para el servicios de alimentos de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad han sido comprobados por el personal técnico desde el diseño de la estructura de los laboratorios; siendo los que se indican a continuación; pero aclarando que pueden ser sujetos de revisión y ampliación dependiendo de los tipos de maquinaria y de procesos que se integren:

Listado de Puntos críticos de control:

- Compra de materias primas e insumos.
- Tiempo, temperatura y condiciones de almacenamiento(al ambiente, en frio, en refrigeración y en congelación).
- Tiempo y temperaturas de cocción.
- Tiempo y temperatura de servicio de los alimentos.
- Tiempo y temperaturas para el guardado de alimentos procesados.
- Tiempo y temperaturas de alimentos recalentados.

Como política se trata de mantener un sistema de manejo de stock justo a tiempo, de control de temperaturas, de refrigeradores y congeladores; de supervisión de tiempos de cocción y de evitar el reprocesamiento y recalentamiento de alimentos.



Estos puntos han sido identificados a través de un árbol de decisiones que se trabajan tanto con estudiantes como con profesores en la materia.

Así mismo se pone especial atención en estos puntos críticos de control, con el fin de garantizar la inocuidad del alimento.

8. Establecimiento de límites críticos para cada PCC.

Los límites críticos establecidos para los puntos de control críticos arriba mencionados, se basan en las recomendaciones técnicas contextualizadas a la ciudad de Cuenca y al nivel de calidad de la cadena de distribución, y según los proveedores, sin que esto signifique degradar la calidad y aceptación

• PCC 1. Compra de materias primas e insumos.

Límites críticos.- Productos secos, productos deshidratados y enlatados: embase, empaque y embalaje en perfectas condiciones, latas no golpeadas ni deterioradas. -Apariencia del producto en perfectas condiciones. Dentro de la fecha de caducidad o expiración.

- Carnes aves mariscos y pescado: embase, empaque y embalaje en perfectas condiciones.
 - Si son frescos deben de estar refrigerados entre 0° C y 4°C.
 - Si son congelados deben estar mínimo a menos 18°C, pudiendo admitirse valores de hasta menos 12°C.
 - Pescado; debe tener una apariencia normal, se rechaza los productos deteriorados, y con olores o descomposición.
- Productos lácteos y huevos: En refrigeración entre 0°C y 4°C.
- Frutas verduras y hortalizas entre 8°C y 12°C en temperatura de frío, productos con apariencia sana y fresca. **(Ver anexo 8)**



- **PCC 2. Tiempo, temperatura y condiciones de almacenamiento (ambiente, en frío, en refrigeración y en congelación).**

Limites críticos.- Para alimentos frescos como frutas vegetales y hortalizas se mantienen a temperaturas entre 8°C a 12°C. Para alimentos frescos como: carnes, aves, pescados, mariscos, lácteos se mantienen a temperatura de refrigeración entre 0°C a 4°C. Para temperaturas de congelación carnes, aves, helados, pescados, se requiere una temperatura de menos 18°C.

- **PCC 3. Tiempo y temperaturas de cocción.**

Limites críticos.- Las temperaturas mínimas de cocción de carnes, mariscos y aves se establecen que deben ser mínimo de 75°C, por mínimo 15 segundos en el centro del alimento, de preferencia deben utilizarse temperaturas superiores inclusive recomendándose las de ebullición (100°C).

Temperaturas menores a 75°C pueden ser utilizadas recomendándose que no sea menor a 63°C por tiempos mínimos de 15 segundos. Debido a que en la ciudad de Cuenca no se ha evidenciado una buena cadena de manejo de alimentos lo recomendable es que a cualquier tipo de género se aplique la temperatura de 75°C. **(Ver anexo 9)**

- **PCC 4. Tiempo y temperatura de servicio de los alimentos.**

Limites críticos.- La premisa es la siguiente: los alimentos calientes se sirven calientes y los alimentos fríos se sirven fríos, esto es que se deben servir los alimentos calientes inmediatamente después de su procesamiento o con temperaturas no menores a 60°C.

Los alimentos que se sirven fríos como ensaladas, ceviches, mariscos, deben servirse a temperaturas máximas de entre 8°C a 12°C y mantenerse en sus exhibidores entre 0°C a 4°C.



- **PCC 5. Tiempo y temperaturas para el guardado de alimentos procesados.**

Limites críticos.- Como política del Servicio de Catering de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, no se guarda alimentos procesados, pero en caso de haberlos estos se mantendrán debidamente congelados o refrigerados a las temperaturas especificadas.

- **PCC 6. Tiempo y temperaturas de alimentos recalentados.**

Limites críticos.- Es política del Servicio de Catering de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, no servir alimentos recalentados pero de ser el caso estos deben recalentarse hasta ebullición; pero si el alimento no lo admite la temperatura de recalentamiento mínimo es de 60°C por mínimo 20 minutos.

9. Establecimiento de un sistema de vigilancia para cada PCC.

La Facultad a establecido un sistema de vigilancia para monitorear los puntos críticos de control en relación con sus límites críticos, estableciéndose sistemas de: inspección, control y muestreo permanente para evitar que los parámetros se salgan de control, para esto los responsables del servicio de catering y los estudiantes disponen de: termómetros de medición de temperatura, relojes, cronómetros y calendarios para verificar el tiempo, los equipos modernos de refrigeración y congelación poseen termómetros incorporados que dan los valores en forma permanente, y en general el personal ha sido entrenado para monitorear estos parámetros. Como se observa estos procesos son continuos e inmediatos con el fin de que se tomen las acciones correctivas apenas se den eventos contrarios. Se observa que el personal cumple con estas disposiciones sin embargo se adolece de una falta de registros por parte de los encargados de la vigilancia.



10. Establecimiento de medidas correctivas.

Producto o proceso no conforme es aquel que no cumple los requisitos de calidad, tomándose mucho en consideración si es que estos afectan a los puntos críticos.

El personal es constantemente entrenado para tomar las medidas correctivas frente a los productos y procesos no conformes, esto es cuando se han salido de los puntos críticos de control.

El personal tiene la orden de rechazar, devolver, no utilizar o desechar alimentos no conformes en cualquiera de las etapas del proceso, esto es desde la compra el procesamiento y el servicio.

Entre las principales actividades de manejo de producto no conforme, como acciones correctivas están las siguientes:

1. No conformidades de orden y limpieza del área de recepción, procesamiento y servicios, tomándose la acción correctiva de ordenar limpiar y desinfectar el área.
2. No conformidades por malas prácticas tales como: mala imagen del personal, mal uso del uniforme, uniformes sucios, manos y uñas sucias, uñas sin cortar, mal comportamiento, malas prácticas higiénicas, siendo la acción correctiva inmediata el retiro del personal del área, pudiendo reingresar si es que cumple todas las normas de buenas prácticas bajo supervisión y admisión del personal del servicio de catering.
3. No conformidades durante la recepción tales como: productos en mal estado, latas golpeadas, mala apariencia de productos, fechas de caducidad vencidas, productos fuera de las temperaturas de congelación y refrigeración, como acción correctiva el personal tiene la orden de no aceptar estos productos o rechazarlos y comunicar



inmediatamente a la administración del catering con el fin de efectuar el reclamo al proveedor.

4. Productos en proceso que evidencien deterioro, daño y que no sean factibles de recuperación como acción correctiva estos deben ser desechados comunicando al administrador.
5. Productos no conformes que pudiesen ser recuperados, para reutilizarse, utilizarse en otro proceso o producto deben ser autorizados mediante concesión por parte del Chef. Administrador y vigilado de que se dé el uso para el cual fue dispuesto.
6. Productos que no alcancen las debidas temperaturas, deben ser monitoreados mas constantemente para asegurar que lleguen a las temperaturas apropiadas en sus centros térmicos, esto se da generalmente en géneros que no llegan a temperaturas de ebullición.
7. Productos de bodega que estén caducados o en mal estado deben registrarse y desecharse apropiadamente en conocimiento del administrador.

Cualquier no conformidad no estipulada, los estudiantes, personal de servicio, tiene la obligación de tomar la acción correctiva más apropiada e inmediatamente comunicar al administrador.

11. Establecimiento de procedimientos de comprobación.

El sistema de comprobación de cumplimiento de buenas prácticas, POES y puntos críticos de control de HACCP se realiza bajo los siguientes subsistemas.

1. Carnet sanitario de los estudiantes y profesores en forma anual.
2. Auditorias sin previo aviso por parte del la sub decana y el profesor de sistemas de calidad y seguridad alimentaria Exámenes microbiológicos por parte de la Facultad de Ciencias Químicas. **(Ver anexo 10)**
3. Supervisión y control del jefe del servicio de catering, en forma permanente.



4. Supervisión y control del profesor asociado al servicio de catering, en forma permanente.
5. Reuniones de área para tratar planificación y problemas asociados al servicio de catering.

Estos sistemas están parcialmente documentados, sugiriéndose mejorar el sistema documental y de registros.

Como hemos observado el sistema de comprobación se basa en personal tanto externo al área como del área, con el fin de garantizar la imparcialidad de la vigilancia.

Los exámenes microbiológicos realizados por la Facultad de Ciencias Químicas confirman la eficacia del sistema, debiendo mejorar los aspectos de orden y limpieza, ya que en los mencionados exámenes no se encontraron bacterias patógenas o críticas para la salud de las personas.

Al ser el servicio de catering procesos críticos siempre la facultad esta llamada a la capacitación, exigencias y control constante con el fin de garantizar la calidad y seguridad de los alimentos.

12. Establecimiento de un sistema de documentación y registro.

En este punto se demuestra una debilidad por parte del servicio de catering, especialmente en el control de procesos y maquinaria, sin embargo existe registros en la recepción de productos y en el servicio, por lo que se recomienda implementar un sistema de documentación y registro acorde a los requerimientos de la facultad. Igualmente se recomienda oficializar o visualizar los puntos críticos de control para que el estudiante y personal asociado tenga siempre presente la importancia de estos, estos registros deben ser sencillos eficaces y fáciles pero que requieren de un gran compromiso de todo el personal para su cumplimiento.

1.4 PROCESOS ACTUALES

1.4.1 PROCESO DE REQUERIMIENTO.

MAPA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE QUE REQUIERE EL SERVICIO DE CATERING Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL.



La Facultad de Ciencias de la Hospitalidad sigue estrictamente los procesos indicados en el mapa anterior, pero los dos últimos puntos: manejo de quejas y reclamos y medir la satisfacción del cliente lo realizan de manera informal, hace falta un seguimiento sistematizado, puesto que mediante estos se podría identificar errores y corregirlos para mejorar continuamente los servicios.

1.5 NECESIDADES

1.5.1 NECESIDADES DEL SERVICIO DE PROTOCOLO

- Manual propio de procesos a seguir.
- Registro de procesos y cumplimientos.



1.5.2 NECESIDADES DEL SERVICIO DE CATERING

- Manual propio de procesos a seguir.
- Sistematizar el registro de procesos y cumplimientos.
- Señalización de espacios.
- Transporte adecuado.
- Ampliación del área de higiene del alumnado.



CAPITULO II

2.1 LISTADO DE PROCESOS

2.1.1 POLITICA DE CALIDAD:

Nuestros Clientes Institucionales recibirán servicios a sus particulares y justos requerimientos.

Nos comprometemos a que la cadena del servicio en el área de protocolo y catering institucional que ofrece la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca esté formada por "eslabones" con:

1. Gran capacidad técnica;
2. La más completa comunicación al cliente interno y externo.
3. Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos.
4. Innovación práctica y eficiencia en costos.
5. Compromiso con las normas de calidad
6. Labor cooperativa y desarrollo integral de las personas.

2.1.2 PROCESOS DE PROTOCOLO

Tener el conocimiento de las normas de protocolo y etiqueta es imprescindible para una correcta organización de todo tipo de eventos y ceremonias.

El protocolo forma parte importante en nuestra sociedad desde los buenos modales, el protocolo social hasta normas de protocolo en situaciones más formales, todo esto logra una buena impresión tanto personal como empresarial.

2.1.2.1 Normas de protocolo

2.1.2.1.1 PROTOCOLO EN LA MESA

1. Poner la mesa: Labor de los anfitriones.
2. Mantel, servilletas y centros de mesa:



- El mantel debe cubrir toda la mesa y las servilletas deben ser parte del mismo conjunto, o por lo menos que sean lo más parecidas posibles.
- Las Servilletas se colocarán a la derecha del plato y dobladas en rectángulo, aunque se permite ponerlas a la izquierda o sobre el plato, jamás colocarlas en los vasos.
- Los centros de mesa deberán ser elegantes, sencillos y con gusto. Evitar cargar demasiado a la mesa o con adornos altos, estos dificultan las conversaciones entre los comensales y sobre todo dificultan el campo de visión en una mesa.

3. Platos, vajilla: Los platos a utilizar deben pertenecer todos a una misma vajilla, aunque los platos de postre y de pan pueden ser distintos. Se colocan de la siguiente manera:

- Porta platos: plato decorativo, que nunca se quita de la mesa y que tampoco se le da ninguna utilidad. Sólo se retirará una vez que se vaya a servir el postre.
- Platos hondos: si hay sopa (o consomé, crema...), deberemos colocar este plato encima del plato llano y una vez terminado el primer plato, se comprobará si el llano se ha ensuciado o no. En caso afirmativo, se cambiará el plato llano sucio por otro limpio.
- Platos llanos: a uno o dos centímetros del borde de la mesa. Nunca poner un plato llano sobre otro plato llano. Será el segundo plato que se utilice.
- Platos de pan: se colocarán a la izquierda del plato llano, a la altura de las copas.
- Platos de postre: únicamente se colocan cuando los platos llanos se hayan retirado y se vaya a dar paso al postre.

4. Cubiertos: Los cubiertos se utilizarán desde el exterior hacia el interior, ningún cubierto debe ser ni de madera ni de plástico, se colocarán de la siguiente manera:



- Tenedores: en la parte izquierda del plato y se colocan dos tenedores, con las puntas hacia arriba.
- Cuchillos, cucharas y palas de pescado: a la derecha del plato, así: la cuchara, con la parte cóncava hacia arriba y la más alejada del plato, luego, la pala de pescado y seguidamente el cuchillo con el filo hacia dentro.
- Cubiertos de postre: si la cena es muy formal, los cubiertos de postre se colocarán una vez retirados los demás cubiertos, es decir, cuando se haya terminado con la comida y vaya a procederse al postre. En una cena informal, se colocan al mismo tiempo que los demás cubiertos y arriba del plato. El tenedor lo pondremos con el mango hacia la izquierda y será el más cercano al plato, la cuchara con el mango hacia la derecha y más alejada del plato.

5. Vasos y copas: Deben estar limpias y en buen estado. Los vasos se utilizan en comidas informales. En comidas formales se utilizarán copas ubicadas a la derecha del plato en escala de mayor a menor y de izquierda a derecha, de la siguiente manera:

- Copa para el agua: La copa más grande de todas, servida llena pero no a rebosar, antes que los invitados tomen asiento.
- Copa para el vino: Vino blanco: Copa alargada y esbelta y servirlo frío. Vino Tinto: copa con contornos redondeados y a temperatura ambiente

6. Ubicación de los invitados: Se debe tener en cuenta la forma de la mesa, la edad de los invitados, el tipo de cena, el rango social, entre otras. (<http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-etiqueta.htm>)

2.1.2.1.2 PROTOCOLO EMPRESARIAL

Se tiene que hacer una distinción entre actos privados, que son aquellos en los que el acto no requiere demasiada formalidad y se organiza para



un grupo pequeño de personas, y actos públicos que corresponden al protocolo de eventos que lo trataremos más adelante.

1. Reuniones: No deberá exceder la asistencia de 10 ni ser menor de 5, su objetivo debe ser claro, el lugar donde se la realice debe estar bien equipado, y depende de la extensión de la misma se debe disponer de un servicio de coffee break.

2. Presentaciones: La persona de inferior categoría debe ser presentada a la de mayor, personas de igual categoría se tendrá en cuenta la edad, la de menor edad es presentada a la de mayor edad, si la categoría y edad son las mismas el hombre será presentado a la mujer. (<http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-etiqueta.htm>)

2.1.2.1.3 PROTOCOLO DE EVENTOS

Como lo señalamos anteriormente debemos distinguir entre actos privados que están dentro del protocolo empresarial y actos públicos que son aquellos que cuentan con la asistencia de autoridades importantes de la sociedad, militares, eclesiásticos, entre otros.

1. Elección del lugar de celebración: Para escoger el espacio a celebrar el evento es primordial tener en cuenta el tipo de evento a celebrar y el número de personas que van a asistir.

2. Invitados:

- Calcular, lo más aproximado posible del número de personas que van a asistir: desde los asistentes más importantes, hasta los camareros del coctel, pasando por los guardaespaldas, secretarios, consejeros, intérpretes, periodistas, público, etc.
- Planificar por dónde entrarán al acto, dónde debe sentarse el público, dónde deben ponerse las cámaras, cuáles son las áreas de seguridad, el estacionamiento, etc.
- Aquellos invitados que revistan de una mayor categoría deben ser recibidos a su llegada, atendidos durante el acto y despedidos al final.



-
- Si hay invitados que vienen de otras ciudades, habrá que tener preparado y pagado hoteles y traslados. En caso de que fuera necesario, también intérpretes y relaciones públicas.

3. El discurso: Megafonías, tarimas, momento del discurso, agua, orden de intervención.

4- La comida: Puede brindarse o no. El acto puede terminar una vez finalizados los discursos o bien puede ir acompañado de una comida, un coctel o una cena, en ese caso, tendrá que contratar los servicios pertinentes por separado o contratar un servicio de catering y ellos se encargaran de todo lo referente a la comida. (<http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-etiqueta.htm>)

2.1.3 PROCESOS DE CATERING

2.1.3.1 CODEX

2.1.3.1.1 SECCIÓN I –LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL CODEX DE HIGIENE DE LOS ALIMENTOS.

- Identifican los principios esenciales de higiene de los alimentos aplicables a lo largo de toda la cadena alimentaria (desde la producción primaria hasta el consumidor final), a fin de lograr el objetivo de que los alimentos sean inocuos y aptos para el consumo humano;
- Recomendán la aplicación de criterios basados en el sistema de HACCP para elevar el nivel de inocuidad alimentaria;
- Indican cómo fomentar la aplicación de esos principios; y
- Facilitan orientación para códigos específicos que puedan necesitarse para los sectores de la cadena alimentaria, los procesos o los productos básicos, con objeto de ampliarlos requisitos de higiene específicos para esos sectores.



2.1.3.1.2 SECCIÓN III – PRODUCCIÓN PRIMARIA

OBJETIVOS:

La producción primaria deberá realizarse de manera que se asegure que el alimento sea inocuo y apto para el uso al que se destina. En caso necesario, esto comportará:

- Evitar el uso de zonas donde el medio ambiente represente una amenaza para la inocuidad de los alimentos;
- Controlar los contaminantes, las plagas y las enfermedades de animales y plantas, de manera que no representen una amenaza para la inocuidad de los alimentos;
- Adoptar prácticas y medidas que permitan asegurar la producción de alimentos en condiciones de higiene apropiadas.

JUSTIFICACIÓN:

Reducir la probabilidad de que se origine un peligro que pueda menoscabar la inocuidad de los alimentos o su aptitud para el consumo en etapas posteriores de la cadena alimentaria.

2.1.3.1.3 SECCIÓN IV – PROYECTO Y CONSTRUCCION DE LAS INSTALACIONES

OBJETIVOS:

En función de la naturaleza de las operaciones y de los riesgos que las acompañen, los edificios, el equipo y las instalaciones deberán emplazarse, proyectarse y construirse de manera que se asegure que:

- Se reduzca al mínimo la contaminación;
- El proyecto y la disposición permitan una labor adecuada de mantenimiento, limpieza, desinfección, y reduzca al mínimo la contaminación transmitida por el aire;
- Las superficies y los materiales, en particular los que vayan a estar en contacto con los alimentos, no sean tóxicos para el uso al que se



destinan y, en caso necesario, sean suficientemente duraderos y fáciles de mantener y limpiar;

- Cuando proceda, se disponga de medios idóneos para el control de la temperatura, la humedad y otros factores; y
- Haya una protección eficaz contra el acceso y el anidamiento de las plagas.

JUSTIFICACIÓN:

Es necesario prestar atención a unas buenas condiciones de higiene en el proyecto y la construcción, el emplazamiento apropiado y la existencia de instalaciones adecuadas que permitan hacer frente a los peligros con eficacia.

2.1.3.1.4 SECCIÓN V – CONTROL DE LAS OPERACIONES.

OBJETIVO:

Producir alimentos inocuos y aptos para el consumo humano mediante:

- La formulación de requisitos relativos a las materias primas, la composición, la elaboración, la distribución y la utilización por parte de los consumidores, que se cumplan en la fabricación y manipulación de los productos alimenticios específicos; y
- La formulación, aplicación, seguimiento y examen de sistemas de control eficaces.

JUSTIFICACIÓN:

Reducir el riesgo de que los alimentos no sean inocuos adoptando medidas preventivas, para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en una etapa apropiada de las operaciones, mediante el control de riesgos.

2.1.3.1.5 SECCION VI – INSTALACIONES: MANTENIMIENTO Y SANEAMIENTO

OBJETIVO:

Establecer sistemas eficaces para:



- Asegurar un mantenimiento y una limpieza adecuados y apropiados;
- Controlar las plagas;
- Manejar los desechos; y
- Vigilar la eficacia de los procedimientos de mantenimiento y saneamiento

La Facultad cuenta con un sistema de control de plagas contratado.

JUSTIFICACIÓN:

Facilitar un control eficaz constante de los peligros alimentarios, las plagas y otros agentes que tengan probabilidad de contaminar los alimentos.

2.1.3.1.6 SECCIÓN VII – INSTALACIONES: HIGIENE PERSONAL

OBJETIVOS:

Asegurar que quienes tienen contacto directo o indirecto con los alimentos no tengan probabilidades de contaminar los productos alimenticios:

- Manteniendo un grado apropiado de aseo personal;
- Comportándose y actuando de manera adecuada

JUSTIFICACIÓN:

Las personas que no mantienen un grado apropiado de aseo personal, las que padecen determinadas enfermedades o estados de salud o se comportan de manera inapropiada, pueden contaminar los alimentos y transmitir enfermedades a los consumidores.

2.1.3.1.7 SECCIÓN VIII – TRANSPORTE

OBJETIVOS:

En caso necesario, deberán adoptarse medidas para:

- Proteger los alimentos de posibles fuentes de contaminación;
- Proteger los alimentos contra los daños que puedan hacerlos no aptos para el consumo;



-
- Proporcionar un ambiente que permita controlar eficazmente el crecimiento de microorganismos patógenos o de descomposición y la producción de toxinas en los alimentos

JUSTIFICACIÓN:

Los alimentos pueden contaminarse, o pueden no llegar a su destino en unas condiciones idóneas para el consumo, a menos que se adopten medidas eficaces de control durante el transporte, aun cuando se hayan aplicado medidas adecuadas de control de la higiene en las fases anteriores de la cadena alimentaria.

2.1.3.1.8 SECCIÓN IX – INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SENSIBILIZACIÓN DE LOS CONSUMIDORES.

OBJETIVOS:

Los productos deberán ir acompañados de información apropiada para asegurar que:

- La persona siguiente de la cadena alimentaria disponga de información suficiente y accesible para poder manipular, almacenar, elaborar, preparar y exponer el producto en condiciones inocuas y correctas;
- Se pueda identificar y retirar fácilmente el lote en caso de necesidad

Los consumidores deberán tener suficientes conocimientos sobre la higiene de los alimentos, a fin de poder:

- Comprender la importancia de la información sobre los productos;
- Realizar una elección apropiada para cada persona con conocimiento de causa, y
- Evitar la contaminación y el desarrollo o supervivencia de microorganismos patógenos por medio del almacenamiento, de la preparación y del uso correctos de los alimentos

Deberá poderse distinguir claramente entre la información destinada a los usuarios de la industria o el comercio y la que ha de llegar a los consumidores, particularmente en la etiquetas de los alimentos.



JUSTIFICACIÓN:

Una información insuficiente sobre los productos y/o el conocimiento inadecuado de la higiene general de los alimentos pueden dar lugar a una manipulación no apropiada de los productos en fases posteriores de la cadena alimentaria. De dicha utilización inapropiada pueden derivarse enfermedades, o bien los productos pueden dejar de ser aptos para el consumo, aun cuando hayan adoptado medidas suficientes de control de la higiene en las fases anteriores de la cadena alimentaria.

2.1.3.1.9 SECCIÓN X – CAPACITACIÓN

OBJETIVO:

Todas las personas empleadas en operaciones relacionadas con los alimentos que vayan a tener contacto directo o indirecto con los alimentos deberán recibir capacitación, y/o instrucción, a un nivel apropiado para las operaciones que hayan de realizar.

JUSTIFICACIÓN:

La capacitación es de importancia fundamental de los alimentos para cualquier sistema de higiene de los alimentos. Una capacitación, y/o instrucción y supervisión, insuficientes sobre la higiene, de cualquier persona que intervenga en operaciones relacionadas con los alimentos representa una posible amenaza para la inocuidad de los productos alimenticios y su aptitud para el consumo.

2.1.3.2 Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP).

2.1.3.2.1 Reseña Histórica

Esta sigla significa: Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos, originalmente en inglés Hazard Analysis and Critical Control Points.

Básicamente es un sistema concebido para asegurar la calidad de los alimentos. Como concepto primordial da énfasis a la “prevención”. El objetivo primordial es prevenir problemas de seguridad en los alimentos.



Estos conceptos fueron aplicados por primera vez por en la década del '60, por la Pillsburg Company en un trabajo a pedido y en conjunto con la NASA (National Aeronautic and Space Administration). También participaron de este proyecto: Natick Laboratories (de la Armada de los Estados Unidos), y el Air Force Space Laboratory Project Group.

Todos trabajaron en este proyecto preparando alimentos para el programa espacial, particularmente en garantizar casi en un 100% la ausencia de contaminación producida por patógenos bacteriano y viral, toxinas y riesgos químicos o físicos que pudieran afectar a los astronautas. Al ver los resultados positivos, se resolvió recomendar la aplicación de estas normas y principios para proporcionar aseguramiento de la calidad de los alimentos y garantizar un sistema preventivo de aplicación universal.

En el año 1998 se formó el National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods (NACMCF), a quien se asignó el desarrollo del HACCP. Esta entidad trabaja en conjunto con varias agencias federales como Food and Drug Administration, Centers for Disease Control and Prevention, Food Safety Inspection Service, Agricultural Research Service, National Marine Fisheries Service y U.S. Army. Con paso del el tiempo el sistema ha sido analizado, perfeccionado y probado. En este momento es ampliamente aceptado tanto en los Estados Unidos como en el resto del mundo.

(<http://www.mundohelado.com/calidad/resenaHACCP.htm>)

En la carrera de Gastronomía se ha adoptado un enfoque basado en el sistema de HACCP para elevar el nivel de inocuidad de los alimentos, considerando a que este sistema permite identificar peligros específicos y medidas para su control. Es un instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse principalmente en el ensayo del producto final.



2.1.3.2.2 Principios del sistema HACCP:

El sistema HACCP consiste en los siete principios siguientes:

PRINCIPIO 1

Realizar un análisis de peligros.

PRINCIPIO 2

Determinar los puntos críticos de control (PCC).

PRINCIPIO 3

Establecer un límite o límites críticos.

PRINCIPIO 4

Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC.

PRINCIPIO 5

Establecer las medidas correctivas que han de adoptarse cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está controlado.

PRINCIPIO 6

Establecer procedimientos de comprobación para confirmar que el Sistema de HACCP funciona eficazmente.

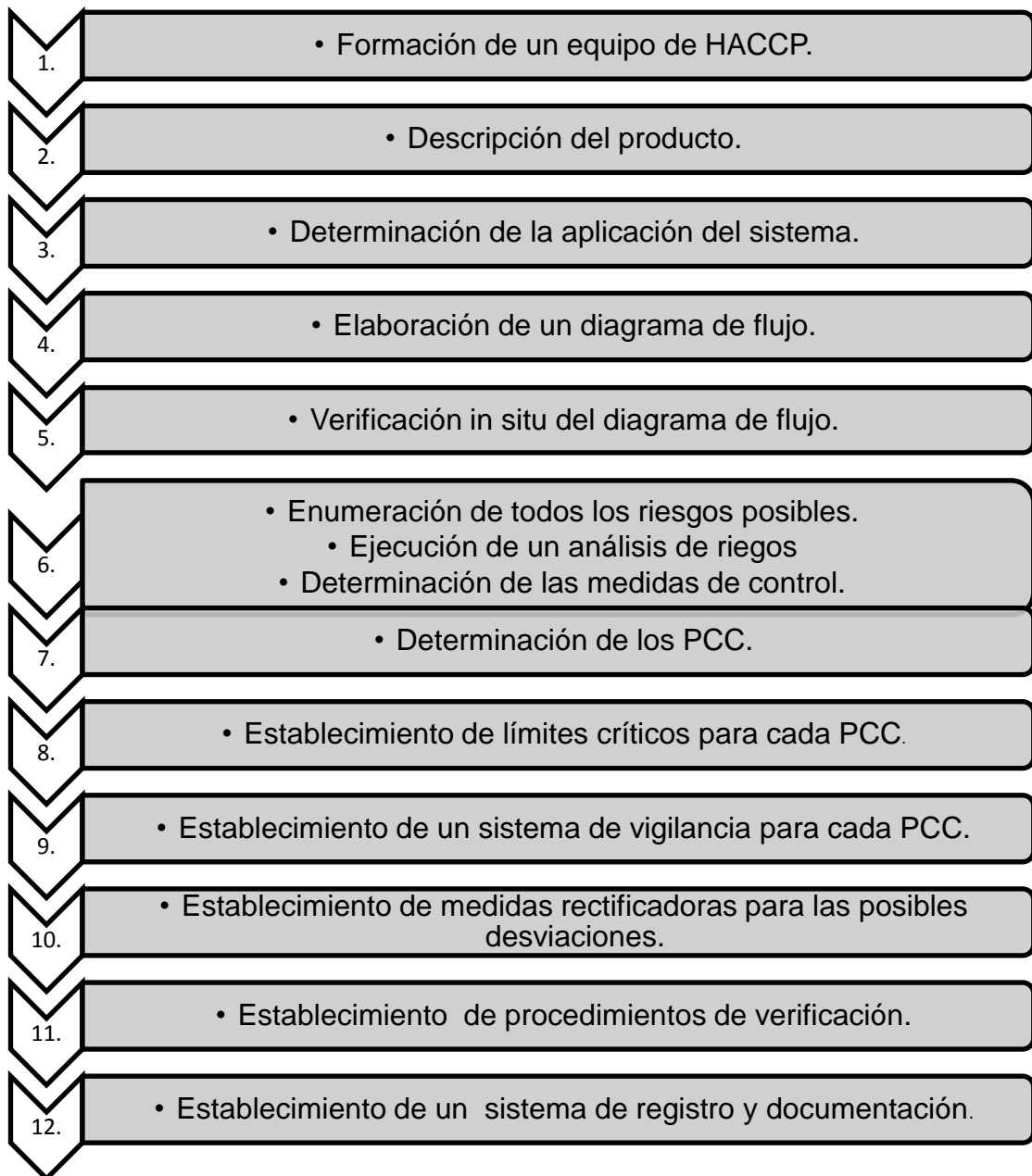
PRINCIPIO 7

Establecer un sistema de documentación sobre los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación.
(CACIRCP 1-1969, REV. 4-2003, 26)

2.1.3.2.3 APLICACIÓN

La aplicación de los principios del sistema de HACCP supone las siguientes tareas, según se identifican en la secuencia lógica para la aplicación del sistema HACCP.

SECUENCIA LÓGICA PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA HACCP.



Tomado de: CACIRCP 1-1969, REV. 4-2003, 33)

Como complemento del punto 11 creemos conveniente tratar sobre las enfermedades de transmisión alimentaria y enumerar algunas de ellas.



2.1.3.2.4 Causas de Enfermedades

Las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA) constituyen un importante problema de salud en el ámbito mundial. Podemos enfermarnos levemente y también podemos morir por consumir alimentos que pueden tener una buena apariencia.

Estas enfermedades se producen por:

- Consumo de agua no potable;
- Comida o alimentos contaminados con microorganismos;
- Parásitos o virus presentes en una comida;
- Sustancias tóxicas (de origen bacteriano o químico).

2.1.3.2.5 Factores frecuentes de enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS).

La siguiente, es una lista de las situaciones más comunes que ocasionan brotes de enfermedades transmitidas por alimentos. Estas situaciones deben ser controladas primero, para evitar que nuestros clientes se enfermen y segundo, para poder empezar a diseñar un sistema de seguridad alimentaria.

Los reportes de enfermedades transmitidas por alimentos involucran usualmente más de una de estas **malas prácticas**:

1. Por no tener garantizada una cadena de frío. Los alimentos no se enfriaron adecuadamente (de 60° a 4°C) en menos de 2 horas. Esta es la causa principal de los brotes de enfermedades transmitidas por alimentos.
2. La cocción de los alimentos no fue hecha a la temperatura correcta.
3. Se dejó que los alimentos pasaran demasiado tiempo por la Zona de Temperaturas Peligrosas (entre 4°C y 60°C).
4. No se usó termómetro.



5. No se evitó la contaminación cruzada en el lavado de alimentos, equipos y herramientas.
6. No se mantuvieron las heladeras ordenadas y los alimentos estaban mal ubicados.
7. Había empleados que estaban infectados o eran portadores de enfermedades y manipularon los alimentos.
8. El personal no conservó las normas de higiene, tanto en su trabajo, como en su casa.
9. Los alimentos fueron preparados demasiado tiempo antes de ser servidos.
10. Se recalentaron alimentos cocinados a una temperatura menor de 75°C por menos de 15 minutos o a 60°C por menos de 20 minutos, no mató las bacterias. Es preferible hacer hervir.

Estos son factores que se pueden agrupar en tres malas prácticas fundamentales:

1. Abuso del manejo tiempo y temperatura.
2. Mala higiene personal.
3. Contaminación cruzada.

2.1.3.2.6 Origen de las enfermedades:

- **Biológico:** Los microorganismos causan enfermedades o intoxicaciones.
- **Químico:** Consumir algo con toxinas, químicos que causan enfermedades.
- **Físico:** Tener lesiones que provocan dolencias físicas o heridas.

Por lo tanto, el tipo de enfermedad pueden ser por:

1. **Infecciones:** producto de la presencia de microorganismos patógenos que provocan la enfermedad (bacterias, parásitos, virus).



2. Intoxicaciones: enfermedades que se producen por el consumo de comidas con la presencia de un tóxico de origen químico (pesticida) o de origen biológico (staphylococcus).

3. Lesiones físicas: enfermedades que se producen por consumir alimentos que portan algún objeto que puede dañar nuestro organismo.

Grupos vulnerables.

- Niños de 0 a 5 años
- Mujeres embarazadas
- Enfermos e Inmunodeficientes.
- Ancianos

2.2 CATÁLOGO DE SERVICIOS DE CATERING Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL.

2.2.1 INTRODUCCIÓN

La Facultad de Ciencias de la Hospitalidad cuenta con un equipo conformado por docentes calificados y estudiantes seleccionados, que ponen a su disposición el servicio de Catering y Protocolo.

Organizamos y desarrollamos eventos con los más altos estándares de calidad en la sanidad y manipulación de alimentos y bebidas; nuestra oferta se distingue por su creatividad, buen gusto, diversidad de productos, además de diferenciarnos por nuestros costos preferenciales.

2.2.2 SALUDO

La Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, invita a las instituciones públicas y privadas de la comunidad cuencana, a elegirnos como proveedores del servicio de catering y protocolo.

Garantizamos la organización y desarrollo de su evento con eficiencia y eficacia, estamos comprometidos en generar procesos de mejora continua, con el propósito de superar sus propias exigencias.



Mateo Estrella Durán

Decano de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

2.2.3 Servicio de Protocolo.

La Carrera de Turismo, pone a su disposición la prestación del servicio de PROTOCOLO INSTITUCIONAL, brindándoles un servicio excepcional.

Nuestra oferta:

- Protocolo en toda clase de eventos institucionales, como: seminarios, lanzamiento de libros, encuentros, inauguraciones, simposios, entre otros.
- Acompañamiento a conferencistas (Atache)
- Servicio de transfer tanto de entrada (transfer in) como de salida (transfer out).

2.2.4 Servicio de Catering Institucional.

La Carrera de Gastronomía mediante un grupo selecto de profesionales y estudiantes brindará servicios y soluciones gastronómicas para eventos institucionales, adaptándonos a cada ocasión, proponiendo las mejores alternativas de acuerdo a su presupuesto. Reafirmamos el compromiso con nuestros clientes ofertando un servicio de excelencia y calidad en:

Seminarios, convenciones, jornadas laborales, talleres, cocteles, congresos, ferias, lanzamientos, simposios, inauguraciones y demás eventos, con variedad de menús que se ajustan a cada ocasión. **(Ver Anexo11,12)**

2.3 BENEFICIOS DEL CATÁLOGO.

Los clientes tienen la posibilidad de ver con detenimiento las fotografías de los productos y de leer con tranquilidad las descripciones detalladas y



en algunos casos los precios. Pueden consultar estas piezas en el momento en que lo deseen. Así, los catálogos facilitan la compra por parte del público.

- ✓ A través de ellos los clientes potenciales pueden tener una idea general de los productos de una empresa, de forma rápida.
- ✓ Al ser un material impreso de calidad, los clientes efectivos y potenciales suelen conservar los catálogos, de esta manera puede crearse una cadena que involucre a cada vez más clientes.
- ✓ Son una representación material de la empresa, que contienen no sólo sus productos y servicios, sino también los valores propios de la compañía.
- ✓ Son piezas gráficas que complementan a la perfección otras formas de promoción, como los sitios Web y los folletos.



CONCLUSIONES:

Luego de haber concluido con la elaboración del Catálogo de los Servicios de Protocolo y Catering Institucional de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca se puede decir que el sentido del trabajo realizado se ha conseguido.

Hemos llegado a conclusiones concretas sobre el tema planteado, así se logro evidenciar que los procesos que se llevan a cabo para conseguir brindar el servicio tanto de Protocolo como de Catering Institucional cumplen con todas las normas de buenas prácticas manufactureras garantizando de esta manera productos y servicios de calidad de consumo confiable para los clientes. Toda la materia prima utilizada por el servicio de Catering cumple con los requerimientos de almacenamiento y preparación establecidos en los manuales analizados. Aunque el tema de registros de actividades falta sistematizarlo, estas se cumplen a cabalidad. Los consumidores que contratan tanto el servicio de Protocolo como el servicio de Catering lo hacían sin tener mayor conocimiento de las buenas prácticas que siguen en sus procesos, puesto que no contaban con un sistema de información, aunque cabe recalcar que a pesar de esto los servicios ofrecidos siempre están siendo contratados, por ello también señalamos que el principal objetivo del Catalogo creado es un sistema de información, mas no de promoción.

Observamos también que el servicio de Protocolo es cumplido únicamente por estudiantes que hayan completado el curso que brinda la Facultad referente a este servicio, así también lo hacen los estudiantes del servicio de Catering pero al ser el servicio de catering procesos críticos siempre la Facultad esta llamada a la capacitación, exigencias y control constante con el fin de garantizar la calidad y seguridad de los alimentos.



RECOMENDACIONES:

El Catálogo de Servicios, se presenta como un sistema de información de los productos que ofrece la Facultad, es importante señalar que aunque siempre estén siendo llamados a prestar el servicio que ofrecen se debe llevar un control formal de satisfacción del cliente y manejo de quejas por parte de los dos servicios, así se podrá corregir errores que estén siendo cometidos y mejorar cada vez más el servicio ofrecido.

Se debe tener en cuenta la afinidad de las carreras que prestan los servicios señalados, constituyéndose en un complemento la una de la otra, por ello una de las recomendaciones que se puede tener en cuenta es el siempre ofertar los servicios en conjunto, dándole un valor agregado al consumidor que el personal que va a dar asistencia a su evento tiene formación universitaria y están bien capacitados.

Actualmente se realizan auditorias tanto internas como externas, esto constituye una excelente forma de control por lo que se debería continuar realizando las mismas.

Si bien los servicios son conocidos a nivel institucional, el posicionamiento en la mente de los clientes es primordial, por lo que se recomienda crear menaje con el logotipo de la Facultad o bien crear uno propio para los distintos servicios.

De una u otra forma el Catálogo planteado servirá para dar pie a un posicionamiento general tanto de la Facultad como de los servicios que en ella se pueden encontrar.



BIBLIOGRAFÍA:

Ander, Ezequiel. *Métodos y técnicas de la investigación Social*. Cuenca, U ediciones, 2000.

(Barrows y Boselmmann, 1991) Internet. www.catarina.udlap.mx Acceso: 10 diciembre 2011.

CAC/RCP 1-1969 “Codigo Internacional de practicas recomendado- Principios generales de higiene de alimentos”, Rev 4 (2003)

Cronis On line S.L. “Protocolo y Etiqueta”. Cronis On Line Copyright. (21 abril 2009) Internet. www.protocolo.org Acceso: 18 diciembre 2011.

Eco, Humberto. *Como se hace una tesis: Técnicas y Procedimientos de investigación, estudio y escritura*. Barcelona, Gedisa Editorial, 1997.

Gutiérrez, Abraham. *Curso de Elaboración de Tesis y Actividades Académicas*. Quito-Ecuador, Ediciones Serie Didáctica A.G., 1992.

Ismail, Ahmed. *Congresos y Catering*. Madrid, Editores Thomson, 2001.

National Restaurant Association Solution. “Servsafe starters-Guia para empleados”. Copyright Permissions, 2008.

“Procesos de Protocolo”. Internet. www.euroresidentes.com Acceso: 05 enero 2012.

“Reseña del HACCP” Internet. www.mundohelado.com Acceso: 08 enero 2012.

Ruffel, Denis. Bilheux, Roland y Escoffier, Alian. *Banquetes y Recepciones*. Lima, Ediciones Garriga.

Vallejo, Raúl. *Manual de Escritura Académica*. Quito, Corporación Editora Nacional, 2006.



Universidad de Cuenca

(Weiss, 1991). Internet. www.catarina.udlap.mx Acceso: 10 diciembre 2011.



Universidad de Cuenca

ANEXOS:



	PAG.
Anexo 1.	
Malla Curricular Carrera de Turismo.....	59
Anexo 2.	
Uniforme.....	60
Anexo 3	
Buenos hábitos de higiene personal.....	61
Anexo 4	
Malla curricular Gastronomía.....	62
Anexo 5	
Prevención de la contaminación cruzada al almacenar alimentos.....	63
Anexo 6	
Ejemplo de hoja de trabajo del Sistema de HACCP.....	64
Anexo 7.	
Ejemplo de una secuencia de decisiones para identificar los PCC.....	65
Anexo 8.	
Temperaturas de conservación.....	66
Anexo 9.	
Temperaturas de cocción.....	66
Anexo 10.	
Auditorias sin previo aviso.....	67
Anexo 11.	
Oferta servicio de Catering.....	68
Anexo 12.	
Catálogo de servicios.....	80
Anexo 1.	
Malla Curricular Carrera de Turismo.	



Sem + str 1	Inglés 1	Introducción a las Ciencias de la Hospitalidad	Historia del arte y la cultura Universital	Matemáticas	Expresión Oral y Escrita	Asignatura Turística, Expositiva y Comunicativa	Protocolo y Etiqueta	29
Sem + str 2	Inglés 2	Metodología de la Investigación	Historia del Arte Ecuatoriano	Matemáticas Financieras	Informática Básica	Geografía Turística del Ecuador		29
Sem + str 3	Inglés 3	Agencias de Viajes y Traspontación Turística	Cultura aplicada a las Ciencias de la Hospitalidad	Contabilidad General	Sistemas de Información Geográfica y Cartográfica	Geografía Turística Universital	Primeros Auxilios y Seguridad contra Accidentes	30
Sem + str 4	Inglés 4	Software de aplicación ODS	Turismo y Patrimonio Cultural	Costos y Presupuestos	Destinos Turísticos y Circuitos Internacionales	Cocina Ecuatoriana		20
Sem + str 5	Inglés 5	Optativa I: Rincón Avanzado de Turismo, Turismo Comunitario/ Ecoturismo y Gestión de Asistencia	Ética, Derechos Humanos y Ciudadanía	Economía Turística	Productos Turísticos, Investigación y Desarrollo	Patrimonio Natural e Interpretación Ambiental		29
Sem + str 6	Inglés 6	Técnicas de Oular	Administración de Empresas de la Hospitalidad	Estadística e Investigación Turística	Marketing de la hospitalidad y psicología del consumidor	Ecología y Turismo		30
Sem + str 7	Planificación Turística	Operación Turística y Turismo Receptivo	Desarrollo organizacional y recursos humanos en la Industria de la Hospitalidad	Dirección Financiera aplicada a las Ciencias de la Hospitalidad	Organización de Restaurantes, Hoteles, Casas de Vacaciones y Cuarteles	Legislación Turística y Ambiental	Optativa II: Etnografía y Arte Popular o Museología	21
Sem + str 8	Proyectos Turísticos	Desarrollo de Emprendedores	Sistemas de Calidad	Problemas Contemporáneos	Optativa III: Cocina Internacional/ Bebidas y enología	Optativa IV: Derecho Comunitario y Derecho Tributario		20
Sem + str 9	Tutoría de Trabajos de Graduación	Gestión Pública del Turismo	Estrategia Empresarial	Responsabilidad social de la empresa	Servicio al Cliente	LIBRE OPCIÓN	Cultura Física	24
<p style="text-align: center;">PASANTÍAS GRADUACIÓN</p>								<p style="text-align: right;">237 257 3792 HORAS</p>

Prácticas pre profesionales

En la Carrera de Turismo, como requisito previo a la Graduación, el estudiante deberá cumplir con 640 horas de prácticas y pasantías en diversas áreas de la actividad turística, de acuerdo al Reglamento conocido y aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Las prácticas y pasantías obligatorias, debidamente supervisadas y reglamentadas que debe tomar un estudiante son:

Protocolo	120 horas
Atención al Cliente	80 horas
Guianza	80 horas
Museos	120 horas
Agencias de Viajes	120 horas
Áreas Naturales	120 horas

Tomado de: <http://hospitalidad.ucuenca.edu.ec>



Anexo 2.

Uniforme



Que usar: Si usa ropa sucia, puede dar una mala impresión de su servicio o establecimiento a sus clientes. Lo más importante es que la ropa sucia podría tener patógenos que pueden causar enfermedades transmitidas por alimentos. Para prevenir esto siga las siguientes pautas:

Para cubrirse el cabello: Use siempre una gorra limpia u otro medio para cubrirse el cabello al:

- Preparar alimentos.
- Trabajar en áreas de preparación.
- Trabajar en áreas usadas para limpiar utensilios y equipos.

Uniforme o Ropa de trabajo: Use siempre ropa limpia, planchada y prolija.

Perfumes: Nada o muy suaves, según las tareas que realiza. Los perfumes pueden opacar el aroma de los platos, además de que algunas personas son alérgicas a ellos.

Calzado: Se recomienda que el mismo sea antideslizante para su seguridad.

Delantales: Quítese los delantales y póngalos en el lugar correcto cuando salga de las áreas de preparación (por ejemplo al sacar la basura o ir al baño).

Alhajas: Quítese las alhajas de manos y brazos antes de preparar alimentos o cuando trabaje en áreas de preparación de alimentos. **NO** use:

- Anillos.
- Pulseras, incluyendo las que tienen información médica.
- Relojes.

Además, su empresa podría pedirle que se quite otras alhajas.

Aseo personal: En el caso del personal de cocina, tiene que ser muy frecuente y en determinados momentos críticos, estipulados por las buenas prácticas de manipulación de alimentos. Cualquier problema con la piel de manos y brazos debe notificarse inmediatamente, para evitar su contacto con los materiales de trabajo o insumos.

Para el personal de salón, es fundamental la perfecta higiene de manos, uñas y cabello; el cuidado de detalles como la transpiración y el aliento.

Cuidado de manos, cabello, barba: Es necesario para la prestación de estos servicios uñas cuidadas y cabellos y barba corta. En el caso de las mujeres, el cabello puede estar recogido. (Guía ServSafe del empleado, 11)

Anexo 3

Buenos hábitos de higiene personal.

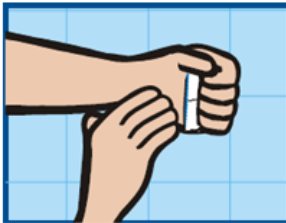


Mojarse las manos y los antebrazos.

Bajo un chorro de agua, tan caliente como pueda soportarla confortablemente. Recomendada a 38°C.

Aplicar jabón.

Aplique suficiente para hacer bastante espuma. Realizar la limpieza en una pileta especial, designada para tal fin, utilizando un jabón bactericida.



Frotarse las manos y los antebrazos vigorosamente.

Frótese de 10 a 15 segundos. Límpiense debajo de las uñas y entre los dedos.

Frotarse bien las manos y los antebrazos.

Bajo un chorro de agua.



Secarse las manos y los antebrazos.

NO use el delantal ni ninguna parte del uniforme.

Use una toalla de papel de un solo uso o un secador de manos de aire caliente.

Tomado de: Guia SarvSafe del empleado, 5



Anexo 4

Malla curricular Gastronomía.

	BASICAS		A. PROFESIONALES		F. HUMANA		A. OPTATIVAS		A. LIBRE OPCION		
Semestre 1	INGLES I	MATEMATICAS BASICAS	EXPRESION ORAL Y ESCRITA	INTRODUCCION A LAS CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	QUIMICA DE LOS ALIMENTOS	FRANCES APLICADO A LA GASTRONOMIA I	HISTORIA DE LA GASTRONOMIA EN LA CULTURA I	PRIMEROS AUXILIOS Y SEGURIDAD CONTRA ACCIDENTES			30
Semestre 2	INGLES II	CONTABILIDAD GENERAL	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	INGREDIENTES E INSUMOS	ROMATOLOGIA Y CONSERVACION DE ALIMENTOS	FRANCES APLICADO A LA GASTRONOMIA II	HISTORIA DE LA GASTRONOMIA EN LA CULTURA II	INFORMÁTICA BÁSICA			30
Semestre 3	INGLES III	ANALISIS FINANCIERO	TECNICAS CULINARIAS: CORTEL, FONDOS Y SOPAS.	TECNICAS DE SERVICIO DE RESTAURANTE	SISTEMAS DE CALIDAD, HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA (NORMAS SPM Y INCCS)	FRANCES APLICADO A LA GASTRONOMIA III					30
Semestre 4	INGLES IV TECNICO GASTRONOMICO	COSTOS Y PRESUPUESTOS EN OPERACIONES GASTRONOMICAS (COMPRAS Y ALMACEN)	TECNICAS CULINARIAS: TECNICAS Y MODOOS DE COCCION.	TECNICAS DE PANADERIA	BEBIDAS ALCOHOLICAS Y NO ALCOHOLICAS	FRANCES APLICADO A LA GASTRONOMIA IV	PSICOLOGO Y ETIQUETA				29
Semestre 5	INGLES V TECNICO GASTRONOMICO	ADMINISTRACION DE BARES	TECNICAS CULINARIAS: PROCESAMIENTO DE CARNES, AVES Y PESCADOS.	TECNICAS DE PASTERIA	SERVICIO DE ESTABLECIMIENTOS DE BEBIDAS (OPERACION)	TECNICAS Y PRINCIPIOS DE LA COCINA ECUATORIANA	NUTRICION				30
Semestre 6	COCINA INTERNACIONAL: LAS AMERICAS (S)	ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA HOSPITALIDAD	TECNICA CULINARIA: CHARCUTERIA	TECNICAS DE REPOSTERIA	TECNICAS APLICADAS: DESAYUNOS Y ALMUERZOS	COCINA REGIONAL ECUATORIANA	GARDE MANGER, DECORACION, GARNISH				29
Semestre 7	COCINA INTERNACIONAL: MEDITERRANEA, EUROPA Y AFRICA	MARKETING DE LA HOSPITALIDAD Y PSICOLOGIA DEL CONSUMIDOR	TECNICAS APLICADAS: EVENTOS ESPECIALES Y ALIMENTACION MASIVA.	APLICACION EN LA OPERACION DE COCINA DE RESTAURANTES Y CATERING	DISENO Y EQUIPAMIENTO DE COCINAS, BARES Y RESTAURANTES	DESARROLLO EMPRESARIALES	OPTATIVA I				26
Semestre 8	COCINA INTERNACIONAL: ASIA, INDIA, OCEANIA	DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y RRHH EN LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD	TECNICAS APLICADAS: COCINA EXPERIMENTAL Y DE VANGUARDIA.	APLICACION EN LA OPERACION DE SERVICIO DE RESTAURANTES Y CATERING	SERVICIO AL CLIENTE	OPTATIVA II	TECNICAS APLICADAS: COCINA VEGETARIANA Y LIGERA				26
SEMESTRE 9	CULTURA AFRICA	ETICA, DERECHOS HUMANOS Y CIUDADANIA	LIBRE OPCION	TUTORIA DE TRABAJOS DE GRADUACION							12
											20
											242
											262
											3872 HORAS

Tomado de: <http://hospitalidad.ucuenca.edu.ec>



Anexo 5

Prevención de la contaminación cruzada al almacenar alimentos.

Así debe almacenar los alimentos para prevenir la contaminación cruzada.



Envuelva o tape los alimentos antes de almacenarlos.



Almacene los alimentos solo en recipientes diseñados para este propósito.



Almacene los alimentos listos para comer arriba de la carne, las aves y los mariscos crudos.

Almacene los alimentos sólo en las áreas de almacenamiento designadas.



Mantenga los alimentos y los otros productos lejos de las paredes y separados por lo menos seis pulgadas (15 centímetros) del piso.

Tomado de : Guia ServSafe del empleado, 21



Anexo 6

Ejemplo de hoja de trabajo del Sistema de HACCP

1.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

2.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

3.

INDICAR							
Fase	Peligro(s)	Medidas(s) Preventivas	PCC	Límite(s) crítico(s)	Procedimiento (s) de vigilancia	Medida (s) rectificadora (s)	Registros

4.

VERIFICACIÓN

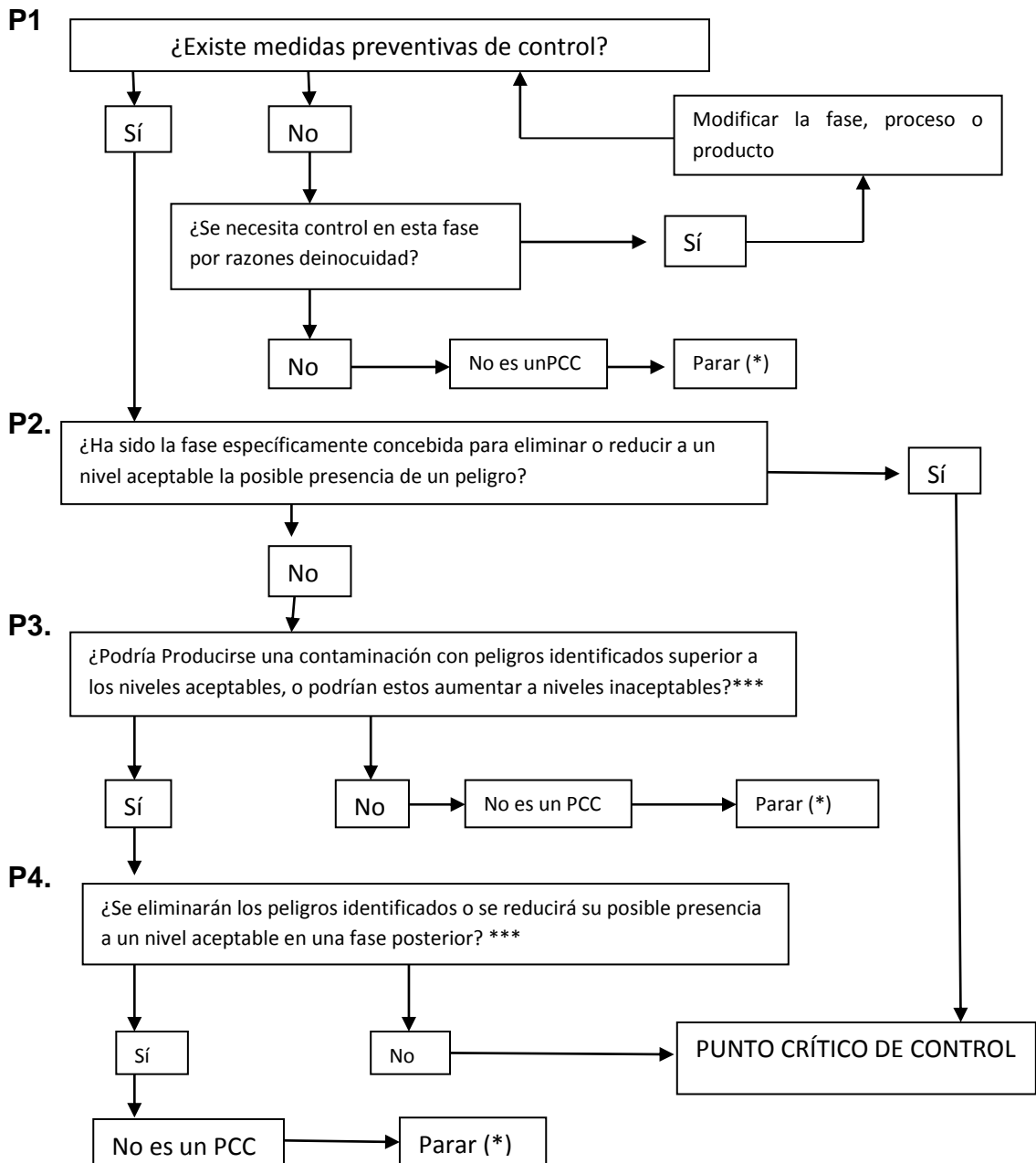
Tomado de: CAC/RCP 1-1969, Rev 4 (2003), 35



Anexo 7.

Ejemplo de una secuencia de decisiones para identificar los PCC.

(Responder a las preguntas por orden sucesivo)



(*) Pasar al siguiente peligro identificado del proceso descrito.

(**) Los niveles aceptables u inaceptables necesitan ser definidos teniendo en cuenta los objetivos globales cuando se identifican los PCC del Plan de HACCP.

Tomado de: CAC/RCP 1-1969, Rev 4 (2003), 35

Anexo 8.

Temperaturas de conservación



A temperatura ambiente:
conservas, especias,
harinas, legumbres, etc.

Fruta y verdura



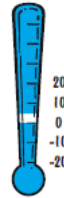
8°C
a 12°C



Pescado, mariscos, carne, pollo, leche y derivados,
queso fresco, embutidos, etc.



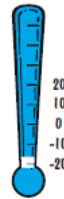
0°C
a +4°C



Productos congelados



-18°C
o más frío





Anexo 9.

Temperaturas de cocción

Una importante buena práctica durante la cocción es el control de la temperatura interna y el tiempo de exposición de los alimentos a esa temperatura. Esta práctica marca la diferencia entre un cocinero y un chef profesional. La herramienta necesaria es un TERMÓMETRO.



Temperaturas finales de cocción.

- **Carnes rellena y aves: 75 °C al menos 15 segundos.**
- **Carne picada, hamburguesas, huevos para un servicio de buffet y cerdo: 68°C al menos 15 segundos.**
- **Cortes enteros, huevos para consumo inmediato: 63°C a los menos 15 segundos.**



Anexo 10.

Auditorias sin previo aviso.



Archivo.FCH



Anexo 11.

Oferta servicio de Catering

MENÚS

APERITIVOS

- Soufflé de Jamón y Queso
- Tartar de Corvina a la andaluza
- Escabeche de Solomillo de cerdo al perfume de oporto
- Chupirotes a la marinera en dip de cilantro
- Parafit de Salmón curado en menta y crostinis ahumados de parmesano
- Croisants rellenos de Jalea de Gambas y mantequilla de hiervas
- Clarit de cebollino y confite de sirloin de res.
- Calabacines Grillados en fondue de Cheddar y Carpaccio de Ave
- Sopa de Melón y Tocineta Ahumada y Crostinis de sésamo
- Bisquet de Langostinos y Tuile de Orégano y lima

ENSALADAS

- Mango Grillado con Capuchones de endivias y tropezones de panceta.
- Ensalada César
- Saltimboca de Champiñones sobre Marinado de Judías Blancas y Choclitos BB
- Carpaccio de Rábano picante con Glaseado de Mellocos y nidos de romanas
- Mouse de Aguacate con Espárragos Glaseados y Galletas de maíz y chipotles
- Tabule de Tomates y Pitas Gratinadas con eneldo en corazones de Palmito.
- Juliana de Vegetales con Mango y Jengibre en capuchones de Brotes de Soya



PRINCIPALES

- Suprema de Ave y savarín de shitakes con risotto napolitano y tomates cherry confitados
- Solomillo de cerdo torneado Ratatouille de Vegetales de Invierno y chips de yuca.
- Timbal de picudo relleno de ciruelos y meniere con soufflé de quinua gratinada
- Papardelle de Camarones y Pesto con derdenalle de tomate y balsámico
- Grillete de res ahumado con eucaliptos y salsa de avellanas acompañado de Maxín de papa en mantequilla de salvia y choclos BB
- Costilla de cerdo al curry rojo y caña con risini de trigo con zuquini amarillo dorado
- Muslos de Ave glaseados en Brandy con zarzamoras acompañado de croquetas de arroz y pistacho sobre gratín de zapallo

POSTRES

- Tiramisú de Chocolate
- Cheesecake de Oreo
- Tulipán de Caramelo y Crema de Maracuyá
- Suspiro Relleno de Frutos rojos y licor de caña
- Torta selva Negra
- Tempura helado de Taxo y frutos de verano

Valor por persona \$12.50

OFERTA DE MENÚS EJECUTIVOS

OPCIÓN 1

- PRINCIPAL: Menestrón de Costilla de Cerdo y Albahaca



-
- PLATO FUERTE: Solomillo de Res a la Parmesana con Ensalada Granjera y Arroz Hindú
 - POSTRE: Crepes de Chocolate y Frutillas en Miel de Café

OPCIÓN 2

- PRINCIPAL: Vichesoise de Zapallo con Tocino y Crocantes de Verde
- PLATO FUERTE: Torneado de Pavo a la Navarra con Chutney de Tomates con Ensalada de Champiñones y Choclito Dulce y Tortillón de Papa
- POSTRE: Biscocho Mousse de Piña

OPCIÓN 3

- PRINCIPAL: Sopa de Bolas de Verde y Tilapia con Vegetales
- PLATO FUERTE: Chuleta de Picudo Rebosada al Limón con Ensalada Waldorf y Puré de Yuca y Mozzarella
- POSTRE: Profiteroles de Chocolate

Costo por persona: \$8,50

* Incluye:

Una bebida no alcohólica por persona

Mantelería, Cristalería, Vajilla y Cubertería

Transporte y Servicio

OFERTA DE COFFEE BREAKS

SAL

- Envuelto de Yuca
- Tortillón de Queso Fresco
- Croqueta de Verde
- Bolones de Yuca
- Empanada de Pollo



- Empanada de Vegetales y Cerdo
- Sánduche de Pernil Glaseado
- Quiche de Champiñones y Queso Cheddar
- Hamburguesa de Camarones y Mil Islas
- Mil hojas de Espárragos y Solomillo de Res
- Brocheta Mixta (Cerdo y Camarón) con Dátiles
- Arepas Rellenas de Pavo Mechado y Ciruelas

DULCE

- Tulipán de Uvillas
- Suspiros Rellenos de Frutas
- Buñuelos de Banano y Miel
- Aspic de Dulce de Coco
- Queso de Higos
- Natilla de Chocolate
- Biscocho de Maracuyá
- Negritos de Chocolate y Nuez
- Enrollado de Canela y Mocaccino
- Cornetos Rellenos de Crema de Mandarina y Frutilla
- Alfajor de Chocolate
- Mil Hojas de Caramelo

BEBIDAS SOFT

- Jugo de Naranja
- Jugo de Mora
- Jugo de Mandarina (temporada)
- Te de Limón
- Te de Canela y Naranja



BEBIDAS CALIENTES

- Aromáticas 2 Sabores
- Café
- Leche & Crema

BEBIDAS GASEOSAS

- Gaseosa 2 Sabores
- Agua Con Gas
- Agua Sin Gas

Costo por paquete de Coffee Break

1 bocadito \$2.25 por persona

2 bocaditos \$3.45 por persona

* Incluye:

Variedad de Bebidas Calientes, Bebidas Gaseosas y una Bebida Soft

Mantelería, Cristalería, Vajilla y Cubertería

Transporte y Servicio

OFERTA DE SANDUCHES

- NEPTUNO: Pan de yema y ajonjolí con doble capa de queso cheddar, lechuga crespita, tomates marinados en vinagre balsámico, filete de corvina rebosado, pepinillos con vinagre, una capa de atún marinado y mayonesa de limón
- CUATRO ESTACIONES: Pan baguette, mayonesa dijon, fricase de pollo, jamón glaseado, col slow y ensalada de choclo con pepperoni y queso criollo rallado
- GLASEADO DE CERDO: Pan de trigo con queso mozzarella, lechuga marinada, pepinillos, champiñones, papas chips, queso de chancho, tocino y perrito glaseado



Sanduches son armados en tres capas y se acompañan con papas o yucas chips

Costo: \$5,00 más IVA

* Incluye:

Vajilla y Cubertería

Transporte y Servicio

OFERTA NAVIDEÑA

MENU 1

- Tartar Camarones y Pulpo con Carpaccio de Mellocos marinados en miel de menta y lecho de vegetales Frescos en Vinagreta de Uvas Negras y galleta Crocante de Chulpi,
- Sorbete de Mandarina y Eucalipto con Base de Pétalos y Ralladura de Limón
- Cornetes de Pavo Rellenos de Crema de Piña Salseado con Meniè Napolitano
- Vegetales del Huerto Salteados con Aceite de Ajonjolí
- Compota Puré de Papas Doradas con Crispi de Ajos y Finas Hierbas.
- Manzanas Acarameladas Rellenas de Sabayón de Chocolate Nutella y Frambuesas con Coulis de Uvillas y Cerezas en rama Marinadas en Tequila.

\$ 14,⁸⁰

MENÚ 2

- Terrina de Jamón Ahumado Sobre Salsa Paraíso de Cerezas y Crocantes de Yucas Rebosadas en Ajonjolí
- Shot de Granité de Taxo con Miel de Cardamomo y Hojas de Bambú
- Costillas de Credo Confitadas Aderezadas con Chimichurri de Cilantro y Cebollas Caramelizadas Con Glaseado de Pistacho.



-
- Ensalada Fresca de habas, Tomates Cheri en Cama de Lechuguines y Espinaca Francesa
 - Muffin de Mote Pillo y Queso Criollo Gratinado.
 - Churros de Caramelo Rellenos con Mouse de Fresas, Sopa de Chocolate Blanco y Corona de Duraznos.

\$ 13,⁷⁰

MENU 3

- Aborrajado de Yuca y Queso Crema con Patas de Cangrejo Sobre Crema de Curry Rojo de Coco Entre Hongos Marinados y Choclitos Baby
- Cubix de Frutas Marinadas en Licor de Siete Especies Sobre Crema de Chocolate y Manzanilla (Cucharitas.)
- Escalopas de Pavo en Salsa de Queso Mascarpone e Higos y Perfume de Oporto Acompañado de Relleno de Carne Mechada y Dátiles.
- Brocolis, Zanahorias Baby, Palmitos y Melón Salteados en Mantequilla Mediterránea.
- Canastilla Crocante de Yuca envuelta de Crocante de Maiz y Pankko
- Biscuit enrollado de Chocolate con Relleno de Peras Glaseadas en Anís Acompañado de Fricase de Frutas de Temporada y Crispis de Albahaca.

\$ 14,²⁰

OFERTA DE BOCADITOS

BOCADITOS DE SAL

- Mini empanaditas Argentinas (pollo)
- Mini empanaditas mediterráneas (mariscos)
- Tartaleta de Mouse de salmón ahumado
- Brocheta mixta de cerdo a la Catalana



- Brocheta de cerdo con cebolla confitada
- Vol au vent de Cangrejo

BOCADITOS DE DULCE

- Tartaleta de frutas tropicales con crema malibú
- Pie de manzana
- Brownie
- Chesse cake de oreo
- Shot con Mouse de arándanos y crema de coco
- Mil hojas d'filini de uvillas en perfume de anís
- Tiramisú con Coulis de frambuesa

Valor por bocadito \$ 0,85

FRIOS

- Lasaña de Camarón Gigante y Hongos Shitakes con Cordero y Pesto de Hiervas Silvestres
- Trilogía Ceviche en Maracuyá Martini de: Gambas, Cangrejo y Pulpo.
- Cornetes de Parmesano Rellenos de Humus y Solomillo de Ternera con Cebollino.

CALIENTES

- Satay de Hierba de Limón y Buey con Chalotas a la Parrilla

DULCES

- Mini Cheesecake de Oreo y Frutos Rojos
- Fresas con Masa Filo y Aire de Menta
- Strudel de Peras y Praliné de Almendras con Sirope de Palo Santo.

Valor por bocadito \$ 1,50



SAL

- Mini Quiche de Jamón y Tocino
- Sinfonía de Ceviches (Shot o Copa)
- Envoltín de Kataifi Relleno de Calamar y Cangrejo
- Mini Souffle de Tocino y Pavo Glaseado
- Brocheta de Jamón Serrano y Melones a la Menta
- Satay de Corvina al Limón y Menta
- Tartaleta de Maíz con Carpacho de Solomillo
- Rollos de Salmón y Menta
- Empanaditas de Mote Pillo Rellenas de Sancocho
- Mini Tortillas de Camote con Costra de Chulpi y Carne Colorada
- Bolones de Verde Rellenos de Corvina Marinada
- Mini Tamal de Seco de Gallina Criolla y Ají.

DULCE

- Mini Cheescake de Maracuyá (Servido en Cucharita)
- Mini Strudell de Duraznos
- Crema Catalana (Servido en Cucharita)
- Shot de Babacos en Miel de Abeja y Manzanilla
- Tasín de Kataifi Relleno de Budín de Zorzamoras
- Conos de Manzana Acaramelada y Vainilla
- Mil Hojas de Crema de Limón y Fresas
- Mini Bombón de Torta de Chocolate con Almendras
- Shot de Espuma de Queso e Higos Verdes Confitados
- Mil Hojas de Dulce de Babaco
- Biscocho de Guineo y Quesillo
- Leche Frita de Limón y Miel de Canela

Valor por bocadito \$ 0,95



BEBIDAS

- Copa de Vino \$1,50
- Chicha, Rosero, Yaguaya \$1,25
- Canelazo, Horchata, Guayusa \$0,85

* Se aplicará descuento del 10% en paquete de mínimo 6 bocaditos por persona

* Incluye:

Mantelería, Cristalería, Vajilla y Cubertería

Transporte y Servicio

BOCADITOS ESPECIALES

SAL

- Brocheta Mixta en Marinado de Maracuyá
- Mini Costilla de Cerdo al Jack Daniels BBQ.
- Mini Supremas De Pavo Glaseado de Arándanos
- Almejas Gratinadas al ajillo y perfume de limón
- Shot Margarita de Camarones y Pulpo con Lima
- Quesadillas de Requesón y Vegetales
- Totopos con Humus y Crema de Pepinos

DULCE

- Mini Rollo de Chocolate Amargo y Glass de Anís
- Torneados de Compota de Manzana y Canela
- Muffin de licor de café y uvas verdes
- Gelato de Naranja y Frambuesa
- Mini Pizza de Chocolate y Avellanas al Malibú

Valor por bocadito \$ 1,10

Mesa de Quesos y Frutas (20 pers.) \$ 60,00



Mesa de Frutas (20 pers.) \$ 50,00

* Incluye:

Mantelería, Cristalería, Vajilla y Cubertería

Transporte y Servicio

OFERTA BOX LUNCH

OPCION 1

- Bocadito: Fussilli de Vegetales y Friambres Gratinado
- Fruta: Opciones (manzana, pera, mandarina, frutillas, uvas, durazno)
- Dulce o Snack: Dona de Chocolate o Aspic de Mora
- Bebida: (jugo de naranja, jugo de limón, jugo de mora, gaseosa de fresa, gaseosa de naranja, gaseosa negra, agua mineral 360 ml)
- Amenities de dulce: variedad de caramelos y confites 1 p/p

Valor por persona \$3,80

OPCION 2

- Bocadito: Mini Hamburguesa de Pollo con Salami y Queso Cheddar
- Fruta: Opciones (manzana, pera, mandarina, frutillas, uvas, durazno)
- Dulce o Snack: Waffer Hanuta o Negrito de Chocolate
- Bebida: Opciones (jugo de naranja, jugo de limón, jugo de mora, gaseosa de fresa, gaseosa de naranja, gaseosa negra, agua mineral 360 ml)
- Amenities de dulce: Variedad de caramelos y confites 1 p/p

Valor por persona \$4,20

OPCION 3

- Bocadito: Sanduche Neptuno (Atún) y Vegetales Frescos en Aderezo, Ensalada de Col y Papas Chips
- Fruta: Opciones (manzana, pera, mandarina, frutillas, uvas, durazno)



- Dulce o Snack: Coctel de Frutas o Rollo de Canela
 - Bebida: Opciones (jugo de naranja, jugo de limón, jugo de mora, gaseosa de fresa, gaseosa de naranja, gaseosa negra, agua mineral 360 ml)
 - Amenities de dulce: variedad de caramelos y confites 1 p/p
- Valor por persona \$4,20

OPCION 4

- Bocadito: Nuggets de Res, Papa Rostie y Tomates Cherry
 - Fruta: Opciones (manzana, pera, mandarina, frutillas, uvas, durazno)
 - Dulce o Snack: Flan de Caramelo o Biscocho de Vainilla
 - Bebida: Opciones (jugo de naranja, jugo de limón, jugo de mora, gaseosa de fresa, gaseosa de naranja, gaseosa negra, agua mineral 360 ml)
 - Amenities de dulce: variedad de caramelos y confites 1 p/p
- Valor por persona \$5,50

* Incluye:

Transportadores y cubertería a necesidad



Anexo 12. Catálogo de servicios

SERVICIO DE PROTOCOLO Y CATERING INSTITUCIONAL

OFRECEMOS CONFIANZA Y SEGURIDAD EN LA OFERTA Y ELABORACIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS/SERVICIOS.

INSTITUCIÓN DE PROTOCOLO Y CATERING

Teléfono: (093 7) 4051140. Fax: 4051142 P.O.
Dirección: Av. 12 de Abril 5-199 y Av. Solano
protocolo: diana.lopez@ucuenca.edu.ec | catering: paulina.banos@ucuenca.edu.ec
Cuenca-Ecuador

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Ciencias de la Hospitalidad cuenta con un equipo conformado por docentes calificados y estudiantes seleccionados, que ponen a su disposición el servicio de Catering y Protocolo.

Organizamos y desarrollamos eventos con las más altas estándares de calidad en la variedad y manipulación de alimentos y bebidas; nuestra oferta se distingue por su creatividad, buen gusto, diversidad de productos, además de atenderlos por nuestros costos preferenciales.

Alfonso Estrella Daza
Decano de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

La Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, invita a las Instituciones públicas y privadas de la comunidad cuencana, a elegirnos como proveedores del servicio de catering y protocolo.

Garantizamos la organización y desarrollo de su evento con eficiencia y eficacia, estamos comprometidos en generar procesos de mejora continua, con el propósito de superar sus propias exigencias.

PROTOCOLO

La Cámara de Turismo, pone a su disposición la prestación del servicio de PROTOCOLO INSTITUCIONAL, brindándonos un servicio excepcional.

Nuestra oferta:

- Afiliación en todo tipo de eventos institucionales, como: seminarios, lanzamientos, encuentros, inauguraciones, empáticos entre otros.
- Acompañamiento a conferencias (Atraz).
- Servicio de transfer tanto de entrada (transfer in) como de salida (transfer out).

CATERING

Servicio de Catering para instituciones.

La Cámara de Gastronomía mediante un grupo selecto de profesionales, y estudiantes brinda servicio y asistencia gubernamental para eventos institucionales, pública o privada a cada ocasión, proponiendo la mejor alternativa de acuerdo a su presupuesto.

Realizamos el compromiso con nuestros clientes ofreciendo un servicio de excelencia y calidad en:

- Seminarios, convenciones, jornadas laborales, talleres, talleres, congresos, ferias, lanzamientos, empáticos, inauguraciones y demás eventos.