

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO



TESIS DE GRADO

TÍTULO:

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES DE CUBERTERÍA, VAJILLA Y CRISTALERÍA PARA EL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO MARZO - AGOSTO 2013

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Ecoturismo

AUTORES:

**VERÓNICA ALEXANDRA HERRERA HINOJOSA
WILSON ALEJANDRO DUEÑAS FLORES**

DIRECTOR

ING. PAÚL FUENTES

LATACUNGA

2013

AUTORÍA

Nosotros, Verónica Alexandra Herrera Hinojosa y Wilson Alejandro Dueñas Flores, Declaramos que el proyecto de Grado Titulado “ELABORACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES DE CUBERTERÍA VAJILLA Y CRISTALERÍA PARA EL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”, ha sido desarrollada bajo información proveniente de fuentes primarias y secundarias, a ello se suma, principalmente, los conocimientos adquiridos durante la etapa estudiantil universitaria, los cuales han sido importantes y totalmente necesarios para el cabal cumplimiento de los objetivos propuestos.

Bajo total respeto a los derechos de autor que se consideran en la bibliografía utilizada, la fuente es referida en la fundamentación teórica. La información y estudio desarrollado ha sido totalmente aporte e investigación de los autores.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Verónica Alexandra Herrera Hinojosa

CI. No.050304926-4

Wilson Alejandro Dueñas Flores

CI. No.150061505-7

CERTIFICACIÓN

En calidad de Director de Tesis del Tema: “ELABORACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES DE CUBERTERÍA VAJILLA Y CRISTALERÍA PARA EL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”, Debo mencionar que esta tesis ha sido elaborada por los postulantes Wilson Alejandro Dueñas Flores portador de la C.I.1500615057 y Verónica Alexandra Herrera Hinojosa portadora de la C.I.050304926-4, en conjunto con mi dirección. Trabajo que ha sido defendido y aprobado de forma satisfactoria y llena de méritos.

ING. PAÚL FUENTES

Director de Tesis

CERTIFICACIÓN

Nosotros; Ing. Jessy Guerrero, Ing. Javier Mullo, Ing. Klever Muñoz, catedráticos y miembros del tribunal de la Tesis con el Tema:“ELABORACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES DE CUBERTERÍA VAJILLA Y CRISTALERÍA PARA EL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”, de autoría de los Egresados Wilson Alejandro Dueñas Flores y Verónica Alexandra Herrera Hinojosa. Informamos que previa las diferentes revisiones y correcciones del presente documento, nos encontramos con las correcciones realizadas, de tal modo que abalizamos la mencionada Tesis.

Ing. Jessy Guerrero

Presidente de Tribunal

Ing. Javier Mullo

Opositor de Tribunal

Ing. Klever Muñoz

Miembro de Tribunal

Agradecimiento

En primer lugar quiero agradecer a Dios por ser la luz que guía mi camino, a mi padre, a mi madre y a mi hermana quienes con su ejemplo, enseñanzas y sabiduría supieron guiarme por caminos correctos, enseñándome el valor y el respeto hacia las personas que nos rodean y hacia las cosas que nos rodean, guiándome para ver en las dificultades nuevas formas de desarrollar mi intelecto, y en los errores como una oportunidad para forjar mi carácter y superarme a mí mismo.

Alexandra Herrera

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por ser nuestro padre celestial. A mis padres por ser mis incondicionales soportes, mis amigos y compañeros en quienes he podido apoyarme y confiar.

A mi director de tesis quien con sus consejos supo conducirme para culminar con éxito mi proyecto. Gracias por brindarme su apoyo sincero y desinteresado.

Alejandro Dueñas

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación en primer lugar a Dios por haberme concedido vida y salud para cumplir ésta importante meta a nivel académico, también a mis padres y hermana quienes constituyen el pilar fundamental de mi vida y siempre me han guiado con su valioso ejemplo y enorme sabiduría, a mi novio quien durante varios años ha sabido estar conmigo en los momentos alegres y en especial en las situaciones difíciles de mi vida.

Alexandra Herrera

Dedicatoria

Este trabajo me lo dedico a mi mismo, por cuanto he tenido la fortaleza de afrontar los duros retos de la vida, mediante la paciencia, perseverancia y dedicación.

Alejandro Dueñas

ÍNDICE

Portada	
Autoría	II
Certificación	III
Certificación	IV
Agradecimiento	V
Dedicatoria	VI
Índice	VII
Índice de Cuadros	XII
Índice de Gráficos	XII
Resumen Ejecutivo	XIII
Abstract	XIV
Aval del Abstract	XV
INTRODUCCIÓN:	1
OBJETIVOS	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
CAPITULO I	3
1.1. FUNDAMENTACION TEÓRICA	3
1.1.1. MANUAL DE OPERACIONES	3
1.1.1.1. CONCEPTO DE MANUAL.	3
1.1.1.2. OBJETIVOS DE LOS MANUALES	3
1.1.1.3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES	4
1.1.1.4. EL MANUAL DE OPERACIONES	5
1.1.1.5. UTILIDAD DEL MANUAL	6
1.1.2. CUBERTERÍA	7
1.1.2.1. DEFINICIÓN	7
1.1.2.2. UN POCO DE HISTORIA	7
1.1.2.3. HISTORIA DE LOS CUBIERTOS	8
1.1.2.4. CLASES Y MATERIALES	10
1.1.2.5. TIPOS DE CUBIERTOS	12
1.1.2.6. CUIDADO Y LIMPIEZA DE LOS CUBIERTOS	20
	VII

1.1.2.7.	LIMPIEZA DE LOS CUBIERTOS	21
1.1.2.8.	DESINFECCIÓN	21
1.1.2.9.	ALMACENAMIENTO	22
1.1.3.	VAJILLA	23
1.1.3.1.	DEFINICIÓN	23
1.1.3.2.	HISTORIA	24
1.1.3.3.	ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA VAJILLA	26
1.1.3.4.	TIPOS DE VAJILLA POR SU MATERIAL	27
1.1.3.5.	LAVADO Y DESINFECCIÓN DE VAJILLA	28
1.1.4.	CRISTALERIA	29
1.1.4.1.	DEFINICIÓN	29
1.1.4.2.	HISTORIA DE LA CRISTALERIA	30
1.1.4.3.	CLASIFICACION DE LA CRISTALERIA	32
1.1.4.3.1.	Vasos largos o long drinks:	33
1.1.4.3.2.	Vasos cortos	33
1.1.4.3.3.	Vasos Hig ball	34
1.1.4.3.4.	Copas cóctel	34
1.1.4.3.5.	Copas altas para batidos y coladas	35
1.1.4.3.6.	Copas para brandy, cognac, balón y sniffer	35
1.1.4.3.7.	Copas para champagne, cava o vinos espumosos	35
1.1.4.3.8.	Copas para licores	36
1.1.4.3.9.	Copa vino tinto	37
1.1.4.3.10.	Copa de vino blanco	37
1.1.4.3.11.	Vasitos cup	38
1.1.4.3.12.	Copa Irish coffee o refractaria	38
1.1.4.3.13.	Jarras	39
1.1.4.4.	LIMPIESA Y ALMACENAMIENTO	39
1.1.4.5.	LAVADO DE COPAS Y VASOS	40
1.1.4.6.	CÓMO GUARDAR LAS COPAS	41
	CAPITULO II	42
2.1.	MARCO ESPACIAL	42
2.1.1.	UBICACIÓN MACRO:	42
2.1.2.	UBICACIÓN MESO:	43
2.1.3.	UBICACIÓN MICRO:	44

2.2.	MARCO LEGAL	46
2.2.1.	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	46
2.2.1.1	TÍTULO II DERECHOS	46
2.2.1.1.1.	Capítulo segundo Derechos del Buen Vivir	46
2.2.1.1.1.1.	Sección quinta Educación	46
2.2.1.1.1.2.	Sección séptima Salud	48
2.2.1.2.	TÍTULO VII Regimen del Buen Vivir	48
2.2.1.2.1.	Sección primera Educación	48
2.3.	NORMAS ISO	53
2.3.1.	QUE SON LAS NORMAS:	54
2.3.2.	ORIGEN DE LAS NORMAS ISO	54
2.3.3.	PASOS PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD	55
2.3.4.	NORMAS ISO 9000	55
2.3.4.1.	RELACIÓN NORMA ISO 9001/2008; ISO 9004/2008	56
2.3.5.	OBJETIVOS PRIMORDIALES DE LAS NORMAS ISO 9000	57
2.3.6.	PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	58
2.3.7.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	59
2.3.7.1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	59
2.3.7.2.	FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	60
2.3.7.3.	REQUISITOS PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	61
2.3.7.4.	ENFOQUE DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	62
2.3.7.5.	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	63
2.3.7.6.	POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	64
2.3.7.7.	PAPEL DE LA DIRECCIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE CALIDAD	65
2.3.7.8.	VALOR DE LA DOCUMENTACIÓN	66
2.3.7.9.	DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	67
2.3.7.10.	PROCESOS DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	68
2.3.7.11.	AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	69
2.3.7.12.	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	69
2.3.7.13	AUTOEVALUACIÓN	70
2.3.7.14.	MEJORA CONTINUA	70
2.3.7.15.	PAPEL DE LAS TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	71
2.3.7.16.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y OTROS	72

2.3.7.17. RELACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD Y LOS MODELOS DE EXCELENCIA	73
2.3.7.18. LAS ISO 9000, EL INEN Y LAS CONSULTORAS EN EL ECUADOR	74
2.4. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN	75
2.4.1. TIPO DE INVESTIGACION	75
2.4.2. METODOLOGIA	76
2.4.2.1. Diagnóstico situacional	76
2.4.2.2. Desarrollo del manual de operaciones	76
2.4.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS ANALÍTICOS	77
2.4.3.1. Diagnóstico situacional	77
2.4.3.2. Desarrollo del manual de procedimientos	77
CAPÍTULO III	79
3.1. INTRODUCCIÓN:	80
3.2. MISIÓN:	81
3.3. VISIÓN:	81
3.4. OBJETIVOS:	82
3.5. DEFINICIONES:	83
3.6. DESARROLLO DEL MANUAL	85
3.6.1. CUBERTERÍA	85
3.6.1.1. Cuchara café:	85
3.6.1.2. Cuchara de bar	86
3.6.1.3. Cuchara de sopa:	87
3.6.1.4. Cuchara té Helado:	88
3.6.1.5. Cuchara de Medida:	89
3.6.1.6. Cuchillo de Mesa:	90
3.6.1.7. Tenedor de Mesa:	91
3.6.1.8. Tenedor de Postre Entrada:	92
3.6.1.9. Afilador Estriado:	93
3.6.2. VAJILLA	94
3.6.2.1. Plato Frutero con ala	94
3.6.2.2. Plato base cuadrado:	95
3.6.2.3. Plato bocaditos:	96
3.6.2.4. Plato servicio:	97
3.6.2.5. Plato Gratinar:	98

3.6.2.6.	Plato rectangular:	99
3.6.2.7.	Plato de divisiones:	100
3.6.2.8.	Plato base hondo:	101
3.6.2.9.	Plato pando:	102
3.6.2.10.	Platos de té:	103
3.6.2.11.	Taza de café	104
3.6.2.12.	Taza de té	105
3.6.2.13.	Saleros:	106
3.6.2.14.	Pimenteros:	107
3.6.3.	CRISTALERÍA	108
3.6.3.1.	Cenicero:	108
3.6.3.2.	Copa cervecera:	109
3.6.3.3.	Copa de agua:	110
3.6.3.4.	Copa de café:	111
3.6.3.5.	Copa de helado:	112
3.6.3.6.	Copa para aperitivo:	113
3.6.3.7.	Copa para cocktails:	114
3.6.3.8.	Copa para margarita	115
3.6.3.9.	Copa para Vino Tinto	116
3.6.3.10.	Cubeta para hielo	117
3.6.3.11.	Jarra	118
3.6.3.12.	Jarra térmica	119
3.6.3.13.	Vaso bajo	120
3.6.3.14.	Vaso Gina	121
3.7.	CÓMO ARMAR UNA MESA FORMAL	122
3.7.1.	MANTELERÍA O BLANCO	122
3.7.2.	VAJILLA:	123
3.7.3.	PLATO DE SITIO	123
3.7.4.	TENEDORES	123
3.7.5.	CUCHILLOS	123
3.7.6.	CRISTALERÍA	123
3.7.8.	SERVILLETAS	124
3.7.9.	CUBIERTOS DE POSTRE	124
3.7.10.	PLATO PARA PAN + CUCHILLO PARA UNTAR	124

3.7.11.	DIÁMETROS DE LOS PLATOS	124
3.7.12.	CÓMO SE DEJAN LOS CUBIERTOS AL TERMINAR DE COMER?	125
IV	CONCLUSIONES	127
V	RECOMENDACIONES	128
VI	BIBLIOGRAFÍA	129
VII	ANEXOS	132

Índice de Cuadros

Cuadro No. 01	22
Cuadro No. 02	28
Cuadro No. 03	64

Índice de Gráficos

Grafico No. 01	43
Grafico No. 02	44
Grafico No. 03	45
Grafico No. 04	122

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de tesis tiene como principal objetivo, elaborar un manual de operaciones para el Laboratorio de Servicios de la Carrera de Ingeniería En Ecoturismo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, que servirá como referente a los estudiantes de Latacunga y de todo el país,

Este manual es una recopilación de información debidamente ordenada en tres partes; como primer paso se desarrollo la fundamentación teórica mediante una adecuada investigación bibliográfica con la finalidad de sustentar adecuadamente este trabajo.

En una segunda instancia se aplica reglamentos, normas y técnicas nacionales e internacionales, para que el Laboratorio de Servicios cumpla con los estándares establecidos.

Por último se realiza la estructuración del presente manual, donde se explica de forma sencilla y detallada sobre el manejo adecuado que deben darse a los implementos y materiales del laboratorio, y mediante esta guía los docentes como los estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi puedan realizar las practicas, fortaleciendo así sus conocimientos.

Abstract

This research job has the main objective to do an operations manual for Laboratory Services in the Eco-tourism Engineering Major at the Technical University of Cotopaxi, which will serve as a reference for students of Latacunga and around the country, this manual has a collection information arranged properly in three chapters, as a first step by developing an adequate theoretical literature search in order to support this work adequately. In a second chapter applies regulations, national and international technical standards in order to carry out the Laboratory Services standards setting national and internationally. Finally structuring is performed in this manual, which explains it in simple way and detailed information on the proper handling to be given to the implements and materials for the lab, and through this guide both teachers and students of the Technical University of Cotopaxi student can perform their practices, thereby strengthening their knowledge.

Hoja aval

INTRODUCCIÓN:

El presente manual de operaciones de cubertería vajilla y cristalería es un documento interno de la carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Técnica de Cotopaxi presenta normas y orientaciones que los estudiantes deben cumplir para enfrentar con conocimientos y procedimientos homogéneos los procesos que intervienen en el laboratorio de servicios.

Fue elaborado con la finalidad de ser una herramienta de ayuda para los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Ecoturismo donde se conocerá su descripción y clasificación de las diferentes áreas de servicio del laboratorio.

De la misma manera damos a conocer sus objetivos, normas y reglamentos guiándonos en el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, (CEAACES).

El uso de los materiales del laboratorio está a disposición de estudiantes, docentes y público en general con el fin de enseñar, aprender y practicar. Dando un buen manejo a cada área que servirá para el desarrollo de conocimientos en técnicas de servicio y alimentación.

Por lo tanto los manuales se deben actualizar mediante asesoría técnica, que permitan establecer un control de los bienes y a la vez dar un correcto uso de los instrumentos del laboratorio de servicios.

OBJETIVOS

Objetivo General

- ✓ Elaboración de un manual de operaciones de cubertería, vajilla y cristalería para el laboratorio de Servicios de la carrera de Ingeniería en Ecoturismo, mediante la aplicación de una metodología adecuada, con la finalidad de obtener un documento que regule y oriente la utilización de los implementos antes mencionados.

Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar el marco teórico del manual de cubertería, vajilla y cristalería, mediante una adecuada investigación bibliográfica, con la finalidad de sustentar adecuadamente al mismo.
- ✓ Aplicar una metodología apropiada que permita una eficaz estructuración del manual, mediante una investigación de los métodos idóneos a utilizar de la CEAACES, Organización Internacional de Normalización (normas ISO) y reglamentos dictados por los ministerios de Educación, Salud, Turismo, para la ejecución efectiva del mismo.
- ✓ Elaborar el manual de operaciones de cubertería, vajilla y cristalería, mediante la aplicación de los métodos antes analizados, con la finalidad de estructurar un documento guía en la utilización de los implementos antes mencionados.

CAPITULO I

1.1. FUNDAMENTACION TEÓRICA

1.1.1. MANUAL DE OPERACIONES

1.1.1.1. CONCEPTO DE MANUAL.

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo". Graham Kellog.

"Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa". Terry G. R.

1.1.1.2. OBJETIVOS DE LOS MANUALES.

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.

- b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- c) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- d) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- e) Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

1.1.1.3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES

Los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia.

Ventajas

- a) Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- b) Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
- c) Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.

- d) Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- e) Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- f) Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- g) Posibilitan una delegación efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede ajustar al control por irregularidades.

Desventajas

- a) Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- b) El costo de producción y actualización puede ser alto.
- c) Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- d) Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.
- e) Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

1.1.1.4. EL MANUAL DE OPERACIONES

Describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a

cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.

1.1.1.5. UTILIDAD DEL MANUAL

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

1.1.2. CUBERTERÍA

1.1.2.1 DEFINICIÓN

La cubertería se refiere a cualquier instrumento empleado de forma manual para servir, cortar, preparar y especialmente ingerir alimentos. Los elementos que componen la cubertería occidental son generalmente los tenedores, las cucharas y los cuchillos.

Cada uno de ellos se puede especializar; por ejemplo hay cuchillo de pescado y de carne (generalmente afilado), de pan (dentado), algunas veces de queso o untadores, etc. La cubertería oriental considera también la inclusión de palillos en lugar de tenedores. Los materiales más empleados en la elaboración de la cubertería son el acero inoxidable, la plata (considerado el material por excelencia en la cubertería), la alpaca y el plástico.

1.1.2.2. UN POCO DE HISTORIA

Desde el principio de los tiempos, el hombre ha utilizado sus manos para comer. Las ánforas decoradas y las descripciones de los autores de la antigüedad demuestran que en el Imperio Romano se comía con los dedos. El poeta Ovidio recomendaba a las damiselas que aprendiesen a comer con pulcritud y a llevarse los alimentos a la boca sin mancharse la ropa ni la cara y sin llenar las manos, sólo con las puntas de los dedos.

Esas mismas reglas o etiquetas a la hora de sentarse a la mesa persistieron durante la Edad Media. En esta época, aparece el “Codex Romanoff” (aprox. 1490), atribuido a Leonardo da Vinci, en el que indican hábitos indecorosos en la mesa, como: escupir frente al frutero o roer la fruta y volver a dejarla; poner la cabeza sobre el plato para comer; coger sin consentimiento comida de otros comensales; utilizar su cuchillo para hacer dibujos sobre la mesa; meter el dedo en la nariz o en la oreja mientras se está hablando; o poner comida en el bolso para comerla más tarde.

Mantener la boca cerrada mientras se mastica y no hablar con la boca llena, limpiarse la boca antes de beber de la copa, no agarrar la ración más grande de la fuente o usar prolijamente la servilleta eran otros buenos hábitos en la mesa, recogidos en la "Menanger de Paris", publicada en el siglo XIV.

En la corte de Francisco I de Francia (1515) se impone el previo lavado de manos como norma. Posteriormente, su nuera, Catalina de Médicis, intenta convencer a la corte de la gran utilidad del tenedor, pero los franceses la toman por cursi, como a su hijo, el rey Enrique III, quien establece el considerado primer código de buenas maneras para los comensales en la corte. Como curiosidad, este monarca, considerado afeminado, llegó a tener numerosos amantes, a los cuales paseaba por las calles de París con los labios pintados y vestidos de mujer.

1.1.2.3 HISTORIA DE LOS CUBIERTOS

El utensilio de mesa más antiguo fue el cuchillo, seguido por la cuchara. En el caso de las clases más bajas, el cuchillo era más que suficiente para cortar la comida, ya que la carne generalmente se engullía, evitándose así su descomposición. En las cenas con

invitados, el cuchillo que utilizaba cada uno siempre era el propio de cada uno, y nunca era proporcionado por el anfitrión. Junto al plato se disponía de un tazón de agua donde los comensales podían lavarse constantemente las manos.

Los romanos usaban cuchara, aun cuando ésta no tenía la forma moderna. Se trataba de pequeñas espátulas de madera o marfil, que llamaban "cocheare". Después de los romanos, los primeros en hacer uso de la cuchara fueron los suizos, posteriormente los españoles y a éstos le siguieron todos los demás.

Pese a los tímidos intentos de introducir la costumbre del uso del tenedor desde principios del siglo XI en Europa, no se generaliza hasta ya entrados en el siglo XVIII, cuando los comensales empiezan a utilizar su propio plato, vaso, cuchillo, cuchara, tenedor y servilleta (que debía colgarse sobre el pecho y no anudarse alrededor del cuello), y a comer su propio pan.

El primer tenedor sería más parecido a un pincho, de un solo diente. Fue mandado fabricar por una Princesa Bizantina llamada Teodora. Las razones de esta tardanza son achacables a múltiples causas. Inicialmente, la Iglesia lo consideró instrumento diabólico, pero su uso se propagó rápidamente. A su vez, la comida hasta entonces había sido cortada por sirvientes o nobles menores en caso de reyes y príncipes, de tal manera que las porciones eran ideales para ser agarradas con la mano sin problema alguno.

En España, aunque se tiene constancia de su aparición en el siglo XV, el uso del tenedor no se extenderá hasta el siglo XVIII, fecha en la que su uso se extiende por toda Europa, y fecha también, a partir de la cual, los tenedores fueron teniendo paulatinamente dos, tres, y cuatro diente.

La palabra **mesa** proviene de un pan llamado “Mense” que servía de plato para el caldo... En España y Portugal, para los caldos y sopas, se utilizó durante mucho tiempo un pan llamado "Mense", que servía de plato para el caldo y finalmente de comida una vez terminada la sopa. Justamente de éste pan nace la palabra mesa. Los modales también estaban presentes a la hora de utilizar los condimentos. Así, el comensal debía mantener su dedo meñique limpio y seco para con ello poder utilizarlo a modo de cucharilla y transferir el aderezo a su plato sin dejar residuos de comida o líquido en el tarro que los contenía. En referencia a la distribución de las copas, se ponía una copa cada dos invitados, quienes la compartían por ser familiares (de ahí que fuese una regla de buena conducta limpiarse la boca antes de beber).

A partir del reinado de Isabel la Católica los hombres y las mujeres comenzaron a comer en la misma mesa, con el riesgo de la supuesta promiscuidad. Se lavaban las manos en palanganas de plato y luego se rezaba una oración. Entonces era permitido escupir en el suelo, limpiarse las manos con migajón de pan y comer con el sombrero puesto, costumbres que fueron modificándose a través del tiempo...

1.1.2.4. CLASES Y MATERIALES

El uso de los Cubiertos o algún tipo de utensilio utilizado para comer se remontan a miles y miles de años. Sin embargo, no fue sino hasta la época de los Tudor, cuando cubiertos convirtió en una parte esencial de la mesa del comedor establecido. En este punto, salones de banquetes se convirtió en el creador de tendencias del mundo de mesa y el uso de plata esta en auge. Sin embargo, hoy en día hay diferentes materiales utilizados para hacer los cubiertos y aquí son las más comunes.

Inoxidable acero la mayoría de todos los utensilios que utilizamos hoy en día se hace de acero inoxidable. Esto se realiza mediante una combinación de acero, cromo y níquel, más o menos importante dependiendo de la calidad del acero inoxidable. El mejor acero inoxidable es de 18 / 8, que se traduce como 18% de cromo y 8% de níquel. Sin embargo, la mayoría de cuchillería fina se realiza mediante una combinación de 18/10. El acero inoxidable es muy fácil de moldear y por lo tanto la gama de diseños disponibles en acero inoxidable es casi interminable. Muchas personas como para optar por diseños clásicos como Dubarry cubiertos o cubiertos Harley sin embargo existe también una amplia gama de diseños modernos.

Este baño de plata se utiliza normalmente para hacer que los cubiertos para las ocasiones especiales tales como los cubiertos de la boda para su utilización en los establecimientos de alta cocina. Cubiertos de plata chapada en forma electrónica se realiza a través de unión de la plata de alta calidad metales comunes. Por lo tanto, es ligeramente más caro que el acero inoxidable sin embargo, si bien cuidado, puede durar mucho más tiempo.

De plata esterlina de plata de ley fue muy popular en el siglo 19 cuando la gente usa elementos tales como vajilla para expresar su riqueza. Esto se debe a de plata de ley cubiertos es muy caro, pero mucho más elegante. Plata de ley se hace con un mínimo de 92,5% de plata pura y un 7,5% de otro metal, que es lo más generalmente de cobre. La plata esterlina es pesada y muy cara, pero dura toda la vida y siempre conservar su hermoso brillo. La mayoría de las empresas cuchillería fina también ofrecen sus diseños de cuberterías de acero inoxidable en plata de ley en una mayor coste. Por ejemplo, un diseño clásico, como cola de rata cubiertos, inevitablemente, estará disponible en plata debido a su popularidad.

Plástico o goma, no suele ser adecuado para la cena, sin embargo, muy popular entre los niños y para su uso en eventos o incluso picnics. Caucho y cubiertos de plástico puede venir en una fantástica variedad de colores y diseños y son excepcionalmente baratos de producir lo que es ideal para eventos de gran escala como un evento deportivo, donde el uso de los cubiertos caro no sería una opción. Cubiertos de goma es especialmente bueno para los bebés pequeños, ya que con seguridad se puede masticar y no se fragmenten y causar daño al niño.

1.1.2.5. TIPOS DE CUBIERTOS

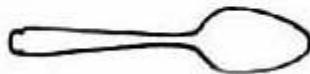
1. Cuchara sopera.

Cuchara de cavidad honda, de unos 22 cm. De largo. Utilizada para sopas, purés, gazpachos y legumbres, principalmente.

1. Tenedor mesa.

Cubierto, del mismo tamaño que la cuchara, y dentado. Puede ser de 4 o 5 dientes, aunque hay muchos otros diseños. Utilizado para tortillas, la mayor parte de la verdura y en compañía del cuchillo, la mayoría de las veces.

Cuchara sopera



Tenedor mesa



1. Cuchillo de mesa.

De igual longitud que el tenedor y la cuchara, ligeramente dentado, la mitad del filo aproximadamente. Utilizado para cortar alimentos.

4. Pala de pescado.

Cubierto de pala plana, ancha. Sin filo. Puede ser recto o ligeramente curvado. Utilizado para pescado tanto con espina como sin ella.

Cuchillo mesa



Pala de pescado



5. Tenedor de pescado.

Tenedor más plano que el de mesa y ligeramente más ancho. Utilizado para los pescados. Si carecemos de estos cubiertos, se puede utilizar el tenedor de mesa.

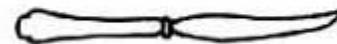
6. Cuchillo de carne.

Suele ser algo más pequeño que el cuchillo de mesa, y con filo más dentado. Utilizado para carnes magras, chuletones y carnes similares.

Tenedor de pescado



Cuchillo de carne



7. Cuchillo afilador.

Utilizado para dar un mejor filo de corte al cuchillo de trinchar, principalmente. Pero también utilizado con otros cuchillos, como por ejemplo, el cuchillo jamonero.

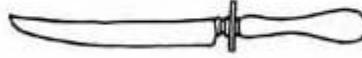
8. Cuchillo de trinchar.

Cuchillo de grandes proporciones, aproximadamente unos 30 cms. De longitud. Utilizado para trinchar aves y otras piezas de caza, cuando se sirven enteras a la mesa.

Cuchillo afilador



Cuchillo de trinchar



9. Tenedor de trinchar.

También de tamaño similar al cuchillo de trinchar. Utilizado para sujetar la pieza que deseamos trinchar. Dos dientes y amplia apertura central.

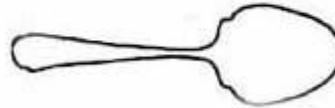
10. Cuchara de servicio.

Cuchara de grandes dimensiones y pala muy ancha. Utilizada para servir guarniciones y otros acompañamientos en asados y platos similares.

Tenedor de trinchar



Cuchara de servicio



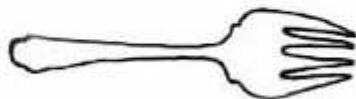
11. Tenedor de servicio.

De tamaño similar a la cuchara de servicio, dentado (de 4 ó 5 dientes), muy ancho y de pala plana. Utilizado en compañía de la cuchara de servicio como ayuda auxiliar.

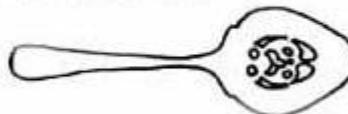
12. Pala de servicio.

Cubierto de pala ancha y calado, de tamaño similar a la cuchara y tenedor de servicio. Utilizada para servir platos caldosos, como por ejemplo las legumbres.

Tenedor de servicio



Pala de servicio



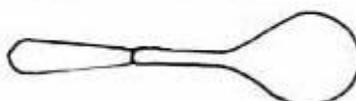
13. Cuchara de ensalada.

Cubierto de amplia pala y escasa concavidad, muy largo, más de 30 cm. Aproximadamente utilizado para revolver y servir las ensaladas.

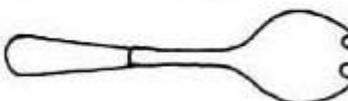
14. Tenedor de ensalada.

Cubierto de pala ancha, apenas dentado (prácticamente son muescas) y de tamaño similar a la cuchara de ensalada. Se utiliza como auxiliar de la cuchara de ensalada y para las mismas funciones.

Cuchara de ensalada



Tenedor de ensalada



15. Cazo de servir – Cacillo.

Cubierto de mango muy largo, más de 32 cm. Aproximadamente, y amplia concavidad. Utilizado para servir cremas, gazpachos, potajes, sopas.

16. Cuchara salsera.

Cubierto de mango corto, menos de 20 cm. Aproximadamente, de cavidad media y aplanada. Utilizado con las salseras de la vajilla y utilizado como su nombre indica para servir todo tipo de salsas.

Cazo de servir - Cacillo



Cuchara salsera



17. Pala de queso.

Pala ancha y plana, sin filo de corte, de unos 22 cm. De larga. Utilizada para el corte y servicio de quesos cremosos, como ejemplo tetilla gallega.

18. Cuchillo de queso.

Cuchillo pequeño, de unos 17 cm. De largo, utilizado en tablas de quesos. Existe otra versión distinta a la del dibujo mostrado, que termina en punta curva, con dos dientes, haciendo las veces de “tenedor” para pinchar los trozos de queso.

Pala de queso



Cuchillo de queso



19. Cuchillo de tarta.

Cubierto de pala algo más ancha que el cuchillo de mesa, y poco filo. Utilizado para cortar tartas de pasta dura y tartas similares.

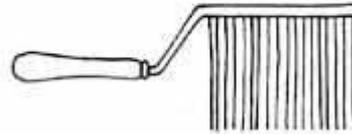
20. Cortador de tartas.

Cubierto de mango corto, y amplios dientes. De gran utilidad para tartas de bizcocho evitando su rotura si se hace con otros cubiertos. No es muy conocido y utilizado.

Cuchillo de tarta



Cortador de tarta



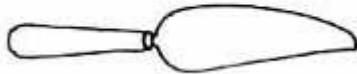
21. Pala de tarta.

Cubierto tradicional para este tipo de postres, de pala muy ancha y mango corto. Utilizado tanto para cortar como para servir. Útil para tartas cremosas y del tipo “mouse”.

22. Cuchillo de mantequilla.

Cubierto de pala ancha, de tamaño similar al cuchillo de postre. Sin filo (o con poco filo). Utilizado para untar la mantequilla en el pan.

Pala de tarta



Cuchillo de mantequilla



23. Tenedor exprimidor.

Tenedor de tamaño pequeño (similar al de postre) de largos dientes ligeramente abiertos en las puntas. Utilizado para pinchar los cítricos o frutas a exprimir.

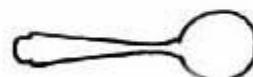
24. Cuchara de consomé.

Cuchara de pequeñas dimensiones, más ancha de concavidad que la de postre. Utilizada como su nombre indica para tomar consomés y caldos.

Tenedor exprimidor



Cuchara consomé



25. Cucharilla de postre.

Hermana pequeña de la cuchara de mesa, de tamaño algo menor de la mitad de ésta. Utilizada para todo tipo de postres: cremas, “mouses”, tartas, etc.

26. Tenedor de postre.

Al igual que la cucharilla, de tamaño algo menor a la mitad del tenedor de mesa. Dentado corto (3 ó 4 dientes, generalmente) utilizado para postres y como elementos de corte en alimentos blandos.

Cucharilla de postre



Tenedor de postre



27. Cucharilla de café.

La más pequeña de toda la cubertería, de poca cavidad. Se utiliza de forma única para revolver el café o infusiones. No se olvide sacarla de la taza cuando vaya a beber.

28. Tenedor de ostras.

Cubierto corto, dentado (generalmente 3 dientes), grueso y fuerte. Utilizado para extraer el molusco de su concha a la que se encuentra adherido.

Cucharilla de café



Tenedor de ostras



29. Tenedor de fruta.

Cubierto de tamaño medio (entre el tenedor de mesa y el de postre). Utilizado para tomar la fruta y como sustituto de los cubiertos de postre si no los hubiese.

30. Cuchillo de fruta.

Cubierto corto, ligeramente dentado y del mismo tamaño que el tenedor de fruta. Se utiliza de forma conjunta con el tenedor de fruta y para la misma finalidad.

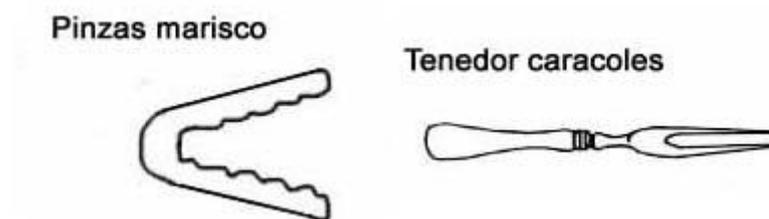


31. Pinzas de marisco.

Cubierto de pinza, de un tamaño aproximado de 20 cm. Utilizado para “casar” o romper las partes más duras del marisco, como por ejemplo las patas. No utilizar jamás los dientes.

32. Tenedor de caracoles.

Cubierto largo, de unos 22 cm. Con dos amplios dientes. Se utiliza de forma conjunta con el tenedor de fruta y para la misma finalidad.



1.1.2.6. CUIDADO Y LIMPIEZA DE LOS CUBIERTOS

La limpieza de los cubiertos dependerá del material de los mismos.

Los cubiertos con mango de madera:

Son ideales para comer carne, especialmente cuando se hace asada en la barbacoa. Los cubiertos de madera toman el olor de la comida, reservarlos para las mismas ocasiones. No lavar en el lavavajillas, lavar con agua bien caliente jabonosa para retirar la grasa, aclarar y secar inmediatamente. Si están muy sucios el amoníaco funciona muy bien.

Los cubiertos de plata:

Poco se ven, pero mucha gente los prefiere a los de acero inoxidable o bien han estado en la familia de generación en generación. La mejor forma de limpiarlos es utilizar un paño impregnado con alcohol, secarlos y guardarlos. Puede utilizar también los productos para limpiar plata. Recuerde que para que no se oscurezcan deben estar lejos de la luz, guárdelos envueltos en papel de seda.

Los cubiertos de acero inoxidable:

Los más habituales de encontrar por su noble material. Se lavan con agua y jabón, aclarar y secar para que no pierdan su brillo. Se pueden poner en el lavavajillas, pero debe vigilar que el nivel de abrillantador sea el óptimo. Las marcas de óxido se quitan frotando un trozo de corcho sobre la zona afectada.

1.1.2.7. LIMPIEZA DE LOS CUBIERTOS

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios, para evitar rayas y manchas. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

1.1.2.8. DESINFECCIÓN

Desinfección por calor:

Es la manera más común de desinfectar los utensilios, los cubiertos y el equipo, sumergiendo estos artículos en agua caliente o rociándolos con ella.

Desinfección con productos químicos:

Cloro: es uno de los desinfectantes más utilizados por su bajo costo y efectividad a bajas temperaturas. Es muy efectivo contra muchos organismos.

Yodo: es un desinfectante muy efectivo, poco corrosivo y menos irritante para la piel que el cloro.

Amonios cuaternarios: son poco tóxicos, no son corrosivos y estables al calor.

Cuadro No. 01

Pautas generales para los desinfectantes químicos

	Cloro	Yodo	Amonio Cuaternario
Concentración mínima	50 partes por millón (ppm)	12,5-25,0 ppm	220 ppm
Temperatura de la Solución	24°C a 46°C	29°C a 40°C	Sobre 24°C
Tiempo e contacto	7 segundos	30 SEGUNDOS	30 segundos
PH	Bajo 8,0	Bajo 5,0	Ideal a 7,0
Corrosividad	Corrosivo	No corrosivo	No corrosivo
Reacción a materia orgánica	Se inactiva con rapidez	Lo hacen menos efectivo	No lo afectan fácilmente
Reacción a agua dura	No lo afecta	No lo afecta	Algunos se inactivan con dureza a 500 ppm
Indicación de potencia	Se requiere juego de prueba	El color ámbar indica su actividad	Se requiere juego de prueba

Fuente: FERRET, Chistian. Tecnología Restaurante

1.1.2.9. ALMACENAMIENTO

Si el lugar donde los guardas es muy húmedo, puedes poner en práctica un simple truco: dentro de la bolsa de plástico coloca un trocito de tiza escolar o algunos granos de arroz. Estos elementos absorben la humedad, evitan los malos olores y mantendrán tus cubiertos impecables.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí mientras están guardados, amontónalos uno sobre otro los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores, etcétera) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.

1.1.3. VAJILLA

1.1.3.1. DEFINICIÓN

Vajilla (del latín *vascella*, pl. neutro de *vascellum*, "vasito") es el conjunto de utensilios que se utilizan para el servicio de la mesa, es decir, trasladar, servir y permitir ingerir la comida.

La vajilla es un elemento imprescindible en la mesa, para personas aficionadas a ella, la vajilla constituye un elemento que despierta los sentidos, aumenta la creatividad y brinda un aire decorativo a la casa.

La vajilla debe buscar una buena combinación con una variedad de elementos en la mesa, junto con los cubiertos, el mantel, las servilletas, los individuales, y la cristalería, pretenden otorgar un toque de elegancia y armonía al comedor.

Grandes casas de accesorios de cocina toman un creciente interés en el manejo del diseño de la vajilla. Los cuales intentan impregnar en sus diseños materiales innovadores, influencias culturales para lograr un equilibrio con las nuevas tendencias en la decoración y el mercado al cual están enfocados.

La vajilla no se ha podido escapar a las exigencias de la etiqueta y el protocolo, los cuales le han dado un sitio específico en la mesa al igual que su adecuada utilización al momento de servirse los alimentos.

En la actualidad se presenta una extensa gama en la fabricación de vajilla, se puede encontrar vajilla elaborada de madera, barro cocido, de metales como acero inoxidable y aluminio, de cerámica como porcelana y gres, así como de plástico y cristal.

1.1.3.2. HISTORIA

No se ha podido determinar la fecha exacta en la que el hombre logró descubrir que sometiendo la arcilla al fuego se podía lograr que ésta se endureciera y no perdiera su forma, pero se estima que fue entre los 6000 y 5000 años antes de Cristo en la época Transneolítica.

El dominio del fuego por parte del hombre podría estimarse como la base que condujo al descubrimiento de la cerámica.

La cerámica ha tenido muchas facetas a lo largo de la historia de la humanidad, adaptándose a las diferentes tendencias y modas de la época, reflejando formas y

En la Antigüedad, fueron los babilonios los primeros en fabricar loza, tres mil años antes de nuestra Era; la cerámica en general, y los alfares en particular, son todavía más antiguos. Pero el concepto de vajilla, como colección de las diversas piezas que forman parte de un servicio de mesa preconcebido, aún no había nacido.

Se cuenta de Cleopatra, reina de Egipto, que tras ofrecer a Marco Antonio un suntuoso banquete de despedida, le regaló la vajilla de oro y los vasos de plata utilizados. Al parecer, de aquella cortesía procede la costumbre posterior de no comer dos veces en la misma vajilla en la que se había agasajado a un personaje principal.

En Roma, un senador fue desposeído de su rango por haber osado desplegar, en un banquete, una vajilla tan lujosa que superaba, el peso de sus piezas, los kilos de plata asignados a los de su clase. La vajilla era, de hecho, signo externo de preeminencia social.

En la China del siglo VI ya existían las valiosas vajillas de porcelana, pero la ausencia de contactos en época tan temprana hizo que no se conociera el producto en Occidente hasta siglos después.

En la España medieval, en zona musulmana, se introdujo la técnica de la fabricación de loza, ya casi olvidada, difundándose por el resto de la Península. Sin embargo, hacia el año 1000, documentos de la época hablan de "vajillas de madera para la Casa del Señor de Aragón", a un precio que, a pesar de la pobreza del material empleado, resultaba casi prohibitivo.

En la Edad Media, pues, poseer una buena vajilla resultaba excepcional. Tan caro era que a menudo el rey prescindía de ella, lo que le sucedió en alguna ocasión a Enrique IV, que tuvo que solicitar de las Cortes de Burgos un impuesto extraordinario que se llamó "para la compra de vajilla del Rey Nuestro Señor". Sin embargo, el rey de Nápoles, coetáneamente, a finales del siglo XV, dio un banquete al de Aragón en el que la vajilla fue una de las protagonistas. Su despliegue ocupaba una pared lateral del amplísimo salón, donde se había situado un aparador con ochenta piezas de plata y otras tantas de oro: fuentes, jarras, platos y copas. Junto a aquella riqueza había trescientos platos de loza, toda vez que la porcelana no había llegado aún a Occidente. Escudillas, tazas y jarritas para el vino. Todo el servicio, o vajilla, estaba pintado con los colores de la Corona de Aragón, sus famosas barras amarillas y rojas, y los comensales se sentaban a la mesa al son de pífanos y redobles de tambor.

En la España de Cervantes, la vajilla seguía siendo artículo de lujo. Se decía: "Más se envidia el vaso que el tasajo", refiriéndose a este hecho. Por lo general, el conjunto de platos y demás enseres relacionados con el servicio de mesa, recibía el nombre de "aparador".

La palabra "vajilla", aunque se empleaba en Castilla a principios del siglo XVI, seguía teniendo cierto matiz culto. Era voz de origen valenciano, en cuya lengua vaixella, dio lugar al término.

La vajilla de porcelana no se introdujo en Europa hasta el siglo XVII, en que los ingleses tenían la exclusiva de su importación. La materia prima empleada en su elaboración sólo se encontraba entonces en China: el caolín. Esta sustancia mineral, fundida con el feldespato a mil doscientos cincuenta grados daba la porcelana. Para referirse a una buena vajilla bastaba con decir que era china, y la misma palabra sirvió durante mucho tiempo como sinónimo de vajilla de calidad.

Con el posterior hallazgo, tanto de la materia prima como de la tecnología, por parte de los europeos, la vajilla se abarató, generalizándose el uso. En efecto. Fue el barón Schnorr quien en 1698 descubrió en Sajonia el primer yacimiento de caolín de Europa. Sus coetáneos, también alemanes, von Schirnhaus y Johann Friedrich Böttger, pusieron a punto el proceso de fabricación de porcelana.

1.1.3.3. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA VAJILLA

Para tener un set de vajilla completa y realizar reuniones elegantes en tu casa, debes considerar contar un juego de múltiples unidades de cada una de las siguientes piezas:

- ✓ Posa platos (30 cm): se utiliza para apoyar el plato principal y los demás platos que se servirán
- ✓ Platos llanos (25 cm): para las comidas principales
- ✓ Platos hondos (19 cm): para sopas especiales
- ✓ Platos llanos (10 cm): para colocación del pan
- ✓ Tazas de consomé con sus respectivos platos

- ✓ Platos de postre
- ✓ Tazas de café con sus respectivos platos
- ✓ Tazas de té con sus respectivos platos
- ✓ Ensaladeras pequeñas e individuales en forma de riñón.

Complementos extra

Para completar la vajilla, si no viene en el juego que adquiriste, deberás incorporar los siguientes elementos, con el mismo diseño o lo más parecido posible:

- ✓ Salsera pequeña y salsera grande
- ✓ Sopera
- ✓ Bol sin asas para las cremas
- ✓ Bandejas y fuentes para horno rectangulares (30 y 34 cm)
- ✓ Mantequera
- ✓ Azucarera
- ✓ Huevera
- ✓ Lechera
- ✓ Tetera (con hornillo).

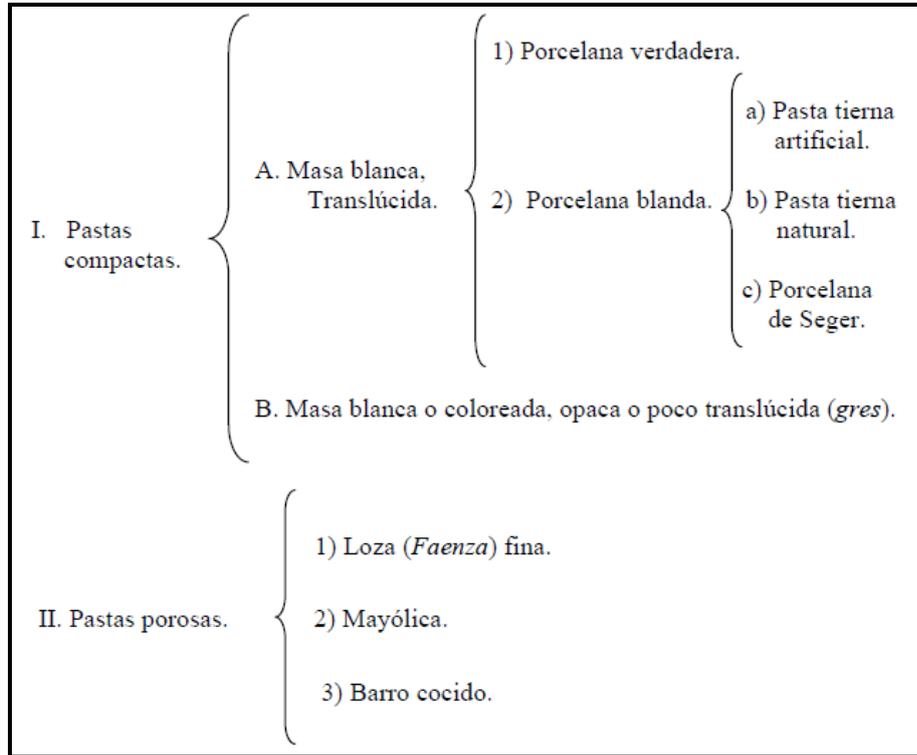
Cada elemento ofrece una función especial, tenlo en cuenta a la hora de comprar tu vajilla para eventos especiales ya que la posibilidad de sustituirlos es escasa, si quieres tener una mesa elegante.

1.1.3.4. TIPOS DE VAJILLA POR SU MATERIAL

En la actualidad se presenta una extensa gama en la fabricación de vajilla, se puede encontrar vajilla elaborada de madera, barro cocido, de metales como acero inoxidable y aluminio, de cerámica como porcelana y gres, así como de plástico y cristal.

La vajilla de cerámica es la seleccionada para nuestro estudio por tener una gran presencia en el mercado local y por contar con características propias que la hacen una de las predilectas en la selección familiar.

Cuadro No 02



Fuente: Monografía Técnicas de Servicios, Colegio Técnico Luis Fernando Ruiz

1.1.3.5. LAVADO Y DESINFECCIÓN DE VAJILLA

Limpiar significa quitar la mugre y manchas de una superficie utilizando para ello agua caliente, detergente y agua potable limpia.

Desinfectar significa eliminar los microorganismos dañinos utilizando agua muy caliente o algún producto químico desinfectante no tóxico.

Pasos a seguir:

- 1) Retirar los residuos de comidas.

- 2) Lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas).
- 3) Enjuagar con agua potable corriente.
- 4) Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos.
- 5) Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.
- 6) Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.

1.1.4. CRISTALERIA

1.1.4.1. DEFINICIÓN

La cristalería, al igual que la vajilla, marca y distingue una mesa. Si desea poner una mesa elegante, opte por diseños sencillos y de cristal transparente (evite el uso de copas de color). La cristalería de color debe ser utilizada solamente en ocasiones informales, aunque hay preciosos diseños. En la medida de lo posible, evite formas complicadas o diseños demasiado vanguardistas, que hagan dudar cuál es la copa de agua o la de vino.

Las piezas básicas son: copas de agua, copas de vino y copas de

champagne. Al igual que en la cubertería, la variedad de piezas en cuanto a copas es casi ilimitada. Cada bebida tiene su copa, en la mayoría de los casos. Podemos citar algunas: copa de brandy, copa de cóctel, copa de pisco, vaso de jerez, vaso de whisky, jarra de cerveza, etc. Todas pueden encontrarse en la más amplia variedad de diseños, formas y colores.

Las copas, y cualquier pieza de cristal, quedan muy brillantes si se lavan con una combinación de agua y vinagre y se dejan secar en un escurrido, sin frotarlas con ningún paño. Si la cristalería es muy fina, tenga cuidado con los cambios de temperatura al lavarla o sacarla del lavavajillas, ya que una corriente de aire podría rajar algunas piezas. Nunca utilice una esponja metálica ya que podría rayar las copas o vasos.

1.1.4.2. HISTORIA DE LA CRISTALERIA

Desde antes que la cristalería surgiera, en la época primitiva el hombre actuó por instinto saciando su sed con charcos y tomando de esta agua con sus manos en forma de copa, después se dio cuenta de las herramientas que podía utilizar a su alrededor y comenzó a usar los cuernos y cráneos de los animales como recipientes y contenedores de agua. Años más tarde con el descubrimiento del fuego el hombre comenzó a crear sus utensilios con cerámica.

Para conocer más a fondo la historia de la cristalería es necesario saber cómo surgió el vidrio. Puede ser muy cierto que haya aparecido por un accidente, ya que la historia dice que unos mercaderes de Nitro, que viajaban hacia Egipto, se detuvieron para descansar y preparar sus alimentos, al no encontrar piedras para sostener los contenedores de comida en el fuego, utilizaron terrones de nitro que llevaban como carga, el contacto de este material con la arena del lugar y el fuego,

formó una especie de líquido que corría por el suelo, los mercaderes observaron que al enfriarse se formaba una especie de material brillante, vítreo y dura.

Fue así que en el siglo XVI a.C. en Mesopotamia se comenzó a trabajar este material por primera vez en la historia. *La técnica que se solía usar era la del modelado sobre un núcleo. Consistía en hacer un núcleo de arena y arcilla que, fijado a una varilla metálica, se modelaba con la forma de la pieza que se quería producir. Después este núcleo se cubría con hilos de vidrio caliente.* Esto limitaba los tamaños y formas de los primeros recipientes de cristal, que eran usados como vasos y decoraciones de ornamentos, solo para la clase alta, ya que era un material escaso y raro.

La expansión de los fenicios por todo el Mediterráneo permitió el comercio de este material. Es de esta manera que se descubre una nueva técnica de fabricación que consistía en tomar una caña y una porción de vidrio fundido y soplarla a través de esta, cuando se formaba una burbuja, se movía en el aire para darle la forma deseada.

Con la aparición de técnicas modernas era más fácil y rápido elaborar grandes cantidades de recipientes de cristal, entonces dichos recipientes tan escasos en la elite social pasaron al alcance de todo tipo de clase social.

Con el tiempo los egipcios descubrieron el secreto de las técnicas y se comenzó a fabricar la cristalería en el mundo gastronómico, creando las primeras jarras, copas y otros utensilios para guardar y servir el vino.

En el siglo IV d.C. el vidrio era un material ya utilizado, prueba de esto fue el vaso de vidrio de la Necrópolis de Libia, un recipiente

troncocónico de 76 mm de altura y 98 mm de diámetro en la boca. Este tipo de vaso no solo servía para la bebida, ya que también era utilizado como lámparas de aceite.

Durante siglos esta cristalería fue de un vidrio grueso y ahumado, fue hasta finales del siglo XVII y principios del siglo XVIII d.C. que se descubrió en Inglaterra la copa como la conocemos en la actualidad, de un vidrio transparente que se consiguió añadiendo plomo a la mezcla de arena de sílice y potasa. Con esto nace la apreciación del vino y por consiguiente las primeras catas de la historia.

Hasta antes de 1914 una cristalería completa la formaban doce copas de agua (de 240 a 270 mililitros), doce de Borgoña (190 a 220), doce de Burdeos (120 a 150), doce de Champagne (planas y abiertas, “coupe”), doce de Oporto y doce de Coñac, además de jarras y frascos para decantar, casi obligadas para servir limpios los oportos.

Fue hasta 1958 cuando la empresa Riedel se atreve a revolucionar la cristalería y crea la copa para beber *Grand Cru de Borgoña*, copa expuesta al público en el *Museo de Arte Moderno (MOMA) en Nueva York*. Presentaba una copa completamente moderna y diferente, dejando atrás el cristal grueso, colorido y adornado. Para crear la copa Riedel trabajó con los más expertos catadores de vino. Una copa limpia, transparente y en su estado de más pura belleza permitió a los catadores percibir matices con mayor profundidad de colores, olores y sabores.

1.1.4.3. CLASIFICACION DE LA CRISTALERIA

Preferentemente la cristalería de bar debe ser transparente y de diseño clásico, ya que algunas copas y vasos que tienen figuras, dibujos o colores, no permiten apreciar con nitidez, los cócteles clásicos

universales. Sin embargo, para uso doméstico, podemos aprovechar y utilizar lo que más nos guste.

1.1.4.3.1. Vasos largos o long drinks:

Pueden ser de diferentes modelos pero todos deberán tener una capacidad de 10 a 12 onzas (300/360 ml.)



1.1.4.3.2. Vasos cortos

Este tipo de vaso se utiliza preferentemente para ofrecer bebidas que irán sobre hielo, también se utiliza para el whisky. Su capacidad varía entre 8 y 12 onzas.



1.1.4.3. Vasos Hig ball

Es el vaso indispensable para los tragos largos. Este tipo es el más utilizado en todos los variados tipos de cócteles, ron, ginebra, vodka y whisky. La capacidad varían entre 8, 10 y 12 onzas.



1.1.4.3.4. Copas cóctel

La capacidad varía entre 3 y 5 onzas, son ideales para servir Martini, Gibson, Manhattan y otros.



1.1.4.3.5. Copas altas para batidos y coladas

Este tipo de copa se utilizan para batidos, tragos largos y coladas, también se utilizan para cerveza, tienen un capacidad hasta 12 onzas.



1.1.4.3.6. Copas para brandy, cognac, balón y sniffer

La forma característica de ésta copa resalta el bouqué de los aguardientes como el cognac y el brandy. Existen de diferentes capacidades que llegan hasta los 300 ml.



1.1.4.3.7. Copas para champagne, cava o vinos espumosos

Estos tipos de copas son alargadas y estrechas, como la tipo flauta o tulipán, de ésta manera permiten mantener el gas de los champagnes, cavas o vinos espumosos por más tiempo. La capacidad es de 5 onzas.



También está la clásica, que se disipa rápidamente el gas del champagne o cava. ésta es totalmente abierta y chata pero por su estabilidad se ha utilizado siempre en los brindis, la capacidad es la misma, 5 onzas.



1.1.4.3.8. Copas para licores

Tienen una forma estrecha y ligeramente alargada se utilizan también para algunas combinaciones como los pousse-café. Su capacidad mayor es de 2 onzas.



1.1.4.3.9. Copa vino tinto

La capacidad preferentemente para la copa de vino debe ser de 6 onzas aunque ahora en el mercado las encontramos con capacidades mayores lo que les permite una buena presentación y cualidades de algunos vinos.



1.1.4.3.10. Copa de vino blanco

Este tipo de copa es más alargada para impedir que la mano caliente el vino. La capacidad preferentemente debe de ser de 5 onzas.



1.1.4.3.11. Vasitos cup

Vaso Cup o también denominado Strigh Up. Está especialmente diseñado para servir tequila, pisco o whisky. En los últimos años los famosos chupitos. Su capacidad es de 2 onzas.



1.1.4.3.12. Copa Irish coffee o refractaria

Se utiliza para combinaciones calientes, por esa razón tienen una manija. Su capacidad varía entre 6 a 8 onzas.



1.1.4.3.13. Jarras

Tienen diferentes formas, capacidades y tamaños, se utilizan para combinaciones con vino, como la sangría, también para champagnes, jugos y zumos.



1.1.4.4. LIMPIESA Y ALMACENAMIENTO

Nada resulta más atractivo a los ojos de los clientes que el acomodo simétrico y con gusto de las copas, vasos y demás cristalería que se emplea en el servicio de persuasivos ganchos de venta, por lo tanto, es muy importante que el barman conozca los aspectos básicos en uso y manejo.

La cristalería que se usa en un bar se puede clasificar en: Vaso, copas y artículos complementarios, las compañías que se dedican a la

fabricación de estos elementos han estandarizados sus medidas, lo cual, facilita su adquisición y uniformidad en el uso.

Cuando tenemos invitados a cenar, o simplemente queremos armar una bellísima mesa para compartir en familia o con amigos, a menudo las copas y los vasos suelen darnos algunos problemas. En especial cuando se trata de comensales que son buenos catadores, y se ven forzados a hacer sus artes en copas con leves manchas o aromas indeseados.

Las copas, así como los vasos, son extremadamente sencillos de limpiar y mantener, y el único detalle es que mucha gente no sabe cómo hacerlo. Pero se trata de una tarea fácil y rápida, que no requiere de utensilios especiales, lugares de almacenamiento exclusivos ni productos caros y peligrosos. Sólo se necesita, en primer lugar, agua y detergente.

1.1.4.5. LAVADO DE COPAS Y VASOS

Luego del consumo de vinos, gaseosas o bebidas en general, llevamos los vasos a la cocina y les colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos. Luego, debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma. Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente. Este es un buen secreto: el agua caliente se evaporará mientras dejamos el vaso o la copa a secar, minimizando la aparición posterior de manchas de agua.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir. Podemos ponerlos sobre un repasador limpio (sin suciedad ni olores) o sobre una rejilla para platos, procurando que queden en posición vertical, para facilitar el escurrido del agua extra. Así, tal cual, los dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.

El siguiente paso, antes de guardar, es repasarlos con un nuevo trapo o repasador, seco y limpio. Quizás notes algunas marcas de agua: no hay problema, eso se solucionará antes del próximo uso.

1.1.4.6. CÓMO GUARDAR LAS COPAS

Al guardar los vasos y copas, hazlo colocándolos boca arriba en un mueble cerrado, para que no reciban polvo ni suciedad de ambiente. Si las pusieras boca abajo, podrían terminar por recibir el aroma de la madera o del material del mueble; por eso es importante que las dejes boca arriba, para que "respiren".

En el próximo uso, tan sólo debes repasarlas con un trapo limpio embebido en alcohol y así las dejarás impecables, sin aromas ni marcas, y podrás lucir unas bellísimas copas y vasos de vidrio o de cristal.

CAPITULO II

2.1. MARCO ESPACIAL

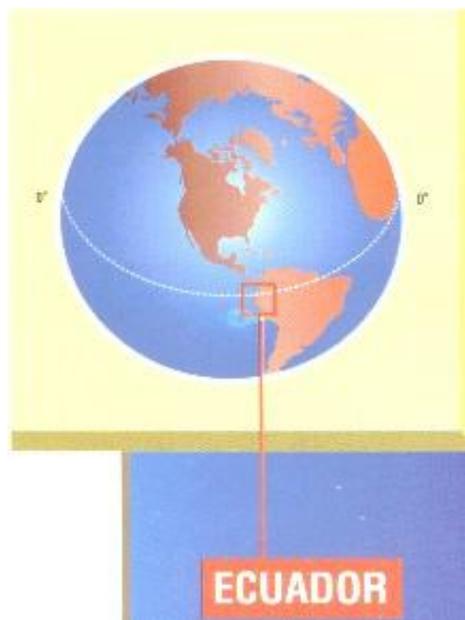
2.1.1. UBICACIÓN MACRO:

La República del Ecuador

Conocido oficialmente como la República del Ecuador, este país es uno de los más pequeños de Latinoamérica, contando con una superficie de 256.370 km cuadrados y una población de un poco más de 14 millones. Ecuador se ubica al noroeste de América del sur, compartiendo límites territoriales con los países de Perú, al sureste, y Colombia al norte. Además, una importante sección de su frontera está delimitada por el Océano Pacífico. Allí se encuentran las famosas Islas Galápagos que son parte del territorio ecuatoriano, reconocidas como una de las maravillas naturales del mundo.

Ecuador es hoy en día una república presidencial, siendo Quito su capital (a pesar de que Guayaquil es la ciudad más grande y dinámica del territorio, ya desde tiempos coloniales). En cuanto a la división territorial de este país, debemos señalar que hay veinticuatro provincias.

El territorio total del país puede dividirse a su vez en cuatro regiones diferentes en lo que hace a su geografía: la costa es la zona más baja, luego está la sierra o la zona de mayor altitud, la zona del Amazonas y por último la región comprendida por las islas. Cada una de estas regiones posee diferentes características climáticas y biomas.



Fuente: ECUADOR SU REALIDAD, Lola Vasquez-Napoléon Saltos

2.1.2. UBICACIÓN MESO:

La Provincia de Cotopaxi

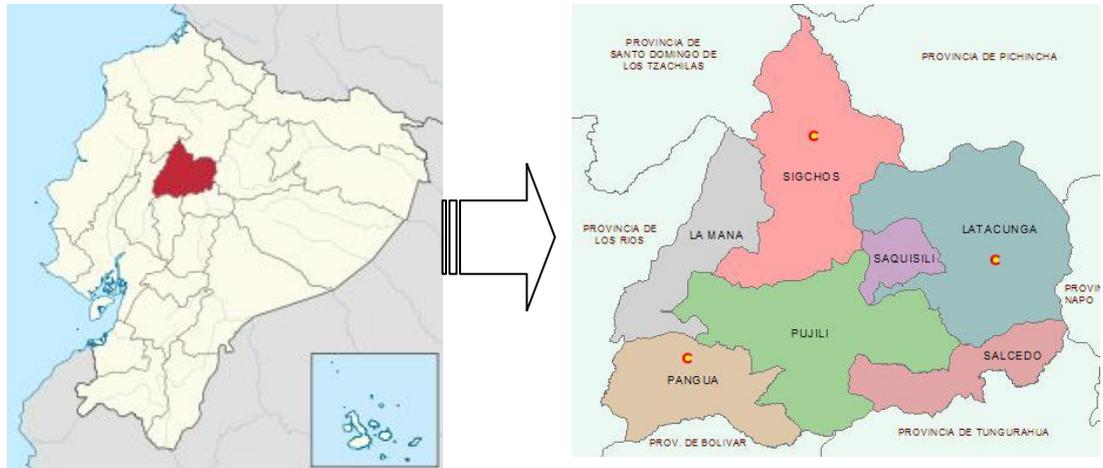
Está situada en el centro de Ecuador. Su capital es Latacunga, ciudad asentada al suroeste del volcán que le da nombre a la provincia.

No hay datos exactos de la fundación de esta ciudad, pero se estima que ocurrió en el año 1534. No tuvo una única fundación sino varias, debido a las erupciones del volcán Cotopaxi que obligaron a sus habitantes a reconstruirla y refundarla en varias ocasiones.

Al oeste de la provincia resalta la presencia de cordones montañosos y valles. Cuenta con dos elevaciones de gran altura y belleza: Cotopaxi (5897 m) e Ilinizas (5263 m).

Como en gran parte del territorio ecuatoriano, el clima varía de acuerdo con la altitud del terreno. Cotopaxi no es la excepción. Al sudoeste de la provincia, el clima es el de un bosque tropical húmedo.

Mientras que hacia el este varía entre clima tropical, montañoso, de desiertos de altura y de páramos.



Fuente: ECUADOR SU REALIDAD, Lola Vasquez-Napoléon Saltos

2.1.3. UBICACIÓN MICRO:

El cantón Latacunga

Capital de la provincia de Cotacachi y cabecera cantonal del cantón homónimo. Conocida como Latacunga Romántica, se encuentra en la Sierra centro del país, en las estribaciones de la cordillera de los Andes en Ecuador, cerca del volcán Cotacachi en la hoya de Patate. Se encuentra a 2750 metros sobre el nivel del mar y tiene una temperatura promedio de 12 grados centígrados.

Es una ciudad que en el siglo XXI ha demostrado un desarrollo sostenido que la ha colocado entre las ciudades más importantes de la sierra ecuatoriana en la actualidad. Todos los atributos históricos, arquitectónicos y culturales que posee Latacunga le han permitido ser considerada como Ciudad Patrimonial de la Nación. Según el censo nacional de 2010 la ciudad tiene 63 842 habitantes, mientras que todo el cantón Latacunga suma un total de 170 489 habitantes.

Alrededor de la ciudad de Latacunga se encuentran un importante número de industrias florícolas que han dinamizado su economía convirtiéndola en el motor económico y generador de divisas de la Sierra Centro, además de eso Latacunga cuenta con industria minera de caliza y cemento, industrias metalúrgicas liviana y pesada, agroindustria, industria lechera y ganadera, posee un aeropuerto internacional y en la parte urbana se están construyendo grandes mercados y centros comerciales modernos que la convertirán en el centro comercial de la nación ecuatoriana.



Fuente: ECUADOR SU REALIDAD, Lola Vasquez-Napoléon Saltos

2.2. MARCO LEGAL

Introducción:

El ser humano a través del tiempo ha logrado desarrollarse en sociedad gracias a las leyes, reglamentos, normativas, y ordenanzas, que rigen nuestra manera de actuar y convivir en sociedad, no ajenos a esta realidad en la Universidad Técnica de Cotopaxi, como entidad pública y legalmente reconocida a nivel nacional, debe acatarse a las leyes nacionales.

Con el afán de regirnos a normativas nacionales e internacionales continuación hacemos un extracto de la Constitución de la República del Ecuador, donde resaltamos los artículos 27, 28, 29, 344, 346, 350 al 356 mismos que hacen referencia a los derechos a la educación, y el artículo 32 que hace que hace noción en cuanto a la salud.

Para que el Laboratorio de Servicios cumpla con los estándares de calidad se realizó de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9000:2005

2.2.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

2.2.1.1 TÍTULO II

DERECHOS

2.2.1.1.1. Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

2.2.1.1.1.1. Sección quinta

Educación

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa,

obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada.

La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.

Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas.

2.2.1.1.1.2. Sección séptima

Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, **la alimentación**, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, **los ambientes sanos** y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, **educativas y ambientales**; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

2.2.1.2. TÍTULO VII

RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR

2.2.1.2.1. Sección primera

Educación

Art. 344.- El sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo, así como acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y estará articulado con el sistema de educación superior.

El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad educativa nacional, que formulará la política nacional de educación; asimismo regulará y controlará las actividades relacionadas con la educación, así como el funcionamiento de las entidades del sistema.

Art. 346.- Existirá una institución pública, con autonomía, de evaluación integral interna y externa, que promueva la **calidad de la educación.**

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 351.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Art. 352.- El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados.

Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro.

Art. 353.- El sistema de educación superior se regirá por:

1. Un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva.

2. Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación.

Art. 354.- Las universidades y escuelas politécnicas, públicas y particulares, se crearán por ley, previo informe favorable vinculante del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, que tendrá como base los informes previos favorables y obligatorios de la institución responsable del aseguramiento de la calidad y del organismo nacional de planificación.

Los institutos superiores tecnológicos, técnicos y pedagógicos, y los conservatorios, se crearán por resolución del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, previo informe favorable de la institución de aseguramiento de la calidad del sistema y del organismo nacional de planificación.

La creación y financiamiento de nuevas casas de estudio y carreras universitarias públicas se supeditará a los requerimientos del desarrollo nacional.

El organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema y el organismo encargado para la acreditación y aseguramiento de la calidad podrán suspender, de acuerdo con la ley, a las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores, tecnológicos y pedagógicos, y conservatorios, así como solicitar la derogatoria de aquellas que se creen por ley.

Art. 355.- El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución.

Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable.

Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte.

Sus recintos son inviolables, no podrán ser allanados sino en los casos y términos en que pueda serlo el domicilio de una persona. La garantía del orden interno será competencia y responsabilidad de sus autoridades.

Cuando se necesite el resguardo de la fuerza pública, la máxima autoridad de la entidad solicitará la asistencia pertinente.

La autonomía no exime a las instituciones del sistema de ser fiscalizadas, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional.

La Función Ejecutiva no podrá privar de sus rentas o asignaciones presupuestarias, o retardar las transferencias a ninguna institución del sistema, ni clausurarlas o reorganizarlas de forma total o parcial.

Art. 356.- La educación superior pública será gratuita hasta el tercer nivel.

El ingreso a las instituciones públicas de educación superior se regulará a través de un sistema de nivelación y admisión, definido en la ley. La gratuidad se vinculará a la responsabilidad académica de los estudiantes y los estudiantes.

Con independencia de su carácter público o particular, se garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso, en la permanencia, y en la movilidad y en el egreso, con excepción del cobro de aranceles en la educación particular.

Art. 357.- El Estado garantizará el financiamiento de las instituciones públicas de educación superior. Las universidades y escuelas politécnicas públicas podrán crear fuentes complementarias de ingresos para mejorar su capacidad académica, invertir en la investigación y en el otorgamiento de becas y créditos, que no implicarán costo o gravamen alguno para quienes estudian en el tercer nivel. La distribución de estos recursos deberá basarse fundamentalmente en la calidad y otros criterios definidos en la ley.

La ley regulará los servicios de asesoría técnica, consultoría y aquellos que involucren fuentes alternativas de ingresos para las universidades y escuelas politécnicas, públicas y particulares.

2.3. NORMAS ISO

La Organización Internacional de Normalización es el organismo no gubernamental que impulsa las llamadas normas (ISO), una serie de criterios internacionales de fabricación, comercio y comunicación que alcanza a todos los rubros industriales (con excepción de los sectores vinculados a la electrónica y electricidad) creadas para lograr una estandarización internacional de normas para productos y seguridad para empresas y organizaciones.

En la actualidad, normas ISO hay muchas, pero algunas son más trascendentes que otras. Por esa razón, con el propósito de conocer más en detalle a estas reglas y entender para qué se usan y cuál es su importancia, a continuación citaremos distintas clases de normas.

De investigar al respecto, es posible descubrir, por ejemplo, que en este marco existe la norma ISO 639, la cual establece códigos para lenguas y/o familias de idiomas, así como la ISO 3166 posee la particularidad de ser un estándar que codifica los nombres de cada país y sus principales subdivisiones.

También hay familias de normas ISO que buscan controlar la calidad, tales como la ISO 9000 (Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario), la ISO 10000 (Guías para implementar Sistemas de Gestión / Reportes Técnicos), la ISO 13485 (orientada a la calidad de los productos sanitarios) y la ISO 14000 (Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones), entre otras.

Además de las mencionadas, existe la norma ISO 4217 para unificar el criterio de identificar con tres letras las monedas de cada territorio y la ISO 8601 que se enfoca en *“Elementos de datos y formatos*

intercambiables” para facilitar la notación que se utiliza para especificar instantes, intervalos y fechas, entre otras.

2.3.1. QUE SON LAS NORMAS:

Las empresas públicas y privadas, al crear servicios y productos destinados a satisfacer las necesidades y demandas de los clientes o usuarios, es decir para conseguir de que el producto o el servicio obtengan la calidad deseada, concertada, pactada o contratada entre el cliente y la empresa, tiene que adoptar y aprobar una serie de especificaciones técnicas y de uso, que a nivel internacional se conocen con el nombre de la serie de Normas ISO.

2.3.2. ORIGEN DE LAS NORMAS ISO

Las Normas ISO fueron creadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) con sede en Suiza, organismo que reúne a más de 130 países que tienen como finalidad establecer parámetros que aseguren la normalización o igualdad en la producción de las industrias o en la prestación del servicio.

La ISO, se originó en Londres en 1.947 con la participación de 25 países y el objetivo inicial fue el facilitar las condiciones y unificación internacional de estándares industriales. La primera Norma se publicó en 1.951 y consistió en la regulación de una temperatura recomendada para la medición de longitudes en las industrias.

Al transcurrir el tiempo, las Normas ISO se fueron extendiendo a diferentes campos empresariales como: la tecnología de información, comunicación, industria textil, embalaje, distribución de productos, energía, sector naviero, banca, servicios financieros y aún en empresas artesanales o industriales pequeñas y medianas.

2.3.3. PASOS PARA IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD A TRAVÉS DE ISO

1. Tomar Conciencia de la necesidad de implantar un sistema de calidad o de certificar la empresa.
2. Concientización de todo el equipo directivo, de los mandos medios y de toda la planta de trabajadores.
3. Tomar la decisión en firme, hacerlo proyecto y ponerlo en marcha.
4. Lograr el compromiso de todos mediante un proceso de formación y capacitación.
5. Poner en práctica pasó a paso, las innovaciones, mejoras cambios y documentos.
6. Control junto a las mejora.

2.3.4. NORMAS ISO 9000

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han laborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- ✓ La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

- ✓ La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- ✓ La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

2.3.4.1. RELACIÓN NORMA ISO 9001/2008; ISO 9004/2008

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio.

La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

2.3.5. OBJETIVOS PRIMORDIALES DE LAS NORMAS ISO 9000

- a) Armonizar las características de las tecnologías de producción entre diferentes países para evitar que las diferencias se conviertan en obstáculos o barreras para la exportación y el intercambio comercial.
- b) Las ISO 9000 desnudan o identifican las falencias de los procesos tradicionales en producción o servicios, y sirven para definir su secuencia e interacción, crea métodos de control, aplica sistemas de supervisión y documenta cada uno de los procedimientos de producción, de transformación o de servicios.
- c) Satisfacer los requerimientos de los clientes y evitan accidentes y errores de producción que perjudiquen la calidad de un producto o servicio.

2.3.6. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a. **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- e. **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f. **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

2.3.7. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.3.7.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.

Esta Norma Internacional es aplicable a:

- a) Las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad;
- b) las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos;
- c) los usuarios de los productos;
- d) aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad (por ejemplo: proveedores, clientes, entes reguladores);
- e) todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, evalúan o auditan el sistema de gestión de la calidad para determinar su conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001 (por ejemplo: auditores, entes reguladores, organismos de certificación/registro);
- f) todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, asesoran o dan formación sobre el sistema de gestión de la calidad adecuado para dicha organización;
- g) quienes desarrollan normas relacionadas.

2.3.7.2. FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y generalmente se denominan requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

2.3.7.3. REQUISITOS PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS

La familia de Normas ISO 9000 distingue entre requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos.

Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la Norma ISO 9001. Los requisitos para los sistemas de gestión de

la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La Norma ISO 9001 no establece requisitos para los productos.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes, por la organización anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos y, en algunos casos, los procesos asociados pueden estar contenidos en, por ejemplo: especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.

2.3.7.4. ENFOQUE DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- b) establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;
- c) determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- d) determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- e) establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;

- f) aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- g) determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- h) establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

2.3.7.5. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

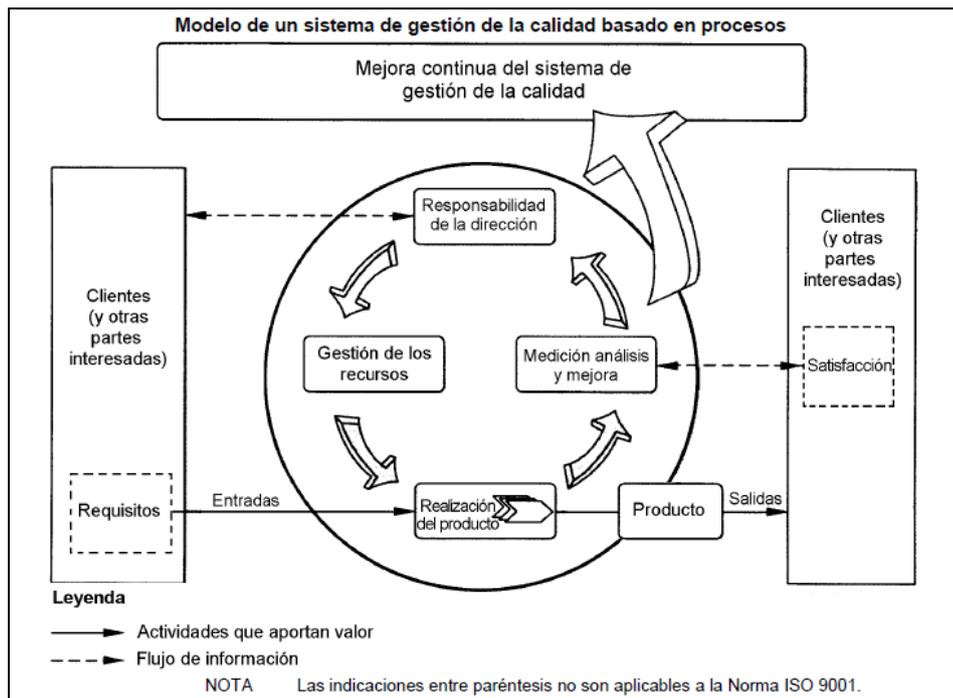
Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en procesos".

Esta Norma Internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

La siguiente figura se ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. El modelo mostrado en esta figura no muestra los procesos a un nivel detallado.

Cuadro No. 03



Fuente: Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, Normas ISO 9001:2005

2.3.7.6. POLÍTICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización.

Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua, y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

2.3.7.7. PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente. Los principios de la gestión de la calidad (véase 0.2) pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel, que consiste en:

- a) Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización;
- b) promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación;
- c) asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización;

- d) asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad;
- e) asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad;
- f) asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios;
- g) revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad;
- h) decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad;
- i) decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad.

2.3.7.8. VALOR DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- b) proveer la formación apropiada;
- c) la repetitividad y la trazabilidad;
- d) proporcionar evidencia objetiva, y

- e) evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.

2.3.7.9. TIPOS DE DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

- a) Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad;
- b) documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan planes de la calidad;
- c) documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones;
- d) documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan directrices;
- e) documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos;

- f) documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos; tales documentos se denominan registros.

Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

2.3.7.10. EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - PROCESOS DE EVALUACIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cuando se evalúan sistemas de gestión de la calidad, hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:

- a) ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- b) ¿Se han asignado las responsabilidades?
- c) ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- d) ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un sistema de gestión de la calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, tales como auditorías y revisiones del sistema de gestión de la calidad y autoevaluaciones.

2.3.7.11. AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.

Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la Norma ISO 9001.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación en el campo de las auditorías.

2.3.7.12. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Uno de los papeles de la alta dirección es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Esta revisión puede incluir considerar la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad

en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La revisión incluye la determinación de la necesidad de emprender acciones.

Entre otras fuentes de información, los informes de las auditorías se utilizan para la revisión del sistema de gestión de la calidad.

2.3.7.13 AUTOEVALUACIÓN

La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia.

La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas de la organización que precisan mejoras y a determinar las prioridades.

2.3.7.14. MEJORA CONTINUA

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a) El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- b) el establecimiento de los objetivos para la mejora;

- c) la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- d) la evaluación de dichas soluciones y su selección;
- e) la implementación de la solución seleccionada;
- f) la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
- g) la formalización de los cambios.

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

2.3.7.15. PAPEL DE LAS TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

El uso de técnicas estadísticas puede ser de ayuda para comprender la variabilidad y ayudar por lo tanto a las organizaciones a resolver problemas y a mejorar su eficacia y eficiencia. Asimismo estas técnicas facilitan una mejor utilización de los datos disponibles para ayudar en la toma de decisiones.

La variabilidad puede observarse en el comportamiento y en los resultados de muchas actividades, incluso bajo condiciones de aparente estabilidad. Dicha variabilidad puede observarse en las características medibles de los productos y los procesos, y su

existencia puede detectarse en las diferentes etapas del ciclo de vida de los productos, desde la investigación de mercado hasta el servicio al cliente y su disposición final.

Las técnicas estadísticas pueden ayudar a medir, describir, analizar, interpretar y hacer modelos de dicha variabilidad, incluso con una cantidad relativamente limitada de datos. El análisis estadístico de dichos datos puede ayudar a proporcionar un mejor entendimiento de la naturaleza, alcance y causas de la variabilidad, ayudando así a resolver e incluso prevenir los problemas que podrían derivarse de dicha variabilidad, y a promover la mejora continua.

En el Informe Técnico ISO/TR 10017 se proporciona orientación sobre las técnicas estadísticas en un sistema de gestión de la calidad.

2.3.7.16. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, tales como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El sistema de gestión de la organización puede

evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la organización. El sistema de gestión puede asimismo auditarse contra los requisitos de Normas Internacionales tales como ISO 9001 e ISO 14001. Estas auditorías del sistema de gestión pueden llevarse a cabo de forma separada o conjunta.

2.3.7.17. RELACIÓN ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LOS MODELOS DE EXCELENCIA

Los enfoques de los sistemas de gestión de la calidad dados en la familia de Normas ISO 9000 y en los modelos de excelencia para las organizaciones están basados en principios comunes. Ambos enfoques:

- a) Permiten a la organización identificar sus fortalezas y sus debilidades,
- b) posibilitan la evaluación frente a modelos genéricos,
- c) proporcionan una base para la mejora continua, y
- d) posibilitan el reconocimiento externo.

La diferencia entre los enfoques de los sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000 y los modelos de excelencia radica en su campo de aplicación. La familia de Normas ISO 9000 proporciona requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y orientación para la mejora del desempeño; la evaluación de los sistemas de gestión de la calidad determina el cumplimiento de dichos requisitos. Los modelos de excelencia contienen criterios que permiten la evaluación comparativa del desempeño de la organización y que son aplicables a todas las actividades y partes interesadas de la misma. Los criterios de evaluación en los modelos de excelencia proporcionan la base para que una organización pueda comparar su desempeño con el de otras organizaciones.

2.3.7.18. LAS ISO 9000, EL INEN Y LAS CONSULTORAS DE CERTIFICACIÓN EN EL ECUADOR

Entre los 130 miembros de las ISO, con opción a votar y promover la adopción de nuevos estándares, se encuentra el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN. Desde 1.995 ha venido participando como miembro de la ISO en los comités técnicos 176 y 207 que hacen relación con normas de calidad y medio ambiente (ISO 9000 Y 14.000).

De igual forma, las diferencias tecnológicas y de presupuesto de las empresas ecuatorianas hacen que se corra el riesgo de quedarse al margen de los negocios internacionales, sino se adopte la normalización, lo que actualmente esta sucediendo con las empresas camaroneras, en las aerolíneas y en algunas bananeras etc.

Para inducir a las empresas ecuatorianas en las Normas ISO, el INEN , brinda capacitación a ejecutivos y empresas a nivel nacional, en el registro y certificación de la empresa de calidad y en especial prepara auditores certificados para las etapas de evaluación que se llevan a efecto durante y después de los procesos de certificación.

Sin dejar de advertir que el tema de la certificación de las Normas ISO en el Ecuador, no ha sido un proceso transparente, sé conoce de varios casos en que la misma empresa contratada para asesorar sobre la implantación de los procesos de calidad, casi siempre termina otorgando la certificación de empresas de calidad, es decir, la consultora no puede auditar en la calidad de la ISO sea de la serie 9000 o 14.000 y ella mismo certificar, se tiene que contratar por separado a una empresa independiente, seria y competente.

Se tiene conocimiento también, que a nivel nacional o aún Internacional, la obtención de certificados, se está volviendo un asunto netamente comercial, se tienen noticias de la piratería de los certificados e incluso de cobros ilegales por supuestos cursos de capacitación sin ningún tipo de evaluación, lo que al final afecta a las mismas empresas, porque a mediano y largo plazo, se dan cuenta que no están suficientemente preparadas para cumplir con las exigencias que imponen las mismas normas ISO , o la competencia.

En este tema los organismos de control y las mismas empresas deben hacer conciencia de que la Normalización no es un asunto comercial, o un modismo pasajero, pues la apertura comercial a través de la creación del Área para el Libre Comercio de América y la misma globalización de las economías a nivel mundial, obligan a las empresas sean estas de servicios o de producción a buscar nuevos mercados, a mantenerse en el liderazgo en su línea y esto se logra siendo más competitivos a través del instrumento de la calidad denominado Normalización integral.

2.4. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. TIPO DE INVESTIGACION

La elaboración del Manual de Operaciones de Cubertería Vajilla y Cristalería para el Laboratorio de Servicios es una investigación de tipo **descriptiva** que inicia con el diagnóstico situacional donde se pretende conocer la existencia de la documentación. Además se detalló las características de un conjunto de procedimientos claves en el desarrollo de las actividades y de gestión bajo el mismo esquema normativo ISO 9000:2005, los que están contenidos en el Manual que se puede emplear en un futuro con miras a la certificación del laboratorio.

El estudio se basa en las características de uso de los materiales del Laboratorio de Servicios que servirá como punto de partida para las distintas prácticas y múltiples usos.

2.4.2. METODOLOGIA

2.4.2.1. Diagnóstico situacional

El diagnóstico situacional del laboratorio se realiza con el empleo de los estándares en base a los procedimientos exigidos en la norma ISO 9000:2005.

Se ejecuta con una entrevista a docentes de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo donde se detalla los requerimientos y necesidades del laboratorio.

2.4.2.2. Desarrollo del manual de operaciones

La estandarización de las operaciones que se lleva a cabo en el Laboratorio de Servicios para la carrera de Ingeniería en Ecoturismo, se realizó de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9000:2005

- ✓ Se organizó una mesa de trabajo con los docentes de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, para establecer los requerimientos del Laboratorio de Servicios.
- ✓ Con la información aportada en el Diagnóstico Situacional se determinó las necesidades, oportunidades de mejora, a ser consideradas durante la elaboración del Manual de Operaciones para el Laboratorio de Servicios.

- ✓ Se establecieron objetivos de calidad, política de calidad y alcance del Manual de Operaciones.
- ✓ Se diseñó la estructura y el formato el respectivo Manual de Operaciones.
- ✓ Con la información recopilada se procedió a la redacción y documentación de los procedimientos operacional del material del Laboratorio.
- ✓ Por último se editó el Manual de Operaciones.

2.4.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS ANALÍTICOS

2.4.3.1. Diagnóstico situacional.

Para establecer al grado de cumplimiento inicial de los requisitos de la norma ISO 9000:2005 en el Laboratorio de Servicios para la carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se utilizó la técnica de la entrevista y el instrumento que permitió recopilar la información fue procedimientos exigidos por la norma ISO 9000:2005.

2.4.3.2. Desarrollo del manual de procedimientos.

La estandarización y documentación del Manual de Operaciones que se lleva a cabo en el Laboratorio de Servicios para la carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se realizó de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9000:2005

Las técnicas fueron la observación directa al laboratorio y la entrevista realizada a los docentes y alumnos de la Carrera de Ingeniería en

Ecoturismo, mediante las cuales se recopiló información necesaria para la elaboración del Manual del Laboratorio de Servicios.

Con la información recolectada se procedió al desarrollo de objetivos de calidad, política de calidad y alcance del manual.

La redacción y estructuración de los procedimientos operacionales, se realizó en base la norma ISO 9000:2005 y el Sistema de Gestión de la Calidad y Buenas Prácticas de Laboratorio.

CAPÍTULO III



MANUAL DE OPERACIONES DE CUBERTERÍA, VAJILLA Y CRISTALERÍA PARA EL LABORATORIO DE SERVICIOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

AUTORES:

**VERÓNICA ALEXANDRA HERRERA HINOJOSA
WILSON ALEJANDRO DUEÑAS FLORES**

DIRECTOR

ING. PAÚL FUENTES

BENEFICIARIOS:

Estudiantes de Ecoturismo

LATACUNGA

2013

3.1. INTRODUCCIÓN:

El Manual Operaciones de Cubertería, Vajilla y Cristalería para el Laboratorio de Servicios de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, es un medio valioso para la comunicación y sirve para registrar y transmitir la información entre las áreas que integran el laboratorio.

En un mundo globalizado como actualmente nos encontramos, es primordial contar con una guía como lo es el manual de operaciones en cual está basado a normativas internacionales, las mismas que aseguran un correcto manejo de los materiales y equipos del laboratorio.

Así también, resulta de gran importancia que las personas directamente involucradas en el uso del manual conozcan al detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento general y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario.

3.2. MISIÓN:

Brindar a los estudiantes y docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi un manual que servirá de guía para el buen manejo y uso eficiente de los materiales que son parte del Laboratorio de Servicios. En el largo proceso de aprendizaje es de vital importancia proporcionar a los alumnos de la Universidad una herramienta fundamental como lo es el Laboratorio de Servicios para la carrera de Ingeniería en Ecoturismo, el mismo que brindara a sus usuarios una área confortable y acogedora para el estudio.

3.3. VISIÓN:

El Laboratorio de Servicios para la carrera de Ingeniería de Ecoturismo en un plazo de dos años, busca posesionarse dentro de la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi como uno de los pilares fundamentales que facilitara el proceso de enseñanza y aprendizaje para los alumnos de la carrera de Ingeniería en Ecoturismo, encaminado a posesionarse como uno de los mejores laboratorios del país.

3.4. OBJETIVOS:

- Garantizar el correcto uso y manejo de los materiales del Laboratorio de servicios, mediante la aplicación de una guía clara y detallada, para garantizar su correcto uso.
- Asegurar que todos los equipos y elementos necesarios siempre estén en buen estado de limpieza, poniendo en práctica lo detallado en el presente manual.
- Ayudar con este manual a obtener un buen aprendizaje al momento de realizar las practicas en el laboratorio, aplicando y detallando los procesos detallados en el manual.
- Identificar e incorporar mejoras constantes, de acuerdo a los nuevos métodos y técnicas que se conciban en un futuro.

3.5. DEFINICIONES:

- ✓ **Porcelana:** es un producto cerámico tradicionalmente blanco, compacto, duro y translúcido. Desarrollado por los chinos en el siglo VII u VIII e históricamente muy apreciado en occidente, pasando un largo tiempo antes de que su modo de elaboración fuera reinventado en Europa.
- ✓ **Alimentos preparados:** Todos aquellos que se someten a un manejo para su consumo
- ✓ **Contaminación:** Es la materia extraña, las sustancias químicas y/o los organismos presentes en alimentos, superficies vivas y/o superficies inertes, que en cantidades superiores a los límites permisibles pueden causar daño a la salud.
- ✓ **Cristalería:** Conjunto de vasos de vidrio o de cristal utilizados en un bar o restaurante.
- ✓ **Desinfección:** Reducción del número de microorganismos presentes en una superficie o alimento mediante agentes químicos, métodos físicos o ambos, a un nivel de inocuidad.
- ✓ **Desinfectado:** Cuando los gérmenes han sido eliminados. Todo lo que entra en contacto con los alimentos se debe limpiar y desinfectar antes de usar.
- ✓ **Escamochar:** Acción de eliminar todos los residuos de los platos, cubiertos, utensilios y recipientes.
- ✓ **Estropajo:** Porción de material fibroso que se utiliza para tallar en el lavado de superficies.
- ✓ **Etiqueta:** fijar, clavar. La etiqueta es el ceremonial de los estilos, usos y costumbres, que deben observarse en todos los actos solemnes y ceremonias públicas, así como en las manifestaciones externas de la vida social, es decir el conjunto de normas que condicionan nuestra conducta para poder desarrollarnos políticamente, socialmente y lograr una conducta distinguida y honorable.

- ✓ **Equipos:** Todas las cocinas, hornillos, tablas de cortar, superficies y encimeras de mesas y cocina, refrigeradores y congeladores, fregaderos, lavaplatos y artículos similares (a excepción de los utensilios) utilizados en los establecimientos de alimentación y de transformación de los alimentos.
- ✓ **El desbarrase:** Acción de retirar vasos, platos, cubiertos, etc. de la mesa
- ✓ **Hielo envasado:** Producto obtenido por la congelación del agua apta para consumo humano y que se presenta envasado para su comercialización.
- ✓ **Higiene de los alimentos:** Todas las condiciones y medidas necesarias para garantizar la inocuidad e idoneidad de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.
- ✓ **Logo:** Elemento gráfico, visual o auditivo que permite a una empresa, institución o producto representarse.
- ✓ **Mate:** Sin brillo.
- ✓ **Organoléptico:** La percepción del olor, color y textura y apariencia.
- ✓ **Petit ménage:** Utensilios auxiliares que se ponen sobre la mesa para el servicio como saleros, pimenteros, salsas preparadas, mostazas, vinagretas, etc.
- ✓ **Porcelana:** Producto cerámico a base de caolín tras la cocción, adquiere un aspecto blanco, sonoro y vitrificado.
- ✓ **Pulir:** Limpiar con nitidez una pieza de cristalería para sacarle brillo.
- ✓ **Proceso:** Conjunto de actividades relativas a la obtención, elaboración, fabricación, reparación, conservación, mezclado, acondicionamiento, envasado, manipulación, transporte, distribución, almacenamiento, expendio o suministro al público de alimentos.
- ✓ **Set up:** Conjunto de cuchillos, tenedores, cucharas, palitas mantequilleras.
- ✓ **Tachos para hielo:** Recipiente para almacenar el hielo.
- ✓ **Utensilios:** Objetos como ollas, cazuelas, cazos, cucharones, platos, boles, tenedores, cucharas, cuchillos, tablas de cortar o recipientes utilizados para preparar, almacenar, transportar o servir alimentos.

3.6. DESARROLLO DEL MANUAL DE CUBERTERÍA, VAJILLA Y CRISTALERÍA

3.6.1. CUBERTERÍA

3.6.1.1. Cuchara café:

Detalle: Cuchara para café, fabricado de acero inoxidable, la más pequeña de toda la cubertería, de poca cavidad.

Uso: Se utiliza de forma única para revolver el café o infusiones. No se olvide sacarla de la taza cuando vaya a beber.

Limpieza y mantenimiento:

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí durante la guarda, amontónalos unos sobre otros los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.



3.6.1.2. Cuchara de bar:

Detalle: Fabricado de acero inoxidable con tallo retorcido de 27.9 cm de longitud. En general una cucharilla de bar tiene una capacidad de 5cc.

Uso: Sirva para mezclar y dosificar los ingredientes. También es muy útil para realizar cócteles como la sangría ya que permite remover de una manera muy sencilla e higiénica.

Limpieza y mantenimiento:

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí durante la guarda, amontónalos unos sobre otros los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.



3.6.1.3. Cuchara de sopa:

Detalle: Cuchara de sopa, fabricado de acero inoxidable, de cavidad honda, de unos 22 cm. de largo.

Uso: Utilizada para sopas, purés, gazpachos y legumbres, principalmente.

Limpieza y mantenimiento:

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí durante la guarda, amontónalos unos sobre otros los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.



3.6.1.4. Cuchara té Helado:

Detalle: Es una especie de cuchara con un asa bastante alargado para poder agitar el contenido del fondo de los vasos de gran tamaño.

Uso: Esta cuchara es muy típica en el sur de Estados Unidos y se emplea para agitar el azúcar otros edulcorantes que en este país vierte sobre el té helado (ice tea) y que tradicionalmente se sirve en vasos de caña alta.

Limpieza y mantenimiento:

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí durante la guarda, amontónalos unos sobre otros los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.



3.6.1.5. Cuchara de Medida:

Detalle: Juego de cucharas para medir de acero inoxidable extra pesado, de 4 unidades, de medidas 1/4, 1/2, 1 cuchara de té, 1 cuchara de mesa.

Uso: Muy útil cuando tienes que elaborar recetas y parte de los ingredientes están indicados con sus medidas. En cada pieza debe estar marcado el volumen, la capacidad en mililitros, y/o el equivalente.

Limpieza y mantenimiento:

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí durante la guarda, amontónalos unos sobre otros los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.



3.6.1.6. Cuchillo de Mesa:

Detalle: Fabricado de acero inoxidable, de unos 22 cm. de largo, ligeramente dentado, la mitad del filo aproximadamente.

Uso: Utilizado para cortar alimentos.

Limpieza y mantenimiento:

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí durante la guarda, amontónalos unos sobre otros los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.



3.6.1.7. Tenedor de Mesa:

Detalle: Fabricado en acero inoxidable de unos 22 cm. de largo, puede ser de 4 o 5 dientes, aunque hay muchos otros diseños.

Uso: Utilizado para tortillas, la mayor parte de la verdura y en compañía del cuchillo, la mayoría de las veces.

Limpieza y mantenimiento:

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí durante la guarda, amontónalos unos sobre otros los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.



3.6.1.8. Tenedor de Postre Entrada:

Detalle: Fabricado de acero inoxidable, dentado corto de 3 ó 4 dientes, generalmente.

Uso: Utilizado para postres y como elementos de corte en alimentos blandos.

Limpieza y mantenimiento:

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí durante la guarda, amontónalos unos sobre otros los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.



3.6.1.9. Afilador Estriado:

Detalle: Afilador estriado de acero al carbono con mango de polipropileno y protección antibacteriana.

Uso: Utilizado para dar un mejor filo de corte al cuchillo de trinchar, principalmente. Pero también utilizado con otros cuchillos, como por ejemplo, el cuchillo jamonero.

Limpieza y mantenimiento:

Remójalos en agua caliente y lava con detergente y agua cálida. Seca con un paño suave todos los detalles e intersticios. Luego, envuelve en una gasa o paño suave y lleva dentro de una bolsa plástica de cierre hermético, así evitarás que se ensucien de polvillo y que reciban la humedad de ambiente.

Para evitar el roce de los cubiertos entre sí durante la guarda, amontónalos unos sobre otros los que sean del mismo tipo (cucharas con cucharas, tenedores con tenedores) y ajústalos con una bandita elástica antes de envolver en el paño.



3.6.2. VAJILLA

3.6.2.1. Plato Frutero con ala:

Detalle: Frutero, fabricada de porcelana Vitrificada, 20 cm; color blanco, capacidad 10oz, 16.5 cm.

Uso: Es un recipiente utilizado para servir la fruta en la mesa o contenerla temporalmente.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.2. **Plato base cuadrado:**

Detalle: Plato base cuadrado de color blanco, 33.5 cm

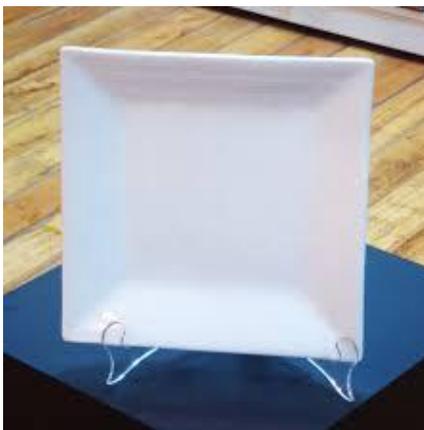
Uso: Platos muy llanos, bastante grandes, de alpaca, plata o porcelana, generalmente, -aunque pueden ser de otros muchos materiales-, que ponemos como "base" a la hora de poner una mesa.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.3. Plato bocaditos:

Detalle: Plato de cerámica, de diferentes estilos, es el inicio de cualquier comida.

Uso: Lleva una pequeña porción y vienen hacer completo de una comida deliciosa.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.4. Plato servicio:

Detalle: Plato de servicio de bocaditos sin agarradera, de color blanco, de fabricación de porcelana de 23 x 14 cm.

Uso: Especialmente se utiliza en banquetes y comidas.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.5. Plato Gratinar:

Detalle: Plato de servicio de bocaditos sin agarradera, de color blanco, de fabricación de porcelana de 23 x 14 cm.

Uso: Distintos bocaditos.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.6. Plato rectangular:

Detalle: Plato rectangular de 32 x 25.5 cm. De color blanco, de fabricación de porcelana.

Uso: Ocupan en cualquier evento para servir en el momento adecuado.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.7. Plato de divisiones:

Detalle: Plato de tres divisiones de 41 x 15 cm. Fabricado de cristal.

Uso: Es uno de los platos que sirven para bocaditos.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.8. Plato base hondo:

Detalle: Recipiente bajo y generalmente redondo, con una concavidad en medio, que se emplea en las mesas para servir los alimentos y comer en el.

Uso: Para tomar cremas, sopas y otros platos de cuchara.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.9. Plato pando:

Detalle: Plato hondo fabricado de porcelana vitrificada, 18.7 cm/7 1/4", 17 onz capacidad, color blanco

Uso: Servir cualquier tipo de alimentos y comer en él.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.10. Platos de té:

Detalle: Plato de té, fabricado de porcelana vitrificada, 15.5 cm de dimensión, color blanco. Es el plato más pequeño, que tiene la vajilla

Uso: Únicamente para el servicio de té.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.11. Taza de café:

Detalle: Es un recipiente con una sola asa, Puede tener diversas formas, colores y tamaños, presentarse decorada. Quizá la característica común a todas ellas sea que facilita su manejo.

Uso: Usado básicamente para tomar líquidos, por lo general calientes.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.12. Taza de té:

Detalle: Vasija pequeña, con una sola asa.

Uso: Usado básicamente para tomar líquidos, por lo general calientes.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.13. Saleros:

Detalle: Es un recipiente propiamente dicho. Un tapón con orificios por donde se vierte el contenido.

Uso: Se coloca en la mesa para servir sal al gusto

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.2.14. Pimenteros:

Detalle: Recipiente que contiene pimienta molida.

Uso: Para servir en ciertos alimentos al gusto. Tanto en la mesa como en la cocina.

Limpieza y mantenimiento:

Retirar los residuos de comidas, lavar con agua potable corriente, caliente o fría y detergente (no utilizar esponjillas de acero inoxidable para lavar las ollas y sartenes, de preferencia utilizar esponjillas no metálicas). Enjuagar con agua potable corriente.

Desinfectar con cualquier producto químico autorizado para dicho uso o con un enjuague final por inmersión en agua a un mínimo de temperatura de 80° C por tres minutos. Enjuagar con agua potable si utilizó un desinfectante químico.

Secar la vajilla por escurrimiento al medioambiente, colocada en canastillas o similares, de lo contrario con toallas, secadores o similares que deberán ser de uso exclusivo y mantenerse limpios, en buen estado de conservación, en número suficiente conforme a la demanda del servicio.



3.6.3. CRISTALERÍA

3.6.3.1. Cenicero:

Detalle: Cenicero, fabricado de cristal de 1 1/2" 35mm de diámetro.

Uso: Recipiente para recoger la ceniza del tabaco.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.2. Copa cervecera:

Detalle: Fabricación de vidrio, de 13onz de capacidad.

Uso: Para servir cerveza.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.3. Copa de agua:

Detalle: Levemente abombada, de gran tamaño. Fabricación de vidrio, de 9.5 onz de capacidad.

Uso: Servirse agua.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.4. Copa de café:

Detalle: De fabricación de vidrio.

Uso: Para servir café o capuchino

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.5. Copa de helado:

Detalle: Fabricación de vidrio, 1/10" 12onz (36cl).

Uso: Para servir helado.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.6. Copa para aperitivo:

Detalle: Copa de cristal, que se suele beber antes de una comida.

Uso: Se lo sirve en distintos eventos.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.7. Copa para cocktails:

Detalle: De fabricación de vidrio, 8 1/4" 24.5CL de capacidad, utilizada para coctelería. La parte superior debe estar siempre lo suficientemente abierta para permitir algún tipo de decoración

Uso: Utiliza preferentemente para servir Martinis, Manhattans y cocteles en general.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.8. Copa para margarita:

Detalle: De fabricación de vidrio, 11- 1/4onz 33CL de capacidad, para servir margaritas.

Uso: Para preparar margaritas

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.9. Copa para Vino Tinto

Detalle:

Este vaso es apropiado también para los claretes. El borde es lo suficientemente ancho como para permitir que el vino pueda respirar sin mayores problemas. Tiene una capacidad de 6 onzas.

Uso:

Reflejar la fortaleza de un buen vino tinto.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.10. Cubeta para hielo:

Detalle: Fabricación de cristal, 6 1/2" 43 7/8onz (120cl).

Uso: Para servir hielo.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.11. Jarra:

Detalle: Jarras para dispensar bebidas en diversos tamaños, fabricado en vidrio, de 39onz de capacidad, 115.5cl.

Uso: Jarra para servir.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.12. Jarra térmica:

Detalle: Jarra Térmica, con botón de presión de 20oz de capacidad, de color negro.

Uso: Para servir bebidas.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.13. Vaso bajo:

Detalle: Fabricación de cristal, 12 1/2, 36.6 cl.

Uso: Servir cualquier tipo de bebida

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.6.3.14. Vaso Gina:

Detalle: Fabricación de cristal, 33cl 11 1/4 onza y 160 mm de altura, vaso gina alto.

Uso: Para servir bebidas de distinto tamaño.

Limpieza y mantenimiento:

Colocamos dentro un poco de agua caliente. Lo dejamos allí algunos minutos, para que el agua "ablande" los restos adheridos.

Debemos lavarlos como de costumbre, sin diferencias: los mojamos, les pasamos por dentro y fuera, en la copa y en el tallo o cuello, así también como en la base, la esponja con detergente común y mucha espuma.

Tras haber enjabonado bien toda la superficie, los enjuagamos con abundante agua bien caliente.

Luego de enjuagarlos, los colocamos boca abajo a escurrir, dejamos hasta que se hayan secado por completo, tan sólo con el aire.



3.7. CÓMO ARMAR UNA MESA FORMAL.

Aquí veremos el armado de una mesa según lo estrictamente formal, aunque en la mayoría de los eventos sociales estas reglas son medianamente seguidas, en caso de tener que armar una mesa para un acto ceremonial, el protocolo (serie de pasos) es importante que esté presente. Es más simple de lo que se cree colocar correctamente los elementos en una mesa formal. Puede haber pequeñas omisiones en diferentes fuentes, pero lo básico es lo siguiente:

3.7.1. MANTELERÍA O BLANCO:

Tiene que ser de color blanco o color manteca, tanto mantel como cubremantel. (Recuerden que esto es lo más formal y recomendado en actos ceremoniales.)

Grafico No. 04



Fuente: Monografía Técnicas de Servicios, Colegio Técnico Luis Fernando Ruiz

Debajo del mantel debe colocarse el muletón, que es una tela afelpada que sirve para disminuir los ruidos de los cubiertos y absorber los líquidos de las copas si se caen. Es mejor que el muletón tenga elástico en los bordes para que no se marque en el perímetro de la mesa y se ajuste correctamente.

El largo del mantel debe ser hasta la altura media de la mesa, si es largo hasta el piso genera inconvenientes al invitado al momento de sentarse y levantarse de la silla.

3.7.2. VAJILLA:

Puede ser de losa o porcelana, pero todo igual, haciendo juego con las copas y cubiertos. El vidrio no se usa para los platos porque no hay de diferentes diámetros. Los platos de madera pueden utilizarse si es para asados. La melamina no es un material que pueda utilizarse en vajilla pero si para un plato de sitio.

3.7.3. PLATO DE SITIO:

Tiene que estar presente siempre en una mesa formal. Puede ser circular, cuadrado u ovalado, de plata o alpaca. Es para generar una sensación visual del sitio del comensal.

3.7.4. TENEDORES:

Se colocan a la izquierda del plato, se colocan de acuerdo a su uso, de afuera hacia adentro. Los primeros en utilizarse están más alejados del plato, con una distancia de 4,5 cm entre uno y otro, al igual que los cuchillos. Los cubiertos de plata o alpaca no son recomendables por tener cierto gusto metálico con el tiempo. Los mejores materiales son acero inoxidable al cromo.

3.7.5. CUCHILLOS:

Se colocan a la derecha del plato, con el filo mirando a éste. Del mismo lado se ubican la cuchara y cuchillo de pescado (primero se sirve el pescado y luego la carne porque su sabor es más fuerte).

3.7.6. CRISTALERÍA:

Se ubican al frente y a la derecha del plato. La copa de agua, la más grande se ubica alineada con el cuchillo principal, luego se ubican en

diagonal las copas de vino tinto y blanco. En caso de servirse champaña ésta va en diagonal a la de vino tinto, cerrando un triángulo con la de agua. Pueden ser de vidrio o cristal (el cristal al tener aleación con plomo tiene mejor terminación, es más transparente y tiene más brillo que el vidrio.)

Toda cristalería debe ser fajnada antes de poner la mesa, con un paño sin pelusas o papel y agua al 50% con alcohol al 50% (a no preocuparse que el alcohol se evapore y no deja olor ni gusto en la cristalería ni vajilla).

3.7.8. SERVILLETAS:

Se ubican a la izquierda o sobre el plato, pero lo importante de las servilletas es que se deben colocarse casi sin ser tocadas, o sea nada de dobleces, porque éstas van a limpiar la boca y deben estar totalmente higiénicas. Tienen que ser del mismo color del mantel y de 40 a 50 cm (ni más chica ni más grande).

3.7.9. CUBIERTOS DE POSTRE:

Se colocan por encima del plato, con el mango de la cuchara hacia la derecha, y si hay tenedor para tartas, éste va con el mango hacia la izquierda.

3.7.10. PLATO PARA PAN + CUCHILLO PARA UNTAR:

A la izquierda, por encima de los tenedores.

3.7.11. DIÁMETROS DE LOS PLATOS:

Plato de sitio: Debe tener 31cm de diámetro.

Plato de entrada: Debe tener 23cm de diámetro.

Plato principal: Debe tener 25cm de diámetro.

Plato de postre: Debe tener 20cm de diámetro.

Plato sopero: Debe tener 21cm de diámetro.

Cazuela: Debe tener 12 cm de diámetro.

Los platos se colocan al filo de la mesa dejando 1 cm del borde. Esto también para los cubiertos que dependiendo de la mesa, si es redonda o cuadrada quedarán rectos o en forma semicircular.

3.7.12 **CÓMO SE DEJAN LOS CUBIERTOS AL TERMINAR DE COMER?.**

Actualmente muchas personas no saben que cuando se asiste a un restaurante, podemos comunicar a los mozos diferentes mensajes a través de los cubiertos. A continuación dejamos los mensajes más usados a nivel mundial.



Esta posición muestra al mozo que aún no has terminado y que sólo estás haciendo una pausa, con esto el mozo no debería preguntarte si ya acabaste.



Esta posición muestra al mozo que estás esperando el siguiente plato.



Esta posición muestra al mozo que ya terminaste y él puede retirar los platos.



Esta posición muestra al mozo que ya terminaste, pero que no deseas comentar si estuvo bueno o malo el menú, simplemente “terminaste”... esto no es descortesía o mala educación.



Esta posición muestra al mozo que ya terminaste y que no te gusto el menú, esto tampoco es descortesía o mala educación, simplemente es tu opinión sobre la preparación de la comida.

IV CONCLUSIONES

- ✓ Se elaboro el marco teórico del manual de cubertería, vajilla y cristalería, mediante una adecuada investigación bibliográfica, con la finalidad de sustentar adecuadamente al mismo.

- ✓ Se aplico una metodología apropiada que permita una eficaz estructuración del manual, mediante una investigación de los métodos idóneos a utilizar de la CEAACES, normas ISO y reglamentos dictados por los ministerios de Salud, Turismo, para la ejecución efectiva del mismo.

- ✓ Se elaboro el manual de operaciones de cubertería, vajilla y cristalería, mediante la aplicación de los métodos antes analizados, con la finalidad de estructurar un documento guía en la utilización de los implementos antes mencionados.

V RECOMENDACIONES

- Se debe realizar constantemente estos estudios en las diferentes carreras, de la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, para que den un adecuado manejo de los materiales.
- El equipo de trabajo debe definir en primer lugar la eficiencia del laboratorio de servicios, mediante un adecuado registro de uso, y un adecuado archivo.
- Formar un equipo de trabajo en las áreas que estén directamente relacionadas con los procesos de producción y servicio.
- Revisar el proceso del laboratorio de servicio para poder identificar e incorporar mejoras constantes.
- Se recomienda que al incrementar más servicios y facilidades, se adopte prácticas que permitan conservar y no degradar el laboratorio.
- Identificar y documentar las aéreas para las diferentes actividades a realizarse.
- Concientizar a los alumnos y docentes para trabajar en conjunto desarrollando actividades y acciones que permitan brindar un espacio de tranquilidad y confort a los mismos.

VI BIBLIOGRAFÍA

- ASAMBLEA CONSTITUYENTE DEL ECUADOR 2008, Constitución Política De La República Del Ecuador, artículos 27, 28, 29, 32, 344, 346, 350 al 356
- FERRET, Chistian. Tecnología Restaurante (tomo I y II)
- GOMEZ G., Diccionario Internacional de la Gastronomía. Madrid. Fondo de Cultura Económica.2010.52p.
- JACOME, Hugo. Microfinanzas en la Economía Ecuatoriana, Edición 2004.p 170
- JORDÁ M., Diccionario Práctico de Gastronomía y Salud. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.2007.105p
- KOTLER, “Fundamentos de Marketing”. Sexta edición, 2003.p 98
- LOUDON Dellabitta., Comportamiento del Consumidor. México. 2000.832p.
- MITUR. Ley de Turismo. 2004. [Documento digital PDF].
- MORENO, Alberto. Métodos de Investigación y Exposición para el trabajo de académicos y estudiantes. Quito: Corporación Editora Nacional. 2000.
- RUIZ A., Conceptos Básicos de Cocina. Mexico DF: Editorial Limusa.2005.137p.

- SCHLÜTER, Regina. Turismo y Patrimonio Gastronómico. Buenos Aires: Centros de Investigaciones y Estudios Turísticos, 2003. p122
- VALDEZ L. – SALTOS N., Ecuador Su Realidad. Quito: Editorial José Peralta. 2010-2011

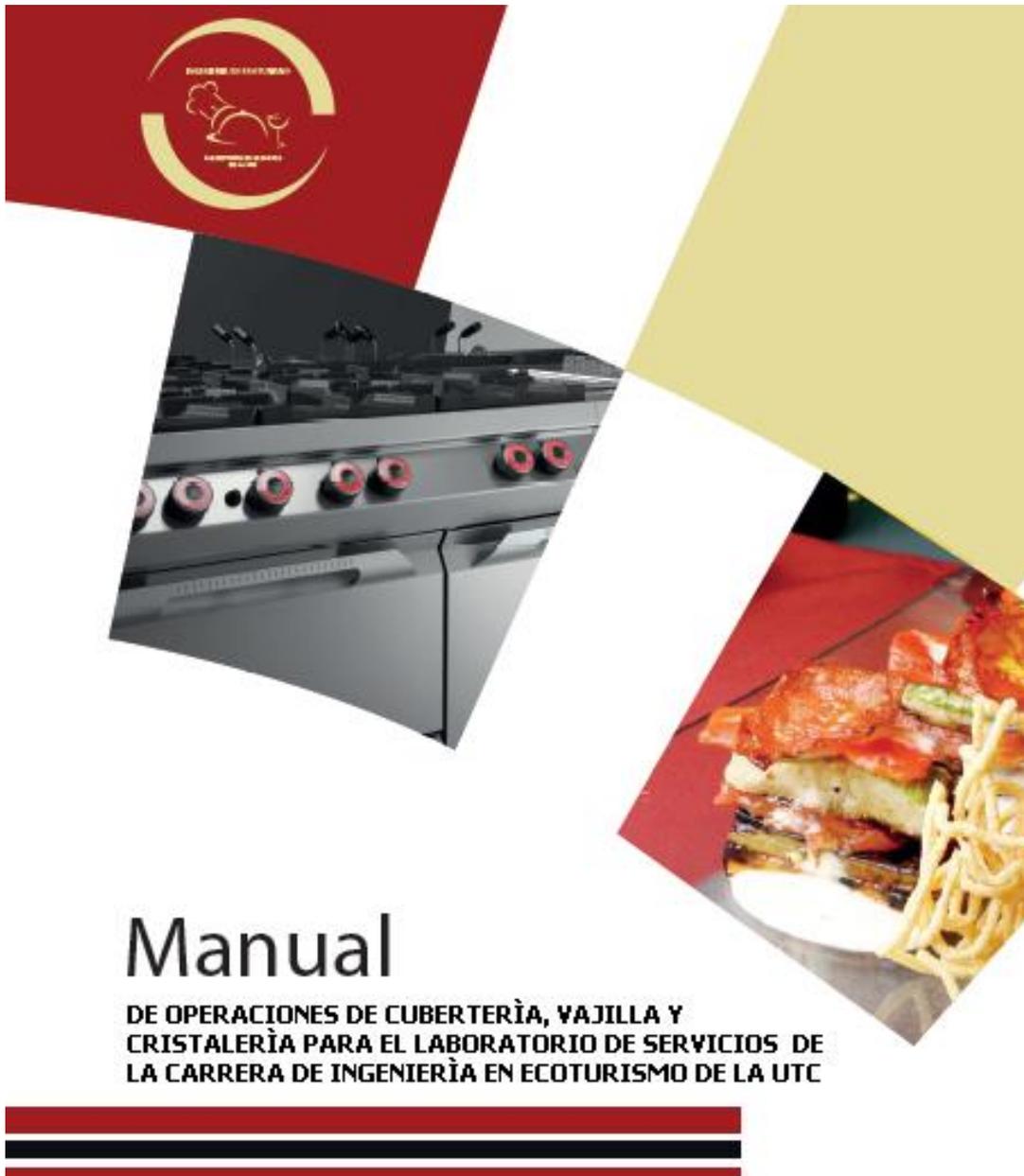
LINKOGRAFÍA:

- EMYTH MÉXICO [en línea]. Su Manual de Operaciones 2008 [fecha de consulta: 25 de Enero del 2013]. Disponible en: <http://emyth.com.mx/blog/su-manual-de-operaciones/>
- CRISTALERIA y MATERIAL PARA EL SERVICIO [en línea] CRISTALERÍA 2012 [fecha de consulta: 14 de Abril del 2013]. Disponible en: <http://montecatini-sazon1.blogspot.com/2012/02/cristaleria-y-material-para-el-servicio.html>
- BASES CULINARIAS [en línea] Equipamiento Básico de Cocina 2012 [fecha de consulta: 16 de Abril del 2013]. Disponible en: <http://www.basesculinarias-poker.blogspot.com/2011/04/equipamiento-basico-de-cocina.html>.
- RECETAS DE COCINA [en línea] Terminología Utilizada en Cocina Internacional 2012 [fecha de consulta: 15 de Mayo del 2013]. Disponible: <http://la-sazon-hecha-de-leite.blogspot.com/2007/04/terminologia-utilizada-en-cocina.html>
- ESPACIO GASTRONOMICO [en línea] Como escoger la vajilla 2010 [fecha de consulta: 17 de Mayo del 2013]. Disponible: <http://www.espaciogastronomico.com/como-escoger-la-vajilla-para-un-restaurante/>

- MANUAL ESTANDARES DE SERVICIO [en línea] Principios de servicio 2010 [fecha de consulta: 17 de Mayo del 2013]. Disponible: http://hsu.cl/galeria/file_52126699.pdf
- MANUAL SERVICIO AL CLIENTE [en línea] Servicio al cliente 2003 [fecha de consulta: 28 de mayo del 2013]. Disponible: <http://www.slideshare.net/marlenejaramillogranda/servicio-al-cliente-por-marlene-jaramillo-granda-11965703>
- MANUAL SERVICIO AL CLIENTE [en línea] Servicio al cliente 2003 [fecha de consulta: 28 de mayo del 2013]. Disponible: <http://www.slideshare.net/AlejandroLeiras/servicio-al-cliente-9241004>
- MANUAL DE SERVICIO PARA RESTAURANTES [en línea] Servicio restaurantes 2010 [fecha de consulta: 01 de Junio del 2013]. Disponible: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Manual-De-Servicio-Para-Un-Restaurant/251917.html>
- MANUAL DE BUENAS PRACTICAS “DESARROLLO DE HABILIDADES Y DESTREZAS PARA LA ATENCION DE CLIENTES EN RESTAURANTES” [en línea] Gestión de Servicios 2011 - 2010 [fecha de consulta: 01 de Junio del 2013]. Disponible: http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_GESTION_SERVICIO_ATENCION_RESTAURANTE_S.pdf

VII ANEXOS

Portada del Manual



Manual

DE OPERACIONES DE CUBERTERIA, VAJILLA Y
CRISTALERIA PARA EL LABORATORIO DE SERVICIOS DE
LA CARRERA DE INGENIERIA EN ECOTURISMO DE LA UTC



2013

Fotos Laboratorio de Servicios

Inauguración del Laboratorio de Servicios



Inauguración del Laboratorio de Servicios



Inauguración del Laboratorio de Servicios



Inauguración del Laboratorio de Servicios



Inauguración del Laboratorio de Servicios



Inauguración del Laboratorio de Servicios

