



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE MANEJO DE DESPERDICIOS Y DESECHOS
EN LAS COCINAS DE MG GOURMET & CATERING”

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración

Turística y Hotelera

Autora: Laura Elizabeth Cabrera Guijarro

Tutor: Ing. Patricio Acuña

Quito, Abril 2014

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Laura Elizabeth Cabrera Guijarro

CC 172330238-4

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Laura Elizabeth Cabrera Guijarro alumna de la Escuela de Administración Hotelera y Turística, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.

Laura Elizabeth Cabrera Guijarro

CC 142349567-3

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinita bondad y por haber estado conmigo en los momentos que más lo necesitaba, por darme salud, fortaleza y responsabilidad, por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas.

A todo el personal docente, mis maestros y tutor que al fin verán los frutos de su enseñanza.

A mis Padres Marco y Teresa por estar conmigo apoyándome en los momentos difíciles, por dedicar tiempo y esfuerzo para ser una mujer de bien y a mi hija que es el motor fundamental por el cual agradezco que haya llegado a mi vida.

Laura Cabrera

DEDICATORIA

Con la más profunda admiración y respeto, me permitió dedicar esta tesis a mi hija, Sofí que es la mayor motivación que tengo en mi vida; a mis padres por su apoyo y sabios consejos; a mi amiga por su motivación y colaboración brindada, he llegado a una satisfactoria culminación del trabajo propuesto.

Laura Cabrera

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	i
CESIÓN DE DERECHOS	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
Resumen Ejecutivo.....	ix
Abstract.....	x
Introducción	xi
Capítulo I.....	1
1. Antecedentes	1
1.01 Contexto	2
1.02 Justificación	6
1.03 Definición del problema central.....	8
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados.....	12
Capítulo III.....	13
3. Problemas y Objetivos	13
3.01 Árbol de problemas.....	13
3.02 Árbol de Objetivos.....	14
4. Análisis de Alternativas	15
4.01 Matriz de análisis de alternativas	15
4.03 Diagrama de estrategias	18
4.04 Matriz de marco lógico	19
Capítulo V.....	21
5. Propuesta	21
5.01 Antecedentes	21
5.02 Descripción	21
5.02.01 Investigación del mercado	22
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	23

Capítulo VI	45
6. Aspecto Administrativo	45
6.01 Recursos	45
6.02 Presupuesto	47
6.03 Cronograma	45
Capítulo VII.....	46
7. Conclusiones y Recomendaciones.....	46
7.01 Conclusiones	46
7.02 Recomendaciones.....	47
Anexos	49
Bibliografía	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1:

Análisis de fuerza T	10
----------------------------	----

Tabla No. 2:

Matriz de Análisis de Involucrados	12
--	----

Tabla No. 3:

Matriz de análisis de alternativas.....	15
---	----

Tabla No. 4:

Matriz de análisis de impacto de los objetivos	17
--	----

Tabla No. 5:

Matriz de marco lógico	19
------------------------------	----

Tabla No. 6:

Talento humano	42
----------------------	----

Tabla No. 7:

Recursos tecnológicos	42
-----------------------------	----

Tabla No. 8:

Recursos para la propuesta	43
----------------------------------	----

Tabla No. 9:

Presupuesto	44
-------------------	----

Tabla No. 10:

Cronograma	45
------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico No. 1:

Mapeo de involucrados	11
-----------------------------	----

Grafico No. 2:

Árbol de problemas	13
--------------------------	----

Grafico No. 3:

Árbol de Objetivos	14
--------------------------	----

Grafico No. 4:

Diagrama de estrategias	18
-------------------------------	----

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto consiste en la elaboración de un sistema de manejo de desperdicios y desechos en MG Gourmet & Catering que se encuentra enfocado en dos ámbitos principales, que en conjunto tienen la finalidad de crear un sistema de procesamiento, clasificación y manejo de desperdicios dentro de las cocinas siendo este un proceso necesario para mantener la asepsia y el correcto manejo de desperdicios.

El objetivo principal del proyecto es contar con un manual y garantizar la adecuada clasificación dentro de la cocina

Para lograr lo anteriormente mencionada, se recopiló información tanto primaria como secundaria, es importante mencionar que los datos primarios fueron recopilados directamente de libros e ideas del personal administrativo.

Por otro lado los datos secundarios fueron recopilados dentro del Instituto Cordillera, mediante entrevistas y a trabajadores de MG Gourmet & Catering.

El proyecto cuenta de siete capítulos en los que se mencionan diferentes puntos, que están relacionados con la solución que se va a dar al problema que presenta el mercado estudiado.

Abstract

This project involves the development of a system of waste management and waste MG Gourmet & Catering which is focused on two main areas, which together are designed to create a system for processing , sorting and waste management within kitchens this being necessary to maintain asepsis and proper waste management process.

The main objective of the project is to have a manual and ensure proper classification in the kitchen

To achieve the above mentioned, both primary and secondary information was compiled, it is important to mention that the primary data were collected directly from books and ideas of staff.

On the other hand secondary data were collected within the Cordillera Institute, through interviews and MG workers Gourmet & Catering.

The project has seven chapters in which different points, which are related to the solution to be given to the problem with the market studied, mentioned.

Introducción

Las empresas de catering generan desechos, la cuestión no es si produciremos basura o no, sino cuanta, de que tipo y si existe la correcta separación de los desechos.

El manejo inadecuado de estos desperdicios crea un ambiente no seguro para el personal y público en general, por lo tanto un manual debe hacerse de una manera correcta y aún más con las indicaciones adecuadas para la buena administración de desechos en sus contenedores dentro de la cocina de MG Gourmet & Catering.

Capítulo I

1. Antecedentes

Tema: Proyecto de inversión para el manejo de desechos sólidos en el cantón

Pillaro provincia de Tungurahua.

Autor: Guido Alfredo Moya Álvarez

Tema: Manual de Higiene y seguridad Alimentaria

Autor: Carlos Felipe Tablado y Jesús Felipe Gallegos

Tema: Pre elaboración y conservación de alimentos

Autor: Alfredo Gil Martínez

1.01 Contexto

San Francisco de Quito, es la ciudad capital de Ecuador y también de la provincia de Pichincha, es la segunda ciudad más grande y poblada del Ecuador después de la provincia de Guayas. Además es cabecera cantonal del Distrito Metropolitano de Quito.

MG Gourmet & Catering se encuentra ubicado en la Ciudad de Quito en la avenida occidental y Mariana de Jesús, detrás de las bodegas de la EMMOP.

Entre los diferentes tipos de servicios de MG Gourmet & Catering se destacan los siguientes:

- Catering aperitivo:

Este servicio tiene una duración de entre 15 a 30 minutos. Se realiza un cálculo de dos bocados por persona.

- Catering coctel:

El horario estimado de ejecución es de 11 a 13 o de 19 a 21 horas. Se calculan de quince a veinte bocados por personas; salados 2/3 y dulce 1/3.

- Catering recepción buffet:

Al igual que el anterior, su duración es de tres horas y el horario estimado es a las 20 horas. Pero en este caso, se ofrecen variedades de platos fríos, calientes y guarniciones.

- Catering recepción, comida o banquete:

Este servicio es para eventos de larga duración, ya que se calculan entre seis y ocho horas y su horario estimado es de 22 horas. En este catering se calculan seis bocados para la recepción y luego, en la cena, encontramos la entrada, el plato principal, el postre, un servicio de café, el brindis, la mesa dulce.

- Catering desayuno de trabajo:

Se calculan entre tres a cinco bocados por hora por persona y se puede elegir entre continental o americano, entre otros.

- Catering brunch:

Es la combinación del desayuno y el almuerzo (breakfast – lunch), su horario estimado de servicio es a las 11 horas y su duración aproximada es de una hora y media.

- Catering coffee break:

Se ofrece café, té, jugos y bocaditos salados y dulces. Dura entre 15 y 30 minutos y es básicamente un corte o recreo.

- Restaurante

La palabra proviene del francés “restaurants” que significa “restaurativo”, refiriéndose a la comida que se ofrecía en esa época.

El Restaurante como todos los conocemos es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar.

- Catering

Catering se refieren al servicio de alimentación prestado por una empresa especializada. Ésta se encarga de preparar, presentar, ofrecer y servir comidas en todo tipo de eventos, que van desde un simple desayuno, hasta servicio completo tipo restaurant con cocina, decoración y limpieza. La comida puede ser preparada en el lugar del evento, o bien, prepararse antes y darle los toques finales una vez llegue.

- Desechos

Todo restaurante se mantiene de unos recursos definidos, y por tanto debe velar por mantener dicho entorno en las mejores condiciones posibles de limpieza, sostenibilidad, y salubridad. Y ello solo es posible, si la empresa se preocupa de controlar y gestionar sus desechos y su impacto ambiental.

En el medio que vivimos no hay un adecuado manejo de desechos por ende, la crisis de la basura expresa con claridad la irracionalidad del capitalismo. Los desechos constituyen un espejo crítico del modelo de desarrollo el tipo y almacenamiento de ello con un estudio de la basura que se produce dentro de la sociedad, cómo ésta se genera, acumula, y dispone, ayudando a mantener un correcto manejo de desechos.

- Medio Ambiente

La sensibilidad y el respecto del medio ambiente es un fenómeno creciente que involucra todos los procesos de las empresas.

Por ello establecemos políticas para que las personas dentro del restaurant ayuden y respeten al medio ambiente para la continuidad y el futuro de nuestra empresa

- Los clientes son nuestra razón de ser para ello debemos ayudarlos para que sepan cómo mantener al medio ambiente

- Fomentar la motivación, participación de todos como base para la mejora y el desarrollo al medio ambiente
- Identificar y valorar los aspectos medioambientales ligados a nuestras actividades y poner los medios necesarios para eliminar o reducir el impacto que éstas puedan provocar.

1.02 Justificación

En el año 2007, nació la idea de crear a MG Gourmet & Catering, cuyo nombre fue inspirado en una organización grande, que abarcara todo lo necesario para satisfacer las necesidades de los clientes. Encontrando la oportunidad, de crear un servicio integral, el cual se pudiera ofrecer al público, cautivando el gusto del cliente a través de innovadores y vanguardistas servicios personalizados, con los estándares de calidad internacional.

Al crear esta empresa, nos enfocamos en el propósito de expandirnos a nivel nacional y ser reconocidos por nuestra calidad, eficiencia y eficacia con el que ejecutamos este proceso.

Actualmente el Gobierno y las empresas privadas invierten gran cantidad de dinero en garantizar una responsabilidad ambiental positiva tanto en sus empleados así como también en las personas que se encuentran en su entorno laboral y comercial, es en base a esto que varios Ministerios y Secretarías.

Coordinadoras del Gobierno así como empresas especializadas se enfocan en los principales eslabones de responsabilidad ambiental, dándonos a conocer que las empresas de distribución de alimentos o servicios de catering son establecimientos en los cuales se debe tener mucha atención a sus prácticas de manejo de desechos por la cantidad y continuidad de producción de estos por su manipulación diaria de materia prima de los alimentos.

Es así que actualmente la mayoría de empresas de catering cuentan con un manual específico para un correcto control de manejo de desechos haciendo hincapié en la finalidad de esta clasificación para la sostenibilidad y sustentabilidad del planeta, que actualmente lo conocemos como responsabilidad ambiental.

Tomando en cuenta este preámbulo se cree conveniente realizar un proyecto para apoyar la creación de un manual para encaminar a la existencia de un sistema de control y clasificación de desechos para la cocina de MG Gourmet & Catering, Siendo esta una empresa naciente, con visión de responsabilidad social y ambiental. Además vale la pena recalcar que a pesar de su experiencia en el mercado alimenticio no cuenta con este manual ya que poseía un modelo diferente de entrega de alimentos en los cuales no generaba mayor cantidad de desperdicios, sin embargo con el cambio de modelo y la implementación de una cocina nueva es necesario la creación de este sistema para garantizar la continuidad de su

responsabilidad ambiental así como también de un marco intachable de salubridad en el procesamiento de los alimentos.

Así también es importante destacar la colaboración de MG Gourmet & Catering ya que al ser una empresa que trabaja directamente para instituciones ligadas con el sector público es necesario la fidelidad y puesta en marcha de los lineamientos establecidos por este para enmarcarse en los propósitos y visiones del actual gobierno y mirando el positivo futuro del ambiente.

1.03 Definición del problema central

Formulación del problema

¿La implementación de sistema de manejo será favorablemente aceptada por las personas que forman parte de MG Gourmet & Catering?

Planteamiento del problema

El presente proyecto se encuentra enfocado en dos ámbitos principales, que en conjunto tienen la finalidad de crear un sistema de procesamiento, clasificación y manejo de desperdicios dentro de las cocinas de MG Gourmet & Catering, siendo este un proceso necesario para mantener la asepsia y garantizar la calidad en el producto final dentro de estas cocinas, tomando en cuenta la implementación de

nuevas cocinas y modelos de procesamiento alimenticio de MG Gourmet & Catering entendemos que no posee este tipo de manuales y sistema de control, teniendo la necesidad de establecerlos para garantizar los correctos controles de procesos en ese tipo de servicios.

Por otro lado es de gran importancia en la actualidad la responsabilidad ambiental que las empresas de servicio alimenticio están obligadas a llevar dentro de sus planes de desarrollo, para el cual este proyecto cumple con un marco gastronómico-ambiental de suma importancia para el proyecto general antes mencionado.

El proceso de clasificación de desperdicios a nivel de personas o empresas dedicadas a los servicios alimenticios en la actualidad tiene que enmarcarse dentro de lineamientos establecidos por los Ministerios y Secretarías competentes del Gobierno, estableciéndose como una normativa de responsabilidad y cuidado con el medio ambiente, y así también generando un proceso sustentable y sostenible con el manejo de la materia prima de este tipo de negocios

Tabla No. 1

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Incremento Inadecuado del mal manejo de desechos	Alto índice de mal manejo de desperdicios				Adecuado manejo de desperdicios
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Poca información del manejo de desechos	2	2	4	5	Acción de incentivo del buen manejo de desechos
Malos hábitos al momento de clasificar los desechos	1	2	4	4	Buen manejo de los desperdicios y desechos
Escasa información de cómo clasificar los desperdicios	2	2	4	5	Apoyo al desarrollo de manuales
Mala identificación de basureros	1	1	3	4	Capacitación continua al personal
Malos hábitos de higiene personal	1	2	4	5	Charlas de cómo llevar una buena higiene en el restaurant
Programas preventivos sobre el manejo adecuado de los alimentos	3	5	4	2	Falta de programas sobre el manejo adecuado de los alimentos

Elaborado por: Laura Cabrera

Capítulo II

2. Análisis de Involucrados 2.01 Mapeo de involucrados

Grafico No. 1



Elaborado por: Laura Cabrera

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla No. 2

<i>Actores Involucrados</i>	<i>Intereses sobre el problema central</i>	<i>Problemas Percibidos</i>	<i>Recursos, Mandatos y Capacidades</i>	<i>Intereses sobre el Proyecto</i>	<i>Conflictos Potenciales</i>
MG Gourmet & Catering	Implementación De manuales sobre el manejo de desperdicios	Faltas de conocimientos técnicos en desechos	Presupuestos asignados para la ejecución de manuales	Adaptación y buen manejo de manuales	Falta de interés, falta de un organigrama funcional
Clientes	Señalética de contenedores para respectivos desechos	Mala información	Presupuestos asignado para la realización señaléticas	Funcionabilidad de la señalética	Falta de cooperación
Proveedores	Cuidado del medio ambiente	Falta de comunicación	Charlas de motivación en aspectos relacionados al manejo de desechos	Reforzar convenios	Desinterés
Talento Humano	Aumento de conocimientos y estándares de calidad	Falta de presupuesto en capacitaciones y materiales de desecho	Asignación de presupuestos para sectores y áreas vulnerable	Formar fidelidad para la aplicación de buenas prácticas dentro de la empresa	Falta de capacitación

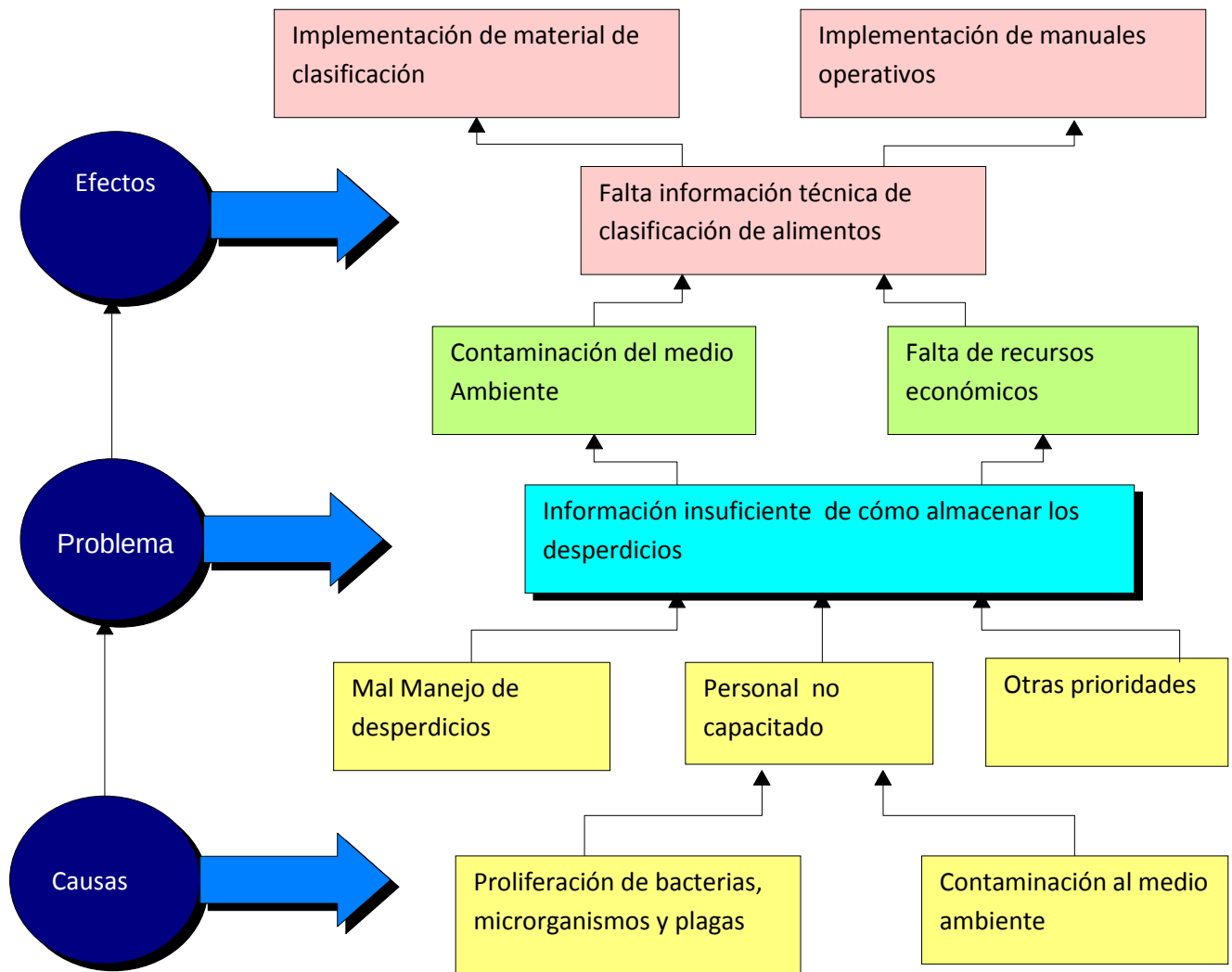
Elaborado por: Laura Cabrera

Capítulo III

3. Problemas y Objetivos

3.01 Árbol de problemas

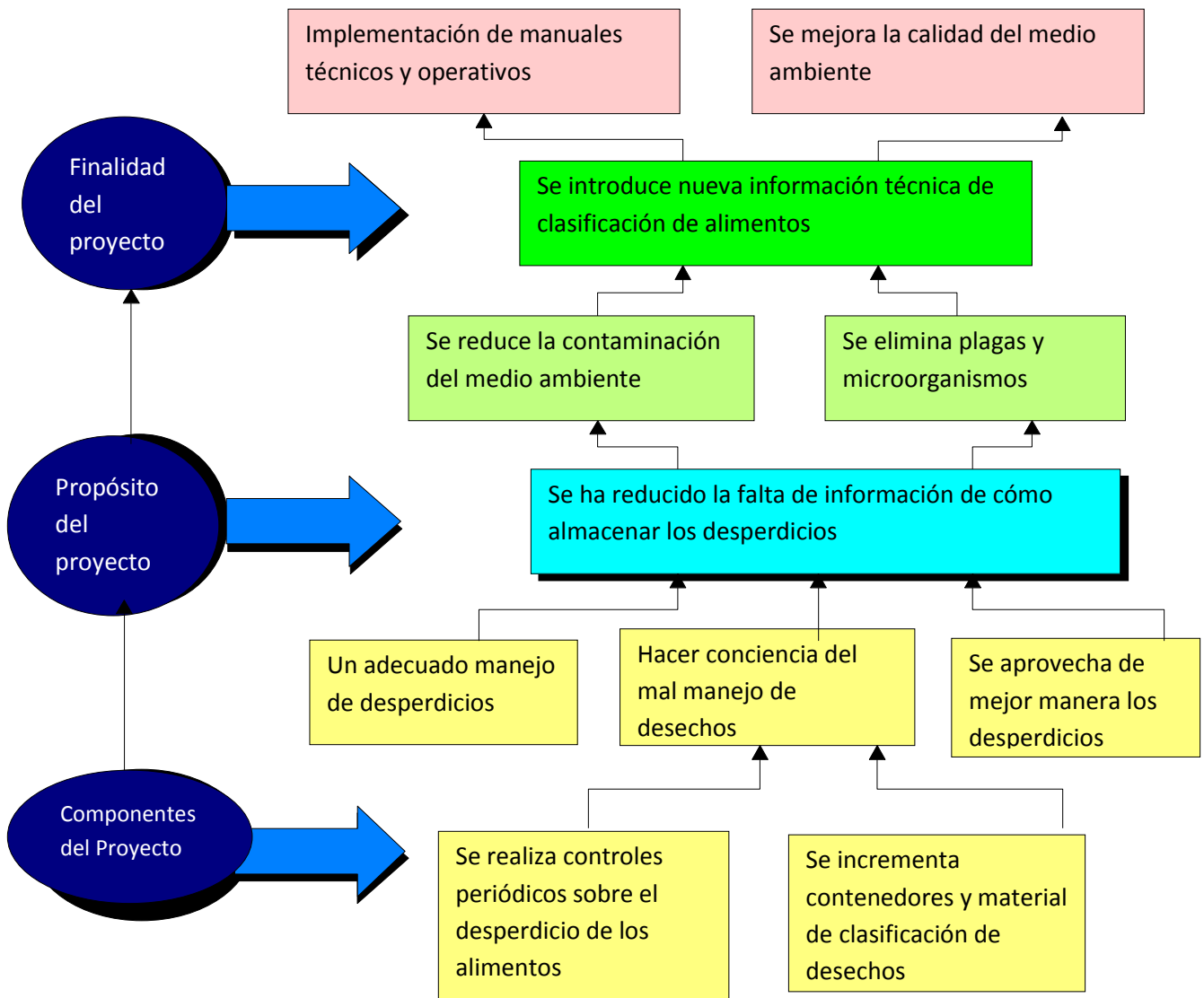
Gráfico No. 2



Elaborado por: Laura Cabrera

3.02 Árbol de Objetivos

Gráfico No. 3



Elaborado por: Laura Cabrera

Capítulo IV

4. Análisis de Alternativas

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Tabla No. 3

MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS							
Objetivos	Impacto sobre el proposito	Factibilidad Tecnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
Personal aplicando conocimientos sobre el manual de los desechos para garantizar que esta clasificación sea efectiva.	4	3	3	3	3	16	Media Alta
Capacitar al personal para que tenga un correcto manejo de desechos en la cocina de MG Gourmet & Catering.	4	4	3	3	2	16	Media Alta
Establecer un sistema de control de desperdicios con estándares de calidad efectivos para cocinas industriales.	4	4	3	3	3	17	Media Alta
Garantizar una clasificación y manejo de desechos apropiado para la cadena de desperdicios de las cocinas	4	4	4	3	3	18	Alta
Mejora la forma de almacenar los desperdicios	4	4	3	3	3	16	Media Alta
Mejora la relacion entre personal operativo y administrativo	4	3	3	3	3	16	Media Alta
Cumplir con el organigrama funcional de implementacion de desperdicios y desechos	4	3	3	3	3	16	Media Alta
Total							

Elaborado por: Laura Cabrera

- La categoría del primer objetivo es media alta, ya que aquí el personal pondrá en práctica el uso del manual para el buen manejo de los desperdicios en la cocina y así tener un mejor ambiente laboral
- En segundo plano la categoría es media alta, el personal recibirá varias charlas para tener un conocimiento de cómo empezar almacenar los desechos
- Realización de organigramas funcionales en todo el área de cocina
- Con los manuales y charlas el personal podrá garantizar el buen uso de desechos
- Gracias al personal por el gran interés que pone para así lograr el cumplimiento de los programas establecidos para el buen manejo de desperdicios
- Se ha definido puestos y horarios de trabajo
- Verificar el buen cumplimiento de cada una de las funciones del organigrama.

4.2 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

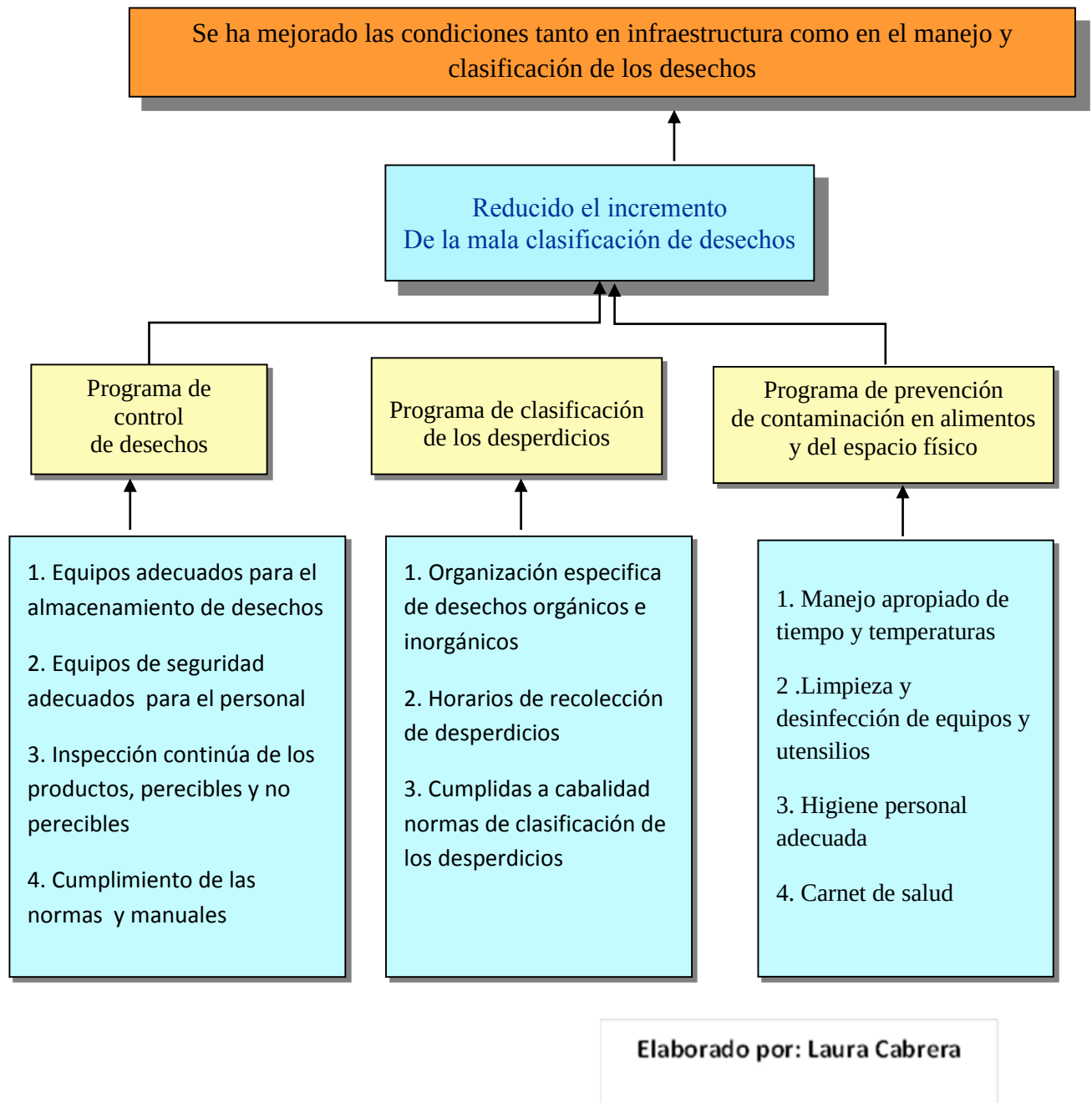
Tabla No. 4

	Factibilidad de Lograse (Alta Media Baja) (4 - 2 - 1)	Impacto en Género (Alta Media Baja) (4-2-1)	Impacto Ambiental (Alta Media Baja) (4-2-1)	Relevancia (Alta Media Baja) (4-2-1)	Sostenibilidad (Alta Media Baja) (4-2-1)	Total
Objetivos	* Los beneficios son mayores que los costos * Cuenta con financiamiento * Es aceptable y conveniente para los beneficiarios * Existe tecnología adecuada para su realización * Se cuenta con soporte político institucional 20 puntos	* Incrementa la participación del personal * Incrementa los ingresos del personal * Incrementa el nivel de conocimientos del personal * Fortalece la aplicación de los diseños 16 puntos	* Contribuye a proteger el entorno físico. * Mejora el entorno social. Mejora el entorno cultural. * Protege el uso de los recursos. * Favorece la educación ambiental 20 puntos	* Responde a las expectativas de los beneficiarios * Es una prioridad sentida por los beneficiarios * Beneficia a grupos de mayor carencia y vulnerabilidad * Los beneficios son deseados por los beneficiarios 16 puntos	* Fortalece la participación de los beneficiarios * Fortalece la Organización interna * Se puede conseguir mayor financiamiento a futuro * El personal está en posibilidades de aportar con ideas 16 puntos	88 puntos Alta

Elaborado por: Laura Cabrera

4.03 Diagrama de estrategias

Gráfico No. 4



4.4 Matriz de marco lógico

Tabla No. 5

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Propósito Implementación de un manual operativo	-Aceptación de los empleados	-Comprobar resultados sobre la implementación del manual	-Apoyo financiero de MG Gourmet & Catering
Finalidad Organizar tiempos libres y delegar funciones a cada empleado	-Motivación y estimulación de los empleados	-Participación de charlas de los empleados	-Personal asiste a charlas de capacitación continuas
Componentes -Dinero -Capacitación -Infraestructura -Información -Apoyo tanto del personal administrativo como el operativo	-Compra de material -Contratar instructor -Contratar capacitadores -Todo esto permitirá que el proyecto se lleve a cabo	-Infraestructura utilizada correctamente -Talento humano capacitado -Apoyo económico	-Financiamiento
Actividades Investigación de campo Recopilación de información Involucrar a los empleados	-Procesamiento de información - Obtención de resultados de encuestas -Mantener y defender el talento humano	-Resultados satisfactorios -Compromiso de los empleados	-Mantener los conocimientos en varias cocinas -Transmitir conocimientos a otras cocinas -Degustaciones de comida a los empleados

Elaborado por: Laura Cabrera

Análisis 1

- De acuerdo a la implementación del manual los empleados tienen una aceptación dando buenos resultados en la cocina de MG Gourmet & Catering

Análisis 2

- Según la motivación y charlas dadas a los empleados ha tenido una buena capacitación de cómo llevar a cabo el manual

Análisis 3

- Vamos a incrementar los componentes que requerimos de acuerdo a la infraestructura que tenemos con el apoyo tanto del personal administrativo como el operativo

Análisis 4

- De acuerdo a los resultados de nuestra encuesta obtendremos los efectos que queremos para nuestra cocina

Capítulo V

5. Propuesta

5.01 Antecedentes

Tema: Manual de Higiene y seguridad Alimentaria

Autor: Carlos Felipe Tablado y Jesús Felipe Gallegos

Año: 2004

Tema: Pre elaboración y conservación de alimentos

Autor: Alfredo Gil Martínez

Año: 2006

5.02 Descripción

Este manual tiene un total de 22 páginas con una dimensión de 21x14.8 cm en hoja A5 y en papel couche de 115gr.

De acuerdo hemos escogido una gama de colores primaria y secundaria para el manual ya que los colores deben ser vivos que va a denotar pulcritud y limpieza.

5.02.01 Investigación del mercado

Por medio de la cual hemos decidido realizar una entrevista con preguntas abiertas las cuales son las siguientes:

- Profesión:
- Edad:
- Lugar donde trabaja:
- Tiempo de trabajo cuanto tiempo:
- Cargo:

Preguntas:

1. ¿Qué entiende cómo manual?
2. ¿Para qué nos puede ayudar en la implementación del manual en el restaurant?
3. ¿Qué entiende por desechos?
4. ¿Cree usted que con la implementación de un manual operativo se reduzca el inadecuado manejo de desechos y desperdicios?
5. ¿Qué impacto provocaría dentro de la empresa la implementación de dicho manual?
6. ¿Cada cuánto cree conveniente capacitar al personal de la empresa?

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

El actual proyecto se encuentra enfocado en el manual, que en conjunto tienen la finalidad de crear un sistema de procesamiento, clasificación y manejo de desperdicios dentro de las cocinas de MG Gourmet & Catering, siendo este un proceso necesario para mantener la limpieza y garantizar la calidad en el producto, tomando en cuenta la implementación de nuevos contenedores en MG Gourmet & Catering, teniendo la necesidad de establecerlos para garantizar los correctos controles de procesos en ese tipo de servicios.

Por otro lado es de gran importancia en la actualidad la responsabilidad ambiental que las empresas de servicio alimenticio están obligadas a llevar dentro de sus planes de desarrollo, para el cual este proyecto cumple con un marco gastronómico-ambiental de suma importancia para el proyecto general antes mencionado.

El proceso de clasificación de desperdicios a nivel de personas o empresas dedicadas a los servicios alimenticios en la actualidad tiene que enmarcarse dentro de lineamientos establecidos, estableciéndose como una normativa de responsabilidad y cuidado con el medio ambiente, y así también generando un proceso sustentable y sostenible con el manejo de la materia prima de este tipo de negocios.

MANUAL

Índice

Introducción

Capítulo I: Antecedentes Generales

1. Objetivos

- General
- Especifico

2. Elementos de manejo de residuos en la cocina MG Gourmet & Catering

3. Prohibiciones

4. Identificación y clasificación de residuos

5. Organigrama gestión de residuos

6. Instalaciones

7. Labores de los Encargados de Unidades Generadoras de Residuos

8. Definiciones

Capítulo II: Gestión de residuos sólidos generales

1. Tipos de residuos Sólidos Generales

2. Acumulación de Residuos Sólidos

3. Transporte de Residuos Sólidos

Capítulo III: Gestión de residuos reciclables

1. Tipos de residuos Sólidos reciclables

Capítulo IV: Referencias Normativas

Conclusión

Recomendaciones

Anexos

Introducción

Las actividades de atención en un restaurant generan desechos, el manejo adecuado de estos desperdicios crea un ambiente más seguro para el personal y público en general. El manejo de desechos debe hacerse de una manera correcta y aún más con las indicaciones adecuadas para la buena administración de desechos en sus contenedores

Capítulo I: Antecedentes Generales

1. Objetivos

General

Este manual tiene como objetivo definir los procedimientos para realizar la acumulación, el retiro, el transporte y la disposición final o transitoria de los residuos generados en MG Gourmet & Catering, de manera de asegurar una buena clasificación dentro del establecimiento

Específico

- Caracterizar los residuos generados en la cocina de MG Gourmet & Catering
- Desarrollar cada una de las etapas de la gestión de residuos: movimiento interno, almacenamiento y disposición final.
- Establecer procedimientos para la gestión ambiental de residuos
- Establecer mecanismos para prevenir y/o mitigar los posibles impactos negativos que se causen por el manejo de residuos

2. Elementos de manejo de residuos en la cocina MG Gourmet & Catering

El sistema de manejo está fundamentado en los conceptos de residuos en origen y producción limpia, y organizado como sistema de gestión de calidad, ambiente y seguridad de manera de reconocer la mejora continua del sistema.

Los elementos básicos de la gestión de residuos deben considerar:

- Minimizar residuos
- Reducir, Reutilizar y Reciclar

3. Prohibiciones

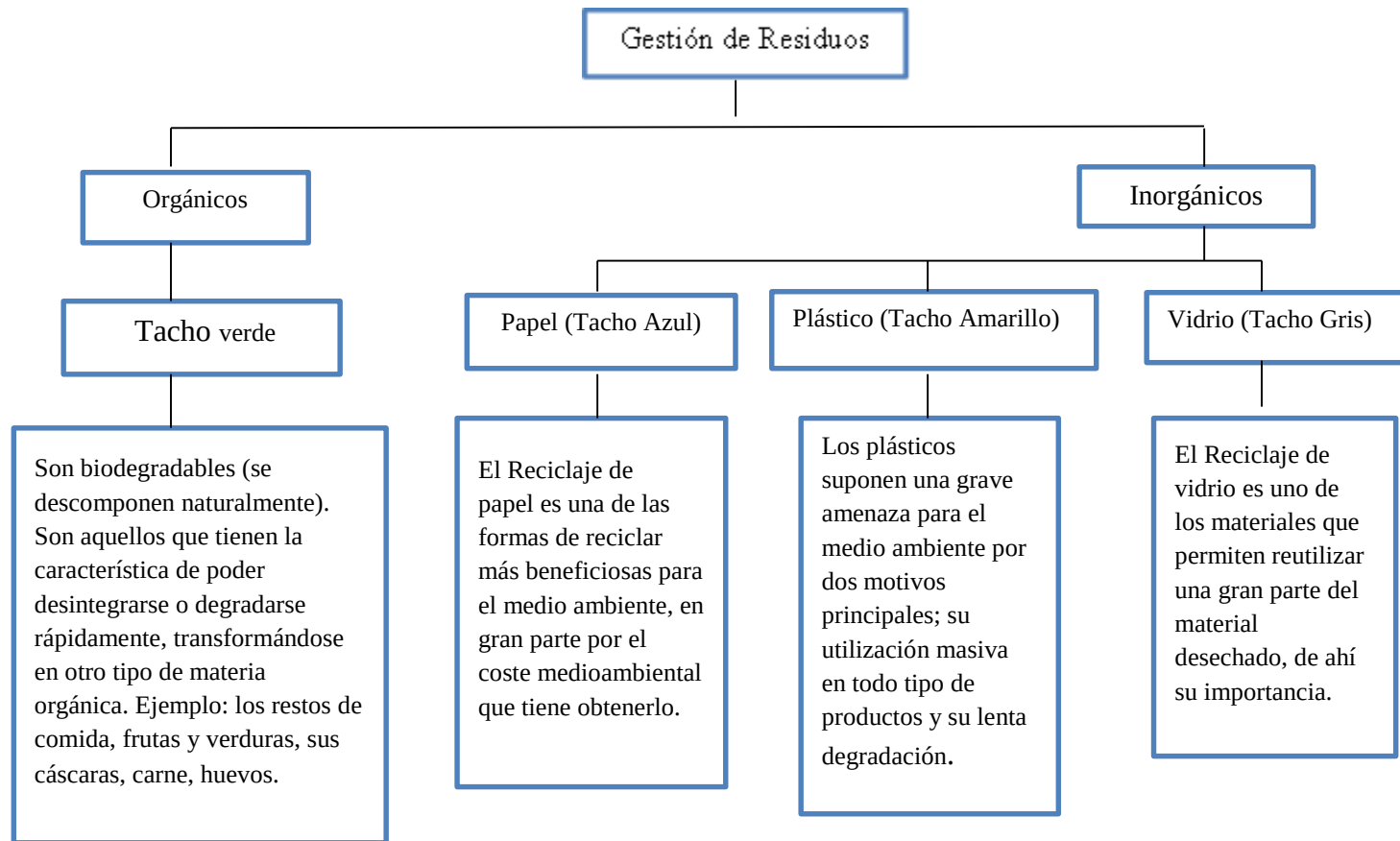
Está prohibido depositar residuos no provenientes a los contenedores adecuados habilitados para ello.

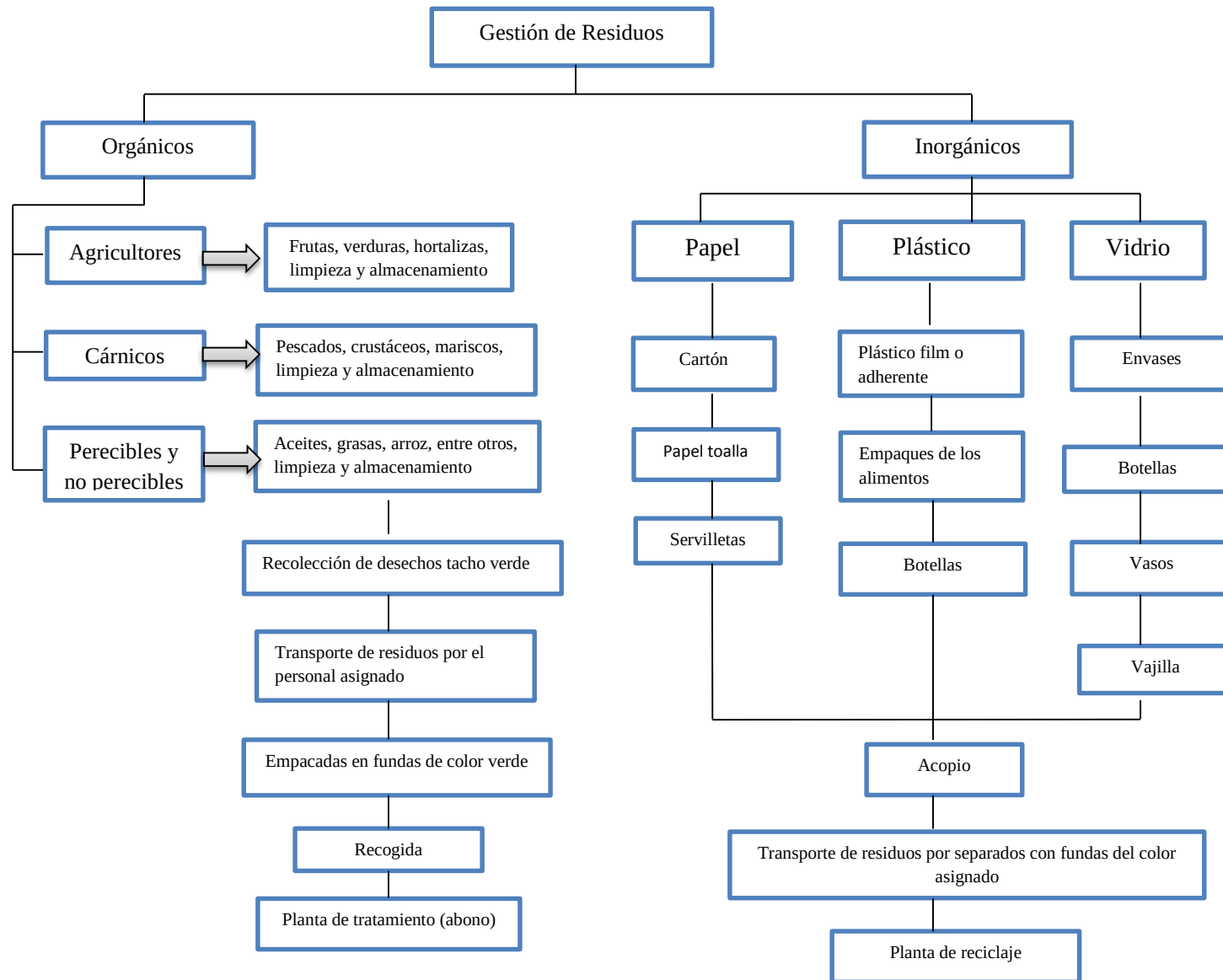
4. Identificación y clasificación de residuos

El modo más racional de manejar los residuos es recogerla en el lugar en el que se genera y clasificarla inmediatamente cuando sea posible, el modo de clasificar los residuos debe ser acorde con el sistema de recogida que se aplicara en el manual.

- Cumplir con los procedimientos establecidos en la cocina
- Clasificación por su origen
- Clasificar por su composición

5. Organigrama gestión de residuos





6. Instalaciones

En las instalaciones se llevara un adecuado manejo tanto los empleados como el personal de la instalación deberán cumplir con las normas en el buen manejo de residuos con sus contenedores utilizados por la instalación.

7. Labores de los Encargados de Unidades Generadoras de Residuos

- Cumplir con los procedimientos establecidos, y ejecutar el manejo de residuos en forma segura y responsable
- Informar si existe incorrecta disposición o gestión de residuos

8. Definiciones

Residuo: Sustancia, elemento u objeto que el generador elimina, se propone eliminar o está obligado a eliminar. Dependiendo de sus características se clasificara según las categorías establecidas como residuo general, reciclable o peligroso

Reciclaje: Recuperación de residuos o de materiales presentes en ellos para ser utilizados en su forma original o previa transformación, en la fabricación de otros productos en procesos productivos distintos al que los genero

Contenedor: Recipiente portátil en el cual un residuo es almacenado, transportado o eliminado

Capítulo II: Gestión de residuos sólidos generales

1. Tipos de residuos Sólidos Generales

Los residuos sólidos generales están formados por un conjunto de materiales heterogéneos. Casi la mitad de la basura está constituida por materiales no fermentables llamados inorgánicos, la mayor parte de los cuales son envases. Gran parte de estos materiales se pueden reciclar y recuperar, ahorrando energía y materias primas, además de contribuir a la calidad ambiental. El resto de los materiales son los residuos orgánicos, que también se puede recuperar para devolvérsela a la tierra como abono y ayudando a mantener el nivel de fertilidad de la misma. Se considera como residuos sólidos generales:

- **Residuos orgánicos y/o restos alimenticios:** Más de la mitad de la basura son restos de comida. Esta materia constituye una fuente importante de abonos de alta calidad. Esto es importante puesto que además de eliminar más de la mitad de los residuos supone un importante aporte de nutrientes y fertilidad para los cultivos evitando el uso de abonos químicos que producen contaminación de las aguas.
- **Envases y productos plásticos no reciclables:** Aproximadamente es un 20% de lo que se compra se tira de inmediato por ser parte de los envases y embalajes. El sobre-empaquetamiento nos ocasiona aumento de los residuos y encarecimiento de los productos.

- **Papel y cartón:** No es basura. El reciclaje del papel es necesario ya que economiza grandes cantidades de energía, evita la contaminación del agua, evita el consumo de árboles y hace innecesarias las plantaciones de coníferas y eucaliptos. El uso de papel reciclado sin blanquear también reduciría las descargas de cloro, colorantes y aditivos en ríos, que causan mortalidad entre los peces y desequilibrio en los ecosistemas acuáticos.
- **Vidrios:** Los envases de vidrio se pueden recuperar, bien sea por uso de envases retornables o bien a partir de la recogida selectiva del vidrio para después reciclarlo. Así ahorramos materia prima y energía para elaboración, además de evitar el perjuicio que supone la acumulación del vidrio que no se recicla.

2. Acumulación de Residuos Sólidos

La acumulación de residuos también producen la alteración del suelo y, por lo tanto su contaminación, para ello debemos almacenar en cada contenedor y ayudar con su buena recolección

- La acumulación de los residuos generados es responsabilidad de cada unidad generadora
- Separar los residuos en contenedores separativos habilitados
- Antes de realizar la acumulación, segregar por tipos, separando de los residuos generados aquellos que pueden reciclarse

- Evitar acumular los residuos fuera del horario de retiro, especialmente en vísperas de feriados y fin de semana

3. Transporte de Residuos Sólidos

- El retiro y transporte de los residuos generados es responsabilidad de la unidad

Capítulo III: Gestión de residuos reciclables

1. Tipos de Residuos Reciclables

En esta categoría se encuentran elementos generados por actividades corporativas que tienen un valor secundario, y por lo tanto puedan ser separados de los residuos generados en la cocina, y añadidos nuevamente a ciclos productivos.

Los tipos de residuos pueden ser:

- Cartón, papel toalla, servilleta, etc.
- Plástico film o adherente, Empaques de los alimentos, botellas, etc.
- Vidrio, Envases, botellas, vasos, vajilla, etc.

Capítulo IV: Referencias Normativas

- Obligaciones generales dentro de la cocina de MG Gourmet & Catering

Normativa 1. Cumplir y hacer cumplir todas las disposiciones de este reglamento por parte del personal

Normativa 2. Hacer conocer la política del manual a todos los empleados de la compañía

Normativa 3. Identificar medir y evaluar los riesgos existentes para mantener un buen control de manejo dentro de la instalación

Normativa 4. Elaborar, de acuerdo con las normas vigentes aplicables las acciones preventivas, mediante las acciones de vigilancia epidemiológica ocupacional

Normativa 5. Combatir y controlar los riesgos desde su origen, en el medio de transmisión y en el empleo

Normativa 6. Privilegiar el control colectivo de los riesgos, al individual

Normativa 7. Mantener en niveles óptimos el desempeño, utilizando toda la tecnología que dispone para disminuir los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales a los empleados

Normativa 8. Proporcionar sin ningún costo, los uniformes y equipos de protección personal adecuados

Normativa 9. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el titular de la unidad de seguridad y salud

Normativa 10. Verificar que los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos utilizados por la compañía no produzcan ningún riesgo

Normativa 11. Mantener un sistema de riesgo y notificación de los accidentes, incidentes y enfermedades profesionales

Normativa 12. Informar a los empleados por escrito y mediante charlas y conferencias acerca de los riesgos a los que están expuestos

Normativa 13. Nombrar al encargado de dirigir en manual de riesgos de desechos

Normativa 14. Desarrollar las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los empleados

- Obligaciones Generales de los empleados

Normativa 15. Cumplir con todo lo dispuesto en el presente reglamento interno de seguridad y salud

Normativa 16. Conocer los riesgos inherentes a su puesto de trabajo así como las medidas de prevención y control

Normativa 17. Informarse y capacitarse permanentemente en materia de prevención y protección de la salud de los empleados

Normativa 18. Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como sus equipos

- Incumplimientos y sanciones

Normativa 19. El titular de la unidad de seguridad y salud, analizara las faltas cometidas, para que la administración establezca las sanciones correspondientes

Normativa 20. Las faltas de los trabajadores se clasifican atendiendo a los siguientes incumplimientos que son:

- Incumplimientos leves
- Incumplimientos serios
- Incumplimientos graves

Sera incumplimientos leves, aquellos que contravinieren el presente reglamento sin poner en riesgo la integridad física del trabajador, o a terceras personas, será incumplimientos serios aquellos que por realizar actos subestandar ponen en peligro la seguridad del trabajador o de terceras personas

Serán incumplimientos graves, las reincidencias a las faltas serias, el incumplimiento de las normas del presente reglamento con conocimiento de riesgo que genera.

Las infracciones serán sancionadas de conformidad con lo establecido en el reglamento internos de trabajo de la empresa, que se van desde amonestación, multa y hasta la separación de la empresa mediante la tramitación del visto bueno.

- Comité paritario de seguridad y salud del trabajo

Normativa 21. La compañía contara con un comité de seguridad y salud del trabajo

Normativa 22. Para ser miembro del comité se requiere ser mayor de edad

Normativa 23. Cada miembro del comité tendrá su nombramiento y su respectivo carnet firmados por el representante

Normativa 24. Funciones del comité:

- Conocer y emitir sus recomendaciones sobre el reglamento interno de seguridad y salud de la compañía
- Realizar inspecciones periódicas de las instalaciones, analizando que existan las respectivas condiciones de seguridad y salud de la compañía y recomendar la adopción de las medidas preventivas respectivas
- Higiene del trabajo
- Estudio y vigilancia de las condiciones ambientales en los sitios de trabajo
- Estudio y fijación de los límites para una prevención efectiva de los riesgos
- Análisis y clasificación de los puestos de recolección
- Presentación de la información periódica de las actividades realizadas

- Riesgos del trabajo
- Asesorar al comité y formar parte de este con voz pero sin voto
- Colaborar con la unidad de seguridad de la empresa
- Investigar las enfermedades ocupacionales
- Llevar las estadísticas de todos los accidentes producidos relacionados con el trabajo
- Seguridad y salud en favor de la productividad
- Asesorar a la empresa en la distribución de los trabajadores
- Controlar el trabajo y la manera de como almacenar los desperdicios
- Unidad de seguridad y salud

Normativa 25. Funciones

- Dar el apoyo a todo el personal de la compañía teniendo como misión esencial la aplicación de los principios de seguridad y salud del trabajo, el cumplimiento de las políticas, la ejecución de los programas
- Asesorar al personal de la compañía en el área de seguridad y salud de trabajo e informar continuamente sobre el desarrollo y resultados de esta gestión

- Velar por el cumplimiento y práctica de las normas y procedimientos de seguridad y salud del trabajo
- Recopilar y procesar la información para la elaboración y difusión de los riesgos de la compañía
- Visitar e inspeccionar periódicamente las instalaciones
- Autorizar y supervisar los trabajos eventualmente dictando las medidas de seguridad y salud

Conclusión

- Con este manual es posible demostrar que la unión de esfuerzo, el trabajo en equipo y los deseos de resolver los problemas ambientales permiten un mayor aprendizaje y una solución común a dichos problemas.
- El objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación fueron cumplidos, con la separación y manejo de desechos basados en el manual, ya que es un proyecto viable para el restaurant
- Es importante tener en mente que casi siempre las soluciones pueden estar a nuestro alcance, pero debemos trabajar en ellas, de tal manera que el esfuerzo en la realización del manual así como los beneficios que vendrán en el restaurant.

Recomendación

- La lectura del manual, su entendimiento y comprensión permitirá que el personal realice adecuadamente sus labores y adquieran mayor conciencia y cultura ambiental
- Se sugiere que se continúe llevando una observación de cómo se van almacenando los desechos
- Se deberá señalar claramente la ubicación de cada residuo

Anexos

Tipo de Residuo	Diseño de Contenedores	Contenido Básico
Orgánico		• Residuos orgánicos y restos alimenticios

Tipo de Residuo	Diseño de Contenedores	Contenido Básico
Cartón		• Papel toalla • Servilletas • Cartón

Tipo de Residuo	Diseño de Contenedores	Contenido Básico
Plástico	 A yellow plastic trash bin with a white label that reads "PLASTICO" in large letters. Below the word, there is a small image of a plastic bottle and some smaller text in Spanish: "Envases de plástico, bolsas, envases de limpieza, envolturas de comida, todos, vasos desechables."	• Plástico film o adherente • Botellas • Empaques

Tipo de Residuo	Diseño de Contenedores	Contenido Básico
Vidrio	 A grey plastic trash bin with a white label that reads "VIDRIO" in large letters. Below the word, there is a small image of a glass bottle and some smaller text in Spanish: "Botellas, frascos de vidrio transparente y de color."	• Envases • Vasos • Vajilla

Capítulo VI

6. Aspecto Administrativo

6.01 Recursos

- Talento humano

Tabla No. 6

Talento Humano	
Investigador	Laura Cabrera
Docente materia de Proyectos	Ing. Friktzia Mendoza
Entrevistados	Personal de Cocina
Diseñador Gráfico	Pamela Cachott

Elaborado por: Laura Cabrera

- Recursos tecnológicos

Tabla No. 7

Equipo Tecnológico
Laptop
Internet
Flash
Impresora
Cámara
Grabadora

Elaborado por: Laura Cabrera

- Recursos para la propuesta

Tabla No.8

Materiales
Contenedores 4 unidades
Señalética
Fundas plásticas
Manuales Operativos
Materiales de recolección de basura

Elaborado por: Laura Cabrera

6.2 Presupuesto

Tabla No. 9

Gastos	Descripción	Unidades	Costo unitario	Costo total
Bienes	Contenedores	5	\$10	\$50
	Fundas	10	\$0,10	\$1,00
	Flash	1	\$10	\$10
	Fotocopias	10	\$0,03	\$0,30
	Impresiones	50	\$0,15	\$7,50
	Logotipo	1	\$15	\$15
	Manual impreso	25	\$0,80	\$20
	Anillado	2	\$1,00	\$2,00
Servicios	Movilización	5	\$0,25	\$1,25
	Taxis	2	\$2,00	\$4,00
	Gasolina	2	\$5,00	\$10
	Diseñador grafico	1	\$15	\$15
			Subtotal	\$136,05
			10 %	\$13,60
			Total	\$ 122,45

Elaborado por: Laura Cabrera

6.3 Cronograma

Tabla No. 10

2013		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
Actividades	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema																													
Aprobación del Tema																													
Capítulo I: Antecedentes																													
Contexto																													
Justificación																													
Definición del problema central																													
Capítulo II: Análisis de Involucrados																													
Mapeo de involucrados																													
Matriz de análisis de involucrados																													
Capítulo III: Problemas y Objetivos																													
Árbol de problemas																													
Árbol de objetivos																													
Capítulo IV: Análisis de Alternativas																													
Matriz de análisis de alternativas y objetivos																													
Diagrama de estrategias																													
Matriz de marco lógico																													
Capítulo V: La Propuesta																													
Antecedentes																													
Descripción																													
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta																													
Capítulo VI: Aspectos Administrativos																													
Recursos																													
Presupuesto																													
Cronograma																													
Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones																													
Conclusiones																													
Recomendaciones																													
Corrección Final General																													
Entrega del Proyecto																													
Sustentación del proyecto de grado																													

Elaborado por: Laura Cabrera

Capítulo VII

7. Conclusiones y Recomendaciones

Para concluir este trabajo de tesis, este capítulo se dedicará a mostrar las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo del trabajo en este proyecto, será con el fin de que se le pueda dar continuidad al proyecto, así como mostrar los beneficios obtenidos.

7.01 Conclusiones

- Para alcanzar los objetivos del proyecto se diseñó un manual del manejo de residuos dentro del restaurant contando con el apoyo del personal que labora en el mismo.
- El proyecto inicio con un estudio completo de residuos y se llevó a cabo el diagnóstico del volumen y caracterización de los mismos, lo cual fue el punto de partida a la elaboración del manual. Los resultados generados sirvieron para darse cuenta que la generación de residuos es considerable y que era necesario implementar un sistema de adquisición, y colocación de contenedores.

- A colocar contenedores que cumplen los criterios principales de funcionalidad y que eran necesarios en la cocina de MG Gourmet & Catering, esto mejoro en gran medida el aspecto físico y estético del mismo.
- En el siguiente proyecto se alcanzó mejorar el manejo y disposición de los residuos, así como fomentar una conciencia ambiental dentro del restaurant, para esto uno de los pasos importantes fue, el disponer adecuadamente los residuos en MG Gourmet & Catering lo cual se obtuvo con la implementación y ubicación de los contenedores funcionales para el almacenamiento y evacuación final de los residuos.
- La última etapa comprende de 5 contenedores que son de color verde en orgánico y los inorgánicos que van de azul, amarillo, gris y rojo lo cual permitirá separar los residuos por sus características y reciclaje del mismo.

7.02 Recomendaciones

- Fomentar desde niños una buena educación en el manejo de desperdicios, para con ello ayudar al medio ambiente y así de esta manera reducir la basura para el beneficio del mismo
- Adquirir lo necesario y, de mejor manera, que sea biodegradable.



- Reducir el consumo de productos que contengan empaques desechables, Usar preferentemente tasas, vasos y platos de cerámica.
- Recurrir a envases retornables, Llevar bolsas de reciclaje en lugar de pedir bolsas de plástico, Usar de nuevo un objeto con otro fin al que se compró.

Anexos

Señaléticas





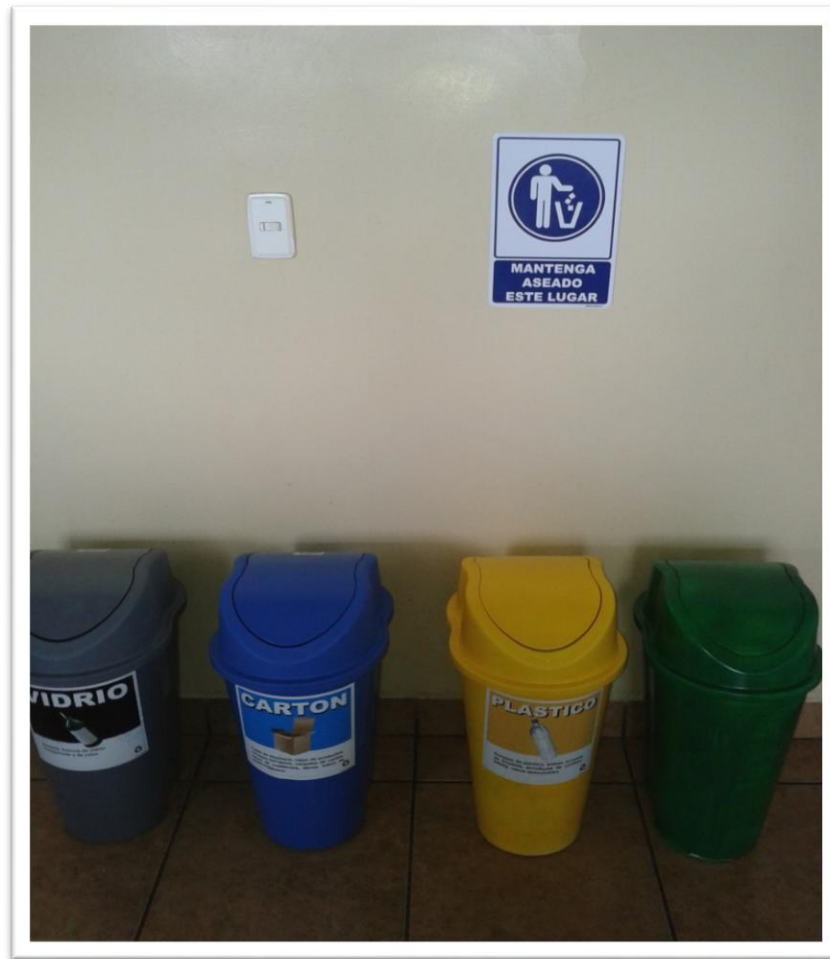
Tachos











Bibliografía

Manual de Higiene y seguridad Alimentaria

Pre elaboración y conservación de alimentos

Fuentes:

Global Food Losses and Food Waste - FAO, 2011

The environmental crisis: The environment's role in averting future food crisis

<http://www.unep.org/spanish/wed/quickfacts/#sthash.qtlG3Y4y.dpuf>

<http://www.accionecologica.org/desechos>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Quito>

<http://www.monografias.com/trabajos7/alim/alim.shtml#tipo>

http://www.uprrp.edu/recinto_verde/desperdicios_solidos.html

<http://definicion.de/medio-ambiente/>