



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

**“DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL
RIESGO EN EL RESTAURANTE RAYUELA VIVOBAR +
RESTAURANT, RIOBAMBA 2009”**

TESIS DE GRADO

**Previo a la obtención del Título de:
LICENCIADA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA**

ELSA GEOVANNA LOPEZ ZUMBA

**RIOBAMBA – ECUADOR
2010**

CERTIFICADO

La presente investigación ha sido revisada y se autoriza su presentación.

Lic. Luis Eduardo Carrión
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN

El tribunal de tesis certifica que: el trabajo de investigación titulado “Administración de Riesgos para el Servicio de Alimentos y Bebidas “Rayuela Vivobar + Restaurant” De La Ciudad De Riobamba, 2009” de responsabilidad de Elsa Geovanna López Zumba ha sido revisada y se autoriza su publicación

Lic. Luis Eduardo Carrión

.....

DIRECTOR DE TESIS

Lic. Efraín Romero

.....

MIEMBRO DE TESIS

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía, a los señores Lic. Luis Eduardo Carrión, Director de Tesis Lic. Efraín Romero, Miembro de Tesis, quienes me han ayudado a cultivar y alcanzar el grado profesional.

Geovanna López.

DEDICATORIA

A Dios y mis Padres que siempre me han apoyado incondicionalmente para mi superación personal y así culminar una etapa de mi vida profesional.

Geovanna López..

INDICE

<u>I. INTRODUCCION</u>	1
<u>II. OBJETIVOS</u>	3
GENERAL	3
ESPECÍFICOS	3
<u>III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</u>	4
A. CONCEPTUALIZACIONES DE LOS ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RIESGOS	4
1. DEFINICIONES.	4
B. SISTEMAS SANITARIOS	11
C. LA INDUSTRIA ALIMENTARIA	12
1. LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN.	12
2. PROCESOS DE ALMACENAMIENTO.	13
3. PROCESOS DE EXTRACCIÓN.	13
4. PROCESOS DE ELABORACIÓN.	13
5. PROCESOS DE CONSERVACIÓN.	15
6. PROCESOS DE ENVASADO.	15
7. CALIDAD EN ALIMENTOS	16
8. HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	16
9. CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS.	17
D. MANEJO DE CRISIS	18
E. RESPONSABLE DE ALCOHOL	24
<u>IV. METODOLOGIA</u>	26
A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN	26

B. VARIABLES	26
1. IDENTIFICACIÓN	26
2. DEFINICIÓN:	26
3. OPERACIONALIZACIÓN	28
C. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	29
D. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO	29
E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	30
1. DIAGNOSTICAR EL ESTUDIO DE LOS PROGRAMAS SANITARIOS EN LA ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, MANEJOS DE SEGURIDAD INTERNA Y EXTERNA, DE CRISIS Y SERVICIO RESPONSABLE DE ALCOHOL.	30
2. ELABORAR LAS POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.	31
3. DISEÑAR UN MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.	31
<u>V. RESULTADOS Y DISCUSION</u>	<u>33</u>
<u>VI. CONCLUSIONES</u>	<u>96</u>
<u>VII.RECOMENDACIONES</u>	<u>97</u>
<u>VIII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>98</u>
<u>IX. ANEXOS</u>	<u>100</u>

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.- Normas Sanitarias	30
Cuadro 2.- Control de Crisis	32
Cuadro 3.- Capacitación de Crisis.....	35
Cuadro 4.- Consumo de Alcohol	36
Cuadro 5.- Seguridad	37
Cuadro 6.- Manejo de Crisis.....	39
Cuadro 7.- Seguridad Interna	40
Cuadro 8.- Seguridad Externa.....	41
Cuadro 9.- Seguridad Industrial.....	42
Cuadro 10.- Mantenimiento planta física	44
Cuadro 11.- Servicio de Alcohol.....	45
Cuadro 12.- Percanses por Alcohol.....	46
Cuadro 13.- Software Gastronómico	47
Cuadro 14.- Tratamiento a Inspectores Sanitarios	48
Cuadro 15.- Matriz de Observación para el diseño de políticas	49
Cuadro 16.- Procesos de Atención al Cliente.....	52
Cuadro 17.- Funciones del Personal	53
Cuadro 18.- Descripción de la Políticas del proceso del programa sanitario ..	58
Cuadro 19.- Indice de Gravedad	66
Cuadro 20.- Indice de Probabilidad	66
Cuadro 21.- Indice de Probabilidad de Detección	67
Cuadro 22.- Elementos Integrantes en la prevención de riesgos.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico I. Normas Sanitarias	31
Gráfico II.- Crisis en Restaurant.....	33
Gráfico III.- Capacitación de Crisis.....	35
Gráfico IV.- Consumo de Alcohol.....	36
Gráfico V.- Seguridad.....	38
Gráfico VI.- Manejo de Crisis	39
Gráfico VII.- Seguridad Interna.....	41
Gráfico VIII.- Seguridad Externa	41
Gráfico IX.- Seguridad Industrial	43
Gráfico X.- Mantenimiento planta física	44
Gráfico XI.- Servicio de Alcohol.....	45
Gráfico XII.- Percanses por Alcohol	46
Gráfico XIII.- Software Gastronómico.....	47
Gráfico XIV.- Tratamiento a Inspectores Sanitarios	48
Gráfico XV.- Proceso de adquisición de alimentos y bebidas	54
Gráfico XVI.- Distribución del espacio del área de alimentos y bebidas	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo I.	Encuesta Clientes	93
Anexo II.-	Encuesta Administradores	95
Anexo III.-	Planilla de registro de riesgos	96
Anexo IV.-	Galeria Rayuela Restaurant	97

RESUMEN

En la presente investigación se efectuó el estudio para evaluar la falta de programas para el manejo de riesgos en el área de Alimentos y Bebidas del Restaurante "Rayuela", el objetivo principal fue proponer el diseño de un manual de procedimientos mediante el diseño exploratorio y aplicando políticas para la prevención, organización y evaluación de la administración de riesgos. Se realizó un diagnóstico tomando en cuenta los programas sanitarios, manejos de seguridad interna y externa, de crisis y el servicio responsable de alcohol. Mediante el método analítico-descriptivo, se tomaron muestras finitas tanto de empleados (7) y clientes por mes (180) a quienes se les aplicó una encuesta en base a las variables e indicadores determinados en el cuadro de operacionalización y complementado con la ficha de observación donde se recogen aspectos de seguridad e higiene del establecimiento.

De los datos obtenidos el 52% cumplen normalmente con las normas sanitarias, el 41% parcialmente y 7% incumple; en base a este análisis se procedió a establecer la propuesta de políticas que orienten la gestión de riesgos expresadas por medio de un manual, instrumento que destaca la importancia de estandarizar y definir procedimientos conforme a la estructura organizacional y a las necesidades del establecimiento.

Las principales necesidades y problemáticas se deben tomar en cuenta en el manual de riesgos del establecimiento, por lo que se recomienda procesos de capacitación, motivación y difusión para la internalización de esta herramienta en el personal.

SUMARY

In this research a study was conducted to assess the lack of programs for risk management in the area of food and drinks at "Rayuela" restaurant the main objective was to propose the design of a manual of procedures through exploratory design implementing policies for prevention, organization and evaluation of risk management.

A diagnosis was made taking into account the health programs, handling of internal and external security of crisis and responsible alcohol service. Through the analytical method – descriptive sampled finite and (7) employees and customers per month (180) who was applied a survey based on variables and indicators identified in the box of operationalization and complemented by the date of observation where collected aspects of health and safety of the establishment.

From the data obtained 52% normally meet health standards, 41% partially and 7% in breach; based on this analysis proceeded to establish policies to guide the management of risks expressed through a manual proposal, instrument which stresses the importance of standardizing and define procedures according to the organizational structure and the needs of the establishment.

The main needs and problems should be taken into account in the operating risk manual of the establishment, so it is recommended processes of training, motivation and dissemination to the internalization of this tool in personnel staff.

I. INTRODUCCION

Muchos países invierten en seguridad, eso refleja el alto nivel de organización y coordinación en la búsqueda y selección de los indicadores que podrían utilizarse para medir el riesgo, la vulnerabilidad y la efectividad de la gestión de riesgos. La gestión del riesgo se integra directamente en los procesos de desarrollo de un Estado hacia la búsqueda de estrategia que permitan la reducción de eventuales problemas y peligros; a su vez apoyar el cumplimiento de los objetivos de desarrollo orientado a las expectativas del nuevo milenio.

En el Ecuador, pese a su poco interés en la búsqueda de evitar las tragedias tanto naturales como las provocadas por el ser humano, no existen disposiciones realistas que permitan la identificación de los posibles actos que puedan provocar la ocurrencia de algún inconveniente que ponga en riesgo la integridad de los bienes y recursos materiales, en casos mas graves hasta la perdida de vida humanas.

La gestión de riesgos, así como el enfoque para administrarlo, varía de una organización a otra. No hay una respuesta acertada o errónea; existen numerosos modelos de administración de riesgos en uso actualmente. Cada modelo ofrece un equilibrio entre precisión, recursos, tiempo, complejidad y subjetividad. La inversión en un proceso de administración de riesgos, con un marco sólido y funciones y responsabilidades bien definidas, prepara la organización para articular prioridades, planear la mitigación de amenazas y afrontar la siguiente amenaza o vulnerabilidad de la empresa.

Los responsables de negocios son los encargados de identificar las repercusiones de un riesgo. No se puede llevar a cabo una administración de riesgos de seguridad si no se cuenta con el apoyo y el compromiso del equipo directivo. Cuando la administración de riesgos de seguridad se dirige desde la cúpula, las organizaciones pueden articular la seguridad en términos de valor para la empresa.

La Administración del riesgo para los servicios de alimentos y bebidas, objeto de investigación de este trabajo de tesis, es uno de los temas no desarrollados y teorizados en el Ecuador. Como dato, el 90% de establecimientos de prestación de servicios de alimentos en el Cantón Riobamba, no han implementado la administración del riesgo en su práctica de servicios; en la mayoría de los casos la administración del riesgo ha sido manejada empíricamente, sin ningún proceso tecnológico, administrativo, alimenticio y de salud pública.

Esta investigación busca incorporar al Restaurante y Bar “La Rayuela” de la Ciudad de Riobamba, la elaboración y aplicación de un sistema de administración del riesgo frente a peligros eventuales y naturales, en especial aquellos provocados por las malas técnicas de aplicación en la elaboración y preparación de platos y demás servicios del Área de Alimentos y Bebidas, donde el objetivo sea el de prevenir las vulnerabilidades a las que pudieran estar sujetos el personal del establecimiento de cocina, personal administrativo, clientes y el público en general.

II. OBJETIVOS

GENERAL

Gestionar los Riesgos para el Área de Alimentos y Bebidas de "La Rayuela - Restaurant" en la Ciudad de Riobamba.

ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar el estudio de los Programas Sanitarios en la elaboración de alimentos y bebidas, manejos de seguridad interna y externa, de crisis y el servicio responsable de alcohol.
2. Elaborar las políticas para la prevención, organización y evaluación de la administración de riesgos.
3. Diseñar un manual de administración de riesgos que permita su ejecución en "La Rayuela Vivo-bar y Restaurant".

III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

A. CONCEPTUALIZACIONES DE LOS ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RIESGOS

1. Definiciones.

Para el propósito de este Estándar se aplican las definiciones de abajo.

- a) **Aceptación de Riesgo:** una decisión informada de aceptar las consecuencias y probabilidad de un riesgo en particular.

- b) **Administración de Riesgos:** la cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos.

- c) **Análisis árbol de eventos:** una técnica que describe el rango y secuencia posibles de los productos que podrían surgir de un evento iniciado.

- d) **Análisis de modos y efectos de fallas (FMEA):** un procedimiento por el cual se analizan modos de fallas potenciales en un sistema técnico. Se puede extender un FMEA para realizar lo que se denomina análisis de modo, efecto y criticidad de fallas. En un FMECA, cada modo de falla identificado es ordenado de acuerdo a la influencia combinada de su probabilidad de ocurrencia y severidad de sus consecuencias.

- e) **Análisis de Riesgo:** un uso sistemático de la información disponible para determinar cuan frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

- f) **Análisis de sensibilidad:** examina cómo varían los resultados de un cálculo o modelo a medida que se cambian los supuestos o hipótesis individuales.
- g) **Azar de riesgo:** una fuente de daño potencial o una situación con potencial para causar pérdidas.
- h) **Consecuencia:** el producto de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia. Podría haber un rango de productos posibles asociados a un evento.
- i) **Control de Riesgos:** la parte de administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos y cambios físicos para eliminar o minimizar los riesgos adversos.
- j) **Costo:** de las actividades, tanto directas como indirectas, involucrando cualquier impacto negativo, incluyendo pérdidas de dinero, de tiempo, de mano de obra, interrupciones, problemas de relaciones, políticas e intangibles.
- k) **Evaluación de Riesgo:** el proceso global de análisis de riesgo y evaluación de riesgo. Además, es el proceso utilizado para determinar las prioridades de administración de riesgos comparando el nivel de riesgo respecto de estándares predeterminados, niveles de riesgo objetivos u otro criterio.
- l) **Evento:** un incidente o situación, que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo particular.
- m) **Evitar un Riesgo:** una decisión informada de no verse involucrado en una situación de riesgo.

- n) Financiamiento de Riesgos:** los métodos aplicados para fondar el tratamiento de riesgos y las consecuencias financieras de los riesgos.
- o) Frecuencia:** una medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de ocurrencias de un evento en un tiempo dado. Ver también Probabilidad.
- p) Identificación de Riesgos:** el proceso de determinar qué puede suceder, por qué y cómo.
- q) Monitoreo:** comprobar, supervisar, observar críticamente, o registrar el progreso de una actividad, acción o sistema en forma sistemática para identificar cambios.
- r) Organización:** una compañía, firma, empresa o asociación, u otra entidad legal o parte de ella, sea o no incorporada, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.
- s) Probabilidad:** la probabilidad de un evento específico o resultado, medido por el coeficiente de eventos o resultados específicos en relación a la cantidad total de posibles eventos o resultados. La probabilidad se expresa como un número entre 0 y 1, donde 0 indica un evento o resultado imposible y 1 indica un evento o resultado cierto.
- t) Proceso de Administración de Riesgos:** la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de administración a las tareas de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar riesgos.
- u) Reducción de Riesgos:** una aplicación selectiva de técnicas apropiadas y principios de administración para reducir las probabilidades de una ocurrencia, o sus consecuencias, o ambas.

- v) **Retención de Riesgos:** intencionalmente o sin intención retener la responsabilidad por las pérdidas, o la carga financiera de las pérdidas dentro de la organización.
- w) **Riesgo Residual:** el nivel restante de riesgo luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo.
- x) **Transferir Riesgos:** cambiar la responsabilidad o carga por las pérdidas a una tercera parte mediante legislación, contrato, seguros u otros medios. Transferir riesgos también se puede referir a cambiar un riesgo físico, o parte el mismo a otro sitio.
- y) **Tratamiento de Riesgos:** selección e implementación de opciones apropiadas para tratar el riesgo.

2. Elementos principales

Los elementos principales del proceso de administración de riesgos, son los siguientes:

- a) **Establecer el Contexto.-** Establece el contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos en el cual tendrá lugar el resto del proceso. Deberán establecerse criterios contra los cuales se evaluarán los riesgos y definirse la estructura del análisis.
- b) **Identificar Riesgos.-** Identifica qué, por qué y cómo pueden surgir las cosas como base para análisis posterior.
- c) **Analizar Riesgos.-** Determina los controles existentes y analizar riesgos en términos de consecuencias y probabilidades en el contexto de esos controles. El análisis debería considerar el rango de consecuencias potenciales y cuán probable es que ocurran esas consecuencias. Consecuencias y probabilidades pueden ser combinadas para producir un nivel estimado de riesgo.

- d) **Evaluar Riesgos.**- Compara niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos. Esto posibilita que los riesgos sean ordenados como para identificar las prioridades de administración. Si los niveles de riesgo establecidos son bajos, los riesgos podrían caer en una categoría aceptable y no se requeriría un tratamiento.

- e) **Tratar Riesgos.**- Aceptar y monitorear los riesgos de baja prioridad. Para otros riesgos, desarrollar e implementar un plan de administración específico que incluya consideraciones de fondeo.

- f) **Monitorear y revisar.**- Monitorear y revisar el desempeño del sistema de administración de riesgos y los cambios que podrían afectarlo.

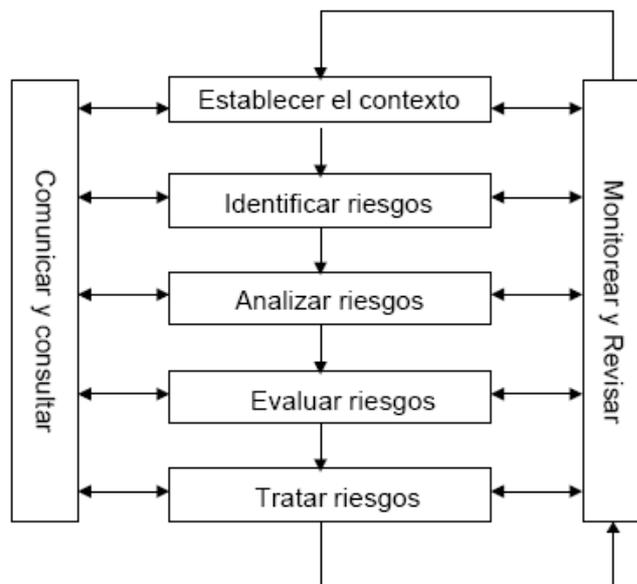
- g) **Comunicar y consultar.**- Comunicar y consultar con interesados internos y externos según corresponda en cada etapa del proceso de administración de riesgos y concerniendo al proceso como un todo.

3. Administración de Riesgos.

La administración de riesgos se puede aplicar en una organización a muchos niveles. Se lo puede aplicar a nivel estratégico y a niveles operativos. Se lo puede aplicar a proyectos específicos, para asistir con decisiones específicas o para administrar áreas específicas reconocidas de riesgo.

Además, es un proceso iterativo que puede contribuir a la mejora organizacional. Con cada ciclo, los criterios de riesgos se pueden fortalecer para alcanzar progresivamente mejores niveles de administración de riesgos. Para cada etapa del proceso deberían llevarse registros adecuados, suficientes como para satisfacer a una auditoría independiente.

GRAFICO No. 01
VISTA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



Fuente. Guía Administración de Riesgos. CUBA, 2002

4. Fuentes de Riesgo.

Cada fuente genérica tiene numerosos componentes, cualquier de los cuales pueden dar lugar a un riesgo. Algunos componentes estarán bajo control de la organización que realiza el estudio, mientras que otros estarán fuera de su control. Cuando se identifican los riesgos se necesita considerar a ambos tipos. Las fuentes genéricas de riesgo incluyen:

- **Relaciones comerciales y legales.**- Entre la organización y otras organizaciones. Por ej.: proveedores, subcontratistas, arrendatarios.
- **Circunstancias económicas.**- De la organización, país, internacionales, como asimismo factores que contribuyen a esas circunstancias ej: tipos de cambio.
- **Comportamiento humano.**- Tanto de los involucrados en la organización como de los que no lo están.
- **Eventos naturales.**

- **Circunstancias políticas.**- Incluyendo cambios legislativos y factores que pudieran influenciar a otras fuentes de riesgo.
- **Aspectos tecnológicos y técnicos.**- Tanto internos como externos a la organización.
- **Actividades y controles gerenciales.**
- **Actividades individuales.**

5. Áreas de Impacto

El análisis de riesgo se puede concentrar en impactos en un área solamente o en varias áreas posibles de impacto. Las áreas de impacto incluyen a las siguientes:

- Base de activos y recursos de la organización, incluyendo al personal.
- Ingresos y derechos
- Costos de las actividades, tanto directos como indirectos.
- Gente
- Comunidad
- Desempeño
- Cronograma y programa de actividades
- El ambiente
- Intangibles tales como la reputación, gestos de buena voluntad, calidad de vida.
- Comportamiento organizacional

6. Otras clasificaciones de Riesgo

Distintas disciplinas a menudo categorizan las fuentes de riesgo de otra forma, utilizando términos tales como azares o exposiciones de riesgo. Los siguientes son algunos ejemplos:

- a) **Enfermedades** (afectando a humanos, animales y plantas).
- b) **Económicos** (fluctuaciones en la moneda, tasas de interés, mercado accionario).
- c) **Ambientales** (ruidos, contaminación, polución).
- d) **Financieros** (riesgos contractuales, malversaciones de fondos, fraudes, multas).
- e) **Humanos** (motines, huelgas, sabotajes, errores).
- f) **Desastres naturales** (condiciones climáticas, terremotos, incendios de bosques, plagas, actividad volcánica).
- g) **Salubridad y seguridad ocupacional** (medidas de seguridad inadecuadas, administración de seguridad pobre).
- h) **Responsabilidad por productos** (errores de diseño, calidad bajo estándar, pruebas inadecuadas).
- i) **Responsabilidad profesional** (consejo equivocado, negligencia, error de diseño).
- j) **Daños a la propiedad** (fuego, inundaciones, terremotos, contaminación, error humano).
- k) **Responsabilidad pública** (acceso, egreso y seguridad públicos).
- l) **Seguridad** (desfalcos, vandalismo, robo, apropiación indebida de información, penetración ilegal).
- m) **Tecnológicos** (innovación, obsolescencia, explosiones y dependencia).

B. SISTEMAS SANITARIOS

Es un modelo organizativo y financiero que un colectivo o una sociedad adopta para proteger la salud de sus miembros o sus ciudadanos y prestar servicios sanitarios a los que lo precisan.

Son las diferentes formas de organización que puede adoptar el sector sanitario en un medio concreto de acuerdo con los valores y motivaciones de la sociedad en la que se desarrolla. Los sistemas sanitarios se pueden clasificar de acuerdo con:

- El sistema de protección social que conforman.
- Las relaciones o flujos económicos que desarrollan.
- A partir de las interacciones entre producción y demanda de servicios sanitarios.

C. LA INDUSTRIA ALIMENTARIA

La **industria alimentaria** es la parte de la industria encargada de la elaboración, transformación, preparación, conservación y envasado de los alimentos de consumo humano y animal. Las materias primas de esta industria se centran en los productos de origen vegetal (agricultura), animal (ganadería) y fúngico, principalmente.

El progreso de esta industria nos ha afectado en la actualidad de alimentación cotidiana, aumentando el número de posibles alimentos disponibles en la dieta. El aumento de producción ha ido unido con un esfuerzo progresivo en la vigilancia de la higiene y de las leyes alimentarias de los países intentando regular y unificar los procesos y los productos. (Erickson, 1990)

1. Los procesos de fabricación.

Aunque exista una gran diversidad de industrias alimentarias los procesos de fabricación pueden clasificarse en seis diferentes: *manipulación* de los alimentos, *almacenamiento* de los mismos y de las materias primas, la *extracción* de sus propiedades, la *elaboración* hasta un producto final, el *envasado* y la *conservación* de los alimentos.

1.1. Procesos de manipulación.

Los procesos de manipulación humana de los alimentos tienden a disminuirse en la industria alimenticia, es frecuente ver elementos en las factorías que automatizan los procesos de manipulación.

2. Procesos de almacenamiento.

El almacenamiento de materias primas está orientado a minimizar el efecto de estacionalidad de ciertos productos alimentarios. Generalmente suelen emplearse para el almacenamiento silos, almacenes acondicionados al tipo de industria específico (herméticos, al aire libre, refrigerados, etc), cámaras frigoríficas.

3. Procesos de extracción.

Algunos alimentos necesitan de procesos de extracción, bien sea de pulpas (en el caso de frutas), huesos, o líquidos. Los procesos industriales para realizar la extracción pueden ser la mediante la *tritución* del alimento, el machacado o molienda (cereales para el pan, las olivas para el aceite, etc), extracción mediante calor (grasas, tostado del pan, etc.), secado y filtrado, empleo de disolventes.

4. Procesos de elaboración.

Los procesos habituales de la elaboración de alimentos, tienen como objeto la transformación inicial del alimento crudo para la obtención de otro producto distinto y transformado, generalmente más adecuado para su ingesta. Algunos de los procesos de elaboración tienen su fundamento en la conservación del alimento

- **Cocción.** Suele emplearse en la elaboración de muchos alimentos de origen cárnico.
- **Destilación.** principalmente de algunas bebidas o jugos.
- **Secado,** Es tradicional su uso en pescados, así como en el de carne, con motivo de aumentar su conservación. En estos casos el proceso de elaboración y de conservación coinciden.
- **Fermentación,** mediante la adición de microorganismos (levadura), es muy empleada en la industria de las bebidas: industria del vino y en la

industria cervecera.

5. Procesos de conservación.

Esta fase es vital en algún tipo de producción de alimentos, en parte debido a que los procesos de conservación en la industria alimentaria tienen por objeto la interrupción de la actividad microbiana y prolongar la vida útil de los alimentos. Para ello se tiene la posibilidad de trabajar con dos variantes:

- **Esterilización antibiótica.** Es uno de los procesos de conservación de alimentos más importante, prolongando la vida útil del alimento considerablemente. Es quizás el más antiguo de ellos.
- **Esterilización por radiación.** Entre ellas se encuentra la radiación ionizante empleada para el control de envases, así como la radiación de microondas.

Algunos procesos de conservación de alimentos pretenden sin embargo inhibir el desarrollo de los microorganismos, tales son la refrigeración y deshidratación.

6. Procesos de envasado.

La crisis del agua y el impacto que causa la industria de embotellado, El agua es cada día más escasa y costosa, las actividades en una industria de bebidas, requieren considerable cantidad de este recurso.

Existen innumerables estimaciones sobre cuantos litros de agua se necesitan para producir un litro de gaseosa. Cifras procedentes de plantas embotelladoras de otros países indican que el número óptimo es 2,1 litros de Agua por cada litro de bebida embotellada; aunque normalmente fluctúa entre 2,2 a 2,4 litros de agua por cada litro de bebida embotellada.

7. Calidad en Alimentos

Aparece una idea, es la cadena alimentaria, el conjunto de "eslabones" desde la producción primaria de un alimento hasta que el ama de casa lo pone en la mesa de su familia o el comerciante en la mano de su cliente, por las cuales pasa el alimento.

La cadena alimentaria es el proceso por el cual pasa el alimento. Este incluye desde la producción primaria de un alimento hasta que el consumidor lo pone en la mesa de su hogar.

Todas las etapas son importantes y en cada una de ellas se deben hacer las cosas bien. Tengamos en cuenta que, la higiene de los alimentos es tanto un derecho como un deber de todos los consumidores, por lo tanto todos somos responsables de los alimentos que adquirimos, manipulamos y consumimos.

Existen varias formas de asegurarlos a lo largo de toda la cadena alimentaria. Se lo puede lograr aplicando métodos específicos de aseguramiento de la calidad e inocuidad alimentaria como son:

- a.. Las buenas practicas de manufactura.
- b..Los procedimientos operativos estandarizados de limpieza y desinfección.
- c.. El anatema de análisis de peligros y puntos críticos de control.

8. Higiene y Manipulación de Alimentos

La higiene de los alimentos tiene como objetivo prevenir la contaminación de los alimentos. Es el conjunto de medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad de los productos alimenticios que consumimos. El termino Higiene de los alimentos hace referencia a todas las condiciones

y medidas necesarias para garantizar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las etapas de la cadena alimentaria.

El Chef, es el responsable de aplicar prácticas correctas de manipulación de alimentos desde que los adquirimos en el punto de venta hasta que los preparamos y/o consumimos. Una de las formas de prevenir las ETA. es aplicando prácticas correctas en la manipulación de alimentos.

9. Conservación de Alimentos.

En general los alimentos son perecederos, por lo que necesitan ciertas condiciones de tratamiento, conservación y manipulación. Su principal causa de deterioro es el ataque por diferentes tipos de microorganismos (bacterias, levaduras y mohos).

Esto tiene implicaciones económicas evidentes, tanto para los fabricantes (deterioro de materias primas y productos elaborados antes de su comercialización, pérdida de la imagen de marca, etc.) como para distribuidores y consumidores (deterioro de productos después de su adquisición y antes de su consumo). Se calcula que más del 20% de todos los alimentos producidos en el mundo se pierden por acción de los microorganismos.

Otras sustancias producidas por el crecimiento de ciertos mohos son potentes agentes cancerígenos. Existen razones poderosas para evitar la alteración de los alimentos. A los métodos físicos, como el calentamiento, deshidratación, irradiación o congelación, pueden asociarse métodos químicos que causen la muerte de los microorganismos o que al menos eviten su crecimiento.

En muchos alimentos existen de forma natural sustancias con actividad antimicrobiana. Muchas frutas contienen diferentes ácidos orgánicos, como el ácido benzoico o el ácido cítrico, (PH). La relativa estabilidad de

los yogures comparados con la leche se debe al ácido láctico producido durante su fermentación.

Los ajos, cebollas y muchas especias contienen potentes agentes antimicrobianos, o precursores que se transforman en ellos al triturarlos. Las técnicas de conservación han permitido que alimentos estacionales sean de consumo permanente.

D. SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DEL RESTAURANTE.

1. Definición.

Es un software pensado para la actividad gastronómica (bares, restó, cantinas, restaurantes, pizzerías y otros establecimientos de venta de comidas con entrega a domicilio), que permite la facturación diferida de los ítems (platos) cargados a las mesas durante la estadía de los comensales en su establecimiento.

El programa descarga en forma proporcional los insumos del stock (fórmulas de comidas), emite órdenes a la cocina, permite la reserva de mesas y gestiona las entregas a domicilio. Puede administrar múltiples salones y mozos, y posee interface tanto con controladores fiscales como con pantallas táctiles. Realiza cierres por cajero y por turno.

Un sistema de gestión para restaurantes debe contemplar numerosas variantes. No sólo lo tradicional, que es controlar mesas y mozos, las consumiciones, la emisión de pedidos en la cocina, el control de stock, el arqueo de los turnos de cajeros. Existen muchas otras posibilidades que, aunque sean excepciones a la regla, suelen suceder con frecuencia en los establecimientos gastronómicos.

La unión de mesas, la división de la consumición general en varias parciales (los comensales abonar por separado), los mix de formas de

pago diferentes utilizadas para cancelar las cuentas, el control de numerosos espacios de su establecimiento (vereda, pisos superiores); la posibilidad de contar con cuentas corrientes empresariales; la facturación de la venta a domicilio (delivery); el manejar menús promocionales en determinados días y horarios

2. Gestión de Negocios.

Permite que el administrador del restaurante tenga una visión global del estado del local a su cargo, y pueda tomar decisiones relevantes en cualquier momento. Entre las principales características están:

- Panel Gráfico de Mesas: Identifica las mesas disponibles y/o ocupadas.
- Liquidación de Caja por Turno
- Unión de Mesas.
- Cambio de Mesa.
- Aplicación de Descuento por Producto.
- Administra la base de datos de Clientes.
- Administra los Vales de Caja.
- Rentabilidad.
- Registro de Compras.
- Registro de Ventas.
- Record de Ventas por Mozo.
- Record de Ventas por Producto.
- Administra las Comandas por Mozo.
- Cuentas por Pagar.
- Cuentas por Cobrar,
- Panel de Control para el servicio de delivery.
- Punto de Atención para los Mozos
- Definición de Combos.

3. Criterios de Gestión

- a) Previsión: antes de abrir un negocio, es primordial con un grupo de asesores el diseñar el modelo de gestión desde lo operativo y desde el control de la operación. Cómo controlar el stock, la carga de las recetas de los menús, cómo gestionar las facturas pendientes de pago y el flujo de caja del negocio desde el software.
- b) Control de stocks: Se deberá empezar en monitorear únicamente los 5 ó 10 rubros más importantes y fáciles de controlar de los costos de ventas. Si quiere controlar hasta el consumo de insumos insignificantes, fracasará todo el proyecto.
- c) Todo el software del mercado le permiten registrar de alguna forma todas las ventas. No se debe realizar “a mano”, ya que no se podrá hacer todo lo dicho hasta ahora.
- d) Asesórese para armar un “plan de cuentas” contables que luego le permitan ver la información cargada en el sistema en las formas que sean valiosas. Recuerde esta famosa frase del mundo de los sistemas.
- e) Trabajar para integrar en su sistema lo que ocurre en la cocina, en el salón y en la administración. Idealmente, con el cliente también.
- f) Sea implacable con su gente para que adopte y cumpla con el nuevo modelo de gestión.
- g) Vaya creciendo por pasos. No busque hacer todo el cambio general. Que sea un proceso de mejora continua. De lo contrario, las dificultades le ganarán si quiere vencerlas todas juntas.
- h) Generalmente los contadores no son las personas más indicadas para liderar este proceso de cambio. Pocos, y en general fuera del alcance de este mercado, tienen los conocimientos de sistemas, modelos de gestión, tableros de control y conocimientos del negocio gastronómico.

- i) Capacitar a sus encargados en el uso del excel, el mail, la exportación e importación de datos de un sistema al excel. Será la mejor inversión que pueda hacer.

E. MANEJO DE CRISIS

Las situaciones de crisis¹, que conllevan a problemas de seguridad y emergencias, entendidas éstas como situaciones inesperadas que irrumpen en el curso normal de la cotidianidad y pueden afectar de manera integral a individuos, colectivos, instituciones o sistemas³, pueden abordarse de manera organizada si las instituciones o los individuos están preparados para afrontarlas.

Para la generación de una crisis basta con tener acontecimientos que produzcan cambios en el orden normal de la vida cotidiana. En este sentido las crisis son como el fuego, es decir, que en un primer momento pueden ser situaciones sencillas que al no ser controladas se expanden e incrementan su trascendencia tomando, cada vez, mayor fuerza.

En la mayoría de los casos el manejo de las crisis en los departamentos, municipios y prefecturas se llevan a cabo a través de la acción-reacción, donde no se tienen protocolos de respuesta y no hay sistema de monitoreo, ni seguimiento de los eventos que han desencadenado en crisis, lo que implica que su nivel de predicción, prevención y control son bajos.

De igual forma no se encuentra personal cualificado en las administraciones locales para desarrollar con liderazgo en este tipo de actividad, lo que se convierte en un riesgo, en la medida en que cualquier situación de emergencia puede desencadenar una crisis.

Por lo anterior, para el manejo de las crisis a nivel local se debe:

¹ Este artículo se elaboró con base en la presentación de María José Cavadas Gormaz, experta en temas de seguridad de la ciudad de Madrid, España.

- Detectar áreas de riesgo
- Monitorear permanente los riesgos
- Contar con fuentes de información
- Contar con sistemas de alerta
- Efectuar pesquisas oportunas de focos de riesgos
- Capturar rápidamente los antecedentes
- Contar con un comité de preparación y atención de crisis.
- Tener definidos el mando y las vocerías.
- Elaborar los protocolos de reacción y de comunicación estratégica.
- Realizar simulacros.

Es necesario reconocer que la crisis no es una situación que se establezca de forma espontánea. Para su desarrollo se presentan ciclos o fases, que al conocer los posibles riesgos, se pueden detectar y predecir. En este sentido, el monitoreo de situaciones de riesgo debe llevarse a cabo a través de un Sistema de Información y de un análisis multidisciplinario que permita orientar las decisiones y acciones para prevenir o atender las crisis.

El almacenamiento de información y permanente monitoreo de situaciones de crisis debe:

- Establecer situaciones de riesgos
- Focalizar las observaciones y búsquedas de información
- Determinar las fragilidades y anticiparse a su quiebre
- Establecer una “verdad oficial” para comunicarla a través de los medios de comunicación.
- Identificar al actor generador de la crisis y sus potenciales alianzas
- Mantener monitoreo sobre los medios y sus actores

Cabe anotar que las crisis presentan un ciclo particular, que en cualquiera de sus fases hay que mantener el monitoreo si se quiere tener un manejo adecuado de las mismas

F. RESPONSABLE DE ALCOHOL

El Centro Internacional par alas Políticas sobre el Alcohol (International Center for Alcohol Policies, ICAP por sus siglas en inglés) es un centro de formulación de políticas sobre el alcohol que involucra a los gobiernos, la industria alcoholera y las instituciones de salud pública. Promueve la responsabilidad, la asociación profesional con otras partes interesadas, y un enfoque basado en las evidencias para las políticas sobre el alcohol.

La misión de ICAP es:

- Promover el entendimiento del papel del alcohol en la sociedad y asistir en la reducción del abuso del alcohol a nivel mundial.
- Fomentar el diálogo y crear asociaciones profesionales que involucren a la industria de bebidas alcohólicas, la comunidad de sanidad pública, y otros interesados en las políticas sobre el alcohol.

ICAP es una organización sin finalidad de lucro. Los promotores de ICAP son 10 de los productores más importantes de bebidas alcohólicas. Como base para un diálogo abierto con las comunidades científica y de salud y como contribución a un discurso significativo en relación con la preocupación existente por el papel del alcohol en la sociedad, las compañías que apoyan al Centro Internacional para las Políticas sobre el Alcohol creen que:

- La mayoría de las personas que consumen bebidas alcohólicas lo hacen de modo responsable y con el objetivo de enriquecer su calidad de vida.
- Consumido con moderación y de modo responsable por aquellos que gozan de buena salud y tienen buenos hábitos dietéticos, sin que tengan ninguna razón médica para no beber, las bebidas alcohólicas están

asociadas con muy pocos riesgos de sufrir daños e incluso se ha informado de algunos de sus efectos beneficiosos para la salud.

- El consumo de modo irresponsable de bebidas alcohólicas está asociado con una variedad de riesgos tanto para el individuo como para el público en los contextos de salud, social, económico y de seguridad. El consumo irresponsable se refiere a niveles altos de ingestión, ya sea en ocasiones aisladas o de modo continuado, o al consumo en circunstancias inapropiadas o por parte de aquellos que no debería beber en absoluto.
- Las políticas sobre alcohol deben basarse en un entendimiento objetivo de las investigaciones disponibles sobre el uso y abuso del alcohol y deben dirigirse a la creación de un equilibrio razonable entre los reglamentos del gobierno, la auto reglamentación de la industria y la responsabilidad individual.

IV. METODOLOGIA

A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

La Investigación se desarrolló en las instalaciones de “La Rayuela, Bar y Restaurant”, y tuvo una duración de 6 meses.

B. VARIABLES

1. Identificación

- **Variable Independiente:**

Administración de Riesgos

- **Variable Dependiente:**

Área de Alimentos y Bebidas

- **Variables Intervinientes**

Funciones del Restaurant

Manejo de Seguridad

Manejo de Crisis

Servicio Responsable de Alcohol

Programas Sanitarios

2. Definición:

a) **Administración de Riesgos.-** Estado en la búsqueda de estrategia que permitan la reducción de eventuales problemas y peligros y a su vez apoyar el cumplimiento de los objetivos de desarrollo.

- b) Área de Alimentos y Bebidas.-** Área de la administración y prestación de servicios hoteleros y gastronómicos que se encargan de la recepción, almacenamiento e intercambio generado al disponer de productos terminados como resultado de un proceso de producción de materia prima de alimentos y bebidas.
- c) Manejo de Seguridad:** Mecanismo que previene algún riesgo o asegura el buen funcionamiento de alguna cosa, precaviendo que falle.
- d) Manejo de Crisis:** Las situaciones de crisis, que conllevan a problemas de seguridad y emergencias, entendidas éstas como situaciones inesperadas que irrumpen en el curso normal de la cotidianidad y pueden afectar de manera integral a individuos, colectivos, instituciones o sistemas³, pueden abordarse de manera organizada si las instituciones o los individuos están preparados para afrontarlas.
- e) Servicio Responsable de Alcohol:** Es el nivel de organización y administración en el consumo de responsable de bebidas alcohólicas y está asociado con la moderación de una variedad de riesgos tanto para el individuo como para el público en los contextos de salud, social, económico y de seguridad.
- f) Programas Sanitarios:** Son las diferentes formas de organización que puede adoptar el sector sanitario en un medio concreto de acuerdo con los valores y motivaciones de la sociedad en la que se desarrolla.

3. Operacionalización

VARIABLE	CATEGORIA Escala	INDICADOR
Diagnosticar la Administración de Riesgos	<u>Manejo de Seguridad</u> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad Interna - Seguridad Externa <u>Manejo de Crisis</u> <ul style="list-style-type: none"> - Aéreas de Riesgo - Identificación de medios - Identificación de actores <u>Servicio Responsable de Alcohol</u> <ul style="list-style-type: none"> - Bebidas alcohólicas - Políticas de moderación y restricción al consumo <u>Programas Sanitarios</u> <ul style="list-style-type: none"> - Limpieza mantenimiento y desinfección de la planta física - Higiene y manipulación de alimentos - Prevención de enfermedades contagiosas - Control de plagas y vectores 	1 Encuesta dirigida al personal administrativo 1 Entrevista al personal a cargo de la Cocina #registro de riesgos # riesgos asociados a operaciones # riesgos financieros #riesgos de la planta física Tipos de bebidas alcohólicas # de políticas respecto al consumo de alcohol # de estrategias para la moderación del consumo de alcohol # de lugares destinados a la limpieza y desinfección # de procesos para la manipulación de alimentos Tipos de peligros físicos, químicos y biológicos relacionados a la higiene de alimentos y bebidas # de requisitos de higiene personal # de accidentes laborales # y tipos de contagio

Aéreas de Alimentos y Bebidas	<u>Área de alimentos y bebidas</u> - Bodega - Cocina Caliente - Cocina Fría - Pastelería - Compras	1 Encuesta # de compras de alimentos y bebidas # de recibos de alimentos y bebidas % de producción % de venta y facturación
Políticas para la prevención, organización y evaluación de Riesgos	<u>Manejo de Seguridad</u> <u>Manejo de Crisis</u> <u>Servicio Responsable de Alcohol</u> <u>Programas Sanitarios</u>	1 Plan Operativo # disposiciones # de estrategias # de reglamentos de procedimientos
Manual de Administración de Riesgos	<u>Manejo de Seguridad</u> <u>Manejo de Crisis</u> <u>Servicio Responsable de Alcohol</u> <u>Programas Sanitarios</u>	1 Manual de ejecución

Realización: Geovanna López Z.

C. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El Tipo de la investigación comprendió varias etapas; siendo en primera instancia la investigación **exploratoria**, ya que se pudo conocer más a fondo los problemas que se presentaron y manejar los datos con mayor seguridad. Luego se complemento la información obtenida con la investigación **bibliográfica** de libros y del internet. El diseño fue no experimental.

D. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO

Muestra.- se estableció un muestreo probabilístico para determinar el tamaño con el siguiente procedimiento:

	Universo	Muestra
Nivel Administradores	2	2
Nivel Operadores	3	3
Nivel Proveedores	4	4
Cientes x mes	180	180

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Al ser una población pequeña, se tomó una muestra finita, es decir la cantidad de clientes que se registraron en el mes de Marzo del presente año; teniendo así $n= 180$.

E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Se detalla a continuación los procedimientos para la recolección de la información, el procesamiento y análisis de cada objetivo específico.

1. Diagnosticar el estudio de los programas sanitarios en la elaboración de alimentos y bebidas, manejos de seguridad interna y externa, de crisis y servicio responsable de alcohol.

Se realizó una descripción detallada de cada una de las funciones del restaurante y a través de una encuesta (Anexo 1); se identificaron las necesidades relacionadas a los programas sanitarios, manejos de seguridad, de crisis y servicio responsable de alcohol. Se determinó además, las normas y procedimientos para garantizar un correcto funcionamiento del área de alimentos y bebidas; y la descripción del ambiente físico de trabajo y las relaciones existentes.

2. Elaborar las políticas para la prevención, organización y evaluación de la administración de riesgos.

Para la elaboración de las políticas se identifico varios criterios como programas sanitarios, manejo de seguridad interno y externo, manejo de crisis, tratamiento a inspectores sanitarios y servicio responsable de alcohol, a ser implementados con el fin de mejorar las condiciones de servicio, saneamiento, seguridad y control de la administración del restaurante. Para el servicio responsable de alcohol, se tomó en consideración el decreto interministerial que regula el consumo y expendio de las bebidas alcohólicas.

3. Diseñar un Manual de Administración de Riesgos.

Finalmente desarrollado e identificado los programas sanitarios y manejos, se procedió a elaborar un manual de administración de riesgos como una propuesta integral que contiene objetivos, reglamento, documentación necesaria que podrá utilizarse para medir el riesgo, la vulnerabilidad y la efectividad para el manejo de seguridad y permita una eficacia al momento de presentarse una situación delicada.

V. RESULTADOS Y DISCUSION

A. DIAGNOSTICO DEL ESTUDIO DE LOS PROGRAMAS SANITARIOS EN LA ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, MANEJOS DE SEGURIDAD INTERNA Y EXTERNA, DE CRISIS Y SERVICIO RESPONSABLE DE ALCOHOL.

1. Diagnóstico

En el establecimiento se pudo determinar por medio de encuestas (Anexo 01) las diferentes características y condiciones en el cual se desarrollan las actividades relacionadas con la producción y elaboración de alimentos y bebidas, lo que permitió conocer la realidad actual y contrastar con el planteamiento de las necesidades urgentes identificadas con la gestión de riesgos, manejos de seguridad, crisis y servicio responsable de alcohol.

A continuación se describe los resultados obtenidos:

1.1. Normas Sanitarias

¿Considera usted que los alimentos que le sirven han cumplido con las normas sanitarias? Al realizar las encuestas a los clientes del restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba y tabular los datos se obtuvieron los siguientes resultados. (Cuadro 1).

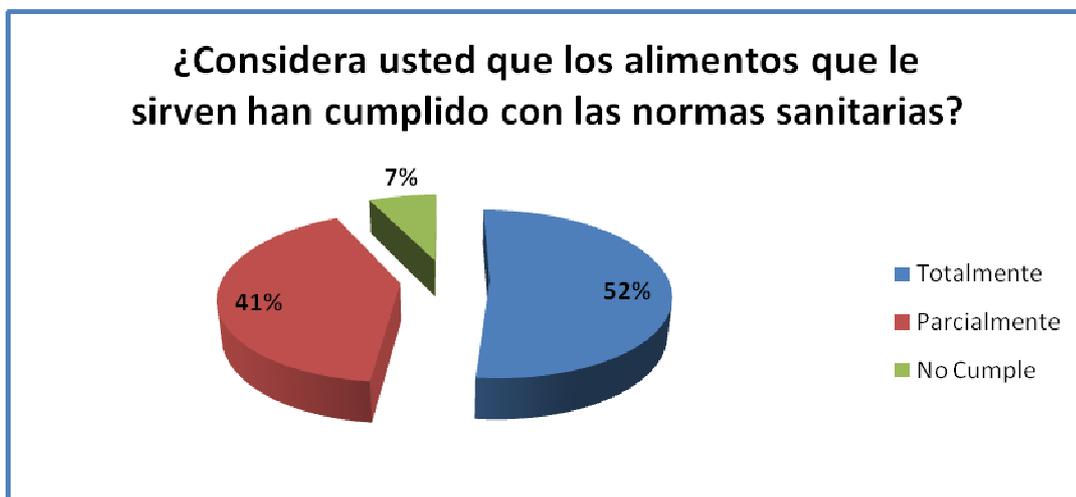
**CUADRO 1.
NORMAS SANITARIAS**

CUMPLIMIENTO DE NORMAS SANITARIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE	93	52%
PARCIALMENTE	74	41%
NO CUMPLE	13	7%
TOTAL	180	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO I NORMAS SANITARIAS



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: En función de estos resultados, se evidenció que los alimentos que se sirven en el Restaurante Rayuela, de la ciudad de Riobamba, indica que un 52% cumple totalmente con las normas sanitarias debido a la buena calidad de sus productos y al correcto trato que estos tienen en su preparación así como disponer con tecnología de punta y de salubridad en todas sus áreas.

El 41%, las personas encuestadas contestaron que los alimentos preparados cumplen parcialmente con las normas sanitarias establecidas, motivo por el cual no se han encontrado satisfechos con ciertos platos que se ofrecen, por la apariencia que estos dan y muchas de las veces el sabor no ha sido el adecuado al de un producto fresco de ahí la importancia de que el restaurant cuente con un lugar de almacenamiento de alimentos o de un control de rotación de productos para que de esta manera no se echen a perder.

Finalmente el 7 % de las personas encuestadas han respondido que los alimentos servidos no cumplen con las normas sanitarias más por desconfianza que por otro motivo, debido a que no conocen la forma de

producción ni de manipulación de los alimentos evidenciándose así desconfianza en la forma correcta de la aplicación de saneamiento en los alimentos, a más de eso dicen que al ingerir alimentos en el establecimiento les ha provocado más de una molestia estomacal perjudicando de esta manera la salud del cliente, lo que ha hecho que no asistan más al restaurant y aunque no es en una gran mayoría esta se refleja en la pérdida de clientes por un error o por no contar con productos de buena calidad.

1.2 Control de Crisis

Al encuestar a los clientes del restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba y tabular obtuvimos los siguientes resultados. (Cuadro 2).

CUADRO 2.
CONTROL DE CRISIS

POSIBLES CRISIS EN RESTAURANT	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ATRAGANTAMIENTO	54	16%
CAIDAS	108	32%
INTOXICACIÓN	78	23%
INCENDIOS	15	4%
ROBOS VEHICULARES	62	18%
OTROS	23	7%
TOTAL	340	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO II CRISIS EN RESTAURANT



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: En la obtención de resultados de la encuesta aplicada en el restaurant “Rayuela” se obtuvo una frecuencia de 340 debido a que en la pregunta se enfatizó que se señalara dos ítems de las crisis más frecuentes, para de esta manera obtener resultados más fiables para la evaluación. Siendo estos los siguientes:

Entre las crisis más frecuentes encontramos como respuesta las caídas siendo el 32% argumentando que son producidas por pisos en mal estado, sucios o que por muchas de las veces en ciertos lugares tardan en la limpieza del establecimiento fregando el piso a poco tiempo antes de la apertura dejando así un piso resbaloso, mojado o grasoso lo que fácilmente provoca este tipo de accidente tanto para el personal como para los clientes.

El 23% responde que las intoxicaciones son más frecuentes al servir alimentos en mal estado o caducados provocando así infecciones y trastornos estomacales no muy simples de combatir, los robos vehiculares equivalen al 18% de las crisis como consecuencia de la delincuencia ya sea este por que el establecimiento no cuente con un parqueadero privado

o con un guardia que controle la seguridad del vehículo aunque muchas de las veces ocurren este tipo de accidentes con todas las seguridades del caso.

En la realización de las encuestas el 16% responde que los atragantamientos también son frecuentes por consecuencia a una mala postura al momento de ingerir los alimentos ya que es indispensable que el cliente se encuentre completamente cómodo.

Otros de los factores importantes para que se provoque este tipo de accidentes son los malos hábitos alimenticios y las distracciones al momento de comer como hablar con la boca llena o realizar otras actividades, un 4% contesta que los incendios son frecuentes por no contar con instalaciones eléctricas apropiadas, se encuentran cables en mal estado, con interruptores no aptos para la manipulación de cierto equipo o escasos en lugares indispensables dando lugar a posibles circuitos eléctricos.

Las deficientes instalaciones de gas también pueden provocar posibles accidentes de incendio por poner en lugares inflamables o cerca de sustancias que aceleren la combustión, a más de esto el no contar con implementos básicos para el control de incendios es una causa gravísima para no poder combatir una crisis de tal magnitud como: extintores, salida de emergencia, señales de alerta. Una de las opciones de respuesta era otros lo que dio como resultado un 7% como restante que no especifica las causas de la crisis.

1.3 Capacitación de crisis

Al realizar las encuestas a los clientes del restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba y tabular los datos se obtuvieron los siguientes resultados. (Cuadro 3).

**CUADRO 3.
CAPACITACIÓN DE CRISIS**

CAPACITACION DE CRISIS PERSONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	165	92%
NO	15	8%
TOTAL	180	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

**GRAFICO III
CAPACITACIÓN DE CRISIS**



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: Con los resultados obtenidos del 100% de los encuestados se evidencio que el 92% piensa que el personal del restaurante si debe estar completamente capacitados por seguridad del cliente y del establecimiento ya que en algún percance sabrían cómo actuar para controlar la situación esto implica que sea capaz de mantener la tranquilidad de los clientes, que cuente con conocimientos básicos de primeros auxilios, correcta manipulación de objetos anti incendios y el uso adecuado de las señalizaciones de accidentes, contando de esta manera con un plan estratégico de un control de crisis.

Continuando con la evaluación, tan solo el 8% de los encuestados no consideran indispensable que se realicen capacitaciones ante crisis al personal, aduciendo que no es probable que sucedan posibles crisis en el restaurant por la seguridad que este ya debe disponer.

1.4. Consumo de alcohol

Al realizar las encuestas a los clientes del restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba y tabular los datos se obtuvieron los siguientes resultados. (Cuadro 4).

**CUADRO 4
CONSUMO DE ALCOHOL**

LIMITE DEL CONSUMO DE ALCOHOL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	116	64%
NO	64	36%
TOTAL	180	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

**GRAFICO IV
CONSUMO DE ALCOHOL**



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: Con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas el 64% respondió que si se debería limitar el consumo de alcohol debido a que los clientes no controla la dosis de licor que ingiere lo que produce comportamientos inadecuados en el restaurant así como también inconvenientes con los demás clientes perjudicando el prestigio del establecimiento y poniendo en riesgo su bienestar.

El 36% contesta que no se debería limitar el consumo de alcohol ya que varios de los encuestados no son consumidores activos, o simplemente saben controlar la cantidad de licor que ingieren, a más de también responden que no debería limitar por las nuevas leyes aplicadas en las que el gobierno prohíbe la venta en horarios determinados y también por que asumen que es responsabilidad propia ya que cada quien tiene la capacidad de administrar su dinero de acuerdo a la cantidad de consumo de alcohol que ellos prefieran.

1.5. Seguridad

Al realizar las encuestas a los clientes del restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba y tabular los datos se obtuvieron los siguientes resultados. (Cuadro 5).

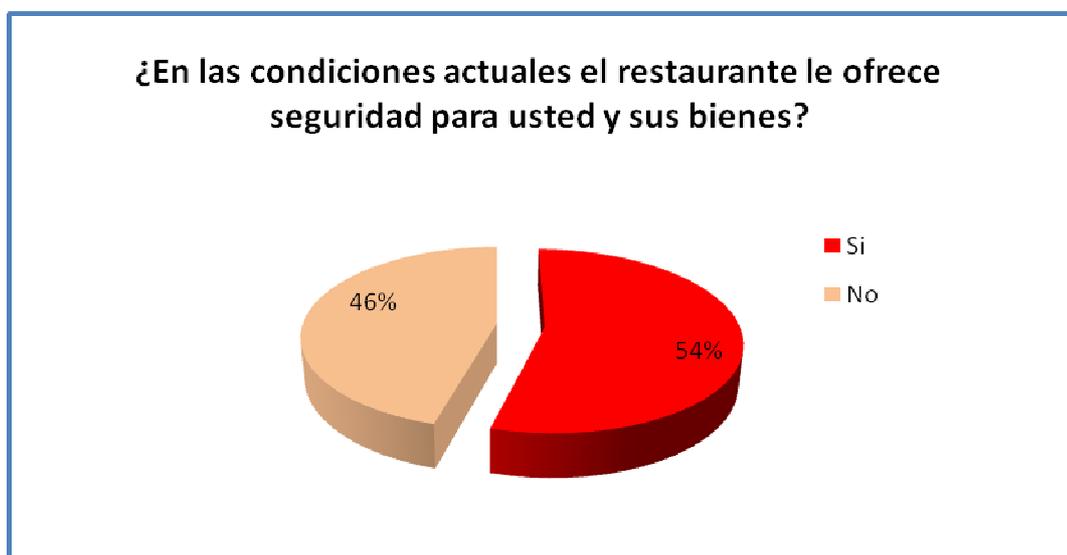
**CUADRO 5
SEGURIDAD**

SEGURIDAD PERSONAL Y DE BIENES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	54%
NO	82	46%
TOTAL	180	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO V SEGURIDAD



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: En función de los resultados obtenidos se evidencio que el 54% de los encuestados responden que el restaurante si ofrece seguridad para los clientes y para sus bienes, ya que su ubicación es buena, es decir se encuentra en un sector céntrico de la ciudad lo cual según los encuestados no corren riesgos de estar expuestos ante un atraco, además aducen que el lugar es muy concurrido y no permiten la entrada a presuntos asaltantes, mientras que el 46% asegura que el restaurante no ofrece ningún tipo de seguridad ni personal ni para sus bienes debido a su falta de seguridad externa esto se refiere a que no cuenta con un lugar de aparcamiento para vehículos que se encuentre vigilado por un guardia o por un sistema de vigilancia, los clientes no han sido objeto de algún tipo de percance pero el hecho de no observar una vigilancia permanente aumenta su inseguridad.

Preguntas Investigadas para el Personal Administrativo

1.1. Manejo de Crisis

Se entiende como manejo de crisis en Restaurant a la prevención y evaluación de:

- Aspectos Sanitarios
- Seguridad Interna y Externa
- Consumo de Bebidas
- Manejo de Crisis

Señale la más importante y porque:

Al realizar las encuestas al personal administrativo y en general del restaurante “Rayuela” de la ciudad de Riobamba y tabular los datos se obtuvieron los siguientes resultados. (Cuadro 6).

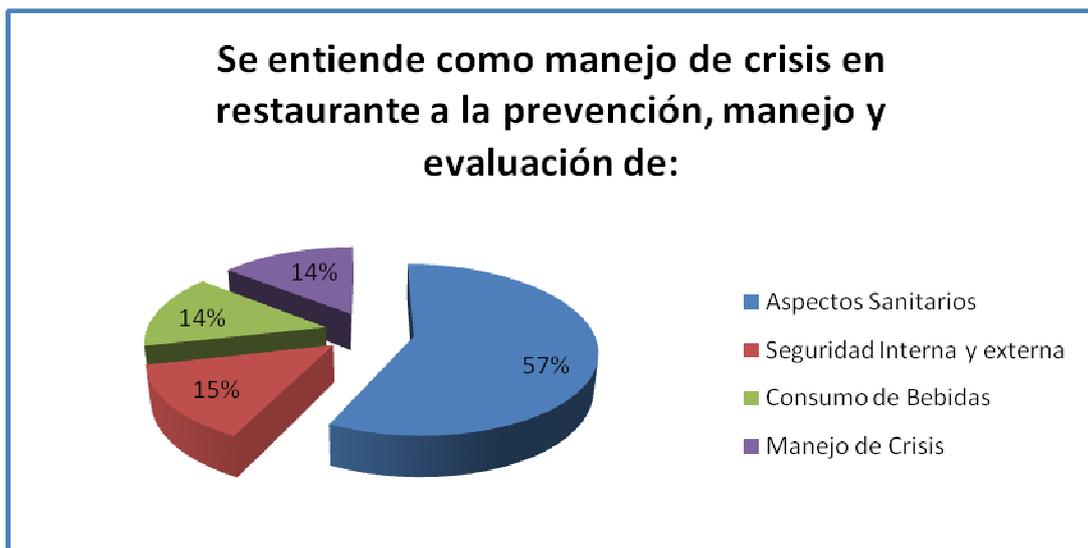
CUADRO 6
MANEJO DE CRISIS

MANEJO Y EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASPECTOS SANITARIOS	4	57%
SEGURIDAD INTERNA Y EXTERNA	1	15%
CONSUMO DE BEBIDAS	1	14%
MANEJO DE CRISIS	1	14%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO VI
MANEJO DE CRISIS



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: Los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al personal administrativo se evidencian que el 57% cree que los aspectos sanitarios son los más importantes debido a la importancia de manipular los alimentos con las respectivas normas sanitarias para de esta manera evitar una contaminación cruzada, un 15% considera que la seguridad interna y externa es la más importante por seguridad del cliente y del personal así como de sus bienes, el 14 % contesta que el consumo de bebidas alcohólicas es muy importante ya que si se controlara este punto no se pondría en riesgo el bienestar de los clientes y se cuidaría la imagen del restaurante sin tener ningún tipo de percances con personas que se hay extralimitado en el consumo de alcohol, un 14% piensa que el manejo de crisis es importante ya que es indispensable contar con un plan estratégico para un buen control de crisis y de esta manera velar por la tranquilidad del restaurante y sus clientes internos y externos.

1.2. Seguridad Interna

¿Qué tipo de seguridad cuenta el restaurante dentro del área de servicio?

- Ninguna
- Seguridad Electrónica
- Seguridad Satelital
- Seguridad por Cámara de Vigilancia
- Otra

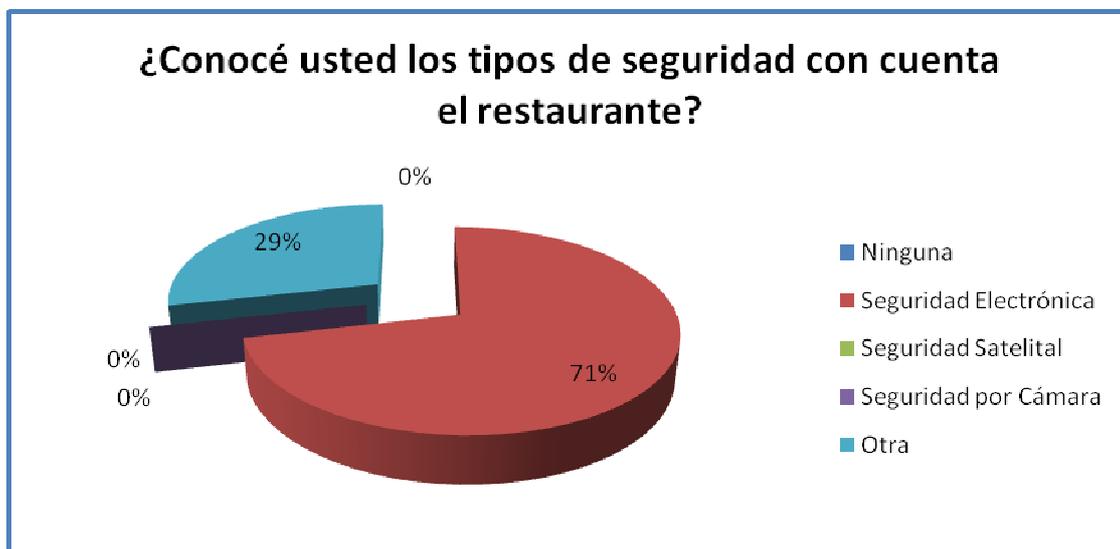
CUADRO 7
SEGURIDAD INTERNA

SEGURIDAD EN AREA DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGUNA		
SEGURIDAD ELECTRÓNICA	5	15%
SEGURIDAD SATELITAL		
SEGURIDAD POR CAMARA DE VIGILANCIA		
OTRA	2	
TOTAL	7	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO VII SEGURIDAD INTERNA



FUENTE: Clientes del Restaurant "Rayuela" de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: En los resultados obtenidos encontramos que el restaurante cuenta con seguridad electrónica dos de los empleados desconocían el tipo de seguridad con la que cuenta el restaurant.

1.3. Seguridad Externa

¿El área externa del restaurante cuenta con guardia de seguridad?

CUADRO 8 SEGURIDAD EXTERNA

SEGURIDAD EXTERNA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant "Rayuela" de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

**GRAFICO VIII
SEGURIDAD EXTERNA**



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: En función de los resultados obtenidos el 100% responde que el restaurant no cuenta con guardia de seguridad ya que el mantenimiento de este tipo de seguridad es muy costosa a más del buen sector en el que se encuentra dicho negocio.

1.4. Seguridad Industrial

¿Considera usted que el área de producción está diseñada de acuerdo a las normas de seguridad industrial?

**CUADRO 9
SEGURIDAD INDUSTRIAL**

SEGURIDAD EXTERNA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	
NO	2	100%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO IX
SEGURIDAD INDUSTRIAL



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: Como resultado a esta pregunta el 71% responde que el área de producción de alimentos si esta diseñada de acuerdo con las norma de seguridad industrial, mientras que el 29% señala que existen algunas deficiencias que podrían ocasionar consecuencias negativas.

1.5. Mantenimiento de la Planta Física

¿Cada qué tiempo considera necesario que se realice una limpieza, desinfección y mantenimiento de la planta física?

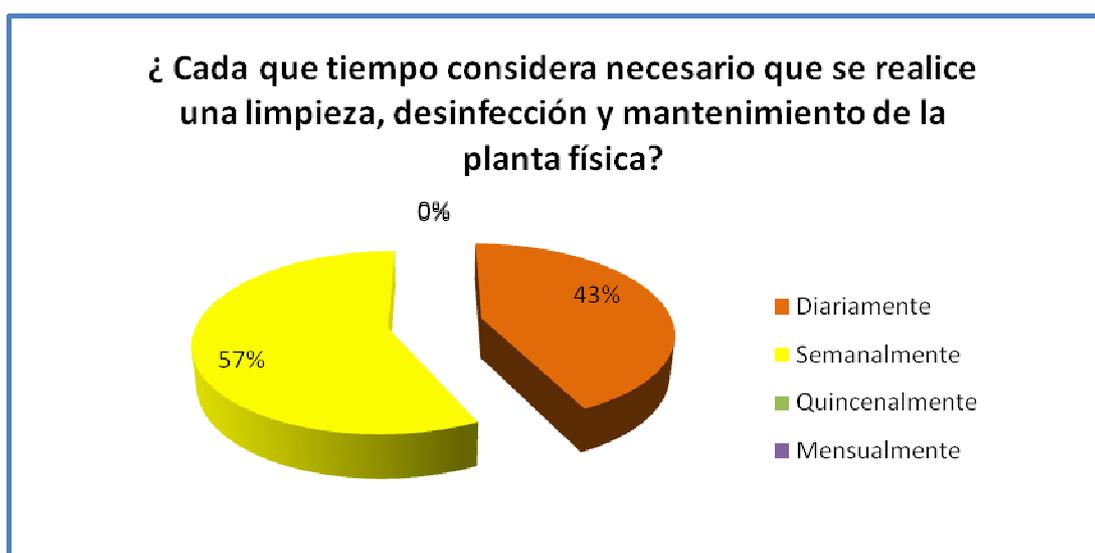
- Diariamente
- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente
- Por qué?

CUADRO 10
MANTENIMIENTO PLANTA FISICA

LIMPIZA, DESINFECCION, MANTENIMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	3	43%
Semanalmente	4	57%
Quincenalmente	0	
Mensualmente	0	
TOTAL	7	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO X
MANTENIMIENTO PLANTA FISICA



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: Tanto el 57% de los encuestados responden que la limpieza, desinfección y mantenimiento se lo debería realizar semanalmente para hacerlo de una manera más profunda ya que por la afluencia de trabajo es casi imposible diariamente, el 43% contestó que diariamente se debería realizar la limpieza de materiales de cocina y pisos y semanalmente una desinfección y mantenimiento de todas las áreas

1.6 Servicio de alcohol

¿La bebida alcohólica que ofrece el bar del restaurant es manejado con responsabilidad? Cuál es el límite?

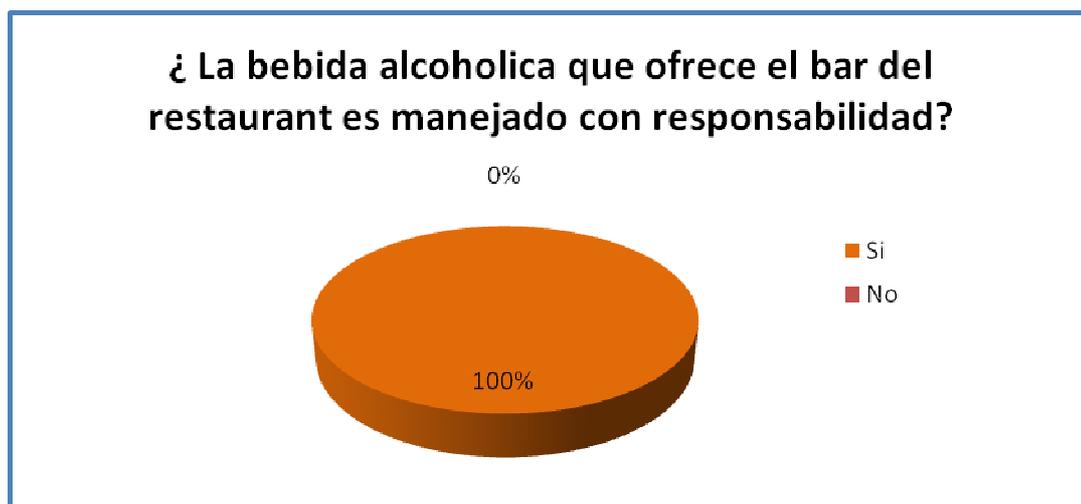
CUADRO 11.
SERVICIO DE ALCOHOL

SERVICIO DE ALCOHOL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	
TOTAL	7	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant "Rayuela" de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO XI
SERVICIO DE ALCOHOL



FUENTE: Clientes del Restaurant "Rayuela" de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: Como resultado a esta pregunta se obtuvo que el 100% de los encuestados responden que si es manejado con responsabilidad la bebida alcohólica, ya que respetan las nuevas leyes en las que se puede manipular esta bebida a mas que solo se vende hasta máximo 5 cocteles por persona.

1.7 Percances por alcohol

¿Han tenido percances con algún cliente que se extralimito en beber, cuáles fueron las consecuencias?

- Si
- No
- Por qué?

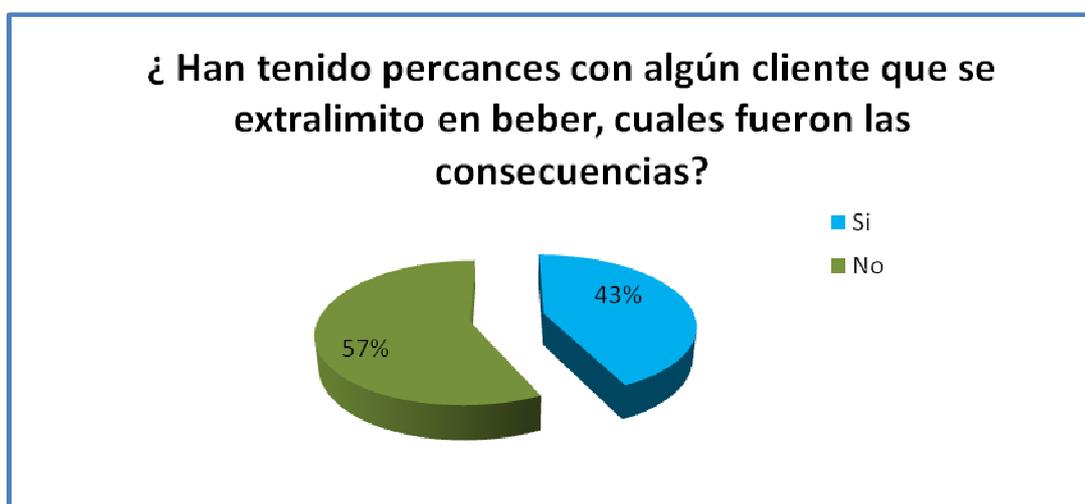
CUADRO 12
PERCANCES POR ALCOHOL

PERCANCES POR ALCOHOL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	
NO	3	
TOTAL	7	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO XII
PERCANCES POR ALCOHOL



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: El 57% de los encuestados responden que no han tenido inconvenientes con algún cliente por que se ha extralimitado en copas, mientras que el 43% contesta que si en una ocasión con un cliente que se

embriago y produjo malestar al resto de clientes y problemas al personal del restaurant.

1.8 Software Gastronómico

¿Trabaja con software gastronómico para el control de servicio?

- Si
- No
- Por qué?

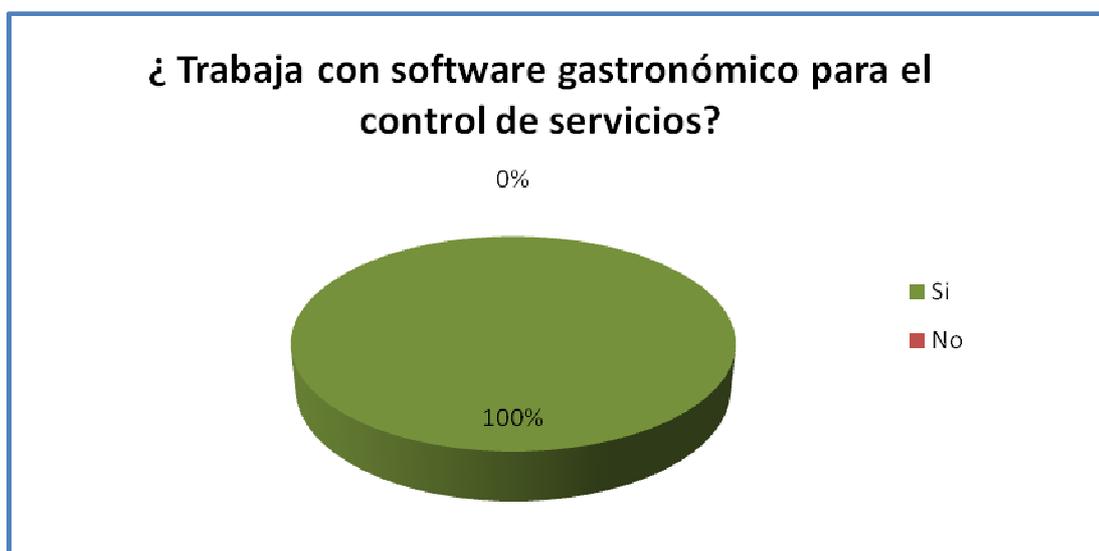
CUADRO 13
SOFTWARE GASTRONÓMICO

SOFTWARE GASTRONÓMICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	
TOTAL	7	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO XIII
SOFTWARE GASTRONOMICO



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: El 100% de los encuestados responden que el restaurant si cuenta con un software gastronómico, ya que este es de gran ayuda para el manejo de inventario, proveedores y un control de rotación de productos ya sean estos perecederos como no perecederos, el sistema que utilizan

se llama SAR (Sistema de administración de restaurantes), este sistema ayuda también a la estandarización de recetas.

1.9 Tratamiento a inspectores sanitarios

¿Conoce usted como proceder en la visita de un inspector sanitario? Indique como?

CUADRO 14
TRATAMIENTO A INSPECTORES SANITARIOS

TRATAMIENTO A INSPECTORES SANITARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

GRAFICO XIV
TRATAMIENTO A INSPECTORES SANITARIOS



FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: El 71% de los encuestados responden que desconocen como atender a un inspector sanitario y responder a os requerimientos; el 29%

afirma tener ideas generales de cómo proceder, pero estas no han sido orientadas desde la administración.

1.10 Sugerencias para manual

Fueron pocas las sugerencias recogidas ya que muchas de ellas se repetían y otras ya están dentro del plan de manual de tesis. Entre las más importantes están: la capacitación de personal ante desastres, fortalecer los sistemas de seguridad tanto interna como externamente.

1.11 Matriz de Observación para el Diseño de Políticas

CUADRO 15

MATRIZ DE OBSERVACIÓN PARA EL DISEÑO DE POLÍTICAS

POLÍTICAS	VARIABLES	CONDICIONES ACTUALES	SITUACION DESEABLE
Programas Sanitarios	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza mantenimiento y desinfección de la planta física - Higiene y manipulación de alimentos. - Prevención de enfermedades contagiosas. - Control de plagas y vectores 	<ul style="list-style-type: none"> - El 52% cumple con las medidas sanitarias - El 41 % conoce parcialmente las normas sanitarias del establecimiento. - El 7 % no cumple con las normas sanitarias. - No cuenta con sistema de prevención de enfermedades contagiosas. - El baño se encuentra junto a la cocina - Empleados cuentan con uniformes y normas para su presentación. - Existen practicas de aseo que previenen el control de plagas 	<p>El 100% cumple con las normas sanitarias.</p> <p>Identificación visible de los dos espacios y mantenimiento de la higiene cada media hora.</p> <p>Contar con normas para la prevención de enfermedades contagiosas.</p>
Manejo de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad Interna - Seguridad Externa 	<ul style="list-style-type: none"> - El 46% de clientes afirma no existir condiciones de seguridad para él y sus bienes. - Se cuenta con seguridad electrónica en las instalaciones - No cuenta con ningún tipo de seguridad externa. - Cuenta con seguridad industrial. - No cuenta con registro e inventario de los productos que se expenden. - Ubicación adecuada de 	<p>Establecimiento de políticas de seguridad interna y externa</p> <p>Mantenimiento diario y/o semanal de la planta física.</p> <p>Cuenta con seguridad externa para precautelar la seguridad de clientes y los bienes del establecimiento.</p> <p>Sistema de seguimiento y monitoreo de los productos y bienes del</p>

		mesas y sillas.	establecimiento. (compra, bodega y venta)
Manejo de Crisis	<ul style="list-style-type: none"> - Áreas de Riesgo - Identificación de medios - Identificación de actores 	<p>Crisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atragantamiento - Caídas - Intoxicaciones - Incendios - Robos Vehiculares <p>Áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentos y Bebidas - Caja - Servicio 	<p>Manual que incluye respuestas a principales crisis.</p> <p>Mantenimiento de procesos continuos en capacitación en manejo de crisis.</p> <p>Plan de contingencia en casos de emergencia.</p>
Tratamiento a Inspectores Sanitarios	<ul style="list-style-type: none"> - Disposiciones legales vigentes. - Mecanismos de cumplimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - El 71% de los encuestados desconoce como proceder. - El 29 % tiene ideas generales. - 80% de desconocimiento de leyes y normas vigentes en el ámbito sanitario y de funcionamiento 	<p>El 100% de empleados conocen el procedimiento y atender a los requerimientos del inspector sanitario.</p> <p>100% de empleados conocen leyes vigentes para el manejo sanitario y de funcionamiento.</p> <p>Sistema de control y monitoreo de cumplimiento de normas sanitarias.</p>
Servicio responsable de Alcohol	<ul style="list-style-type: none"> - Disposiciones legales vigentes - Políticas de moderación y restricción del consumo 	<ul style="list-style-type: none"> - El 64% de clientes consumen alcohol. - El 64 % propone la implementación de políticas de límite de consumo de alcohol. - Presencia de percances en el consumo de alcohol. 	<p>Determinar el límite de expendio y consumo de bebidas alcohólicas.</p>

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Análisis: A través de la observación directa, encuestas y entrevistas con los empleados y clientes, se ha logrado identificar las principales “*condiciones actuales*” mismas que responden a las variables investigadas y que en otras palabras son las situaciones cotidianas observadas que reflejan la necesidad o acierto en la administración de riesgos del establecimiento. Estas condiciones son las que nos revelan cuales son los escenarios en los cuales se requiere tratamiento, orientaciones y directrices que dispongan normas de: trabajo, atención, y funcionamiento de las distintas áreas para la prevención, tratamiento y mejoramiento de las

circunstancias de riesgos. Estas condiciones que se identificaron durante el diagnóstico han sido agrupadas en cinco políticas:

1. Programas sanitarios
2. Manejo de seguridad
3. Manejo de crisis
4. Tratamiento de inspectores sanitarios
5. Servicio responsable de alcohol.

Respecto a la política de programas sanitarios se puede identificar la necesidad del cumplimiento y conocimiento de las normas sanitarias, así como contar con normas para la prevención de enfermedades contagiosas. Es importante la elaboración de las normas de esta política ya que las mismas potenciarán las prácticas actuales e implementarán nuevas normas para mejorar los programas sanitarios. Las políticas de manejo de seguridad, indican la necesidad de contar con el establecimiento de normas tanto para la seguridad interna como externa, que implica contar con servicios de seguridad y sistemas de monitoreo y seguimiento. En el caso de las políticas de manejo de crisis, se destaca la necesidad del manual con las respuestas a las principales crisis, así como procesos de capacitación en el tema. En las políticas de tratamiento a inspectores sanitarios se refleja la importancia de contar con reglas de atención a los mismos y normas de control interno conforme a la normativa vigente. Por último en las políticas de servicio responsable de alcohol, se identifica la necesidad de establecer prioritariamente límites en el consumo y venta de alcohol.

2 Descripción y breve resumen de actividades del establecimiento

Más que un restaurante, “Rayuela” es un excelente lugar para picar y compartir un buen momento con la familia o con amigos. Inicia sus actividades en el año 2008. Los servicios que actualmente oferta son: alimentación, bebida, música en vivo, servicio de catering y organización de eventos sociales. Tiene una capacidad para 100 personas. Como actividades relacionadas al desarrollo de las funciones y procesos que

realizan los empleados y demás personal encargado del servicio se detallan a continuación:

CUADRO 16
PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Llegada del personal de salón	Meseros	17h00
Mise an place del salon	Meseros	1 hora
Recepción de los clientes	Cajero	2 minutos
Presentación de la carta	Cajero, mesero	3 minutos
Toma de pedidos y facturación	Cajero, mesero	10 minutos
Entrega de comandas en la cocina	Cajero, mesero	2 minutos
Consumo de los alimentos y bebidas	Cliente	45 a 75 minutos
Abandono del establecimiento	Cliente	2 minutos
Alistar la mesa para el próximo cliente	Meseros	2 minutos

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

Dentro del proceso funcional cuenta con un administrador que es el mismo gerente general y quien es el representante legal, administrador de alimentos y bebidas y supervisor de servicios, chef, ayudantes de cocina 4, seguridad electrónica, el personal de servicio (barman 1, en feriados 2, meseros 4 fijos 1 por horas), capitán de meseros; cada mesero realiza la función de caja según sus comandas.

CUADRO 16
FUNCIONES DEL PERSONAL

• GERENTE

- Controla el funcionamiento de todo el local
- Contrata y supervisa al personal
- Prepara recetas básicas
- Supervisa la calidad y presentación de los platos
- Tiene la representación legal de la empresa
- Lleva las relaciones públicas del negocio
- Supervisa la puesta a punto de las instalaciones

• ADMINISTRADOR

- Sistematiza y participa de la administración de recursos
- Supervisa la correcta atención al cliente
- Interactúa con el cliente en caso de reclamos y quejas

• CHEF

- Aplica técnicas utilizadas para la producción de alimentos y bebidas en el local
- Hace el mise en place de la cocina
- Controla la producción y el almacenamiento
- Atiende quejas, reclamos y solicitudes del cliente
- Utiliza recursos para brindar información

• AYUDANTE DE COCINA

- Lava la vajilla
- Limpieza de la cocina

• CAJERO

- Realiza cobros y facturación
- Registra a los clientes facturados
- Informa al cliente sobre los servicios
- Atiende quejas, reclamos y solicitudes del cliente

• MESEROS

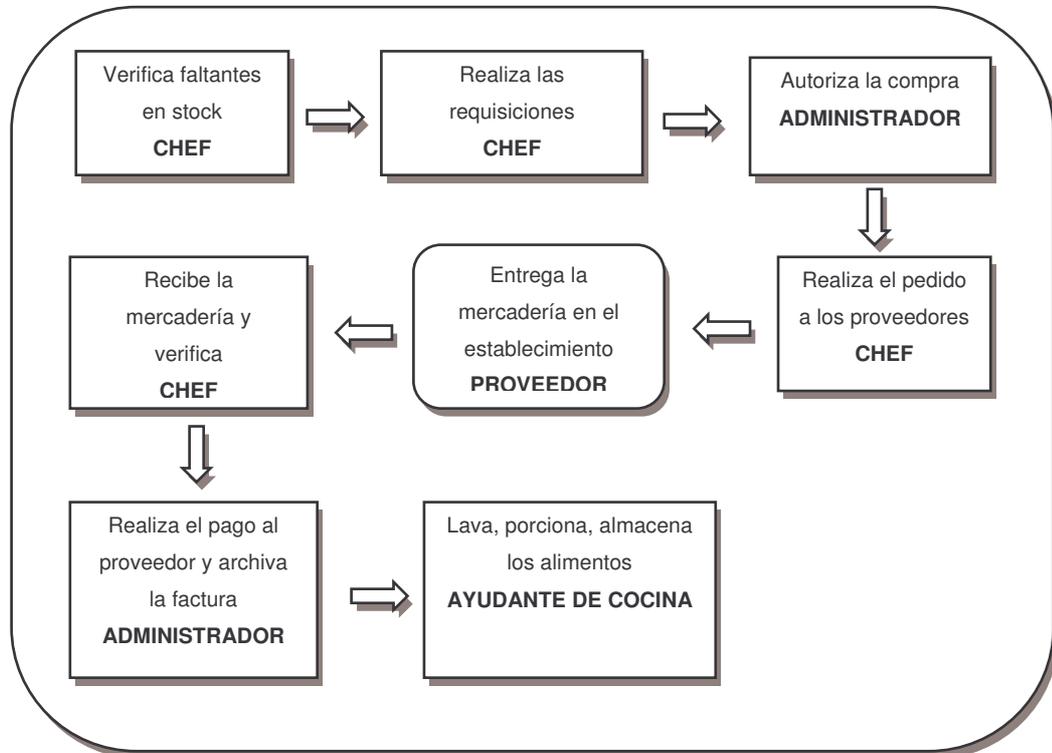
- Realiza el servicio en mesa
- Informa al cliente sobre el menú
- Hace el mise en place del salón
- Informa al cliente sobre aspectos del exterior

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

La administración del recurso humano y el mantenimiento no hacen parte en sí del proceso productivo, sin embargo son actividades esenciales inherentes a la administración del negocio para lograr una correcta

operación bajo los estándares de calidad pre establecidos. A continuación se detalla el proceso de recepción de alimentos y bebidas.

GRAFICO XIV
PROCESO DE ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



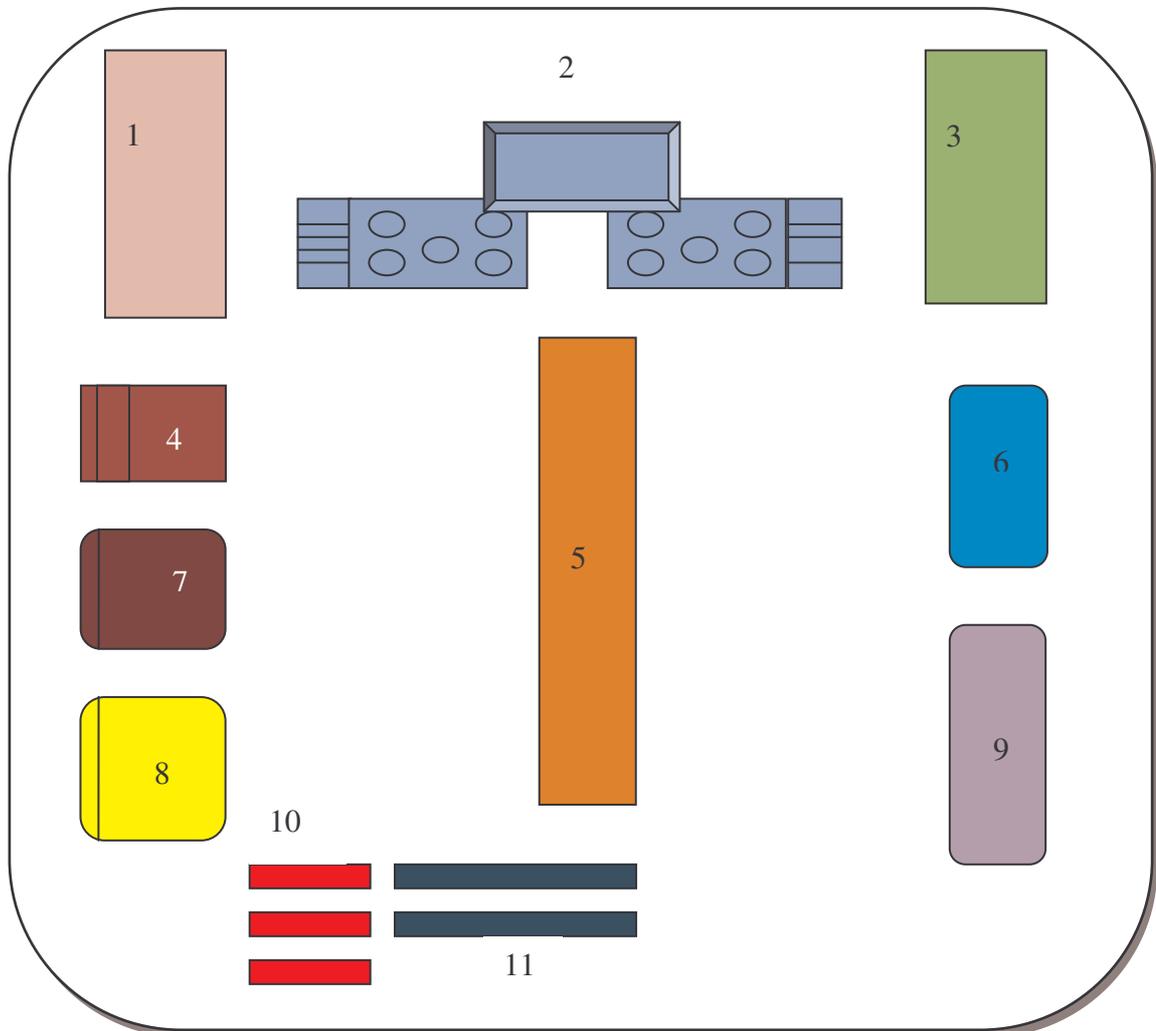
FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

En la distribución de espacios el Restaurante y Bar presenta las siguientes inmuebles y demás equipos de cocina como:

1. Bodega de bebidas
2. Cocina, parrilla, freidora, extractor de olores, horno
3. Bodega de alimentos no perecederos
4. Refrigerador
5. Mesón
6. Lavabo de vajilla
7. Congelador de 2 estrellas
8. Congelador de 3 estrellas
9. Lavabo de utensilios y materiales de producción
10. Estanterías para alimentos frescos

11. Estanterías para utensilios, electrodomésticos, vajilla

GRAFICO XV
DISTRUBUCIÓN DEL ESPACIO DEL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



FUENTE: Clientes del Restaurant "Rayuela" de la ciudad de Riobamba.
ELABORACIÓN: Geovanna López.

B. ELABORAR LAS POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

En base al diagnóstico se identificaron los principales criterios para el establecimiento de políticas, que según las necesidades del restaurante se establecen para fortalecer la gestión de riesgos, lo que implica adoptar medidas y acciones en la planificación del desarrollo de las actividades realizadas dentro del establecimiento para evitar nuevas vulnerabilidades o amenazas.

Para el desarrollo se concretó a través de regulaciones, legislaciones y reglamentos que normen y garanticen el bienestar tanto del ser humano como del espacio físico donde este se desenvuelve. Los componentes que ayudan a lograr este proceso son las inversiones públicas o privadas, la construcción de espacios participativos para la formulación de las políticas y planes de ordenamiento territorial.

Las políticas necesarias para implementar las mejoras en las condiciones de servicio, saneamiento, seguridad y control se proponen en el siguiente orden:

- Programas Sanitarios
- Manejo de seguridad interno y externo
- Manejo de Crisis
- Tratamiento a Inspectores Sanitarios
- Servicio responsable de Alcohol

1. Política de Programas Sanitarios

La limpieza y el aseo del establecimiento son de vital importancia, ya que este brindara al cliente una correcta sanitación. La limpieza del ambiente

donde se preparan y sirven los alimentos es una garantía para la seguridad de los mismos.

Las paredes y suelos, deben ser de materiales fáciles de limpiar con agua, jabón, detergente y lejía, y no deben tener desniveles, ni grietas o desconchones, donde pueden quedar restos de comida, polvo y donde se pueden depositar los insectos. Las esquinas deben ser sanitarias, para su mejor limpieza. Los suelos nunca deben ser barridos mientras se esta cocinando o frente a lo clientes, solo si necesario

Todos los materiales de la cocina deben ser lisos y lavables, tampoco deben tener grietas ni huecos. La iluminación será, en lo posible, natural y abundante, y cuando sea natural no debe alterar los colores.

Debe haber ventilación constante y abundante. Se debe tener cuidado en que no hayan corrientes de aire desde zonas sucias, como los baños.

Habrá abundante agua potable para el lavado de alimentos y utensilios por separado así como para separar el lavado de frutas y verduras del de carne y pescado. También habrá suficiente número de lavaderos de manos para el personal junto a los lugares de preparación de alimentos, que sean accionados con el pie o codo, con agua fría, caliente, jabón líquido y toallas de papel o secadores de aire.

CUADRO 18
DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL PROGRAMA SANITARIO

PROGRAMA	TIPO	CARACTERÍSTICAS	MÉTODO	INVOLUCRADOS	RESPONSABLE
SANITACIÓN	Higiene del Personal	Higiene: todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases del proceso, desde la producción primaria o manufactura, hasta su consumo final.	<ul style="list-style-type: none"> - Aseo Personal - Higiene oral. - Uñas cortas y sin esmalte. - Cabello corto, limpio y bien recogido. - No accesorios - Limpiar el sudor con pañuelos desechables. - Utilizar cubiertos y otros utensilios por el mango. - Al utilizar pocillos, platos, vasos tomarlos por la base. - No fumar, masticar chicles y palillos, escupir o 	<ul style="list-style-type: none"> - EMASEO - Bomberos - DPSCH 	<p align="center">Gerente</p> <p align="center">Administrador</p> <p align="center">Personal de Limpieza</p>

			realizar otros hábitos antihigiénicos. <ul style="list-style-type: none"> - Usar uniforme completo y limpio 		
--	--	--	--	--	--

FUENTE: Clientes del Restaurant “Rayuela” de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

PROGRAMA	TIPO	CARACTERISTICAS	MÉTODO	INVOLUCRADOS	RESPONSABLE
SANITACIÓN	Limpieza y Desinfección del establecimiento	Limpieza en seco: eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa u otra materia objetable.	<ul style="list-style-type: none"> - Manual. - Remojo. - Rocío. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plomería - EMAPAR - EMASEO - Bomberos - DPSCH 	Gerente Administrador Personal de Limpieza
		Limpieza en húmedo: eliminación de residuos de alimentos, grasa u otra materia por medio de agua.	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza en el lugar. - Limpieza fuera del lugar. - Espuma. 		
	Desinfección con agentes químicos: eliminación o reducción del número de microorganismos patógenos a un nivel que no propicie la contaminación nociva del alimento, mediante el uso de agentes químicos o métodos físicos higiénicamente satisfactorios.	<ul style="list-style-type: none"> - Desinfectantes - Detergentes - Ambientales - Agua caliente - Vapor 	<ul style="list-style-type: none"> - EMASEO - DPSCH 	Gerente Administrador Personal de Limpieza	
	Higiene y Manipulación de Alimentos	Manipulación de Alimentos: La higiene de los alimentos tiene como objetivo prevenir la contaminación de los alimentos. Es el conjunto de medidas necesarias para garantizar	<ul style="list-style-type: none"> - Conservación en frío de 0 a -17° - Temperatura de Cocinado, 74 a 100° 	<ul style="list-style-type: none"> - EMAPAR - EMASEO - Bomberos - DPSCH 	Gerente Administrador

		la inocuidad y salubridad de los productos alimenticios que consumimos	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar mezclar alimentos de diferentes géneros - Lavado correcto de manos - Manipular los alimentos con guantes. - Evitar el contacto de alimentos, en caso de padecer alguna afección 		Personal de Limpieza
	Control de plagas y vectores	Control de plagas: es la regulación y el manejo de algunas especies referidas como plagas, normalmente por tratarse de especies que afectan la salud de empleados y clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Control cultural (creencias) - Control mediante enemigos naturales - Control químico natural 	<ul style="list-style-type: none"> - EMAPAR - EMASEO - Bomberos - DPSCH 	Gerente Administrador Personal de Limpieza
SALUD	Prevención de enfermedades contagiosas	Prevención de enfermedades: Es casi siempre la explicación que damos cuando tenemos vómitos, diarrea o algún otro tipo de síntoma gastrointestinal. Pocas personas saben que los alimentos que consumen todos los días pueden causarle enfermedades conocidas como -Enfermedades Alimenticias - (ETA). Llamadas así porque el alimento actúa como vehículo en la transmisión de organismos patógenos y sustancias tóxicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Control en la higiene de alimentos. - Control de registros sanitarios de los productos adquiridos - Control de la desinfección de alimentos y bebidas - Control del transporte de alimentos - Control de sitios de almacenamientos de 	<ul style="list-style-type: none"> - EMAPAR - EMASEO - Bomberos - DPSCH 	Gerente Administrador Personal de Limpieza

			productos - Control de certificaciones de salud a los empleados -		
--	--	--	---	--	--

FUENTE: Clientes del Restaurant "Rayuela" de la ciudad de Riobamba.

ELABORACIÓN: Geovanna López.

2. Política de Manejo de Seguridad Interna y Externa

Dentro de las actividades diarias de la administración del personal, se encuentra la seguridad de los trabajadores y clientes, pues, existen en el trabajo riesgos que ponen en peligro a las personas. Para conocer cuáles son los riesgos que el trabajo tiene para la integridad física, se deberá tener muy claro los planes de contingencia para mitigar su impacto.

Generalmente puede determinarse que los daños materiales y pueden originarse cuando existe la posibilidad de que el riesgo y el hombre coincidan espacial y temporalmente, del análisis de esta relación se derivan las medidas fundamentales para su control.

Muchas de las veces las pérdidas de dinero, de objetos o incluso de alimentos suceden dentro del local, para el control de esto se llevara acabo lo siguiente:

2.1 Medidas de seguridad Interna.

La seguridad del trabajo debe quedar integrada como un elemento más en el sistema organizativo de la empresa y de cada colectivo laboral y están dirigidas a resolver los aspectos y problemas esenciales de riesgos, la elevación de la calidad y la protección del medio ambiente.

- a)** Los espacios físicos deben ser visibles para apreciar cualquier tipo de percance con objetos.
- b)** La caja registradora será manipulada solo por la persona autorizada y será legalizada con el SRI
- c)** Obligación de los empleados a reportar cualquier tipo de robo o pérdida dentro del trabajo.
- d)** Por seguridad del local todos los empleados deberán presentar un record policial sin antecedentes.
- e)** Contar con extintores y objetos que auxilien en momentos de crisis

- f)** Los objetivos a alcanzar con relación a la seguridad y salud en el trabajo deben quedar perfectamente definidos, de manera concreta y reflejada en los reglamentos generales de empresa, y otros documentos organizativos con que cuenta la entidad (en el ámbito de talleres, brigadas, etc.)
- g)** Lograr una adecuada conjunción entre las funciones, responsabilidades y autoridad de los jefes directos de la producción.
- h)** Garantizar que las tareas dirigidas a lograr la seguridad y la salud en el trabajo, de conjunto con la elevación de la calidad pasen a ser un objetivo más en los programas de desarrollo personal, la selección de equipos, control e inspección de las empresas.
- i)** La estructura organizativa que se adopte estará en correspondencia con las características técnico productivo de la empresa, así como de los cuadros de la dirección y técnicos que se dispone para enfrentar esta tarea (la modalidad de seguridad integrada o específica, expuesta antes, podrán adoptarse según las condiciones).
- j)** La existencia o no de un área específica para atender la seguridad y la salud en el trabajo, su subordinación al área técnica de recursos humanos, productiva o a la dirección, dependerá de las características de cada lugar.
- k)** Esta estructura debe permitir la agilidad en el conocimiento y la solución de los problemas, dando respuesta a los objetivos propuestos y logrando la coordinación adecuada entre las áreas. En especial mantendrán un estrecho vínculo con el médico de la familia, ubicado en cada centro de trabajo, quién además de brindar los servicios médicos requeridos desarrolla una importante labor preventiva. Sería recomendable integrar los servicios médicos y de seguridad en una sola unidad que permitiera una labor interdisciplinar en el control de riesgos.
- l)** Garantizar una amplia participación del colectivo de trabajadores en el análisis de los problemas, la búsqueda de soluciones y el control del cumplimiento de las medidas.

2.2 Medidas de seguridad Externa.

Para la seguridad del cliente se contara con:

- a) Un guardia de seguridad por cualquier calamidad.
- b) Con un parqueadero controlado para protección de los autos
- c) Controlar que el cliente no beba mas de la cuenta
- d) Cámaras de vigilancia para un buen control y monitoreo.
- e) En caso de que exista alguna persona ebria, se le pedirá que abandone el establecimiento.

3. Política de Manejo de Crisis

Las situaciones de crisis, que conllevan a problemas de seguridad y emergencias en los restaurantes y hoteles, son entendidas como situaciones inesperadas que irrumpen en el curso normal de la cotidianidad y pueden afectar de manera integral a los clientes y personal de trabajo, pueden abordarse de manera organizada si las instituciones o los individuos están preparados para afrontarlas.

Para la generación de una crisis basta con tener acontecimientos que produzcan cambios en el orden normal de la vida cotidiana. En este sentido las crisis son como el fuego, es decir, que en un primer momento pueden ser situaciones sencillas que al no ser controladas se expanden e incrementan su trascendencia tomando, cada vez, mayor fuerza.

En la mayoría de los casos el manejo de las crisis en el restaurantes Rayuela se llevan a cabo a través de la acción-reacción, donde no se tienen protocolos de respuesta y no hay sistema de monitoreo, ni seguimiento de los eventos que han desencadenado en crisis, lo que implica que su nivel de predicción, prevención y control son bajos.

De igual forma no se encuentra personal calificado en las administraciones locales para desarrollar con liderazgo en este tipo de actividad, lo que se convierte en un riesgo, en la medida en que cualquier situación de emergencia puede desencadenar una crisis.

En el diagnóstico se identificaron las posibles crisis como atragantamiento, caídas, intoxicación, incendios, robos vehiculares, frente a estas crisis se establecen las siguientes políticas en tres etapas: antes, durante y después de una crisis.

Previo a la descripción de las políticas, se establecerán en primera instancia la información necesaria para la determinación de los lineamientos para enfrentar una crisis.

3.1 Políticas antes de la Crisis

- a) Se delega a los responsables en temas de seguridad, liderado por el Gerente y Administrador del restaurante.
- b) El responsable de la seguridad será el encargado de comunicar las situaciones contingentes, inmediatamente después de ocurrido el acontecimiento.
- c) Para el manejo de crisis y de comunicación estratégica, se establecen los mecanismos básicos para el abordaje:
 - Los contactos de todo el personal (nombre completo, puesto dentro de la organización, dirección donde vive, números de teléfono de la oficina, de casa y celulares, correo electrónico)
 - Base de datos de contactos con todos los interesados/afectados por la crisis (bomberos, policía, empresas de transporte, medios de comunicación, Comités de emergencias)
 - Variables de las crisis: relacionadas con el personal, relacionadas con el cliente, relacionadas con el establecimiento.
 - Reportes de acontecimientos.
 - Flujo de información y contacto con los medios de comunicación

d) El Plan Preventivo contará con la siguiente información para el adecuado manejo de la crisis:

- Inventario de recursos disponibles para enfrentar la crisis.
- Seguimiento a la vulnerabilidad de infraestructuras e individuos.
- Mantener inventario de recursos de apoyo dentro y fuera de las instituciones del estado.
- Formular un plan de reacción y de intervención.
- Capacitar y dar seguimiento al personal.
- También es importante dentro del plan preventivo, incluir medidas administrativas de prevención primaria:
 - Incluir el plan en la inducción del personal nuevo.
 - Formular protocolos de acción por cada uno de los criterios de riesgos identificados.

3.2 Políticas durante la Crisis

Iniciada la crisis, se seguirán los siguientes lineamientos para recordar lo que se debe hacer:

- Detectar a tiempo la situación de crisis.
- Recopilar rápido la información.
- Establecer escenarios y definir estrategia y ejes de acción.
- Anticipar signos de nuevos riesgos
- Si el tema va a “estallar”, hay que salir de inmediato “a la cancha”(hacerle frente a la situación)
- Si no se pudo predecir y “estalla” sin señales previas, el factor crítico es la rapidez para enfrentar el tema.
- No cambiar la estrategia, sólo eventualmente el plan
- Nunca auto castigarse
- Si el tema es crítico y la explosión se desató, tomar medidas rápidas.
- Estar en permanente contacto con los medios.

- Una vez presentada la situación es necesario establecer los niveles de afectación, para tal efecto se debe contar un parámetro: se contarán con los siguientes cuadros para medir los niveles de afectación y de probabilidades de ocurrencia.

**CUADRO 18
INDICE DE GRAVEDAD**

Nivel	Percepción del cliente
Bajo	Prácticamente imperceptible para el cliente
Moderado	Perceptible para el cliente pero no molesto
Alto	Queja del cliente
Muy alto	Queja y se incurre en coste para la empresa

FUENTE: Diseño e implantación de un sistema de prevención de errores potenciales en procesos de restauración, Luis Codo, 2009

ELABORACIÓN: Geovanna López.

**CUADRO 19
INDICE DE PROBABILIDAD**

Nivel	Percepción del cliente
Bajo	Prácticamente imperceptible para el cliente
Moderado	Perceptible para el cliente pero no molesto
Alto	Queja del cliente
Muy alto	Queja y se incurre en coste para la empresa

FUENTE: Diseño e implantación de un sistema de prevención de errores potenciales en procesos de restauración, Luis Codo, 2009

ELABORACIÓN: Geovanna López.

**CUADRO 20
INDICE DE PROBABILIDAD DE DETECCIÓN**

Nivel	Percepción del cliente
Bajo	Prácticamente imperceptible para el cliente
Moderado	Perceptible para el cliente pero no molesto
Alto	Queja del cliente
Muy alto	Queja y se incurre en coste para la empresa

FUENTE: Diseño e implantación de un sistema de prevención de errores potenciales en procesos de restauración, Luis Codo, 2009

ELABORACIÓN: Geovanna López.

3.3 Políticas después de la crisis.

Una vez ocurrida la crisis y manejado el evento, es importante:

- Hacer reuniones con el personal para unificar criterios acerca del mensaje y el manejo de situación posterior.
- Restablecer la normalidad lo antes posible, asegurando primero la integridad de las personas.
- Propiciar una conversación social con el personal acerca de lo que pasó.
- Abiertamente. permitir que se expresen y se escuchen las diversas posiciones, siempre en términos de respeto y tolerancia.
- Recoger la mayor cantidad de información que sirva de experiencia par futuras crisis (crear un archivo de crisis y experiencias positivas y negativas)

4. Políticas para el tratamiento a Inspectores Sanitarios

Frente a las inspecciones de los Inspectores Sanitarios se debe seguir con las siguientes políticas:

- a) La Vigilancia Sanitaria está a cargo de la autoridad sanitaria cantonal, provincial o nacional; conforme a lo establecido en las leyes vigentes; estas inspecciones sanitarias son generalmente imprevistas, para lo cual, se establecerá un responsable de atender a los inspectores, el mismo que deberá facilitar la toma de muestras de los alimentos, bebidas y superficies, para determinar los Criterios Microbiológicos de Higiene e Inocuidad.

- b) Se facilitará el diagnóstico sanitario conforme a los requerimientos de los inspectores sanitarios, el mismo que servirá para evaluar las condiciones sanitarias de mayor riesgo

- c) El responsable de atender a los inspectores sanitarios será el encargado de receptar la información y comunicar a la gerencia de las recomendaciones, los plazos para las mejoras, correcciones y aplicación de las Buenas Prácticas de Manipulación de los Alimentos y de los Programas de Higiene y Saneamiento y Levantamiento de Observaciones que debe cumplir el establecimiento.

- d) Se formulará un Plan de Autocontrol Sanitario, el cual se sustentará en las bases del Sistema HACCP, conformando un Equipo de Autocontrol Sanitario para su ejecución, el mismo que estará conformado por el dueño o administrador del establecimiento, quien lo presidirá, y por los responsables del control de calidad, del almacén, de la cocina y del comedor.

- e) El Equipo de Autocontrol Sanitario debe capacitarse conforme a lo indicado en las leyes vigentes, debiendo utilizar los instrumentos y procedimientos sugeridos por la autoridad competente para los respectivos controles, como mínimo dos veces al mes.

- f) El establecimiento a través de la gerencia siempre estará pendiente de los procesos de calificación y vigilancia sanitaria, tomando en cuenta: mantener la calificación de “Aceptable”, tener capacitado a todo el personal manipulador de alimentos, contar con el Programa de Higiene y Saneamiento operativo, tener operativos todos los servicios higiénicos, mantener evaluaciones microbiológicas consecutivas de alimentos de alto riesgo, de superficies vivas (manos) e inertes (superficies), que indiquen higiene e inocuidad y mantener una adecuada cadena de frío para los productos perecibles.

5. Políticas para el Servicio responsable de Alcohol.

Según lo dispuesto en los numerales 4 y 7 del artículo 83 de la Constitución de la República establecen como deber y responsabilidad de los ecuatorianos y ecuatorianas colaborar en el mantenimiento de la paz y la seguridad, así como promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme el buen vivir;

En torno a lo relacionado con el consumo responsable de bebidas alcohólicas:

Acuerdan:

Art. 1.- Regular la venta de bebidas alcohólicas de cualquier tipo en establecimientos registrados como turísticos, determinados en el artículo 5, literales b) y f) de la Ley de Turismo, dentro de los siguientes lineamientos:

- a) En los establecimientos de comidas y bebidas, incluidos los de comidas rápidas, se permitirá el expendio de bebidas alcohólicas dentro del siguiente horario:

De lunes a jueves:

Restaurantes hasta las 00h00.
Bares hasta las 00h00.
Cafeterías hasta las 00h00.
Fuentes de soda hasta las 00h00.
Locales de comida rápida hasta las 00h00.

Viernes y sábado:

Restaurantes hasta las 02h00.
Bares hasta las 02h00.
Cafeterías hasta las 02h00.
Fuentes de soda hasta la 02h00.
Locales de comida rápida hasta las 02h00.

b) Límites de expendio o entrega gratuita de bebidas alcohólicas para establecimientos de diversión:

De lunes a jueves

Discotecas hasta las 00h00.
Salas de Baile hasta las 00h00.
Peñas hasta las 00h00.
Salas de Banquetes hasta las 00h00.
Centros y Complejos de Convenciones hasta las 00h00.
Marinas y Muelles hasta las 00h00.

Viernes y sábado

Discotecas hasta las 02h00.
Salas de Baile hasta las 02h00.
Peñas hasta las 02h00.
Salas de Banquetes hasta las 02h00.
Centros y Complejos de Convenciones hasta las 02h00.
Marinas y Muelles hasta las 02h00.

Art. 2.- Los locales o establecimientos que no estén clasificados como turísticos y, por consiguiente estén sujetos al control y regulación del Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos tendrán la obligación de obtener el permiso anual de funcionamiento a través de sus dependencias desconcentradas, previo cumplimiento de formalidades legales y condiciones que estas dependencias determinen, en coordinación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados de cada provincia, para cuyo efecto se tendrá en cuenta el siguiente horario para el expendio o entrega gratuita de alcohol:

De lunes a jueves

- a) Locales de abarrotes, tiendas, comercios, comisariatos, delicatessen hasta las 22h00.
- b) Locales de diversión nocturna, cantinas, night club, espectáculos para adultos hasta las 00h00.
- c) Salones de juegos, billas y billares, bar-restaurantes, karaokes, bar-karaokes y otros hasta las 00h00.
- d) Venta de licores-licorerías hasta las 22h00.

Viernes y sábado

- a) Locales de abarrotes, tiendas, comercios, comisariatos, delicatessen hasta las 22h00.
- b) Locales de diversión nocturna, cantinas, night club, espectáculos para adultos hasta las 02h00.
- c) Salones de juegos, billas y billares, bar-restaurantes, karaokes, bar-karaokes y otros hasta las 02h00.
- d) Venta de licores-licorerías hasta las 22h00.

Art. 3.- Se prohíbe en todo el territorio nacional de forma expresa para todo establecimiento de los registrados y regulados por el Ministerio de Turismo y por el Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos la venta de bebidas alcohólicas de cualquier tipo los días domingo.

Art. 4.- Queda expresamente prohibido el expendio o entrega gratuita de bebidas alcohólicas de cualquier tipo en los locales denominados autoservicios ubicados en las estaciones de servicio y distribución de combustibles, en este caso se podrá continuar con el expendio como máximo hasta el jueves 15 de julio del 2010, fecha hasta la cual se registrarán hasta el horario establecido para licorerías-venta de licores en el presente Acuerdo Interministerial.

Art. 5.- Queda prohibido el expendio o entrega gratuita de alcohol en cualquier espectáculo o evento público incluso aquellos en los que su ingreso sea gratuito y de fines benéficos.

Art.- 6.- Se prohíbe el expendio o entrega gratuita de bebidas alcohólicas de cualquier tipo al interior de los locales registrados como turísticos en la categoría de casinos y salas de juego (bingo-mecánicos).

Art. 7- Será responsabilidad de los propietarios; administradores u organizadores de espectáculos públicos, adoptar las acciones que correspondan para impedir el ingreso, expendio o entrega gratuita de alcohol de cualquier tipo.

Art.- 8.- Las Intendencias Generales de Policía de cada Provincia serán las responsables de efectuar los controles para verificar el cumplimiento del presente Acuerdo, y dentro de su competencia sancionar a quienes lo incumplan.

Art. 9.- Los Ministerios de Turismo, y de Gobierno Policía y Cultos, se comprometen a colaborar con el Ministerio de Salud Pública para la eficaz aplicación de las políticas públicas, planes y programas de esa Cartera de Estado tendientes a contrarrestar la influencia del alcohol en detrimento de la salud de las personas y colectivos.

C. DISEÑO DE UN MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

1. Introducción.

Este material ha sido elaborado en el marco del proceso de fortalecimiento de la incorporación de la Gestión del Riesgo en la práctica laboral gastronómica, así como la administración responsable con criterios técnicos en materia de salud y saneamiento. El documento se propone como una herramienta de apoyo a procesos de capacitación de directivos y empleados de las instituciones prestadoras de servicio en bares y restaurantes. En él se recogen operativamente los planteamientos y directrices de las siguientes políticas: normas sanitarias, seguridad, manejo de crisis, tratamiento a inspectores sanitarios y servicio responsable de alcohol.

2. Objetivo

El presente manual es precisamente para poner en manos del personal responsable quienes desarrollan tareas en el medio gastronómico, los elementos de juicio que les permitan en primer lugar situarse dentro de la problemática de los riesgos y su control, a la vez que las políticas que se tienen al alcance para erradicar los riesgos y hacer del lugar de trabajo un ambiente seguro, más productivo y generador de trabajo en equipo.

3. Principios Generales

- Establecer una planificación de la prevención en seguridad.
- Identificar los riesgos.
- Eliminar todos los riesgos posibles.
- Evaluar los riesgos inevitables y mitigarlos.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Dar formación, información y entrenamiento suficiente a los trabajadores.

4. Elementos integrantes

Los elementos generales en la prevención de los riesgos de trabajo podrían agruparse de la siguiente forma:

CUADRO 22
ELEMENTOS INTEGRANTES EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

COMPONENTE DEL TRABAJO	DISCIPLINAS DE PREVENCIÓN	PELIGROS
Personal <ul style="list-style-type: none"> - Empleados - Administrador - Gerente 	Trabajo en equipo Normas Sanitarias Buenas prácticas de manufactura Seguridad Manejo de Crisis Servicio responsable de alcohol	<ul style="list-style-type: none"> - Enfermedades infecto contagiosas - Lesiones por accidentes industriales y de trabajo. - Eventualidades en situaciones de riesgo en clientes - Posibilidades de contaminación cruzada en alimentos perecederos - Alteración de las características de alimentos y bebidas
Instalaciones <ul style="list-style-type: none"> - Equipos - Materiales - Accesorios - Herramientas 	Seguridad Interna Seguridad Externa Protocolos de emergencia Buenas prácticas de manufactura Higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Irregularidades en el piso - Cables de electricidad sueltos y en mal estado - Alteración de las características de alimentos y bebidas
Sistemas de gestión <ul style="list-style-type: none"> - Recursos Humanos - Planificación 	Psicología Laboral y trabajo en equipo Medicina Laboral Planes de contingencia	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de motivación - Relaciones conflictivas - Dificultades en la toma de decisiones - Desarticulación de funciones y responsabilidades

FUENTE: Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía, CFI, Bs As, Argentina 2003

ELABORACIÓN: Geovanna López.

5. Manual de Administración de Riesgos

La Guía para la Acción Preventiva en Restaurantes propone la ayuda a mantener bajo control los problemas relacionados con la seguridad y la salud de los empleados y trabajadores, pues contribuye directamente al éxito y desarrollo de las instalaciones.

a) INSTALACIONES Y EQUIPOS DE TRABAJO

❖ CAÍDAS EN EL MISMO PLANO

i) Posibles Peligros

- Suelos sucios o resbaladizos
- Obstáculos en los pasos o accesos
- Falta de iluminación
- Suelos irregulares o con aberturas

ii) Preguntas Orientadoras

- ¿Se corren riesgos de accidente porque alguien pueda caerse, resbalar, tropezar, torcerse el pie o dar un paso en falso por alguna de las causas listadas en la columna anterior?
- ¿Son seguras las áreas de paso y las áreas de trabajo para el paso por ellas y sin restricciones u obstrucciones en el suelo?

iii) Acciones preventivas

- Falta de iluminación
- Suelos irregulares o con aberturas
- Eliminar la suciedad, papeles, derrames, grasas,
- desperdicios y obstáculos contra los que se pueda tropezar.
- Retirar los objetos innecesarios, envases, utensilios que no se están utilizando
- Caminar despacio sin correr.
- Marcar y señalar los obstáculos que no puedan ser eliminados

- Mantener las vías de acceso y los pasos perfectamente
- Limpiar con productos desengrasantes los derrames de aceites y grasas en general.
- Poner suelos antideslizantes.
- Poner suelos fácilmente limpiables.
- No dificultar la visión al transportar cargas.

❖ CAÍDAS DE ALTURA

i) Posibles Peligros

- Escaleras.
- Altillos o zonas de trabajo elevadas.
- Almacenamientos elevados.
- Huecos o aberturas en el piso (fosos, accesos a sótanos, huecos de escalera, etc.)
- Distintos niveles en las salas de trabajo.

ii) Preguntas Orientadoras

- ¿Se corren riesgos de accidente porque alguien pueda caerse?
- ¿Se corren riesgos de caerse de altura?
- ¿Son seguras las escaleras?

iii) Acciones preventivas

- Mantener las escaleras limpias y secas.
- Colocar en los altillos o zonas de trabajo elevadas barandillas con la altura adecuada.
- Señalizar e iluminar adecuadamente las escaleras.
- Cubrir las aberturas en el suelo o colocar barandillas, barras intermedias y plintos en todo el perímetro de los huecos.
- Facilitar el acceso a zonas de almacenamiento elevadas mediante escaleras fijas o móviles perfectamente aseguradas, plataformas de trabajo adecuadas o ascensores.

❖ **CORTES Y AMPUTACIONES POR ELEMENTOS DE COCINA**

i) Posibles Peligros

- Máquinas de alimentación manual.
- Utensilios de corte (cuchillos, machetes, cortadores.).
- Utensilios de corte para el lavado en fregaderos.
- Lavavajillas y utensilios de corte en mal estado.
- Latas, envases en general, vidrio con bordes cortantes.

ii) Preguntas Orientadoras

- ¿Se utilizan las máquinas y utensilios sin resguardos y/o protecciones de seguridad?
- ¿Pueden surgir situaciones peligrosas en determinados trabajos? (Por ejemplo durante lavado manual, ajustes, reglajes, recambios, mantenimiento, limpieza, reparación de averías, etc.).
- ¿Se siguen las medidas de seguridad en la manipulación de objetos cortantes?

iii) Acciones preventivas

- Comprar máquinas y utensilios seguros.
- Proteger la parte cortante de las máquinas y herramientas con resguardos móviles o móviles con enclavamiento, resguardos regulables o retráctiles.
- Utilizar las máquinas y utensilios sólo personas designadas por el empresario, que han de ser informadas de sus peligros y adiestradas en su manejo y limpieza.
- Utilizar las máquinas de acuerdo con las instrucciones del fabricante y sólo en aquellos trabajos para los que han sido diseñadas, aunque fuera posible la realización de otros.
- Comprar los cuchillos con mango antideslizante.

- Transportar y guardar los cuchillos adecuadamente enfundados, ordenándolos después de su uso.
- Mantener los cuchillos bien afilados.
- Utilizar los cuchillos adecuados a cada tarea.
- Cortar utilizando las superficies destinadas para ello.
- Usar los equipos de protección individual que sean necesarios en cada operación (guantes, gafas).

❖ QUEMADURAS

i) Posibles Peligros

- Recipientes de cocina.
- Freidoras.
- Hornos
- Fogones
- Vajilla de hornos (fuentes, besugueras, etc.)
- Fuegos
- Vapores

ii) Preguntas Orientadoras

- ¿Se siguen las medidas de seguridad en la manipulación de objetos calientes?

iii) Acciones preventivas

- Comprar máquinas y utensilios seguros.
- Comprobar el termostato de la freidora antes de la introducción de alimentos.
- Utilizar en la preparación de los alimentos utensilios con el tamaño adecuado.
- Evitar el desbordamiento comprobando los niveles antes de la introducción de alimentos.

- Orientar los mangos de los recipientes hacia el interior de los fogones.
- Efectuar el cambio de aceite en frío.
- Utilizar los utensilios adecuados para el transporte de objetos calientes, avisando de su paso.
- Limpiar de grasas las inmediaciones de las freidoras.
- Limpiar los hornos, en especial las juntas de cierre, según las instrucciones de mantenimiento.
- Utilizar equipos de protección individual (manoplas, delantales, pantallas), según indiquen los procedimientos de trabajo.
- Utilizar la ropa de trabajo adecuada (suelas antideslizantes, mandiles, gorros, manga larga.)
- No calentar en el horno vajilla no destinada específicamente a calentar comida.

❖ **ELECTRICIDAD**

i) Posibles Peligros

- Cables, conductores, cajas de distribución.
- Dispositivos de conexión.
- Sistema de alumbrado eléctrico.
- Utilización de equipos eléctricos y manipulación de instalaciones eléctricas con las manos o los pies mojados o con ropa húmeda.
- Modificaciones en las instalaciones o en los equipos eléctricos Originales.
- Conductores dañados (recodos, hilos de cobre al descubierto)
- Cajas de instrumentos dañadas

ii) Preguntas Orientadoras

- ¿Están todos los enchufes, conexiones, cables, instalaciones, máquinas y equipos eléctricos en buenas condiciones desde el punto de vista eléctrico?
- ¿Se conservan en buen estado los elementos aislantes?
- ¿Existen cables pelados, enchufes en mal estado o aparatos en malas condiciones?

iii) Acciones preventivas

- Antes de comenzar a trabajar, realizar un control visual para detectar defectos reconocibles (comprobar diariamente el estado de cables, enchufes y aparatos eléctricos).
- Puesta a tierra de las masas en combinación con interruptores diferenciales de sensibilidad adecuada.
- Alejamiento y aislamiento de las partes activas de la instalación para evitar contactos directos.
- Llevar a cabo un examen periódico de las instalaciones eléctricas y del material eléctrico por personal especializado.
- No utilizar aparatos en mal estado, hasta que los revise un especialista, ni los que han sufrido un golpe fuerte o han sido afectados por la humedad.
- En caso de avería, desconectar la tensión y sacar el enchufe, señalar (“Averiado”), comunicar los daños y hacerlos reparar por personal autorizado para trabajos eléctricos. Nunca reparar por su cuenta.
- No conectar directamente cables sin clavijas.
- Evitar el uso de “ladrones”.
- No utilizar los aparatos eléctricos con manos húmedas o mojadas.
- No utilizar, sin información sobre las condiciones de uso seguro, los aparatos eléctricos que se manipulen.

- No limpiar, ni efectuar cambios de filtros, cuchillas sin desconectar la alimentación del equipo.
- No verter líquidos cerca de tomas de corriente, aparatos o cuadros eléctricos.

❖ SUSTANCIAS QUIMICAS

i) Posibles Peligros

- Cables, conductores, cajas de distribución.
- Detergentes.
- Sustancias cáusticas y corrosivas (lejía, amoníaco, sulfuro de hidrógeno – agua fuerte)
- Fluidos frigoríficos.
- Aerosoles

ii) Preguntas Orientadoras

- ¿Se realiza de forma segura la manipulación de productos químicos?
- ¿Se toman precauciones para evitar la exposición a las sustancias nocivas (vapores, aerosoles, nieblas, humos) que se forman en los trabajos con sustancias químicas?

iii) Acciones preventivas

- Utilizar sustancias que tienen las mismas propiedades pero son menos peligrosas.
- Exigir al fabricante las fichas de datos de seguridad de los productos.
- Evitar el contacto de sustancias con la piel, utilizando mezcladores, homogeneizadores, paletas, etc. o guantes adecuados.

- Preparar los productos de acuerdo con las instrucciones del fabricante. No realizar mezclas de productos que no estén expresamente indicadas por el fabricante.
- Al efectuar diluciones con agua, verter el ácido (sulfumán, aguafuerte, por ejemplo) sobre el agua.
- Utilizar los productos en sus envases originales. No trasvasar.
- Mantener las etiquetas en buen estado de conservación, evitando su caída y manchado.
- No utilizar los envases para otro fin distinto del original.
- Almacenar los productos en lugares apropiados y alejados de los alimentos.
- Mantener los recipientes cerrados.
- Efectuar las principales operaciones de limpieza una vez acabado el trabajo de cocina.
- Utilizar equipos de protección individual (guantes, pantallas, respiradores), según indique la ficha de datos de seguridad.
- Limpiar y secar las manos antes de colocar los guantes.
- Utilizar detergentes para manos que permitan su uso continuado.
- No perforar ni acercarse a fuentes de calor o llamar los aerosoles.
- No utilizar objetos cortantes en la descongelación de frigoríficos.

❖ INCENDIOS Y EXPLOSIONES

i) Posibles Peligros

- Sólidos inflamables (papel, cajas, trapos)
- Líquidos inflamables (disolventes, alcoholes)
- Presencia de focos de ignición (cigarrillos encendidos, mecheros, chispas eléctricas, llamas abiertas)

- Ambiente con mezcla de aire y gases inflamables (gas natural, butano, propano)
- Instalaciones de gas

ii) Preguntas Orientadoras

- ¿Se toman precauciones para evitar la exposición a las sustancias
- ¿Se guardan precauciones para prevenir el fuego?
- ¿Se siguen las medidas de seguridad en las instalaciones de gas?
- ¿Tiene equipos de extinción de incendios adecuados?

iii) Acciones preventivas

- Disponer sólo de la cantidad necesaria de materiales inflamables o combustibles para el trabajo del día, el resto estará en almacén.
- Retirar las cajas, envases, papeles, etc. que no sean necesarios.
- Almacenar los productos inflamables en locales distintos e independientes de los de trabajo, debidamente aislados y ventilados, o en armarios completamente aislados.
- Prohibir fumar en todo el recinto sujeto al riesgo
- Comprobar la hermeticidad de los conductos de gas.
- Seguir las instrucciones del suministrador y del instalador de gases inflamables.
- Colocar extintores de incendio adecuados a la clase de fuego.
- Hacer mantenimiento y re timbrado periódico de extintores y demás equipos contra incendios.
- Tener instalaciones fijas de extinción.
- Señalizar la ubicación de los equipos de extinción.
- Instalar sistemas de detección y alarma.

- Revisar y mantener las instalaciones eléctricas aisladas y protegidas
- Señalizar y dejar libres las salidas de emergencia.
- Colocar carteles con planos de localización (planos de: “Ud. está aquí”).
- Decorar con materiales resistentes al fuego.
- Realizar planes de emergencia e instrucción a los trabajadores.
- Realizar periódicamente ejercicios de evacuación simulada.
- Realizar periódicamente ejercicios de manejo de extintores.

❖ TRABAJOS FORZADOS Y CARGAS

i) Posibles Peligros

- Alzando y transportando cargas.
- Poniendo los brazos en alto.
- Trabajando en espacios estrechos.
- Realizando movimientos repetitivos.
- Trabajando de pie

ii) Preguntas Orientadoras

- ¿Se toman precauciones para evitar una sobrecarga física que pueda resultar perjudicial para la salud?
- ¿Es necesario adoptar frecuentemente posturas incómodas (torcer o inclinar el torso, etc.) en el trabajo habitual?

iii) Acciones preventivas

- Realizar la manipulación de cargas de forma adecuada.
- Utilizar medios de transporte o equipos de elevación auxiliares.
- Seleccionar útiles de trabajo (mangos, alargaderas, asientos graduables en altura) con un diseño adecuado para evitar las posturas forzadas.

- Respetar las cargas máximas según sexo y edad.
- Cargar o transportar pesos pegándolos al cuerpo y en posición erguida.
- Alzar y transportar cargas con ayuda de otras personas.
- Disminuir el peso de las cargas.
- Posibilitar los cambios de posturas y descansos durante el trabajo en una postura forzada.
- Colocar los útiles y demás medios de trabajo al alcance de la mano.
- Realizar la vigilancia periódica de la salud.

❖ ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

i) Posibles Peligros

- Situaciones de trabajo que producen estrés.
- Jornada laboral excesiva.
- Trabajos no planificados o imprevistos.
- Acumulación de clientes a determinadas horas.
- Trabajos que requieren otra cualificación.
- Inadecuado reparto de la actividad entre los trabajadores.
- Falta de coordinación de las tareas.
- Inadecuado trabajo en equipo.
- Conflictos entre compañeros.
- Actitud negativa hacia el/la jefe.

ii) Preguntas Orientadoras

- ¿Aparecen a menudo situaciones que conducen al estrés?
- ¿Se toman medidas para mejorar la organización, distribución y planificación del trabajo?
- ¿Existen, a veces, conflictos o tensiones entre sus trabajadores por
por
- descoordinación de tareas?

- ¿Son frecuentes las tensiones en el equipo de trabajo

iii) **Acciones preventivas**

- Distribuir de forma clara las tareas y competencias.
- Planificar los diferentes trabajos de la jornada teniendo en cuenta una parte para imprevistos.
- Reforzar turnos de máxima afluencia de público.
- Prever el trabajo extra.
- Prever las pausas.
- Disponer de medios y equipos adecuados.
- Instruir sobre nuevas técnicas y equipos de limpieza.
- Distribuir adecuadamente las vacaciones.
- No prolongar en exceso la jornada habitual de trabajo y compensarla preferentemente con descanso adicional.
- Seleccionar al trabajador según la actividad que ha de desarrollar.
- Delimitar la tarea por actividades afines.
- Marcar prioridades de tareas, evitando solapamientos e interferencias entre los operarios.
- Impedir y desaconsejar conductas competitivas entre trabajadores.
- Informar periódicamente sobre la calidad del trabajo realizado.
- Motivar al trabajador responsabilizándole de su tarea.
- Aclarar los problemas con los interesados.

6. Utilización y protección de equipo para el personal

CUADRO 23
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	RIESGOS A CUBRIR	SECTOR
 Gorro de cocinero, cofia, etc.	Químico y biológico. Virus, gérmenes, etc.	Cocina, ama de llaves, lavadero.
 Guantes de goma, vinilo, polietileno, PVC, anticortes, metálicos, "kevlar" térmicos, dieléctricos, etc.	Mecánico, eléctrico. Cortes en las manos por cuchillos o aristas, objetos o materiales, quemaduras.	Cocina, ama de llaves, lavadero, mantenimiento, depósitos.
 Delantal de tela o descarnado o térmico.	Salpicaduras de líquidos o para exposición a altas temperaturas.	Cocina, mantenimiento, lavandería, planchadoras.
 Respiradores, barbijos.	Inhalación de polvos, vapores, humos, etc.	Mantenimiento.
 Botas, diferente tipo de calzado antideslizante.	Resbalones y caídas.	Cocina, mantenimiento, depósitos, camareros, etc.
 Casco para trabajos de obra o en altura.	Golpes con objetos en la cabeza.	Otros trabajos propios o tercerizados.
 Anteojos, antiparras o caretas.	Salpicaduras de líquidos, partículas en los ojos.	Mantenimiento, depósito, otros trabajos tercerizados.
 Protector lumbar.	Torceduras, sobre esfuerzos, sobrecargas.	Mantenimiento, depósitos.
 Ropa de trabajo uniforme.	Riesgos mecánicos.	Personal general de acuerdo a sus puestos de trabajo.

FUENTE: Manual de Seguridad e Higiene en Hotelería y Gastronomía, Bs As, Argentina 2003

ELABORACIÓN: Geovanna López.

VI. CONCLUSIONES

1. A partir del diagnóstico se identificaron las principales dificultades y necesidades para la administración de riesgos en el restaurante. En este sentido, surge la comparación frente a las situaciones de riesgo, donde el personal tiene incorporado a través de las rutinas cotidianas, y no totalmente consciente y explícita los procesos de valoración y selección de riesgos; los mismos que están más orientados por la conciencia práctica y no por la racionalidad instrumental.
2. Se encontró en el proceso de diagnóstico el desconocimiento de las disposiciones legales vigentes para el funcionamiento de bares y restaurantes, en los ámbitos de normas sanitarias, el manejo responsable de alcohol y otros; lo que impide por ejemplo la prevención adecuada de enfermedades como las ETAS, situaciones que deben estar adecuadamente normadas en el establecimiento.
3. La ausencia de políticas y procedimientos (manuales) ha permitido que los empleados y personal administrativo no respondan adecuadamente a las situaciones de riesgo. En la investigación se encontraron problemas con la seguridad externa, interna, manejo de crisis, y la no aplicación en el cumplimiento de las normas sanitarias, situación que es perceptible ante clientes lo que provoca la pérdida de credibilidad y confianza.
4. Es evidente, que la actitud frente el riesgo, en el personal, es poco organizado, sin una articulación integral y sus actores en los diferentes áreas no han generado compromisos como organización que cumple diversas funciones, supone la unión y motivación de los empleados. Ante esto se planteó la implementación de un manual para la administración de riesgos que contiene medidas en seguridad, manejo de crisis, programas sanitarios y manejo de alcohol que ayuden a organizar y evaluar dicha gestión.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Es importante la apropiación y aplicación continua del manual de administración de riesgos propuesto en este trabajo, que garantice la utilización de este instrumento en las labores rutinarias de los empleados, quienes ante errores, falencias, problemas, muchas veces desestiman la complejidad y la importancia de esta herramienta.
- 2.** Promover procesos de capacitación que fomenten la formación profesional en materia de seguridad y de gestión, en el sentido del desarrollo de competencias generales para enfrentar los escenarios de incertidumbre y alcanzar una administración eficiente del riesgo. La formación debe orientarse a transformar las orientaciones de la acción de todo el personal involucrado.
- 3.** Generar una orientación y conducta para el desarrollo del personal frente a las situaciones de riesgos, donde exista principalmente un producto organizacional y no la consecuencia de socializaciones externas al ámbito laboral, que pueda reforzar, mejorar los componentes contingentes del establecimiento en relación a la estructura organizacional y normativas de las conductas previstas en las disposiciones propuestas en el manual.
- 4.** Difundir a través de diferentes medios, como el impreso, visual, entre otros, el manual de administración de riesgos, además de construir estrategias que permitan explicar con claridad los procedimientos y operatividad de este documento.
- 5.** Requerir de manera urgente a las instituciones públicas, la colaboración con el restaurante para buscar y promover la utilización de instrumentos para la gestión de los riesgos y fortalecer la comunicación.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Instituto de Estudios Ambientales IDEA, Indicadores para la Gestión de Riesgos. Universidad Nacional de Colombia, Manizales, 2004. 380 p.
2. BISMARCK MODEL. Sistemas Sanitarios Europeos. Sistemas de seguros sociales. Madrid, 1997. 512 p.
3. ICAP. Guía para la Creación de Políticas Integrales sobre el Alcohol. ICAP Policy Guides. Washington, 2008. 416 p.
4. MANUAL ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, AS/NZS 4360,1999
[Http://www.icap.org/Spanish/tabid/195/Default.aspx](http://www.icap.org/Spanish/tabid/195/Default.aspx)
2010 - 05 – 16
5. LOS SOFTWARE GASTRONÓMICOS. El modelo de gestión y la rentabilidad. Facultad de Comunicación y Diseño. UP. Argentina. 2009. 760 p.
6. CFI. MANUAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA, Buenos Aires, 2003. 478 P.
7. CUBA. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Programa de contingencia y evaluación de Riesgos. La Habana, 2006. 356.
8. COLOMBIA: UNIVERSIDAD NACIONAL. Qué hacer ante situaciones de riesgo. Bogotá. UNC Pag. 521
9. ITALIA: UNIVERSIDAD REGIONMONTANA. Manual de Procedimientos

para el Manejo de Crisis, ADEESSO Roma, 2009. 587 p.

10. Servicio responsable de Alcohol, tomado de link:

11. TABLASO, FELIPE y GALLEGO. Manual de Higiene y Seguridad Alimentaria en Hostelería. Thomson, Madrid. 2004. 402 p.

12.

IX. ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA CLIENTES



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE GASTRONOMIA
ENCUESTA

OBJETIVO: Obtener Información sobre todos los aspectos de importancia como son: la seguridad interne y externa, el manejo de programas sanitarios, el servicio responsable de alcohol.

1. DATOS INFORMATIVOS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

TELÉFONO _____

2. ¿CON QUE TIPO DE SEGURIDAD CUENTA EL RESTAURANT DENTRO DEL AREA DE SERVICIO?

SEGURIDAD ELECTRONICA

SEGURIDAD SATELITAL

SEGURIDAD POR CAMARA DE VIGILANCIA

3. ¿LA AREA EXTERNA DEL RESTAURANT CUENTA CON GUARDIA DE SEGURIDAD?

SI

NO

POR QUÉ? _____

4. ¿LA SEGURIDAD DEL AREA DE PRODUCCIÓN ES BUENA PARA EVITAR CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTES CON EL PERSONAL QUE TRABAJA Y TARNISTA EN ELLA?

SI

NO

POR QUÉ? _____

5. ¿CADA QUÉ TIEMPO CONSIDERA NECESARIO QUE SE REALICE UNA LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLANTA FISICA?

DIARIAMENTE

SEMANALMENTE

QUINCENALMENTE

MENSUALMENTE

6. ¿SU AREA DE PRODUCCIÓN POSEE NORMAS SANITARIAS PARA UNA CORRECTA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS?

7. EL SERVICIO DE ALCOHOL ES MANEJADO CON RESPONSABILIDAD?

SI NO

CUAL ES EL LIMITE?

8. HAN TENIDO MAS DE UN PERCANSE CON ALGUN CLIENTE QUE SE EXTRALIMITO EN BEBER, CUALES FUERON LAS CONSECUENCIAS?

9. CUENTA CON PROFESIONALES PARA LA AREA ADMINISTRATIVA?

10. TRABAJA CON SOTWARS GASTRONOMICOS PARA EL CONTROL DE SERVICIOS?

SI NO

11. ¿LE GUSTARIA CONTAR CON UN MANUAL DE RIESGOS DISEÑADO ESPECIFICAMENTE PARA RAYUELA VIVIBAR + RERSTaurant?

SI NO

12. EMITA 2 SUGERENCIAS PARA INCREMENTAR EN LA REALIZACION DEL MANUAL DE RIESGOS.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO 2

ENCUESTA ADMINISTRADORES

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE GASTRONOMIA
ENCUESTA

OBJETIVO: Obtener Información sobre todos los aspectos de importancia como son: la seguridad interne y externa, el manejo de programas sanitarios, el servicio responsable de alcohol.

1. CONSIDERA USTED QUE EL RESTAURANTE OTORGA PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD ?

SI NO

Por qué:

2. ¿EL RESTAURANT TIENE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO EVENTUAL DE RIEGOS?
SI NO Cuáles:.....

Cuales propondría Usted	

3. ¿EXISTE ALGÚN TIPO DE REGLAMENTACIÓN PARA EL MANEJO DE LOS ALIMENTOS?
SI NO Cuáles:

- Cuales propondría Usted:

4. ¿SE HAN DETERMINADO ESTRATEGIAS PARA EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS?

SI NO Cuáles:

- Cuales propondría Usted:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4
GALERÍA RAYUELA RESTAURANT



PORTADA DEL RESTAURANT



INMUEBLES



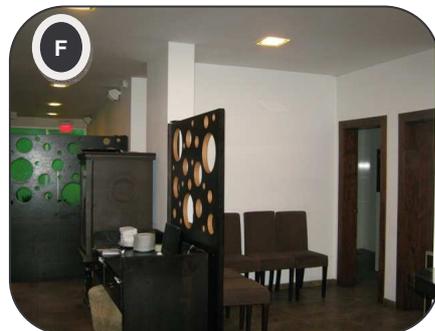
COMEDORES



VISTA PANORAMICA DEL SALÓN



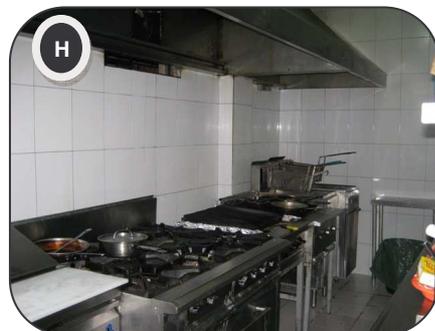
BARRA Y CAJA



SERVICIOS HIGIENICOS



VAJILLAS Y ESTANERIAS



COCINA

Fotografías: Geovanna López