



“Responsabilidad con pensamiento positivo”

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN

CARRERA: HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA: INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO DE CATERING AÉREO INTERNACIONAL Y LA INFLUENCIA NUTRICIONAL EN LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

AUTORA: Aguirre Anangono Yolanda Marcela

TUTOR: Mg. Aníbal Fuentes

AÑO: 2014

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<i>Introducción</i>	<i>ii</i>
CAPITULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1 Tema	1
1.2 Línea de investigación con la que se relaciona	1
1.3 Planteamiento del Problema	1
1.4 Formulación del Problema	3
1.5 Sistematización del Problema	3
1.6 Variables	3
1.6.1 Variable Dependiente	3
1.6.2 Variable Independiente	3
1.7 Contextualización	4
1.8 Prognosis	5
1.9 Delimitación del objeto de investigación	5
1.2 Justificación	6
1.3 Objetivos	8
1.3.1 General	8
1.3.2 Específicos	8
CAPÍTULO II	10
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes Históricos	10
2.1.2 La Transportación Aérea en Ecuador	11
2.1.3 Historia del Catering Aéreo	12
2.1.4 Servicios Aeroportuarios	13
2.1.5 El Servicio de Catering a Bordo	15
2.2. Empresas de Catering	16

A. Por el Sector en el que Opera	18
a) Catering Aéreo	18
b) Catering de Ferrocarriles	18
c) Catering de Buques	18
d) Catering Industrial	18
B. Por el Motivo o Razón de Aplicación	18
a) Catering Social	18
b) Catering Corporativo	18
2.2.2 Características del Negocio de Catering	19
2.2.3 Tipos de Servicio de Catering	20
a) Autoservicio	20
b) Buffet	20
c) Servicio en bandeja individual	20
2.2.4 Clasificación de los Alimentos	21
2.2.5 Flight Attendant	22
a) Requisitos	22
b) Entrenamiento	23
c) Beneficios	23
d) Funciones	23
e) Servicios Especiales	24
2.2.6 Seguridad e Higiene	25
A. Normas de Higiene Personal	25
B. Manipulación de los alimentos	26
C. Manipulación de maquinaria y utensilios	26
2.3 MARCO CONCEPTUAL	28
2.4 MARCO LEGAL	29
<i>CAPÍTULO III</i>	31
<i>DIAGNÓSTICO</i>	31
3.1 Referencia Estadística	31
3.1.2 Población Meta	31
3.1.3 Método de Recolección de Datos	32
3.1.4 Muestra	32
3.1.5 Método de Muestreo	32
3.1.6 Tamaño de Muestra	32
3.1.7 Procedimiento del Muestreo	32
3.1.8 Recolección de datos	33
3.2 Plan de Recolección de la Información	36
3.2.1 Formato Encuesta a Pasajeros	36
3.2.2 Formato de Entrevista a Líneas Aéreas	39
3.2.3 Formato de Entrevista a Empresas de Catering Aéreo	42
3.3 Planes de Procesamiento y Análisis de la Información	44
3.3.1 Encuesta a Pasajeros	44
3.3.2 Entrevista a Aerolíneas	45
3.3.3 Entrevista a Empresas de Catering Aéreo	46

3.4 Análisis de las Encuestas	47
3.4.1 Interpretación de Datos	47
3.4.2 Análisis de Entrevistas	59
3.4.3 Empresa de Catering	60
<i>CAPITULO IV</i>	61
<i>CARACTERIZACIÓN DEL CATERING AÉREO</i>	61
4.1 Requisitos estructurales para el servicio de catering aéreo	61
4.2 Construcción y Ubicación	63
4.3 Equipos	64
4.4 Utensilios	73
4.5 Mobiliario	74
4.6 Equipos y utensilios del avión	77
4.7 Producción	82
4.7.1 Manejo de los Alimentos	82
4.7.2 Almacenamiento	83
4.7.3 Descongelamiento	85
4.7.4 Preparación de Alimentos	85
4.7.5 Almacenamiento de Mise en place	86
4.7.6 Cocción	86
4.7.7 Enfriamiento Rápido	87
4.7.1.1 Almacenamiento de alimentos cocidos	88
4.7.1.2 Emplatado	89
4.7.1.3 Armado de Bandejas	90
4.7.1.4 Almacenamiento en los Trolleys	90
4.7.1.5 Almacenamiento en Holding Box	90
4.8.2 Transporte de Alimentos al Avión	91
4.9.2 Retorno de comida por exceso o demora del vuelo	92
Administración de los alimentos en las aerolíneas	93
4.1 Servicio en tierra	93
4.2 Características del pedido de comida	93
4.3 Pedido de comida	93
4.12 Servicio a Bordo	94
4.12.1 Tipos de Servicio	94
4.12.2 Descripción y Composición de las Comidas Especiales	96
a. Asian Vegetarian Meal (AVML)	96
b. Childs Meal (CHML)	96
c. Gluten Free Meal (GFML)	96
d. Hindú Meal (HNML)	98
e. Japanese Meals (JPML)	98
f. Kosher Meal (KSML)	99
g. Moslem Meal (MOML)	100
h. Vegetarian Meal (VGML)	100

i. Comidas para la Tripulación _____	101
4.13 Servicio de Alimentos a Bordo _____	102
CONCLUSIONES _____	103
<i>RECOMENDACIONES</i> _____	105
<i>BIBLIOGRAFÍA</i> _____	106

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro N° 1. Metodología del Trabajo de Investigación</i>	9
<i>Cuadro N° 2. Compañías Aéreas y Destinos</i>	14
<i>Cuadro N° 3. Códigos de Comidas para Aerolíneas</i>	15
<i>Cuadro N° 4. Pasajeros Abordos en las Aerolíneas</i>	31
<i>Cuadro N° 5. Distribución de Pax Encuestados</i>	32
<i>Cuadro N° 6. Perfil del Pasajero a Encuestar</i>	33
<i>Cuadro N° 7. Perfil de Talento Humano de la Aerolínea a Entrevistar</i>	34
<i>Cuadro N° 8. Perfil de Talento Humano de la Empresa de Catering a Entrevistar</i>	35
<i>Cuadro N° 9. Matriz de Análisis de Interpretación de Resultados Estadísticos - Encuesta a Pasajeros</i>	44
<i>Cuadro N° 10. Matriz de Análisis de Interpretación de Resultados Estadísticos - Entrevista a Aerolíneas</i>	45
<i>Cuadro N° 11. Matriz de Análisis de Interpretación de Resultados Estadísticos - Entrevista a Empresas de Catering Aéreo</i>	46
<i>Cuadro N° 12. Duchas</i>	62
<i>Cuadro N° 13. Sistemas Sanitarios</i>	63
<i>Cuadro N° 14. Equipos y utensilios del Avión</i>	77
<i>Cuadro N° 15. Temperaturas de Cocción de Géneros</i>	87
<i>Cuadro N° 16. Colores de Stickers para los Alimentos Procesados</i>	89
<i>Cuadro N° 17. Tipos de Servicios</i>	95
<i>Cuadro N° 18. Comidas Especiales</i>	95
<i>Cuadro N° 19. Alimentos Permitidos y no Permitidos (AVML)</i>	96
<i>Cuadro N° 20. Alimentos Permitidos y no Permitidos (GFML)</i>	97
<i>Cuadro N° 21. Alimentos Permitidos y no Permitidos (HNML)</i>	98
<i>Cuadro N° 22. Alimentos Permitidos y no Permitidos (KSML)</i>	99
<i>Cuadro N° 23. Alimentos Permitidos y no Permitidos (MOML)</i>	100
<i>Cuadro N° 24. Alimentos Permitidos y no Permitidos (VGML)</i>	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico N° 1. Categorías de Empresas de Catering</i>	17
<i>Gráfico N° 2. Clasificación de Alimentos</i>	21

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1 Cocina o Estufa</i>	65
<i>Figura N° 2 Freidora</i>	65
<i>Figura N° 3 Salamandra o Gratinadora</i>	66
<i>Figura N° 4 Plancha</i>	66
<i>Figura N° 5 Baño María</i>	67
<i>Figura N° 6 Hornos</i>	67
<i>Figura N° 7 Parrilla o Grill</i>	68
<i>Figura N° 8 Marmita</i>	68
<i>Figura N° 9 Sartén Basculante</i>	69
<i>Figura N° 10 Horno Microondas</i>	69
<i>Figura N° 11 Equipo de Refrigeración</i>	70
<i>Figura N° 12 Licuadora</i>	71
<i>Figura N° 13 Batidora</i>	71
<i>Figura N° 14 Peladora de Papas</i>	72
<i>Figura N° 15 Rebanadora</i>	72
<i>Figura N° 16 Sierra</i>	73
<i>Figura N° 17 Mesa de Trabajo</i>	74
<i>Figura N° 18 Mesa de Servicio</i>	75
<i>Figura N° 19 Fregadero</i>	75
<i>Figura N° 20 Transportadores de Cocina</i>	76
<i>Figura N° 21 Campana</i>	76
<i>Figura N° 22 Estante</i>	77
<i>Figura N° 23 Galleys</i>	78
<i>Figura N° 24 Trolleys</i>	79
<i>Figura N° 25 Food Box y Drawers</i>	80
<i>Figura N° 26 Cafetera</i>	80
<i>Figura N° 27 Circuit Breakers</i>	80
<i>Figura N° 28 Hornos</i>	81

<i>Figura N° 29 Rack</i>	81
<i>Figura N° 30 Hielera y Pinzas</i>	82

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO DE CATERING AÉREO INTERNACIONAL Y LA INFLUENCIA NUTRICIONAL EN LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

AUTOR:

Yolanda Marcela Aguirre Anangono

TUTOR:

Ing. Carlos Guijarro

RESUMEN

El presente estudio investigativo se lo realizará en el aeropuerto internacional Mariscal Sucre y tiene como finalidad caracterizar el servicio de catering aéreo internacional a través de las empresas que brindan este servicio adicional a cada una de las aerolíneas que en la actualidad operan desde este punto geográfico del país.

De la correcta manipulación de los alimentos ya sea en tierra como en aire depende que el viajero disfrute de menús saludables y que no interfieran de manera negativa en la realización de las actividades que vaya a desarrollar sea dentro o fuera del país.

El catering aéreo en la actualidad es considerado por varias aerolíneas internacionales como una oportunidad que les permite posesionarse en la mente de los viajeros a través del servicio personalizado que brindan y la oportunidad de invitarles hacer parte de la variada gastronomía de un país determinado. Las empresas que brindan este servicio a las diferentes aerolíneas son franquicias y cuentan con infraestructura adecuada cerca o incluso dentro de los aeropuertos.

En nuestro país este tema es desconocido para la mayoría de personas, no existe bibliografía especializada en el tema y además las aerolíneas nacionales no brindan un buen servicio en lo que a alimentación aérea se refiere, de ahí la importancia de este trabajo investigativo que servirá para generar información verídica sobre el servicio, condiciones y sobre todo los menús especiales que se pueden servir a bordo tomando en cuenta todas las necesidades del viajero y observando medidas de seguridad alimentaria.

ABSTRAC

This research study will be conducted in the Mariscal Sucre International Airport and is intended to characterize the international air service through the catering companies that offer this additional service to each of the airlines currently operating from the geographical point of country.

The proper handling of food either on land or in air depends on the traveler to enjoy healthy meals and do not interfere negatively on the implementation of activities that will develop inside or outside the country.

The airline catering today is considered by several international airlines as an opportunity that allows them to take possession in the minds of travelers through the personalized service they provide and the opportunity to invite you to be part of the varied cuisine of a particular country. Companies that provide this service to the various airlines are franchises and have adequate near or even within airports infrastructure.

In our country, this issue is unknown to most people, there is no specialized literature on the subject and also domestic airlines do not provide good service as far as food is concerned air, hence the importance of this research work will serve to generate accurate information about service, conditions and especially the special menus that can be served on board taking into account all the needs of travelers and observing food safety measures

INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en cuenta aspectos importantes que se los ha clasificado en cuatro capítulos fundamentales para una mejor explicación y conclusión del tema.

El aumento que se registra en el volumen de operaciones aéreas y el mayor número de frecuencias en los vuelos tanto nacionales como internacionales permiten que exista mayor demanda de servicios adicionales principalmente el servicio de alimentación a bordo; por lo que se hace imprescindible desarrollar una investigación que contribuya a caracterizar el servicio aplicando conceptos que guardan relación directa con gastronomía, protocolo y etiqueta, turismo y manipulación de alimentos para identificar debilidades en el servicio a bordo y que pueden poner en riesgo la seguridad alimentaria de los viajeros.

El capítulo dos detalla antecedentes históricos de la aviación a nivel mundial, además de aspectos relevantes de la aviación dentro de nuestro país, la historia del catering, sus inicios y los promotores del servicio aéreo internacional, las facilidades turísticas que ofrece el aeropuerto internacional además de detallar las aerolíneas que operan dentro del mismo

El servicio de catering a bordo también se lo detalla dentro del capítulo mediante el uso de códigos que facilitan y minimizan posibles errores al tomar el pedido de los viajeros. Para complementar el desarrollo del servicio es importante mencionar además características de las empresas de catering, las disciplinas en las que se dividen para poder ubicarnos dentro del sector que opera la actividad a ser investigada y conocer sobre las características que hacen diferente a este tipo de negocios especialmente el tipo de servicio. Se ha elaborado un gráfico que contiene una clasificación básica de los alimentos que el ser humano requiere consumir claro que existen excepciones. El servicio a bordo además requiere de personal capacitado y entrenado para esta actividad es por eso que se ha citado un análisis de los Flight Attendant, por último se detallan las normas de seguridad e higiene para la manipulación de los alimentos desde la compra hasta la entrega de productos listos para el consumo.

El capítulo tres hace referencia básicamente al plan muestral diseñado para esta investigación: se determina la población meta y el tamaño de la muestra mediante la aplicación de métodos de recolección de datos, aplicando un muestreo de juicio para las encuestas y de conveniencia para las entrevistas a personal de la aerolínea y trabajadores de la empresa de catering.

Se detalla además los perfiles que deberán tener cada uno de los encuestados y entrevistados, el formato de las encuestas y entrevistas aplicadas y además el resultado de las mismas.

El capítulo cuatro detalla cada uno de los aspectos que conforman y caracterizan el servicio a bordo tomando en cuenta: requisitos estructurales, construcción y ubicación, equipos, utensilios, mobiliario, equipos y utensilios del avión, producción, manejo de alimentos, recepción, lavado y desinfección, descongelamiento, preparación de alimentos, almacenamiento de mise en place, cocción, enfriamiento rápido, almacenamiento de alimentos cocidos, emplatado, armado de bandejas, almacenamiento de trolleys, almacenamiento en holding box, logística, provisiones y retorno, administración de los alimentos en las aerolíneas, servicio a bordo, tipos de servicio, comidas especiales.

Por último se detallan las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado con la realización del estudio, las recomendaciones están orientadas principalmente al personal operativo de la empresa Gooddar Catering esperando que se las observe y sobre todo se las aplique.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

Investigación del servicio de catering aéreo internacional y la influencia nutricional en los turistas nacionales y extranjeros en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre del Distrito Metropolitano de Quito. Octubre 2012- Octubre 2013.

1.2 Línea de investigación con la que se relaciona

El tema de investigación guarda relación directa con Gastronomía y el Turismo aplicando además conceptos hoteleros de Protocolo y Etiqueta.

La gastronomía dentro del desarrollo de la investigación es parte fundamental tomando como punto de partida el concepto de catering y la caracterización del mismo.

El entorno de la investigación nos induce a considerar además de la gastronomía aspectos importantes del turismo y la hotelería, dentro de las actividades de tráfico aéreo y la atención y servicio al pasajero.

1.3 Planteamiento del Problema

El aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, considerado como el principal aeropuerto dentro del país, permite dinamizar la economía a través de las distintas actividades comerciales que se realizan, principalmente relacionadas con el turismo, en la actualidad, uno de los sectores económicos de mayor importancia y dinamismo para el país.

Registros estadísticos establecen el ingreso de 316.544 ciudadanos extranjeros en el mes de diciembre del año 2012 lo cual demuestra un incremento del 4,73% al

compararse con el año 2011, es importante mencionar que el 70.96% de ciudadanos extranjeros que ingresan al país lo hacen por vía aérea y el 25.86% por vía terrestre.¹

El volumen de operaciones aéreas registra en la actualidad un incremento significativo, mayor número de frecuencias en los vuelos tanto nacionales como internacionales lo que ha contribuido al aumento de la demanda de servicios adicionales dentro de las aeronaves refiriéndonos principalmente al catering aéreo.

El manejo higiénico de los alimentos para el servicio de catering aéreo ha sido tema de discusión desde 1960 para la Organización Mundial de la Salud, quienes considerando el crecimiento y demanda por parte de los viajeros por este tipo de transporte determinan la importancia de establecer parámetros para la producción, manipulación y transportación de los alimentos con la finalidad de brindar al pasajero un servicio seguro y de calidad.²

Las empresas que brindan el servicio de catering a las aerolíneas deben cumplir con normas internacionales establecidas; mediante la observación realizada a la planta de producción de los alimentos de GODDAR CATERING, se constató que la operadora dentro del aeropuerto Mariscal Sucre observa y práctica a medias estas normas, brindando productos finales que no cumplen con estándares de calidad y no satisfacen la necesidad del pasajero permitiendo el cuestionamiento del servicio.

La reubicación del aeropuerto en la parroquia de Tababela ha ocasionado que los empleados de la empresa pongan sus renuncias, debido a la distancia y la falta de renegociación de sus contratos lo que ha provocado la contratación de personal de la zona, mismos que no se encuentran familiarizados con los servicios y procedimientos que presta la empresa ocasionando la desconformidad del servicio por parte de las aerolíneas.

Si la empresa continua manejando un alto nivel de rotación de su personal, el servicio seguirá siendo cuestionado por los clientes debido a que de la correcta

¹ Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador; Estadísticas de Turismo en el Ecuador. <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>

² Manejo Higiénico de Alimentos Catering Aéreo; http://bvs.panalimentos.org/local/file/catering_manual.pdf

manipulación de los alimentos depende obtener menús saludables y nutricionales, conservar sus nutrientes, sabores y sobre todo la satisfacción del cliente con el servicio contribuyendo a que el turista goce de buena salud en su estadía ya sea viaje de llegada o salida.

La caracterización del servicio de catering aéreo permitirá identificar aspectos que se deberán corregir dentro de las empresas que ofertan el servicio y mejorar la calidad del mismo, contribuyendo de esta manera a precautelar la seguridad alimentaria de los viajeros.

1.4 Formulación del Problema

¿Qué importancia tiene el servicio de catering aéreo y cuál es la influencia nutricional en los viajeros dentro del Aeropuerto Mariscal Sucre?

1.5 Sistematización del Problema

¿Qué empresas de catering aéreo operan dentro del aeropuerto Mariscal Sucre?

¿Cuáles son las características del servicio a bordo?

¿Cuál es la relación entre la correcta manipulación de los alimentos y la satisfacción del cliente?

1.6 Variables

1.6.1 Variable Dependiente

Servicio de alimentación en los aviones y la satisfacción de la necesidad del pasajero.

1.6.2 Variable Independiente

Servicio de Catering aéreo

1.7 Contextualización

El Distrito Metropolitano de Quito se encuentra ubicado al norte de la provincia de Pichincha en el norte del país; establecido como cantón hasta el año de 1993 fecha donde se promulgó la Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito. Existen en la actualidad ocho Administraciones Zonales, las cuales abarcan todo el territorio del Distrito Metropolitano a su vez estas se dividen en 32 parroquias urbanas y 33 parroquias rurales y suburbanas.

El nuevo aeropuerto Internacional Mariscal Sucre opera desde la parroquia de Tababela ubicada a 25 km del centro de la ciudad con un viaje de aproximadamente una hora y media a dos horas, el nombre que ostenta es en honor al venezolano Antonio José de Sucre, el "Gran Mariscal de Ayacucho".

Se encuentra a una altura de 2.400 metros sobre el nivel del mar, su área general es de 1.600 hectáreas, doce veces más grande que el anterior aeropuerto, su área de terminal es de 38.000 metros cuadrados con proyecciones para seguir construyendo. La pista de aterrizaje es una de las más largas de América Latina con 4.1 km de longitud. La IATA le ha asignado categoría B.

1.8 Prognosis

Contribuir a mejorar el servicio a bordo dentro de las aerolíneas que operan en el aeropuerto Mariscal Sucre a través de la caracterización del servicio y la determinación de aspectos que impiden la ejecución correcta del mismo.

1.9 Delimitación del objeto de investigación

El transporte aéreo definido como “actividad organizada destinada al traslado de personas o cosas de un lugar a otro mediante el empleo de una aeronave”.³ Posee características propias que lo identifican y lo individualizan, lapsos relativamente cortos de tiempo debido a la velocidad de este medio de transporte y la instalación de infraestructura adecuada, contribuyendo de esta manera al desarrollo de los sectores económicos del país mediante la optimización del tiempo ya que se acortan distancias y la duración del viaje se reduce considerablemente.

El Ministerio de Turismo promociona a nuestro país como un destino que “posee cuatro mundos”, estrategia que favorece a los diferentes medios de transporte específicamente al aéreo por las facilidades, comodidad y servicios que ofrece al turista.

Para el desarrollo del transporte aéreo es indispensable la organización de servicios en tierra, garantizando la seguridad y la ejecución de la prestación de manera eficiente.

El despacho de pasajeros, carga y correo, el aprovisionamiento de alimentos y los servicios de mantenimiento de los aviones imponen la necesidad de establecer instalaciones adecuadas y edificios construidos específicamente para este fin. Los aeropuertos deben experimentar grandes cambios debido a que las instalaciones deberán adaptarse al diseño y desarrollo de las naves, cada vez de mayor capacidad y fuerza, caso particular el Aeropuerto Mariscal Sucre.

Según el libro El Contrato de Transporte Aéreo Internacional, el transporte aéreo es susceptible a clasificarse en cinco grandes grupos:

- 1.- La naturaleza de la operación: en público y privado;
- 2.- El ámbito de desplazamiento: en internos e internacionales;
- 3.- La frecuencia de sus itinerarios: en regulares y no regulares;
- 4.- El sujeto de transporte: en transporte de personas y transporte de cosas;
- 5.- la forma de la operación: en simples y sucesivos.

³ Martínez Almeida, Homero: El Contrato de Transporte Aéreo Internacional

El desarrollo de la investigación permitirá abordar los diversos conceptos de cada uno de los aspectos dentro de esta clasificación especialmente los que hacen referencia a las operaciones, ámbito de desplazamiento y el sujeto de transporte.

1.2 Justificación

El servicio de catering aéreo en las aerolíneas nacionales e internacionales constituye una carta de presentación tanto para la empresa que brinda el servicio, la aerolínea que lo transporta y el país del cual se genera el mismo.

Existen en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre tres empresas dedicadas a la prestación de estos servicios; Gate Gourmet que inicia sus operaciones en Ecuador el 1 de abril de 1999, con dos sucursales una en Quito y otra en Guayaquil, tiene su sede en Zúrich, Suiza; mantiene una asociación con Catering Service para la administración del negocio de Servicio a Bordo; es la empresa más grande de servicio a bordo en el mundo expandiendo su red global en los últimos diez años a través de adquisiciones y joint ventures, pasando de 29 a 165 unidades operacionales, en 34 países, 6 continentes con más de 32.000 empleados.⁴

Otra de las empresas que ofrece el servicio es Delvi, empresa pionera del servicio de catering masivo en nuestro país, nació en 1960 con el afán de ofertar un servicio de catering de calidad en las aerolíneas; en 1998 Delvi se asoció al grupo LSG-Sky Chefs una división de Goddard Enterprises Limited con sede en el Caribe.

Esta empresa está presente en países de Centro América, Sur América y el Caribe, proporciona servicios de alimentación a aerolíneas, colegios, embajadas, plataformas de extracción de petróleo en alta mar, servicios de restaurantes, servicio de comida rápida, cafeterías, catering de eventos, comida rápida, Quick Service Restaurants, entre otros.

Por ello, el nombre de Delvi cambio a Goddard Group y, como tal, actual empresa mucho antes que las similares existentes en el país.⁵ También presta sus servicios en el aeropuerto José Joaquín Olmedo en Guayaquil.

La tercera empresa es Servicio a Bordo, empresa líder en catering a nivel nacional perteneciente a Aerostar S.A., empresa ecuatoriana de la Fuerza Aérea dedicada a la elaboración y distribución de catering aéreo,⁶ brinda sus servicios principalmente a la aerolínea nacional TAME y vuelos privados que operan hacia el Oriente ecuatoriano;

⁴ Catering Service, Gate Gourmet; <http://www.cateringecuador.com/index6.swf>

⁵ EKOS negocios, Casos de Éxito: Goddard Catering Group Ecuador; <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idArt=1253>

⁶ SAB, Catering Service; <http://servicioabordo.com/>

debido al cambio de ubicación del aeropuerto y la falta de instalaciones para la Base Aérea la empresa ha dejado de funcionar en el nuevo aeropuerto hasta nuevas disposiciones.

Las dos primeras empresas son franquicias que brindan el servicio al ochenta por ciento de compañías que operan dentro del aeropuerto, dejando únicamente el veinte por ciento para la empresa nacional.

La comida en los aviones ha sido y será siempre un tema de discusión, debido a la falta de compromiso de algunas compañías aéreas. En nuestro país las aerolíneas nacionales son cuestionadas por los servicios adicionales, considerando un factor principal la alimentación del pasajero a bordo, en su mayoría no satisfacen las necesidades y optan como estrategia la reducción del costo en las tarifas aéreas internas.

Para las aerolíneas internacionales que operan en nuestro país, el servicio de catering a bordo constituye una oportunidad para crecer y posesionarse en la mente de los clientes debido al servicio personalizado que requiere cada uno de ellos, establecen menús tomando en cuenta las características de los alimentos para los pasajeros.

Es importante mejorar el servicio del catering aéreo dentro del país tomando en cuenta que en ocasiones, el menú servido en el avión es la primera manera de entender un poco más del lugar de destino y captar las primeras impresiones convirtiéndose en un asunto cultural que refleja la tradición del país al que se viaja y en una oportunidad para posesionarse en la mente e invitarlo desde el vuelo al turista visitante a una cultura que posee cantidad de destinos y variada gastronomía.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Investigar el servicio de catering aéreo internacional para determinar la influencia nutricional en viajeros mediante la sistematización de las características que conforman el servicio a bordo.

1.3.2 Específicos

Fundamentar el catering aéreo internacional mediante fuentes primarias y secundarias aplicando métodos y técnicas de recopilación de información.

Diagnosticar la situación actual del servicio de catering aéreo en el aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.

Caracterizar al servicio mediante la identificación de actividades indispensables en la elaboración, producción y distribución del catering aéreo en las aerolíneas.

Cuadro N° 1. Metodología del Trabajo de Investigación

Pregunta de Investigación	Objetivo	Metodología	Técnica	Instrumento	Alcance	Producto
¿Qué empresas de catering aéreo operan dentro del aeropuerto Mariscal Sucre?	Recopilar información sobre el catering aéreo internacional a través del uso de métodos y técnicas de estudio adecuados.	Teórica: Sintético Inductivo - Deductivo	Revisión Bibliográfica	Libros Revistas Internet	Fundamentación Teórica	Bases teóricas para el desarrollo de la investigación
¿Cuáles son las características del servicio a bordo?	Establecer el diagnóstico del catering aéreo con la información obtenida del proceso investigativo.	Empírica: Histórico - Lógico Revisión Documental Recolección de información -Medición Matemáticos: Uso de Tablas y gráficos estadísticos	Entrevistas y encuestas Manuales de procedimientos de las aerolíneas	Trabajo de campo	Diagnóstico	Informe sobre el estado actual del problema.
¿Cuál es la relación entre la correcta manipulación de los alimentos y la satisfacción del cliente?	Caracterizar al servicio mediante la identificación de actividades indispensables en la elaboración, producción y distribución del catering aéreo en la aerolínea.	Empírica: Sintético Inductivo- Deductivo Deductivo-Hipotético Demostrativo, Sistémico Modelación, Dialéctico	Encuestas Manuales de procedimientos de las aerolíneas	Interpretación de la información obtenida	Propuesta	Informe del estado actual del servicio del catering aéreo internacional en el aeropuerto Mariscal Sucre.

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Aeropuerto Mariscal Sucre

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

El sueño de volar era un desafío para la condición humana por lo que remontándonos al siglo XV podemos citar a Leonardo Da Vinci, quien a través de sus investigaciones científicas termina diseñando un artefacto para volar.

En 1805, el ingeniero británico Cayley estableció en el diseño esencial de un avión, fuselaje, alas, timones de dirección y profundidad, así como grupo propulsor.

El primer avión propiamente dicho fue creado por Clément Ader, el 9 de octubre de 1890 consigue despegar y volar 50 m. con su *Éole*.

El 17 de diciembre de 1903, el sueño de volar de la humanidad se vio coronado con éxito ya que Orville Wright realizó en Kitty Hawk, Carolina del Norte, el primer vuelo controlado con un aparato más pesado que el aire, con el cual permaneció volando 12 segundos.

El transporte aéreo comercial tiene sus inicios en el año de 1919, al finalizar la Primera Guerra Mundial y surgir factores importantes que impulsaron la aviación comercial tales como:

- a) La existencia de una considerable cantidad de material de vuelo de guerra que ya no tenía utilidad práctica.
- b) Un gran número de pilotos altamente adiestrados quedaron sin trabajo.

c) Además, los pilotos ya habían adquirido cierto gusto por el riesgo que implica el volar.⁷

Las primeras compañías aéreas empiezan a operar en este mismo año KLM en Europa y Avianca en América.

El servicio fue mejorando rápidamente y si bien hubo algunas diferencias en materia de atención a los pasajeros entre las empresas europeas y norteamericanas, básicamente se limitaba a cuestiones menores como cargar el equipaje, ayudar al pasajero subir al avión, ofrecerles un chicle para que no se les taparan los oídos y brindarles alguna bebida y bocados.

La aviación comercial ofrece al público en la actualidad una gran variedad de servicios, es una industria muy joven que está ocupando un lugar muy importante en la economía de muchas naciones debido a que las compañías emplean a cientos de personas para el manejo de pasajeros y carga que las mismas transportan.

2.1.2 La Transportación Aérea en Ecuador

El primer avión que despertará la curiosidad de los ecuatorianos, bajo el nombre de “Patria I”, sobrevuela la ciudad de Guayaquil el 8 de octubre de 1913.

El 4 de noviembre de 1920 marca otra importante fecha para la Aviación Civil Ecuatoriana, con el vuelo que realiza el piloto italiano Elia Liut desde Guayaquil a Cuenca, a bordo del “Telégrafo I”, nombre que lleva en homenaje a la empresa periodista porteña que brindará el patrocinio económico.

El 2 de julio de 1928 el Ecuador firma un contrato de transporte de pasajeros, carga y correo con la Sociedad Colombo Alemana de Transporte Aéreo, SCADTA, se autorizaba el transporte aéreo entre Colombia y los puertos del litoral ecuatoriano. El transporte aéreo se expande notablemente con la autorización que se otorga para que otra aerolínea extranjera incorpore al Ecuador en sus rutas y el 2 de febrero de 1929 se legaliza el contrato firmado con el representante de Panagra Harol Ross Harris, para que esta empresa explote los servicios aéreos desde cualquier población ecuatoriana hacia cualquier país de Sudamérica.

La primera empresa aérea nacional se crea el 28 de junio de 1937 con el nombre de Sociedad Ecuatoriana de Transportes Aéreos, SEDTA, mediante la firma de un contrato con el ciudadano alemán Fritz Hammer, el contrato disponía que se efectúen dos vuelos

⁷ De la Torre, Francisco: Agencias de Viaje y Transportación

semanales entre Quito y Guayaquil y viceversa, facultándole a extender sus rutas a todo el territorio nacional.⁸

Dada la importancia del desarrollo de la aviación como un nuevo medio de transporte en el país y con la finalidad de velar por el progreso y la seguridad de las operaciones, así como resolver los problemas específicos de la aviación civil, el 9 de agosto de 1946 se crea la Dirección de la Aviación Civil adscrita a la Comandancia General de la Aeronáutica. Poco tiempo después, el 4 de diciembre de 1951 se crea la Junta de Aviación Civil Ecuatoriana, adscrita al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, a la cual se le otorga como organismo ejecutivo, la Dirección General de Aviación Civil.⁹

2.1.3 Historia del Catering Aéreo

El catering surge en Estados Unidos a principios de los años 70 por dos vías:

- a. El ejército que buscaba nuevas fórmulas de restauración para poder ofrecer a su personal.
- b. La investigación del personal de la NASA para poder proporcionar una alimentación equilibrada de calidad, nutritiva y aceptable a los astronautas durante sus viajes espaciales.

Con el tiempo la industria del catering debe adaptarse a los cambios que le induce la sociedad ya que se establece nuevas formas de restauración. En un principio surge para los medios de transporte especialmente para los aviones.

A continuación una breve reseña de los inicios del catering en las compañías aéreas.

En 1933 American Airways actual American Airlines, incorporó el nuevo modelo de avión Curtiss Cóndor, con capacidad para 18 pasajeros y también sus primeras azafatas; en 1934 comenzó a dar el primer servicio de comida en vuelo y un año más tarde, los pasajeros pudieron disfrutar de comida caliente.

En diciembre de 1936, se inauguró la primera cocina en tierra para la preparación de platos elaborados, dentro de un hangar en Oakland, California, dándose así el primer paso hacia el futuro desarrollo del catering aéreo.

Las azafatas presentaban la comida emplatada y colocada sobre una bandeja con toda la vajilla y cubertería que se utilizaba normalmente en tierra y que el pasajero apoyaba

⁸ Martínez Almeida, Homero: El Contrato de Transporte Aéreo Internacional

⁹ Historia de la Dirección General de Aviación Civil;

http://www.dgac.gob.ec/index.php?view=article&catid=41%3Ahistoria&id=45%3Ahistoria-de-la-direccion-general-de-aviacion-civil&format=pdf&option=com_content&Itemid=68

sobre su falda con un cojín entre medio, porque no existían aún las mesas reclinables en la parte trasera del asiento.

El auge de la aviación comercial una década después de finalizada la segunda guerra mundial, permitió ampliar el mercado de consumidores, en gran medida incentivados por el turismo, considerando al avión, un medio de transporte rápido y seguro.

Por eso las aerolíneas y empresas de catering, debieron aunar esfuerzos para desarrollar recetas y menús que satisficieran las necesidades de un público cada vez más exigente en materia gastronómica y durante mucho tiempo, la comida servida a bordo de las aeronaves, fue un factor determinante en el momento de elegir una compañía aérea.

La aparición de aerolíneas de bajo costo y el aumento del costo del combustible, obligó a las empresas aéreas tradicionales a replantearse entre muchas otras cosas, el tema del catering. Solo la British Airways produce 80.000 comidas diarias a un costo promedio de 20 dólares por cada una en la clase económica, incluida en el valor del pasaje.

En las aerolíneas de bajo costo, el pasajero deberá pagar si le apetece comer durante el vuelo. Esta modalidad ha comenzado a invadir lentamente el terreno de la clase económica donde las raciones se han reducido considerablemente y el menú no deja demasiadas opciones, suscitando un motivo de queja permanente.¹⁰

Las clases superiores no han sufrido demasiadas modificaciones y por el contrario, uno de los argumentos para captar clientes capaces de pagar tres o cuatro veces el valor de un pasaje turista, radica en la comodidad de sus asientos, en la oferta tecnológica para hacer más confortable el viaje y el sofisticado menú que respaldan casi siempre, destacados chefs de la cocina internacional.

2.1.4 Servicios Aeroportuarios

El aeropuerto Internacional Mariscal Sucre brinda diferentes tipos de servicio facilitando y haciendo más cómodo la estadía y el viaje para los pasajeros.

Modernas instalaciones que incluyen varios cajeros automáticos, correos, custodia de equipaje y aparcamientos.

Existen además varias cafeterías, tiendas de regalo y souvenirs libres de impuestos. Centros de información y mostradores para obtener la información turística requerida.

¹⁰Historiadores de la Cocina, Grupo Gastronautas ; Historia del Catering Aéreo:
<http://www.historiacocina.com/gourmets/articulos/dirigible.htm>

El aeropuerto no cuenta con un Centro de Negocios completamente equipado, los viajeros pueden acceder a la Sala Vip abonando una tarifa de aproximadamente 20 dólares (tarjeta de crédito, tarjeta Priority Pass, Euroviajes o efectivo), donde podrán encontrar servicio de Internet, snacks, bebidas, atención personalizada, sala de fumadores, prensa nacional e internacional, llamadas locales sin costes y hasta un área de recreación infantil.

El nuevo aeropuerto Mariscal Sucre brinda todas las facilidades y las seguridades para realizar operaciones entre la ciudad y destinos más lejanos, en la actualidad existen ya nuevas rutas y frecuencias de vuelos las mismas que van en aumento.

Cuadro N° 2. Compañías Aéreas y Destinos

AEROLÍNEA	DESTINO
AEROGAL	Baltra, Bogotá, Cuenca, Guayaquil, Lima, Manta, Medellín – Córdoba, Coca, Lago Agrio, San Cristóbal.
AMERICAN AIRLINES	Miami
AVIANCA	Bogotá
GRUPO COPA (AEROREPÚBLICA)	Panamá City - Bogotá
DELTA AIRLINES	Atlanta
KLM	Ámsterdam
IBERIA	Madrid
GRUPO LAN	Miami, Santiago de Chile, Bogotá, Cali, Lima, Medellín-Córdoba, Baltra, Buenos Aires-Ezeiza, Cuenca, Guayaquil, Miami, San Cristóbal, Santiago de Chile.
SAEREO	Macas
GRUPO TACA (LACSA)	San Salvador, San José (Costa Rica), Lima, Medellín
TAME	Baltra, Bogotá, Buenos Aires-Ezeiza, Cali, Caracas, Coca, Cuenca, Esmeraldas, Guayaquil, Habana, Lago Agrio, Lima, Loja, Manta, Macas, New York-JFK, Panamá City, Salinas, São Paulo-Guarulhos, San Cristóbal, Santa Rosa, Tena, Tulcán. Chárter: Cartagena, Curasao, Montego Bay, Punta Cana, San Andrés, Varadero
UNITED AIRLINES	Houston

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Aeropuerto Mariscal Sucre

Ecuador en los últimos años ha registrado un importante crecimiento en lo que se refiere a vuelos aéreos domésticos y como consecuencia el turismo a ciudades como: Cuenca, El Coca, Lago Agrio, Manta, Esmeraldas y Salinas.

2.1.5 El Servicio de Catering a Bordo

La comida en los aviones siempre ha tenido poca popularidad y nuestro país no es la excepción, lo cierto es que en muchas compañías aéreas el servicio deja mucho que desear.

Muchas aerolíneas ofrecen la posibilidad al pasajero de elegir el tipo de comida en el avión. Es obligación de la compañía aérea contar con menús para vegetarianos, diabéticos, entre otras. También está permitido servir menús especiales para colectivos concretos, como menús clasificados por religiones, comida especialmente preparada para judíos, musulmanes, etc.

A nivel mundial se utilizan códigos que permiten agilizar y evitar posibles errores al momento de determinar el tipo de menú que deberá colocarse dentro de la aeronave.

Cuadro N° 3 Códigos de Comidas para Aerolíneas

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
AVML Asian Vegetarian Meal	Asiático, vegetariano comida con arroz (al estilo Indio)
BBML Infant/Baby Meal	Menú para bebés
BLML Bland/Soft Meal	Menú poco condimentado, o suave
CHML Childs Meal	Menú para niños
DBML Diabetic Meal	Menú para diabéticos
FFML Frequent Flyer Meal	Menú para gente que vuela frecuentemente
FPML Fruit Platter (Meal)	Plato de frutas
FSML Fish Meal	Menú de pescado
GFML Gluten Free Meal	Menú libre de gluten
HFML High Fibre Meal	Menú de fibra
HNML Hindu Meal	Menú Hindú
KSML Kosher Meal	Menú kosher
LCML Low Calorie Meal	Manú bajo de calorías
LFML Low Cholesterol Meal	Menú bajo en grasas
LPML Low Protein Meal	Menú bajo en proteínas

LSML Low Sodium Meal	Menú bajo en sal
MOML Moslem Meal	Menú musulmán
NLML Non-Lactose Meal	Menú sin lactosa
NSML No Salt Meal	Menú sin sal
ORML Oriental Meal	Menú oriental (al estilo chino)
PRML Low Purin Meal	Menú bajo en purina
RVML Raw Vegetarian Meal	Menú de verduras crudas
SFML Sea Food Meal	Menú con mariscos y moluscos
SPML Special Meal	Menú especial
VGML Vegetarian Meal Non Dairy	Menú vegetariano (sin lácteos)
VLML Vegetarian Meal Lacto Ovo	Menú ovo-lácteo vegetariano
WVML Western Vegetarian Meal	Menú vegetariano al estilo europeo

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Gooddar Catering Group

Algunas compañías aéreas han restado importancia a este tipo de servicio a diferencia de otras que prefieren ser extremadamente generosas por ejemplo Singapur Airlines se distingue por ser una de las pocas compañías del mundo que sirve comida a la carta al igual que se tratara de un restaurante.

En general, los vuelos de menos de 2 horas tienen como costumbre servir un pequeño desayuno si es con vuelos hasta las 10:00 de lo contrario hay un servicio de bar acompañado de frutos secos. Algunas compañías públicas han optado por no servir comida gratis en vuelos de hasta 2 horas de duración con el fin de ahorrar gastos y poder luchar contra las ofertas de *low cost* con las que han perdido cuota de mercado.

Si un pasajero requiere un menú especial deberá indicar a la compañía en el momento de la compra de su ticket ya que de lo contrario podría no disfrutar de este derecho.

2.2. Empresas de Catering

En el libro Teoría del Catering “*Se consideran empresas de catering a las industrias que brindan el servicio profesional de elaboración de comidas para consumo en colectividades fuera del establecimiento de producción*”¹¹. Es una actividad de externalización de servicios de comidas, el cual se prestará con el equipamiento, servicio y personal necesario para satisfacer las necesidades propias del cliente, además

¹¹ Kinton, Ronal: Teoría del Catering

pueden encargarse de abastecer de todo lo necesario para la organización de un banquete o una fiesta. El servicio es variable dependiendo de los eventos a cubrir.

La industria del catering está dividida en dos disciplinas fundamentalmente diferentes:

- **Catering en instalaciones**
- **Catering exterior.**

El tema de estudio está enmarcado dentro del **catering exterior** que se lo define como “*la disciplina en la que una instalación proporciona el alimento / bebida, el apoyo logístico necesario y el servicio a una organización o a unas personas en un lugar de reunión diferente del de la instalación*”. (Kinton, 2000)

Los proveedores de catering exterior no están limitados necesariamente por el espacio funcional, al contrario lo están por su capacidad para localizar lugares de reunión, y para lograr una capacidad de cocina y un nivel del personal adecuados.

Las dos disciplinas de catering comparten las características del menú y de la planificación de acontecimientos así como determinadas cuestiones de funcionamiento. El objetivo de ambas disciplinas es el mismo: alcanzar los resultados máximos de la actividad satisfaciendo la necesidad del cliente.

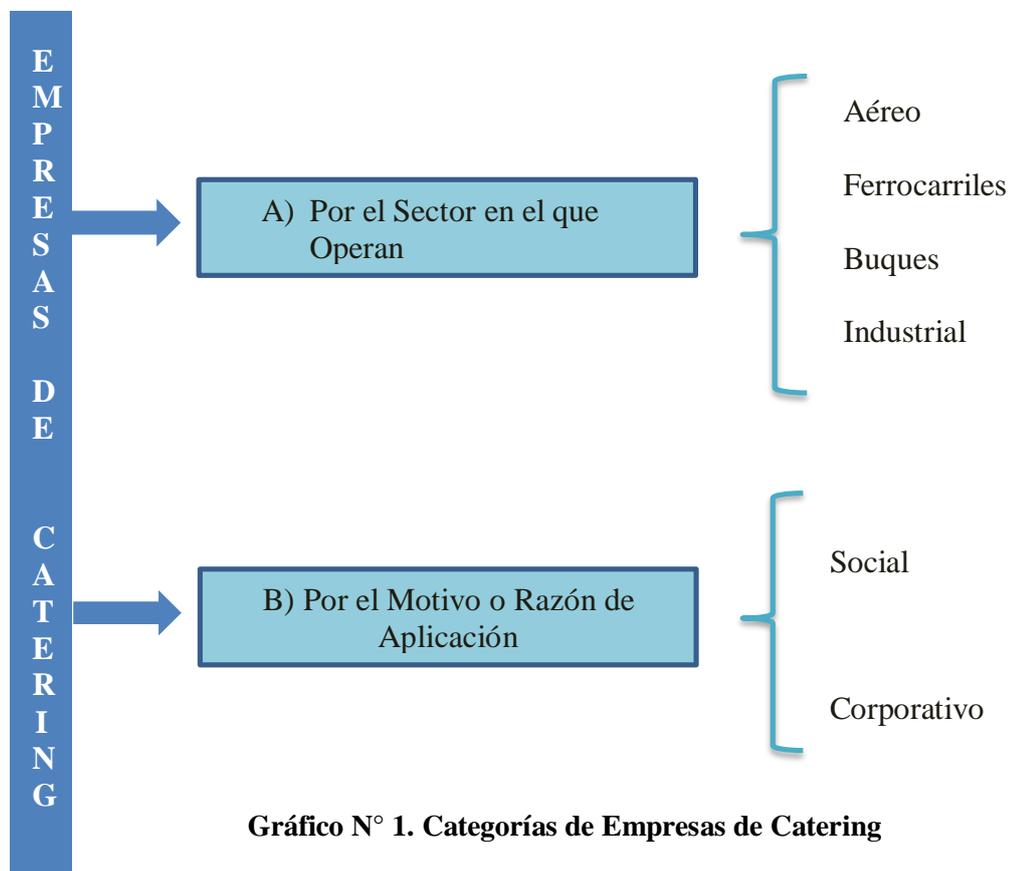


Gráfico N° 1. Categorías de Empresas de Catering

A continuación una breve descripción de la clasificación de las empresas de catering:

A. Por el Sector en el que Opera

a) Catering Aéreo

Se trata de industrias que poseen por lo general sus instalaciones dentro de los aeropuertos o están próximas a los mismos, preparan una serie de alimentos para el consumo de los pasajeros y tripulaciones que vayan a bordo de una aeronave.

Están incluidas dentro de esta categoría a aquellas otras que suministran comidas en los bares, cantinas de los aeropuertos, y que de forma habitual pueden preparar en sus cocinas, alimentos para el consumo a bordo de las aeronaves.

b) Catering de Ferrocarriles

Se trata de industrias que preparan en un edificio, normalmente ubicado en una estación de ferrocarril, comidas para consumo, a bordo de trenes de diferentes tipos, bien por los usuarios o por los empleados de los mismos.

c) Catering de Buques

Se trata de industrias que preparan comidas normalmente en edificios situados en los puertos, para consumo por parte de las tripulaciones y pasajeros a bordo de los buques de carga o pasaje.

d) Catering Industrial

El servicio de alimentación prestado a empresas o industrias en situaciones fuera de lo común, como en lugares con dificultad de acceso a zonas urbanas, empresas que operan en zonas selváticas o montañosas, las cuales laboran con horarios corridos de trabajo por lo que requieren todas las comodidades que la alimentación lo requiera. A esto se lo denomina catering industrial ya que las características principales es que en la mayoría de los casos los volúmenes de alimentos servidos diariamente son en gran volumen y de estilo casero.

B. Por el Motivo o Razón de Aplicación

a) Catering Social

Se considera catering social al servicio de alimentos fuera del establecimiento de producción, en lugares escogidos por los clientes y en muchos de los casos en sus domicilios estos pueden ser, residencias, casas de eventos, haciendas, clubes, etc.¹²

La característica principal es que el motivo de estos eventos son de carácter social pueden ser: matrimonios, cumpleaños, bautizos, primeras comuniones, aniversarios etc.

b) Catering Corporativo

¹² Kinton, Ronald: Teoría del Catering

Se denomina catering corporativo al servicio de comida prestada a clientes que figuran con la denominación de su razón social, es decir que sus clientes son empresas, instituciones que contratan el servicio de abastecimiento de alimentos a sus trabajadores ya sean estos de alimentación diaria o en ocasiones especiales.

2.2.2 Características del Negocio de Catering

El estudio sobre las diferentes clases de empresas de catering que operan dentro de nuestro país nos lleva a deducir y observar las características comunes o aspectos más relevantes entre todas las clases de empresas relacionadas con este tipo de industria y citaremos a las siguientes:

- El servicio de los alimentos se lo realiza fuera del establecimiento de producción.
- El lugar del servicio puede variar dependiendo del evento y la exigencia del cliente.
- Grandes volúmenes de producción.
- El servicio es considerado como una alternativa en ocasiones especiales para el cliente.
- Si el servicio de alimentos es fuera del establecimiento de producción, entonces se puede deducir que para estas actividades es fundamental considerar como aspecto importante el transporte.
- Para optimizar recursos y obtener mayores resultados básicamente la satisfacción del cliente todas las clases de empresas de catering mencionan la clase de clientes a las cuales se van a dar el servicio por lo cual, se sabrá el volumen exacto o al menos un aproximado al cual alimentaremos.
- A diferencia de otros banquetes en este se puede prever aspectos anticipadamente como los volúmenes necesarios de géneros alimenticios, bebidas, vajillas, etc.
- La materia prima puede comprarse con mayor exactitud evitando gastos innecesarios que al final afectan a la rentabilidad de la empresa.¹³
- El Talento humano a emplearse será el necesario y cada uno cumplirá con exactitud sus funciones, no existirá personal desocupado o extraviado en su campo de acción.

¹³ Kinton, Ronald: Teoría del Catering

La caracterización de este tipo de negocios es imprescindible debido a la particularidad al momento de brindar el servicio, lo que nos ayuda a comprender la importancia de la aplicación correcta de los procedimientos minuciosos y necesarios debido a que el tema de investigación hace referencia fundamentalmente en la atención, servicio y la influencia nutricional de los alimentos en cada uno de los pasajeros; tomando en cuenta que en cada vuelo pueden viajar pasajeros con diferentes culturas y religiones por lo que es importante determinar el tipo de alimentación que requiere el pasajero dependiendo de la duración de su viaje y su necesidad, aunque esto genere un costo adicional.

2.2.3 Tipos de Servicio de Catering

El servicio que se elija debe reunir las siguientes características:

- a) Que mantenga la calidad de los alimentos.
- b) Que sea rápido y eficiente.
- c) Que se adecue a los sistemas de distribución elegidos.
- d) Que esté acorde con las características de los establecimientos.
- e) Que cumpla con los objetivos de costes previstos.
- f) Que este en relación con las características de los clientes.

Los tipos de servicio dentro de la industria del catering se limitan únicamente a:

a) **Autoservicio**

Ideal para grandes colectivos cuando es necesario un servicio rápido y con bajos costes de personal.

Los autoservicios se subdividen en:

- ✓ Autoservicio en línea
- ✓ Autoservicio Circular o carrusel
- ✓ Autoservicio Free- Flow o de libre circulación ¹⁴

b) **Buffet**

Servicio en mesa, que requiere de camareros/as.

c) **Servicio en bandeja individual**

Los alimentos vienen servidos y dispuestos en los recipientes en que van hacer consumidos, acompañados de cubiertos vasos y servilletas, completamente preparados

¹⁴ García Ortiz, Francisco : Técnicas y Atención al Cliente

para su consumo. Es un tipo de servicio que se utiliza principalmente en los medios de transporte.¹⁵

2.2.4 Clasificación de los Alimentos

En el libro Fundamentos de la Nutrición se considera “*que las prácticas y hábitos alimentarios forman parte importante de la cultura de los pueblos.*” (Zamora, 1998)

Determina una clasificación para los alimentos considerando que “*ningún alimento individual cumple con todos los requerimientos y funciones que el organismo necesita.*”

Para una alimentación adecuada es importante consumir alimentos de todos los grupos que se detallan a continuación, es importante mencionar y verificar si esto se cumple dentro de las aerolíneas especialmente en los vuelos que duran más de dos horas.

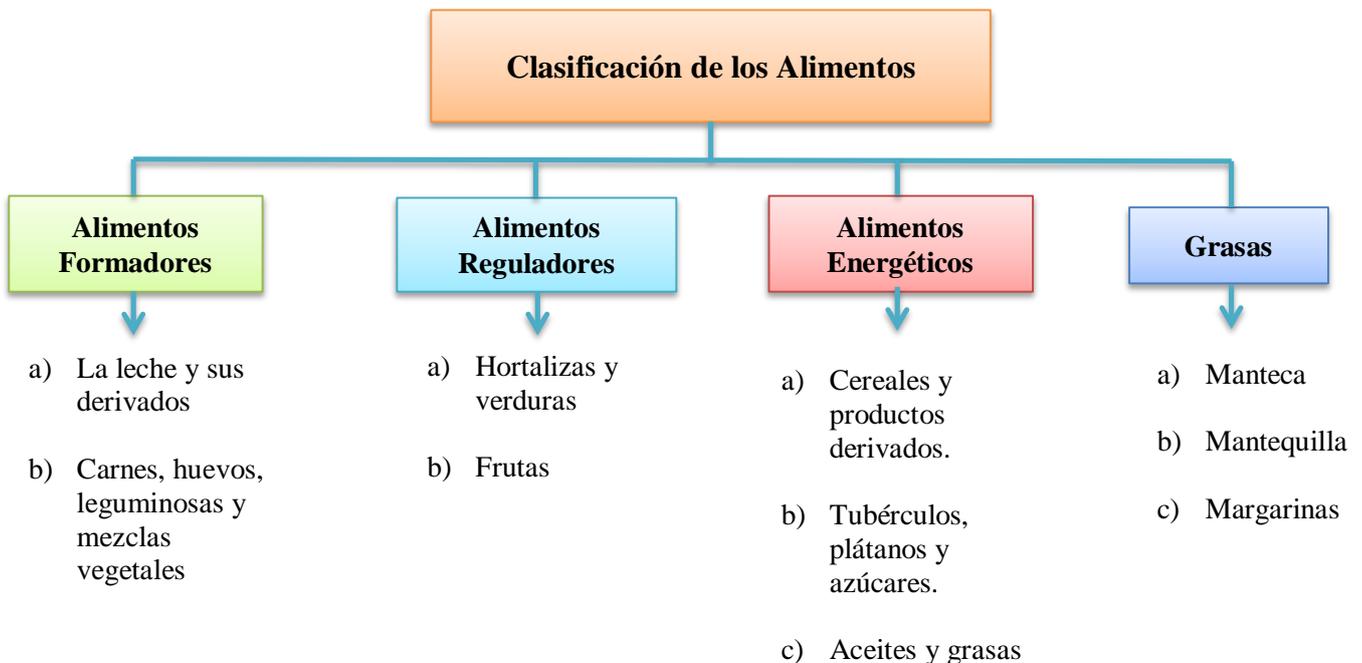


Gráfico N° 2. Clasificación de Alimentos

Con el desarrollo de la investigación se debe orientar a las empresas que brindan el servicio a las líneas aéreas, a determinar la importancia que tiene la alimentación dentro de las aeronaves y cómo este tema afecta a los pasajeros.

La alimentación de un pasajero va más allá de la buena presentación del producto esto no basta, la correcta alimentación está íntimamente relacionada con el manejo de

¹⁵ García Ortiz, Francisco : Técnicas y Atención al Cliente

los procedimientos que deben ponerse en práctica al momento de elaborar los productos asegurando su inocuidad, excelencia gastronómica y calidad estética, permitiéndonos aprovechar los beneficios de los alimentos al cien por ciento.

Cada aerolínea es responsable de la seguridad alimentaria de sus pasajeros y de contribuir a que la estadía en su lugar de destino sea placentera obteniendo así posicionamiento en el mercado y clientes que seleccionen las compañías aéreas por el servicio personalizado que prestan.

2.2.5 Flight Attendant

Sin duda alguna el Talento Humano es un factor imprescindible al momento de brindar los servicios tanto en tierra como en aire; iniciaremos analizando al personal del aire.

El autor Francisco de la torre utiliza el término “*sobrecargo para referirse a las azafatas o aeromoza, miembros de la tripulación de servicio al pasajero*”.

Es una carrera que no se limita exclusivamente al sexo femenino, existe personal masculino desempeñando un papel muy importante dentro de esta actividad.

El personal que brinda el servicio al pasajero cumple con funciones vitales, ya que a través del buen servicio que proporcionen, proyectaran una buena imagen de la compañía, por lo que las aerolíneas seleccionan minuciosamente a los futuros sobrecargos, considerando además el dominio de lenguas extranjeras, un físico atractivo y roce social.

Las aerolíneas se preocupan por la presentación de su personal y no escatiman ninguna clase de esfuerzo para proveer al personal uniformes que estén de acuerdo con la imagen que deseen proyectar y les permita alcanzar la meta, obteniendo una mejor aceptación y posicionamiento en el mercado mejorando constantemente el servicio a través de una buena coordinación y de trabajo en equipo.

a) Requisitos

Entre los requisitos mínimos que exigen algunas aerolíneas para la contratación de nuevas auxiliares de vuelo, en su mayoría sexo femenino son los siguientes:

1. Edad de 18 a 30 años
2. Estatura mínima de 1.60 m, máximo 1.78 m.
3. Peso proporcionado a la estatura
4. Salud en perfecto estado, y comprobable a través de un examen médico.
5. Aspecto cordial

6. Buena vista (por lo general no se les permite usar lentes, a menos que sean de contacto).
7. Educación mínima de preparatoria, equivalente, o estudios de comercio.
8. Lengua extranjera (dominio del idioma inglés, además de su lengua nativa).
9. Nacionalidad o visa de residencia en el país de empleo.¹⁶

b) Entrenamiento

Pasada la fase de selección de aspirantes a auxiliares de vuelo, estos deberán aprobar un período de entrenamiento en las instalaciones adecuadas para tal efecto. El entrenamiento puede variar entre cuatro y seis semanas, dependiendo de la aerolínea.

El curso incluye todo lo relativo a aerolíneas, aviones, medidas y reglamentos internacionales de seguridad, reciben además temas relacionados con la estructura e historia de la aerolínea de la cual pasaran a formar parte, así como también empiezan a familiarizarse con la terminología empleada y algunos tipos de claves usadas para la asignación de vuelos, incluyen adicionalmente consultas con hábiles peinadores y expertos cosmetólogos, los que sugieren a las aeromozas la forma como llevar el cabello, maquillaje, manos, uniformes y joyería. Las aerolíneas asignan la ciudad base es decir las ciudades donde residirán los sobrecargos.

La transportación del aeropuerto a los hoteles y viceversa, así como el alojamiento y la alimentación en vuelos largos son gastos cubiertos por la aerolínea, corren por cuenta de la aerolínea. El objetivo principal de las estadías nocturnas es el descanso, considerando el cansancio físico que se presenta debido a largos vuelos y de viajes a través de varias zonas de horarias, en las que intervienen factores climáticos, alimenticios entre otros.

c) Beneficios

Tienen acceso a muchos beneficios y prestaciones, además de ir ascendiendo de acuerdo a sus conocimientos, aptitudes y capacidades. Otro de sus beneficios son los pases y grandes descuentos de transportación aérea, tanto en las rutas de las aerolíneas, como para otras; esta última prestación es extensible a los familiares y allegados.

d) Funciones

La principal función de un sobrecargo o auxiliar de vuelo es el servicio de comidas y bebidas, identificando aspectos importantes como la duración del vuelo y la clase de servicio a brindar; por lo que se requiere de entrenamiento, planeación y atención a los más mínimos detalles, considerando que el espacio para esta actividad es muy reducido,

¹⁶ De la Torre, Francisco; Agencias de Viaje y Transportación

más aún cuando los vuelos están llenos, por lo que se requiere de una buena organización y destreza.

Los alimentos se deberán servir una vez que se ha terminado de ofrecer las bebidas, la tarifa de primera clase incluye el servicio de bar y mediante un porcentaje adicional se puede proporcionar en clase económica o turística.

El sobrecargo mayor es el encargado de llevar un inventario y control del licor que se encuentra en el avión, así como del dinero cobrado por este servicio, también ofrecen refrescos en ambas clases, sin costo extra.

Están encargados también de preparar las bebidas alcohólicas que serán servidas en primera clase, mientras que para la clase económica o turista la botella de licor pequeña es entregada junto a un vaso, el hielo y la mezcla. Las bebidas se sirven desde un carro rodante o trolley, mismo que se transporta a través del pasillo del avión o desde charolas individuales.

En vuelos de poca duración, los sobrecargos empiezan por tomar las órdenes de menús especiales antes del despegue anotando en éstas las claves de las bebidas, las cuales, por lo general se sirven con canapés.

Los alimentos en primera clase dependiendo de la aerolínea son sumamente elaborados, presentando una gran variedad de platos de alta cocina, incluyendo caviar y otros alimentos de alta calidad, así como vinos y champaña.

Los alimentos en clase económica o turista son desde luego, menos elaborados y el tipo de servicio es más simple.

e) Servicios Especiales

Algunas compañías consideran que mediante ciertos servicios, se puede reflejar la cultura local; por ejemplo, los servicios de Japan Airlines, los sobrecargos inician presentando al pasajero toallitas húmedas y tibias para refrescarse la cara y las manos. En otras como Thai Airlines, las aeromozas ofrecen a los pasajeros de sexo femenino orquídeas al abordar el avión.

Los alimentos también reflejan la cultura local; por ejemplo Aeroméxico ofrece a bordo menús típicos mexicanos, disponiendo también de platos internacionales, se incluye también la venta de varios artículos libres de impuestos, tales como perfumes, corbatas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y joyería.

En vuelos de larga duración, se proyectan películas, incluyendo adicionalmente audífonos para escuchar la película o para escuchar los canales de música favorita,

mediante el pago de una módica tarifa. Algunos pasajeros optan por dormir durante los vuelos, algunas aerolíneas les proveen de almohadas y cobertores.

Analizadas las características y funciones del personal en aire, es importante ahora desarrollar e identificar los factores que en tierra se deberán observar y tomar en cuenta para complementar el servicio en aire y este sea eficiente, eficaz y sobre todo cumpla con la necesidad de los pasajeros.¹⁷

2.2.6 Seguridad e Higiene

Los profesionales de la hostelería deben ser personas consientes de la importancia de la manipulación de alimentos, maquinarias y utensilios lo que permitirá alcanzar el máximo de salubridad en los productos terminados que se ofrecerán a los clientes.

Se denomina manipuladores de alimentos a *“aquellas personas que, por su actividad laboral, intervienen en la cadena alimentaria, durante cualquiera de sus procesos de preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, transporte, distribución venta y servicio.”*¹⁸

La inadecuada práctica de estas medidas puede convertir los alimentos en nocivos o perjudiciales para quien los ingiere, en consecuencia es necesario mantener siempre unas condiciones de higiene que garantice su inocuidad, salubridad y buen estado.

Al conjunto de medidas necesarias para garantizar la seguridad y salubridad se le denomina “higiene alimentaria”.

Estas medidas pueden ser desglosadas en cuatro campos de acción para el manipulador de cocina. Estos campos son:

- A. Aseo personal
- B. Manipulación de los alimentos
- C. Manipulación de maquinarias
- D. Manipulación de lugares de trabajo

A. Normas de Higiene Personal

- ✓ Ducha antes y después del trabajo.
- ✓ Ropa específica para el trabajo, se recomienda el uso de uniformes
- ✓ Pelo recogido y cubierto con malla o gorro desechables.
- ✓ Uñas limpias, cortas y sin esmaltes.
- ✓ Protección de heridas con apósitos impermeables.

¹⁷ De la Torre, Francisco; Agencias de Viaje y Transportación

¹⁸ Laza Muñoz, Pascual (&) Laza Muñoz, Jerónimo; Preelaboración y Conservación de Alimentos

- ✓ No comer, ni fumar durante los horarios de trabajo
- ✓ No hablar frente a los alimentos, ni estornudar sobre ellos.
- ✓ Lavarse las manos cada vez que se cambie de materia prima, zonas de trabajo o haga uso del servicio higiénico.
- ✓ Evitar rascarse ojos, nariz o cualquier otra parte del cuerpo durante el período de manipulación de alimentos.

B. Manipulación de los alimentos

a. Alimentos tratados en crudo

Cuando los alimentos llegan a los locales de manipulación pueden contener microorganismos procedentes de su origen o de los procesos a los que se sometieron anteriormente. Estos microorganismos pueden sobrevivir si los alimentos no son bien cocidos o su consumo se realiza sin el correcto proceso de desinfección, además se puede producir lo que se denomina “contaminación cruzada”, es decir, la contaminación producida desde un alimento portador de gérmenes a otro listo para el consumo, a través de utensilios, equipos, superficies, ropas o manos.

b. Proceso de descongelación

La congelación es uno de los métodos de conservación más usados en nuestros días, por las ventajas que sin duda nos aporta. Es importante tener claro que sin un buen uso de los medios no se podrá gozar de los beneficios y de sus ventajas plenamente, obteniendo un máximo de calidad en los productos.

c. Conservación de productos cocinados

Se mantendrán a temperaturas mínimas de 65°C en el centro del producto, o en refrigeración, para lo cual será necesario producir un enfriamiento rápido del producto, manteniéndolo a una temperatura inferior a los 4°C hasta su consumo.

Los alimentos deberán estar cubiertos por tapas o papel film.

d. Regeneración de productos cocinados

El calentamiento de platos ya elaborados se debe hacer de forma rápida y asegurándose de que alcanza una temperatura de 75°C en el centro del producto.

Estos productos admiten la regeneración una sola vez, por lo cual se deberá desechar los posibles restos, quedando descartando tanto la refrigeración como la congelación.

C. Manipulación de maquinaria y utensilios

Las maquinarias deberán poseer un sistema cómodo para ser desmontadas, facilitando así su limpieza; ésta se efectuará:

- Antes de su uso, para eliminar posibles acumulaciones de polvo, y después de su uso para evitar la proliferación de bacterias, que podríamos transmitir accidentalmente a los géneros en manipulación.¹⁹
- La limpieza de los utensilios de trabajo del cocinero se llevará a cabo tantas veces como se cambie de producto en la manipulación (tablas, cuchillos, tijeras, etc.).
- La batería de cocina se enjuagará y secará cada vez que se vaya a utilizar, ya que, suponiendo que se guardará perfectamente limpio, se deberá asegurar de que se elimine posibles residuos de polvo o bacterias ambientales.
- La limpieza del menaje se lo realizará con agua caliente y productos de limpieza autorizados que garanticen la desinfección.

Tanto en máquinas como en utensilios se prohíbe el uso de materiales alterables, como por ejemplo el aluminio, que en contacto con géneros ácidos puede desprender partículas tóxicas. Se sugiere materiales más adecuados como:

- a) El acero inoxidable
- b) Plásticos alimenticios
- c) Loza o barro
- d) Cristal

D. Seguridad e higiene en los lugares de trabajo

Las tareas de limpieza y desinfección de los espacios que se utilizan para la realización de los procesos estarán a cargo de una brigada de limpieza independiente del personal de manipulación.

Existen tres aspectos fundamentales que se deben tomar en cuenta dentro de la limpieza y desinfección; la utilización de productos adecuados, la realización de procedimientos adecuados y la determinación de la frecuencia adecuada.²⁰

¹⁹ Laza Muñoz, Pascual (&) Laza Muñoz, Jerónimo; Preelaboración y Conservación de Alimentos

²⁰ Laza Muñoz, Pascual (&) Laza Muñoz, Jerónimo; Preelaboración y Conservación de Alimentos

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Aeropuerto Internacional.- Todo aeropuerto designado por el estado contratante en cuyo territorio está situado, como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, donde se lleva a cabo los trámites de aduanas, inmigración, sanidad pública, reglamentación veterinaria y fitosanitaria y procedimientos similares.

Alimento.- Producto de origen natural o elaborado, sólidos o líquidos que proporcionan al organismo materias y energía.

Alimentación.- Proceso de selección de alimentos, de acuerdo con patrones culturales, socio-económicos, disponibilidad y aprendizaje de cada individuo que le permite componer su ración diaria y fraccionaria a lo largo del día según sus hábitos y condiciones personales.

Avión.- Aeronave más pesada que el aire, provisto de alas, cuya sustentación y avance es consecuencia de la acción de uno o varios motores.

Azafata.- Empleada que presta servicios especiales a los pasajeros de un avión, tales como conducirlos, vigilar el cumplimiento de normas, informar, distribuir material, servir alimentos, prestar auxilio, asignar asientos, llenar formularios, cobrar consumos, comunicar avisos y otros más.

Contaminación.- Alterar nocivamente la pureza o las condiciones normales de una cosa o un medio por agentes químicos o físicos.

Hostelería.- Conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los huéspedes y viajeros mediante compensación económica.

Nutrición.- Proceso por el cual el organismo toma de los alimentos los nutrientes indispensables para desarrollar su actividad vital y mantener una buena salud.

Pasajeros.- Dicho de una persona: Que viaja en un vehículo, especialmente en avión, barco, tren, etc., sin pertenecer a la tripulación.

Proceso.- Conjunto de actividades interrelacionadas, que transforman elementos con un valor añadido hasta llegar al cliente.

Servicio.- Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.

Tripulación.- Conjunto de personas que van en una embarcación o en un aparato de locomoción aérea, dedicadas a su maniobra y servicio.

Trolleys – (Carreta de Mano).- Denominación que se da a los coches que sirven para transportar los alimentos en el avión.

2.4 MARCO LEGAL

En nuestro país no existen leyes que especifiquen normas a seguir en particular para las empresas que operan dentro de este sector.

Las empresas que brindan el servicio de catering aéreo están reguladas directamente por la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y sus dependencias, quienes mantienen el control técnico y operativo de la actividad aeronáutica en el Ecuador.

El Director General de la Aviación Civil regulará la actividad a través del Código Aeronáutico, el cual establece artículos a tomar en cuenta para el buen funcionamiento especialmente de las instalaciones que se encuentran dentro del aeropuerto.

Es importante mencionar que se ha tomado únicamente en cuenta artículos que guardan algún tipo de relación con el servicio e instalaciones donde se elabora los productos:

Capítulo II

Construcción y Operación

Art. 32.- La administración y operación de los aeródromos y aeropuertos de uso público estará a cargo de la Dirección General de Aviación Civil.

Capítulo III

Servidumbres Aeronáuticas

Art. 36.- Se entiende por servidumbres aeronáuticas las restricciones y limitaciones del derecho de dominio a las que están sometidas las superficies de prevención, riesgo y peligro destinados a la operación de tráfico aéreo y movilización en tierra.

Art. 37.- Las construcciones e instalaciones en los terrenos adyacentes o inmediatos a los aeródromos y aeropuertos, comprendidos dentro de la zona de protección y seguridad, están sujetas a las restricciones, limitaciones y servidumbres aeronáuticas. En estas zonas no podrán efectuarse plantaciones de árboles, instalaciones o construcciones que obstaculicen la navegación aérea.

Art. 38.- Para la ejecución de obras comprendidas dentro de la zona de protección y seguridad a que se refiere el artículo anterior, se requerirá previamente la autorización de la Dirección General de Aviación Civil, sin cuyo requisito las municipalidades se abstendrán de otorgar permisos de construcción, bajo su responsabilidad. ²¹

La Organización Panamericana de Salud determina que: cualquier localidad donde funcionen sedes de los establecimientos dedicados a la preparación de alimentos para servicio en vuelos deben velar a través de las autoridades sanitarias por que el manejo de este tipo de establecimientos esten acorde con las reglamentaciones nacionales e internacionales.

Las autoridades locales y nacionales de salud tienen como función velar porque los productores garanticen la calidad de los alimentos preparados en el catering aéreo.

Los inspectores de salud encargados de estos establecimientos deben haber sido capacitados en higiene de alimentos y tecnologías para la garantía de su calidad a través de sistemas como el HACCP y en la particularidades propias de la preparación de comidas para servicios de aeronaves, pues los catering pueden demandarles la solución de problemas diferentes a los de otras fábricas de alimentos.

El Reglamento Sanitario Internacional, la Asamblea Mundial de la Salud y el Consejo ejecutivo de la Organización Mundial de Salud, han señalado la necesidad de mantener un alto nivel de higiene y saneamiento en el transporte aéreo internacional, en especial en lo referente a la inocuidad de los alimentos para lo cual el mencionado Reglamento establece los requerimientos higiénicos con destino al servicio en vuelo.

La Asamblea Mundial de la Salud ha reiterado la necesidad de que cada estado miembro coordine y asegure la participación estrecha y activa de: autoridades sanitarias, administraciones aeroportuarias, aerolíneas, organizaciones de turismo y en fin todos los entes relacionados con la actividad en todo cuanto se refiere al cumplimiento de los principios de higiene en relación al transporte aéreo

Existen en algunos países reglamentaciones nacionales sobre higiene de alimentos y las condiciones requeridas para los diversos tipos de establecimientos dedicados a su preparación a los cuales deben sujetarse tanto los establecimientos mismos, como las autoridades competentes encargadas de su control. (Organización Panamericana de la Salud).

²¹ Código Aeronáutico D S 2662 R.O. 629, 14 Jul. 78

CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO

El enfoque de la modalidad para el desarrollo de la investigación es Cualitativo debido a que la información a obtener determinará: la satisfacción del servicio por parte del cliente y los errores de las empresas prestadoras del servicio a las aerolíneas entre otros.

Es importante mencionar que para la aplicación de esta modalidad se ha establecido la utilización de encuestas para los pasajeros y entrevistas a los representantes de las aerolíneas y empresas encargadas del servicio adicional que presta la compañía.

3.1 Referencia Estadística

Cuadro N° 4 Pasajeros Abordos en las Aerolíneas

AEROLINEA	DESTINO	# DE PASAJEROS QUE ABORDARON
LAN	MIAMI	175
DELTA	ATLANTA	150
UNITED	HOUSTON	118
TACA	LIMA	84
COPA	SAN JOSE	108
AVIANCA	BOG	100
POBLACIÓN META :		735

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Aerolíneas

3.1.2 Población Meta

Pasajeros que salieron del país el 30 de agosto del 2013, a partir de las 22:45 pm en las Aerolíneas, LAN, DELTA, UNITED y pasajeros que salieron el 31 de agosto a partir de las 5:45 am en las aerolíneas TACA, COPA, AVIANCA por el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.

3.1.3 Método de Recolección de Datos

La recolección de datos se la realizará a través del muestreo de juicio debido a que la selección de la población se la realizará a criterio del investigador gracias al estudio previamente efectuado.

3.1.4 Muestra

Se lo realizará a través de un micro- censo aplicado dentro del aeropuerto Mariscal Sucre a pasajeros y personas que operan en dentro de sus instalaciones.

3.1.5 Método de Muestreo

Muestreo por conveniencia ya que se solicitará la colaboración de empleados de la aerolínea y empresas proveedoras del servicio para la aplicación de la entrevista.

3.1.6 Tamaño de Muestra

Cuadro N° 5 Distribución de Pax Encuestados

AEROLINEA	DESTINO	# DE ENCUESTADOS
LAN	MIAMI	50
DELTA	ATLANTA	08
UNITED	HOUSTON	15
TACA	LIMA	02
COPA	SAN JOSE	10
AVIANCA	BOGOTA	15
POBLACIÓN META :		100

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

3.1.7 Procedimiento del Muestreo

Se lo realizará a través del procedimiento No probabilístico debido a que las personas a encuestar serán seleccionadas a criterio del investigador gracias al estudio previamente ejecutado. (Método de Juicio)

3.1.8 Recolección de datos

Mediante la aplicación de las entrevistas y encuestas se obtendrán datos cualitativos como experiencias, comentarios y sugerencias sobre del servicio.

Cuadro N° 6 Perfil del Pasajero a Encuestar

FECHA DE ELABORACIÓN:	18/07/2013
EDAD:	De 18 en adelante
MERCADO:	Pasajeros nacionales y extranjeros que utilicen los servicios del aeropuerto Mariscal Sucre.
GÉNERO:	Indeterminado
CLASE SOCIAL:	Media
PREFERENCIAS:	Pasajeros frecuentes que aporten a través de las experiencias que han tenido con el servicio de catering aéreo en cada uno de sus viajes y puedan hacer observaciones que contribuyan a mejorar el servicio.
REQUERIMIENTOS:	Al momento de la aplicación de la encuesta debe encontrarse en las instalaciones del aeropuerto y haber, por lo menos, viajado una vez en un vuelo internacional.
COMPROMISOS:	Leer detenidamente las instrucciones y llenar la encuesta con información objetiva.

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Guijarro Carlos

Cuadro N° 7 Perfil de Talento Humano de la Aerolínea a Entrevistar

FECHA DE ELABORACIÓN:	18/07/2013
EDAD DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE:	De 28 en adelante
NIVEL DE JERARQUÍA:	Indeterminado
GÉNERO:	Indeterminado
MERCADO:	Empleados de las aerolíneas encargados del servicio de alimentación a los pasajeros.
PREFERENCIAS:	Expertos en el tema Servicio a Bordo y relacionados de forma directa con la empresa que brinda el servicio a la aerolínea.
REQUERIMIENTO:	Estar laborando en una aerolínea aérea y encargado de la provisión de los alimentos para los pasajeros.
COMPROMISOS:	Contestar con honestidad cada una de las preguntas.

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Guijarro Carlos

Cuadro N° 8. Perfil de Talento Humano de la Empresa de Catering a Entrevistar

FECHA DE ELABORACIÓN:	18/07/2013
EDAD DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE:	De 18 en adelante
NIVEL DE JERARQUÍA:	Indeterminado
GÉNERO:	Indeterminado
MERCADO:	Empleados de las empresas de catering aéreo, que están en contacto con las aerolíneas que requieren el servicio.
PREFERENCIAS:	Conozcan sobre Servicio a Bordo y estén relacionados de forma directa con la empresa que brinda el servicio a la aerolínea.
REQUERIMIENTO:	Estar laborando en una empresa que brinde los servicios de Catering Aéreo.
COMPROMISOS:	Contestar con honestidad cada una de las preguntas.

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Guijarro Carlos

3.2 Plan de Recolección de la Información

3.2.1 Formato Encuesta a Pasajeros



ENCUESTA APLICADA A PASAJEROS

“La motivación nos impulsa a comenzar y el hábito nos permite continuar”.

OBJETIVO:

Desarrollar el trabajo final de titulación a través de la implementación de estrategias para mejorar el servicio de alimentación a bordo que involucra a cada uno de ustedes como usuarios de las aerolíneas.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda objetivamente marcando la opción que para usted sea la más adecuada.

Datos del Encuestado:

EDAD

Viajero Frecuente

Sí

No

Motivo de su Viaje

Turismo

Visita a familiares y/o Amigos

Negocios

Otros

1.- Señale usted la aerolínea de su preferencia

AEROGAL	<input type="checkbox"/>	KLM	<input type="checkbox"/>
LAC	<input type="checkbox"/>	IBERIA	<input type="checkbox"/>
LAN	<input type="checkbox"/>	TACA	<input type="checkbox"/>
TAME	<input type="checkbox"/>	AVIANCA	<input type="checkbox"/>
COPA	<input type="checkbox"/>	DELTA	<input type="checkbox"/>
AMERICAN	<input type="checkbox"/>	UNITED	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Encuentra en las aerolíneas servicios adicionales que satisfagan sus necesidades?

Si

No

3.- ¿Los alimentos que proporcionan las aerolíneas cumplen con los debidos estándares de calidad y salubridad?

Si

No

4.- La calidad de los alimentos que se brindan en las líneas aéreas son:

Excelente

Muy Buena

Regular

Deficiente

5.- ¿Existe un correcto y adecuado servicio de los alimentos en el avión?

Si

No

6.- ¿La comida de los aviones concuerda con la imagen de la aerolínea?

Si

No

7.- ¿Cuál es su criterio sobre la presentación de la comida en los aviones?

Apetitosa

Agradable

Aceptable

Otros

8.- Considera usted que la porción de alimentos que brinda la línea aérea es:

Exagerada

Suficiente

Normal

Escasa

9.- Califique usted a los servicios aéreos que ha recibido en las líneas aéreas en general tomando en cuenta que la calificación más alta es 5

5

4

3

2

1

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3.2.2 Formato de Entrevista a Líneas Aéreas



ENTREVISTA APLICADA A LINEAS AEREAS

“La motivación nos impulsa a comenzar y el hábito nos permite continuar”.

Objetivo:

Desarrollar mi Trabajo Final de Titulación Profesional a través de la implementación de estrategias para mejorar el servicio de alimentación a bordo que involucra a cada uno de ustedes como prestadores de servicios.

Instrucciones:

Escuche atentamente las instrucciones y responda objetivamente a cada pregunta planteada contribuyendo al desarrollo efectivo de la entrevista.

Datos del Entrevistado:

EDAD.....

AEROLÍNEA.....

CARGO.....

Considerando la importancia que tiene la alimentación del pasajero para la aerolínea:

1.- ¿Han encontrado empresas proveedoras de catering aéreo que estén acordes con sus requerimientos?

Si

No

2.- La comida que les proveen las empresas prestadoras de servicio de catering aéreo para línea aérea es:

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular

3.- ¿Cuál es la empresa de Catering Aéreo que le ofrece este servicio?

- Gate Gourmet
- Catering Group (DELVI)

4.- ¿Qué parámetros ustedes consideran al momento de seleccionar las empresas prestadoras de servicio de comida para la aerolínea?

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Servicios | <input type="checkbox"/> | Puntualidad | <input type="checkbox"/> |
| Calidad del Producto | <input type="checkbox"/> | Presentación | <input type="checkbox"/> |
| Precio del Producto | <input type="checkbox"/> | Sabor del producto | <input type="checkbox"/> |
| Rapidez del Servicio | <input type="checkbox"/> | Variedad del Producto | <input type="checkbox"/> |
| Limpieza en el Producto | <input type="checkbox"/> | | |

5.- ¿Qué métodos manejan para supervisar la calidad del producto utilizado en la elaboración de los menús?

- Muestreo
- Degustación
- Chequeo Diario
- Control de Calidad

6.- Los precios que cobran las empresas de servicio de Catering Aéreo a las aerolíneas por pasajero oscilan entre:

5 a 10 dólares

15 a 20 dólares

25 a 30 dólares

Otros.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3.2.3 Formato de Entrevista a Empresas de Catering Aéreo



ENTREVISTA APLICADA A EMPRESAS DE CATERING AÉREO

“La motivación nos impulsa a comenzar y el hábito nos permite continuar”.

Objetivo:

Desarrollar mi Trabajo Final de Titulación Profesional a través de la implementación de estrategias para mejorar el servicio de alimentación a bordo que involucra a cada uno de ustedes como prestadores de servicios.

Instrucciones:

Escuche atentamente las instrucciones y responda objetivamente a cada pregunta planteada contribuyendo al desarrollo efectivo de la entrevista.

Datos del Entrevistado:

EDAD.....

Empresa.....

Función.....

Considerando la importancia que tiene la alimentación del pasajero para la empresa:

1.- El catering que su empresa practica es de tipo:

Social

Industrial

Corporativo

2.- ¿Cuál es la capacidad máxima (N° de pax) de alimentación a la que puede abastecer su empresa?

.....

3.- ¿Cuántas personas trabajan en su empresa?

.....

4.- Sus empleados tienen instrucción:

- Universidad
- Secundaria
- Primaria
- Desconoce

5.- Existen entre sus empleados, personas con títulos superiores en:

Gastronomía
Cuántos? _____

Hotelería
Cuántos? _____

6.- ¿La empresa cuenta con planes de capacitación frecuentes para los empleados?

- Si
- No

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3.3 Planes de Procesamiento y Análisis de la Información

3.3.1 Encuesta a Pasajeros

Cuadro N° 9. Matriz de Análisis de Interpretación de Resultados Estadísticos - Encuesta a Pasajeros

Pregunta	Observación	Impacto	Variable de enfoque	Viabilidad	Alcance	Limitante	Producto/ Resultado
4.- La calidad de los alimentos que se brindan en las líneas aéreas son:	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Social	Dependiente	Social y Tecnológica debido a que el servicio requiere de la implementación de talento humano e infraestructura.	Positivo ya que permite fortalecer la justificación de la investigación.		Diagnóstico del servicio.
6.- ¿La comida de los aviones concuerda con la imagen de la aerolínea?	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Social	Dependiente	Técnica	Positivo ya que determina el cumplimiento de los objetivos específicos		Diagnóstico del servicio
9.- Califique usted a los servicios aéreos que ha recibido en las líneas aéreas en general tomando en cuenta que la calificación más alta es 5	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Socio-Cultural	Independiente	Social	Positivo debido a que permite desarrollar el objetivo general del tema planteado.		Propuesta y recomendaciones

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Guijarro Carlos

3.3.2 Entrevista a Aerolíneas

Cuadro N° 10. Matriz de Análisis de Interpretación de Resultados Estadísticos - Entrevista a Aerolíneas

Pregunta	Observación	Impacto	Variable de enfoque	Viabilidad	Alcance	Limitante	Producto/ Resultado
1.- ¿Han encontrado empresas proveedoras de catering aéreo que estén acordes con sus requerimientos?	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Social	Independiente	Social	Positivo permite el desarrollo de la justificación		Diagnóstico del servicio.
3.- ¿Cuál es la empresa de Catering Aéreo que le ofrece este servicio?	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Social	Independiente	Social	Positivo, desarrollo de los objetivos específicos		Diagnóstico del servicio
4.- ¿Qué parámetros ustedes consideran al momento de seleccionar las empresas prestadoras de servicio de comida para la aerolínea?	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Social	Independiente	Técnica	Positivo, permite verificar el objetivo general		Propuesta y recomendaciones
5.- ¿Qué métodos manejan para supervisar la calidad del producto utilizado en la elaboración de los menús?	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Social	Independiente	Técnica	Positivo permite verificar el cumplimiento de la hipótesis		Propuesta y recomendaciones

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Guijarro Carlos

3.3.3 Entrevista a Empresas de Catering Aéreo

Cuadro N° 11. Matriz de Análisis de Interpretación de Resultados Estadísticos - Entrevista a Empresas de Catering Aéreo

Pregunta	Observación	Impacto	Variable de enfoque	Viabilidad	Alcance	Limitante	Producto/ Resultado
4.- Sus empleados tienen instrucción:	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Social	Independiente	Social	Permite el desarrollo de la caracterización del servicio	Nivel de educación básica	Recomendaciones
5.- Existen entre sus empleados, personas con títulos superiores en:	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Social	Independiente	Social	Permite el desarrollo de la caracterización del servicio	Pocos empleados que cumplen con el perfil requerido	Recomendaciones
6.- ¿La empresa cuenta con planes de capacitación frecuentes para los empleados?	Investigación de campo a través de la aplicación de encuestas.	Social	Independiente	Social	Permite el desarrollo de la caracterización del servicio		Recomendaciones

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Guijarro Carlos

3.4 Análisis de las Encuestas

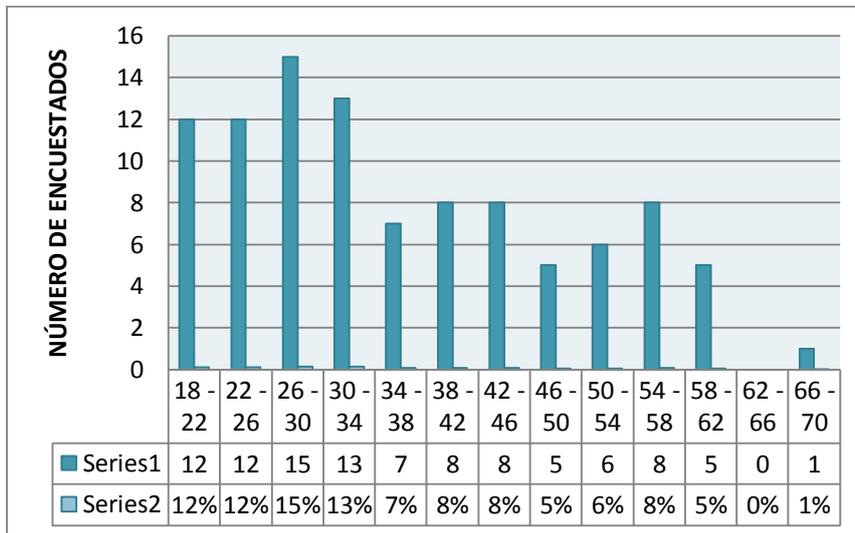
3.4.1 Interpretación de Datos

Datos generales de los encuestados:

Edad.-

EDAD	f	N
18 - 22	12	12%
22 - 26	12	12%
26 - 30	15	15%
30 - 34	13	13%
34 - 38	7	7%
38 - 42	8	8%
42 - 46	8	8%
46 - 50	5	5%
50 - 54	6	6%
54 - 58	8	8%
58 - 62	5	5%
62 - 66	0	0%
66 - 70	1	1%
	100	1

Gráfico:



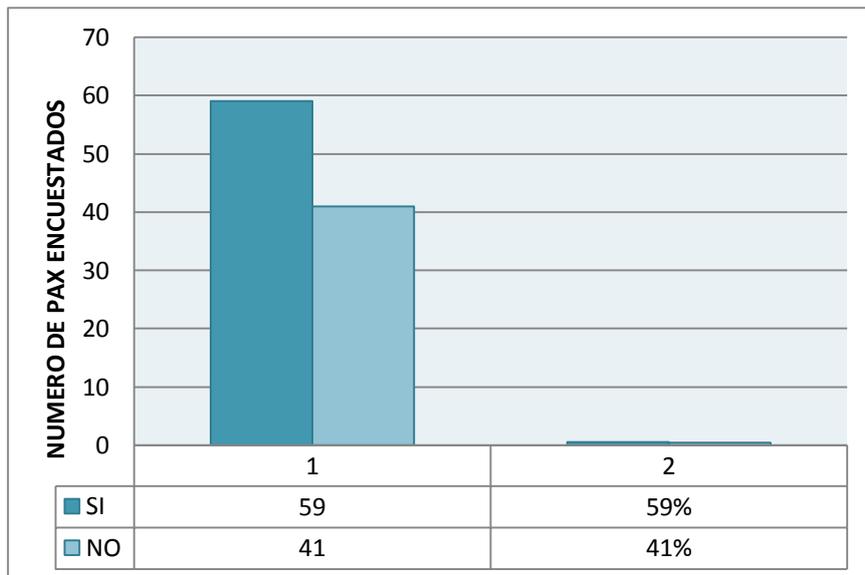
Análisis:

La edad de los pax encuestados oscila entre 18 y 70 años, tomando en cuenta que el porcentaje más alto, se lo registra en pasajeros que están entre 26 y 30 años con el 15%; deduciendo que la población que utiliza los servicios aéreos es relativamente joven.

Clase de Pax:

VIAJERO FRECUENTE	F	n
SI	59	59%
NO	41	41%
	100	1

Gráfico:



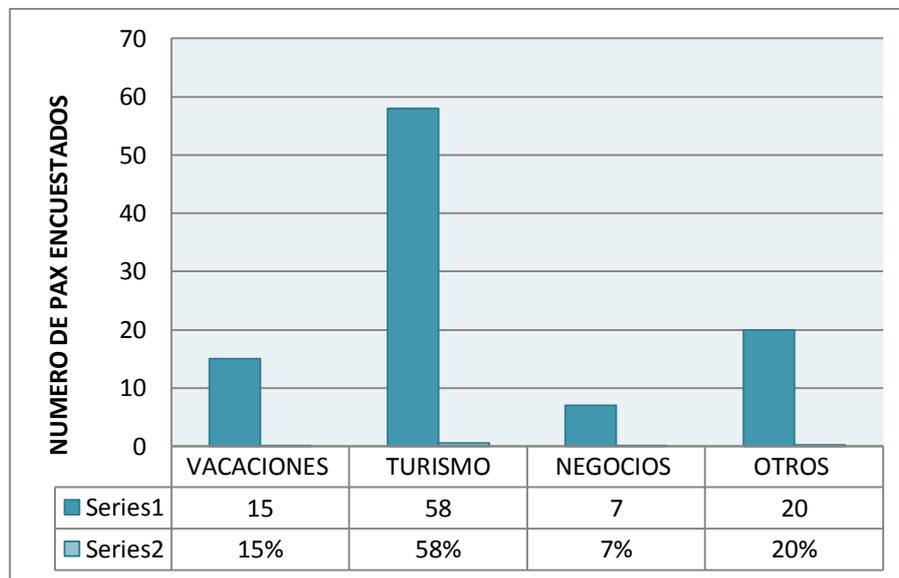
Análisis:

El gráfico muestra que el 59% de pax que viajan desde nuestro país hacia distintos destinos del mundo son viajeros frecuentes, lo que contribuye al desarrollo de la investigación a través de las experiencias y los servicios que han recibido en las aerolíneas internacionales.

Motivo de Viaje:

MOTIVO DE VIAJE	F	n
VACACIONES	15	15%
TURISMO	58	58%
NEGOCIOS	7	7%
OTROS	20	20%
	100	1

Gráfico:



Análisis:

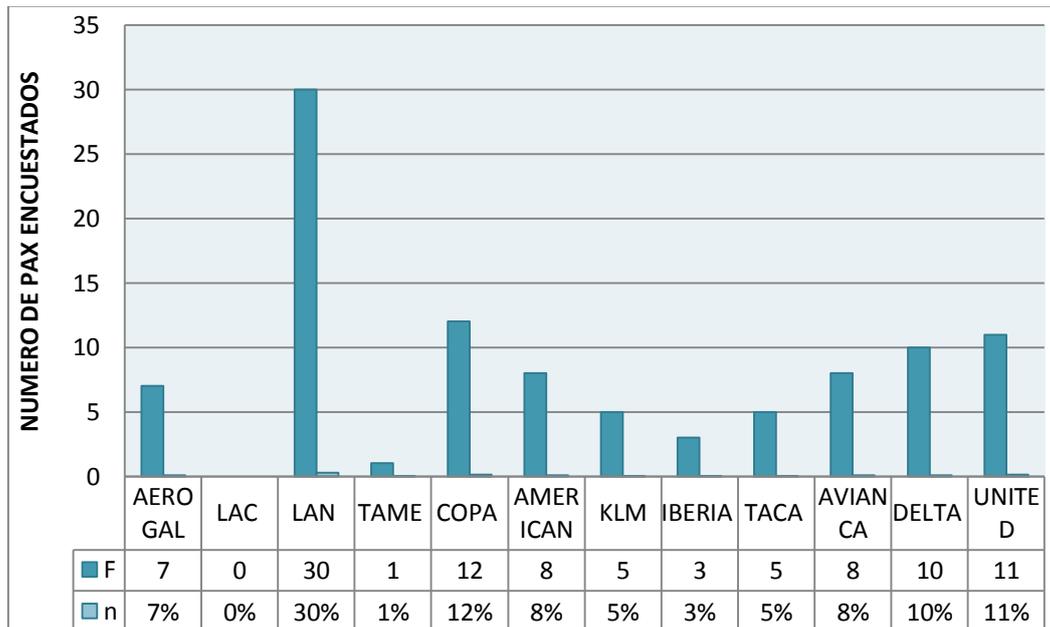
El análisis sobre el motivo de viaje de los pax, identifica al turismo como la primera actividad de desplazamiento por parte del viajero dentro del aeropuerto Internacional Mariscal Sucre; aspecto que refleja la importancia de la aplicación del estudio debido a que un buen servicio de alimentación recibido en la aerolínea permitirá fidelizar los clientes existentes y captar nuevos, generando rentabilidad para la aerolínea y la empresa de catering aéreo que oferta el servicio.

PREGUNTAS:

1.- Señale usted la aerolínea de su preferencia

AEROLINEA	F	n
AEROGAL	7	7%
LAC	0	0%
GRUPO LAN	30	30%
TAME	1	1%
GRUPO COPA	12	12%
AMERICAN	8	8%
KLM	5	5%
IBERIA	3	3%
TACA	5	5%
AVIANCA	8	8%
DELTA	10	10%
UNITED	11	11%
	100	1

Gráfico:



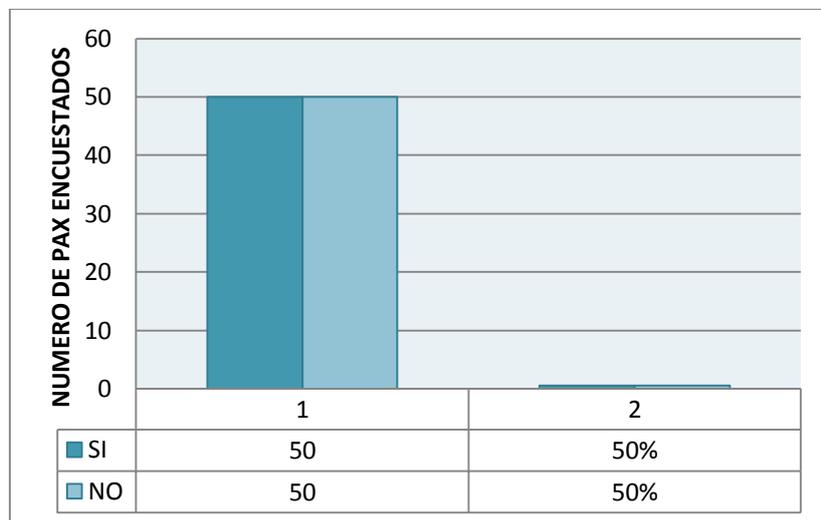
Análisis:

Existen dentro del Aeropuerto Mariscal Sucre diferentes aerolíneas que ofertan tickets aéreos y servicios complementarios durante la duración del vuelo; el gráfico determina el nivel de aceptación de cada una de estas. Los pax encuestados determinaron un 30% de preferencia hacia el Grupo LAN; aerolínea que presta sus servicios tanto a nivel nacional e internacional.

2.- ¿Encuentra en las líneas aéreas servicios adicionales que satisfagan sus necesidades?

	F	n
SI	50	50%
NO	50	50%
	100	1

Gráfico:



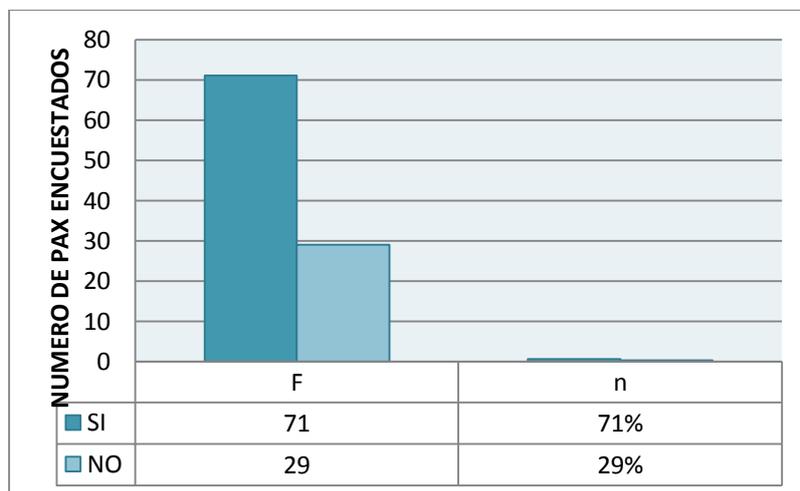
Análisis:

Los servicios aéreos adicionales hacen referencia a las facilidades que brindan las aerolíneas para el desarrollo del viaje desde y hasta que los pax llegan a su destino (Menús especiales). La respuesta ha sido dividida ya que 50% considera que no encuentra los servicios adicionales que les permitan satisfacer sus necesidades.

3.- ¿Los alimentos que proporcionan las líneas aéreas cumplen con los debidos estándares de calidad y salubridad?

	F	n
SI	71	71%
NO	29	29%
	100	1

Gráfico:



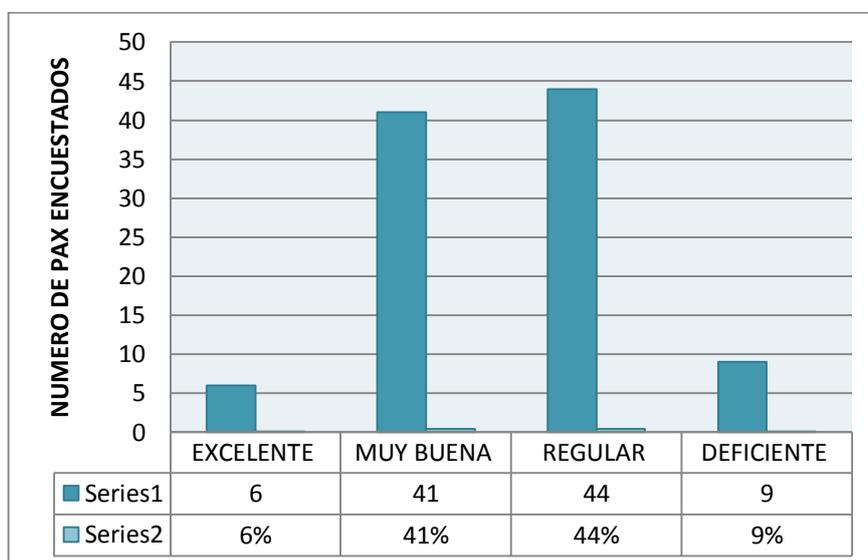
Análisis:

El gráfico determina la respuesta afirmativa del 71% de los pasajeros, quienes consideran que los alimentos cumplen con los estándares de calidad y salubridad establecidos.

4.- La calidad de los alimentos que se brindan en las líneas aéreas son:

	F	n
EXCELENTE	6	6%
MUY BUENA	41	41%
REGULAR	44	44%
DEFICIENTE	9	9%
	100	1

Gráfico:



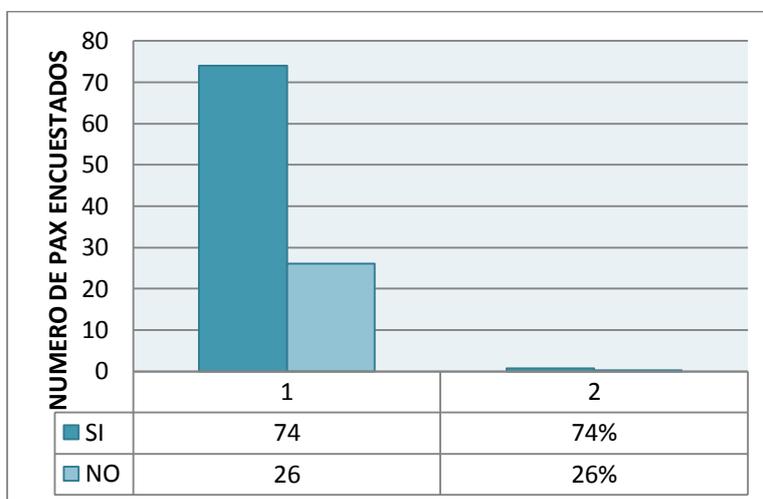
Análisis:

El 44% de los encuestados consideran que la alimentación servida en los aviones es regular, y el 41% la considera muy buena; el desarrollo de la investigación identificará los puntos críticos que se deberán mejorar a través de la implementación de estrategias.

5.- ¿Existe un correcto y adecuado servicio de los alimentos en el avión?

	F	n
SI	74	74%
NO	26	26%
	100	1

Gráfico:



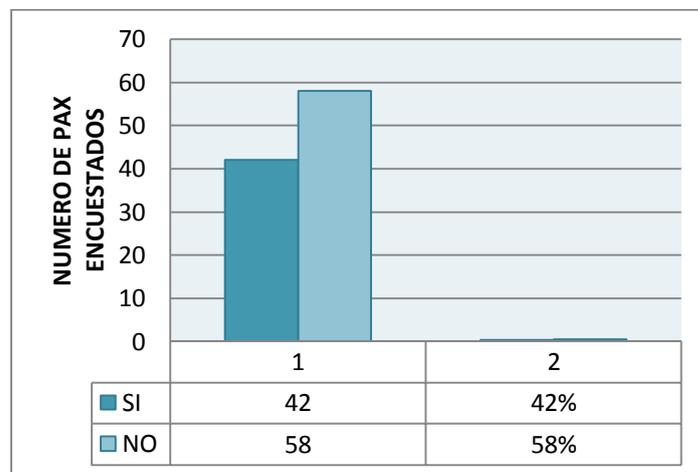
Análisis:

Es importante mencionar que las aerolíneas cuentan con auxiliares de vuelos capacitados y entrenados para el servicio a bordo, esto refleja la respuesta afirmativa de los pasajeros.

6.- ¿La comida de los aviones concuerda con la imagen de la aerolínea?

	F	n
SI	42	42%
NO	58	58%
	100	1

Gráfico:



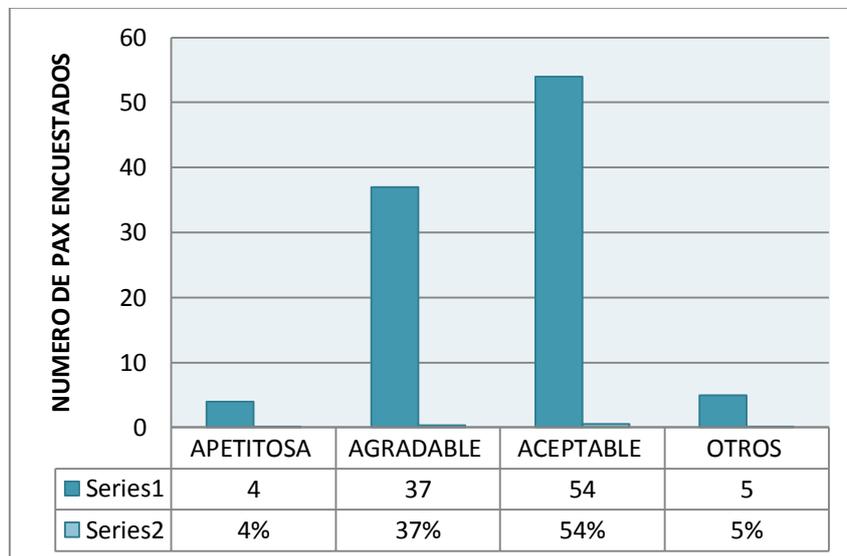
Análisis:

El 58% de los pax encuestados determinan que no. Gracias al trabajo de campo realizado se puede deducir que la falta de concientización sobre la importancia que tiene la alimentación por parte de los prestadores de los servicios en tierra, es la principal causa para la afirmación.

7.- ¿Cuál es su criterio sobre la presentación de la comida en los aviones?

	F	n
APETITOSA	4	4%
AGRADABLE	37	37%
ACEPTABLE	54	54%
OTROS	5	5%
	100	1

Gráfico:



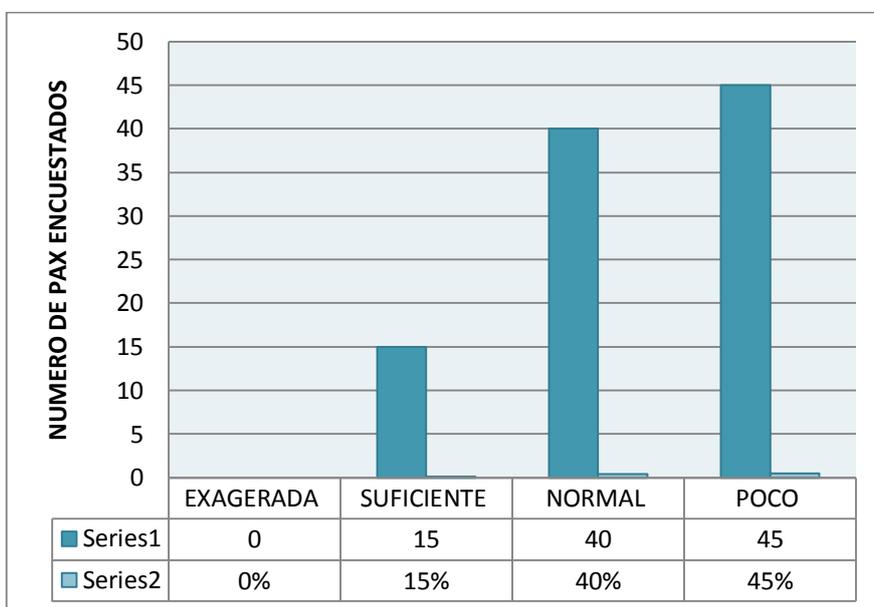
Análisis:

La mayoría de los pax estipulan como aceptable la presentación de los alimentos en el avión, el 37% la denomina agradable y únicamente el 4% la define como apetitosa; es importante mejorar la presentación de los alimentos para obtener una mejor aceptación del cliente.

8.- Considera usted que la porción de alimentos que brinda la línea aérea es:

	F	n
EXAGERADA	0	0%
SUFICIENTE	15	15%
NORMAL	40	40%
POCO	45	45%
	100	1

Gráfico:



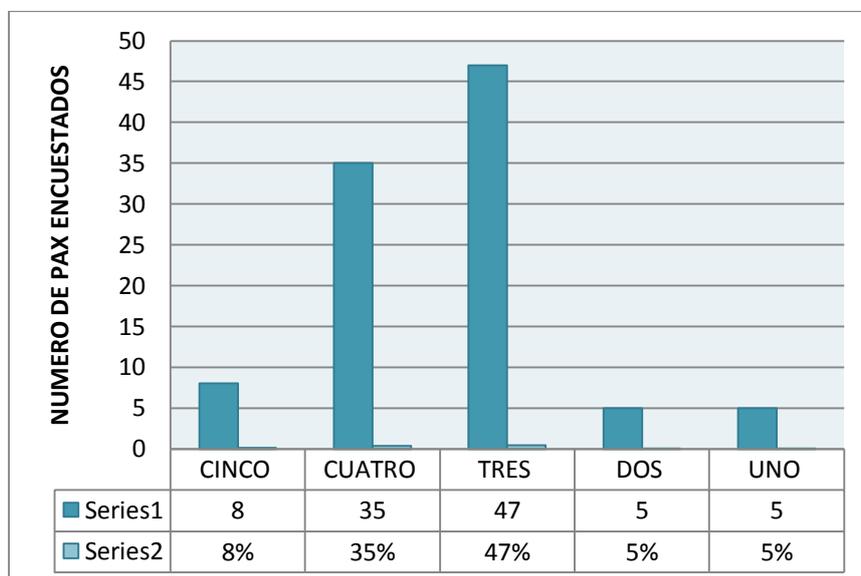
Análisis:

Antes de analizar los resultados de esta pregunta, es importante mencionar que existen normas que establecen el peso de cada porción de alimentos que integran un plato. Las repuestas que se obtuvieron están dadas por la percepción que las personas tienen en los vuelos que se omite el servicio, o simplemente brindan sánduches y algún tipo de refresco.

9.- Califíquese usted a los servicios aéreos que ha recibido en las líneas aéreas en general tomando en cuenta que la calificación más alta es 5

	F	n
CINCO	8	8%
CUATRO	35	35%
TRES	47	47%
DOS	5	5%
UNO	5	5%
	100	1

Gráfico:



Análisis:

El análisis realizado por los pax encuestados acerca de los servicios aéreos es tres, mismo que equivale a decir que el servicio es bueno en general, es indispensable aplicar estrategias que lo mejoren y aplicar técnicas que han sido dejados de lado por parte de los operadores al no considerarlos importantes.

3.4.2 Análisis de Entrevistas

Aerolínea

La entrevista fue realizada a la Sra. Katty Pozo, supervisora y encargada de la alimentación de los pasajeros para la aerolínea United Airlines.

La entrevistada tiene 22 años de trabajar para la aerolínea y considera que la provisión de los alimentos para el vuelo es una actividad que requiere de mucha responsabilidad y conocimiento de los servicios que se ofertan de acuerdo a la necesidad del pasajero.

Dentro del aeropuerto Mariscal Sucre existen muy buenas empresas que proveen el servicio y han ido creciendo con el pasar del tiempo como lo es GOODAR CATERING GROUP, que provee el servicio a la aerolínea, cuenta con instalaciones que permiten la elaboración de los alimentos aplicando estándares de calidad.

El problema que se observa dentro de la empresa proveedora del servicio y por conversaciones entabladas con los supervisores está en el personal operativo de la empresa, los mismos que muchas de las veces no saben los procedimientos que hay que seguir antes del ingreso a la aeronave ni dónde ubicar las provisiones dentro del avión, además la presentación personal deja mucho que desear, utilizan los uniformes encima de la ropa de calle, y no cuidan de su aseo personal.

Sin duda alguna al momento de seleccionar la empresa prestadora del servicio la aerolínea verifica que los productos finales ofertados sean de calidad y se constituya este servicio en un valor agregado y contribuya al crecimiento de la aerolínea.

La supervisión a la planta de producción se la realiza una vez al mes, el método que se utiliza y la aerolínea lo establece es el de muestreo, se considera como prioritarias las muestras de los platos terminados, sándwich, pastas, carne, pescado y postres elaborados principalmente en base a crema y huevos.

Los costos están dados en proporción al servicio que se quiera recibir, no son altos si hacemos la relación con otros aeropuertos. (Kathering, 2013)

3.4.3 Empresa de Catering

Gooddarg Catering

La entrevista fue realizada al Sr. Juan Carlos Coello, supervisor operativo de la empresa.

La empresa brinda el servicio de catering industrial, se encuentra ubicada dentro del aeropuerto internacional Mariscal Sucre, cuenta con instalaciones adecuadas para y personal capacitado para brindar el servicio.

En la empresa trabajan alrededor de 30 personas operativas sin contar personal administrativo ni los chefs.

En la actualidad la empresa brinda el servicio al 80% de las aerolíneas que operan en el aeropuerto.

El perfil ocupacional permite inclusive reclutar personas que cuentan únicamente con el certificado de haber terminado la primaria. El 50% del personal ha terminado la secundaria.

Dentro del personal operativo no se cuenta con personas que tengan títulos superiores, básicamente las personas que ingresan a la empresa deben tener la predisposición para entrenarse y aprender en los diferentes talleres de capacitación que dicta la empresa. (Carlos, 2013)

CAPITULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL CATERING AÉREO INTERNACIONAL

La caracterización del servicio se la realizó gracias a la información obtenida del personal de GOODDAR CATERING GROUP y UNITED AIRLINES, debido a que la información es confidencial y de difícil acceso por políticas establecidas de las compañías y empresas aéreas.

El manual de Manejo Higiénico de Alimentos de Catering Aéreo establece ciertos parámetros que se deben tomar en cuenta al momento de realizar las actividades relacionadas con el servicio de alimentos a bordo que se detallan a continuación.

4.1 Requisitos estructurales para el servicio de catering aéreo

El diseño de la construcción permite desarrollar los procesos, mantenimiento y limpieza de los equipos y superficies, los mismos que se realizan con facilidad y en condiciones sanitarias, sin que exista el riesgo de contaminación cruzada.

Las Instalaciones.- están construidas tomando en cuenta los Puntos Críticos de Control, que establecen, impedir el ingreso o anidación de plagas, además de contaminantes del medio como humo, polvo, etc.

Los pisos.- son de color blanco, impermeables, lisos y antideslizantes, fáciles de limpiar y con una pendiente, dirigida hacia los sumideros o desagües.

Las paredes.- de color blanco, fáciles de limpiar y desinfectar, para su construcción se han usado materiales impermeables, no absorbentes ni tóxicos.

Los techos.- o falsos techos y demás instalaciones suspendidas están diseñadas y tienen acabados que impiden la acumulación de suciedad, la formación de moho y sobre todo de fácil limpieza.

Las puertas.- son de superficie lisa y no absorbente; fácil de limpiar y desinfectar cuando se requiera, poseen cierre automático.

Los pasillos.- la dimensión del pasillo se relaciona con el número de personas que lo utilizan y la intensidad de las operaciones que requieran su utilización. Su ancho es

de tres metros aproximadamente, y se lo ha utilizado además para establecer las bodegas para los trolleys de algunas aerolíneas como DELTA y UNITED principalmente.

Iluminación y Ventilación.- todo el establecimiento tiene un alumbrado artificial que garantiza una intensidad mínima de:

- 540 lux en el área de recepción de la materia prima y armado
- 220 lux en las áreas de cocina y almacén
- 110 lux en las otras áreas

Las áreas de preparación y manipulación de los alimentos, cuentan con sistemas de aire, filtros en buen estado e higiene garantizando la pureza del aire que ingresa.

Las Instalaciones Sanitarias.- el agua cumple con los requisitos de calidad e inocuidad establecidos por el Ministerio de Salud. El abastecimiento es permanente.

El sistema de evacuación de aguas residuales mantiene un funcionamiento adecuado y evitando la contaminación del abastecimiento de agua potable y de los alimentos, así como de las instalaciones donde se realicen los procesos operacionales del servicio.

Los Drenajes.- cuentan con el tamaño suficiente para que el agua fluya sin formar charcos ni se desborde alrededor de los mismos. La rejilla de los drenajes es a prueba de roedores y de fácil remoción para la limpieza.

Los Servicios Higiénicos.- Las duchas suministran agua fría y/o caliente. Cuentan con duchas conforme se establece en la relación siguiente:

Cuadro N° 12. Duchas

# DE PERSONAS	DUCHAS
1 a 9 personas	2
10 a 24 personas	3
25 a 49 personas	4
50 a 100 personas	8
Más de 100 personas	1 ducha adicional por cada 30 personas

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: <http://www.fda.gov/downloads/Food/GuidanceRegulation/UCM285514.pdf>

Los servicios higiénicos no tienen comunicación directa con la zona de manipulación de alimentos, cuentan con iluminación y ventilación adecuadas, así como puertas de cierre automático.

Cuentan con sistemas sanitarios conforme se establece en la relación siguiente:

Cuadro N° 13. Sistemas Sanitarios

# DE PERSONAS	INODORO, LAVATORIO, URINARIO
1 a 9 personas	1 inodoro, 2 lavatorios, 1 urinario
10 a 24 personas	2 inodoros, 4 lavatorios, 1 urinario
25 a 49 personas	3 inodoros, 5 lavatorios, 2 urinarios
50 a 100 personas	5 inodoros, 10 lavatorios, 4 urinarios
Más de 100 personas	1 aparato sanitario adicional por cada 30 personas.

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: <http://www.fda.gov/downloads/Food/GuidanceRegulation/UCM285514.pdf>

En los servicios higiénicos para mujeres se reemplazarán los urinarios por inodoros. Los lavatorios son accionados por un pedal y disponen de jabón líquido, desinfectante y toallas de papel para las manos.

Los Vestidores.- El ambiente destinado a vestuario es exclusivo este fin, separado para varones y mujeres; tiene dos áreas bien definidas y señalizadas, una para la ubicación de la ropa de vestir y otra para la ropa de trabajo, incluido el calzado.

La vestimenta de trabajo está disponible, pero no en condiciones de uso, debido a que no está completamente limpia y se la utiliza para varias jornadas laborales.

4.2 Construcción y Ubicación

La construcción es sólida, con materiales que facilitan la limpieza y desinfección, resistentes a la corrosión y no transmiten ninguna sustancia no deseada al alimento.

El establecimiento es de uso exclusivo para la preparación de alimentos, se ubica a 1Km. de la terminal de pasajeros, dentro del aeropuerto Internacional Mariscal Sucre; cuenta con vías de acceso adecuadas y zona de estacionamiento para los vehículos que proveen el servicio.

4.3 Equipos

- a) Las superficies de los equipos fijos y móviles que están en contacto directo con los alimentos son de acero inoxidable con diseños que facilitan las operaciones de limpieza y desinfección.
- b) Los utensilios son elaborados con materiales como acero inoxidable, madera sintética y los sucedáneos del caucho, que no contaminan, ni filtran olores o sabores desagradables a los alimentos,
- c) Las cámaras de refrigeración cuentan con un termómetro ubicado en un lugar visible y son monitoreadas constantemente,
- d) Los equipos de cocción han sido provistos de dispositivos de seguridad y control de temperaturas, permitiendo verificar los procedimientos del tratamiento aplicado.
- e) La empresa cuenta con un Programa de Mantenimiento y Renovación de los equipos con el propósito de mantenerlos operativos.

Se entiende por equipo, a toda la batería utilizada en cocina para elaborar diferentes preparaciones.

Los principales equipos de cocina son:

a) Equipo de Cocción

Conformada por toda la batería que se utiliza para preparar alimentos a través de calor que se produce por medio de la electricidad, gas, vapor entre otros. La función principal de este equipo es transformar alimentos crudos en cocidos

Dentro de la planta de GODDAR CATERING GROUP, encontramos:

Cocina o Estufa

Compuesta por hornillas de fuego que pueden ser a gas o eléctricas, reguladas a través de válvulas.

Figura N° 1 Cocina o Estufa



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Freidora

Su forma puede variar entre rectangular, cuadrada o redonda, cuenta con un depósito cónico para colocar el aceite que se va a utilizar, la temperatura es regula mediante el uso de un termostato.

Figura N° 2 Freidora



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

La Salamandra o Gratinadora

Equipo de forma rectangular, cuenta con una fuente de calor superior y lo genera en forma vertical, su instalación se la puede realizar utilizando gas o electricidad y deberá ser regulada a través de una rejilla movable.

Figura N° 3 Salamandra o Gratinadora



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Plancha

Fabricada a base de hierro, de forma cuadrada, rectangular; recibe el calor directamente por la parte inferior, el cual es repartido de manera uniforme en la superficie.

Figura N° 4 Plancha



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Baño María

Equipo de forma rectangular o cuadrada, el calor llega directamente por la parte inferior, para su funcionamiento se puede utilizar la electricidad, gas o vapor. Su función principal es mantener los productos calientes a través del agua.

Figura N° 5 Baño María



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Hornos

Cámaras con diferentes tipos diseños y tamaños, el calor es distribuido en forma directa y uniformemente, funcionan con gas o electricidad.

Figura N° 6 Hornos



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Parrilla o Grill

Formada por rejillas donde se deberán colocar los productos, funcionan con gas o carbón, el calor es distribuido por la parte inferior en forma refractaria.

Figura N° 7 Parrilla o Grill



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Marmita

Fijas o basculantes, poseen una forma cilíndrica lo que permite la cocción de gran cantidad de alimentos, el calor lo recibe por medio de gas, electricidad o vapor.

Figura N° 8 Marmita



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Sartén Basculante

El calor es repartido directamente por la parte inferior a través de gas o electricidad, su manipulación se realiza con sistema hidráulico para facilitar su manejo, se gradúa con un termostato.

Figura N° 9 Sartén Basculante



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Horno Microondas

Su función principal es generar ondas que penetran los alimentos permitiendo la cocción rápida de los productos, utilizados con frecuencia para calentar comidas congeladas o productos preparados, la instalación es eléctrica.

Figura N° 10 Horno Microondas



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Vaporizador

El calor es generado a través del vapor, el equipo deberá ser cerrado herméticamente, su forma y tamaño puede variar dependiendo de la necesidad de la persona que lo adquiere.

b) Equipo de Refrigeración

Su función principal es conservar el producto, mediante la utilización de bajas temperaturas, evitando en lo posible, el deterioro y la merma de productos crudos o cocidos.

Figura N° 11 Equipo de Refrigeración



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Generadores de Frío.- estos equipos permiten obtener temperaturas frías con distintos grados, las que se producen por el uso de gas, para la transformación o conservación de todo producto cocido o en proceso de cocción.

Entre los principales generadores de frío tenemos:

Las cámaras de refrigeración denominadas cavas, deben tener la temperatura adecuada según los productos a almacenar y se clasifican en:

- a) Antecámara de 5° a 10° sobre cero.
- b) Cámara de conservación de 0° a 4° C sobre cero.
- c) Cámara de congelación parcial de 5° a 10° C bajo cero.
- d) Cámara de congelación total de 10° C en adelante bajo cero.

c) **Generadores de Fuerza.-** Son pequeños aparatos en su mayoría eléctricos que sustituyen o ayudan en la ejecución manual, en la elaboración de un trabajo.

Como principales se puede mencionar:

Licuada

Permite convertir en preparación líquida un producto sólido.

Figura N° 12 Licuadora



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Batidora

Máquina que permite amasar, montar, batir, según los accesorios empleados.

Figura N° 13. Batidora



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Peladora de Papas

Utilizada para retirar la piel de la papa, tubérculos y hortalizas, es de forma cilíndrica y en su forma interior, cuenta con una base de piedra.

Figura N° 14. Peladora de Papas



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Rebanadora

Máquina graduable que corta en tajada.

Figura N° 15. Rebanadora



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Trituradora o Cutter

Permite cortar, triturar y hasta amasar a través de cuchillos rotativos, cuenta con salida vertical u horizontal.

Sierra

Utilizada para cortar productos duros de roer, ejemplo: Huesos, productos congelados.

Figura N° 16 Sierra



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

4.4 Utensilios

Son objetos que permiten mediante su utilización, la realización de un trabajo determinado, se los puede clasificar de la siguiente manera:

- a) **Utensilios de Preparación.**- utilizados para batir, mezclar, lavar, montar o guardar los productos, son recipientes de acero inoxidable de forma cilíndrica o cuadrada de todo tamaño.
- b) **Utensilios de Manipulación.**- a través del manejo de estos utensilios se puede:
 - Pesar producto (balanzas, pesos de diferentes graduaciones).
 - Pesar producto (balanzas, pesos de diferentes graduaciones).
 - Medir producto (medidas de diferentes capacidades).
 - Batir o mover (batidores).
 - Escurrir producto (escurridores de mango o de asa).
 - Espumar o retirar impurezas (espumaderas).
 - Colar o filtrar un preparado (colador, cedazos).

- c) **Utensilios de Cocción.-** Utensilios que se los utiliza para la cocción de los diferentes productos, deberán ser de aluminio, acero inoxidable, cobre, hierro, teflón o refractarios.
- d) **Herramientas.-** instrumentos que permiten cortar, punzar, rallar, trinchar y elaborar diferentes productos de acuerdo a su uso. Las herramientas suelen ser de propiedad del cocinero y su uso es personal, están conformadas por: cuchillos, chaira, mandolina, rallador, mortero, agujas de bridar y mechar, abrelatas, cucharas parisienne, espátulas, Termómetro.

4.5 Mobiliario

Los muebles de cocina están conformados por las mesas de trabajo: estantes y aparadores, básicamente es un equipo de apoyo para la realización de las distintas tareas de la cocina y se utilizan para guardar equipos menores.

Entre los principales muebles de cocina tenemos:

Mesas de Trabajo

Fabricada en acero inoxidable, de acuerdo con las exigencias y a gusto de la persona que la adquiere.

Figura N° 17 Mesa de Trabajo



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Mesa de Servicio

Mesa donde se monta el servicio de la cocina para el restaurante, son fabricadas en acero inoxidable, en estas mesas se finaliza la preparación de los platos.

Figura N° 18. Mesa de Servicio



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fregaderos

Son de acero inoxidable, en el mercado se los puede encontrar o fabricar en diferentes tamaños de acuerdo a la necesidad de la planta, se usa para lavar las baterías de cocina, vajillas.

Figura N° 19 Fregadero



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Transportadores

Fabricados en acero inoxidable, están compuestos de varias rejillas que se las utiliza para colocar las bandejas hacer llevadas, algunos pueden ser refractarios permitiendo conservar el calor de los alimentos.

Figura N° 20 Transportadores de Cocina



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Campana

Fabricadas en acero inoxidable y cobre, su función principal es extraer el humo y las grasas que generan las diferentes actividades en el proceso de cocción.

Figura N° 21. Campana



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Estantes

Fabricados en acero inoxidable, varían en forma y tamaño. Se usan para guardar herramientas y demás utensilios utilizados en cocina.

Figura N° 22 Estante



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

4.6 Equipos y utensilios del avión

Considerando el modelo de avión, se determina el aumento en la cantidad de herramientas a utilizar para el servicio a bordo.

Un modelo de avión Boeing 737 requerirá:

Cuadro N° 14. Equipos y utensilios del Avión

Equipos y Utensilios	Cantidad
Galleys	3 Galleys, 2 ubicados en F/C – Crew y 1 en Y/C
Hornos	2 hornos para F/C y 3 en Y/C
Trolleys	10 trolleys, 5 en F/C y 5 en Y/C
Cafeteras	5 cafeteras, 2 en F/C, 3 en Y/C
Food Box y Drawers	Varía dependiendo de la cantidad de alimentos a consumir.
Platería	Varía del número de pax que viaja en el vuelo.

Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: UNITED AIRLINES

Galleys

Sección del avión destinada para el almacenamiento y la preparación de los elementos para prestar el servicio, está conformado por:

- a) Espacio para trolleys.
- b) Espacio para food box.
- c) Cafeteras.
- d) Hornos.
- e) Basura.
- f) Hielera.
- g) Válvulas de corte de agua.
- h) Compartimientos de almacenamiento.
- i) Drenajes.
- j) Llaves de agua

Figura N° 23 Galleys



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Servicios a Bordo, <http://serviciosabordo.blogspot.com/2008/10/clase-8-elementos-del-servicio-2.html>

Trolleys

Este elemento sirve para almacenar y servir los alimentos; además se asignan dos trolleys para colocar la basura durante el vuelo.

Figura N° 24Trolleys



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Servicios a Bordo,

<http://serviciosabordo.blogspot.com/2008/10/clase-8-elementos-del-servicio-2.html>

Food Box y Drawers

Es un cajón o recipiente, una pieza de mobiliario la cual encaja en el trolley y puede ser sacada horizontalmente para acceder a su contenido. Muy utilizadas para colocar hielo, azúcar, té, etc.

Figura N° 25 Food Box y Drawers



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Servicios a Bordo,

<http://serviciosabordo.blogspot.com/2008/10/clase-8-elementos-del-servicio-2.html>

Cafeteras

Se utilizan para la preparación del café, cuentan con válvulas para agua caliente e incluyen circuit breakers.

Figura N° 26 Cafetera



Figura N° 27 . Circuit Breakers.



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Servicios a Bordo, <http://serviciosabordo.blogspot.com/2008/10/clase-8-elementos-del-servicio-2.html>

Hornos

Permiten precalentar o calentar los alimentos abordo, existen hornos análogos o digitales.

Figura N° 28 Hornos



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Servicios a Bordo, <http://serviciosabordo.blogspot.com/2008/10/clase-8-elementos-del-servicio-2.html>

Se complementan con una rejilla interior o RACK para posicionar los alimentos y este cuenta con 6 a 7 bandejas.

Figura N° 29 Rack



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Servicios a Bordo, <http://serviciosabordo.blogspot.com/2008/10/clase-8-elementos-del-servicio-2.html>

Platería

Elementos hechos de electro plata o acero inoxidable para el servicio abordo como: hielera, jarras, pala de hielo, pinzas y cubiertos.

Figura N° 30 Hielera y Pinzas



Elaborado por: Aguirre Marcela, 2013

Fuente: Servicios a Bordo, <http://serviciosabordo.blogspot.com/2008/10/clase-8-elementos-del-servicio-2.html>

4.7 Producción

Dentro de este aspecto se tomará en cuenta los procesos desde la adquisición de la materia prima, hasta la obtención de productos finales es decir los diferentes menús. Todos los procesos, establecen las diferentes actividades que se genera durante la elaboración de los alimentos, a continuación se detalla cada uno de los procesos:

4.7.1 Manejo de los Alimentos

Información general sobre los productos

- a. La empresa no deberá aceptar un envío con fecha vencida o productos que registran 1 año de elaboración.
- b. No se aceptarán productos con vida útil que limiten su consumo
- c. La calidad y el valor nutritivo de los alimentos congelados se deteriora durante el almacenamiento, por lo tanto, la empresas no deberá almacenar los alimentos excediendo la vida útil recomendada de 12 meses.
- d. Las aerolíneas pueden autorizar mediante un escrito, el uso de productos que después del día que caducan podrán seguir siendo utilizados.

4.7.2 Recepción

GODDAR CATERING GROUP, aplica un control minucioso del estado de frescura y calidad de la materia prima. Los departamentos de Control de Calidad y Compras son los responsables de la adquisición y recepción de los productos y materias primas que ingresan a la empresa, ya sean nacionales o importados.

La materia prima debe cumplir con los requisitos de etiquetado, los principales aspectos que comprobará la persona encargada de la recepción para asegurarse que está recibiendo productos con la más alta calidad será:

- a) Estado del vehículo del proveedor (Limpio y ordenado).
- b) Registro de la temperatura si es refrigerado (5°C/41F), o congelado (-18°C/0F)
- c) Número de registro sanitario y fecha de vencimiento vigente.
- d) Calidad del producto - Chequeo del aspecto (olor, color, textura, etc.).
- e) Libre de contaminación (Física o Química).
- f) Empaque intacto.
- g) Productos congelados sólidos (sin signos de descongelamiento).

Ver Anexo N° 1. Registro de Recepción

Ver Anexo N° 2. Auditoria de Proveedores

4.7.3 Almacenamiento

Tras la recepción de la materia prima en el muelle el día establecido, se procede a su almacenamiento, tomando en cuenta su clasificación.

- a) Para este proceso es necesario el sistema de control de inventario FIFO por sus siglas en inglés (First In, First Out) que significa lo primero que entra a bodega es lo primero que sale.
- b) Los productos congelados, y que se encuentren en las cajas de los proveedores, deben almacenarse a 0 ° F (-18 ° C), antes de colocarlos en el congelador se deberá retirar todo el hielo seco de su embalaje. Los productos en refrigeración deben mantener una temperatura de 41°F (5°C), y deberán estar ubicados de manera que alcancen las temperaturas de seguridad en forma rápida y uniforme.
- c) Todos los productos se deben almacenar al menos sobre 15cm. del suelo y las paredes para asegurar la eficiencia del flujo de aire frío, además se deberá dejar

un espacio de aproximadamente 2,5 cm entre cada producto almacenado, favoreciendo la circulación del aire y un adecuado control de plagas.

- d) Los alimentos secos deben almacenarse en sus envases originales o en recipientes cerrados, además se deberá verificar la presencia o indicios de insectos y roedores.
- e) La temperatura del congelador debe ser monitoreada diariamente.
- f) En la rotación de los alimentos almacenados se debe tener en cuenta la vida útil del producto, los mismos que deberán estar etiquetados correctamente con: nombres, la fecha de ingreso a la cámara, fecha de caducidad del producto.

La planta cuenta con las siguientes cámaras de refrigeración para el almacenamiento de alimentos:

- a) Cámara de Refrigeración de Alimentos no desinfectados: se almacenaran las frutas y verduras que son aceptados en la recepción para luego proceder a su respectivo proceso de limpieza.
- b) Cámara de Refrigeración de Mise en Place, Frutas y Verduras Desinfectados: aquí se encuentran las frutas y vegetales que ya han sido lavadas y desinfectadas previamente.
- c) Cámara de Refrigeración de Lácteos y Fiambres: en esta cámara se van a almacenar todos lo que son embutidos y lácteos.
- d) Cámara de Congelación, aquí se almacenara todos los alimentos congelados como: carnes rojas, carnes de ave y mariscos, helados.

4.7.4 Lavado y desinfección

Las frutas y vegetales que están en su respectiva cámara de refrigeración deben ser llevadas al área de lavado y desinfección donde se realizara el siguiente procedimiento de limpieza:

- a) Prelavado: elimina todo lo que son tallos, hojas dañadas, y cuerpos extraños: insectos, piedras, pelos, etc.
- b) Desinfección: se colocaran a los alimentos dentro de una solución desinfectante compuesta por agua y cloro en una concentración de 100 ppm por un periodo de 5 minutos
- c) Enjagüe: se deberá enjaguar a los alimentos en abundante agua para que no queden residuos del desinfectante Una vez concluido este proceso los alimentos

serán trasladados a su correspondiente cámara y se deberá llenar los registros respectivos.

4.7.5 Descongelamiento

Los alimentos congelados se descongelarán en la cámara de refrigeración, aquí se colocaran los alimentos congelados debidamente etiquetados. El tiempo de descongelamiento puede variar por el tamaño del alimento pudiendo ir de 24 a 48 horas, descongelado el alimento se lo deberá utilizar inmediatamente, y queda prohibida su recongelación.

4.7.6 Preparación de Alimentos

Al ingresar al área de preparación de alimentos y dentro de ella, se cuenta con un lavamanos provisto de agua fría y/o caliente, jabón líquido, desinfectante y toallas de papel, así como procedimientos para la limpieza y desinfección de calzado.

Al ingresar a esta área los trabajadores deben lavarse y desinfectarse las manos, lo cual es estrictamente supervisado por el encargado de turno. Todas las operaciones de preparación de alimentos se realizan en ambientes acondicionados con temperaturas no mayores de 15°C.

Los utensilios son propios de cada área, a fin de evitar al máximo la contaminación cruzada. Las mesas de trabajo, cocina, equipos y otros accesorios, se encuentran ubicados de tal manera que permiten la fluidez en el proceso de preparación, evitando el cruce entre los productos crudos, los preparados o listos para el consumo.

Preparación Previa

La preparación previa o también llamada mise en place es la fase en la que los alimentos pasan por algún tipo de proceso para ser utilizadas en las siguientes etapas de producción. El pelado, fileteado, trozado y picado de materias primas se realizará con utensilios limpios y desinfectados de uso exclusivo para estas operaciones.

La cantidad de materia prima manipulada sobre las mesas, durante las operaciones de proceso previo, no debe sobrepasar la capacidad de la superficie de las mismas, para evitar caídas accidentales de los alimentos.

Al mise en place lo podemos clasificar en:

- a. **Mise en place de vegetales.**- se lo realizara en el área de mise en place, se pican los diferentes vegetales según la forma y el peso que se requiere para los menús.
- b. **Mise en place de frutas.**- también se lo realiza en el área de mise en place, se pica la fruta según la forma y el peso requerido en los menús.
- c. **Mise en place de carnes, pescados y mariscos.**- este proceso se la realiza en el área de charcutería se procesa las carnes descongeladas según los requerimientos de los menús.
- d. **Mise en place de quesos y fiambres.**- este proceso también se lo realiza en el área de charcutería se laminan los quesos y jamones según el peso que se requiere en los menús.

4.7.7 Almacenamiento de Mise en place

Finalizado el mise en place de los alimentos estos deben ser colocados en recipientes adecuados, estar bien tapados, y etiquetados; para ser trasladados a sus respectivas cámaras las cuales están distribuidas así:

- a. Cámara de refrigeración de descongelamiento: se almacenara el mise en place de carnes, pescados y mariscos.
- b. Cámara de refrigeración de mise en place, frutas y verduras desinfectados: se almacenara el mise en place de frutas y verduras.
- c. Cámara de refrigeración de cocina fría: se almacenara el mise en place de quesos y fiambres. Estos alimentos tienen una vida útil de 24 horas.

4.7.8 Cocción

Se recomienda cocinar los diferentes alimentos según los requerimientos de los menús, se deberá tener cuidado con los diferentes tipos de carne durante el proceso de cocción, verificando y registrando los tiempos y temperaturas de cocción alcanzados por los alimentos.

Las temperaturas que deben alcanzar las carnes son:

Cuadro N° 15. Temperaturas de Cocción de Géneros

Temperaturas de Cocción de Géneros	
Producto	Temperatura Núcleo
Aves – Cerdo	Min 74 °C
Aves, carnes, pescado y mariscos molidos o picados	Min 74 °C
Pollo, carne, pescado o mariscos rellenos con carnes de pollo, carnes, pescado o mariscos crudos	Min 74 °C
Pescados	Atún: 65 °C Corvina, Congrio, Merluza: 65 °C Albacora: 65 °C Salmon: 65 °C
Carnes rojas	Lomo: 65 °C Filete: 65 °C Roast Beef: 65 °C Cordero: 63 °C
Carnes rojas, cordero, músculos enteros que no se recalentaran antes de servirse	Cocinados hasta que cambie de color en toda la superficie, cumpliendo con las temperaturas definidos para cada tipo de carne.
Huevo líquido crudo y productos que los contengan	Min 74 °C
Lácteos	Min 74 °C
Mariscos	Min 65 °C
Sopas y Salsas	Hervidas completamente

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: GOODDAR CATERING GROUP

4.7.9 Enfriamiento Rápido

Una vez terminada la cocción de los alimentos se procede a llevarlos inmediatamente al equipo de enfriamiento rápido llamado Chiller que tiene como función enfriar a los alimentos para evitar el crecimiento de microorganismos en las temperaturas de riesgo (6°C a 60°C). La temperatura del núcleo del alimento debe bajar de 60°C a 4.4°C en un tiempo de 4 horas.

Ver Anexo N° 3. Temperaturas de Cocción y Enfriamiento Rápido

4.7.1.1 Almacenamiento de alimentos cocidos

Cuando el enfriado de los alimentos haya concluido, se los almacenará hasta el momento de ser emplatados. Aquí los alimentos son colocados en bandejas, deberán estar muy bien cubiertos con plástico film y se le debe colocar su respectivo sticker según el código de colores el cual determinará la vida útil de los alimentos procesados las cuales son:

- Cocina Caliente 48 horas.
- Cocina Fría 24 horas.
- Pastelería 48 horas.
- Holding Box 24 horas.

Específicamente los stickers son colocados en comidas que pueden perder sus propiedades dentro de 24 o 48 horas. Esto incluye a alimentos como: carnes, bandejas de queso, cajas de aperitivos, bandejas de frutas, toda clase de ensaladas, bandejas con desayunos, almuerzos y cenas, etc.

El uso de la norma para la codificación de colores y tenencia de productos alimenticios establece que: el producto terminado no deberá mantenerse por más de 24 horas, o no se podrá colocar más de 2 stickers en los alimentos terminados.

Los stickers deberán ser colocados individualmente, o en todas las bandejas ya sean alimentos crudos o terminados su procesos de cocción, sobre un lugar visible del producto, excepto en las cajas de aperitivos, estos serán colocados en la mitad de la parte de atrás de la caja; evitando con esto cualquier tipo de alteración o distracción por medio del consumidor.

Las empresas de catering pueden llegar a usar 80 stickers en los siete días de operación; sin embargo se recomienda que en los turnos de la noche se utilicen los mismos stickers usados en la mañana, evitando el uso de doble stickers en el turno.

Las frutas, ensaladas y todo tipo de comida fría, deberá ser elaborada con 24 horas de anticipación máximo.

Cuadro N° 16. Colores de Stickers para los Alimentos Procesados

Código Colores de Stickers Alimentos Procesados		
Lunes		Verde oscuro
Martes		Café
Miércoles		Amarillo
Jueves		Tomate
Viernes		Verde claro
Sábado		Azul
Domingo		rojo

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: UNITED AIRLINES, Información General de los Procesos de Catering

El almacenamiento de los alimentos se lo hará dependiendo del área donde se la realiza en sus respectivas cámaras los cuales son:

- Cámara de Refrigeración de Cocina Fría: se almacenaran todos los alimentos que no han pasado por un proceso térmico como: ensaladas, sándwich, porciones de fruta, jamones, quesos, mantequilla, etc.
- Cámara de Refrigeración de Cocina Caliente: se almacenaran todos los alimentos que han pasado por un proceso térmico como: arroz, purés, pastas, carnes, etc.
- Cámara de Refrigeración de Panadería y Pastelería: se almacenaran todo lo que son postres y dulces.

4.7.1.2 Emplatado

Consiste en colocar los alimentos en la vajilla correspondiente, esta actividad la realiza el personal de forma manual; dentro de esta actividad se controlará el gramaje, de cada uno de los alimentos que conforman el plato según las exigencias de las aerolíneas.

En esta etapa se debe tener en cuenta que la temperatura no supere los 15 °C en un periodo máximo de 45 minutos, el emplatado se lo debe realizar en lotes cada lote está compuesto de 25 platos.

Los platos con las raciones servidas deberán estar bien cubiertos con materiales inocuos propios para este fin y colocados debidamente su respectivo sticker según el código de colores.

Los utensilios serán de uso exclusivo, estarán lavados y desinfectados correctamente, se utilizarán envases de material atóxico, de uso individual según el tipo de comida ya sea desechable o reutilizable. En el caso de usarse vajilla reutilizable, ésta se someterá a un proceso de lavado y esterilización, para asegurar su inocuidad antes de volver a ser utilizada.

Los manipuladores de alimentos de esta área deben observar las más estrictas prácticas de higiene y utilizarán cofia, guantes y protectores naso bucales.

Ver Anexo N° 4. Emplatado

4.7.1.3 Armado de Bandejas

Los alimentos emplatados son colocados en las bandejas de acuerdo a las exigencias de cada aerolínea. Las bandejas se arman solo con los alimentos fríos como son: ensaladas, postres, mantequillas, pan, aderezos, servilletas, cubiertos y vasos las cuales son colocados en los trolleys. Las comidas calientes como son: platos fuertes, sopas, omelettes, sándwiches calientes se los coloca en los racks ya que estos alimentos van a ser calentados en el avión.

Ver Anexo N° 5. Armado de Bandejas

4.7.1.4 Almacenamiento en los Trolleys

Las bandejas armadas deberán ser colocadas en los trolleys para ser llevados al avión. También se almacenaran por separado las gaseosas, agua, licores y el hielo, así como los recipientes y utensilios que se utilizará para servirlos. Los trolleys están elaborados en aluminio, material resistente a golpes y a los frecuentes procesos de lavado y desinfección, no filtra malos olores a los alimentos. Las paredes interiores son lisas de fácil limpieza y desinfección.

Ver Anexo N° 6. Almacenamiento en Trolleys

4.7.1.5 Almacenamiento en Holding Box

Una vez que los alimentos han sido colocados en los trolleys y racks respectivos serán trasladados al Holding Box, es una cámara de refrigeración para el almacenamiento de los trolleys y racks que contienen los alimentos.

Los trolleys y racks serán colocados con las puertas abiertas dentro de la cámara separadas de la pared para que el aire frío circule y llegue a todas las bandejas, y deberán permanecer en el Holding Box como mínimo 4 horas antes del abordaje lo que permitirá estandarizar la temperatura de los alimentos.

Ver Anexo N° 7. Almacenamiento en Holding Box

4. 8 Logística

4.8.1 Despacho de Comidas

Los alimentos son despachados por parte del personal de producción al personal de operaciones, en donde se da el transporte desde el holding box, al camión y por consiguiente al avión. Aquí se debe tener en cuenta que los alimentos no deben exceder la temperatura de los 8 °C, y en el caso de alimentos que abordan calientes desde la planta deberán salir con una temperatura mínima de 65 °C. El cierre de los trolleys será hermético y al final de la operación de carga, éstos deben ser sellados con un precinto de seguridad codificado. Ningún trolleys podrá ser llevado a bordo sin contar con su respectivo precinto de seguridad original.

Existe una particularidad en el despacho realizado a las aerolíneas norteamericanas, mismas que han establecido que el despacho se lo realice con la custodia de un agente de seguridad, el que estará encargado de verificar que en los trolleys se coloque únicamente lo solicitado por la aerolínea sin ninguna alteración.

Ver Anexo N° 8. Despacho de Comidas

4.8.2 Transporte de Alimentos al Avión

Los alimentos listos para el consumo, se transportarán hacia los aviones en los vehículos diseñados especialmente para el transporte de los trolleys, éstos deben ser de cierre hermético para proteger los alimentos del polvo y otros tipos de contaminación. Los vehículos son diseñados con una superficie interna impermeable, lisa, que agiliza el proceso de limpieza y desinfección cuando sea requerido.

En caso de cualquier incidente donde exista el riesgo de contaminación de los alimentos que están en los trolleys, el personal responsable deberá seguir los procedimientos de seguridad sanitaria e informará al área de control de calidad del servicio para la aplicación de las medidas correctivas

4.9 Provisiones y Retorno

4.9.1 Provisiones de alimentos en la aeronave

Los procedimientos a seguir en la plataforma requieren de mucha precisión y agilidad, debido a que existe un tiempo determinado de 15 minutos máximo para cargar los alimentos en el avión, esto dependerá de la aerolínea. Es importante que el personal se encuentre debidamente entrenado y sepa ubicar cada producto terminado en el lugar exacto del avión, evitando la inconformidad de los empleados de la aerolínea y asistentes de vuelo. Finalmente se entrega y se hace firmar la factura al personal encargado de la aerolínea, quienes verifican la cantidad de comida solicitada y los requerimientos adicionales de la tripulación.

4.9.2 Retorno de comida por exceso o demora del vuelo

Para el caso de retorno de comida de la pista por un exceso en la cantidad de alimentos y para que estos puedan ser reutilizados se deberá tomar la temperatura de los alimentos en el momento que llegan a la planta la cual no debe superar los 8°C y deberán estar dentro de su vida útil.

En caso de que exista demora del vuelo los alimentos existen dos posibilidades:

Si los alimentos no han sido despachados de la planta se debe mantener los alimentos en el holding box.

Si los alimentos ya han sido despachados y embarcados en el vehículo que los transportará, se deberá controlar la temperatura de los alimentos cada 2 horas y mantener prendido el aire acondicionado. Si la temperatura es mayor a 15 °C y menor a 25 °C se los debe enfriar rápidamente con hielo seco si las comidas serán consumidas en las próximas dos horas caso contrario se debe dar de baja. Si la demora es menor a 4 horas y los alimentos mantienen una temperatura menor a 8°C en el avión se la puede utilizar. Si la demora esta entre 4 a 8 horas se debe volver los alimentos a la planta y verificar que la temperatura sea menor o igual a 8°C y si cumple con la vida útil. Si la demora es mayor de 8 horas se debe eliminar los alimentos y reabastecer con nuevos alimentos ya que puede haber existido abuso del tiempo y temperatura durante la carga, descarga y transporte.

Para los alimentos que son abordados calientes hay dos posibilidades:

Si los alimentos no han sido despachados de la planta se los deberá mantener a una temperatura mayor a 65°C. Si los alimentos ya han sido despachados y cargados al avión, se deberá controlar la temperatura cada 2 horas y mantener prendidos los hornos.

Si la temperatura es mayor a 65°C se la puede utilizar. Si la temperatura de los alimentos es menor a 65°C recalentar los alimentos hasta que hiervan. Si la temperatura de los alimentos es menor a 65°C y la demora es mayor a cuatro horas dar de bajas los alimentos.

4.11 Administración de los alimentos en las aerolíneas

4.11.1 Servicio en tierra

4.11.2 Características del pedido de comida

- a) Parte integral de los procesos para una correcta organización de los alimentos es usar datos anteriores para establecer y planear el cargo de los alimentos minimizando el número de comidas sobre abordadas.
- b) El registro y evaluación de datos registrados por cada vuelo y clase de servicio, la comprensión de la relación entre pasajeros para los cuales se reservó el servicio y pasajeros contados efectivamente en la aerolínea también deberá ser considerada.
- c) Las aerolíneas incurren en costos significativos cuando el número de comidas exceden al número de pasajeros.
- d) Aerolíneas como UNITED AIRLINES establecen objetivos corporativos para disminuir el registro de comida sobre abordada tanto en vuelos domésticos como internacionales.
- e) Los objetivos corporativos deberán ser alcanzados, elaborando la orden de comida eficientemente y realizando operaciones en espera eficaces. (pasajeros standby).

4.11.1.3 Pedido de comida

El pedido de los alimentos a la empresa que provee el servicio, se lo realiza directamente a través del internet o del sistema telefónico.

- a) El tiempo de envío de los menús hacia la empresa que brinda el servicio es:

Vuelos internacionales – 2 semanas antes del vuelo.

Vuelos Nacionales – 1 semana antes del vuelo.

- b) La recepción de los menús está a cargo de la empresa de catering /cocina. Es responsabilidad de la empresa de catering confirmar, la recepción de los menús y las cantidades correctas.

- c) Si no se reciben los menús o se los recibe tarde, o se registran cantidades equivocadas, la empresa de catering deben comunicarse enseguida con la empresa.
- d) El número total de comidas es confirmado seis horas antes del tiempo programado de la ruta del avión.
- e) Los pasajeros que se ubiquen en clase económica, consumirán las comidas solicitadas para el vuelo por personal de la aerolínea; mismas que son elaboradas tomando en cuenta el día de la semana y registros de menús anteriores.

Ver Anexo N° 9. Pedido de Alimentos

4.12 Servicio a Bordo

La elaboración y montaje del menú obedecen a los requerimientos que el pasajero solicite a la aerolínea.

Las aerolíneas clasifican a los pasajeros dependiendo del lugar que ocupen en la aeronave. UNITED Airlines los divide en tres grupos principales que son:

- a) First Class F/C (Primera Clase)
- b) Business Class B/C (Clase Ejecutiva)
- c) Economy Class Y/C (Clase Económica)

Ver Anexo N° 10. Servicio a Bordo

4.11.1 Tipos de Servicio

El tipo de servicio dependerá de factores considerados fundamentales dentro de la aviación como son: la hora y duración del vuelo.

Los tipos de servicio son manejados a través de siglas en inglés, esto sirve de guía, facilita la adquisición del servicio en tierra y optimiza el tiempo.

Cuadro N° 17. Tipos de Servicios

SERVICIOS	SIGNIFICADO
HB (Hot Breakfast)	Servicio de Desayuno Caliente
CB (Cold Breakfast)	Servicio de Desayuno Frío
HL (Hot Lunch)	Servicio de Almuerzo Caliente
HD (Hot Dinner)	Servicio de Cena Caliente
CS (Cold Snack)	Snack Frío
FS (Finger Sándwich)	Sándwich variado

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: UNITED Airlines, Información General de los Procesos de Catering

Ver Anexo N° 11. Tipos de Servicios

A continuación se mencionará los menús más frecuentes solicitados por los pasajeros a las aerolíneas, tomando como referencia el servicio brindado en UNITED Airlines.

Cuadro N° 18. Comidas Especiales

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
AVML Asian Vegetarian Meal	Asiático, vegetariano comida con arroz
CHML Childs Meal	Menú para niños
GFML Gluten Free Meal	Menú libre de gluten
HNML Hindu Meal	Menú Hindú
JPML Japanese Meals	Menú Japonés - Washoku Zen
KSML Kosher Meal	Menú kosher
MOML Moslem Meal	Menú musulmán
VGML Vegetarian Meal	Menú vegetariano

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: UNITED Airlines, Información General de los Procesos de Catering

4.11.2 Descripción y Composición de las Comidas Especiales

Las comidas especiales son servidas a pasajeros con problemas de salud, niños y pasajeros que practican otras religiones y culturas.

a. Asian Vegetarian Meal (AVML)

Este tipo de servicio ofrece comida vegetariana para aquellos clientes que comen sólo alimentos de origen vegetal, excluyendo de su dieta todos los alimentos derivados de los animales (incluido la carne de: aves de corral, pescado, miel, huevos y productos lácteos o sus derivados), es similar a otras comidas vegetarianas y, como la comida hindú, incluye especias que añadidas proporcionan un sabor picante.

Cuadro N° 19. Alimentos Permitidos y no Permitidos (AVML)

ALIMENTOS PERMITIDOS	ALIMENTOS NO PERMITIDOS
Cereal	Carne de ganado vacuno
Granos secos	Quesos y huevos
Futas y vegetales	Pollo
Hierbas y especias	Pescados y productos del mar
Arroz y almidones	Carne de cordero, cerdo y ternera

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: UNITED Airlines, Información General de los Procesos de Catering

b. Childs Meal (CHML)

El servicio permite ofrecer a los pasajeros comidas elaboradas especialmente para los niños de 2 hasta 12 años de edad, contienen alimentos que los niños consumen fácilmente en sus hogares. Las aerolíneas desarrollan menús que poseen las cantidades diarias recomendadas por los expertos en el tema e incluyen alimentos como la carne, vegetales, fruta pan y leche baja en grasa.

c. Gluten Free Meal (GFML)

Servicio que requiere conocimiento adicional, disponible para aquellos clientes que necesitan limitar su consumo de gluten (o la gliadina, una fracción proteica del gluten), se encuentra en el trigo, la cebada, el centeno y la avena. UNITED Airlines ofrece un plan de alimentación saludable y balanceada para este tipo de pasajeros, controlando el

gramaje de cereales y granos que se utilizan en muchos alimentos procesados y pre empaquetados; ofrece la cantidad recomendada de proteínas e hidratos de carbono.

Los pasajeros que no toleran el gluten por lo general sufren de una condición conocida como enfermedad celíaca; esta condición se produce cuando el revestimiento de la mucosa del intestino está dañado por el gluten y el cuerpo no va a absorber los alimentos adecuadamente. Durante la preparación de las comidas con intolerancia al gluten, las etiquetas de los alimentos deben ser evaluados para verificar que los productos que contenían almidón fueron modificados y se excluyó el gluten.

Cuadro N° 20. Alimentos Permitidos y no Permitidos (GFML)

ALIMENTOS PERMITIDOS	ALIMENTOS NO PERMITIDOS
Quesos maduros	Cebada, avena y centeno
Chocolate	Pan
Huevos	Bizcochos
Frutas y vegetales	Salsas
Hierbas especias	Pasta
Carne	Pasteles
Papas	Salsas que incluyan trigo, cebada, avena o centeno y harinas
Productos lácteos, margarina y yogurt	Salchichas y embutidos
Granos secos	Sopas
Pollo y pescado	Trigo y harina de trigo
Arroz y maíz	
Sal y pimienta	
Azúcar y conservas	
Tapioca	
Aceites vegetales	

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: UNITED Airlines, Información General de los Procesos de Catering

d. Hindú Meal (HNML)

Servicio pensado en pasajeros que practican la religión hindú. Existen dos grupos definidos, hindús que comen algo de carne e hindús que son estrictamente vegetarianos. Los dos grupos se abstienen de consumir carne de cerdo, algunos también no ingieren las verduras de raíz como el jengibre, el ajo, las cebollas, las patatas y las zanahorias. Es importante para la elaboración de esta comida seguir los lineamientos vegetarianos, además recordar que su contenido deberá ser picante.

Cuadro N° 21. Alimentos Permitidos y no Permitidos (HNML)

ALIMENTOS PERMITIDOS	ALIMENTOS NO PERMITIDOS
Cereal	Carne de ganado vacuno
Granos secos	Quesos y huevos
Futas y vegetales	Pollo
Hierbas y especias	Productos del mar
Arroz y almidones	Carne de cordero, cerdo y ternera

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: UNITED Airlines, Información General de los Procesos de Catering

e. Japanese Meals (JPML)

Conocido también como “**Washoku Zen**” es una composición tradicional de la comida japonesa en pequeños platos individuales servidos en una bandeja a un invitado en Japón. El servicio consta de aperitivos individuales, llamados "zensai" que se muestran y se sirve en porciones de tamaño de un bocado en un atractivo plato de media luna, así como el aperitivo "Kobachi", que contiene mariscos marinados en vinagre. El "owan" o fideos se complementan con guarniciones y el "konomono", o tres tipos de encurtidos japoneses, que también son parte del servicio. Cada elemento es una pieza importante en la composición artística y se complementan cuidadosamente generando una hermosa presentación. El segundo paso a seguir consta de la entrada, o "dainamono", que no es otra cosa más que pescado a la plancha o hervido con verduras acompañado con un plato de arroz cocido al vapor. El té japonés se sirve durante toda la comida. Usted puede pre-ordenar el Washoku Zen cuando utilice los servicios de United Airlines en First Class y Business Class con 24 horas de anticipación en la ruta entre los EE.UU. y Japón.

f. Kosher Meal (KSML)

Las comidas Kosher están disponibles para los clientes que requieren la preparación, por sus prácticas religiosas. Este servicio determina que los cárnicos no deben ser consumidos al mismo tiempo que los lácteos y se prohíbe el consumo de carne porcina en cualquiera de sus formas; el menú además no deberá contener productos leudados.

Los animales acuáticos, está permitido el consumo de los que tienen aletas y escamas (estas dos características deben darse al mismo tiempo), por lo tanto el consumo de camarones, cangrejos, etc., está prohibido. El sacrificio de los animales y la preparación de los alimentos se realizarán observando y siguiendo estrictamente el ritual religioso tradicional y las leyes kosher. Algunas aerolíneas, incorporan al servicio alimentos kosher procesados como frutas o productos sellados, tales como el pan ácimo que cumplan con la ley kosher.

Los alimentos preparados deben ser servidos a los pasajeros completamente sellados y las frutas recubiertas con la piel. Este es un servicio especial que se lo brinda durante la Pascua en los meses de marzo o abril.

Cuadro N° 22. Alimentos Permitidos y no Permitidos (KSML)

ALIMENTOS PERMITIDOS	ALIMENTOS NO PERMITIDOS
Carne de res	Carnes de animales que no tengan cascos en sus patas
Quesos y productos lácteos	Carne de cerdo
Huevos	Salchichas y embutidos
Frutas y vegetales	Mariscos sin escamas ni aletas
Pescados con escama	
Carne de cordero	
Papas	
Pollo	
Arroz	
Azúcares y conservas	

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: UNITED Airlines, Información General de los Procesos de Catering

g. Moslem Meal (MOML)

Las comidas musulmanas están disponibles para aquellos clientes que practican la religión islámica. Estos alimentos no contienen productos derivados del cerdo, como el jamón y el tocino. El alcohol está prohibido durante la preparación y nunca debe ser ofrecido a los clientes. Las aves de corral, cordero y carne de res que sean aceptables deben ser sacrificadas de acuerdo con métodos Halal específicos.

Las reglas especiales se aplican también durante el mes del Ramadán, cuando los musulmanes ayunan desde el amanecer hasta la puesta del sol.

Cuadro N° 23. Alimentos Permitidos y no Permitidos (MOML)

ALIMENTOS PERMITIDOS	ALIMENTOS NO PERMITIDOS
Quesos y sus productos derivados	Alcohol
Cereales	Grasas de origen animal
Huevos	Anguila
Frutas y vegetales	Carne de cerdo
Hierbas, especies	Salchichas
Carne de pollo, res, y cordero procesada por el código Halal	Mariscos sin escamas ni aletas
Pasta	
Arroz	
Granos secos	
Nueces (no cacahuates)	
Yogurt	

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: UNITED Airlines, Información General de los Procesos de Catering

h. Vegetarian Meal (VGML)

Dentro de este servicio se manejan términos que ayuda a identificar el requerimiento y la necesidad del pasajero, el denominado vegetariano estricto que consume únicamente alimentos de origen vegetal, y no admite la ingesta de alimentos derivados de los animales (incluida la carne, aves, mariscos, miel, huevos, y productos lácteos o sus derivados). Puesto que la carne, el pescado y las aves son los principales contribuyentes de hierro, zinc y vitaminas del grupo B en la mayoría de las dietas

vegetarianas se debe prestar especial atención para garantizar que se consumen la suficiente cantidad de nutrientes.

United Airlines comida vegetariana se basa este servicio en una dieta de 2.000 calorías al día y ofrece una variedad de frutas, verduras y granos que asegura la ingesta de proteínas, grasas e hidratos de carbono.

La comida vegetariana, vegana también satisface las necesidades dietéticas de las personas que siguen una dieta sin lactosa, una dieta vegetariana Ovo Lacto o una dieta vegetariana asiática.

Cuadro N° 24. Alimentos Permitidos y no Permitidos (VGML)

ALIMENTOS PERMITIDOS	ALIMENTOS NO PERMITIDOS
Panes y cereales sin grasa animal	Gelatinas
Frutas frescas y secas	Huevos
Vegetales	Pescado
Legumbres y granos secos	Carne
margarina	Miel
Leche de soya	Aves
Papas	Leche y quesos
Salsa de soya	Manteca de cerdo
Granos secos	
Nueces (no cacahuates)	
Yogurt	
Azúcar y conservas	
Aceites de girasol, oliva y vegetal puro	
Extracto de levadura	

Elaborado por: Aguirre, Marcela

Fuente: UNITED Airlines, Información General de los Procesos de Catering

i. Comidas para la Tripulación

La tripulación se sirve comidas especiales, cuando el personal que esta abordo come durante el vuelo, es fundamental que se le sirva al capitán una comida completamente diferente que a la del copiloto, la cual debe estar preparada con alimentos de procedencia totalmente distintas; el mismo principio deberá aplicarse cuando coman en

tierra horas antes del vuelo. Esta medida de seguridad se adopta para reducir al mínimo la posibilidad de que consuman alimentos contaminados al mismo tiempo.

4.12 Servicio de Alimentos a Bordo

- a. La aeronave cuenta con equipos y utensilios apropiados para brindar el servicio a bordo.
- b. Las servilletas, cubiertos, sorbetes y mondadientes, deben ofrecerse en sus envases individuales y cerrados, impidiendo su reutilización.
- c. Los vasos y copas podrán ser de material reutilizables o de material desechable.
- d. El servicio para los pasajeros de primera clase en la mayoría de aerolíneas se lo realiza utilizando vajillas de porcelana, brindando un servicio con mejores características.
- e. Los alimentos preparados que se sirven a los pasajeros en los transportes aéreos se deben sujetar a las condiciones sanitarias, observando temperaturas y envases originales para el caso de cualquier tipo de bebidas.
- f. El hielo utilizado en las bebidas o para la conservación de los alimentos debe ser de agua potable y estar protegido de la contaminación durante su manipulación y almacenamiento.
- g. Las provisiones de alimentos como leche, crema, queso crema, mantequilla y otros que requieran cadena de frío, deben ser almacenados en refrigeración en sus envases originales de uso individual.
- h. Los alimentos de consumo individual, que no necesitan refrigeración como galletas, mermeladas, azúcar, edulcorante, sal, pimienta, salsas y aderezos pasteurizados, deben servirse en sus envases originales cerrados.

CONCLUSIONES

Luego de haber desarrollado el proceso investigativo obteniendo la información principalmente en fuentes primarias que han accedido a colaborar a través de sus conocimientos, esto debido a la escasa información que existe sobre el servicio de catering aéreo dentro del país se puede concluir:

- a. El Catering aéreo en nuestro país carece de importancia, esto se deduce por la alta dificultad para conseguir bibliografía especializada al respecto y asumir el reto planteado al establecer el tema y saber que las aerolíneas nacionales no brindan este tipo de servicio o poseen conceptos errados del mismo.
- b. Por ser esta una actividad que requiere de altos índices de inversión, se determina la existencia de dos empresas franquicias únicas que brindan el servicio en los principales aeropuertos del país Quito y Guayaquil.
- c. El catering en nuestro país es una actividad comercial que cada vez se está abriendo nuevos mercados, al contar con gran variedad de servicios ofertados en el mercado; el mercado de catering aéreo no es la excepción debido a que cada nueva aerolínea que ingresa al país se convierte en un reto para las empresas que brindan este tipo de servicio.
- d. Los estándares de calidad que observan estas empresas son muy altos a nivel internacional, esto no ha impedido que dentro de la empresa que provee el servicio se generen errores que afectan al mismo y sean percibidos por los empleados de las aerolíneas y confirmados por el pasajero.
- e. Existe un alto porcentaje de rotación del personal en las empresas que generan el servicio de catering, el motivo principal las jornadas de trabajo.

- f. El recurso humano dentro de una empresa es muy importante tomando en cuenta que ellos forman parte de la imagen de una compañía, los errores que se han encontrado dentro de la empresa que permitió desarrollar la investigación tiene relación directa con el personal operativo, mismos que mediante la observación de campo realizada carecen de conocimientos y experiencia para desarrollar las actividades que requiere la empresa.

- g. La caracterización del servicio de catering aéreo, permite sociabilizar la información obtenida y aclarar conceptos erróneos, además de idealizar el servicio para las aerolíneas nacionales, determinando con esto la importancia y el aporte que constituye el tema investigativo para la sociedad.

- h. La investigación desarrollada permite aumentar los conocimientos en el área hotelera, y sería importante que esta actividad sea considerada dentro del pensum de estudios de la universidad.

RECOMENDACIONES

Mediante la caracterización del servicio se ha identificado tres sectores que intervienen en la actividad:

- Personal de la aerolínea en tierra
- Personal operativo de la empresa de catering
- Tripulación y asistentes de vuelo en aire

Los tres sectores se encuentran íntimamente relacionados ya que desarrollan actividades que contribuyen a brindar un buen servicio de alimentación a los pasajeros.

Existen procedimientos establecidos y de conocimiento de los empleados de las empresas que participan en la elaboración, distribución y recepción de los alimentos, es indispensable su observación y aplicación evitando poner en riesgo la salud del consumidor final y disminuir el nivel de aceptación que posee la aerolínea dentro del mercado.

Es responsabilidad de la United Airlines brindar confiabilidad a los pasajeros, y hacerles conocer que los productos elaborados y entregados para su alimentación a bordo no presenta riesgos para su salud.

Gooddar Catering Group proveedor del servicio deberá desarrollar un sistema de capacitación orientadas al personal operativo, el cual deberá incluir cursos de higiene, manipulación de alimentos, seguridad alimentaria y capacitación específica para el servicio de cada una de las aerolíneas que utilizan el servicio de la empresa (por ejemplo el armado de cubiertos, ubicación de los alimentos en el avión, etc.).

Además deberá exigir al personal operativo el uso correcto del uniforme, cuidar de su aseo personal y verificar los procedimientos operativos normalizados por la empresa antes de salir a brindar el servicio.

BIBLIOGRAFÍA

Cuentos del camino. (2013). *Ñan*, 100.

Historia del Catering Aereo. (2013). Recuperado el 22 de Mayo de 2013, de <http://www.historiacocina.com/gourmets/articulos/dirigible.htm>

Asociación Nacional de Turismo Receptivo del Ecuador. (Diciembre de 2012). *Estadísticas de Turismo en el Ecuador* . Recuperado el 23 de Julio de 2013, de <http://www.optur.or/estadisticas-turismo.html>

Carlos, C. J. (23 de Julio de 2013). (A. Marcela, Entrevistador)

Catering Service . (2013). *Catering Service* . Recuperado el 10 de Enero de 2013, de <http://www.cateringecuador.com/index6.swf>

Código Aeronáutico . (s.f.).

De la Torre, F. (1995). *Agencias de Viaje y Transportación*.

EKOS negocios . (2013). *Casos de éxito: Goddard Catering Group Ecuador* . Recuperado el 18 de Enero de 2013, de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idArt=1253>

García Ortíz, F. (2009). *Técnicas del Servicio y Atención al Cliente*. Paraninfo S.A.

Kathering, P. (15 de julio de 2013). (A. Marcela, Entrevistador)

Kinton, R. (2000). *Teoría del Catering* . ACRIBIA.

Martínez Almeida, H. (1992). *El contrato del transporte aéreo internacional* .

MINCETUR. (2008). *Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios Afines*.

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Manejo Higiénico de Alimentos Catering Aéreo*. Recuperado el 13 de Enero de 2013, de http://bvs.panalimentos.org/local/file/catering_manual.pdf

Pascual Laza Muñoz, J. (2000). *Preelaboración y Conservación de Alimentos* .

Perez, A. (1995). *Mundo Agentes de Viaje Transporte Aéreo*.

Servicio a Bordo . (2013). *SAB Catering Service* . Recuperado el 18 de Enero de 2013, de http://servicioabordo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=29

UNITED AIR LINE, INC. (2013). *Caterin General Information and Procedures*.

Wikipedia . (2013). *Dirección Genaral de Aviación Civil de Ecuador* . Recuperado el 23 de Enero de 2013, de

http://es.wikipedia.org/wiki/Direcci%C3%B3n_General_de_Aviaci%C3%B3n_Civil_de_Ecuador

Wikipedia. (2013). *Comida de avión* . Recuperado el 10 de junio de 2013, de http://es.wikipedia.org/wiki/Comida_de_avi%C3%B3n

Wikipedia. (s.f.). *Diagrama de Ishikawa*. Recuperado el 18 de Julio de 2013, de http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa

Zamora. (1998). *Fundamentos de Nutrición y Etiqueta* .