



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA

REPORTE DE APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

***“PROYECTO INTEGRAL PARA LA REDUCCIÓN DE MERMAS EN LA COCINA
DE AVENTURAS MAYAS”.***

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN TURISMO**

PRESENTA

P.L.T. Nacxit Gonzalo Gonzalez Estevez

ASESORA

Dra. En S. Lilia Zizumbo Villarreal

REVISORES

Dra. En E. T. Yanelli Daniela Palmas Castrejón

L. En G. Eric Enríquez Gómez

Toluca, México, junio 2020

RESUMEN

El presente trabajo es producto de la Unidad de Aprendizaje Proyecto de Desarrollo Profesional realizado en la empresa Aventuras Mayas, donde se identificó en el área asignada para la estancia, la problemática del desperdicio de alimentos generados por procesos, movimientos y acciones por parte de clientes y colaboradores. Considerando la situación mundial y la problemática de la alimentación en localidades poco favorecidas y señalando la importancia del uso racional y consiente de los alimentos se desarrolló una propuesta de proyecto aplicable de acuerdo a las consideraciones específicas del establecimiento. Para el desarrollo de esto, se realizó una exhaustiva búsqueda para la elaboración del marco conceptual y de la teoría implementada titulada Lean Manufacturing, ajustando y eligiendo los elementos que se consideraron necesarios para el desarrollo metodológico y del proyecto. Los resultados obtenidos fueron prósperos, presentando soluciones aplicables a la problemática identificada, logrando cumplir con el objetivo planteado por medio del desarrollo de las estrategias consideradas.

Palabras clave: Desperdicios, alimentos, lean manufacturing

ABSTRACT

This work is the product of the Professional Development Project Learning Unit carried out in the Aventuras Mayas Company, where in the area assigned was identified the problem of food waste, generated by processes, movements and actions by clients and colleagues. Considering the world situation and the problem of food in less favored localities and pointing out the importance of rational and conscious use of food, a project proposal is considered applicable according to the specific specifications of the establishment. For the development of this, an exhaustive search was carried out for the elaboration of the conceptual framework and of the implemented theory entitled Lean Manufacturing, adjusting and choosing the elements that will be considered necessary for the methodological and project development. The results obtained were prosperous, presenting pertinent solutions to the identified problem, managing to fulfill the objective set by developing the considered strategies.

Keywords: Waste, food, lean manufacturing

INDICE

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	11
ANTECEDENTES	15
JUSTIFICACIÓN	19
OBJETIVO GENERAL.....	22
Objetivos específicos	22
CAPITULO 1. PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA.....	23
1.1 Entorno específico del establecimiento	23
1.1.1 Mercado.....	23
1.1.2 Proveedores	24
1.1.3 Competencia.....	25
1.2 Subsistema de valores del establecimiento	26
1.2.1 Misión	26
1.2.2 Visión	26
1.2.3 Historia y trayectoria	27
1.2.4 Valores.....	27
1.2.5 Principios	28
1.3 Subsistema técnico del establecimiento	28
1.3.1 Tipos de conocimiento	28
1.3.2 Instalaciones.....	30
1.3.3 Equipo.....	30
1.3.4 Materiales	31
1.4 Subsistema estructural del establecimiento	32
1.4.1 Organigrama	33
1.4.2 Reglamentos.....	34
1.4.3 Manuales	35
1.4.5 Tiempos y movimientos	36
1.5 Subsistema psicosocial del establecimiento	37

1.5.1 Comunicación organizacional	37
1.5.2 Motivación y sistema de estímulos	38
1.5.3 Cultura organizacional	39
1.5.4 Proceso de factor humano	40
1.6 Subsistema administrativo	41
1.6.1 Sistemas de control	41
1.6.2 Ventas y mercadotecnia	42
1.6.3 Costos y finanzas.....	44
CAPITULO 2. FUNDAMENTACIÓN Y METODOLOGIA.....	46
2.1 Turismo	46
2.1.1 Clasificación del turismo	47
2.1.2 Turismo de aventura	50
2.1.3 Turismo, alimentación y gastronomía	52
2.2 Servicios turísticos	56
2.2.1 Servicios turísticos de alimentos y bebidas	57
2.2.2 Tipos y modalidades de servicio	58
2.2.3 Servicio buffet	60
2.3 La cocina.....	61
2.3.1 Organización y diseño de cocina	62
2.3.2 Procesos y procedimientos de cocina.....	66
2.3.3 Planes de limpieza y desinfección	66
2.3.4 Gestión de calidad y herramientas.....	68
2.3.5 Capacitación	70
2.3.6 Manual de procedimientos	71
2.3.7 Formatos y registros de control.....	71
2.3.8 Tratamiento de residuos	72
2.4 Mermas y desperdicios	74
2.4.1 Merma, pérdida y desperdicios	74
2.4.2 Causas.....	76
2.4.3 Estrategias de reducción	78
2.5 Lean Manufacturing	80

2.5.1 Las 5'S	82
2.5.2 Estandarización	83
2.5.3 Mantenimiento productivo total TPM.....	83
2.5.4 Control visual	84
CAPITULO 3. RESULTADOS OBTENIDOS Y SOLUCIÓN APLICADA.....	85
3.1 Título	85
3.2 Ámbito de aplicación	85
3.3 Objetivo General.	85
3.4 Objetivos y estrategias específicas.	85
3.5 Proceso de aplicación	87
3.6 Reducción de merma en movimientos	89
3.6.1 Propuesta de expansión de cocina	89
3.7 Reducción de merma en producción.....	94
3.7.1 Actualización en formatos de producción	94
3.8 Reducción de merma en procesos.....	97
3.8.1 Actualización de manual de procedimiento.....	97
3.8.2 Aplicación de sistema de limpieza y medida de productividad	99
3.9 Reducción de merma en consumo.....	102
3.9.1 Anticipación y regulación a comidas de personal	102
3.9.2 Aplicación de señalética en bodegas bajo sistema PEPS	103
3.9.3 Aplicación de señalética en comedor para reducir desperdicio	103
3.9.4 Actualización de briefing de bienvenida a comedor	104
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	107
REFERENCIAS.....	114
ANEXOS	121
ANEXO No. 1 “Formatos”	121
ANEXO No. 2 “PR-COC.1 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas.” .	124
ANEXO No. 3 “Listado de etiquetas para parques”	161
ANEXO No. 4 “Articulo en revista digital –Aventúrate-”	164

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el tema de alimentación a nivel mundial es algo que compete a todos los ámbitos, pues existe una gran preocupación por la forma de consumismo, desperdicio y residuos que se generan a partir de los alimentos. Su significancia es innegable ante la consolidación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Organización Mundial, presentándose como el objetivo número tres “hambre cero” y el 12 “Producción y consumo responsable”. (FAO,2018). Según el informe presentado de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) en 2019, se estima que 820 millones de personas en el mundo padecían hambre en 2018, cifra que comenzó a crecer desde 2015. Para el caso de México, en el año 2019 la cifra alcanzaba 4,7 millones de personas consideradas en situación de subalimentación. (FAO, FIDA, OMS, PMA y UNICEF, 2019)

Por otro lado, frente al desperdicio de alimentos que genera la empresa, se estima que en la actualidad en América Latina y el Caribe existen 44,5 millones de personas que viven con hambre (FAO,2019), y que una de cada 10 personas en situación de hambre podría ser mexicana (FAO, FIDA, OMS, PMA y UNICEF, 2019). Se estima que se desperdician cerca de 1,600 millones de toneladas de alimentos en todo el planeta (Hegnsholt, Unnikrishnan, Pollmann, Askelsdottir, & Gerard, 2018). En consecuencia, se calcula que cerca de una tercera fracción de los alimentos producidos en el planeta no llegan a ser consumidos, formando parte de una cadena de desperdicio que bien podría aprovecharse en el abastecimiento de las personas que día con día sufren de escases de alimentos. Específicamente en el caso de México, se desperdician cerca de 10,4 millones de toneladas que servirían para satisfacer a 7 millones de personas en calidad de pobreza extrema. (BBC Mundo, 2017)

Aventura Mayas, es una empresa que además de ofrecer servicios de recreación y esparcimiento, ofrece servicios de alimentos. El establecimiento comienza sus operaciones en el año 2003, con 5 guías y 5 camionetas de transportación de turistas,

aprovechando diversos cenotes de la Riviera Maya y Cozumel, principalmente uno llamado “Aktun Koh”, con el que crean el primer tour al que nombran “Mayan Adventure”, en 2006 abren el Parque “Pich”, con un servicio más completo que incluiría alimentos, rappel y un circuito de tirolesas, lo que genera el crecimiento tanto de sus invitados como de su personal, reflejado en el aumento de guías, administrativos y staff general.

Posteriormente en 2010, Parque “Estrella” entra en funcionamiento con un perfil de actividades similares a las ofrecidas en sus anteriores parques, incluyendo la actividad de ATV’S (All-terrain-vehicle, por sus siglas en inglés), y agrandando el circuito de tirolesas. Después de ocho años de funcionamiento, la directiva general de la empresa decide ampliar su oferta de productos y construye la Hacienda Chukum en el municipio de Valladolid en Yucatán que contaría con el servicio de alimentos y bebidas, visitas guiadas al cenote y venta de souvenirs, comenzando operaciones en septiembre de 2018.

Referente al departamento de alimentos y bebidas, el Parque “Pich” fue el primer espacio donde se incluía esta actividad dentro de los tours ofertados por la empresa, operado con un servicio de catering proporcionado por un proveedor externo. El mismo modelo se utilizó en el parque Estrella y en el nombrado parque “Aktun Koh” que ya contaban con la infraestructura para brindar el servicio. Con la iniciativa de la dirección general, en 2017 se construye la “Cocina central” de la empresa, donde se comienza a realizar la producción de los alimentos que se ofrecían en los parques, prescindiendo de proveedores externos. Bajo una modalidad de buffet la empresa comienza a ofrecer su servicio de alimentos, recurriendo a un menú fijo que consistía en pollo a las brasas, cochinita pibil, arroz, frijoles, puré de papa, verduras salteadas, salsa roja, pico de gallo, ensalada de pasta, totopos, tortillas y barra de ensaladas.

Es debido al tipo de servicio que el cálculo de producto que se elabora diario depende de la operación y la cantidad de usuarios que asistirán a parques, lo que

orilló a que los cálculos de producción no pudieran ser exactos, que en consecuencia generó la existencia de grandes cantidades de alimentos desperdiciados, y que a la par del atraso en modificaciones tanto de instalaciones como de procedimientos, incremento en los comedores de los parques un aumento de mermas en la operación.

Es así que, durante la estancia generada como parte de la Unidad de Aprendizaje Proyecto de desarrollo profesional, se generó la propuesta de Proyecto Integral para la Reducción de Mermas en la Cocina de Aventuras Mayas, con el objetivo de reducir la generación de desechos de alimentos con la optimización de los recursos, estandarización de procesos y aplicación de métodos de conciencia. Para esto, se utilizó como base teórica-metodológica algunas de las técnicas de la filosofía Lean Manufacturing, analizando, pensando y actuando ante las necesidades que se evidencian en el área.

El trabajo que se presenta se dividió en tres capítulos; sin embargo, sin afectar el orden del capitulado, es necesario mencionar que, a partir de la introducción, se presentan los antecedentes, en donde se especifica el desperdicio de alimentos que se da a nivel mundial, hasta llegar al nivel nacional. La justificación, en la cual se señala todas aquellas problemáticas vistas a partir de la experiencia que ocurren en la empresa Aventuras Maya y el porqué de este trabajo, además se presentan los objetivos: general y específicos.

Ahora bien, el primero de los capítulos señala el ámbito del problema con el diagnóstico del establecimiento identificando el entorno específico y los subsistemas de valores, técnico, estructural, psicosocial y administrativo, lo que contextualiza a la empresa en el presente trabajo.

En el segundo capítulo se conceptualiza el turismo como actividad y servicios turísticos propias de la empresa, los procesos de la cocina y el tema de las mermas, desperdicios y pérdidas de alimentos. Dentro del mismo capítulo se procede a

presentar la fundamentación teórico-metodológica de la propuesta de proyecto desarrollada a partir de la filosofía de Lean.

El tercer capítulo presenta a manera desarrollada la propuesta de proyecto, desglosando así cada una de las estrategias consideradas para conseguir el objetivo planteado y las sugerencias de acción a realizar.

Por último, en las conclusiones se especifican los logros de aplicación del trabajo, limitaciones que se presentaron, la importancia de este tipo de proyectos y la relación con las diversas Unidades de Aprendizaje (UA) cursadas durante la formación académica de quien elabora.

ANTECEDENTES

Para el año 2019 se estimaba que más de 820 millones de personas en el mundo padecían hambre según el Informe *El estado de la seguridad alimentaria y nutrición en el mundo 2019* de la FAO, FIDA, OMS, PMA y UNICEF (2019), donde se explica que, tras años de decrecimiento, desde el 2015 la cifra se revirtió, comenzando una etapa de incremento en el número de personas que se encuentran en esta situación. De 2014 a 2018 se consideró que la subalimentación (hambre) ha aumentado a nivel mundial, aunque de forma lenta, se estima que 42,5 millones de personas que representan el 6,5% de la población de la región de América Latina y el Caribe viven en esta situación. (FAO, 2019)

Además, que cerca de 1300 millones de personas han experimentado niveles moderados de inseguridad alimentaria, que significa la falta de acceso a alimentos suficientes, nutritivos e inocuos. Lo que significa que, aunque no se consideren personas en situación de hambre, se encuentran en el riesgo de padecer alguna forma de malnutrición, y que, en combinación con el nivel agravado de inseguridad alimentaria, representan el 26,4% de la población que significa un aproximado de 2000 millones de personas en el mundo. (FAO, 2019)

En el caso de México, según el Panorama de la seguridad alimentaria y nutricional en América Latina y el Caribe 2019 de la FAO, OPS, WFP y UNICEF (2019), 4,7 millones de personas se encontraban en situación de subalimentación, lo que podría significar que una de cada 10 personas de América Latina y el Caribe en situación de hambre podría ser mexicana, además que, 11,5 millones de personas sufrían de inseguridad alimentaria grave entre el 2016 y 2018, y más la suma de los niveles moderados, se estimaba que 36,2 millones de personas en México se encontraban con inseguridad alimentaria grave o moderada.

En el 2018, 51,1% de la población de zonas urbanas considero encontrarse en condición de inseguridad alimentaria, 30,5% en el nivel leve, 12,9% moderada y

7,7% en el nivel grave, por el contrario, en las zonas rurales se presentó un 69,1% en esta condición, 40,7% con inseguridad alimentaria leve, 17,7% moderada y 11,2% en el nivel grave. (Secretaría de Salud , INSP, & INEGI, 2018)

De acuerdo con la ENSANUT (Encuesta de Salud y Nutrición) del 2012, presentada en el Panorama de la seguridad alimentaria y nutricional en México 2012 de la SAGARPA (2012), 28,2% de los hogares en México en el ámbito urbano, consideraron encontrarse en inseguridad alimentaria moderada o grave, frente a un 35,4% que correspondía a hogares en situación de ruralidad. Así mismo se hace mención que el estado de Quintana Roo, presenta en un 75% de sus municipios carencia por acceso a la alimentación, presentando un 69,7% la prevalencia de la inseguridad alimentaria, 42,8% corresponde al nivel leve, 17,4% al moderado y 9,5% a la inseguridad alimentaria grave.

Para medir la prevalencia de subalimentación o hambre por país se utilizan diversos indicadores donde se encuentra la disponibilidad neta de alimentos para consumo humano, especificado como la producción nacional o el total de importación menos exportación, que permite obtener la disponibilidad energética alimentaría, así como la estimación de las pérdidas y desperdicio de alimentos postproducción. (Urquía Fernández Robles , 2014) lo que significa un vínculo con la merma o desperdicio de los alimentos.

Sobre esto la FAO, (2018) menciona;

Aproximadamente una de cada cuatro calorías de los alimentos cultivados para alimentar a las personas no es, en última instancia, consumida por seres humanos. [...] Las pérdidas de alimentos afectan negativamente la seguridad alimentaria y la nutrición, al tiempo que contribuyen de manera significativa al aumento de costos ambientales y económicos de la producción de alimentos. (pág. ix)

Debido a esto, dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se ha nombrado al número 12: Producción y Consumo Sostenible, ante la urgencia de reducir la pérdida de los alimentos dentro de las cadenas de producción y de suministro, buscando el apoyo a nivel mundial con la implantación de políticas e intervenciones que reduzcan dicha pérdida. Ya que se estima que todo tipo de alimento tiene desperdicios en diferentes medidas y en sus diferentes etapas de la cadena de valor alimentaria. FAO (2018)

Para comprender la pérdida de los alimentos, la FAO agrupa en dos diferentes grupos las etapas de cadena de valor alimentario. En HLPE (2014), se explica que la primera es la pérdida de alimentos, que tiene lugar antes del ámbito de consumo; y la segunda es el desperdicio de alimentos, que se desarrolla en el ámbito del consumo. La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura o FAO (Por sus siglas en inglés) (2012), menciona en su informe Pérdidas y desperdicio de alimentos en el mundo - Alcance, causas y prevención que, cerca de un tercio de los alimentos producidos para el consumo humano se pierden o se desperdician, lo que representa 1,300 millones de toneladas al año. En FAO (2016) se menciona que en el caso de América Latina según las estimaciones de la organización, se desperdician o pierden 127 millones de toneladas de alimentos en un año, lo que significaría 348 mil toneladas en un día y 223 kg por persona en un año.

Dentro del mismo informe se menciona la pérdida y desperdicio de alimentos por grupos de los cuales se pierde o desperdicia 25% de cereales, 40% de raíces y tubérculos, 20% de oleaginosas y legumbres, 55% de las frutas y hortalizas, 20% de carnes, 20% de productos lácteos y un 33% de los pescados y mariscos. De esto, el 28% corresponde a desperdicio en el ámbito del consumo y el 72% restante se concentra como pérdida dentro de la cadena de producción y suministro dividiéndose en la producción, procesamiento, manejo y almacenamiento hasta la distribución y mercadeo. Además que se estima que, el costo global de los desechos alimentarios equivaldrían a 750 mil millones de dólares. (FAO, 2016)

En BBC Mundo (2017), se estima que México pierde y desperdicia 10,4 millones de toneladas, que corresponderían al 37% de los alimentos que se producen en el país. Traducido en que, con esa cantidad de desperdicio se estima que 7 millones de personas en condición de pobreza extrema podrían satisfacer sus necesidades alimentarias.

El tema de los desperdicios de alimentos no solo se inclina hacia ser un problema ético, sino que también representa un riesgo ambiental, en 2007 se utilizó 1,400 millones de hectáreas de suelo para la siembra de alimentos que no fueron consumidos, además de que los desperdicios son comúnmente depositados en vertederos, que al encontrarse sin aire generan metano, un gas del efecto invernadero que es más potente que el dióxido de carbono, lo que situaría al desperdicio de alimento como el tercer mayor generador de gases de efecto invernadero mandados a la atmósfera, por detrás de China y Estados Unidos. (National Geographic , 2020) Asegura la FAO (2016), que en 2007 se generaron 3,300 millones de toneladas de gases de efecto invernadero a causa del desperdicio de alimentos, de donde el 37% se genero por los alimentos desaprovechados en la fase del consumo y de los cuales los mayores aportes de gases de los alimentos no consumidos se generan del 34% de cereales, 21% carnes y 21% de vegetales. Además que, la huella hídrica que genero el total de alimentos desaprovechados en la fase de producción agrícola, equivale a 250 km cuadrados, 3,6 veces el consumo total de Estados Unidos.

En Hegnsholt, Unnikrishnan, Pollmann, Askelsdottir, & Gerard (2018), se estima que para el año 2018 se desperdiciaba al rededor de 1,600 millones de toneladas, y que a partir de un propio modelo de la agencia, si se continua con el incremento de 1,9% de forma anual como hasta ahora se revela en el trabajo, para el año 2030 el volumen de alimentos perdidos y desperdiciados podría llegar a 2,100 millones de toneladas, distinguiendo que en países en desarrollo la pérdida principal ocurre dentro de la primera fase de la cadena alimentaria, por parte de la producción local ante la escases de canales adecuados de aprovechamiento de los productos,

mientras que en países desarrollados se da en la fase de consumo, en comercios y hogares. Señalan que un avance real de cambio requeriría del compromiso y la coordinación entre los gobiernos, las ONG's, las empresas, los agricultores y los consumidores.

Ante la situación sobre el desperdicio de alimentos que se vive actualmente, muchas instituciones mundiales, organismos no gubernamentales, empresas, sectores y grupos sociales han tomado medidas para mitigar tantas pérdidas. Generando un tema de interés y una línea de investigación demasiado amplia en la que cada acción por más mínima que parezca, abona en la generación de soluciones a este terrible problema.

De allí que, en México también se debe trabajar en mejorar y reducir los desperdicios que se generan, ya sea a nivel macro o micro, lo correcto es que se comience a dar el primer paso, por lo que lo ideal es que se puede comenzar en pequeñas empresas.

JUSTIFICACIÓN

En el ámbito general, según la visión, misión, valores y principios que sostiene la empresa, se busca la generación de una experiencia única para los usuarios, por medio del acercamiento sustentable con el medio natural y cultural, argumentando que se llevan a cabo prácticas responsables con el ambiente y justificando mediante lo teórico, los desaciertos que se evidencian en el aspecto práctico. Durante el periodo en el que se llevó a cabo la estancia profesional se identificaron varias oportunidades de mejora, principalmente debido a la generación de desperdicios de alimentos que se generan en el área de cocinas de parque, originado por diversos procesos y acciones que abonan de forma consciente e inconsciente en la generación de estos residuos.

De forma específica dentro de las cocinas de los parques Estrella y Aktun Koh, se identificó que no se cuenta con un manual de procedimientos que transmita la forma correcta en la que se deben llevar a cabo los procesos de operación en el espacio, incentivando a prácticas que, si bien han sido adoptadas por el personal como una cotidianidad, no se sustentan en mejoras ante la generación de desperdicios. Es así como, no existe un referente general para la realización de los procesos, permitiendo que de acuerdo con el criterio de cada persona se llegue a la consumación del proceso, no existiendo una estandarización y muchas veces dejando en evidencia los errores en el momento de la prestación del servicio.

El área cuenta con diversos formatos, muchos de ellos desactualizados de la realidad actual, ya que con el paso del tiempo no se han eliminado o incrementado algunos apartados de estos, existiendo una inconsistencia de toda la información necesaria para entender el comportamiento de consumo y producción, en varios casos se presentan apartados de productos que se encuentran en desuso y en otros, no existe el apartado de los que se han introducido desde la última actualización de estos. Siendo el mismo caso para los formatos que se refieren a las acciones operativas, ejemplificado en los que inspeccionan procesos ejecutados desde la apertura hasta el cierre de los comedores, que cuentan con registros que en la actualidad no se llevan a cabo.

Respecto a los procesos se identifica que, existen muchas malas prácticas realizadas por los colaboradores en el área, como consecuencia, se dispone de mucho tiempo inoperativo durante las jornadas de trabajo y en otros casos, pasos y movimientos innecesarios en los procesos, lo que interfiere de manera significativa en el servicio que se brinda. Evidenciándose con la falta de limpieza en las áreas de cocina y comedor, alimentos que se degradan debido al mal manejo de temperaturas y conservación, presencia de fauna nociva durante la jornada de trabajo en las áreas, manejo inadecuado de desperdicios orgánicos e inorgánicos aun cuando se cuenta con un sistema de compostaje y alimentos que no cumplen con la calidad necesaria para presentarse en el servicio.

Aunado a esto y dentro de los principales problemas que se identificaron, fue la falta de interés por la generación de desperdicio de los alimentos por parte de los usuarios o visitantes, así como de parte de los colaboradores, ya que, al contar con un servicio guiado, en la mayoría de los casos no existe orientación para hacer uso responsable de los alimentos, y en muchos casos los propios guías fomentan la generación de desperdicios con comentarios de servirse sin medida y mesura. Aunado a esto, debido a las actividades que realizan los colaboradores, muchas veces por contar con el tiempo medido para disponer de los alimentos, recurren al abarrotamiento de platos de comida que posteriormente no es consumida y pasa a formar parte del desperdicio. Un caso muy significativo es el de los colaboradores de Staff de Parque, ya que su actividad principal en el momento del servicio les limita a poder alimentarse sino hasta que finaliza la operación con invitados y muchas veces la cocina ya se encuentra en proceso de cierre, generando insatisfacción de los colaboradores.

El desperdicio de alimentos es una situación que afecta desde el ámbito internacional, nacional y local, aunado a esto, no únicamente hace referencia lo que se desperdicia materialmente, sino también a todos los factores generales que tienen relación con la producción de dichos alimentos, desde los procesos agrícolas, transportación, compra y consumo, que se reflejan de forma significativa para las empresas en materia económica, y ambientalmente nos dañan a todos en general. En el área se debe trabajar para la mejora de los procesos que no generan ningún beneficio y en muchas ocasiones perjudican o interfieren en brindar un buen servicio, así como se debe de trabajar coordinadamente con todos los departamentos y niveles de la empresa para buscar un bien común en la reducción de mermas y desperdicios, lo que se traduce en mejoras sustentables y en el ámbito económico de la empresa.

OBJETIVO GENERAL

Proponer un proyecto integral de reducción de mermas con la optimización de recursos, estandarización de procesos y aplicación de métodos de conciencia en la cocina de Aventuras Mayas.

Objetivos específicos

- Identificar prácticas, procesos y limitaciones existentes y manejables del área a trabajar.
- Actualizar e incluir procesos que permitan la mejor y mayor utilización de los recursos en la cocina del establecimiento.
- Aplicar herramientas que permitan la optimización del uso de alimentos y la concientización de estos.

CAPITULO 1. PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA

Dentro del presente capítulo se presenta el diagnóstico del establecimiento donde se procedió a realizar la estancia profesional, y a partir del cual se pudo visualizar la gran problemática a la que se enfrenta la empresa por el desperdicio de alimentos que tienen día a día.

1.1 Entorno específico del establecimiento

En este apartado se abordan los temas del mercado, proveedores y la competencia de la empresa Aventuras Mayas.

1.1.1 Mercado

El mercado meta se orienta a jóvenes de entre 25 y 35 años, principalmente en grupos de amigos que se encuentren hospedados en hoteles de la zona Cancún y la Riviera Maya. Aunado a esto, la empresa brinda los servicios de forma indiscriminada a visitantes de toda clase y condición, identificando usuarios de tercera edad y familias con menores de edad.

La empresa cuenta con dos temporalidades marcadas en diferentes espacios estacionales en el año, se considera temporada alta el periodo comprendido de diciembre a agosto, encontrando picos significativos en diciembre y enero, abril y junio, julio y agosto. Durante esta temporada encontramos un mercado amplio centrado principalmente en visitantes extranjeros, orientado a grupos de amigos y familias jóvenes, siendo estadounidense la nacionalidad abundante, seguido de canadienses y nacionales.

La temporada baja está considerada de septiembre a noviembre, durante este tiempo es muy frecuente la visita de pequeños grupos de europeos, destacando franceses. Así mismo se identifican asiáticos durante esta temporada.

1.1.2 Proveedores

En cuestión a los proveedores, la empresa cuenta con diversos tipos, cada uno especializado en las diferentes áreas que integran el servicio básico de la empresa, agrupándose como;

Por un lado, los servicios acuáticos, donde se contemplan elementos como; chalecos salva vidas, tubos de snorkel, aletas, boyas limitantes, flotadores y otros elementos necesarios para la ejecución de los tours. Para este tipo de recursos se mantiene como proveedor las empresas Grupo Mak y Casco Antiguo.

Una de las áreas que genera mayores gastos en cuestión de refacciones es el área de ATV (en inglés -all terrain vehicle-) o cuatrimotos, contando como proveedor a la empresa Motores Marinos del estado de Jalisco.

Para los servicios de las camionetas de la marca Toyota, Ford y Nissan la distribución de refacciones y demás artículos se emplea a la empresa Auspen. En el caso de las camionetas de marca Mercedes Benz, los servicios se hacen por medio de la agencia, utilizando la garantía.

Para el caso de los artículos de limpieza como papel, servilletas, jabones, entre otros se hace uso de la empresa Aseo Industrial. En el caso de productos químicos con mayores especificaciones se emplea a la empresa Sisura.

La empresa Uniformate es la empresa empleada para surtir el servicio de uniformado para todos los niveles y puestos de la empresa, desde oficinas, staff de parque y oficina, guías de ATV, guías operadores, drivers, guías de snorkel, miembros de cocina, fotógrafos, vendedores, etc.

Las toallas y sombrillas utilizadas en la operación de la empresa se realizan por medio de las empresas Toallera Popular y Paraguas Promocional respectivamente.

Finalmente, en el caso de la cocina, la adquisición de los insumos y productos es variada, por un lado, los insumos de abarrotes con productos como pasta, aceite, queso, puré de papa, aceitunas, chiles son adquiridos por medio de la empresa Exim del Caribe. En el caso de las verduras y frutas congeladas se identifica la empresa Frutaleza y La Huerta. Existen diversos proveedores de pollo, como es el caso de la empresa Bacchoco, Crío, Carnes Herrejón, entre otras. En el caso de las proteínas de res y cerdo se emplea a la distribuidora Sigma, esta misma empresa se utiliza para compras de algunos otros insumos de abarrotes, siendo uno de los proveedores principales para Aventuras Mayas. En el caso de los utensilios requeridos en el área, su compra es variada, debido a que existe una caja chica que funciona para la compra de artículos de mayor urgencia y estos son adquiridos tanto en supermercados o en tiendas especializadas en cocina. Encontramos como proveedor la empresa Bimbo, tiendas como Sams y City Club, entre otros pequeños negocios.

Para las verduras y frutas frescas se emplea a la empresa “contreras” comercio local, del mismo modo, para la operación diaria la empresa “El salmo” surte de tortillas frías y calientes. En el caso del agua y el hielo las empresas Aqua life y Hielito surten de estos insumos, las dos lo realizan de forma directa en cada una de las instalaciones de la empresa.

1.1.3 Competencia

La competencia a la que se enfrenta la empresa es amplia y variada, esto debido a la gran cantidad de espacios naturales susceptibles de aprovechamiento por parte de las nuevas empresas y aquellas que ya son consolidadas. Una de las competencias más grandes es el grupo Xcaret, quienes, por su gran tamaño, logran ofrecer a los visitantes servicios similares a los ofrecidos por Aventuras mayas. Así mismo encontramos empresas como Alltournative, empresa que ofrece los mismos productos, siendo esta la principal competencia por la similitud en el servicio.

Otros de los establecimientos que ofrecen alguna variedad de servicios parecidos, serían empresas como Edventure tours, Selva Maya Eco Adventure, The Xtramile Tours, Boutique Tours México, Xplor de grupo Xcaret, Go Natura Explorers, Extreme Adventure, ATV Amazing, Maya Adrenaline, Dive Guru, Gorilx Jungle Park, entre otros.

Pese a que los servicios brindados por las competencias son distintos y cuentan con ligeras similitudes a los ofrecidos por Aventuras Mayas, significan una pérdida considerable en cuanto a clientes potenciales se refiere. Es importante señalar que, por la gran cantidad de atractivos naturales existentes en la zona, la competencia crece en mayores medidas y tipos, ya que existen desde establecimientos fijos hasta el préstamo de servicios particulares o privados que buscan brindar experiencias similares a quienes compran esos paquetes.

1.2 Subsistema de valores del establecimiento

Dentro del apartado de subsistema de valores, se menciona la misión y visión de la empresa, explicando la historia y la trayectoria de esta y se muestran los valores y principios que la rigen.

1.2.1 Misión

Brindar excursiones inolvidables que permitan a nuestros visitantes vivir una aventura mágica y única en un entorno sustentable de respeto a la naturaleza.

1.2.2 Visión

Ser una compañía modelo en turismo de aventura reconocida por un compromiso sólido en la conservación de la diversidad biológica y respeto a las riquezas culturales de la región.

1.2.3 Historia y trayectoria

La empresa Aventuras Mayas, comienza sus operaciones en el año 2003 con el tour llamado “Mayan Adventure”, con 5 guías y el mismo número de camionetas, para estos años hacen uso de diversos cenotes ubicados en la Riviera Maya y Cozumel, posteriormente para el año 2006 se apertura el Parque Pitch, donde brindaran un servicio más completo que incluirá Rappel y Tirolesas, así mismo como va creciendo su capacidad de brindar atracciones para sus principales consumidores, va creciendo la flotilla tanto de camionetas como de guías, administrativos y staff general, para el año 2010, se realiza la apertura del Parque Estrella, siendo este último el más grande y en donde se cuenta con la mayor cantidad de visitantes y colaboradores. En el año 2017 se comienza con la construcción de la cocina central.

Para septiembre de 2018 se abre al público una nueva atracción de la empresa, la Hacienda Chukum en el municipio de Valladolid en Mérida. En la actualidad, la empresa se conforma por más de 250 colaboradores dentro de sus diversas áreas administrativas y operáticas.

1.2.4 Valores

Los principales valores que maneja la empresa son:

- Integridad
- Equidad
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Honestidad
- Compromiso
- Calidad y calidez en el servicio
- Respeto y conservación en el medio ambiente y sustentabilidad
- Colaboración

- Seguridad
- Orden y limpieza
- Responsabilidad social

1.2.5 Principios

Sus principios fundamentales se basan en lo siguiente:

- 100% mexicana
- Generadora de empleos
- Servicio de calidad
- Capacitación constante
- Compromiso con desarrollo sustentable
- Preservación de la naturaleza

1.3 Subsistema técnico del establecimiento

En el siguiente apartado se describen los tipos de conocimientos que se manejan en la empresa, se mencionan las instalaciones y se describen los equipos y materiales que se emplean en Aventuras Mayas.

1.3.1 Tipos de conocimiento

Dentro de las diversas áreas de la empresa se encuentra gente especializada en la actividad o encomiendas que les corresponden, así, dependiendo de cada uno de los puestos es el tipo de especialización que se requiere para cubrir la vacante, por un lado encontramos áreas como contabilidad, donde los integrantes de dicho grupo se especializan en aspectos contables y administrativos, encontrando en su mayoría licenciados en contabilidad y administración, en área de marketing y sistemas se encuentran diseñadores, programadores y licenciados en sistemas computacionales siendo el caso del segmento de oficina, aunque también en el caso

de los parques o la mano operativa de la empresa encontramos vendedores y fotógrafos con variados oficios, haciendo que la parte operativa no se encuentre estudiada en su actividad pero si especializada a partir de la experiencia en dichos puestos.

Cabe señalar que, en las áreas de trabajo de oficina, la mayoría de los colaboradores se encuentran estudiados en áreas afines a los puestos en los que se desarrollan. Por otro lado, existen puestos en los que la empresa no requiere especialización, aunque se solicita de conocimientos básicos para obtener dichos puestos, como es el caso de los trabajos operativos como staff de parque, guías y auxiliares de cocina.

Para el caso de staff de parque, es dentro de las instalaciones donde se prepara y capacita a todo aquel colaborador que haya sido aceptado en el puesto una vez pasando las pruebas solicitadas por el departamento de Recursos Humanos, así como pruebas físicas que lo hagan candidato a formar parte de la empresa. Para el caso de los guías, existen diferentes tipos de guías dentro de la empresa, identificando a guías-operadores quienes necesariamente tienen que tener especialización en la trasportación de turistas comprobado mediante la licencia federal de manejo, los segundos son guías arqueológicos quienes tienen que tener su comprobante federal por el INAH que lo acredite como guía de zonas arqueológicas, en el caso de los guías de ATV, se requiere únicamente pasar los lineamientos que marca el departamento de Recursos Humanos, así como capacitarse y pasar las pruebas físicas que realiza la empresa. Todas estas variedades de guías requieren de conocimiento de uno a dos idiomas independientes a la lengua materna.

Uno de los elementos importantes de la empresa es la capacitación que se les da a todos los elementos operativos de la empresa, haciendo que tengan conocimientos en diversas áreas que corresponden a las actividades que se realizan, algunos de estos cursos son de primeros auxilios, geografía, botánica, entrenamiento físico y

demás actividades que ayuden al desarrollo de sus capacidades frente a grupos de usuarios y desarrollo personal.

En el caso de las cocinas aun cuando es requerida la experiencia en el área, también se hacen excepciones derivado al tipo de servicio que se ofrece, al tener un servicio de catering en presentación de bufete, la elaboración de los alimentos corre a cargo de gente con conocimientos en la preparación de estos, para la presentación de los alimentos, los colaboradores en el área son variados tanto en gente que tiene conocimiento previo y gente que se capacito dentro de las actividades realizadas por la empresa para especializar por experiencia a los colaboradores dentro de estas áreas.

1.3.2 Instalaciones

La empresa Aventuras Mayas cuenta con diferentes instalaciones;

- Oficina Central
- Cocina central
- Parque Aktun Koh
- Parque Estrella
- Parque Pich
- Parque Yalku
- Hacienda Chukum

1.3.3 Equipo

El equipamiento de la empresa es variado y general de acuerdo con las necesidades dentro de cada espacio y área; para el caso de las oficinas se identifican equipos computacionales, artículos varios de oficina como escritorios, televisores, impresoras, estanterías y libreros. Uno de los principales equipos de la empresa es

la flotilla de camionetas y vehículos que se emplean para las operaciones de la empresa.

En el caso de los parques el equipamiento es diferente de acuerdo con las áreas de la empresa, para el caso del área de ATV's identificamos principalmente la flotilla de cuatrimotos que son resguardadas, reparadas y modificadas dentro del hangar que cuenta con equipo mecánico y de abastecimiento necesario para su funcionamiento. Para la operación de las actividades de tirolesas se cuenta con 7 torres, bases de rapel y tirolesas acuáticas en el caso de los cenotes.

En el departamento de alimentos y bebidas se identifican; tres vehículos de tipo pick up con caja cerrada para el traslado de los insumos, en el caso de la cocina central se cuenta con dos rosticeros, un horno a gas, dos freidoras, una estufa, cuatro refrigeradores, 2 congeladores, tarjas, trampa de grasa, estantes y mesas. Para el caso de los parques el equipamiento es diferente, en estrella se cuenta con tarjas de lavado, estantes de bodega, baños de agua, estufa de una hornilla, trampa de grasa, una freidora y mesas de cocina, además de que el comedor cuenta con dos barras de servicio caliente y una de servicio frio, además de las mesas para los comensales, dispensadores de agua de sabor y natural. En Aktun Koh se cuenta con tarjas de lavado, bodegas para insumos, trampa de grasa, baños de agua en el área de cocina, para el comedor se tiene una barra de servicio caliente y una de servicio frio, así como dispensadores de agua y mesas para comensales. A finales de año 2019, se comenzó el acondicionamiento para reabrir un tercer comedor en el parque Pich que tendría las mismas características que Aktun Koh.

1.3.4 Materiales

Debido a la variedad de servicios y actividades que ofrece la empresa, existen diversos materiales, de esta forma el área encargada de los insumos es el almacén, de donde surgen todas las compras y abastecimiento para cada área específica, en el caso de las oficinas se abastece materiales básicos como hojas, tóner, cintas

adhesivas y otros materiales de papelería, así como refacciones para los equipos y materiales con mayor especificación de acuerdo con el área solicitante.

En el caso de los parques los materiales dependen del departamento solicitante, en el caso de tiendas y fotos, se utilizan elementos como productos perecederos y no perecederos disponibles para venta, discos compactos, material de papelería, accesorios textiles y artesanías locales. Para el staff de parque se identifican artículos generales que van desde accesorios de limpieza hasta elementos específico para el desarrollo de las actividades de tirolesa y rapel, así como actividades acuáticas para las cavernas y cenotes abiertos. El departamento de motos llega a hacer uso común de cofias para el servicio, accesorios y refacciones para los cuatrimotos.

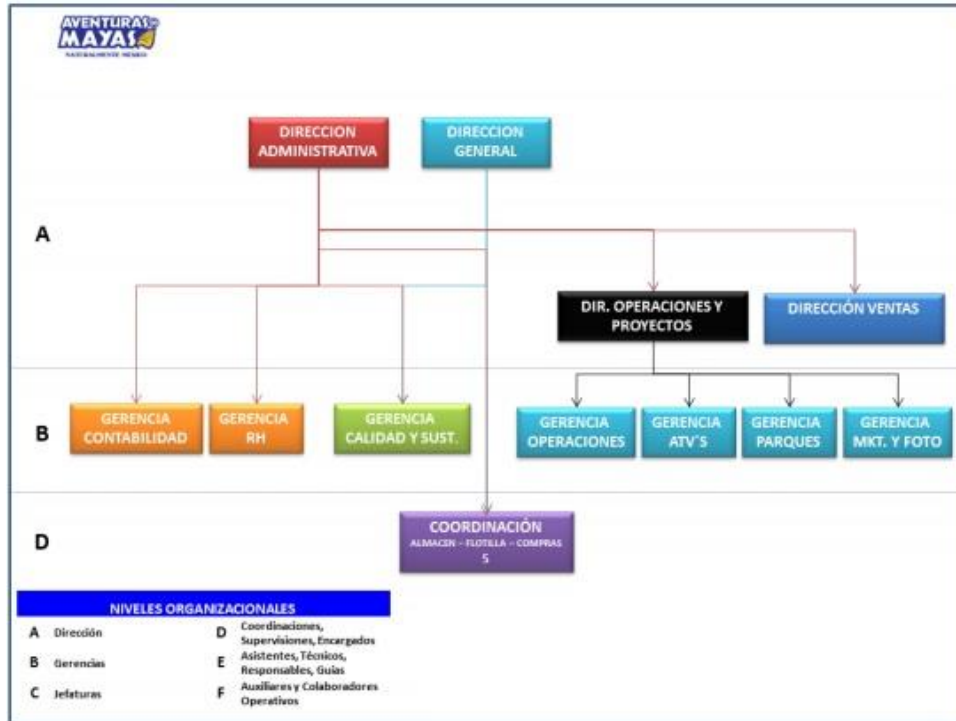
El departamento de alimentos y bebidas hace uso de varios los materiales, identificando los insumos para producción como es el caso de materia prima como carnes, vegetales, abarrotes, entre otros; y los que se utilizan para la elaboración, dentro de los más comunes se cuentan con utensilios básicos, insertos de diversos tamaños, charolas, ollas, cacerolas, sartenes, contenedores térmicos de líquidos, isotermos, contenedores plásticos, etcétera.

1.4 Subsistema estructural del establecimiento

La descripción estructural de la empresa es expresada en el siguiente apartado con la presentación del organigrama, los reglamentos y manuales, así como la descripción de los tiempos y movimientos.

1.4.1 Organigrama

Imagen No. 1 Organigrama



FUENTE: RR. HH. Aventuras Mayas.

La jefatura de la empresa recae en dirección administrativa y la dirección general, quienes en conjunto son los responsables de las decisiones que se toman sobre la empresa en general, a su mando se encuentran la dirección de operaciones y proyectos donde salen la gerencia de operaciones, la gerencia de ATV'S, la gerencia de parques, la gerencia de marketing y fotos. De la misma dirección general surge la dirección de ventas, seguido de los niveles gerenciales donde se ubican la gerencia de contabilidad, la gerencia de recursos humanos, la gerencia de calidad, la gerencia de alimentos y bebidas, la gerencia de desarrollo sustentable, entre otras. Por debajo de estos niveles se encuentran las coordinaciones, supervisiones y los encargados, que tienen a su cargo a los asistentes, técnicos, responsables y guías y a un nivel menor los auxiliares y colaboradores operativos.

En este sentido en el caso de la cocina, el orden jerárquico comienza con la gerencia de alimentos y bebidas, que es el jefe primero de los diferentes comedores y cocinas de la empresa (Cocina Central, Parque Estrella, Parque Aktun Koh y cocina de Hacienda Chukum) y su personal, continua el puesto de coordinación de cocinas y comedores quien se encarga de los aspectos operativos de las cocinas de la empresa, sigue en el orden jerárquico los encargados, uno por cocina y el organigrama termina con los auxiliares de cocina, que varía el número de acuerdo al espacio (parques y cocina central).

1.4.2 Reglamentos

Dentro de la empresa existe un reglamento interno general de carácter obligatorio, este documento se encarga de regular las relaciones entre la empresa y sus colaboradores, en él se enmarcan las obligaciones que tienen los colaboradores para su trabajo y sus iguales, además se especifican los deberes, de forma general para con la empresa, se hace la definición de los conceptos utilizados en el espacio, las sanciones a las que pueden ser acreedores. Es dirigido a todo el personal de la empresa y es aplicable en todas las instalaciones desde los parques, las oficinas y el transporte.

Dentro del mismo reglamento se señalan los horarios, la locación de la jornada de trabajo, los días y horarios en los que se realiza la limpieza o día de la bermuda; días lugares y la forma en la que se realizaran los pagos; normas para la prevención de riesgos de trabajo, exámenes médicos necesarios, permisos, licencias y disposiciones disciplinarias.

Dentro del departamento de Alimentos y Bebidas se identifica que el reglamento interno general especifica la presentación del personal, tanto para su visualización dentro de la empresa como es el caso del uso del uniforme, portar el gafete y el calzado con especificaciones claras sobre limpieza y seguridad, así como de forma personal, la higiene, imagen, uñas y cabellos cortados y limpios, el uso obligatorio

de cofias y cubrebocas, portar en todo momento la tarjeta de salud vigente. Dentro del mismo documento se señalan las obligaciones que se tienen de acuerdo con cada puesto que se desarrolla.

1.4.3 Manuales

La empresa cuenta con una serie de manuales y formatos bajo el sistema de 12 indicadores que solicita el distintivo moderniza, dentro de estos encontramos;

- Manual de control de documentos dependiente del área de calidad
- Manual de incidentes que pertenece al mismo departamento
- Manual de operaciones que depende del departamento de operaciones
- Manual de almacén del área de almacén
- Manual de mantenimiento de flotilla vehicular
- Manual de contabilidad del área de contabilidad
- Manual de cocina que pertenece a la gerencia de alimentos y bebidas
- Manual de tours que pertenece a la gerencia de parques
- Manual de ventas en el departamento de ventas
- Manual de contingencias en eventos naturales

Anexo a los manuales se enlistan una serie de formatos y archivos, en la actualidad algunos se encuentran vigentes y en otros están siendo modificados, actualizados y reelaborados.

Respecto al manual de cocina se identifica que su creación y última actualización se presentó en el año 2017 con la construcción de la cocina central, presentando únicamente en términos generales los procesos para la elaboración de los alimentos que en ese momento se consideraron como menú, dejando de lado a las cocinas y comedores de parque, así como el proceso de prestación de servicio.

1.4.5 Tiempos y movimientos

Al disponer de diversos tours y tener la flexibilidad de cambiarlos a necesidades específicas del cliente, los horarios pueden ser variados y dependen de factores externos como la operación de los guías, la operación en los parques y el traslado de un lugar a otro, así pues, existen tiempos establecidos que se aproximan y se muestran como procedimientos estandarizados para ofrecer los servicios, basados dentro de los tours básicos que son; Mayan Adventure, Mayan Xtreme, Tulum Xtreme, Snorkel Xtreme, Dolphin Xtreme y ATV'S Xtreme con sus tres variedades (Zip lines, snorkel y Tulum), cada uno de estos cuentan con actividades y locaciones diferentes lo que deriva en diferentes movimientos, operaciones y tiempos.

Dentro del departamento de operaciones existen dos acciones lógicas, la primera se basa en la elaboración de las ordenes de servicio (ODS), la función principal de dicha orden refleja el itinerario que deberá seguir el guía u operador de las unidades para hacer pick up de los clientes en sus hoteles, para esto previamente el departamento organiza a todos los guías u operadores, zonificando en tres grupos de hoteles que son sur, centro y norte, para recoger a todos los clientes organizados para la operación de un día, acomodando estratégicamente el llenado de las camionetas y optimizando tiempos y movimientos, aunado a esto, se contemplan dos turnos que son horarios establecidos que juegan un papel importante para evitar la saturación del trabajo en los parques donde se realizan las actividades.

Posteriormente a tener su pick up, los clientes son llevados a realizar los tours dentro de cada uno de los parques donde se llevan a cabo las actividades, de esta forma, se traspasa la operación a parques, donde se lleva otro control de tiempo, grupos y actividades, es aquí donde el encargado de palapa de ATV'S toma el control y distribuye estratégicamente a los grupos, considerando que debe evitar la saturación y la formación de filas para que los clientes no tengan la necesidad de esperar y su experiencia reste puntos.

Al finalizar todas las actividades que pueden ser variadas y dependen de los tours adquiridos, se procede a realizar una misma operación como la inicial, un drop off, donde cada uno de los clientes son llevados de regreso a su punto inicial, y con esto concluye la operación en forma física, aunque se da seguimiento por vía electrónica para determinar el grado de satisfacción que tuvieron con el servicio ofrecido.

Para el departamento de alimentos y bebidas la operación comienza a partir de las 5 de la mañana, momento en el que se hace la apertura de la cocina central, iniciando las actividades de producción que son solicitadas por la noche anterior para conocer las cantidades a elaborar, posteriormente y de manera simultánea se preparan los comedores de parque para el arribo de los alimentos desde la cocina central, los insumos son llevados en una de las camionetas del área de cocina y repartidos para los comedores en operación. Una vez entregado en parques, se dispone a comenzar la operación de los comedores de acuerdo con las actividades asignadas y organizadas para cada uno de los grupos que visitaran las instalaciones.

1.5 Subsistema psicosocial del establecimiento

A continuación, se desarrolla la comunicación organizacional de la empresa, la motivación y sistemas de estímulos, la cultura organizacional y el proceso de factor humano que describe el subsistema psicosocial del establecimiento.

1.5.1 Comunicación organizacional

El principal modo de comunicación se realiza mediante chats internos, utilizando como herramienta electrónica grupos de la aplicación WhatsApp, dónde, de manera diaria y en tiempo real se hacen informes de las actividades por realizar, grupos especiales y requerimientos de acuerdo con los clientes. Los grupos son divididos de acuerdo con el área del grupo, operaciones diarias y requerimientos especiales por área y de forma general. Para el departamento de cocina existen de forma

específica; chat de todos los colaboradores de las cocinas, un grupo de cocina central, un grupo para solicitudes de insumos de almacén, grupo para solicitud de verduras. Aunado a esto, el departamento participa en grupos donde se especifican las operaciones diarias, grupos especiales, líderes de áreas y grupos con la dirección general. Este medio conecta a la empresa de forma rápida y genera mayor facilidad para la toma de decisiones para quienes tienen la capacidad de hacerlo. Aunado a la comunicación digital se realizan envíos de boletines por vía de correo instituciones que, al ser una red privada, los mensajes son codificados para la privacidad y seguridad de la misma, además de permitir la trasmisión de mensajes de gran importancia para los colaboradores, además de la realización de juntas a conveniencia con Dirección General de gerente, jefes y coordinadores de la empresa, quedando registrado en una orden diaria y que es enviada a cada participante una vez tomadas las decisiones y acuerdos a los que se llegaron.

Otro de los medios de comunicación que se emplean para con los colaboradores es el uso de carteleras reutilizables denominados como “Administración visual”, en estas, se identifican los Planes tres W, que son proyectos de mejora a partir del método semáforo, los indicadores que siguen esta misma dinámica, las novedades de la UGB (Unidades Gerenciales Básicas), frases de motivación y la presentación del colaborador del mes. Además, para los colaboradores existen buzones de sugerencias y comentarios en todas las locaciones de la empresa, donde disponen de anonimato para poder exponer las situaciones con las que no se sienten cómodos o les generan problemas en su espacio de trabajo.

1.5.2 Motivación y sistema de estímulos

Dentro de los sistemas de estímulos y motivaciones que brinda la empresa para con los colaboradores se encuentran;

- Sistema de cortesías para tours
- Descuentos en tiendas y artículos de la empresa

- Clases y cursos de ingles
- Clases de Mindfulness
- Biblioteca para colaboradores
- Eventos para colaboradores; día del niño, 14 de febrero, etc.
- Recolección y entrega de juguetes para comunidades Mayas
- Días pet friendly
- Posada de fin de año y sorteo de premios
- Concursos de ofrendas de día de muertos
- Descuentos en Universidad Riviera para Licenciaturas, posgrados e idiomas
- Festejo de día de cumpleaños y regalo institucional
- Bonos de productividad y puntualidad
- Descuentos con establecimientos de diversos rubros en la zona.

1.5.3 Cultura organizacional

Dentro de los rasgos que se consideran de vital importancia para la operación y valoración de la empresa se encuentra el servicio al cliente, quienes desde que se gestiona la reserva, hasta que el usuario es llevado a su hotel, se da seguimiento a su satisfacción, incluso si llegara a tener el caso de un objeto perdido u olvidado se trabaja para facilitar la búsqueda y entrega. La comunicación interna, se mantiene mediante los canales que con anterioridad se mencionaron y en donde se informan a las diferentes áreas la operación del día, las novedades y los imprevistos. De igual forma, los valores buscan cuidar la integridad de los visitantes y colaboradores en materia de protocolos de seguridad, así que, en el caso de ocurrir un incidente en parques, de inmediato se realiza la atención médica y se da el seguimiento de la evolución.

Por respeto a la diversidad se ha optado por no sugerir ni solicitar propinas, sin exceptuar nacionalidad y cultura del visitante, del mismo modo se respetan creencias religiosas, preferencias sexuales, rasgos culturales y géneros. En agradecimiento por participar en el llenado de cuestionarios al final de los tours se

hace envió de correos electrónicos agradeciendo su participación en la mejora de la empresa.

Con igual grado de importancia se plantean las mejoras en procesos y productividad por medio de los planes 3W que son propuestas que se generan de forma mensual para buscar mejorar las diferentes áreas. Por último, se identifica que el propósito de la empresa Aventuras Mayas es el trabajo en equipo.

1.5.4 Proceso de factor humano

El proceso de factor humano es manejado por la Gerencia de Recursos Humanos, desde esta área de la empresa se manejan diferentes secciones, por un lado, el procesos de reclutamiento externo se realiza mediante ferias de empleo, portales de internet, carteleras y otros, el proceso interno se hace mediante la promoción de colaboradores que hayan tenido buen desempeño y cumplan con los requisitos para lograr ascender a un nuevo puesto, como es el caso principalmente de aquellos miembros del staff de parque que buscan su promoción a guías de la empresa.

Para la selección y contratación, se realizan diversas entrevistas, pasando por varias etapas en el proceso de reclutamiento de colaboradores de nuevo ingreso. Dentro de los beneficios se otorgan prestaciones superiores de ley, programa de beneficios, uniformes, capacitaciones y se les brinda la bienvenida en las diversas áreas, todo esto como procesos de inducción. Después de esto, se les dan las programaciones de inducción general y específicas a cada puesto. En este sentido, para el caso del personal operativo como es el caso de los guías o staff general, se les da una capacitación específica en relación con los protocolos de seguridad, rappel, tirolesas cuatrimotos, etc. Para el caso de los miembros de la cocina se da la inducción a todos los protocolos de salud, de manejo y conocimiento de área dentro de las cocinas del parque, así mismo se brinda la información sobre el proceso de preparación y operación del servicio de alimentos y bebidas.

Aunado a esto, como parte de la inducción, es necesario que se completen las bitácoras de entrenamiento, que son documentos en donde se detalla las actividades que realizó el capacitado, los datos del instructor y las formas y tiempos en que se realizó cada una de estas. De forma anual en la temporada baja se programan nuevas capacitaciones y cursos de acuerdo con la necesidad y a la planificación de la empresa.

1.6 Subsistema administrativo

Por último, el siguiente apartado de subsistema administrativo, desarrolla los sistemas de control, las ventas y mercadotecnia y los costos y finanzas de la empresa Aventuras Mayas.

1.6.1 Sistemas de control

El principal sistema de control y auditoria de la empresa, corresponde a un control interno, mediante el cual las diversas gerencias (de administración, de parques, de alimentos y bebidas, de desarrollo sustentable, de contabilidad, de marketing, de operaciones, de compras y flotilla, de ventas y de recursos humanos) organizadas y evaluadas por la Gerencia de Calidad, se organizan para trabajar en las mejoras identificadas para cada área, así como en la asignación de sanciones. En este sentido las gerencias están obligadas a auditar cada uno de sus espacios para corregir actividades y elementos que desestiman la calidad del servicio que se brinda. En pocas palabras, cada gerente asigna un día de la semana en el que está obligado a revisar y evidenciar las mejoras que se generan, posteriormente la Gerencia de Calidad comprueba y aprueba los cambios.

A la par, la empresa se guía con los lineamientos que evalúa el distintivo Moderniza, con el objetivo de permanecer en el programa, se realizan evaluaciones y se rigen todas las acciones y procesos bajo el sistema que sugiere el programa, existiendo

controles internos y evaluaciones externas que acreditan la permanencia y renovación del certificado.

Dentro de las evaluaciones externas que tiene la empresa, se identifican controles por parte de organismos como la COFEPRIS en cuestión de sanidad, así como empresas del giro turístico que envían evaluadores que confirman la calidad del servicio y certifican que la empresa cumple con todos los aspectos para enviar a sus usuarios.

Además, en coordinación con la gerencia de calidad que se encarga de auditar las cuestiones referentes a la operación y procesos dentro de la empresa, se encuentra la gerencia de Desarrollo Sustentable, quien es la encargada de supervisar cuestiones referentes a las actividades y manejo de desechos, este departamento maneja dentro de sus herramientas los sistemas de humedales, composteros, punto limpio y reglamentación respecto al uso de los recursos naturales en la empresa. Esta área es la encargada de revisar con respecto al tema de alimentos y bebidas, el manejo y capacitación respecto a los composteros, trampas de grasa, uso de productos químicos, desperdicios sólidos y disposición final de grasas y aceites.

1.6.2 Ventas y mercadotecnia

Dentro de la empresa, se dividen las áreas de ventas y de mercadotecnia, cada una de ellas encargadas de diferentes actividades, por un lado, tenemos el área de ventas que tiene uno de los mayores pesos en cuestión de ingresos a la empresa, con una fuerte cantidad de empleados en el sector, los trabajadores de esta área se encargan de atender por diferentes vías a clientes y vendedores ajenos a la empresa, ya que, dentro de sus esquema de ventas se tiene; 90% de las ventas totales salen de las diferentes agencias de viaje, que en gran medida son compras de destino, refiriéndose a compras que se realizan por medio de un representante de la agencia en el lugar de alojamiento, frente a una mínima cantidad que son desde el lugar de origen. El 10% restante son posibles compras que se realizan por

las diferentes plataformas en línea, como Tripadvisor, Expedia, la página oficial de Aventuras Mayas, y otras. Es importante señalar el método en el que se realiza el proceso de compra por medio de vendedores externos a la empresa, grupos de representantes que realizan la venta en los espacios de alojamiento o en taquillas de información. Por otro lado, existen promotores de venta propios de la empresa, quienes trabajan en dos modos, atender por medio de equipos electrónicos a vendedores externos que comisionan de las ventas y el otro es la atracción de más vendedores, comúnmente conocidos como representantes de ventas, estos son personas que no tienen sueldo por la venta que generan, pero que, a partir de generar comisiones logran hacerse de un sueldo, estos “reps” (como son conocidos) son atraídos por los promotores de venta que los implican en la venta de los diferentes paquetes que ofrece la empresa, por medio de viajes de conocimiento llamados “fam trips”, donde se lleva a los nuevos “reps” a vivir la experiencia de ser clientes de la empresa y recorrer todas las locaciones pertenecientes a la empresa, una vez ganada la confianza de dichos vendedores, ellos serán los encargados de ofrecer los paquetes que ofrece la empresa a los clientes directamente en los hoteles y agencias, por lo que tener “Reps” fieles a la empresa es una de las prioridades de Aventuras Mayas.

Por otro lado, el departamento de marketing sugiere toda la imagen que representa a la empresa, debido a que es a partir de este departamento que se elaboran todos los materiales que llegaran a la vista de los clientes; la primera y más importante es el material que se brinda a los “Reps” para su aprendizaje sobre los diversos paquetes y actividades combinables que se pueden vender, este tipo de material es elaborado por el departamento de marketing con diferentes técnicas y que se simplifican en el análisis de contenido y la segmentación del mercado meta, esto quiere decir que para generar un material, primero existe la identificación de lo que se busca dar a entender y a quien se busca llegar, por lo que si hablamos de los “Reps” la acción principal, será brindar herramientas que faciliten la venta y hagan que los vendedores tengan mayor fidelidad y confianza de vender el producto, en este caso, el material otorgado tuvo una elaboración considerando imágenes

llamativas y diseñadas para la atracción del cliente. El material que utilizan los vendedores externos tiene una actualización cada seis meses lo que facilita que existan cambios y mejoras de acuerdo a las dificultades, características de los nuevos mercados o complejidades encontradas por quien lo está vendiendo y usando; la segunda es la imagen organizacional que se da de la empresa, que es visible directamente para los clientes por medio de los medios impresos, digitales y físicos como es el caso de la imagen de los vehículos y espectaculares de la empresa.

Respecto al uso de redes sociales, y medios web, se identifica que debido a que no existe una gran cantidad de venta por estos medios, el uso de estos se restringe a puntos clave como la generación de impacto de marca, es por eso que, el caso de la página web, busca llamar la atención de las personas que entran y tienen la curiosidad de saber el tipo de servicio que se ofrece, así como generar confianza sobre la legitimación de la empresa. El caso de sitios sociales como lo es Facebook, se utiliza para dar una imagen institucional más concreta y llamativa, aquí no es de vital importancia la búsqueda de la venta directa, debido a que no es el fin principal de dicho medio, el mismo caso ocurre con la cuenta de Instagram, en donde se pretende dar una imagen más natura y ecofriendly sobre el destino general de la Riviera Maya sin dejar de lado el posicionamiento de la empresa como destino comprometido con el ambiente y de turismo de aventuras.

1.6.3 Costos y finanzas

La empresa cuenta con un área específica de contabilidad desde donde se hacen todas las operaciones referentes a los ingresos y egresos de la empresa, en este sentido es importante señalar que se rigen bajo un sistema contable registrado en la aplicación CONTPAQ en sus diferentes versiones, en el área existen 12 colaboradores que se dedican a administrar el dinero en papel de la empresa, en este sentido, el área se dedica completamente y únicamente a realizar las acciones

de distribuir estratégicamente los egresos disponibles para cada uno de los sectores de la empresa, así mismo manejan la nómina de la empresa.

En este sentido, el área de alimentos y bebidas cuenta con recursos específicos para la compra de insumos y materiales, cada gasto es cotejado por el departamento de contabilidad, así como se evalúan las compras mayores por medio de la aprobación de la Dirección General. Para el presente trabajo se limita el acceso y divulgación de información respecto a cuestiones económicas de la empresa.

CAPITULO 2. FUNDAMENTACIÓN Y METODOLOGIA

El siguiente capítulo pretende conceptualizar el turismo, los servicios de alimentos y bebidas, los procesos de la cocina y la merma, desperdicios y pérdida de alimentos, así como a definir el campo teórico-metodológico que sustenta la propuesta de proyecto. Para esto, se procedió a realizar una investigación documental y presentar los elementos considerados de importancia para dicha tarea que a continuación se presentan.

2.1 Turismo

Para comprender el objeto de estudio del trabajo presentado, se procede explicar desde lo general a lo particular los elementos de entendimiento, comenzando por el concepto básico del turismo.

El turismo es definido por la OMT (1995) como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.” Por otra parte, la SECTUR (2014) señala el turismo como una actividad humana donde el ocio y el tiempo libre conforman la esencia, involucra desplazamientos y la recepción de los que se trasladan, se sostiene por el uso de recursos y la prestación de servicios turísticos, lo que genera diversas repercusiones.

En 1982, Mathieson y Wall exponen que el turismo es el movimiento temporal de la gente, con periodos menores a un año, en destinos que se encuentran fuera de su lugar de residencia o trabajo, que contempla todas las actividades y facilidades creadas para realizarse durante su estancia y satisfacer sus necesidades.

Para el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (2006) de la Cámara de Diputados del gobierno mexicano, el turismo es “la combinación de actividades,

servicios e industrias que suministran una experiencia de viaje como transporte, alojamientos, establecimientos para comer y beber, tiendas, espectáculos y otras instalaciones para actividades diversas para individuos o grupos que viajan fuera de casa.”

Las definiciones presentadas anteriormente comparten algunos aspectos afines sobre cómo se puede explicar lo que es el turismo como base, estos son:

- Movimiento temporal fuera de un espacio habitual.
- Originado por diversos motivos (Ocio, negocios, experiencias, tiempo libre, etc.)
- Se compone de diversas actividades o facilidades para realizar.
- Contempla el uso de recursos y prestación de servicios turísticos para satisfacer necesidades.

En términos generales y con las anteriores definiciones podemos deducir que el turismo es una actividad económica que permite en diversos escenarios aprovechar los recursos dentro de un espacio definido, motivando a los grupos humanos a trasladarse por motivos que no son profesionales o laborales, donde se facilita por medio de servicios y actividades la satisfacción de las necesidades del turista. Es por la variedad de motivaciones, servicios y actividades que pudieran generarse en la actividad, que el turismo ha podido ser tipificado o clasificarlo en diversos modelos o grupos.

2.1.1 Clasificación del turismo

Sobre la tipificación o clasificación del turismo Ibáñez y Cabrera (2011) mencionan que:

Existen diversas formas de hacer turismo; debido a esto la tipología del turismo se basa en diferentes elementos para llevar a cabo una clasificación,

tomando como principal determinante el motivo del viaje, [...] podemos deducir que la actividad turística se divide en dos grandes modalidades: el turismo masivo y el turismo alternativo, [...] (p.p. 74-75)

Sobre el turismo masivo o turismo de masas, Ibáñez y Rodríguez (2012) mencionan que su origen se remonta después de la segunda guerra mundial, sustentado en el movimiento masivo y el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento, donde los hábitos de consumo y demanda de servicios sofisticados son características regulares en el tipo de turista que lo practica, y donde las actividades más características son las visitas de playas, grandes destinos turísticos y/o a grandes ciudades coloniales o de atractivo cultural.

En Ibáñez y Cabrera (2011) se hace mención que el turismo masivo, también es conocido como turismo tradicional, convencional, de las 4 "S" (sea, sand, sun and sex) o turismo de sol y playa. Refiriendo que se puede decir que este tipo de turismo "es un modelo propio de la sociedad industrial cuyas características principales son, entre otras, un turismo de gran escala, concentrado desde el punto de vista de la oferta y masificado desde el punto de vista de la demanda." (Ibáñez y Cabrera, 2011)

Para Vera (2001) en Ibáñez y Rodríguez (2012) el turismo se desarrolló a partir de cuatro factores;

- 1) La conquista del tiempo libre, debido a la reducción de la jornada laboral y las vacaciones pagadas.
- 2) La conquista del espacio, debido a la reducción de distancias y la superación de fronteras gracias al desarrollo de medios de transporte.
- 3) El incremento de la renta y la capacidad del gasto en productos de ocio y turismo.
- 4) Concepción del ocio como necesidad básica en las sociedades desarrolladas contemporáneas.

Sobre el turismo masivo, tradicional o convencional, se puede identificar a partir de las definiciones presentadas un tipo de actividad que se caracteriza por realizarse de forma masiva, y cuya finalidad es el descanso o el placer, utilizando como destinos las playas o grandes ciudades y ofrecido por establecimientos de gran proporción con servicios sofisticados. Esta masificación en los destinos incrementa la presión y la demanda hacia los recursos naturales y culturales, ya que a partir de los años ochenta, un nuevo estilo de vida y el creciente conocimiento de los problemas ecológicos, aumenta el interés de los turistas en la recreación organizada con actividades y destinos específicos, abriendo una visión contraria al turismo masivo, un nuevo turismo. (Morillo, 2011)

Respecto a el turismo alternativo, la SECTUR (2002) lo define como:

Los viajes que tienen como fin el realizar actividades en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven, con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales. (p. 15)

Respecto a este tipo de turismo, Ibáñez y Rodríguez (2011) lo mencionan como el conjunto de actividades alternativas presentadas como nuevas tendencias en la sociedad, realizadas de manera racional y con apego en la sustentabilidad. En este tipo de actividad los turistas buscan encuentros más cercanos con la naturaleza y/o tener experiencias nuevas en un espacio único. Naciendo a partir de que se evidenciara la gran contaminación, pérdida de identidad de la población local, la explotación y escasez de recursos naturales en los destinos turísticos consolidados.

Por otra parte, Morillo (2012) menciona que el turismo alternativo:

...abarca nuevas prácticas para descansar en contacto con la naturaleza intacta, conservada, cuyo principal atractivo es la naturaleza y el precio

razonable incluyendo amplias alternativas y combinaciones, contenidas en el turismo vacacional, cultural, ecoturismo, rural y de aventura y realizado en cualquier espacio rural o no urbano. (p. 150)

El turismo alternativo es una concepción que nace en consecuencia de la identificación de problemas respecto al turismo masivo, se caracteriza por el contacto organizado con la naturaleza, el uso de recursos únicos y la visión de responsabilidad y participación de estos recursos.

Por motivos del presente trabajo, se utilizará la clasificación del turismo alternativo ostentado por la SECTUR en su serie de turismo alternativo “Turismo alternativo, nueva forma de hacer turismo” (2002) quien lo ha dividido en tres grandes segmentos y cada uno compuesto con diversas actividades. A continuación, se presenta su definición:

- 1) Ecoturismo, aquellos viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través del contacto con la misma.
- 2) Turismo rural, los viajes que tienen como fin el realizar actividades de convivencia e interacción con la comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma.
- 3) Turismo de aventura, los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas, deportivas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza.

2.1.2 Turismo de aventura

La Organización Mundial del Turismo (2002) puntualiza el turismo de aventura como los “viajes realizados por los turistas en busca de actividades generalmente (pero no necesariamente) orientadas a la práctica de ejercicio físico, y suelen realizarse en zonas remotas o relativamente inexploradas.” Por su parte la SEMARNAT (2017) menciona que el turismo de aventura “realiza actividades recreativas

asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza. Este segmento se divide de acuerdo con las actividades que se realizan en aire, tierra o agua.”

La consultora de la industria de aventura XOLA (2009) refiere el turismo de aventura como los viajes de aventura que contienen la actividad física, interacción con la naturaleza e intercambio o aprendizaje cultural, pudiendo únicamente incluir dos de estos aspectos.

Moral, Cañero y Orgaz (2013) lo definen como:

El turismo de aventura hace referencia a viajes a destinos lejanos o exóticos, poco desarrollados, donde se buscan experiencias intensas a las que no se tiene acceso en la vida cotidiana y que conlleva la práctica de algunas actividades físico-deportivas, con cierto riesgo en ocasiones, pero son ser éstas las verdaderas motivaciones del viaje. (p. 335)

Se puede mencionar de acuerdo a las definiciones presentadas que el turismo de aventura se caracteriza por la realización de actividades físicas y/o deportivas que se realizan en espacios naturales que imponen desafíos en su realización, estos pueden ser en tierra, agua o aire, de acuerdo a esto, Beltrán y Bravo (2008) las señalan de acuerdo a su entorno físico, siendo:

Aire:

- Vuelo en parapente
- Paracaidismo
- Vuelo ala delta
- Vuelo ultraliviano
- Aviación o aerofotografía

Agua:

- Buceo con tanque y libre
- Rafting
- Canotaje
- Kayak
- Pesca recreativa
- Deportes náuticos
- Motonáutica

Tierra:

- Escalada en roca o hielo
- Rappel
- Torrentismo
- Espeleísmo
- Cabalgata
- Caminata
- Ciclismo de montaña
- Trekking
- Alta montaña
- Esquí en nieve
- Trial
- Bungee jumping
- Campercross
- Tirolesa

Para fines específicos únicamente se definirán las actividades que se realizan en el objeto de estudio:

- El espeleísmo es la actividad que consiste en realizar descensos en cuevas, sótanos, cavernas o grutas para apreciar sus estructuras geológicas, la flora y la fauna. (Medina, F. y Medina, T., 2013)
- Rappel es una técnica de descenso con cuerda fija, con el auxilio de quipo y técnicas especializadas, se realiza en espacios abiertos y en forma vertical. (Medina, F. y Medina, T., 2013)
- El buceo libre consiste en la inversión en un cuerpo de agua, su finalidad es contemplar la flora y fauna que habita en un ambiente en particular, utilizando equipo básico como visor, aletas y snorkel. (Medina, F. y Medina, T., 2013)
- La actividad de tirolesa consiste en pasar de una plataforma a otra mediante un sistema de cables. Descubriendo la fascinación y la sensación de volar. (BIOCENOSIS, A. C., s.f.)

2.1.3 Turismo, alimentación y gastronomía

Como antes se ha mencionado, el turismo puede clasificarse bajo diversas características, desde las motivaciones, hasta las actividades que se realizan forman parte de las múltiples clasificaciones que se pueden realizar. Además de contar con valerse de disciplinas, actividades y recursos ajenos, que permiten a la

actividad turística desarrollarse. En este caso, se procede a conceptualizar la alimentación en el ámbito del turismo, y la relevancia que adquiere hasta considerarse como un tipo de turismo.

Respecto a esto, Hernández (2015) menciona que el turismo es una actividad que consiste en llevar a cabo una estancia o viaje en distintos lugares, es acrecentado por su seguridad y estabilidad en aspectos políticos, económicos y jurídicos. Y ya que la alimentación resulta dentro de la satisfacción de las necesidades humanas es unible al turismo.

Asimismo, Poulain (2007) menciona que:

El turista ya no vive materialmente en el mismo espacio, ni sitio geográfico, y además, cambia de roles sociales. Toda su vida cotidiana, hasta aspectos más concretos, se ve trasformada, atropellada; no duerme en la misma cama [...], va al servicio en lugares contruidos para usos a menudo bastante diferentes e los de su entorno social de origen, come otra comida... Dormir, comer, beber, todas estas actividades contribuyen en la realización de la vida cotidiana y están fuertemente determinadas por nuestros esquemas sociales.
(p. 5)

Martinez y Pedrón (2016) señalan que la alimentación es una actividad mediante la cual se toman sustancias necesarias para nutrirnos, contenidas en los alimentos que están presentes en el mundo exterior. Llegando a ser fundamental en nuestra vida y compone un papel importante respecto a la socialización del ser humano y su relación con el medio que lo rodea.

Como señala Medina (2015) la alimentación estructura el día turístico, ya que en gran porcentaje las experiencias turísticas se sitúan alrededor de la comida, la bebida, o de lo que se pretende comer y/o beber. Además de que el turista tiende en la alimentación uno de los principales gastos. Así en referencia a la alimentación,

Poulain (2007) en Medina (2015) señala que “la alimentación es una cuestión central del fenómeno turístico porque es una necesidad biológica para los turistas, y sobre todo porque constituye una inestimable vía de acceso a la cultura y la historia del país visitado”

Así pues, por ende, a lo presentado, se concluye que la relación del turismo y la alimentación se constituye ante la necesidad de satisfacer las necesidades biológicas de quienes viajan dentro del espacio turístico. Se debe entender la alimentación como uno de los ejes fundamentales de la gastronomía.

Respecto a la gastronomía, Mejía, Hernández y Mejía (2013) retoman el tan usado concepto de Brillat-Savarin definiendo que es “el conocimiento razonado de cuando al hombre se refiere en todo lo que respecta a la alimentación, teniendo por objetivo velar por la conservación del hombre empleando los mejores alimentos.”

Para Bahls, Wendhausen y Da Silva (2019):

La gastronomía es una evolución de la culinaria, así como esta última es una evolución de la alimentación, [...]. La culinaria se transforma en gastronomía cuando adquiere a través del tiempo innumerables refinamientos materiales, hasta adquirir otra calidad denominada gastronomía. (p. 326)

En Di Clemente, Hernández y López (2014) se menciona que la gastronomía nace como un recurso que ofrece un abanico de nuevas actividades con contenido cultural e histórico que permiten entretener al turista y ofrecerle una forma renovadora de hacer experiencia del territorio a través de un contacto multisensorial. Además de que tiene un papel importante en la experiencia del destino turístico por parte de quien viaja.

Reyes, Guerra y Quintero (2017) señalan que la gastronomía en el turismo es algo creciente, y que se presenta en la generación de productos para los turistas que no

gustan de otros como sol y playa, dejando que la gastronomía cobre interés como un elemento integral de la promoción de un destino, pero también como un motivo principal por el que el turista se desplaza y visita determinados lugares. Con esto aparecen términos como turismo gastronómico que se usan indistintamente para ilustrar la relación del turismo y la gastronomía. A la par ilustran que ha existido un cambio en el comportamiento del turista, ya que en los años setenta y ochenta el turismo gastronómico se centraba en la oferta de centros de consumo con productos denominados gourmet, y para los años noventa, se ofrece al turista una gran diversidad de experiencias desarrolladas por diferentes formas, como festivales gastronómicos, viajes a través de rutas gastronómicas, activa participación en elaboración y degustación de productos alimenticios, entre otros.

Sobre esto se menciona que es frente al turismo tradicional que, el turismo gastronómico nace, como el tipo de turismo donde las personas durante su viaje realizan actividades basadas en el patrimonio cultural gastronómico material e inmaterial de los diferentes lugares, con el fin de consumir y disfrutar productos, servicios, experiencias e aspiraciones gastronómicas siendo su motivación prioritaria o complementaria. (CEGAHO, 2013)

La OMT (2019) menciona que, “en los últimos años, el mercado gastronómico ha experimentado un crecimiento significativo a raíz del aumento de la demanda de experiencias únicas y auténticas por parte de los turistas.”

Ante la creciente y desarrollada actividad del turismo gastronómico se puede decir que:

...tanto en el turismo en general como el denominado turismo gastronómico y su impacto en la vida de las comunidades y los conjuntos sociales, representan un tema desafiante, especialmente ahora que el turismo es visto cada vez más como un tema de investigación en la formación en gastronomía y no viceversa, como era la situación convencional. (CONACULTA, 2003: p. 22)

Así bien, se trata de explicar y fundamentar la importancia de la gastronomía dentro del ámbito turístico, que desarrolla a partir de la alimentación un elemento que constituye de manera fundamental el desarrollo de la actividad ante la necesidad de satisfacer las necesidades elementales de quien lo realiza, pero a la par y durante años recientes ha crecido la demanda de servicios específicos de gastronomía y alimentación que se consolida el turismo gastronómico como una alternativa o nueva modalidad contraria al denominado turismo masivo.

2.2 Servicios turísticos

Dentro del turismo se contempla como servicio turístico, aquellos servicios que son dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación, como se menciona en el DOF (2016). Se contempla a los prestadores de servicios turísticos como las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen o contraten con el turista, la prestación de los servicios, dentro de los que se consideran, los servicios de agencias de viaje, agencias integradoras de servicios, alimentos y bebidas, operadora de aventura y naturaleza, parques temáticos, hospedaje, guías de turistas, entre otros. (DOF, 2016)

En el Google site, Servicios Turísticos (s.f.) se menciona como el conjunto realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y que contribuyan al logro de la facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos. Se hace mención que dentro de estos se incluyen su producción, distribución, comercialización, venta y prestación de los bienes y servicios ofrecidos por las empresas del mercado, para satisfacer las necesidades de los turistas.

Por su parte el Ministerio de Turismo de Ecuador (2017), define los servicios turísticos como “las actividades ejercidas por el sector privado, para atender las necesidades de los visitantes desde su llegada hasta que abandonan un lugar.”

Dentro de la Guía de Calidad en el Servicio para el facilitador de mencionado Ministerio, se contemplan como servicios mínimos en el desarrollo del turismo, el de alojamiento, el de alimentación y el de transporte, así como el de operaciones turísticas.

Para el caso de México, la SECTUR en el Diario Oficial de la Federación (DOF) en 2016, contemplan que los servicios turísticos son los servicios “dirigidos a atender las solicitudes de los turistas a cambio de una contraprestación, [...]” Además de referenciar como prestadores de estos servicios a las personas físicas o morales que proporcionen, ofrezcan o contraten con el turista, la prestación de servicios de agencias de viaje, integradoras de servicios, hospedaje, alimentos y bebidas, operadoras de aventuras o naturaleza, parques temáticos u otros.

Un referente común dentro de las concepciones presentadas, sitúan el servicio de alimentos y bebidas como un servicio turístico, este servicio contempla dentro de sus categorías diversos establecimientos que bien se pueden referir a restaurantes, cafeterías, bares, entre otros.

2.2.1 Servicios turísticos de alimentos y bebidas

Fuentes (2012) considera que el servicio de alimentos o gastronómico:

...es aquel en el cual se beneficia a otra parte, es decir, se realiza una prestación a otros en el área de alimentos y bebidas teniendo en cuenta normas establecidas. [...] es aquel que se proporciona para satisfacer necesidades de alimentos y bebidas a clientes, de forma creativa y bajo determinadas normas. (p. 17)

Se considera el servicio de alimentos y bebidas como una organización que tiene como finalidad elaborar y/o distribuir alimentación planificada, a través de preparaciones culinarias, de acuerdo con estándares técnicos y sanitarios.

(Alimentación Institucional, 2020) Existiendo una gran variedad de modalidades de servicios de alimentación, diferenciándose en Alimentación Institucional (2020) como:

- a) Servicio de Alimentación tradicional, donde se comprenden restaurantes o casas de comida, de un negocio individual o social, en los que se encuentra un comedor multiple donde se sirven comidas de una cocina común, destacando restaurantes, autoservicios, bares, buffets, etcetera;
- b) Servicios de Alimentación colectivos, que corresponde a donde se ofrece servicios alimentarios a grupos de colectividades en determinado lugar y hora, como es el caso de escuelas, fabricas, centros de accion social, hospitales, entre otros; y por ultimo
- c) Servicio de Alimentación comercial, dedicados a la confeccion de alimentos en grandes cantidades con la finalidad de comercializar el producto.

Así mismo, se hace mencion que los servicios seron adaptados según sean mas efectivos para cada establecimiento de acuerdo al tipo de instalacion, tipo de oferta, segmentos de mercados al que se difige la oerta, la categoria, capacidad de plazas, la clasificacion y descripcion. (Fuentes, 2012)

2.2.2 Tipos y modalidades de servicio

El INATEC (2016) en el Manual “técnicas de servicio en restaurante” menciona que para conciderar la eleccion del servicio que se utiliza se debe considerar diersos facotres, el tipo de oferta, la categoria del establecimiento, el equipamiento y la dimension y la cualificacion del personal. Dentro de los servicios de restauracion tradicional se mencionan los metodos mas utilizados siendo:

- a) Servicio emplatado o a la americana, esta tecnica es de lás mas empleadas en la restauración, consiste en el armado de platos individuales desde cocina, posteriormente los platos son trasladados por los meseros con el uso de

carros para transportar o bandejas con mesa auxiliar. El servicio comienza con el levantamiento de orden, seguido de bebidas y servicio de mesa (ej. pan con mantequilla), se da tiempo para la elaboración de los platillos, una vez elaborados, se comienza con el plato de entrada, seguido el plato principal y finaliza con el postre, debiendo esperar que el cliente se retire para limpiar el área.

- b) Servicio a la inglesa. Este servicio se caracteriza por servir directamente los alimentos a los platos previamente montados en las mesas, los alimentos son trasladados desde la cocina en fuentes o bandejas, el mesero debe consultar las porciones a servir con el cliente, evitando rosar o golpear al cliente al momento de servir.
- c) Servicio a la francesa, es un servicio similar a la inglesa, con la diferencia de que en este tipo, cada comensal se sirve los alimentos desde las fuentes, puede llegar a ser lento por la falta de destreza del comensal, aunque da la confianza de que cada uno se pueda servir lo que desee, evitando restos en los platos y eliminando explicaciones sobre las cantidades servidas.
- d) Servicio al guerdón, requiere de mayor profesionalidad de la brigada de comedor, interviene el ayudante trayendo de cocina los alimentos en fuentes y el cocinero coloca el guerdón y los útiles enfrente de la mesa a servir, realizando elaboraciones frente al cliente, exponiendo y presentando técnicas de elaboraciones y preparaciones de los alimentos, responde inquietudes respecto al procedimiento. Su costo es elevado y se presenta mayormente en establecimientos de primera clase.
- e) Servicio a la rusa, en este servicio resulta básico y parecido al inglés, se realizan los cortes y acomodo atractivo en bandejas de servicio desde la cocina, los meseros deben presentar los alimentos, con la ayuda de un empleado de servicio se coloca un plato caliente sobre un plato vacío delante del cliente, y se procede a servir.
- f) Servicio buffet, modalidad de mayor uso en comedores de hoteles, consiste en diseñar la presentación de los alimentos desde la cocina, posteriormente son distribuidos en el mobiliario dispuesto para ello, donde el cliente se sirve

o es servido por el personal del establecimiento. En este tipo de servicio la función principal del mesero es la de servir bebidas, supervisar las mesas donde se encuentran los clientes, atender a necesidades de los clientes y levantar muertos una vez que el cliente se haya ido.

- g) Servicio coctel, se caracteriza por no tener complejas elaboraciones, diseñado para eventos empresariales, graduaciones, aperturas o clausuras de locales o brindis. Se distingue por que los invitados permanecen un tiempo corto, por lo que no se hace montaje de sillas, y es normal que se brinden únicamente bebidas y canapé o bocadillos calientes y fríos. Es un servicio de bajo costo y permite reunir un gran cantidad de gente sin realizar un gran gasto.

Finalmente como es mencionado con anterioridad, el servicio que elegirá cada establecimiento dependerá de sus necesidades, instalaciones, equipamiento y el tipo de servicio que pretenda dar.

2.2.3 Servicio buffet

Dentro de la amplia gama de tipos de restaurantes y técnicas de servicio se encuentra específicamente el servicio Buffet característico por contar con un sistema de autoservicio, considerado de tenedor libre, ofreciendo a los clientes libre acceso para comer a elección y sin restricción de cantidades. (Framery Coirault & Bórquez Calderon, 2003)

En Cursos Gastronomía (2019) clasifican los restaurantes por el concepto, que es definido de acuerdo a costumbres sociales, hábitos, requerimientos personales y tipos de cliente, mencionando que el buffet, es el tipo de restaurante en donde los comensales pueden elegir dentro de una gran variedad de platillos cocinados y dispuestos para autoservicios.

La RAE define el buffet (en francés) o bufè (en español) como “1. M. Comida compuesta de una diversidad de alimentos fríos y calientes, dispuestos a la vez sobre una o varias mesas, y ofrecidos generalmente en hoteles y actos sociales.”, y “2. m. Mesa o conjunto de mesas donde se ofrece el buffet.”

Framery Coirault & Bórquez Calderon (2003), mencionan las siguientes ventajas y desventajas del servicio buffet:

Ventajas:

- Ahorro de personal de servicio
- Los clientes se sirven de acuerdo con sus necesidades
- No se requiere de personal sumamente capacitado

Desventajas:

- Los clientes deben participar en tareas de servicio
- Personas mayores y/o discapacitadas tienden a solicitar ayuda
- Tiene un costo elevado por la cantidad de productos requeridos
- Es necesario que el cliente se levante en búsqueda de sus alimentos
- Existe mucha comida de sobra que no se puede reutilizar al final.

2.3 La cocina

Es importante señalar que dentro de todos los establecimientos de alimentos y bebidas existen áreas o espacios indispensables para el desarrollo de la actividad, la cocina se considera como uno de estos.

La Universidad Interamericana para el Desarrollo (s.f.) en su guía titulada Fundamentos de cocina y servicio, menciona que, "Se llama cocina a aquel departamento hotelero o restaurantero, cuya misión es conservar y preparar

alimentos.". Esta área es de mucho movimiento, con personal numeroso y especializado, el desarrollo del trabajo en este espacio suele a ser de mucha presión.

Por su parte en Reinoso (2011) menciona que, por lo general los restaurantes se componen por dos espacios principales, el comedor y la cocina, definiendo que la cocina es el área más importante ya que es en este espacio donde se realiza el proceso de producción de comida, debiendo existir un correcto diseño del espacio, la identificación de los riesgos y medidas de control adecuadas que faciliten la calidad y seguridad.

Vista como un espacio, la cocina y sus anexos, son el conjunto de áreas o locales necesarios para que se puedan transformar los alimentos, y conseguir platos elaborados, dentro de lo que es una cocina, no se habla únicamente de la zona caliente donde se elaboran o cocinan los alimentos, sino también a todos los espacios anexos como los cuartos de verduras, los cuartos de refrigeración, almacenes y otros, independientemente si se encuentran unidos o separados. (Expob2b, s.f.)

Cabe concluir que la cocina es la integración de los espacios relacionados con la elaboración de alimentos y bebidas, atendido con personal que debe de conocer y manejar la presión, el uso de instrumentos y medidas de control que infieran en productos de calidad y seguridad de los alimentos.

2.3.1 Organización y diseño de cocina

En primera instancia, las cocinas varían de acuerdo a su funcionalidad, tipo de establecimiento, tipo de servicio y necesidades de cada negocio, por lo que no es posible definir cuál sería la cocina correcta. Pero bien, existen criterios que establecen como se debe y tiene que operar una cocina, desde el diseño hasta los procesos de seguridad y calidad en la producción. Destacando que "el diseño de

una cocina debe estar fundamentado en la creación de flujos de circulación entre usuarios y productos para evitar posibles contaminaciones y en la diferenciación de distintas zonas de almacenamiento y manipulación de los alimentos." (Pérez y Civera, 2012)

Para Pérez y Civera (2012) los criterios para el diseño del espacio de cocina se resumen en los siguientes puntos:

- Limpieza eficaz de instalaciones y equipos
- Eliminación de contaminación cruzada
- Evitar la existencia de patógenos en el establecimiento
- Contar con un sistema de gestión de residuos
- Almacenamiento higiénico del material limpio
- Establecer la funcionalidad y delimitación de los espacios y zonas para la creación de circuitos.
- Optimización de procesos, logística y previsión de crecimiento para llegar a la operatividad o productividad.

La UNID (s.f.) menciona que los locales que se dedican al servicio de alimentos y bebidas cuentan con distintas variaciones en cuanto a la superficie que lo conforma, pero que se cuentan en general con tres espacios definidos que son; 1) Área de comedor o espacio donde se prestan los servicios de comida; 2) El área dedicada a la cocina donde se realiza la producción de la comida; y 3) Las zonas anexas. Además, hacer mención de algunos criterios o características que debe de tener el espacio de cocina ya que consideran que algunas instalaciones dedicadas a brindar servicios de alimentación, fueron construidas con un fin distinto, haciéndolas inadecuadas.

Estos criterios son:

- La ubicación de la cocina debe ser privilegiada debido a la comunicación entre el comedor, los almacenes, las cámaras de refrigeración y los demás espacios, contando con accesos fáciles para mercancías, movimiento de personal y salida de desechos.
- Debe de existir buena iluminación, para el mejor desarrollo de los procedimientos, evitando sombras y contrastes. Señalando que la luz natural es la más conveniente para trabajar.
- Existencia de depósitos suficientes y una red bien distribuida de agua, contando con grifos adecuados.
- La existencia de una buena ventilación permitirá la extracción del vapor y humos generados por el funcionamiento de la cocina y la regeneración del aire viciado.
- Las paredes revestidas con azulejo o material de fácil limpieza, los techos recubiertos con algún impermeabilizante para evitar la condensación de los vapores generados.
- Contar con pisos anti-derrapante, bien montados libres de hendiduras o cualquier espacio que fomente el crecimiento de bacterias y fauna nociva, de fácil limpieza, conservación y reparación.
- Un sistema de drenaje y coladeras de material de uso rudo, fáciles de retirar para limpieza y con un ligero grado de inclinación para evitar encharcamientos. Además de trampas de grasa que eviten la contaminación de aguas residuales.
- Las puertas y ventanas deben ser lisas, de fácil limpieza y a prueba de roedores, evitando el paso de polvo, cucarachas, hormigas o cualquier tipo de fauna nociva. Deben contar con mosquiteros en buen estado que eviten la entrada de cualquier criatura que vuele.

A la par de señalar las características elementales que se consideran en los espacios de la cocina, la UNID (s.f.) señala en su guía titulada "Fundamentos de cocina y servicio", la división de los espacios dentro del establecimiento de alimentos encontrando:

- La cocina caliente es el área donde se transforma por medio del calor los alimentos crudos, esta área se divide en otras líneas, encontrando, la línea fría, la línea caliente y repostería. Estas divisiones se realizan de acuerdo a las necesidades de cada establecimiento.
- El cuarto frío que es conocido como el área de producción es el espacio donde se conservan los alimentos perecederos, aquí se limpian y racionan los productos en crudo para ser distribuidos en el momento oportuno.
- Las cámaras refrigerantes son cuartos especiales con aparatos de refrigeración que conservan en buenas condiciones los productos.
- Las áreas de lavado es el lugar donde se limpia y conservan los utensilios, conocida como "cochambre", además de contar con otra área para el equipo de loza, donde se limpia la vajilla, el cubierto y la cristalería. Es importante que esta área se encuentre con un acceso cercano al comedor para facilitar el depósito de los platos sucios, ya que el servicio se puede afectar si no hay platos limpios donde se puedan servir los alimentos.
- Es necesario que las cocinas cuenten con un almacén para depositar productos no perecederos que se necesitan para la producción.

Por otra parte, la UNID (2014) en "Seguridad e higiene de los alimentos" señala algunas otras áreas designadas de trabajo que son:

- Área administrativa.
- Área de recepción de mercancía.
- Área de desechos.
- Área de Almacenes (Frio, seco y de productos químicos.).
- Áreas de producción.
- Áreas de limpieza.
- Áreas de servicio al cliente.
- Áreas de acomodo de loza.

2.3.2 Procesos y procedimientos de cocina

De acuerdo a Toapanta (2017) en los últimos años se ha puesto principal atención en la calidad de los procesos que intervienen en la elaboración de los productos finales. Señalando la existencia de operaciones culinarias básicas en el proceso de la elaboración de alimentos, siendo:

- Operaciones de recepción
- Operaciones de almacenamiento
- Operaciones de descongelación
- Operaciones de preparación de alimentos fríos
- Operaciones de mantenimiento en frío
- Operaciones de cocción
- Operaciones de preparación de alimentos calientes
- Operaciones de enfriamiento
- Operaciones de calentamiento
- Operaciones de pase/distribución.

Es importante señalar que, dentro del espacio de cocina, existen muchos procesos procedimientos y actividades que se realizan para la operación de la misma, pretendiendo siempre encaminarlas a la seguridad alimentaria, gestionado con acciones como la limpieza y calidad.

2.3.3 Planes de limpieza y desinfección

Para comprender este tipo de planes es necesario comprender los conceptos de limpieza y desinfección, presentados a continuación.

Por su parte en Pérez y Civera (2012) se presentan como:

- Limpieza es el proceso que elimina la suciedad orgánica o inorgánica de las superficies sin alterarlas.
- Desinfección comprende la destrucción de todas las bacterias patógenas y la mayoría de las no patógenas que están presentes en los objetos y las superficies.

Para la UNID (2014) la limpieza, desinfección y sanitización son elementos que forman parte de los planes, definiéndolos como:

- Limpieza es un procedimiento que separa, suspende o disuelve, generalmente en agua.
- Desinfección es conocida como eliminación o destrucción parcial de los microorganismos contaminados que pueden estar en una superficie, utensilios, objetos, etc.
- Sanitación es el conjunto de técnicas procedimientos para disminuir y controlar la reproducción y desarrollo de microorganismos patógenos (que causan enfermedades).

Estos conceptos mantienen entre si una estrecha relación y evidencian los procesos que en conjunto forman parte de los planes de limpieza y desinfección.

Pérez y Civera (2012) mencionan que la limpieza e higiene son dos elementos importantes para asegurar que exista seguridad alimentaria, esto aplica tanto a los alimentos como a los materiales de contacto (manipuladores y maquinaria), para garantizar que se lleva a cabo el proceso, se desarrollan planes de limpieza y desinfección, que, sistematizados y verificados, proporcionan un grado de confianza y sanitización aceptable.

Un Plan de limpieza y desinfección es una programación de forma escrita y ordenada de todas las actividades para limpiar y desinfectar, donde se garantice una mejor eficiencia en su ejecución. Dentro de los objetivos de dicho plan se

encuentra la eliminación suciedad, así como de restos de alimentos y desperdicios. Con la finalidad de reducir la población microbiana que pueda encontrarse sobre las superficies, utensilios, equipos, ambiente, manos o manipuladores en todos espacios donde se almacena, manipula y preparan los alimentos, evitando riesgos para la salud por contaminaciones cruzadas. (Pérez y Civera (2012)

La UNID (2014) menciona que para la elaboración de un programa o plan de limpieza de deben de conocer los conceptos básicos de producción limpia, los procedimientos y productos de limpieza y desinfección, el procedimiento para la limpieza de equipos y utensilios. y debe de existir una auditoria de dicho plan.

2.3.4 Gestión de calidad y herramientas

Según Manrique (2016) con el análisis del concepto de gestión en los antecedentes teóricos de la historia, define que la gestión es reconocida como una disciplina, adoptando un conjunto de principios, métodos, técnicas y prácticas derivadas de la teoría científica, permitiendo que su aplicación planifique, organice, dirija y controle los recursos de una organización, estos pueden ser humanos, financieros, materiales, tecnológicos, de conocimiento, entre otros. Es por este medio que las instituciones logran sus objetivos a través de una estructura y el esfuerzo humano coordinado.

Garzón R. (2011) define que "la gestión implica todas aquellas acciones que se deben administrar y liderar para alcanzar los objetivos concertados desde un principio en determinadas tareas, por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control." A la par de esta idea, la gestión ha sido adaptada también para entender la idea de acción mencionando como elementos la identificación del objetivo, la medición mediante la cuantificación o valoración de alguna característica de un producto y el control por medio de un sistema de control de gestión que sirva para medir y controlar lo que sucede. (Torres, R., 2017)

En consecuencia, a esto, se han implementado conceptos que figuran y van de la mano para los procesos administrativos que implican la gestión, dando pie a la gestión de la calidad y los sistemas de gestión de los que a continuación se retomaran en términos generales.

En el Nueva ISO 9001:2015 (2018) se define como gestión de calidad a "un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo." estimando que la gestión de la calidad reúne el conjunto de acciones y procedimientos que garantizan la calidad, no en los productos, sino en los procesos por los que se obtienen.

En Torres (2017), se menciona el concepto de gestión de la calidad de acuerdo a la Norma ISO, como el conjunto de acciones que son planificadas y sistemáticas, además de que son necesarias para proporcionar la confianza de que un producto o servicio cubre los requisitos de calidad. La misma autora sintetiza como principios de la gestión de calidad los siguientes enfoques:

- Al cliente, es trabajo de las organizaciones cumplir y en el mejor de los casos, exceder sus expectativas.
- De liderazgo, por medio de los líderes se involucra al personal para lograr los objetivos de la organización.
- De inspiración al personal, reconociendo que las personas en todos los niveles de la organización son esenciales e implicarlos permite que se utilicen sus habilidades en beneficio de la misma.
- De proceso, cuando los recursos y las actividades relacionadas a un resultado deseado se maneja como un proceso.
- De mejora continua, como objetivo permanente de la organización.
- Basado en hechos, por medio del análisis lógico e intuitivo de datos e información para la toma de decisiones.

De forma adicional, en Espinoza (2013) se define como sistema de gestión de calidad, al sistema que dirige y controla una organización con respecto a la calidad, concepto que retoma de la Norma ISO 9001. Identificando como elementos principales lo siguientes:

- La estructura de la organización, por medio del organigrama se jerarquizan los niveles de dirección y de gestión.
- La Estructura de responsabilidades involucra a las personas y en su caso a los departamentos detallando sus funciones de calidad.
- Los procedimientos, que permiten mediante un plan parmente con pautas detalladas, controlar las acciones de la organización.
- Procesos permiten lograr un objetivo específico mediante la sucesión completa de las operaciones.
- Los recursos de índole económico, técnicos y de otros tipos, deberán estar definidos de forma estable y circunstancial.

Como parte de los sistemas de gestión de calidad se contemplan los procedimientos, los procesos y la mejora continua como elementos influyentes en la gestión de las organizaciones o empresas, medidas que se contemplan en las herramientas que se utilizan para la gestión de calidad en los establecimientos, identificando los manuales de procedimientos, la capacitación y los formatos o registros de control como elementos significativos en el presente documento.

2.3.5 Capacitación

Para Nowell (2015) la capacitación implica aproximar las herramientas a los colaboradores para que puedan desarrollar y mejorar sus habilidades de servicio, a la par que se impulsa para que sea cada vez más aptos en los puestos de trabajo que desarrollan para su ejecución es importante en primera instancia identificar las necesidades de los empleados dentro de la empresa para no capacitar en algún tema inexacto.

Pérez-Fernández (2010) en Torres R. (2017) define la capacitación como "hacer que todos participen y estén motivados para aportar plenamente su talento y entusiasmo mientras que el esfuerzo conjunto se dirige hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes."

2.3.6 Manual de procedimientos

Orallana (2010) menciona que un manual de procedimientos es un medio de comunicación que sirve para registrar y transmitir la información entre las áreas que integran un establecimiento, entendiéndose como un documento que contiene de forma ordenada y sistemática la información e instrucciones sobre la política, organización y procedimientos, que mejoran la ejecución del trabajo dentro del establecimiento.

Para Yacelga (2016) el manual de procesos es "una guía que enumera y detalla cada paso de una actividad con el fin de identificar todas las actividades de una empresa y logra que sean procedimientos estandarizados y que servirá al personal que trabaje en la empresa para un correcto desempeño de sus funciones, de esta manera el establecimiento tendrá un óptimo funcionamiento operativo y administrativo."

Los manuales de procedimientos son herramientas documentales que instruyen a los usuarios como cumplir sus funciones y cómo actuar en determinados casos, estructurados en forma ordenada, secuencial y detallada, los procedimientos que se realizan en una unidad administrativa, que secciones intervienen y los formatos que se utilizan para la realización de las funciones. (Franco, 2017)

2.3.7 Formatos y registros de control

Es importante comprender en términos generales lo que es un formato y un registro en el ámbito de la gestión de la calidad, para eso Ramos Cabrera (2018) identifica que el formato es un "documento utilizado para registrar los datos requeridos por el

sistema de gestión de calidad. Un formato se transforma en un registro cuando se incorporan datos." y un registro se entiende como un "documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas."

2.3.8 Tratamiento de residuos

Uno de los procesos que se realizan dentro de cada establecimiento de alimentos y bebidas es la disposición final de los residuos sólidos y líquidos, por medio de la gestión de los residuos se da paso a su tratamiento o eliminación. La gestión agrupa todas las actividades o procedimientos que se relacionan con la generación, la separación, el movimiento interno, el almacenamiento, la desactivación, la recolección, el transporte, el tratamiento y la disposición final. (Universidad Industrial de Santander, 2009)

Los residuos más comunes generados dentro del servicio alimentario, son sólidos y líquidos. Con principal énfasis en los residuos sólidos, Sánchez (2014) los define como "Cualquier material u objeto que se genere a través de un proceso ya sea químico, físico y microbiológico, en la industria alimentaria se pueden encontrar cualquiera de estos residuos ya que la producción y transformación de un producto alimenticio se puede hacer por medio de estas características."

Como complemento de importancia y entendimiento Aseocar (2010) define algunos conceptos que se agrupan dentro del tratamiento y gestión de los residuos;

- Reciclaje, como tratar por medio de un proceso físico, químico o mecánico a una materia o producto ya utilizado en un ciclo de tratamiento total o parcial para obtener una materia prima.
- Compostaje, se considera una técnica de transformación de la materia orgánica, resultando de la actividad de bacterias, hongos y otros microorganismos que utilizan el sustrato orgánico como fuente de energía y nutrientes.

El compostaje y el reciclaje son algunos de los procedimientos de tratamiento de residuos que se utilizan con mayor frecuencia dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Continuando con esta presentación conceptual de elementos que intervienen o que forman parte del proceso de tratamiento de los residuos, la UIS (2009) menciona que;

- La basura debe entenderse como todo residuo orgánico o semisólido, putrescible o no putrescible exceptuando las excretas de origen humano o animal.
- El desecho como cualquier producto deficiente, inservible o inutilizado que su proveedor destina al abandono o del cual quiere desprenderse.
- Desperdicio como los residuos de origen animal o vegetal procedente de la preparación de alimentos y que por su naturaleza y composición está sujeto a un corto tiempo para su rápida descomposición, generando malos olores y favoreciendo la proliferación microbiana y de fauna nociva.

Además, la UIS (2009) menciona como acciones sobre el tratamiento de los residuos;

- La segregación de la fuente, como el proceso que consiste en el depósito selectivo inicial de los residuos de acuerdo a su sección generadora, que por medio de la separación y clasificación de origen se puede hacer un mejor manejo, tratamiento y disposición final.
- La clasificación de los residuos, comprende los residuos peligrosos y los residuos no peligrosos, que a su vez son clasificados y manejados de acuerdo a su identificación, facilitando su tratamiento y gestión.

Las acciones, procesos y procedimientos sobre el tratamiento de los residuos que forman parte de los establecimientos de alimentos y bebidas, son variados y

dependerán en gran medida del propio establecimiento, de acuerdo a sus necesidades y campo contextual.

2.4 Mermas y desperdicios

El presente apartado hace mención específica a lo que se define como merma, perdida y/o desperdicio, evidenciando las causas que se consideran más comunes y las estrategias retomadas para su reducción.

2.4.1 Merma, pérdida y desperdicios

En Santa y Mertens (2014) se denomina merma en el sector alimentario a la "pérdida que se tiene de los productos empleados como resultado de la preparación de alimentos. Incluye desde la etapa de abastecimiento de los productos, almacenamiento, preparación de alimentos y hasta que los restos en los platos retornan al área de cocina."

Aunado a esto, Rentabilibar (2016) menciona que la merma se divide en dos grandes grupos, la merma operativa y la merma natural.

- La merma operativa es aquella que se puede generar con la manipulación del producto y la que se produce mientras se transforma o cocina el producto.
- Sobre la merma natural, especifica que se genera en dos grupos, el primero es con los productos que caducan y las que segundas es en los productos perecederos crudos.

Por su parte la FAO (2017) diferencia entre la merma comercial o financiera, como el resultado del mal registro, o las dificultades de acciones comerciales; y la merma operativa, que surge por la operación y contempla la problemática de los desperdicios no solamente de los alimentos, sino también del mal manejo de los productos.

Con respecto a la pérdida de alimentos, la FAO (2014) define que "las pérdidas de alimentos hacen referencia a una disminución de la masa de los alimentos destinados originalmente al consumo humano, independientemente de la causa y en todas las fases de la cadena alimentaria antes del ámbito del consumo."

Y en abono al concepto, la misma FAO (2017) define como pérdidas alimentarias a los productos agrícolas, ganaderos o pesqueros, que están destinados al consumo humano en cualquiera de sus grados de procesamiento o elaboración, y que se originen en la producción, post-cosecha, procesamiento, almacenamiento y transporte, que no es consumido.

Sobre el desperdicio de alimentos se hace uso de los conceptos y definiciones adoptadas por la FAO (2014) definiéndolo como los alimentos que son apropiados para el consumo humano que se descartan o se deterioran en el ámbito de los consumidos, independientemente de la causa de esto.

Y de forma adicional se señala que "Los desperdicios de alimentos son los alimentos inicialmente destinados para el consumo y que son desechados o utilizados de forma alternativa (no alimentaria para el consumo humano) que se originan durante: 1) la gran distribución y el comercio minorista de los alimentos y 2) durante la preparación y consumo final posterior - independientemente de la causa explicativa subyacente real.

Ante esto, Ramírez, Peñuela y Pérez (2017) mencionan que los residuos alimentarios o mermas se pueden identificar como pérdida, desperdicio o despilfarro dependiendo del momento y el lugar en el que se generan, poniendo como ejemplo que las pérdidas son generadas ante las ineficiencias e la cadena de suministro, mientras que los desperdicios son evasiones deliberados de los productos comestibles y el despilfarro son todos los alimentos que se desaprovechan o que se pierden por descomposición.

2.4.2 Causas

Existen muchas causas que propician el desperdicio, pérdida y merma de los alimentos, en diferentes etapas y niveles de las cadenas de suministro, por lo que para conocer en términos generales se recurre al informe presentado por la FAO en 2017 que organiza sus características en tres niveles;

- 1) Micro causas, son todas aquellas que ocurren en cada fase particular de la cadena alimentaria, desde la producción hasta el consumo, debido a acciones u omisiones de actores dentro de la misma fase.
- 2) Meso causas, son las que incluyen causas secundarias o estructurales de la pérdida y el desperdicio, pudiendo encontrarse en la misma fase o en otra distinta, derivado del modo en que se organizan los actores, las relaciones en las cadenas de alimentación, por la infraestructura. Además, pueden contribuir a la existencia de micro causas.
- 3) Macro causas, es en este nivel donde se encuentran las causas más sistémicas de la pérdida y el desperdicio, como un sistema alimentario ineficiente, la falta de condiciones institucionales o políticas que no faciliten la coordinación entre los actores, las inversiones y la adopción de las buenas prácticas. Estas son las principales razones por las que el desperdicio y pérdida de alimentos tienen un alcance mundial.

Para comprender las causas de las pérdidas dentro de la cadena alimentaria, FAO (2014) señala las siguientes causas en cada fase:

- Cosecha, por las malas prácticas agronómicas y de cultivo, la falta de información sobre las buenas prácticas de producción y por la falta de acceso al mercado y financiamiento de pequeños y medianos productores.
- Post-cosecha, por la mala elección de contenedores y envases para los productos, falta de acceso a servicios de tratamiento de superficies de

producción, las pérdidas por derrame y deterioro durante el manejo, almacenamiento y transporte.

- Procesamiento, debido a la contaminación a lo largo de la cadena de procesado y elaboración, la falta de capacitación en las buenas prácticas de manufactura e higiene. Por las interrupciones del proceso, deficiencias y desechos en la selección de los insumos a utilizar, por los cortes de la cadena de frío o calor.
- Almacenamiento, ausencia de instalación de cámaras frigoríficas para productos perecederos, por el incorrecto o nulo uso de tecnologías posteriores a la recolección y por las malas condiciones de almacenamiento.
- Distribución y comercio, debido a la presión por almacenar o mostrar los productos frescos con perfecta apariencia, mala administración de existentes y productos dañados, por el uso de químicos para conservar su frescura y la inexistencia de donaciones.
- Preparación y consumo, debido a la falta de planificación de las compras, desconocimiento al almacenar o preparar alimentos y errores de interpretación de etiquetas de consumo.

Ante esta presentación de las fases se puede mencionar que estas causas son de igual forma aplicables a los procesos ocurridos de forma específica e interna dentro de los establecimientos dedicados a la prestación de servicios de alimentos.

Cabe señalar que la FAO (2017) estima que en el caso del consumo y los servicios del sector de la restauración, cerca del 20% de los alimentos manipulados en los restaurantes y servicios de comida son desperdiciados, diferenciándose por los tipos de restaurantes, donde, los servicios de buffet cuentan con un 24% de desperdicios, que se subdividen en 17% correspondiente al desperdicio de servicio, ante el exceso de alimentos cocinados, el resto corresponden a otras causas del proceso de producción. Concluyendo que la planificación, la buena gestión y la documentación de los datos de pérdidas y desperdicios contribuiría en la reducción de los mismos.

2.4.3 Estrategias de reducción

Debido a las diversas causas de la pérdida y el desperdicio, existen de igual forma una amplia gama de opciones de solución para reducir las, micro, meso y macro soluciones constituyen las propuestas organizadas en los tres niveles de las causas. (FAO, 2017)

Para fines prácticos se retomarán las micro soluciones de los sectores de hostelería, hogares y concertadas y colectivas presentadas en el mismo informe Las pérdidas y el desperdicio de los alimentos en el contexto de sistemas alimentarios sostenibles de la FAO (2017).

Respecto a los servicios alimentarios, se estima que estos cumplen una doble función primero con estrategias que permitan reducir sus propias pérdidas y desperdicios y como espacios fundamentales para sensibilizar a los consumidores, experimentar y entender su comportamiento.

Es por medio de la vigilancia y la medición de la cantidad, el tiempo y los motivos de las pérdidas y desperdicios, que se genera una estrategia de diagnóstico y reducción del despilfarro en algunas empresas. En Estados Unidos se preparó un instrumento que calculaba los costos y los beneficios de la reducción de los desperdicios, la reducción de fuentes, reutilización de las sobras, el uso de alimentos para animales y el compostaje, donde también se señalan los ahorros respecto a las emisiones de gases de efecto invernadero.

Otra de las opciones de solución se presenta con la estrategia de prevención y mitigación del desperdicio de alimentos, centrada en la prevención o el cambio de comportamiento, con estudios como la influencia de los mensajes escritos en el comportamiento de los consumidores de servicios de alimentación en grupos.

En el caso de las soluciones para los hogares, se enlistan unas medidas detalladas que pudieran adoptar los consumidores para la reducción de sus propios desperdicios, encontrando:

- Mejor planificación de las compras, evitando comprar más de lo necesario.
- No comprar por adelantado o de manera impulsiva alimentos que no se necesitan de inmediato.
- Comprender el etiquetado de la recomendación de consumo y la fecha de caducidad.
- Mejorar las prácticas de almacenamiento y gestión de existencias.
- Mejor cálculo de las porciones que se deben preparar.
- Uso de mejores técnicas de preparación de alimentos, que no quede comida sin consumir, evitando pérdida o desperdicio en la calidad de los alimentos y la disminución del contenido nutricional debido al método de preparación.
- Obtener todos los beneficios nutricionales, con el aprovechamiento completo de frutas y hortalizas.
- Conocer maneras de emplear las sobras en otras preparaciones para evitar deshacerse de ellas.

Cabe señalar que estas mismas medidas pueden ser adoptadas e implementadas por diversos actores como solución al problema de la pérdida y desperdicio de alimentos.

Por último, se presentan las soluciones concertadas y colectivas, comprendiendo que las soluciones comúnmente corresponden a agentes individuales y de carácter técnico o basadas en el comportamiento y que deben de liderar con limitaciones que corresponden a un nivel superior, en este caso se presentan soluciones que intervienen en un nivel meso o de varios actores de la cadena de alimentación, siendo:

- 1) Adoptar un enfoque basado en la cadena alimentaria en las medidas de reducción de las pérdidas y desperdicios alimentarios.
- 2) Invertir en infraestructuras
- 3) invertir en innovaciones adaptadas de las cadenas de frío
- 4) Desarrollar la elaboración de alimentos
- 5) Garantizar servicios adecuados de creación de capacidad, educación, capacitación y extensión
- 6) Activar el papel decisivo de la mujer en la reducción de las pérdidas y desperdicios de alimentos.
- 7) Instituir la responsabilidad social empresarial
- 8) Promover el cambio de comportamiento del consumidor.
- 9) Dotar de valor a los alimentos excedentarios "rescatados"
- 10) Conferir valor a los subproductos, las fuentes complementarias y los alimentos no utilizados.

Así a manera de conclusión, existen diversos ejemplos de medidas o acciones tomadas en el ámbito nacional e internacional sobre la reducción de la pérdida y desperdicio de los alimentos, desde organizaciones internacionales hasta grupos no gubernamentales que, preocupados por la situación, deciden diseñar sus propias medias de reducción, calculo y gestión, atendiendo principalmente a su contexto y necesidades específicas.

2.5 Lean Manufacturing

Para la elaboración de la presente propuesta de proyecto se utilizó como campo metodológico algunas de las bases de la filosofía de Lean Manufacturing, comúnmente conocida como *Lean*. Hernández Matías & Vizán Idoipe (2013) mencionan que, Lean es una filosofía de trabajo que se basa en las personas, definiendo la forma de mejorar y optimizar los sistemas de producción, enfocándose en la identificación y eliminación de desperdicios existentes en la producción; como

la sobreproducción, el tiempo de espera, el exceso de procesado, inventarios, movimientos y defectos.

Para Rojas Jauregui & Gisbert Soler (2017) la filosofía de lean se enfoca en la mejora continua y en la optimización de los sistemas de producción o servicio, cuando se cumple su objetivo de disminuir desperdicios de todo tipo; como de inventarios, tiempos, productos defectuosos, transporte, retrabajos por parte de los equipos y las personas. La novedad de dicha filosofía, se basa en la combinación de distintas, técnicas, elementos, mejoras y aplicaciones que surgen durante la elaboración del trabajo.

Sobre los antecedentes de la filosofía Hernández Matías & Vizán Idoipe (2013) menciona que Lean Manufacturing:

Tiene su origen en el sistema de producción Just in Time (JIT) desarrollado en los años 50 por la empresa automovilística Toyota. [...] De forma resumida puede decirse que Lean consiste en la aplicación sistemática y habitual de un conjunto de técnicas de fabricación que buscan la mejora de los procesos productivos a través de la reducción de todo tipo de “desperdicios”, definidos éstos como los procesos o actividades que usan más recursos de los estrictamente necesarios. (Pág. 6)

Para continuar, durante la elaboración y ejecución de la propuesta de proyecto se siguieron las bases de la teoría Lean con la filosofía de analizar, pensar y actuar. (Gisbert Soler, 2015) Comenzando con el análisis y la identificación del problema en el área, analizando teóricamente las técnicas bajo las cuales se pudieran aportar las soluciones presentadas y la forma en la que se pretende dar solución al problema. Por lo que en siguiente se presentan de forma general las técnicas bajo las que se basa la propuesta de proyecto y que son presentadas en Hernández Matías & Vizán Idoipe (2013).

2.5.1 Las 5'S

Se basa en 5 pasos que son eliminar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina, bajo esta tecnica se consigue la eliminacion de caracterisiticas que interfieren con la eficacia de las áreas de una empresa, eliminando deficiencia en la limpieza, desorden, articulos en desuso, falta de instrucciones de operación, errores de operación, desinterés, movimientos y recorridos innecesarios y la falta de espacio. Siendo una tecnica sistematizada, se debe realizar cada paso en el orden presentado;

- Eliminar (Seiri) es la primera de las 5S, donde se procede a la clasificación y eliminacion de los elementos que no se consideren necesarios o utiles en el área de trabajo., evitando estorbos y elementos que son inncesarios pero que originana algun despilfarro como incrementar movimientos, pérdida de tiempo, falta de espacio , etc.
- Ordenar (Seiton) se traduce en la organización de los elementos clasificados, facilitando su ibicación, definiendo un lugar especifico para buscarlo y ser devuelto, para esto se marca limites de las áreas de paso, almacenaje y de trabajo, además se dispone de un lugar adecuado para cada cosa.
- Limpieza (Seiso). Por medio de la inspeccion, se identifican y eliminan defectos, su aplicación consiste en la integracion de la limpieza como una actividad diaria y necesaria, eliminando focos de suciedad y conservando los elementos en condiciones optimas, reponiendo faltantes, eficientando los existentes y reparando lo que no funciona.
- Estandarización (Seiketsu) que permite sistematizar los logros obtenidos en las medidas anteriores, cumpliendo con estandares de limpieza correctos, creando habitos de organización, orden y limpieaza, a la vez que transmite la importancia al personal. Para implantar la estandarizacion debe de distribuirse o asignarse responsabilidades de las 3S primeras, explicando el qué, cuándo, dónde y cómo se deben hacer las cosas. Deben de integrarse las 5S en los trabajos regulares y evauar la eficacia y rigor de la aplicación.

- Disciplina (Shitsuke) que se considera la fase de convertir en hábito la utilización de los métodos estandarizados y normalizar su aplicación, gestionando por medio de diversos mecanismos la generación de evidencia visual que pongan en manifiesto su eficacia. Mediante esta técnica se forma, actualiza y actualiza a los operarios en la limpieza y orden de acuerdo al puesto.

Rojas Jauregui & Gisbert Soler (2017) mencionan que dentro de los beneficios de la aplicación se encuentran; facilitar el acceso y devolución de piezas o herramientas durante la ejecución del trabajo, evita la búsqueda innecesaria de objetos, mantiene condiciones para el cuidado de las herramientas, mejora visualmente el ambiente de trabajo, promueve la participación en equipo y crea y mantiene condiciones seguras para realizar el trabajo.

2.5.2 Estandarización

Esta técnica se define como descripciones escritas y gráficas que apoyan en la comprensión de las técnicas más eficaces y factibles en el área o empresa, previendo de información puntual sobre materiales, métodos, procesos, mediciones y maquinarias, con la premisa de generar productos o servicios de calidad bajo un modo fiable, seguro, rápido y barato. Por eso se estima que donde exista el uso de personas, materiales, procesos, información y métodos, debería de existir un estándar con las siguientes características básicas; con descripciones simples y claras, proceder de mejoras hechas, que pueda garantizarse su cumplimiento y ser considerados como puntos de partida para generar mejoras posteriores.

2.5.3 Mantenimiento productivo total TPM

Se considera un conjunto de técnicas que se orientan a la eliminación de las averías por medio de la participación y motivación de los empleados, con esto se busca la

conservación de los activos productivos y se propone bajo cuatro objetivos; la maximización de la eficacia del equipo; desarrollo de un sistema de mantenimiento del equipo que sea preventivo, sistematizado y se pueda reparar o modificar; Debe de implicar todas las áreas en la planificación, diseño, utilización y mantenimiento de sus equipos y por último la participación activa de todos los empleados independientemente de su lugar en el orden jerárquico. Además se busca eliminar grandes pérdidas que se agrupan en tres tipos, el tiempo muerto, la pérdida en velocidad y los defectos.

Dentro de los beneficios que mencionan Rojas Jauregui & Gisbert Soler (2017) está el mejor control de las operaciones, mejora de la calidad del producto final, la fiabilidad y disponibilidad de los equipos y reducción en costes de mantenimiento.

2.5.4 Control visual

Se concentra en un conjunto de medidas prácticas de comunicación, donde se pone en evidencia de una forma sencilla, la situación del sistema productivo haciendo hincapié en los defectos y desperdicios. Bajo este método se busca mantener informado al personal sobre el cómo sus acciones y esfuerzos tienen incidencia en los resultados, dándoles poder y responsabilidad sobre su actuar. Los mensajes deben de ser de rápida captación y difusión de la información, y puede aplicarse con diferentes métodos que dependerán del objetivo o el problema que se identifica.

Para Rojas Jauregui & Gisbert Soler (2017) los beneficios son la disminución o eliminación de stock entre procesos intermedios, cumplir con tiempos de entrega, evitar acumular inventario, flexibilizar la producción y mejorar la calidad del producto por una mejor detección de defectos.

CAPITULO 3. RESULTADOS OBTENIDOS Y SOLUCIÓN APLICADA

Por medio de la Estancia Profesional que se desarrolló en la empresa en el periodo comprendido del 4 de febrero de 2019 al 7 de junio de 2019, se elaboró la presente propuesta, donde a partir de los pasos y procesos seleccionados, presentados y aplicados de la metodología de la teoría de Lean Manufacturing expuesta anteriormente y bajo la normativa teórica se constituyó lo siguiente:

3.1 Título

Proyecto integral para la reducción de mermas en la cocina de Aventuras Mayas.

3.2 Ámbito de aplicación

Cocinas de los parques Aktun Koh y Estrella de la empresa Aventuras Mayas, en Playa del Carmen, Quintana Roo.

3.3 Objetivo General.

Proponer un proyecto integral de reducción de mermas con la optimización de recursos, estandarización de procesos y aplicación de métodos de conciencia en la cocina de Aventuras Mayas.

3.4 Objetivos y estrategias específicas.

Tabla 1. Objetivos y estrategias específicas 1.

Objetivo Específico. 1 Actualizar e incluir procesos que permitan la mejor y mayor utilización de los recursos en la cocina del establecimiento.		
Estrategias específicas		
Merma en movimientos	Reducir traslados en cocina mediante una propuesta de expansión.	Mediano plazo

Merma en producción	Actualizar formatos utilizados para la operación de las cocinas de parques.	Aplicación inmediata
Merma en procesos	Renovar manual de operaciones de cocinas para ofrecer el servicio en parques.	Aplicación inmediata
	Presentar sistema de limpieza como medida de calificar productividad.	Aplicación inmediata

FUENTE: Elaboración propia

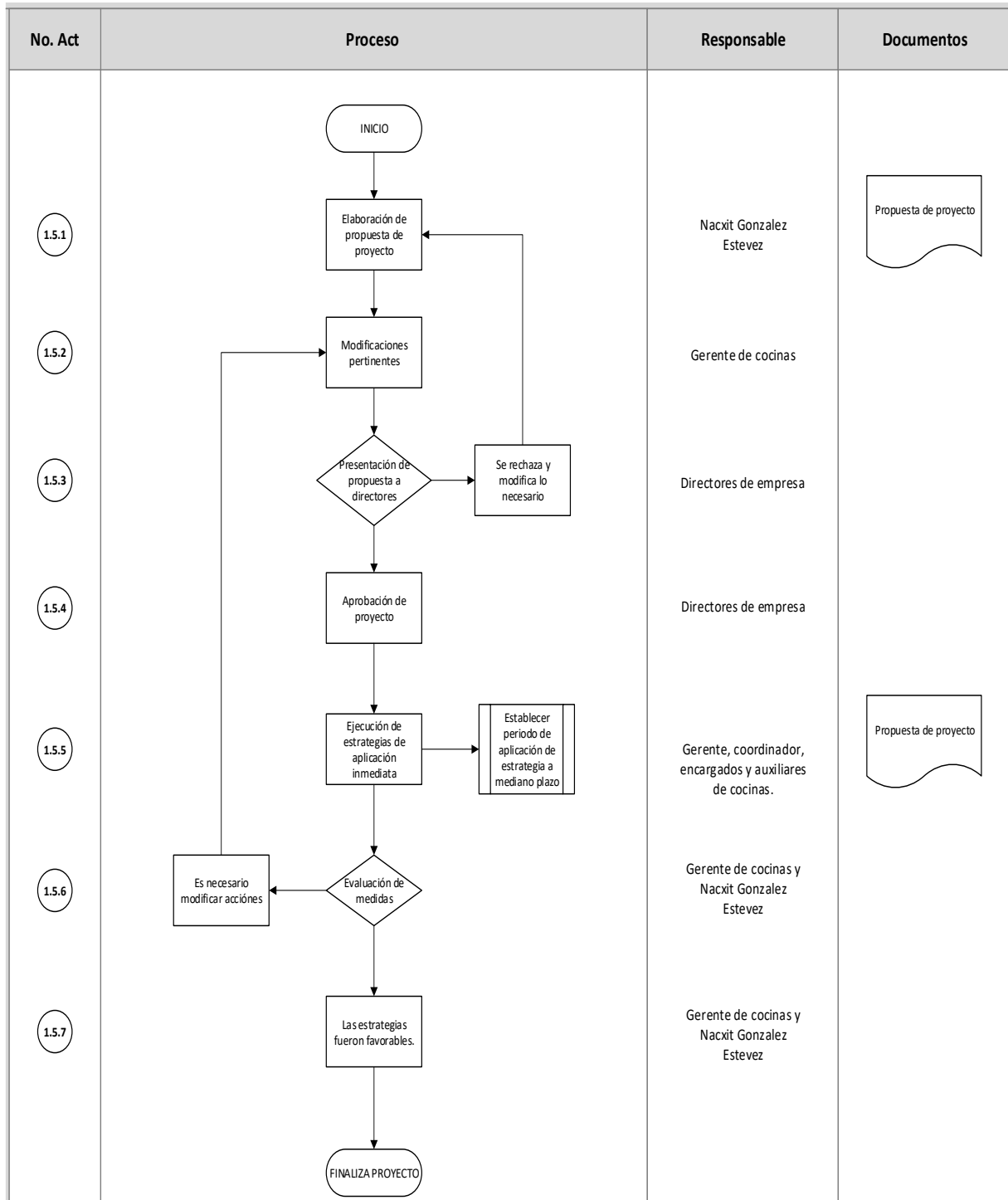
Tabla 2. Objetivos y estrategias específicas 2

Objetivo Específico. 2 Aplicar herramientas que permitan la optimización del uso de alimentos y la concientización de estos.		
Estrategias específicas		
Merma en consumo	Análisis de bitácoras y aplicación de responsabilidades. Propuesta de jornada extendida de comedor.	Aplicación inmediata
	Implementar señalética en bodegas, definiendo áreas específicas de cada insumo. Presentar propuesta de imagen visual de comedor para reducir desperdicio del usuario.	Aplicación inmediata
	Actualización de briefing de bienvenida al comedor del parque.	Aplicación inmediata

FUENTE: Elaboración propia

3.5 Proceso de aplicación

Imagen. 2. Proceso de aplicación.



FUENTE: Elaboración propia

Tabla 3. Proceso de aplicación

PROCESO DE APLICACIÓN			
ORDEN	NOMBRE	DESCRIPCION	OBSERVACIONES
1.5.1	Elaboración de propuesta de proyecto	Por medio del análisis y la observación se diseña proyecto que permita solucionar conflictos simples y lleve a reducir mermas de alimentos y procesos.	
1.5.2	Modificaciones pertinentes	Gerente de cocinas revisara la propuesta de proyecto realizando las observaciones y correcciones que considere pertinentes.	
1.5.3	Presentación de propuesta a directores	Se presenta propuesta a directivos en espera de una respuesta favorable, en caso contrario se realizan las correcciones necesarias.	Con aceptación el proyecto continúa, con rechazo se regresa a punto 1.5.1
1.5.4	Aplicación de proyecto	El proyecto puede comenzar a ejecutarse en los términos y condiciones establecidos por directivos.	
1.5.5	Ejecución de estrategias inmediatas y a mediano plazo	Comienzan a trabajarse con las acciones de menor complicación e inmediata aplicación, y se definen los tiempos de ejecución de estrategias de mediano plazo.	
1.5.6	Evaluación de medidas	Se evaluarán aspectos de productividad, eficiencia y eficacia.	En dado de ser encontrar fallas en las medidas tomadas, se procederá a modificar y replantear las medidas, de no existir complicaciones se procede a final

FUENTE: Elaboración propia

3.6 Reducción de merma en movimientos

Como parte del periodo de identificación, se determinó que uno de los factores que influye en la generación de diferentes tipos de mermas y desperdicios para el caso de Estrella, es la distribución y tamaño de bodega, determinando lo siguiente:

- Los movimientos innecesarios de meter y sacar los utensilios de cocina a bodega y viceversa, provocan en los trabajadores un doble en movimientos y tiempo, lo que genera ansiedad por terminar pronto y pérdida de atención a la realización de los alimentos.
- El almacenaje de garrafones en el área de bodega provoca un efecto sauna, debido a que se calienta el espacio y produce que las verduras tengan más concentración de calor y su tiempo de vida disminuya por la rápida cocción.
- Al existir poco espacio para realizar un buen almacenaje, los insumos son guardados y utilizados sin considerar el sistema “primeras entradas, primeras salidas”, derivando en una falta de control de los insumos que se deben consumir primero.

Uno de los beneficios obtenidos será la facilidad de realizar limpieza profunda y periódica para reducir la aparición de fauna nociva.

3.6.1 Propuesta de expansión de cocina

La propuesta de expansión de cocina se presenta en el Gráfico 2. Propuesta de Layout cocina de estrella y cuenta con las siguientes sugerencias de cambio:

- Utilizar el espacio de hielera blanca para incluir red con capacidad para 40 garrafones, teniendo mayor control de sanidad evitando que toquen el piso, liberando espacio de uso de garrafones dentro del comedor y bodega.

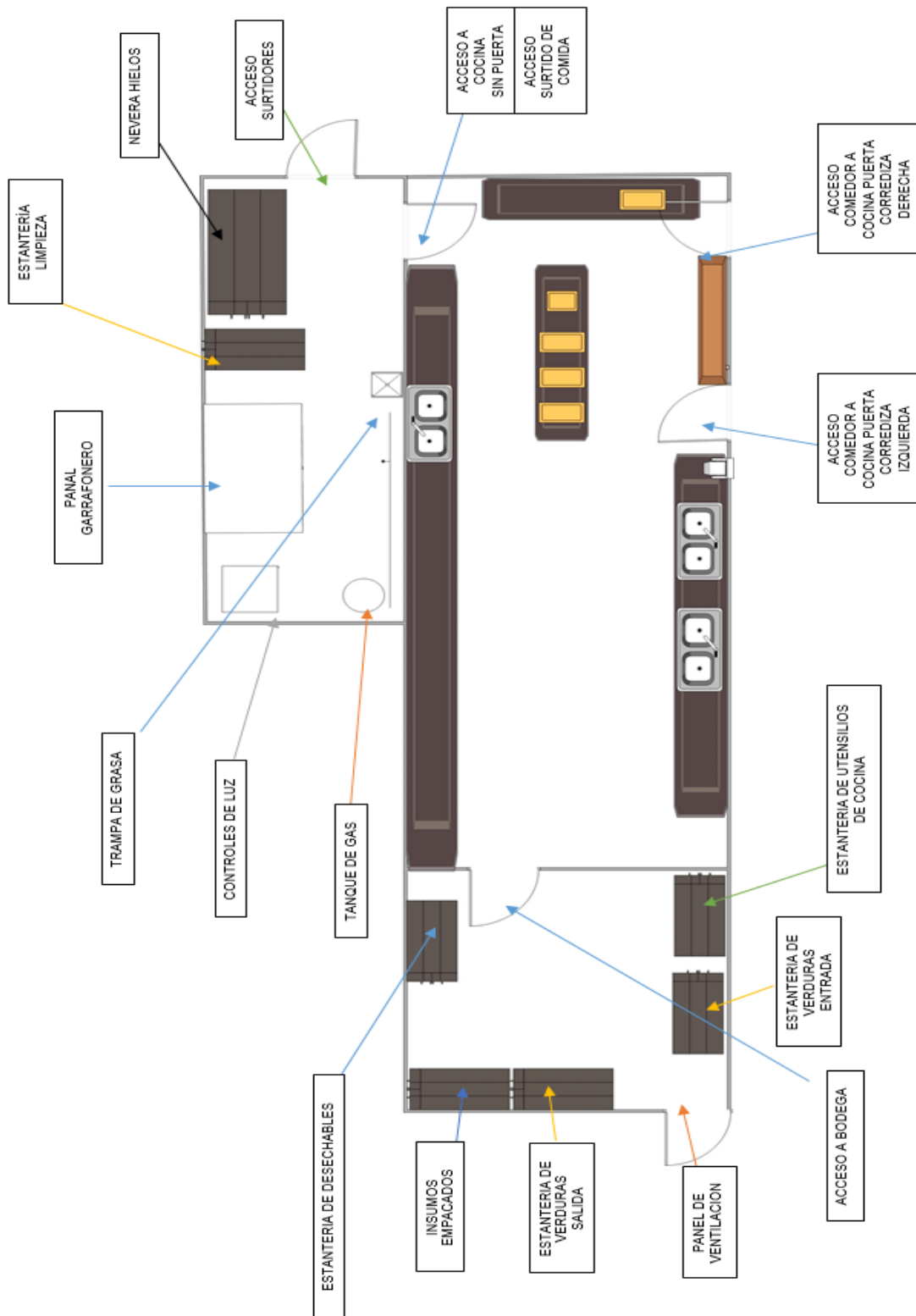
- Incluir estante de productos químicos, y de limpieza que no deberían permanecer en contacto con los insumos alimentarios.
- Crear acceso de la expansión a la cocina para facilitar su uso, esté acceso carecerá de puerta, debido a que no es necesario por ser un acceso interno de las cocinas.
- La expansión deberá de contar con una puerta de gran dimensión que permita el surtido de proveedores de hielo y agua, asimismo, será el acceso de carga y descarga de la comida procedente de cocina central.
- En lo posterior se recomienda, reconsiderar la ubicación de los tanques de gas, aunque no existe una sugerencia de ubicación dentro de este proyecto.
- En el caso de la bodega, se recomienda, implementar dos estantes utilizados para el almacenaje de verdura, uno que será para los insumos entrantes y otro para los salientes.
- Se contempla el uso de una estantería para utensilios e insertos de cocina, previo a poder utilizar el área debajo de la barra de cochambre y freidora de alitas para poder almacenar y reducir movimientos innecesarios para su almacenaje.
- Una estantería más será usada para los insumos empaquetados, donde se sugiere el uso de cada estante de acuerdo con cada insumo, lo que facilitaría el sistema PEPS, además de tener la facilidad de tener un control exacto del stock.
- La última estantería se utilizará para los insumos que no pueden permanecer en el área de afuera por su fragilidad de ser dañados por inclemencias del

ambiente, ejemplo de ellos son servilletas de papel, vasos de cartón, rollos de papel, etc.

- En cuestión a los accesos a la cocina se sugiere, mantener las mismas entradas, y fijar mosquiteros en el acceso trasero de la antigua bodega para mantener una ventilación constante durante la operación, y fijar la puerta-mosquitero de cocina en dirección a baños con la finalidad de mantener ventilación.
- Los accesos de comedor a cocina se sugieren que sean elaborados de marcos y red de mosquitero; que su apertura sea de forma corrediza hacia lados contrarios, esto permitiría tener completamente cerrada la cocina una vez finalizadas las operaciones evitando el acceso para fauna y humanos.
- Para el acceso de platos y vasos usados, se sugiere implementar una red de mosquitero que evite el acceso de fauna, y que tenga la posibilidad de ser montada y desmontada de acuerdo con la operación, por ello se sugiere sea fijada del lado derecho a la pared, permitiendo pueda ser cerrada y abierta como una puerta.

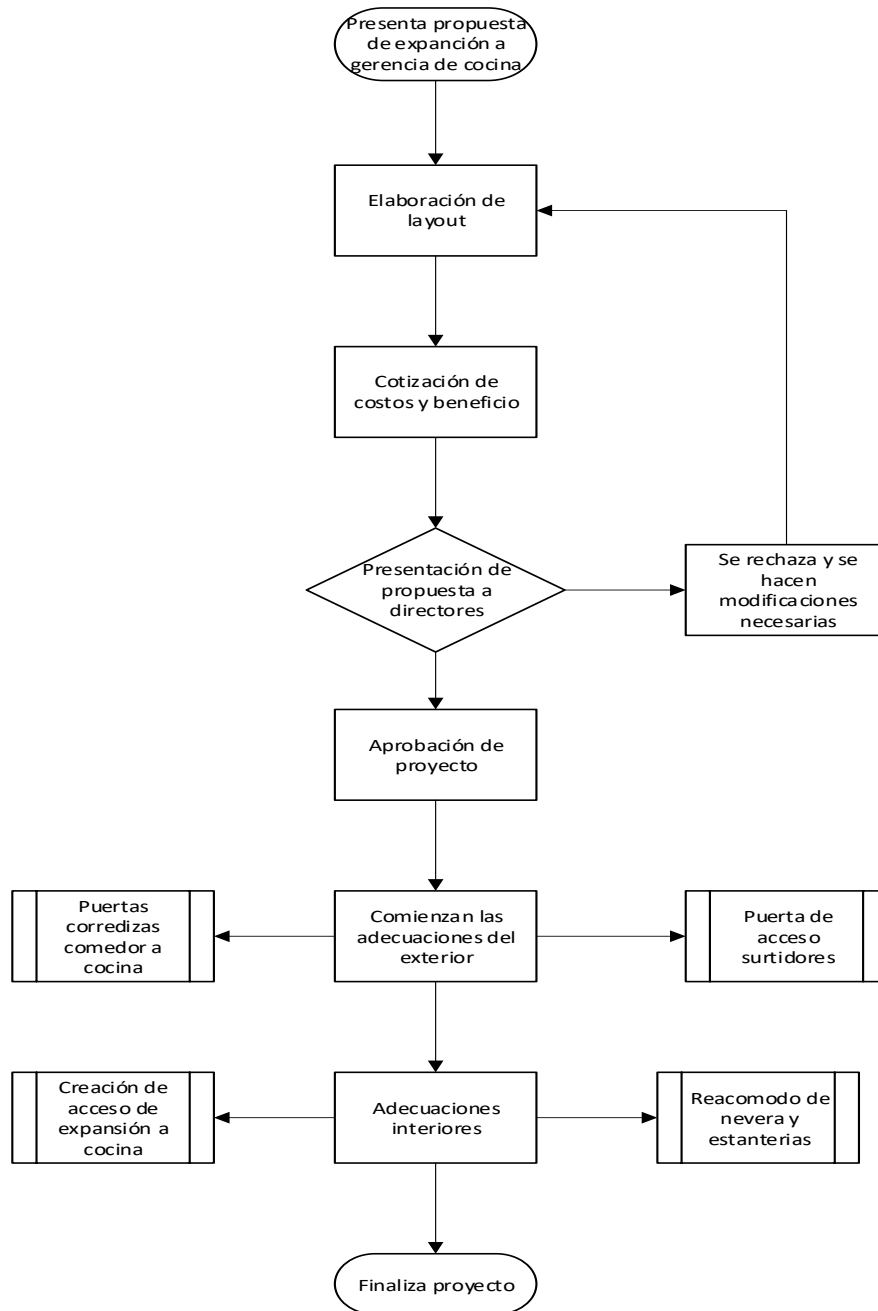
Es importante señalar que toda la cocina deberá ser cerrada en totalidad para evitar que la fauna pueda tener acceso, esto mantendrá la sanidad del espacio.

Imagen 3. Propuesta de Layout cocina de Estrella



FUENTE: Elaboración propia

Imagen 4. Proceso de propuesta de expansión



FUENTE: Elaboración propia

3.7 Reducción de merma en producción

Después la examinación de los formatos utilizados en el desarrollo de las actividades diarias se determinó lo siguiente:

- Como parte de labor coordinado, se considera necesaria la utilización de métodos tecnológicos para el llenado y análisis de los datos, por consiguiente, se actualizan formatos y se genera una copia para su traslado a la aplicación “MEMENTO”.
- Al tener el control de los formatos en un medio digital, se podrán establecer medidas correctivas en el menor tiempo posible, y se podrá evaluar la veracidad del llenado.
- Mediante el llenado de formatos de actividades responsivas (Formatos de actividades o tareas asignadas) se puede evaluar la productividad de los empleados.

3.7.1 Actualización en formatos de producción

Mediante revisión de los formatos que se utilizan en la actualidad se identificaron las siguientes sugerencias a corregir;

- Solicitud para la eliminación de formato de Operaciones diarias y elaboración directa por medio del departamento de Operaciones, conservando los registros de “No. de Pax”, “Turno”, “Operador” “Guía” y “Firma”.
- Se agregan en Recetas Estándar la elaboración de alimentos que no se contemplaban en el archivo, al igual que la especificación para cortes de verduras de barras frías y se agregan las recetas estándar de los desayunos de personal.

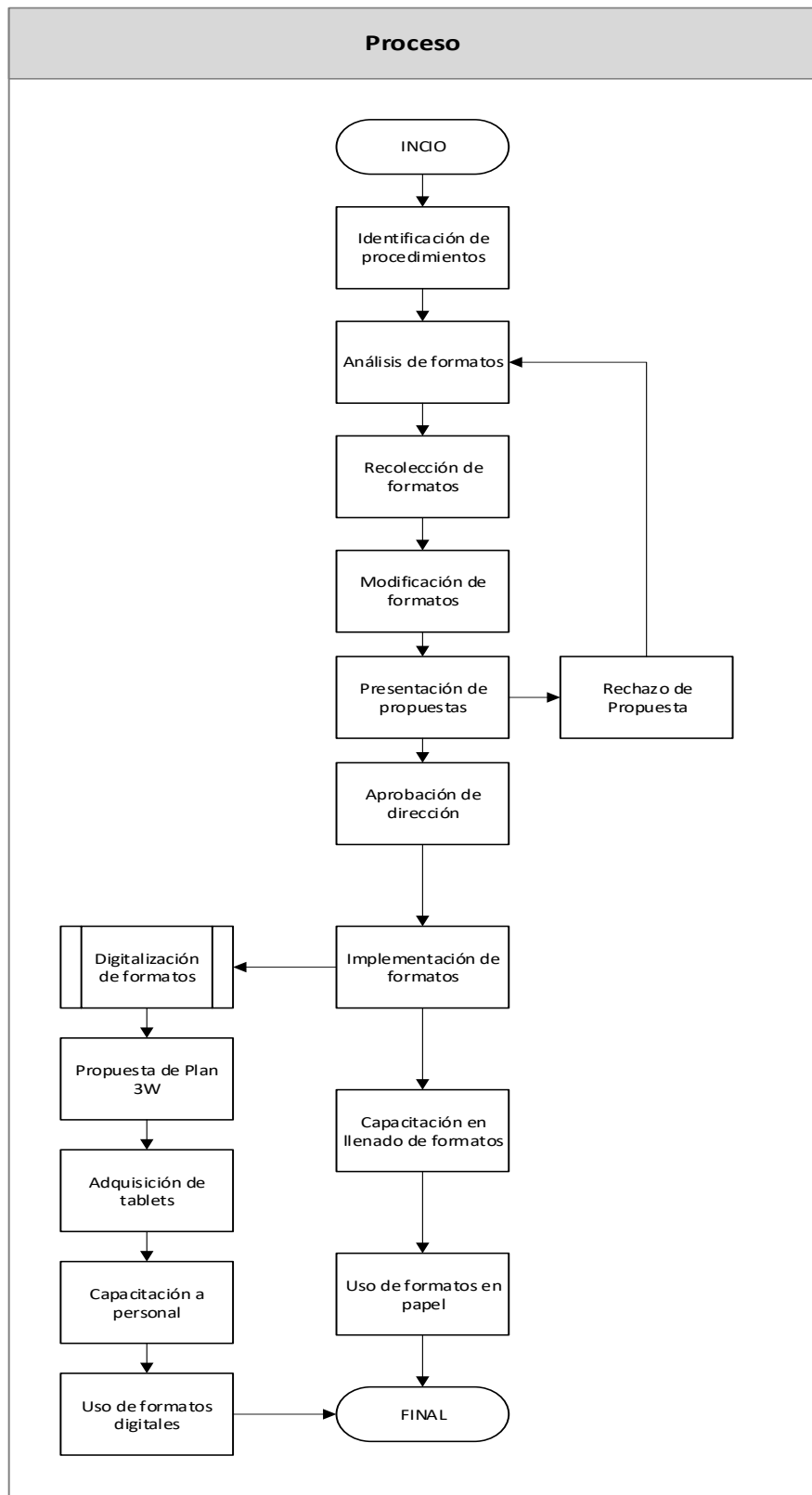
- En los formatos de control se realizaron adhesiones de alimentos que se implementaron recientemente y se sugirió la toma de temperatura en dos tiempos que lo convierte en un control más creíble y con oportunidad de que se realice en la operación.
- Actualización en máximos y mínimos de insumos; y se agregaron los correspondientes a verduras.
- Los formatos de inventarios se actualizaron de acuerdo con las necesidades actuales, eliminando las herramientas que son inexistentes y agregando algunos que están en uso actual o de reciente adhesión.
- Se agregaron formatos de propuestas de modificación, con la finalidad de determinarlos como herramienta de medida de productividad.

Se sigue que los datos obtenidos mediante los formatos sean controlados y analizados en colaboración de las gerencias de alimentos y bebidas y desarrollo sustentable, estableciendo a partir de estas, se puedan afinar nuevas medidas que permitan la reducción de las mermas que se generan en los diversos procesos de producción y servicio, bajo la auditoria de la gerencia de calidad.

La actualización y digitalización de los formatos, facilitaran la evaluación de los datos y cifras presentadas, facilitando conocer las cantidades de desperdicios que son generadas, la optimización en medidas de producción (asignación de gramajes correctos a la realidad existente) y evaluación financiera sobre la cantidad de desperdicio de alimentos generados.

Se presentan cómo ANEXO No. 1 algunos de los formatos actualizados y que se surgen incorporar.

Imagen 5. Proceso de actualización de formatos.



FUENTE: Elaboración propia

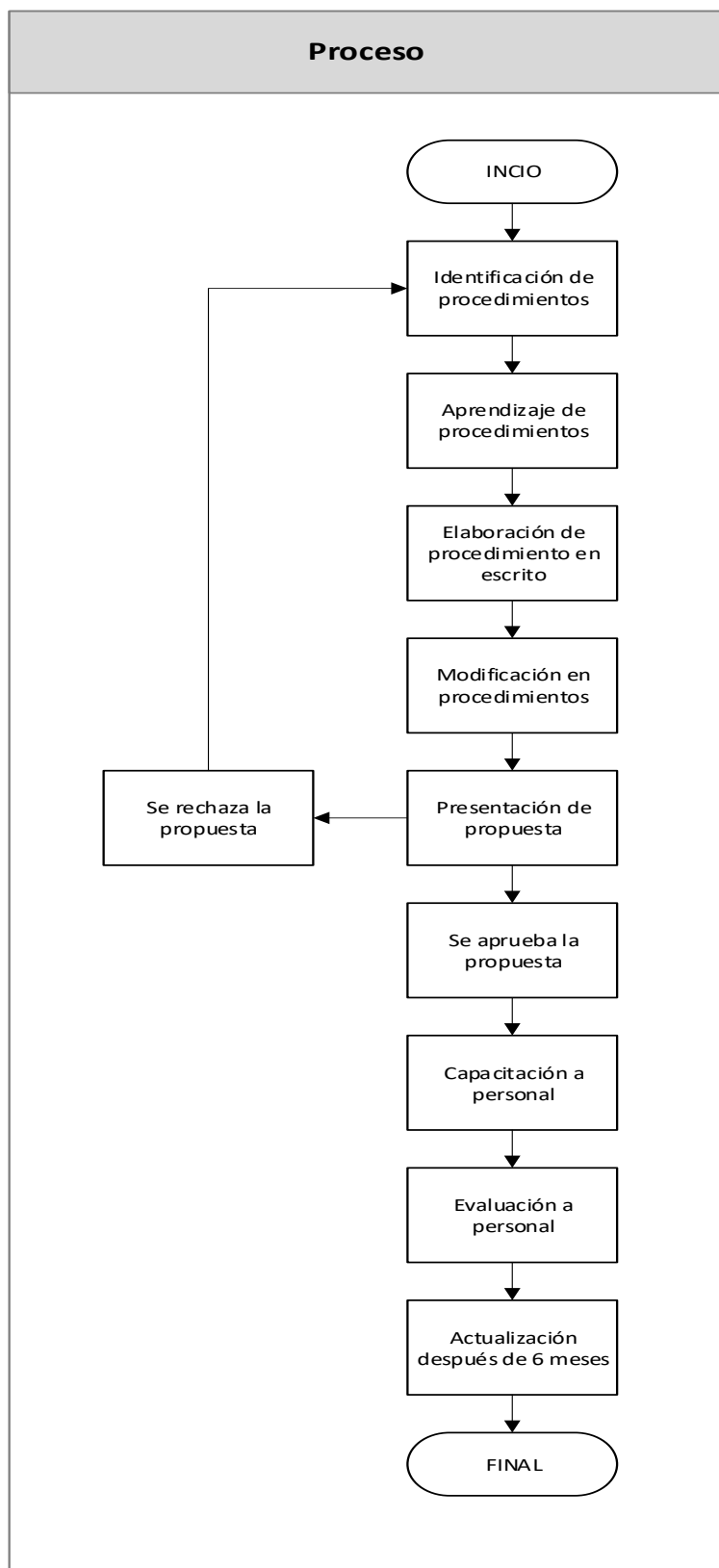
3.8 Reducción de merma en procesos

Mediante la visualización de oportunidades, se determinó la necesidad de generar procesos estandarizados que permitiesen facilitar el conocimiento de los procesos de elaboración y acción, para nuevos integrantes, así como la realización de buenas prácticas para aquellos que tienen más tiempo en la empresa determinando;

3.8.1 Actualización de manual de procedimiento

- Se reelaboro el manual de operaciones, así como se modificaron e implementaron procesos. ANEXO No. 2 “PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas.”
- Ante la visualización de procedimientos vagos y aprendidos de forma empírica, se consideró necesario el contar con un documento que explique, especifique y de claridad del funcionamiento de la cocina de parques, desde su apertura, su operación y cierre.
- Como trabajo fundamental del supervisor y el gerente, se determina la necesidad de brindar y evaluar los conocimientos de los colaboradores a su cargo, en cuestión al “PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas”, se sugiere que se corrobore que exista la lectura por parte de todos los colaboradores del área que se relacionan o forman parte del procedimiento.

Imagen 6. Proceso para la actualización del manual de procedimientos



FUENTE: Elaboración propia

3.8.2 Aplicación de sistema de limpieza y medida de productividad

- Gracias a la actualización de los formatos, se determina, la posibilidad de evaluar la productividad de los empleados mediante la asignación de responsabilidades de forma semanal y mensual, que determinen su apoyo y participación dentro de los espacios de cocina en parque, y que del mismo modo se realicen actividades de vital importancia para la operación y el saneamiento de los espacios.

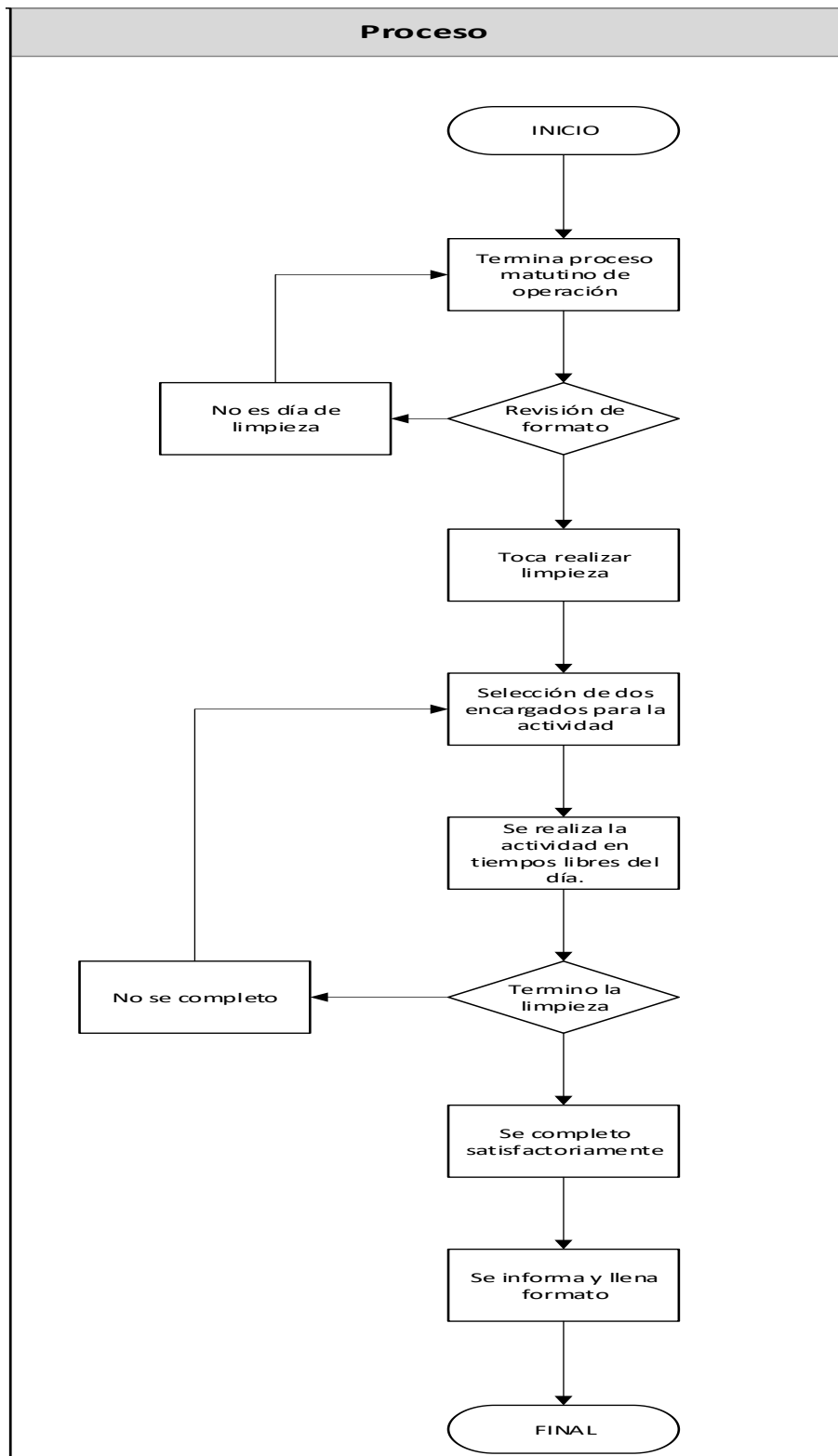
Tabla No. 4. T8-COC.14 Bitácora de limpieza general de cocina – Estrella

T8-COC.14 BITACORA DE LIMPIEZA GENERAL DE COCINA - ESTRELLA								
MENSUAL	VERIFICADO POR:					FIRMA:	FECHA:	
Partes del área de responsabilidad	TAREAS PARA REALIZAR	FECHAS					REALIZADO POR:	OBSERVACIONES
Mesas y Sillas (LUNES)	1- Limpieza por abajo. Quitar telarañas, polvo.							
	2- Aceitar							
Bodegas (MARTES)	1- Limpieza de pisos y paredes							
Neveras (MIÉRCOLES)	1- Lavadas y secas.							
Bases y Chafers (JUEVES)	1- Sin cochambre							

Paredes y techos de cocina (VIERNES)	1- Limpias y sin salpicaduras							
Hielera (MIERCOLES QUINCENAL)	1- Limpieza profunda							
Comedor (QUINCENAL)	1 - Limpieza de palos de palapa							
Comedor (MENSUAL)	1 - Limpieza de mosquiteros							
	2 - Limpieza de bodega de trampa							
Tuberías de tarjas (SABADOS QUINCENAL)	1- Limpieza general de tuberías							
NOTAS DE ASIGNACIÓN: Se asignará una tarea específica a cada uno de los auxiliares y encargados de cocina, siendo responsables de la realización y llenado de formato, por el cual se evaluará su productividad en cocina.								

FUENTE: Elaboración propia

Imagen. 7. Proceso de aplicación de formato de productividad



FUENTE: Elaboración propia

3.9 Reducción de merma en consumo

Se determinó que existe mayor desperdicio de alimentos en el aspecto de consumo por sobre la producción y merma final, determinando que el mayor problema se encuentra cuando se regresa el plato para ser descamochado.

Así mismo se identificó la elaboración inexacta de desayunos para personal y comidas para personal, derivando en las siguientes propuestas:

3.9.1 Anticipación y regulación a comidas de personal

- Se sugiere se realice la bitácora de comidas previo a la llegada de personal al parque, en el cruce de acceso de seguridad al parque, mediante la numeración, posteriormente se deberán registrar en la bitácora escrita.
- Como toma de medidas ante la inasistencia por alimentos, el encargado tendrá la obligación y libertad de no brindar el desayuno a toda aquella persona que no se haya borrado de las bitácoras de registro.
- Para las comidas del personal que por sus actividades no tiene la libertad de bajar a tiempo, se realizan las siguientes propuestas;
 - Elaboración por parte de palapa de staff de lista por escrito con corroboración de colaborador de que comerá para el emplatado de la comida, se solicita que al terminar de comer el plato sea descamochado y lavado para evitar la propagación de fauna nociva en la cocina.
 - Aumento en cantidad y horario de integrantes de cocina, haciendo entrar 2 personas al segundo turno, se podrá dejar montada una proteína y tres guarniciones para los miembros que no hayan bajado a comer, aumentado hasta las 4:25 el horario de barras montadas y permitiendo al personal, lavar y pesar los alimentos que se dejaron.

- Elaboración de Box Lunch que pueda ser enviado a los miembros del staff y determinando con palapa de ATV's, horario en el que puedan ingerir alimentos y frenar la operación general de tirolesas (Actividad donde existe mayor problema para ingerir alimentos)

3.9.2 Aplicación de señalética en bodegas bajo sistema PEPS

- Una vez realizada la expansión de bodega, es necesario implementar señalética que establezca la ubicación y el acomodo de los insumos en bodega bajo el sistema P.E.P.S.
- De este modo se hace la solicitud al departamento de marketing para elaborar etiquetas rígidas en el caso de bodega de parque Estrella y etiquetas autoadheribles para Aktun Koh.
- Al existir el etiquetado y aplicación de sistema PEPS, se reducirá la merma de insumos preproducción y del mismo modo facilita a los colaboradores a realizar la elección de los insumos a utilizar.

Se incluye como ANEXO No. 3 la solicitud de listado de etiquetas para bodegas de parques.

3.9.3 Aplicación de señalética en comedor para reducir desperdicio

- Se determinó que uno de los puntos de mayor importancia para la empresa, será la reducción de merma de consumo, esto significa el desperdicio generado por los usuarios (pax y colaboradores), en este sentido se determina de vital importancia optar por medidas que permitan llegar de una forma clara y no limitativa a los usuarios, en solicitud de su apoyo para dicho propósito.

- Por este motivo se sugiere implementar un letrero que funcione de apoyo visual para la solicitud de la reducción de desperdicios.
- Dicho letrero será elaborado con las medidas y ubicación determinadas por la dirección y gerencias de la empresa Aventuras Mayas, Como sugerencia se menciona que las medidas sean mayores a 1 m por 2 m, y sea montado en la parte trasera de las barras de comedor, una por cada barra. De forma alternativa, se sugiere incluir leyendas en manera de stickers dentro de las barras de alimentos, similares a los utilizados en los servilleteros.
- Así mismo se sugiere el uso de la leyenda “Welcome, help us with #Zero_Waste” y “Bienvenidos, ayúdenos con #Cero_Desperdicio”, acompañado del logo Aventuras Mayas.

Por último, se menciona; es de vital importancia la implementación del letrero sugerido, debido a que, en la actualidad los pax y colaboradores, no consideran importante el desperdicio de alimento bajo el raciocinio de considerar por primera parte, que los pax hacen un pago por un servicio de alimentación tipo hotel o restaurante, dejando de lado que la vitalidad de los tours radica en la experiencia en conjunto que les brinda la empresa, por otro lado para los colaboradores carece de importancia y significado por la implementación de los composteros, que en gran medida han servido para atenuar el impacto que se genera por todos los kilos de comida que se tiran, pero que del mismo modo genera una mentalidad que orilla a pensar que no se ha desperdiciado nada.

3.9.4 Actualización de briefing de bienvenida a comedor

Un tema de vital importancia y que desencadena el mal manejo de los alimentos por parte de los usuarios (Pax), es la cuestión de briefing que se les da en la llegada a los comedores de los parques señalando;

- La gran mayoría de los guías no dan el briefing.

- Los briefings dados son muy permisivos e incitan a hacer un desperdicio consentido de los alimentos.
- Los encargados de barra no se sienten con la libertad y responsabilidad de dar el briefing
- Es notorio el desconcierto de algunos usuarios (Pax) a su arribo a los comedores, desconociendo la dirección y la forma de operación de la cocina.
- Pocos pax saben elaborar “tacos” y tienen poco conocimiento de la forma en la que se acostumbra a consumir, mezclar y elaborar los alimentos del menú típico que ofrece la empresa.

Por tales motivos, se sugiere la inclusión como briefing obligatorio el siguiente;

Briefing:

- Dar la bienvenida al restaurante
“Bienvenidos al comedor del parque (Nombre del parque)”
- Presentar al encargado de cocina
“Les presento al responsable de la barra de alimentos”
- Presentar cada platillo que se encuentre montado en la barra caliente y señalar la ubicación de la barra fría, cubiertos, servilletas y bebidas.
“Nuestro bufete de comida típica de la región consta de: Pollo, cochinita pibil, (guarniciones que encuentren en el momento), barra de ensaladas y aguas frescas de sabores.” (Se señala ubicación de servilletas y cubiertos)
- Mencionar nuestra responsabilidad social.

Propuesta 1. *“Somos una empresa socialmente responsable por favor apóyenos evitando el desperdicio de los alimentos”*

Propuesta 2. *“En Aventuras Mayas nos preocupamos por el cuidado de los alimentos, apóyenos evitando su desperdicio”*

Propuesta 3. *“Solicito su apoyo para evitar el desperdicio de alimentos, ya que, como empresa responsable con la naturaleza, estamos preocupados por el ambiente”*

- Capacitar y confirmar que los todos los responsables de dar el briefing cumplan con su función, significará un cambio verdadero y que se percibirá en corto plazo con la producción de merma, que funciona en una cadena de acciones, reduciendo, eliminando y simplificando otros procedimientos y procesos en la empresa.

Es de mucha importancia que los colaboradores entiendan y sientan como una verdadera responsabilidad el cuidar y hacer un uso adecuado de los alimentos, señalando que primero está el cuidado del medio ambiente por encima de nuestros intereses o prejuicios contra terceros.

Una vez aplicado, y en vista de la existencia de merma de alimentos sin consumir, se puede proceder a las siguientes situaciones;

- Medida primaria, facilitar el otorgar de forma indiferente los alimentos a los colaboradores que así lo requieran para evitar tener desperdicios de alimentos.
- Identificar dentro del entorno comunidades vulnerables que requieran o tengan la facilidad y el gusto por aceptar los alimentos.
- Identificar alguna sociedad dentro del espacio que pueda apoyar en la distribución de algunos alimentos a comunidades necesitadas.
- Recalcular el consumo de los alimentos, elaborando medidas exactas al tiempo. (Reconsiderar y actualizar recetas estándar)

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Es importante señalar que la situación actual sobre el desabastecimiento de alimentos para algunos seres humanos y el desperdicio en masa que se genera por otros, debe ser un tema de vital importancia, además que corresponde no solo a gobierno, sino que como se menciona, se deben sumar diversos actores como es el caso de las empresas, que para el caso que se presentó corresponde al sector turístico y que del mismo modo, se debe involucrar a los consumidores para lograr así generar cambios y alinearnos a lo que se propuso la ONU en los Objetivos del Desarrollo Sustentable 2030.

A la par, es necesario señalar que, de acuerdo a la fundamentación se puede indicar que, aun cuando se considera a la empresa dentro de la rama del turismo de aventura, es evidente que, en la práctica, por lo menos en área para la que se realizó la presente propuesta no existe concordancia de acuerdo a las practicas establecidas dentro de este parámetro. Retomando el postulado que existe únicamente esta alineación en lo teórico, por lo que es necesario evidenciar y sugerir que se considere la identificación de malas prácticas o elementos que no van acorde a la finalidad y misión y visión de la empresa, pudiendo así buscar formas como la que ahora se presenta para enfrentar tales problemáticas.

Se debe mencionar que, para la realización de la presente propuesta de proyecto, la teoría y metodología utilizadas se consideró apta, y logro concentrar y plasmar los productos que se consideraron necesarios y correctos para llegar al objetivo planteado. Así como, gracias al apoyo brindado por la empresa, durante la realización de la estancia profesional y el desarrollo del proyecto se logró poner en práctica algunas de las propuestas planteadas, logrando evidenciar y mejorar los productos a modo de hacerlos útiles y certeros.

Al finalizar la estancia profesional, el producto titulado “Proyecto Integral para la Reducción de Mermas en la Cocina de Aventuras Mayas”, fue presentado ante la

dirección de la empresa, recibiendo buenos comentarios y permitiéndose considerar la aplicación paulatina de las propuestas presentadas, identificando como primeros cambios el uso de los formatos actualizados, así como la puesta en práctica e integración al departamento de Calidad del manual de procedimientos, titulado para estos fines como “PR-COC-001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas” presentado para la estandarización de los procedimientos realizados en la cocina de parques.

Cabe mencionar que la propuesta de expansión fue considerada y en el último mes de la estancia profesional (mayo, 2019) se comienzan con las remodelaciones de ampliación de la cocina, permitiendo ver en la realidad algunos de los cambios que se lograban generar, confirmando las consideraciones que se tenían, liberando espacio en la bodega existente y posibilitando el acomodo oportuno de los utensilios, evitando la generación de aglomeración y eliminando los movimientos innecesarios en las áreas de bodega. Esta acción contribuyó en la facilitación para adoptar las medidas de control del consumo bajo el sistema PEPS. Por otro lado, apoyó en la conservación de la inocuidad de los alimentos, al evitar el contacto de los productos químicos con los insumos, cumpliendo así un papel dentro de la gestión de la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Se debe mencionar que durante el periodo en que se realizó la estancia profesional, no se lograron implementar la mayoría de las estrategias propuestas, pero que pudieron tener continuidad en un periodo posterior ante la incorporación laboral como coordinador de cocinas y comedores de la empresa, puesto que permitió implementar la mayoría de los pasos sugeridos en el periodo correspondiente a agosto de 2019 a abril de 2020 posteriores a la presentación del proyecto en junio de 2019 y de los cuales se realiza una reseña, evitando salir de la presentación principal de la propuesta presentada en el periodo como practicante.

Durante este segundo periodo se identificó que existió la reducción de los desperdicios en gran medida, confirmando mejoras por medio de la actualización

de los formatos, la eliminación de tiempos muertos y movimientos redundantes. Durante este periodo se participó en la remodelación de la cocina y comedores de los espacios estudiados, se logró aplicar la señalética de los insumos dentro de las bodegas del parque Estrella y Aktun Koh, y se controló la merma que se generaba al no trabajar bajo el sistema PEPS. Resaltando que uno de los cambios más importantes fue la actualización del briefing de bienvenida, gracias a las pláticas que se incluyeron en las capacitaciones formadoras para nuevos colaboradores y actualización de dichas capacitaciones con colaboradores existentes, además de que, por medio de la revista digital elaborada en la empresa, se buscó expandir el conocimiento respecto a la importancia de los procesos y la manipulación de los alimentos de forma consiente y correcta, se presenta como ANEXO No. 4, el artículo publicado en la revista de la empresa respecto al consumo y elaboración de los alimentos en la edición febrero 2020.

Se reconoce que, existió un gran avance y buenos resultados tras la aplicación de las propuestas que se lograron implementar, aunque, de acuerdo con la filosofía de Lean, siempre se pueden generar mejoras y actualizaciones a las medidas ya tomadas, no quedando en una propuesta estática y adaptándose a las nuevas necesidades que va teniendo la empresa. Aunando a que aún se requiere que la empresa aplique muchos de los pasos propuestos, y se siguiere dar continuidad al trabajo logrado para así llegar a la mayor disminución de mermas, perdidas y desperdicio de los alimentos, quedando a consideración de la misma, el plazo y el momento de aplicación.

Otra de las sugerencias que se realiza a la empresa, es que mediante la aplicación del presente proyecto y en asuntos posteriores, se utilice la información generada por parte del llenado de formatos para el análisis de los mismos, sugiriendo como responsable a la gerencia de desarrollo sustentable, como principal actor respecto a la cuestión y manejo de las mermas, ya que con la implantación y análisis de los datos dados por los formatos aplicados, se podrá llegar a conocer estadísticamente la cantidad exacta de alimentos que son desperdiciados en sus diferentes etapas.

Logrando así formular nuevas medidas que permitan hacer un uso más óptimo de los recursos y mejorar la calidad de los alimentos y servicios que se ofrecen en la empresa.

Por otra parte, como se mencionó con anterioridad, para el presente trabajo se solicitó por parte de la empresa, no adentrarse y manifestar cuestiones de carácter económico respecto a la producción y generación de mermas. Por lo que el elaborador, sugiere que, a partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las presentes propuestas, sea necesario evaluar por parte de la Gerencia de contabilidad y la Gerencia administrativa, las estadísticas pertinentes que les permitan evidenciar en términos numéricos, las cifras correctas que se generan por medio del desperdicio de los alimentos, así como la preparación y ejecución de medidas que permitan reducir la pérdida económica y optimizar el uso de los recursos destinados para el departamento de alimentos y bebidas.

Con relación al motivo y la atención del presente trabajo, identifiqué que durante mi formación como Licenciado en Turismo ha sido muy variado y completo el bagaje de conocimientos adquiridos de acuerdo al Plan de Estudios (F3) cursados, lo que me permitió desarrollar la propuesta de proyecto presentada, llevándome a señalar las Unidades de Aprendizaje (UA) que influyeron de forma directa en la posibilidad de elaborar la propuesta presentada. Desplegadas de manera cronológica a cómo fueron cursadas, identifiqué la UA de Introducción a la Administración como un elemento fundamental derivado a la posibilidad de comprender aspectos fundamentales en la formación, gestión y manejo de una empresa, herramientas utilizadas como la gestión de calidad y los recursos que de esta emanan para el manejo y control en los establecimientos turísticos.

Unidades de aprendizaje como Métodos y Técnicas de Investigación permitieron que desarrollara las habilidades de análisis y formulación del apartado metodológico, la selección de las técnicas y la presentación de los resultados. Ecología fue una UA de gran importancia, ya que logró complementar la visión de

las prácticas que se vuelven amigables con el ambiente, así como identificar los problemas de actualidad como es el caso del desperdicio de alimentos y las consecuencias que conlleva no sólo desde la visión económica, sino también con el medio ambiente, reflejado en el cambio climático y la contaminación que se genera ante las malas prácticas. Destaco la UA de Ética Profesional ya que, como profesional es necesario identificar los aciertos y desaciertos que ocurren en la práctica turística, siempre privilegiando lo correcto y el bien, evidenciando que ante una situación común en el espacio turístico como es el despilfarro de los alimentos, es necesaria la intervención y corrección de esa visión desinteresada.

En Operación de empresas de alimentos y bebidas encontré todos los elementos básicos que me permitieron adentrarme en el ámbito de la cocina, ya que la unidad de aprendizaje me permitió conocer y experimentar en forma real la operación y el funcionamiento de los establecimientos de alimentos y bebidas, adquiriendo conocimiento sobre las áreas, equipos, utensilios, herramientas y procesos operativos, también familiarizándome con conceptos técnicos y específicos de la disciplina, lo que facilitó y abonó a la elaboración de la propuesta de proyecto presentada. Además de permitir elaborar documentos básicos y específicos de la gestión de servicios de alimentos y bebidas.

Turismo y sustentabilidad fue una de las UA que me permitieron adentrar en el saber de las prácticas que se consideran benéficas, y que resultan en la gestión de destinos y establecimientos turísticos cada vez más orientados a prácticas de menor intervención y daño en los recursos turísticos. De esta manera, ninguno de los elementos y áreas que conforman un establecimiento de ecoturismo y turismo de aventura deberán ir en contra de las concepciones teóricas de dichos conceptos.

La UA de Formulación y Gestión de Proyectos Turísticos, así como Diseño de Proyectos Turísticos Naturales y Culturales me permitieron en primera instancia conocer la formulación y estructura que debería de tener un proyecto, lo que facilitó la integración y ejecución del trabajo presentado, cabe destacar que con la

inclinación hacia los elementos naturales y culturales, el proyecto se encamina en la generación de mayores beneficios y prácticas para con los colaboradores, y el mejor uso de los recursos naturales que se disponen en el establecimiento.

La UA de Impactos del Turismo en el Patrimonio Natural me sirvió para identificar dentro de la empresa en donde se desarrolló el presente trabajo, como a partir de diversos actores se puede generar daños por medio de la actividad turística, ya que pone en evidencia cómo un área complementaria como lo es el servicio de alimentos y bebidas de la empresa, puede generar ciertos impactos positivos y negativos sin indiferencia, y que repercuten tanto en la economía como en las cuestiones ambientales con el manejo de los desechos de la actividad.

De forma complementaria la UA de Operación de Agencias de Viaje y Transportación me permitió tener nociones sobre la operación de la empresa Aventuras Mayas, identificando y describiendo los procesos de operación que tienen, conociendo sobre su constitución empresarial, los aspectos administrativos, técnicos y estructurales del establecimiento. Así mismo, la UA de Enfoques Multidisciplinarios del Turismo me dio bases para conocer y entender como la actividad turística no un lamente está ligada al movimiento o desplazamiento de las personas, sino también cuestiones y visiones del turismo desde disciplinas como la gastronomía, la administración, la economía, la ecología y lo más importante la integración de todas ellas en la búsqueda de un fin u objetivo final.

Por último, la UA que permitió la elaboración del trabajo presentado, Proyecto de Desarrollo Profesional fue la unidad que conjugó todos los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional de la licenciatura y que los llevó al ámbito práctico y laboral, permitiendo desarrollar otras habilidades que considero suman en la formación profesional de los egresados de la licenciatura, y que, además, son cartas de presentación que facilitan la inserción en el mundo laboral.

Finalmente, considero que el presente proyecto fue de vital importancia en mi formación como Licenciado en Turismo y en mi desarrollo profesional y personal, ya que permitió enriquecer y profundizar mi conocimiento en una de las áreas de las empresas que intervienen en la actividad turística como es el departamento de alimentos y bebidas, reconociendo la actividad como un eje fundamental en la realización y creación de experiencias turísticas, además de reforzar habilidades de análisis y criterio frente a la situación que se presenta en el ámbito internacional y que repercute en todos los aspectos de mi persona, como ser humano y como profesional del turismo. Reconozco que es de vital importancia trabajar en prácticas más sustentables y de calidad, siempre poniendo como principal necesidad, salvaguardar los recursos naturales y culturales de los que disponemos para generar grandes experiencias a partir del servicio que brindamos.

REFERENCIAS

- Alimentación Institucional. (1 de marzo de 2020). *Sobre los servicios de alimentación*. Obtenido de Cátedra de alimentación institucional: <https://catedraalimentacioninstitucional.wordpress.com/inicio/>
- Aseocar (2010) *Protocolo manejo y control de residuos sólidos y líquidos no peligrosos*.
- Bahls, A., Wendhausen, R. & da Silva E. (2019) *Comprensión de los conceptos de culinaria y gastronomía, Una revisión y propuesta conceptual*. Estudios y Perspectivas de Turismo 28. 312-330.
- BBC Mundo. (21 de Julio de 2017). *¿Cuántos alimentos se desperdician en América Latina?* Obtenido de BBC News: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-40674408>
- Beltrán, L. & Bravo, A. (2008) *Turismo de aventura: reflexiones sobre su desarrollo y potencialidad en Colombia*. Turismo y Sociedad. 103-112.
- BIOCENOSIS, A. C. (s.f.) *Manifestación de impacto ambiental, instalación de una tirolesa en el parque ecológico “El Garrafón”, Isla Mujeres, Quintana Roo*. SEMARNAT. Isla Mujeres.
- CEGAHO (6 de junio de 2013) *Definiciones, turismo gastronómico, gastronomía, rutas, productos, destinos*. Obtenido en Gastroperegrino: <https://peregrinogastrosofo.wordpress.com/>
- Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (2006) *Turismo*. Cámara de Diputados. México.
- CONACULTA (2003) *Patrimonio cultural y turismo. 5to congreso sobre patrimonio gastronómico y turismo cultural*. CONACULTA. México.
- Cursos Gastronomía. (12 de enero de 2019). *Tipos de restaurantes, ¿Cuáles son y cómo se clasifican?* Obtenido de Cursos Gastronomía: <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/#indice>

- Di Clemente, E., Hernández, J. & López, G. (2014) *La gastronomía como patrimonio cultural y motor del desarrollo turístico. Un análisis DAFO para Extremadura*. Monográfico. 9. 817-833.
- Diario Oficial de la Federación (DOF) (2016) *Acuerdo por el que se emite el catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo*. Secretaria de Turismo. México.
- Espinoza Jácome, D. C., (2013) *Diseño de un manual de sistemas de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado en la empresa manufacturera y servicios mecánicos, 2012*. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito.
- Expob2b. (1 de enero de 2019). *La organización de la cocina en un restaurante*. Obtenido de Expohoreca magazine: www.expo2b2.es
- FAO. (2012). *Pérdidas y desperdicio de alimentos en el mundo - Alcance, causas y prevención*. Roma: FAO.
- FAO. (2016). *Pérdidas y desperdicios de alimentos en América Latina y el Caribe*. Roma: FAO.
- FAO. (2018). *Género y pérdida de alimentos en cadenas de valor alimentarias sostenibles - Guía de orientación*. Roma: FAO.
- FAO. (1 de Julio de 2019). *El hambre afecta a 42,5 millones de personas en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe : <http://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/1201490/>
- FAO. (15 de Julio de 2019). *Más de 820 millones de personas pasan hambre y unos 2000 millones sufren su amenaza*. Obtenido de Noticias ONU: <https://news.un.org/es/story/2019/07/1459231>
- FAO, F. O. (2019). *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo 2019. Protegerse frente a la desaceleración y el debilitamiento de la economía*. Roma: FAO.
- FAO, O. W. (2019). *Panorama de la seguridad alimentaria y nutricional en América Latina y el Caribe 2019*. Santiago: FAO.

- Framery Coirault, J. M., & Bórquez Calderon, A. (2003). *Manual o texto guía de asignatura servicio en restaurant*. Santiago: INACAP.
- Franco, F. G. E., (2017) *Manual de procedimientos administrativos para el restaurante "Exacto", en Guayaquil año 2016*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil.
- Fuentes, M. (2012) *Plan de mejora para el proceso de servicio gastronómico de la unidad Dinos Pizza Salón Juvenil. Sucursal extrahotelera Palmares*. Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. Santa Clara.
- Garzón Rodríguez, C. M., (2011) *Análisis de conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina*. Universidad nacional de Colombia. Bogotá
- Gisbert Soler, V. (2015). *Lean Manufacturing. Qué es y qué no es, errores en su aplicación e interpretación más usuales*. 3C Tecnología , 42-52.
- Hegnsholt, E., Unnikrishnan, S., Pollmann, M., Askelsdottir, B., & Gerard, M. (2018). *Tackling the 1,6-billion-ton food loss and waste crisis*. Copenhagen: BCG.
- Hernández Matías, J. C., & Vizán Idoipe, A. (2013). *Lean Manufacturing-Conceptos, técnicas e implantación*. . Madrid: Fundación EOI.
- Hernández, R. (2015) *Gestión y planificación de rutas turísticas gastronómicas: estudio de caso en la provincia de Córdoba*. Universidad de Córdoba. Córdoba.
- HLPE. (2014). *Las pérdidas y el desperdicio de alimentos en el contexto de sistemas alimentarios sostenibles. Un informe del Grupo de alto nivel de expertos en seguridad alimentaria y nutrición del Comité de Seguridad Alimentaria Mundial* . ROMA: FAO.
- Ibáñez, R. & Cabrera C., (2011) *Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional*. Unidad mexicana de investigación turística. La Paz.
- Ibáñez, R. & Rodríguez, I., (2012) *Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo*. Medio ambiente y política turística en México. 1. 17-33.
- INATEC (2016) *Manual del protagonista "Técnicas de servicio en restaurante"*. Instituto Nacional Tecnológico.

- Manrique López, A. (2016) *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. Pensamiento y gestión*. Universidad del Norte. 40. 129:158. Bogotá.
- Martínez, Z. & Pedrón, G. (2016) *Conceptos básicos en alimentación*. Universidad Autónoma. Madrid.
- Mathierson, A. & Wall, G., (1982) *Turismo, impactos económicos, físicos y sociales*. Ed. Longman, Londres.
- Medina, F. & Medina, T. (2013) *Naturaleza Extrema. Una aventura de Turismo Sustentable*. Ed. Academia Española.
- Medina, F. (2015) *Turismo y cultura en denominaciones de origen enogastronómicas: el caso de la región de Tokaj-Hegyalja (Hungría)*. International Journal of Scientific Management and Tourism. 3. 167-177.
- Mejía, L., Hernández, L. & Mejía, C. (2013) *Cocina y arte: la doble significación de la gastronomía*. Culinaria. 6. 07-22.
- Ministerio de Turismo (2017) *Guía de Calidad en el Servicio para el Facilitador*. Gobierno de Ecuador. Ecuador.
- Moral, C., Cañero, P. & Orgaz, F. (2013) *El turismo de aventura: concepto, evolución, características y mercado meta. El caso de Andalucía*. En Turismo e innovación: VI jornadas de investigación en turismo. 327-343. Sevilla.
- Morillo, M. C., (2011) *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación*. Visión Gerencial. 1. 135-158.
- National Geographic . (23 de Enero de 2020). *El alto coste del desperdicio de alimentos*. Obtenido de National Geographic España: https://www.nationalgeographic.com.es/mundo-ng/grandes-reportajes/el-alto-coste-del-desperdicio-de-alimentos_8342/3
- Nueva ISO 9001:2015 (16 de octubre de 2018) *¿Quiere saber lo que significa la gestión de la calidad?* Obtenido de Nueva ISO 9000:2015: <http://www.nueva-iso-900-2015.com>
- Nowell López, C. L., (2015) *Capacitación y servicio al cliente (Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.

- Organización Mundial del Turismo (OMT), (1995) *Conceptos, definiciones y clasificación de las estadísticas de turismo: manual técnico*. OMT. Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2002) *Turismo: Panorama 2020. Previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado*. OMT. Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (14 de mayo de 2019) *Guía para el desarrollo del turismo gastronómico de la OMT y el Basque Culinary Center*. Obtenido en ONWTO. <https://www.unwto.org/es/>
- Orellana González, L., (2010) *Manual de procedimientos operativos para el restaurante de comida rápida las parrillas del gato "Estudio de caso"*. Universidad de Especialidades Turísticas. Quito.
- Pérez, N., & Civera, J. J., (2012) *Gestión de la producción en cocina*. Ed. Síntesis. Madrid.
- Poulain, J. P. (2007) *Los patrimonios gastronómicos y sus valorizaciones turísticas*. IBERTUR.
- Ramírez, N. V. M., Peñuela, S. L. M. & Pérez, R. M. R., (2017) *Los residuos orgánicos como alternativa para la alimentación de en porcinos*. Revista de Ciencias Agrícolas. 34(2). 107-124. Ibagué.
- Ramos Cabrera, J. Á., (2018) *Procedimiento de control de documentos y registros*. Tribunal Electoral del poder Judicial de la Federación. Monterrey
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE): *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.3 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [20 de mayo de 2020].
- Reinoso, G. L., (2011) *Mejoramiento del área de alimentos y bebidas del refugio José Bibas*. Universidad Internacional Del Ecuador. Quito.
- Rentabilibar (2 de junio de 2016.) *Claves para gestionar las mermas de alimentos en tu restaurante*. Obtenido de: ¿Por qué es importante la gestión de mermas en tu local? <http://www.rentabilibar.com>
- Rojas Jauregui, A. P., & Gisbert Soler, V. (2017). *Lean manufacturing: herramienta para mejorar la productividad en las empresas*. . *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial.*, 116-124.
- SAGARPA. (2012). *Panorama de la seguridad alimentaria y nutricional en México 2012*. México: FAO.

- Sánchez, G. S. I., (2014) *Implementación del programa de residuos sólidos y líquidos en la Distribuidora e carnes La Gran Esquina*. Corporación Universitaria Lasallista. Caldas.
- Santa, M. P. & Mertens P. A., (2014) *Gestión de la Merma en el Sector Turismo de Restaurantes*. Organización Internacional del Trabajo. México.
- Secretaria de Salud , INSP, & INEGI. (2018). *Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT) 2018*. Mexico: INEGI.
- Secretaria de Turismo (2002) *Turismo Alternativo “Una nueva forma de hacer turismo”*. Fascículo 1 Serie Turismo Alternativo. Distrito Federal.
- Secretaria de Turismo (2014) *Breviario de cultura turística*. SECTUR. Distrito Federal.
- SEMARNAT (2017) *Turismo sustentable en México. Secretaria de medio ambiente y recursos naturales*. Ciudad de México.
- Servicios Turísticos (s.f.) *Conceptos y Generalidades*. Google sites.
- Toapanta Loma, G. A., (2017) *Plan de mejora de los procesos operativos de cocina dentro del establecimiento Fritadas Especiales*. Uala Escuela de Gastronomía. Quito.
- Torres, R. V., (2017) *Propuesta de un manual de procedimientos operativos para un bar en la Ciudad de México, como herramienta para incrementar el nivel de calidad en el servicio al cliente y la afluencia turística a la CDMX*. Universidad abierta y a distancia de México.
- UNID (s.f.) *Fundamentos de cocina y el servicio*. Universidad Iberoamericana para el Desarrollo. UNID. México.
- UNID (2014) *Seguridad e Higiene de los alimentos*. Universidad Iberoamericana para el Desarrollo. UNID. México.
- Universidad Industrial de Santander (2009) *Guía de manejo de residuos sólidos en comedores y cafeterías*. UIS. Santander.
- Urquía Fernández Robles, N. (2014). *La seguridad alimentaria en México*. México: Salud Publica de México.
- XOLA (2009) *Reporte del diagnóstico sobre el potencial de los recursos de turismo de naturaleza en México*. XOLA Adventure Industry Consultants.

Yacelga, D., (2016) *Elaboración de un manual de procesos de cocina y servicio para el restaurante "Pollos para ti" de segunda categoría en la Ciudad de Quito.* Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito.

ANEXOS

ANEXO No. 1 “Formatos”

ANEXO No. 1.1 Receta estándar de desayuno de personal

T8-COC.2 RECETAS ESTÁNDAR			
DESAYUNOS DE PERSONAL			
RENDIMIENTO:	Varios		NOTAS La cantidad depende del número de anotados a la bitácora
TIPO DE ALMACENAJE:	Congelador		
TIEMPO DE VIDA:	1 día		
INGREDIENTES	CANTIDAD ESTRELLA	CANTIDAD AKTUN	PROCEDIMIENTO
Jitomate	6 kg	2kg	CHILAQUILES 1.- Poner a hervir agua con tomates y cebolla 2.- Una vez hervidos, moler en licuadora con habanero, ajo y cilantro 3.- Sofreír en olla y agregar sal. 4.- Dejar enfriar y guardar en Hielera 5.- Al otro día, calentar en baño María 6.- Para el montaje de plato, poner totopos y queso rallado con dispensador 7.- Verter salsa sobre el plato con totopos y queso, posteriormente agregar media crema.
Cebolla	600gr	220gr	
Ajo	80gr	30gr	
Habanero	40gr	10gr	
Cilantro	50gr	10gr	
Media crema	4pz	2 pz	
Queso rallado	2 kg	1 kg	
Totopos	8 kg	2 kg	HUEVO CON SALCHICHAS 1.- Sofreír en aceite cebolla en cortes delgados 2.- Verter huevos previamente descascarados y vaciados en un bowl 3.- Agregar salchichas cortadas en rodajas 4.- Dejar cocer y retirar del fuego 5.- Calentar a baño María Frijoles 5.- Servir en un plato con una cucharada medida de frijoles 6.- Poner un bowl lleno de totopos en la barra de comedor y dejar que se sirvan a su gusto.
Huevo	90pz	30pz	
Habanero	40gr	10gr	
Cebolla	600gr	220gr	
Totopos	5 kg	1 kg	
Salchicha	2pz	1pz	
Frijoles	3kg	700gr	TORTAS DE JAMÓN 1.- Abrir pan y agregar mayonesa 2.- Poner dos rebanadas de jamón y una de queso 3.- Calentar en sartén y envolver en papel
Pan bolillo	49 pz	11 pz	
Jamón	2 pz	1 pz	
Queso en rebanada	1,5kg	500gr	
Mayonesa	1 bote	1 bote	

ANEXO No. 1.2 Control de sobrante de alimentos

T8-COC.5 CONTROL DE SOBRANTE DE ALIMENTOS														
FECHA:									PARQUE:					
	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO		DOMINGO	
	INICIO	FINAL	INICIO	FINAL	INICIO	FINAL	INICIO	FINAL	INICIO	FINAL	INICIO	FINAL	INICIO	FINAL
COCHINITA														
ARROZ														
PURE DE PAPÁ														
FRIJOL														
VERDURA SALTEADA														
PASTA														
SALSA														
PICO DE GALLO														
LECHUGA														
NOMBRE DE QUIEN REALIZÓ EL CONTROL:														

ANEXO No. 1.3 Control de temperaturas de alimentos fríos

T8-COC.7 CONTROL DE TEMPERATURAS DE ALIMENTOS FRÍOS															
PARQUE:		MES Y AÑO:													
DIA	HORA	ACEITUNA	BRÓCOLI	CEBOLLA	CHILES	ELOTE	GUACAMOLE	JITOMATE	LECHUGA	PEPINO	PASTA	PICO DE GALLO	SALSA	TOMADA POR:	OBSERVACIONES
LUN	10:00 AM														
	12:00 AM														
MAR	10:00 AM														
	12:00 AM														
MIE	10:00 AM														
	12:00 AM														
JUE	10:00 AM														
	12:00 AM														
VIE	10:00 AM														
	12:00 AM														
SAB	10:00 AM														
	12:00 AM														
NOTAS:		1. Calibrar termómetro antes de tomar temperaturas. 2. Desinfectar cada vez que se le tome temperatura a cada uno de los alimentos. 3. Estar al pendiente del rango de la temperatura no mayor de las 4°C y no menor de los 0°C.													

ANEXO No. 1.3 Control de temperaturas de alimentos calientes

T8-COC.6 CONTROL DE TEMPERATURAS DE ALIMENTOS CALIENTES													
PARQUE:									MES Y AÑO:				
DIA	HORA	POLLO	ARROZ	COCHINITA	VERDURA	ALITAS	PURÉ DE PAPA	FRIJOL	CANT. DE POLLOS RECIBIDOS	¿QUIEN ENTREGÓ?	TEMP. TOMADA POR:	OBSERVACIONES	REVISADO
LUN	10:00 AM												
	12:00 PM												
MAR	10:00 AM												
	12:00 PM												
MIE	10:00 AM												
	12:00 PM												
JUE	10:00 AM												
	12:00 PM												
VIE	10:00 AM												
	12:00 PM												
SAB	10:00 AM												
	12:00 PM												
DOM	10:00 AM												
	12:00 PM												
NOTAS:		1. EL RANGO DE LAS TEMPERATURAS DEBE SER ENTRE LOS 60°C Y 74°C 2. CALIBRAR TERMOMETRO ANTES DE TOMAR TEMPERATURAS. 3. DESINFECTAR CADA VEZ QUE SE TOMA LA TEMPERATURA A CADA UNO DE LOS ALIMENTOS											

ANEXO No. 1.4 Operación

T8-COCP4 OPERACIÓN				
No. PAX	VAN	CHOFER	No. Pax del día:	
			GUÍA	FIRMA DE QUE YA COMIÓ

ANEXO No. 2 “PR-COC.1 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas.”

PR-COC.001

**PROCEDIMIENTO PARA OFRECER
ALIMENTOS Y BEBIDAS EN PARQUES**

Elaboró	Revisó y Autorizó
Departamento de A&B	Dirección General
Fecha: MAYO 2019	Fecha: MAYO 2019

ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.	3
1.1 Objetivo.	3
1.2 Ámbito de aplicación.	3
2. GLOSARIO.	3
3. LINEAMIENTOS.	4
4. PROCEDIMIENTO	5
4.1 Surtido de almacén	5
4.2 Apertura de cocina	8
4.3 Apertura de comedor	14
4.4 Operación de comedor con pax	17
4.5 Operación de cocina con pax	20
4.6 Cierre de comedor	24
4.7 Cierre de cocina	26
5. RESPONSABILIDADES	27
6. REFERENCIAS	29
7. REGISTROS	29
8. HISTORIAL DE MODIFICACIONES	30
9. ANEXOS	31

1. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

1.1 Objetivo.

Establecer la metodología para brindar el servicio de alimentos y bebidas en los tours que ofrece Aventuras Mayas.

1.2 Ámbito de aplicación.

Es aplicable a todo el equipo de cocina y los procesos involucrados con el área.

2. GLOSARIO.

Bowl: Contenedor redondo de acero inoxidable de diferentes tamaños que sirven para poner alimentos.

Chaffer: Término en inglés. Contenedor o inserto para alimentos, usualmente de acero inoxidable.

Descamochar: Retirar los residuos inservibles y ya no comestibles de los platos para luego depositarlos en los botes correspondientes.

Fam trip: Término en inglés. Es un viaje de familiarización y de cortesía, que se ofrecen a periodistas, operadores turísticos o agencias de viajes para que puedan vivir la experiencia de un destino turístico en primera persona. El objetivo de estos viajes es lograr un mejor conocimiento del producto y una relación más cercana, mejorando la comercialización a futuro.

Go show: Término en inglés. Invitados que sin reservación desean ir de tour el mismo día.

Inserto: Bandeja de acero inoxidable o plástico de diferentes tamaños que sirven para poner alimentos.

Isotermos: Contenedores térmicos de polipropileno que se usan para guardar los pollos.

Marinado: Técnica culinaria en el cual se deja en remojo un alimento con un líquido aromático por un tiempo determinado.

No show: Término en inglés para definir la ausencia de un pax/invitado a un servicio previamente contratado.

ODS: Orden de servicio.

Pax: Término en inglés. Abreviación empleada para referirse a pasajero o invitado.

PEPS: Palabra abreviada que se una para el almacenaje de alimentos (primeras entradas - primeras salidas).

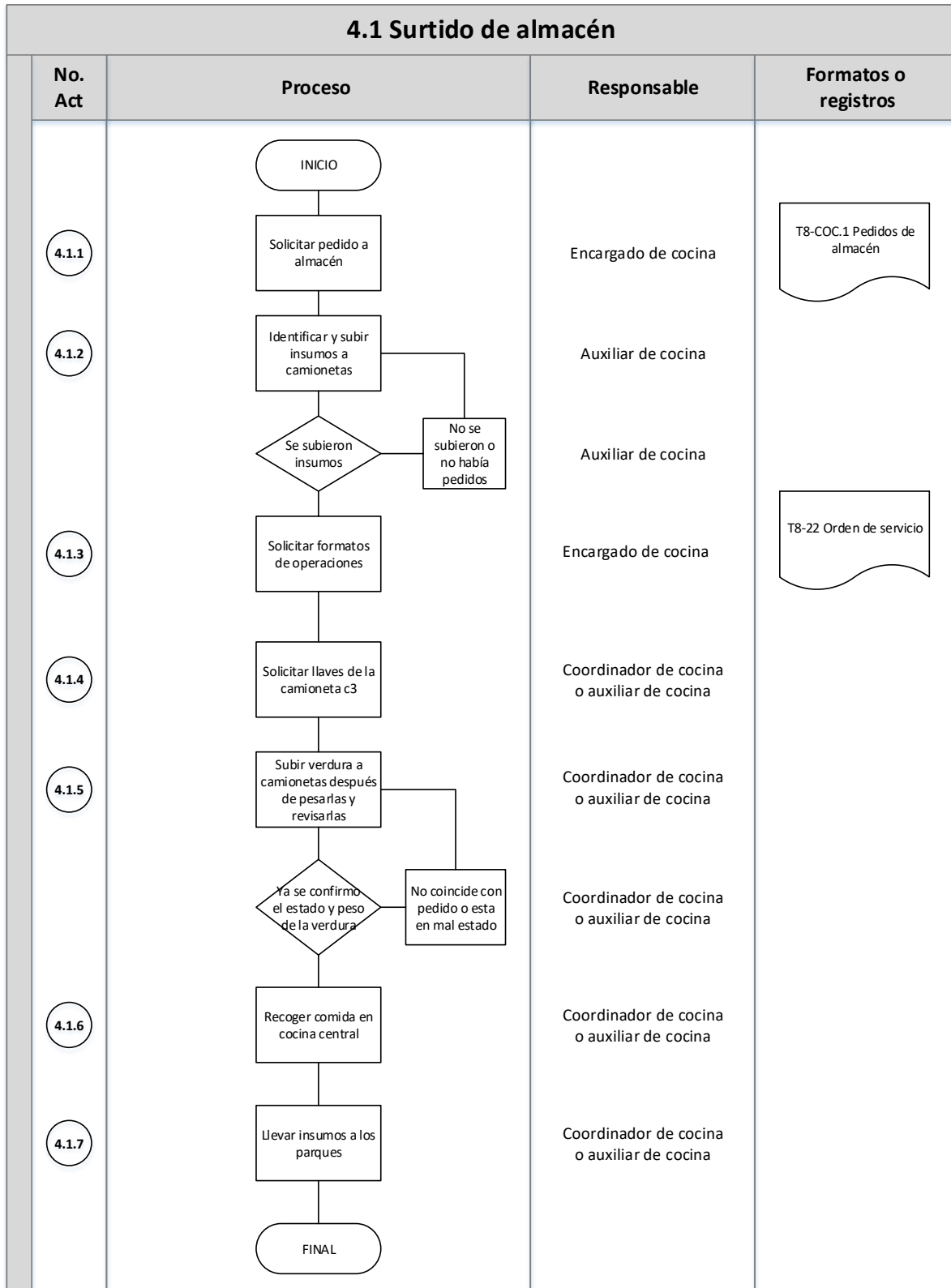
Stocks: Termino en inglés. Conjunto de mercancía que se mantiene almacenada en espera de su salida.

3. LINEAMIENTOS.

- a) Como manipuladores de alimentos, la higiene personal es fundamental para prevenir riesgos por contaminación. El personal debe presentarse aseado, pulcro y en condiciones de salud adecuadas (sin enfermedades que puedan generar riesgo de contaminación a los alimentos). Con uniforme completo (Playera blanca, bermuda caqui, mandil, gafete).
- b) Uñas cortadas, los hombres con cabello corto, sin barba o bigote y las mujeres con el cabello recogido y las uñas sin pintura.
- c) Es obligatorio el uso del cubre bocas y la malla de pelo.
- d) Tener tarjeta de salud vigente.

4. PROCEDIMIENTO

4.1 Surtido de almacén

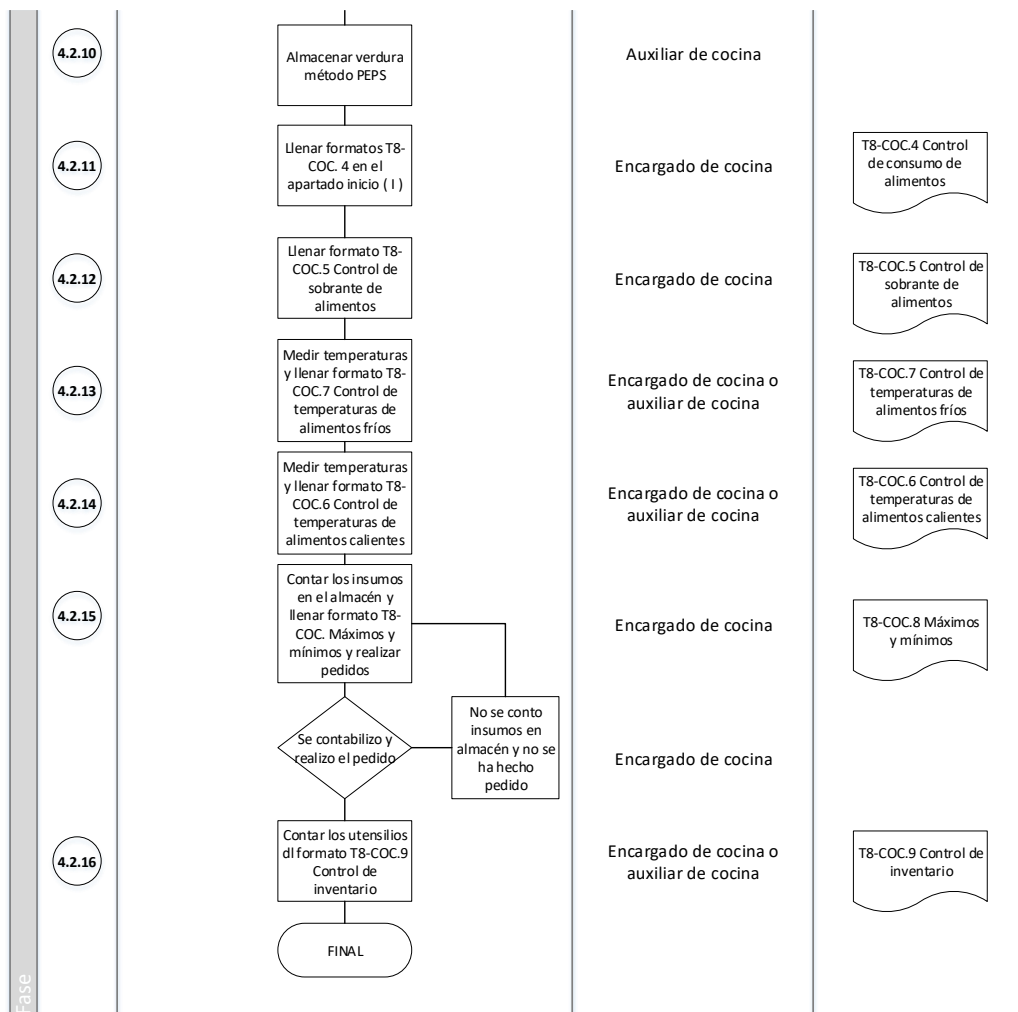


No.	Descripción de la actividad	Responsable	Formatos o registros
4.1.1	Solicitar al personal de almacén los insumos del pedido por medio del formato T8-COC.1 Pedidos a almacén. Esté será enviado con un día de anticipación a través del grupo de chat interno "Pedidos de almacén".	Encargado de cocina	T8- COC.1 Pedidos a almacén
4.1.2	Identificar los insumos marcados con el nombre del parque correspondiente, ubicados en la entrada de almacén. Posteriormente acomodarlos en las camionetas destinadas para cada parque.	Auxiliar de cocina	
4.1.3	Solicitar en la ventana de operaciones el formato T8-22 Orden de servicio, el cual será utilizado para llenar el formato T8-COC.11 Operación diaria y ayudará para identificar la cantidad necesaria de insumos a utilizar para la operación del día.	Encargado de cocina	T8-22 Orden de servicio T8-COC.11 Operación diaria
4.1.4	Solicitar las llaves en operaciones de la camioneta asignada para transportar los alimentos.	Coordinador de cocina o Auxiliar de cocina	
4.1.5	Pedir en almacén y posteriormente subir a la camioneta la verdura correspondiente de los parques Estrella, Aktun y Pich. (Se deberá cotejar peso y estado de verdura en primer momento, previo a disponer de ello.)	Coordinador de cocina o Auxiliar de cocina	
4.1.6	Recoger en cocina central y subir a la camioneta los siguientes insumos: - Pollo (en isotermos) - Frijol (en termos) - Arroz, pico de gallo, lechuga y salsa (en contenedores asignados) - Tortilla (en nevera) - Bolsas de brócoli y elote (En el congelador) - Comida de personal (en charolas o contenedores asignados) -	Coordinador de cocina o Auxiliar de cocina	
4.1.7	Llevar insumos a los parques Aktun, Pich y Estrella, en los siguientes horarios: - Entre 9:30 a 10:00 Parque Aktun.	Coordinador de cocina o Auxiliar de cocina	

	<ul style="list-style-type: none">- Entre 10:00 a 10:40 Parque Estrella – Pich. <p>IMPORTANTE:</p> <ul style="list-style-type: none">- Siempre utilizar manos libres durante la conducción del vehículo.- Respetar los límites de velocidad establecidos en vialidades: 80 km/h carretera, 40 km/h avenidas, 20km/h zona escolar, hoteles y hospitales. La velocidad máxima permitida es de 95 km/h y/o la velocidad establecida en las señales restrictivas del límite máximo de velocidad de las vialidades		
--	---	--	--

4.2 Apertura de cocina

4.2 Apertura de cocina			
No. Act	Proceso	Responsable	Formatos o registros
	INICIO		
4.2.1	Lavar y desinfectar áreas de trabajo	Encargado y auxiliar de cocina	
4.2.2	Lavarse las manos	Encargado y auxiliar de cocina	Anexo 1 Lavado de manos
	Ya se lavo y desinfecto	Encargado y auxiliar de cocina	
	No se termino algún proceso		
4.2.3	Asignar labores a auxiliares	Encargado de cocina	T8-COC.13 Bitácora de limpieza y desinfección de jugueras T8-COC.2 Recetas Estándar
4.2.4	Preparar desayuno de colaboradores	Encargado y auxiliar de cocina	
4.2.5	Seleccionar, desinfectar y cortar verduras	Auxiliar de cocina	Anexo 2 Manejo de verduras T8-COC.2 Recetas estándar
	Se selecciono y desinfecto de acuerdo al proceso	Auxiliar de cocina	
	No se hizo una buna selección o desinfección		
4.2.6	Elaborar aguas de jugueras	Auxiliar de cocina	
4.2.7	Elaborar puré de papa	Auxiliar de cocina	T8-COC.2 Recetas estándar
4.2.8	Elaborar pasta	Auxiliar de cocina	T8-COC.2 Recetas estándar
4.2.9	Elaborar café	Auxiliar de cocina	T8-COC.2 Recetas estándar



No.	Descripción de la actividad	Responsable	Formatos o registros
4.2.1	Antes de iniciar labores limpiar y desinfectar las áreas de trabajo de la siguiente manera: Preparar una solución de jabón y tallar con una fibra las barras y mesas de cocinas, enjuagar con agua y posteriormente rociar con el atomizador del producto Enzy R y dejar secar.	Encargado y auxiliar de cocina	
4.2.2	Lavarse las manos de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - Mojarse las manos con agua corriente. - Tallarse las manos en forma circular con solución jabonosa hasta el codo. - Secar con toallas de papel. - Rociar con el atomizador del producto Enzy R y secar al aire. 	Encargado y auxiliar de cocina	Anexo 1 Lavado de manos
4.2.3	Asignar a los auxiliares de cocina las siguientes labores:	Encargado de cocina	

	<p>PARQUE ESTRELLA</p> <p><u>Primer turno</u></p> <p>-Persona 1: Limpieza de cocina, elaboración de desayuno de personal.</p> <p>-Persona 2: Limpieza de jugueras correspondiente al formato T8-COC.13 Bitácora de limpieza y desinfección de jugueras, preparación de aguas, montaje de vasos, limpieza de restos del día anterior.</p> <p><u>Segundo turno</u></p> <p>-Persona 3: Selección, desinfectado y corte de verduras. (Montaje 9:45 am), de acuerdo con formato T8-COC.2 Recetas estándar.</p> <p>-Persona 4: Elaboración de pasta, elaboración de café y apoyo a corte de verduras, de acuerdo con formato T8-COC.2 Recetas estándar.</p> <p>-Persona 5: Preparación de puré de papa, montaje de café y montaje de cucharas y letreros, verduras barra fría, de acuerdo con formato T8-COC.2 Recetas estándar.</p> <p>-Persona 6: Limpieza de comedor, rellenar de hielos barra fría y relleno de insumos (crema, azúcar, vasos de cartón, aderezos, sal y pimienta)</p> <p>PARQUE AKTUN</p> <p>-Persona 1: Preparación de desayuno, limpieza de comedor (Mesas, barrido y trapeado), encendido de panel, traslado de lámpara y desfibrilador.</p> <p>-Persona 2: Encendido de chaffers, limpieza y montaje de barra, elaboración y montaje de café y puré de papa, limpieza de juguera de acuerdo con el formato T8-COC.13 Bitácora de limpieza y desinfección de jugueras y elaboración de aguas, rellenar insumos (crema, azúcar, vasos de cartón, aderezos, sal y pimienta) y colocar hielos en barra fría.</p> <p>-Persona 3: Limpieza de cocina, selección, desinfección y corte de verduras, elaboración de pasta y colocar chalecos en porta chalecos de Caverna.</p>		<p>T8-COC.13 Bitácora de limpieza y desinfección de jugueras</p> <p>T8-COC.2 Recetas estándar</p> <p>T8-COC.13 Bitácora de limpieza y desinfección de jugueras</p>
--	---	--	--

4.2.4	<p>Para preparar el desayuno de colaboradores, se tomará en cuenta el número de personas anotadas en la bitácora de desayunos ubicada en la barra principal del comedor del Parque Estrella. Para el Parque Aktun Koh se contabilizará el número de personas que desayunaran al bajar del transporte y se registrara en la bitácora correspondiente.</p> <p>Ver T8-COC.2 Recetas estándar – Desayunos personal. Realizar el desayuno de acuerdo con el menú del mes enviado al grupo de chat interno “Cocinas”.</p>	Encargado y auxiliar de cocina	T8-COC.2 Recetas estándar
4.2.5	<p>Seleccionar, desinfectar y cortar las siguientes verduras:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Zanahoria -Jitomate -Limón -Cebolla morada -Pimiento morrón -Pepino <p>Ver gráfico “Manejo de verduras” ubicado en la cocina.</p> <p>Procesarlas de acuerdo con el formato T8-COC.2 Recetas estándar – Verduras barra fría</p>	Auxiliar de cocina	Anexo 2 Manejo de verduras T8-COC.2 Recetas estándar
4.2.6	<p>Hacer 1 sobre de agua de sabor por cada 19 litros de agua.</p> <p>Para su elaboración se deberá sacar una jarra completa de agua de un garrafón, posteriormente verter el sobre de polvo de agua en el garrafón, cerrar y mezclar hasta disolver toda la sedimentación, posteriormente se deberá vaciar en las máquinas de agua y agregar una bolsa de hielos.</p> <p>Repetir el procedimiento con los garrafones y sabores de agua necesarios en el día.</p>	Auxiliar de cocina	
4.2.7	Realizar el cálculo de 1 bolsa de puré de 800g por 75 pax y después elaborar de	Auxiliar de cocina	T8-COC.2 Recetas estándar

	acuerdo con el formato T8-CO.2 Recetas estándar – Puré de papa.																																															
4.2.8	Realizar el cálculo de 1 bolsa de 500 gr de pasta por cada 100 pax en el caso de parque Estrella y 1 por cada 75 en el caso de Aktun Koh siguiendo el formato T8-COC.2 Recetas estándar – Pasta	Auxiliar de cocina	T8-COC.2 Recetas estándar																																													
4.2.9	Preparar el café de acuerdo con el formato T8-01 Recetas estándar – Café, sacar de la bodega de cocina los vasos de café, sobres de coffee mate, azúcar, popotes. Revisar envases de azúcar y coffee mate de colaboradores.	Auxiliar de cocina	T8-COC.2 Recetas estándar																																													
4.2.10	A la llegada de la verdura de cocina central, la verdura deberá ser examinada y almacenada en los huacales, de acuerdo con el sistema PEPS. Almacenar la verdura en la bodega en el espacio designado para cada una, controlar el stock de la siguiente manera: ESTRELLA <table border="1"> <thead> <tr> <th>VERDURA</th> <th>MIN (Kg)</th> <th>MAX (Kg)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cebolla Blanca</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Cebolla Morada</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Jitomate</td> <td>8</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Limón</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Morrones</td> <td>3</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Pepino</td> <td>12</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Zanahoria</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Chile habanero</td> <td>1</td> <td>1.5</td> </tr> <tr> <td>Cilantro</td> <td>.5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Ajo</td> <td>.5</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> AKTUN KOH <table border="1"> <thead> <tr> <th>VERDURA</th> <th>MIN (Kg)</th> <th>MAX (Kg)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cebolla Blanca</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Cebolla Morada</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Jitomate</td> <td>6</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	VERDURA	MIN (Kg)	MAX (Kg)	Cebolla Blanca	2	5	Cebolla Morada	4	6	Jitomate	8	20	Limón	6	8	Morrones	3	5	Pepino	12	15	Zanahoria	5	8	Chile habanero	1	1.5	Cilantro	.5	1	Ajo	.5	1	VERDURA	MIN (Kg)	MAX (Kg)	Cebolla Blanca	2	4	Cebolla Morada	4	6	Jitomate	6	15	Encargado de cocina y Auxiliar de cocina	
VERDURA	MIN (Kg)	MAX (Kg)																																														
Cebolla Blanca	2	5																																														
Cebolla Morada	4	6																																														
Jitomate	8	20																																														
Limón	6	8																																														
Morrones	3	5																																														
Pepino	12	15																																														
Zanahoria	5	8																																														
Chile habanero	1	1.5																																														
Cilantro	.5	1																																														
Ajo	.5	1																																														
VERDURA	MIN (Kg)	MAX (Kg)																																														
Cebolla Blanca	2	4																																														
Cebolla Morada	4	6																																														
Jitomate	6	15																																														

	<table border="1"> <tr> <td>Limón</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Morrones</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Pepino</td> <td>10</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Zanahoria</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Chile habanero</td> <td>.5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Cilantro</td> <td>.5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Ajo</td> <td>.5</td> <td>1</td> </tr> </table>	Limón	4	6	Morrones	2	4	Pepino	10	12	Zanahoria	4	6	Chile habanero	.5	1	Cilantro	.5	1	Ajo	.5	1		
Limón	4	6																						
Morrones	2	4																						
Pepino	10	12																						
Zanahoria	4	6																						
Chile habanero	.5	1																						
Cilantro	.5	1																						
Ajo	.5	1																						
4.2.11	Llenar los formatos T8-COC.4 Control de consumo de alimentos en el espacio de inicio (I) la cantidad de insumos mencionados en el formato.	Encargado de cocina	T8-COC.4 Control de consumo de alimentos																					
4.2.12	Anotar el peso especificado en las etiquetas de los contenedores de arroz, frijol, salsa, puré de papa, pasta, pico de gallo, lechuga y llenar en el espacio de inicio (I), del formato T8-COC.5 Control de sobrantes	Encargado de cocina	T8-COC.5 Control de sobrante de alimentos																					
4.2.13	Con el termómetro láser tomar la temperatura de todos los alimentos fríos a una distancia no mayor a 30 cm y llenar el formato T8-COC.7 Control de temperatura de alimentos fríos	Encargado de cocina y Auxiliar de cocina	T8-COC.7 Control de temperaturas de alimentos fríos																					
4.2.14	Con el termómetro láser tomar la temperatura de todos los alimentos calientes a una distancia no mayor a 30 cm y llenar el formato T8-COC.6 Control de temperatura de alimentos calientes.	Encargado de cocina y Auxiliar de cocina	T8-COC.6 Control de temperaturas de alimentos calientes																					
4.2.15	Contar los insumos del almacén de cocina y verificar si de acuerdo con los máximos y mínimos establecidos en el formato T8-COC.8 Máximos y Mínimos, se requiere realizar el pedido a almacén y llenar formato T8-COC.1 Pedidos de almacén y enviarlo al grupo de chat interno “Pedidos almacén”	Encargado de cocina	T8-COC.8 Máximos y mínimos																					
4.2.16	Contar los utensilios marcados en el formato T8-COC.9 Control de inventario.	Encargado de cocina y auxiliar de cocina	T8-COC.9 Control de inventario																					

4.3 Apertura de comedor

4.3 Apertura de comedor			
No. Act	Proceso	Responsable	Formatos o registros
	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 4.3.1[Sacudir mesas, barrer y trapear comedor] 4.3.1 --> 4.3.2[Limpiar barra fría y caliente] 4.3.2 --> 4.3.3[Surtir servilleteros y sanitizador] 4.3.3 --> 4.3.4[Agregar hielo a barra de ensaladas] 4.3.4 --> 4.3.5[Comenzar montaje de verduras y alimentos de barra fría] 4.3.5 --> 4.3.6[Montaje de primer cheifer] 4.3.6 --> 4.3.7[Montaje de segundo cheifer] 4.3.7 --> 4.3.8[Montar derivados de maíz] 4.3.8 --> 4.3.9[Verificar tareas y llenar formato T8-COC-10 Check list comedor] 4.3.9 --> 4.3.10[Asignar tareas de formato T8-COC.14 Bitácora de limpieza general de cocina] 4.3.10 --> 4.3.11[Llenar formato T8-COC.11 Operación diaria] 4.3.11 --> FINAL([FINAL]) </pre>		
4.3.1	Sacudir mesas, barrer y trapear comedor	Auxiliar de cocina	
4.3.2	Limpiar barra fría y caliente	Auxiliar de cocina	
4.3.3	Surtir servilleteros y sanitizador	Auxiliar de cocina	
4.3.4	Agregar hielo a barra de ensaladas	Auxiliar de cocina	
4.3.5	Comenzar montaje de verduras y alimentos de barra fría	Auxiliar de cocina	Anexo 3 Foto de montaje d barra fría parque Aktun Anexo 4 Foto de montaje de barra fría parque Estrella
4.3.6	Montaje de primer cheifer	Auxiliar de cocina	Anexo 5 Foto de montaje d barra caliente parque Aktun Anexo 6 Foto de montaje de barra caliente Estrella
4.3.7	Montaje de segundo cheifer	Auxiliar de cocina	Anexo 8 Foto de montaje de barra caliente parque Aktun Anexo 9 Foto de montaje de barra caliente Estrella
4.3.8	Montar derivados de maíz	Auxiliar de cocina	Anexo 10 Foto de montaje barra caliente parque Aktun Anexo 11 Foto de montaje de barra caliente Estrella
4.3.9	Verificar tareas y llenar formato T8-COC-10 Check list comedor	Encargado de cocina	T8-COC.10 Check list de comedor
4.3.10	Asignar tareas de formato T8-COC.14 Bitácora de limpieza general de cocina	Encargado de cocina	T8-COC.14 Bitácora de limpieza general de cocina
4.3.11	Llenar formato T8-COC.11 Operación diaria	Encargado de cocina	T8-COC.11 Operación diaria T8-22 Orden de servicio
	FINAL		

No.	Descripción de la actividad	Responsable	Formatos o registros
4.3.1	Sacudir las mesas con un trapo húmedo del producto Enzy R. Para eliminar residuos de comida o polvo. También se deberá barrer y trapear comedor.	Auxiliar de cocina	
4.3.2	Limpiar con el producto Enzy R las barras calientes y frías, remover todo resto de comida y limpiar tanto la barra como la base.	Auxiliar de cocina	
4.3.3	Surtir servilleteros y sanitizador de manos de comedor.	Auxiliar de cocina	
4.3.4	Agregar bolsas de hielo a las barras de ensaladas; -Parque Estrella de 5 a 6 bolsas de hielo -Parque Aktun de 3 a 4 bolsas de hielo y 1 bolsa a la barra principal.	Auxiliar de cocina	
4.3.5	Comenzar con el montaje de verduras y alimentos fríos en las barras de ensalada y barra principal, de acuerdo con el montaje y herramientas mostrado en los anexos 3, 4 y 5	Auxiliar de cocina	<p>Anexo 3 Foto de montaje barra fría parque Aktun</p> <p>Anexo 4 Foto de montaje barra principal fría parque Aktun</p> <p>Anexo 5 Foto de montaje barra fría parque Estrella</p>
4.3.6	Llenar 1/3 del primer chaffer con agua de garrafón y prender el quemador a fuego medio; y colocar lo siguiente: - Aktun: poner en el chaffer dos insertos de 1/2 que contengan pollo y otro de cochinita acompañados de las herramientas correspondientes de acuerdo con el anexo 6. - Estrella: poner un chaffer con pollo y las herramientas correspondientes de acuerdo con el anexo 7.	Auxiliar de cocina	<p>Anexo 6 Foto de montaje barra caliente parque Aktun</p> <p>Anexo 7 Foto de montaje barra caliente parque Estrella</p>

4.3.7	<p>Llenar 1/3 del segundo chaffer con agua de garrafón y prender el quemador a fuego medio; y colocar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktun: poner en el chaffer tres insertos que contengan arroz, frijol y puré y las herramientas correspondientes de acuerdo con el anexo 8. - Estrella: poner un chaffer con tres insertos que contengan arroz, alitas BBQ y cochinita pibil; y las herramientas correspondientes de acuerdo con el anexo 9. - Estrella: en el caso del ultimo cheifer de barra caliente se deberá poner tres insertos que contengan puré de papa, frijoles y verduras salteadas de acuerdo con el anexo 10. 	Auxiliar de cocina	<p>ANEXO No. 8 Foto de montaje barra caliente 2 parque Aktun Koh</p> <p>ANEXO No. 9 Foto de montaje barra caliente 2 parque Estrella</p> <p>ANEXO 10 Foto de montaje barra caliente 2 parque Estrella</p>
4.3.8	<p>Llenar un bowl con totopos y colocarlo en la barra caliente en el espacio asignado junto con un dispensador con queso amarillo, colocar un tortillero con servilleta con sus herramientas correspondientes.</p> <p>En parque Aktun Koh, deberá estar a un costado del pollo iniciando barra caliente, como se muestra en el anexo 10.</p> <p>En parque Estrella se montará uno en cada barra caliente a un costado de la cochinita pibil, como se muestra en el anexo 11.</p>	Auxiliar de cocina	<p>ANEXO No. 11 Foto de montaje derivados de maíz parque Aktun Koh</p> <p>ANEXO No. 12 Foto de montaje derivados de maíz parque Estrella</p>
4.3.9	Verificar que las tareas se hayan realizado y marcar con una palomita en el formato T8-COC.10 Check list de comedor	Encargado de cocina	T8-COC.10 Check list de comedor
4.3.10	Asignar personal que realizara tareas de formato T8-COC.14 Bitácora de limpieza general de cocina, y que deberán realizar a lo largo de la jornada de trabajo del día.	Encargado de cocina	T8-COC.14 Bitácora de limpieza general de cocina
4.3.11	Llenar el formato T8-COC.11 Operación diaria poniendo el nombre del guía, número de pax y número de van, verificar la información en el formato T8-22 Orden de servicio	Encargado de cocina	<p>T8-COC.11 Operación diaria</p> <p>T8-22 Orden de servicio</p>

4.4 Operación de comedor con pax

4.4 Operación de comedor con PAX			
No. Act	Proceso	Responsable	Formatos o registros
	INICIO		
4.4.1	Dar briefing de bienvenida	Guía de ATV'S o Guía operador	
4.4.2	Firmar formato T8-COC.11 Operación diaria	Guía de ATV'S, Guía operador y auxiliar de cocina	T8-COC.11 Operación diaria
4.4.3	Rellenar insertos de barra caliente	Auxiliar de cocina	
4.4.4	Rellenar insertos de barra fría	Auxiliar de cocina	
4.4.5	Rellenar jugueras de agua de sabor	Auxiliar de cocina	
4.4.6	Retirar platos sucios de las mesas	Guía de ATV'S, guía operador o auxiliar de cocina	
4.4.7	Resurtir platos, cubiertos y vasos limpios y secos	Auxiliar de cocina	
4.4.8	Surtir de servilletas, café y vasos de cartón	Auxiliar de cocina	
4.4.9	Barrer y trapear comedor cada vez que los grupos hayan salido del comedor	Auxiliar de cocina	
4.4.10	Medir temperaturas con ayuda del termómetro y llenar línea de formato T8-COC.6 Control de temperatura de alimentos fríos	Encargado de cocina	T8-COC.7 Control de temperaturas de alimentos fríos
4.4.11	Medir temperaturas con ayuda del termómetro y llenar línea de formato T8-COC.6 Control de temperatura de alimentos fríos	Encargado de cocina	T8-COC.7 Control de temperaturas de alimentos calientes
	FINAL		

No.	Descripción de la actividad	Responsable	Formatos o registros
4.4.1	<p>Dar el briefing del servicio de alimentos y bebidas.</p> <p>Briefing:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dar la bienvenida al restaurante "Bienvenidos al comedor del parque (Nombre del parque)" -Presentar al encargado de cocina "Les presento al responsable de la barra de alimentos" -Presentar cada platillo que se encuentre montado en la barra caliente y señalar la ubicación de la barra fría, cubiertos, servilletas y bebidas. <p>Nuestro bufete de comida típica de la región consta de: Pollo, cochinita pibil, (guarniciones que encuentren en el momento), barra de ensaladas y aguas frescas de sabores. (Se señala ubicación de servilletas y cubiertos)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mencionar nuestra responsabilidad social. "En Aventuras Mayas nos preocupamos por el cuidado de los alimentos, apóyenos evitando su desperdicio" <p>IMPORTANTE: El guía procurará comer una vez que los invitados se encuentren sentados y comiendo.</p>	Guía de ATV'S o guía operador	
4.4.2	<p>Firmar el formato T8-COC.11 Operación diaria</p> <p>IMPORTANTE: Se deberá confirmar que los guías hayan firmado el formato.</p>	Guía de ATV'S o guía operador Auxiliar de cocina	T8-COC.11 Operación diaria
4.4.3	<p>Rellenar los insertos de la barra caliente cuando el contenido sea menos de la mitad, traer de la cocina un inserto con el producto que se desea rellenar, retirar el producto de la barra y poner el inserto con producto nuevo.</p>	Auxiliar de cocina	
4.4.4	<p>Rellenar los insertos de la barra fría cuando el contenido sea menos de la mitad, traer de la cocina un inserto con el producto que se desea rellenar, retirar el producto de la</p>	Auxiliar de cocina	

	barra y poner el inserto con producto nuevo.		
4.4.5	Rellenar los dispensadores de agua cuando tenga la mitad de agua; agregar de los garrafones elaborados previamente la medida necesaria y confirmar que hay hielos en el agua para mantenerla frío.	Auxiliar de cocina	
4.4.6	Preguntar a los invitados si han terminado para poder retirar el plato o vaso. Recoger de las mesas todo plato y vaso que no se esté ocupando y llevarlo al área de platos sucios de cada parque.	Guía de ATV'S o guía operador Auxiliar de cocina	
4.4.7	Una vez que los invitados no continúan comiendo, se deberá acercar el vendedor a ofrecer el paquete de fotografías tomadas a lo largo del tour, presentando las fotografías y brindando información de precios y adquisición. Nota: se deberá evitar ofrecer el servicio mientras los invitados se encuentran disfrutando de sus alimentos.	Vendedor de fotos	
4.4.8	Resurtir de platos, cubiertos y vasos limpios y secos, poniendo los platos chicos en la barra fría, los platos grandes en las barras calientes, los cubiertos en el contenedor correspondiente y los vasos en el estante de vasos.	Auxiliar de cocina	
4.4.9	Verificar la cantidad del contenido y rellenar dispensadores de servilletas y café, si su contenido es menor a la mitad, se rellenará siguiendo el procedimiento que se realizó en la apertura del comedor.	Auxiliar de cocina	
4.4.10	Barrer y trapear el comedor cada vez que los grupos hayan terminado de comer o el comedor se encuentre vacío. Prestar principal atención al área de barras y debajo de las mesas.	Auxiliar de cocina	
4.4.11	Con el termómetro láser tomar la temperatura de todos los alimentos fríos a una distancia no mayor a 30 cm y llenar el segundo espacio en el formato T8-COC.7 Control de temperatura de alimentos fríos.	Encargado de cocina y auxiliar de cocina	T8-COC.7 Control de temperaturas de alimentos fríos
4.4.12	Con el termómetro láser tomar la temperatura de todos los alimentos calientes a una distancia no mayor a 30 cm y llenar en el segundo espacio el formato T8-COC.6 Control de temperatura de alimentos calientes.	Encargado de cocina y auxiliar de cocina	T8-COC.6 Control de temperaturas de alimentos calientes

4.5 Operación de cocina con pax

4.5 Operación de cocina con PAX			
No. Act	Proceso	Responsable	Formatos o registros
	INICIO		
4.5.1	Asignar tareas para la jornada del día	Encargado de cocina y auxiliar de cocina	
4.5.2	Descamochar comida de platos	Auxiliar de cocina	
4.5.3	Lavar, enjuagar, escurrir y sanitizar platos	Auxiliar de cocina	
4.5.4	Lavar y sanitizar cubiertos	Auxiliar de cocina	
4.5.5	Lavar, enjuagar, escurrir y sanitizar vasos	Auxiliar de cocina	
4.5.6	Remojar charolas de pollos con agua caliente	Auxiliar de cocina	
4.5.7	Lavar isotermo y sanitizar	Auxiliar de cocina	
4.5.8	Secar platos con trapo seco	Auxiliar de cocina	
4.5.9	Secar vasos en bandeja específica	Auxiliar de cocina	
4.5.10	Secar cubiertos y revisar no existan marcas de agua	Auxiliar de cocina	
4.5.11	Mantener en la isla de cocina el pollo a una temperatura adecuada	Auxiliar de cocina	
4.5.12	En días de comida de personal, el encargado de cochambre y el de vasos deberán servir	Auxiliar de cocina	
4.5.13	El runner revisara y resurtirá la barra fría	Auxiliar de cocina	
	FINAL		

No.	Descripción de la actividad	Responsable	Formatos o registros
4.5.1	<p>Se deberán asignar las tareas de acuerdo con la cantidad de auxiliares asistentes al día para la realización del conjunto de las siguientes actividades:</p> <p>PARQUE ESTRELLA</p> <p>Runner:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Levantar platos y vasos -Revisar la barra fría y área de café para rellenar -Barrer y trapear comedor <p>Encargado de cochambre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lavar cochambre -Resurtir las charolas para calentar pollo y cochinita. -Acomodar los insertos y utensilios de cocina <p>Lavador de vasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lavar y escurrir vasos -Apoyar a hacer aguas frescas <p>Lavador de platos y cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Descamochar platos -Lavar, escurrir y sanitizar platos y cubiertos <p>TODOS dentro de cocina deberán apoyar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ayudar a descamochar y secar platos -Resurtir comedor de platos, vasos y cubiertos <p>Encargado de barra principal</p> <ul style="list-style-type: none"> -Surtir barra de insumos y alimentos. -Responsable del llenado del formato T8-COC.11 Operación diaria -Resurtir barra con platos y cubiertos <p>Encargado de barra secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> -Surtir de alimentos e insumos -Resurtir de vasos -Mantener las jugueras con agua -Resurtir barra con platos y cubiertos 	<p>Encargado de cocina</p> <p>Auxiliar de cocina</p>	<p>T8-COC.11 Operación diaria</p>

	<p>TODOS en comedor deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dar briefing de bienvenida en ausencia del guía -Apoyar a levantar platos y vasos sucios <p>PARQUE AKTUN KOH</p> <p>Encargado de barra:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Surtir de insumos y alimentos -Rellenar jugueras de agua, -Rellenar de platos, vasos y cubiertos. <p>Runner:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recoger platos y vasos sucios -Barrer y trapear comedor -Rellenar de insumos (Servilletas, aderezos y sal) -Revisar barra fría y rellenar de lo que falte <p>Lavador de platos, vasos y cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Descamochar platos -Lavar, escurrir y sanitizar platos, vasos y cubiertos -Mantener pollo, cochinita y comida de personal caliente -Lavar y acomodar cochambre -Preparar desayunos que se anticipan (Salsa d chilaquiles) <p>TODOS deberán apoyar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dar briefing de bienvenida cuando no esté el guía -Recoger platos sucios y limpiar comedor -Apoyar descamochando platos y secándolos -Lavar vasos -Resurtir barra de platos, vasos y cubiertos 		
4.5.2	Una vez ingresado el plato al área de descamoche, retirar con la espátula todos los desechos de comida del plato, separando lo orgánico (comida) y lo inorgánico (servilletas o papeles) en los botes correspondientes.	Auxiliar de cocina	
4.5.3	Lavar, enjuagar y escurrir los platos en la tarje de lavado de platos y rociar con el producto Enzy R	Auxiliar de cocina	

4.5.4	Lavar cubiertos, quitar restos de comida de puntas y mangos, escurrir en el área correspondiente y rociar con el producto Enzy R.	Auxiliar de cocina	
4.5.5	Lavar, enjuagar y escurrir los vasos en la tarja de lavado de vasos.	Auxiliar de cocina	
4.5.6	Remojar con agua caliente las charolas de pollo y cochinita y lavarlas en la tarja de lavado de cochambre, en esta tarja se lavan utensilios de cocina, ollas e insertos.	Auxiliar de cocina	
4.5.7	Al sacar la última charola de pollo del isoterma, lavarlo por fuera y por dentro con agua y jabón, escurrir y secar con un trapo, posteriormente rociar con producto Enzy R y dejar secar al aire.	Auxiliar de cocina	
4.5.8	Para el secado de platos, retirar la bandeja del área de lavado y con un trapo seco retirar los restos de agua y rociar con el producto Enzy R. Formar pilares de acuerdo con el tamaño de cada plato y regresar la bandeja al área de lavado.	Auxiliar de cocina	
4.5.9	Para el secado de vasos, dejar secar en la bandeja de secado de vasos y rociar con el producto Enzy R, se montarán en barra una vez secos.	Auxiliar de cocina	
4.5.10	Para el secado de cubiertos, secar con un trapo seco cada cubierto y revisar que no que marcas ni restos de alimentos y colocarlos en la bandeja de la barra.	Auxiliar de cocina	
4.5.11	El encargado de cochambre deberá mantener en la isla del centro de cocina, el pollo a una temperatura adecuada para sacarse en cuanto sea necesario por los encargados de barras.	Auxiliar de cocina	
4.5.12	Sera trabajo del lavador de cochambre y el de vasos mantener comida de personal caliente y servir cada vez que un colaborador lo requiera.	Auxiliar de cocina	
4.5.13	El runner dispondrá de revisar la barra fría y resurtir de los insumos que hagan falta, que estarán depositados en la hielera destinada para almacenarlos dentro de cocina.	Auxiliar de cocina	

4.6 Cierre de comedor

4.6 CIERRE DE COMEDOR			
No. Act	Proceso	Responsable	Formatos o registros
	INICIO		
4.6.1	Retirar insertos de barra fría	Auxiliar de cocina	
4.6.2	Retirar insertos de barra caliente	Auxiliar de cocina	
4.6.3	Lavar jugueras y llenar formato T8-COC.13 Bitacora de limpieza y desinfección de jugueras	Auxiliar de cocina	T8-COC.13 Bitácora de limpieza y desinfección de jugueras
4.6.4	Limpia y desinfectar barras	Auxiliar de cocina	
4.6.5	Cubrir con sus charolas limpias las barras frías	Auxiliar de cocina	
4.6.6	Llenar de agua los cheifers de barra caliente	Auxiliar de cocina	
4.6.7	Limpia y desinfectar mesas de comedor	Auxiliar de cocina	
4.6.8	Retirar basura de botes de comedor	Auxiliar de cocina	
4.6.9	Barrer y recoger basura de piso de comedor y cocina	Auxiliar de cocina	
4.6.10	Con bolsas se deberá cubrir los platos que se dejen en comedor.	Auxiliar de cocina	
	FINAL		

Fase

No.	Descripción de la actividad	Responsable	Formatos o registros
4.6.1	Retirar los insertos de la barra fría, llevándolos a la cocina para retirar el sobrante y lavarlos.	Auxiliar de cocina	
4.6.2	Retirar los insertos de la barra caliente, llevándolos a la cocina para retirar el sobrante y lavarlos.	Auxiliar de cocina	
4.6.3	Lavar la máquina de jugos que corresponde en el formato T8-COC.13 Bitácora de limpieza y desinfección de jugueras	Auxiliar de cocina	T8-COC.13 Bitácora de limpieza y desinfección de jugueras
4.6.4	Limpiar con un trapo y el producto ENZY-R las barras fría y caliente	Auxiliar de cocina	
4.6.5	Cubrir con sus respectivas charolas limpias la barra fría	Auxiliar de cocina	
4.6.6	Llenar de agua los chaffer de la barra caliente y cubrir con su tapa.	Auxiliar de cocina	
4.6.7	Con un trapo limpio y con producto ENZY-R limpiar las mesas para eliminar cualquier residuo de comida.	Auxiliar de cocina	
4.6.8	Retirar la basura de los botes del comedor, verter la basura en los botes de cocina para poder reutilizar la bolsa (de ser necesario cambiarla).	Auxiliar de cocina	
4.6.9	Barrer el área del comedor y recoger toda basura que se encuentre en el piso.	Auxiliar de cocina	
4.6.10	Con bolsas de basura cubrir o tapar por completo los platos área del comedor.	Auxiliar de cocina	

4.7 Cierre de cocina

4.7 CIERRE DE COMEDOR			
No. Act	Proceso	Responsable	Formatos o registros
	INICIO		
4.7.1	Lavar, escurrir y sanitizar insertos de barra fría	Auxiliar de cocina	
4.7.2	Lavar, escurrir y sanitizar insertos de barra caliente	Auxiliar de cocina	
4.7.3	Acomodar todos los utensilios en el área de almacén correspondiente	Auxiliar de cocina	
4.7.4	Lavar barras y mesa de cocina, sanitizar al final	Auxiliar de cocina	
4.7.5	Lavar y escurrir pisos de cocina	Auxiliar de cocina	
4.7.6	Pesar y llenar formato T8-COC.5 Control de sobrante de alimentos	Encargado de cocina	T8-COC.5 Control de sobrante de alimentos
4.7.7	Contar y llenar formato T8.COC.4 Control de consumo de alimentos	Encargado de cocina	T8-COC.4 Control de consumo de alimentos
4.7.8	Contar garrafrones vacíos y hacer solicitud en el chat "Pedidos de almacén"	Encargado de cocina	
4.7.9	Llevar basura orgánica a composteros y seguir el procedimiento necesario.	Auxiliar de cocina	PR-DES.002 Procedimiento para la elaboración de composta orgánica
4.7.10	Subir garrafrones, isotermos y utensilios de cocina central a camioneta y transportar a cocina central.	Supervisor de cocina	
	FINAL		

SE

No.	Descripción de la actividad	Responsable	Formatos o registros
4.7.1	Lavar con agua de jabón los insertos de la barra fría, eliminar cualquier residuo de comida, agregar producto ENZY-R y dejar secar.	Auxiliar de cocina	
4.7.2	Lavar con agua de jabón y desengrasante los insertos de la barra caliente, eliminar cualquier residuo de comida, rociar producto ENZY-R y dejar secar.	Auxiliar de cocina	
4.7.3	Acomodar todos los utensilios de cocina en el área de almacén de cocina.	Auxiliar de cocina	
4.7.4	Lavar con agua jabonosa las barras de cocina y mesa de descamoche. Rociar producto ENZY-R y dejar secar.	Auxiliar de cocina	
4.7.5	Tallar con una escoba el piso con agua, jabón y desinfectante. Jalar el agua con el jalador.	Auxiliar de cocina	
4.7.6	Llenar el formato T8-COC.5 Control de sobrante de alimentos, pesando los insumos sobrantes y anotándolos en el área correspondiente.	Encargado de cocina	T8-COC.5 Control de sobrante de alimentos
4.7.7	Llenar el formato T8-COC.4 Control de consumo de alimentos en el espacio final (F) la cantidad final de insumos mencionados en el formato.	Encargado de cocina	T8-COC.4 Control de consumo de alimentos
4.7.8	Contar los garrafones de agua vacíos para hacer la solicitud de garrafones en el chat " Pedidos de almacén " en WhatsApp.	Encargado de cocina	
4.7.9	Llevar los botes de basura orgánica a los composteros y tirar los desechos orgánicos de acuerdo con el procedimiento para la elaboración de composta orgánica.	Auxiliar de cocina	PR-DES. 002 Procedimiento para la elaboración de composta orgánica
4.7.10	Subir los garrafones vacíos, cajones isotermos y utensilios de cocina central a la camioneta de cocina para el traslado a cocina central en oficina.	Supervisor de cocina	

5. RESPONSABILIDADES

Gerente de A y B

- Proveer y procurar la ejecución del PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas
- Revisar y solicitar los formatos llenados en tiempo y forma
- Modificar los formatos y procedimientos periódicamente
- Proveer de insumos necesarios a las cocinas de los parques
- Supervisar la ejecución correcta de los lineamientos del PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas
- Confirmar la buena calidad de los alimentos que se elaboran para cocinas de parques.

Coordinador o Supervisor de cocinas

- Asegurar la llegada a parques de los alimentos salientes de cocina central
- Supervisar la presentación de alimentos
- Sugerir mejoras en la realización de procedimientos presentes en el PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas
- Revisar que se ejecuten al correctamente los procedimientos y recetas presentadas en el PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas
- Controlar el flujo de visitantes en comedor
- Inspeccionar las practicas realizadas por los auxiliares y encargados respecto al manejo, limpieza y orden de cocina y comedor.
- Participar en las actividades de la operación.

Encargado de cocina

- Dirigir y distribuir actividades de asistentes a cocina
- Asegurar el manejo y calidad del servicio y alimentos
- Hacer llenado de formatos
- Realizar pedidos de almacén
- Controlar la limpieza y orden de bodegas, cocinas y comedor.
- Generar reportes e indicadores de trabajo
- Cumplir con los procedimientos presentados en el PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas
- Vigilar el uso y cuidado del equipamiento y herramientas
- Participar en las actividades de la operación

Auxiliar de cocina

- Realizar la producción diaria de alimentos
- Verificar, recibir y resguardar la materia prima
- Asegurar el control y calidad de los alimentos y bebidas
- Limpiar y mantener las áreas de trabajo
- Manipular desechos y mermas

- Cuidar y hacer uso de las herramientas y equipamiento
- Apoyar en las diferentes actividades propias de la operación
- Cumplir con los procedimientos expuestos en el PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas.

Guías de ATV'S

- Cumplir con los procedimientos del PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas
- Dar Briefing de bienvenida a visitantes del comedor
- Firmar formato T8-COC.11 Operación diaria
- Comer una vez el grupo que lleva se encuentre sentado y comiendo.
- Preguntar si pueden recoger platos, vasos y cubiertos sucios de las mesas y llevarlos al área correspondiente

Guías operadores

- Cumplir con los procedimientos del PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas
- Dar Briefing de bienvenida a visitantes del comedor
- Firmar formato T8-COC.11 Operación diaria
- Comer una vez el grupo que lleva se encuentre sentado y comiendo.
- Preguntar si pueden recoger platos, vasos y cubiertos sucios de las mesas y llevarlos al área correspondiente

Vendedor de fotos

- Cumplir con los procedimientos del PR-COC.001 Procedimiento para ofrecer alimentos y bebidas
- Esperar a que los grupos de usuarios hayan terminado de comer
- Ofrecer las fotografías a todos los integrantes de grupos

6. REFERENCIAS

- PR-DES. 002 Procedimiento para la elaboración de composta orgánica.

7. REGISTROS

REGISTRO		Responsable de la elaboración	Tiempo de revisión	Lugar de archivo	Tiempo de retención	Disposición final
Código	Nombre					
T8-COC.1	Pedidos de almacén	Gerente de A y B	6 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.2	Recetas estándar	Gerente de A y B	6 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.4	Control de consumo de alimento	Gerente de A y B	3 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.5	Control de sobrante de alimento	Gerente de A y B	3 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.6	Control de temperaturas de alimentos calientes	Gerente de A y B	3 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.7	Control de temperaturas de alimentos fríos	Gerente de A y B	3 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.8	Mínimos y máximos	Gerente de A y B	6 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.9	Inventario	Gerente de A y B	6 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.10	Check list comedor	Gerente de A y B	6 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.11	Operación diaria	Gerente de A y B	6 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.12	Bitácora de trampa de grasa	Gerente de A y B	6 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción
T8-COC.13	Bitácora de limpieza y desinfección de jugueras	Gerente de A y B	6 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Dstrucción

T8-COC.14	Bitácora de limpieza general de cocina	Gerente de A y B	6 meses	Archivero de gerencia de A y B	1 año	Destrucción
-----------	--	------------------	---------	--------------------------------	-------	-------------

8. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Revisión No.	Fecha de revisión	Descripción de la modificación	Elaboró
0	16-may-2019	Emisión original	Departamento A&B

9. ANEXOS

ANEXO 1 Lavado de Manos



ANEXO 2 Manejo de Verduras



ANEXO 3 Foto de montaje de barra fría parque Aktun Koh



ANEXO No. 4 Foto de montaje barra principal fría parque Aktun Koh



ANEXO 5. Foto de montaje barra fría parque Estrella



ANEXO 6. Foto de montaje barra caliente parque Aktun Koh



ANEXO 7 Foto de montaje barra caliente parque Estrella



ANEXO 8 Foto de montaje barra caliente 2 parque Aktun Koh



ANEXO 9 Foto de montaje barra caliente 2 parque Estrella



ANEXO 9 Foto de montaje barra caliente 2 parque Estrella



ANEXO 11 Foto de montaje derivados de maíz parque Aktun Koh



ANEXO 12 Foto de montaje derivados de maíz parque Estrella

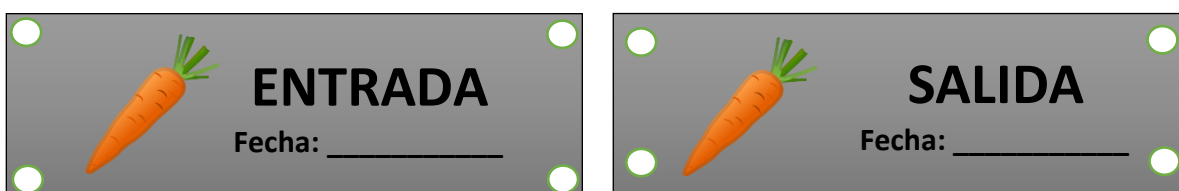


ANEXO No 3 “Listado de etiquetas para parques”

LISTADO PARQUE ESTRELLA

Etiquetas rígidas de 5 cm por 20 cm con orificios para 4 cinchos, con ilustración de la verdura y palabras “ENTRADA” y otro de “SALIDA” y en la parte baja un área donde diga “Fecha” y espacio para anotar con plumón de agua.

Ejemplo:



-Zanahoria

-Pepino

-Rábano

-Jitomate

-Habanero

-Betabel

-Limón

-Ajo

-Cacahuete

-Cebolla morada

-Cilantro

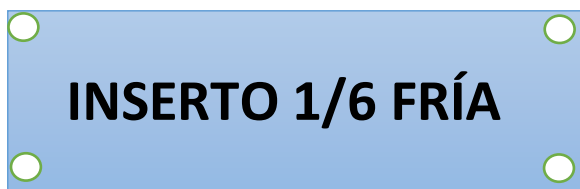
-Cebolla blanca

-Pimiento morrón

-Jícama

Etiquetas rígidas de 5 cm por 20 cm con orificios para 4 cinchos con las siguientes palabras:

Ejemplo:



Inserto 1/6 fría	Queso amarillo	Aguas de sabor
Inserto 1/3 caliente	Totopos entrada Fecha: _____	Bolsas de plástico
Inserto 1/3 frío	Totopos salida Fecha: _____	Vasos de cartón
Inserto ½ (medio)	Huevo	Fibras de lavado

	Fecha: _____	
Inserto 1 entero (charola)	Pan de torta Fecha: _____	Utensilios de cocina
Repuesto de juguera	Servilletas de papel	Bolsa de sal
Pasta	Químicos de limpieza	Bolsa de café
Puré de papa	Aderezos	Atún
Báscula	Sobre de coffe matte	Sobres de azúcar
Aceite freidora	Residuos de trampa	Artículos de limpieza de trampa
Ollas	Sartenes	Tablas de picar
Envases de agua	Tupper y tapas	Artículos varios
Bolsas de azúcar	Licuada	Rollos de papel
Gomitas	Rejas de freidora	Insertos 1/12 fría

NOTA: La elección de colores y materiales son a consideración de la empresa.

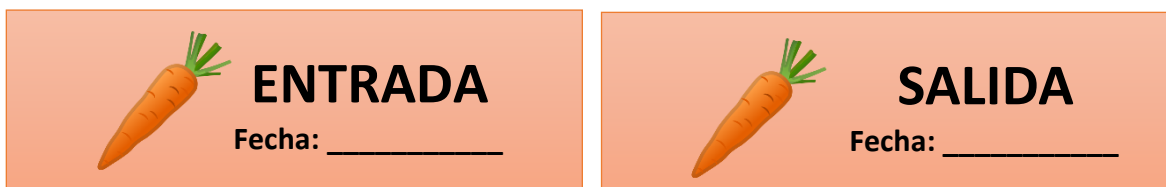
LISTADO PARQUE AKTUN KOH

Etiquetas auto-adheribles con medida de 5 cm por 20 cm con las siguientes palabras:

Inserto 1/6 fría	Queso amarillo	Aguas de sabor
Inserto 1/3 caliente	Totopos entrada Fecha: _____	Bolsas de plástico
Inserto 1/3 frio	Totopos salida Fecha: _____	Vasos de cartón
Inserto ½ (medio)	Huevo Fecha: _____	Fibras de lavado
Inserto 1 entero (charola)	Pan de torta Fecha: _____	Utensilios de cocina
Repuesto de juguera	Servilletas de papel	Bolsa de sal
Pasta	Químicos de limpieza	Bolsa de café
Puré de papa	Aderezos	Atún
Báscula	Sobre de coffe matte	Sobres de azúcar
Aceite freidora	Residuos de trampa	Artículos de limpieza de trampa
Ollas	Sartenes	Tablas de picar
Envases de agua	Tupper y tapas	Artículos varios
Bolsas de azúcar	Licuada	Rollos de papel
Gomitas	Latas de atún	Crotones

Etiquetas AUTO-ADHERIBLES de 5 cm por 20 cm con ilustración de la verdura y palabras “ENTRADA” y otro de “SALIDA” y en la parte baja un espacio que diga “Fecha” y espacio para anotar con plumón de agua.

Ejemplo:



- Zanahoria

-Jitomate

-Limón

-Cebolla morada

-Pimiento morrón

-Pepino

-Habanero

-Ajo

-Cilantro

-Jícama

-Rábano

-Betabel

-Cacahuete

-Cebolla blanca

NOTA: La elección de colores y materiales son a consideración de la empresa.

ANEXO No. 4 “Artículo en revista digital –Aventúrate–”

DE AVENTURA POR LA HISTORIA DE LA COCINA. 1RA PTE.

En México, para el año 2010 la cifra de personas en todo el país en condición de pobreza extrema y carencia alimentaria alcanzaba 7.4 millones y continuaba en aumento. CONEVAL (2013)

En Aventuras Mayas estamos comprometidos con el uso sustentable de la naturaleza y la cultura de la región, llevando como principales valores el respeto y conservación del medio ambiente, la limpieza y la responsabilidad social, bajo los principios del servicio de calidad y la preservación de la naturaleza, las cocinas y comedores no son la excepción, ya que día con día trabajamos para ofrecer a nuestros invitados y colaboradores, alimentos y servicio de calidad, buscando mejorar continuamente e incentivando la realización de buenas prácticas y consumo responsable.

En el año 2017, la Dirección General considera necesaria la apertura de la Cocina Central ubicada en las Oficinas de Playa del Carmen, esto permitió el abastecimiento de alimentos a nuestros parques Estrella, Aktun, Pich y Yalku. Es en ésta cocina donde 7 colaboradores comienzan sus labores desde antes de las 5 am, entusiasmados por realizar la producción diaria, cuidadosos de los procesos y manejo correcto de los insumos, elaboran platillos que han ganado los elogios de nuestros invitados y el gusto de disfrutar de ellos por nuestros colaboradores.

Abrumados con la situación alimentaria en el ámbito nacional y local, en Aventuras Mayas trabajamos en cuidar y respetar el consumo de los alimentos, invitando a nuestros colaboradores a participar activamente evitando el desperdicio y motivando a nuestros invitados a unirse a dichas prácticas. Es así que, ansiosos con mejorar, los compañeros de las cocinas y comedores de la empresa, siempre estarán dispuestos a escuchar y trabajar para llevar hacia nosotros ricos platillos. ¿Y tú, estas comprometido?

Naxit Gonzalez, Coordinador de cocinas y comedores.
Contacto: naxit@aventurasmayas.com



BLOG AVENTURAS
MAYAS
HABLEMOS DE HISTORIA

FUENTE: AVENTURATE Revista digital de Aventuras Mayas. Febrero 2020.