



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE GASTRONOMÍA

“ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE
PRODUCCIÓN DEL RESTAURANTE TIERRA BLANCA, 2014”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN GESTIÓN GASTRONÓMICA

CARLOS FELIPE COSTALES VARGAS

Riobamba – Ecuador

2016

CERTIFICACIÓN

El presente trabajo de titulación ha sido revisado y se autoriza su presentación.



.....
Lcda. Jessica Robalino V.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICADO

El Tribunal de Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de investigación **ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DEL RESTAURANTE TIERRA BLANCA, 2014**, de responsabilidad del señor Carlos Felipe Costales Vargas, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal de Titulación, quedando autorizada su presentación.

Lcda. Jessica Robalino V.
DIRECTORA DE TESIS



Lcdo. Manuel Jaramillo B.
MIEMBRO DE TESIS



RIOBAMBA, 19 de abril de 2016

DECLARACIÓN DE AUNTENTICIDAD

Yo Carlos Felipe Costales Vargas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes y el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de abril 2016



Carlos Felipe Costales Vargas
0604659458

AGRADECIMIENTO

Agradezco al restaurante Tierra Blanca quien me abrió las puertas para poder realizar el trabajo de investigación, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en especial a la Escuela de Gastronomía y a su equipo de docentes que con mucha dedicación, desinterés, compartieron sus sabios conocimientos y experiencias para ser un buen profesional y alcanzar una meta más en mi vida, así como también agradecer a mi madre y hermano quienes fueron el pilar fundamental ya que me han ayudado, me han apoyado desde que inicie hasta estos días que estoy culminando, agradezco a mi tribunal de tesis por el tiempo y paciencia que me han sabido brindar.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primero a Dios quien me dio salud, paciencia, sabiduría en todo el proceso de mi carrera, a mis padres por el apoyo incondicional, a mi hermano que siempre han sido un ejemplo de superación, a mis amigos y compañeros con los que he crecido en todos los aspectos de mi vida estudiantil y que han dejado huellas imborrables en mi vida.

RESUMEN

La presente investigación propone: estandarizar los procesos existentes en el área de cocina del restaurante Tierra Blanca de la ciudad de Ambato; donde se identificó el organigrama y las funciones que desempeñan cada uno de los niveles responsables de la administración y operación, Además se realizó la estandarización de procesos tomando en cuenta la recepción y almacenamiento de la materia prima, el manejo de desechos, montaje de recetas estándar y el uso de equipos para el personal. Por medio de aplicación de fichas de observación y entrevista a los empleados en base a las variables e indicadores determinados en el cuadro de operacionalización se procedió a tabular y analizar la información recolectada. Las fichas de observación se menciona que el 75% no cumplen con las normas básicas tanto de administración, manipulación y manejo de la materia, prima, desechos y seguridad e higiene al momento de entrar en contacto con los alimentos, demostrando en la implementación de un manual que permita estandarizar procesos que incluyan políticas y valores de calidad y que estén enfocados a la excelencia en la gestión administrativa donde se destaque la importancia de definir procesos conforme a una nueva estructura orgánica funcional y operativa de acuerdo a las necesidades del establecimiento. Finalmente, las medidas preventivas, y adecuada aplicación de las sugerencias establecidas en el presente manual facilitarán el desarrollo de las operaciones relacionadas a la prestación del servicio de producción de alimentos. Se recomienda una permanente actualización de contenidos y capacitación del personal para garantizar el éxito y calidad del restaurante Tierra Blanca de la ciudad de Ambato.

Palabras claves: gastronomía, recetas estándar, manual de procesos en cocina.



ABSTRACT

The current research proposes the standardization of the existing processes in the cooking area of Tierra Blanca restaurant located in Ambato; here the organizational chart and functions carried out by each one of the responsible levels of the administration and operation were identified. In addition the standardization of the processes was also carried out taking into account the reception and storage of the raw material, waste handling, implementation of standard recipes and use of equipment for the personnel. Through the application of observation cards and interviews for the workers, and based on the variables and indicators determined in the operationalization chart, the information collected was then tabulated and analyzed. The observation cards prove that 75% do not fulfill the basic norms of administration, manipulation, handling of raw material, waste, safety and sanitation when being in contact with the meals, this demonstrates the implementation of a manual which allows standardizing the processes including policies and quality values which are focused on the administrative management excellence where the importance in the definition of processes outstands according to the new functional and organizational structure which is based on the needs of the restaurant. Finally the preventive measures as well as the appropriate application of the suggestions set in the manual will ease the development of the operations related to the food production service. It is recommended to carry out a permanent content updating as well as personnel training in order to guaranty the success and quality of Tierra Blanca restaurant located in Ambato.

Key words: Gastronomy, standard recipes, cooking processes manual



INDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	OBJETIVOS	3
	A. GENERAL	3
	B. ESPECÍFICOS	3
III.	MARCO TEÓRICO.....	4
	A. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	4
	1. ESTANDARIZACIÓN	4
	2. TIPOS DE ESTÁNDARES	6
	3. LOS PROCESOS.....	9
	4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	10
	5. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	13
	6. ANÁLISIS DE RIESGOS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)	15
	7. RESTAURANTES	18
	B. MARCO TEÓRICO LEGAL.....	20
	C. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	21
IV.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS	22
V.	METODOLOGÍA.....	23
	A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN	23
	B. VARIABLES	24
	1. Identificación	24
	2. Definición.....	24
	3. Operacionalización.....	25
	C. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
	D. OBJETO DE ESTUDIO	28
	E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	28
VI.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
	A. DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS EXISTENTES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	31
	1. Diagnóstico de Procedimientos.....	31
	2. Entrevista	48
	B. ESTANDARIZACIÓN LOS PROCEDIMIENTOS PARA CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES EXISTENTES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	51
	1. Recepción y Almacenamiento de la Materia Prima	51
	2. Zona de Producción	51
	3. Zona de desechos y desinfección.....	52

4.	Estandarización de Recetas	52
5.	Montaje y decoración de los platos terminado.....	52
6.	Higiene del personal.....	53
C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	54
1.	Importancia.....	54
2.	Criterios para su elaboración	55
3.	Estructura de un manual de procedimiento	57
VII.	CONCLUSIONES.....	58
VIII.	RECOMENDACIONES	59
IX.	PROPUESTA	60
A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS DEL RESTAURANTE TIERRA BLANCA.....	60
1.	RESTAURANTE TIERRA BLANCA.....	60
B.	DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	64
1.	INDICE	64
2.	INTRODUCCIÓN	64
3.	OBJETIVOS	65
4.	ALCANCE	65
5.	PARTICIPANTES.....	65
6.	GLOSARIO.....	65
7.	PROCESOS	66
8.	HIGIENE DEL PERSONAL.....	66
9.	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	70
10.	ALMACENAMIENTO DE LA MATERIA PRIMA.....	74
11.	ZONA DE PRODUCCIÓN.....	76
12.	ZONA DE DESECHOS Y DESINFECCIÓN	83
13.	RECETAS ESTANDARIZADAS.....	85
X.	Bibliografía	93
XI.	ANEXOS.....	95
A.	Anexo 1	95
B.	Anexo 2	99
C.	Anexo 3	99
D.	Anexo 4	100

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.(A) OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	25
TABLA 1.(B) OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	256
TABLA 2. RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	32
TABLA 3. ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA	34
TABLA 4. ZONA DE PRODUCCIÓN	37
TABLA 5. ZONA DE DESECHOS Y DESINFECCIÓN	40
TABLA 6. MONTAJE Y RECETA ESTÁNDAR	43
TABLA 7. PERSONAL DE PRODUCCIÓN	46
TABLA 8. EQUIPO DE TRABAJO DEL ÁREA DE PRODUCCION	63
TABLA 9. MANEJO DE RECEPCIÓN	71
TABLA 10.(A) CARACTERÍSTICAS DE LOS ALIMENTOS PARA QUE SEAN RECIBIDOS	71
TABLA 11.(B) CARACTERÍSTICAS DE LOS ALIMENTOS PARA QUE SEAN RECIBIDOS	712
TABLA 12, VERIFICACIÓN DE LA TEXTURA Y EL OLOR (CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS).	73
TABLA 13. CLASIFICACIÓN DE LOS ALIMENTOS DE ACUERDO A SU GÉNERO	76
TABLA 14(A) MÉTODO DE COCCIÓN DE ALIMENTOS	80
TABLA 14(B) MÉTODO DE COCCIÓN DE ALIMENTOS	801
TABLA 14(C) MÉTODO DE COCCIÓN DE ALIMENTOS	802
TABLA 15. TEMPERATURA DE COCCIÓN SEGURAS	83
TABLA 16. ELABORACIÓN DEL LLAPINGACHO	89
TABLA 17. ELABORACIÓN DEL CALDO DE GALLINA	90
TABLA 18. ELABORACIÓN DEL LLAPINGACHO	91
TABLA 19. ELABORACIÓN DEL LLAPINGACHO	92

INDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1 MODELO EFQM.....	7
IMAGEN 2 ÁRBOL DE DECISIONES CCP	18
IMAGEN 3 CUADRO DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	30
IMAGEN 4. ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA	49
IMAGEN 5. ZONA DE PRODUCCIÓN	52
IMAGEN 6 LOCALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	61
IMAGEN 7. ORGANIGRAMA.....	61
IMAGEN 8 ORGANIGRAMA ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	62
IMAGEN 9. HIGIENE DEL PERSONAL.....	67
IMAGEN 10. UNIFORMES Y PRESENTACIÓN.....	68
IMAGEN 11. UNIFORME E INDUMENTARIA DEL PERSONAL DE COCINA.....	69
IMAGEN 12. LAVAR LOS ALIMENTOS CON ABUNDANTE AGUA.	73
IMAGEN 13. ALMACENAMIENTO EN SECO.....	74
IMAGEN 14. TIPOS DE CORTES	79
IMAGEN 15. TIPOS DE CONTENEDORES SEGÚN EL RESIDUO.....	85
IMAGEN 16. TÉCNICA DE MONTAJE DE PLATOS.....	87
IMAGEN 17. COMPONENTES DE UN PLATO.....	88

INDICE DE FICHAS

FICHA 1. RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	31
FICHA 2. ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA	34
FICHA 3. ZONA DE PRODUCCIÓN	37
FICHA 4. ZONA DE DESECHOS Y DESINFECCIÓN.....	40
FICHA 5. MONTAJE Y RECETA ESTÁNDAR	43
FICHA 6. PERSONAL DE PRODUCCIÓN.....	46

I. INTRODUCCIÓN

La estandarización es un proceso dinámico por el cual se documenta los trabajos a realizar, la secuencia, los materiales y herramientas de seguridad a usar en los mismos, facilitando la mejora continua para lograr niveles de competitividad mundial. Es muy útil ya que genera una ventaja competitiva para las organizaciones que utilizan este método, permitiendo el funcionamiento o acoplamiento de elementos generados independientemente, para ello se crean una serie de normas o especificaciones.

La estandarización de procesos en el área de producción en establecimientos de alimentos y bebidas es una herramienta muy importante ya que ayuda al control y manejo adecuado de cada una de las funciones que presente dicha área, los procesos son pasos secuenciales que añaden valor agregado a un producto o servicio y que adecuada administración deberá incluir un modelo integral que ofrezca un equilibrio entre precisión, recursos y tiempo de ejecución.

La inversión tanto en capital financiero como el talento humano es imprescindible dentro del proceso de administración de establecimientos de alimentos y bebidas, el cual debe contar con normas y reglamentos que establezcan funciones y responsabilidades bien definidas, para evitar la ocurrencia de situaciones desfavorables que pongan en riesgo la calidad de la prestación del servicio.

Con la estandarización se llega a marcar una diferencia demasiado notoria, la misma que si se la utiliza de modo adecuado, garantiza un buen porcentaje del éxito de esa empresa o establecimiento. Cabe señalar que los responsables de negocios son los delegados de conocer e identificar como viene administrándose los procesos, y este debe contar con el apoyo y el compromiso del equipo de trabajadores para poder cumplir con un servicio eficiente y de calidad.

El trabajo investigativo realizado y expuesto a continuación, permitió realizar un diagnóstico de los procesos existentes en el área de producción, en el cual se encontraron diferentes métodos que se realizaban de una manera inadecuada,

a partir de estos problemas encontrados se procedió a diseñar procesos para cada una de las actividades existentes en el área de producción, y finalmente se elaboró un manual de procedimientos para el área de producción del restaurante Tierra Blanca, que direcciona a situaciones en especial de aquellas provocadas por los malos técnicos de aplicación en la elaboración y preparación de servicios del Área de Alimentos y Bebidas.

II. OBJETIVOS

A. GENERAL

- Estandarizar los procesos en el área de producción del Restaurante Tierra Blanca para el mejoramiento del servicio.

B. ESPECÍFICOS

- Diagnosticar los procesos existentes en el área de producción del Restaurante Tierra Blanca.
- Estandarizar los procedimientos para cada una de las actividades existentes en el área de producción.
- Diseñar un manual de procedimientos para el área de producción del Restaurante Tierra Blanca.

III. MARCO TEÓRICO

A. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1. ESTANDARIZACIÓN

Según (Sanchez, 2012) La estandarización apareció con los artesanos, en la primera etapa del desarrollo de la calidad, fue avanzando con el uso y aumento de la tecnología en la producción permitiendo mayor control tanto en los procesos de producción como en el producto terminado.

Aparece en Europa, se preocupaban por estandarizar productos, procesos y servicios, con la aparición del sistema métrico decimal para las mediciones de longitud, por lo cual con el tiempo fue evolucionando y hoy se le conoce como sistema internacional de medidas.

Los estándares o normas aparecen en el ambiente de las empresas como un esfuerzo encaminado a alcanzar la calidad, aunque no definen a la calidad total, solamente es un punto de referencia para tomar decisiones.

Estándar es la manera de describir un procedimiento requerido con el propósito de que las expectativas del cliente se cumplan o sean mejores, además se puede decir que es un patrón, tipo o modelo aceptado o aprobado que por medio de este se valora un producto o un servicio. La planificación de estándares da como resultado la eficiencia y eficacia que se necesita para poder brindar un buen producto o servicio.

1.1 Importancia de la estandarización de los procesos

Según (Michel, 2009) El contar con estándares documentados es muy importante porque sirve de patrón para consultar en cualquier momento con el propósito de desempeñar con eficacia todas las actividades de las áreas. La estandarización es muy importante porque es el paso inicial que lleva al desarrollo de los manuales de procedimientos operacionales.

Además, es una forma fácil y práctica para que los empleados tengan una visión clara de lo que se espera de ellos porque al estandarizar no solo se ofrece calidad, sino que también se llega a obtener productividad.

1.2 Aspectos clave en la estandarización

Según (López, 2013) los aspectos a considerar y que son necesarios para obtener criterios de eficiencia en los procesos de estandarización, se deberá tener en cuenta elementos, características y factores con las correspondientes relaciones. En todas las organizaciones y/o empresas se deberá que investigar, debatir, analizar y acordar con el mayor grado de confiabilidad las situaciones deseables futuras de calidad, con el mayor grado de excelencia. A continuación, se describen algunas consideraciones:

- Que los miembros del proceso participen en la estandarización.
- Que el personal involucrado reciba capacitación en el estándar.
- Que el estándar represente la forma más fácil, segura y mejor de hacer un trabajo.
- Antes de crear un estándar debe discutirse con los miembros que realizan las tareas.
- Deben tenerse en cuenta los puntos de vista de todos los involucrados y cuestionar cada una de las actividades.
- La idea es elevar la eficiencia del proceso, eliminando todas las actividades innecesarias, y buscar la secuencia más lógica, con el fin de mantener la tarea lo más sencilla posible.

Una vez seleccionado y consensuado el método que se adapte a la búsqueda de necesidad a satisfacer para hacer algo en concreto, se documentará en un estándar.

1.3 Beneficios de la estandarización

- Es la mejor forma de preservar el conocimiento y la experiencia
- Proveen una forma de medir el desempeño
- Muestra la relación entre causas (acciones) y efecto (resultado).
- Suministran una base para el mantenimiento y mejoramiento de la forma de hacer el trabajo.
- Proporciona una base para el entrenamiento.
- Proveen una base para diagnóstico y auditoria
- Proveen medios para prevenir la recurrencia de errores
- Minimizan la variación

2. TIPOS DE ESTÁNDARES

2.2 Estándar internacional ISO 9000

“En el año de 1979 se inició ISO 9000 con la creación del comité Standard Comité 176 para establecer principios genéricos de calidad con el propósito de satisfacer las necesidades de contar con una norma internacional, para que las empresas manufactureras debieran establecer métodos de control de calidad.”

ISO 9000 se elaboró en base a la primera norma internacional de origen británico, además para la elaboración de ISO se contó con la presencia de veinte países y es adoptado como norma nacional. Esta norma es aplicable a todo tipo y tamaño de organización incluyendo a las empresas dedicadas al servicio.

2.2 Modelo de Excelencia EFQM.

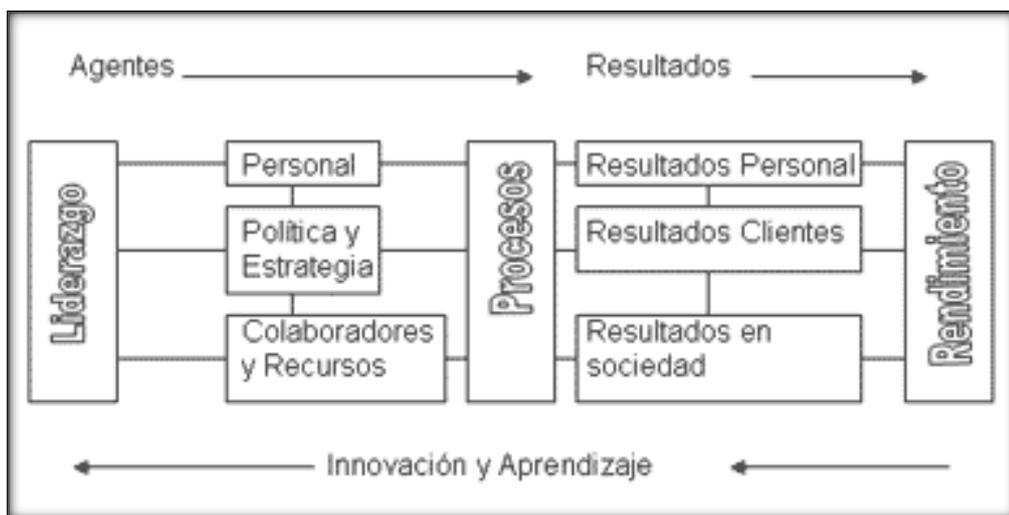
Como lo presenta (Gomes, 2011) en su artículo “Aspectos básicos de la calidad y de la gestión por procesos” el modelo de excelencia EFQM desarrolla diferentes aspectos relativos a la consecución de la Calidad Total y la Excelencia. La gestión por procesos busca reducir la variabilidad

innecesaria que aparece habitualmente cuando se producen o prestan determinados servicios y trata de eliminar las ineficacias asociadas a la repetición de las acciones o actividades, persiguiendo la eficacia y eficiencia de las mismas.

Además, Según (Alcalde, 2009) es un modelo cuya descripción simplificada permite que de una realidad que se trata de comprender, analizar y modificar, por lo que es una herramienta de mejora de la gestión, a partir del conocimiento de la situación identificada, permite evaluar todos los aspectos de la organización, y enfoca y lleva a mejorar el funcionamiento de la misma para alcanzar los resultados previstos.

El modelo permite avanzar en la gestión de la calidad total, teniendo en cuenta que la misma agrupa a tres funciones básicas: la identificación de oportunidades de mejora, la elaboración de indicadores y su monitorización y el diseño de nuevos productos o servicios o su reelaboración.

Imagen 1 Modelo EFQM



Fuente: Modelo de excelencia EFQM, 2008.

2.2.1 Estándar de perfección.

Son utilizables para determinar cuándo el trabajo realizado es suficientemente perfecto como para pasar a la siguiente etapa de la

producción para presentar al cliente. Dichos expertos utilizan términos como “cero defectos o libre de errores” lo que significa que un producto o servicio no tenga un solo error, conociéndole como estándar.

El estándar de perfección sugiere que la gente y las organizaciones decidan cuánto deben aproximarse a la perfección en sus productos o servicios, basándose en las necesidades de sus clientes. Este estándar de perfección debe ser cero defectos hasta donde sea posible.

La perfección debe considerarse como una meta que pueda alcanzarse. Un estándar de perfección es una guía práctica escrita que ayuda a los empleados a perfeccionar sus productos o servicios de acuerdo con ciertas normas específicas acordados previamente. El resultado es un empleado orgulloso, un producto o servicio idóneo y un cliente satisfecho. El estándar de perfección ayuda a evitar el “Ahí se va “.

Los estándares de perfección ayudan a simplificar el trabajo, permitiendo a los empleados contar unos con otros, además con estos estándares se tiene una meta a la cual dirigirse.

Los estándares de perfección para los productos o servicios deben tener la posibilidad de acercarse los más humanamente a cero defectos, planeando con todos los empleados involucrados e incluso de ser posible con los clientes, los estándares con claridad y completamente por escritos siendo estos entendibles y realizables con el objetivo que una vez que estén establecidos y principalmente ser respaldados por la dirección para que puedan ser cumplidos sin desviarse de ninguno de ellos.

La forma de ejecutar los estándares de perfección es a través de siete pasos que ayudarán a establecer y medir los mismos, estos son fáciles de adoptar solamente se debe seguir paso a paso para lograr la calidad en el trabajo inmediatamente.

El plan de siete pasos ayudará a identificar las responsabilidades más importantes en el trabajo y a establecer objetivos específicos para mejorar la calidad tanto como sea necesario.

- Escribir la tarea más importante.
- Clasificar las tareas por categorías.
- Establecer los resultados finales de cada tarea.
- Enumerar las actividades que llevan al resultado final.
- Seleccionar los estándares de evaluación de cada una de las tareas.
- Seleccionar una opción para cada tarea.
- Escribir los objetivos específicos.

3. LOS PROCESOS

3.1 Concepto

Según (Carrasco, 2002) Conjunto de recursos y actividades relacionadas y secuenciales que transforman los elementos de salida siempre añadiendo valor a los mismos, dichos recursos; pueden incluir personal, finanzas, instalaciones y equipos técnicos.

Según (Guerrero, 2012) Un proceso es un programa en ejecución. Un proceso simple tiene un hilo de ejecución. La diferencia entre un programa y un proceso, es que; un proceso es una actividad de cierto tipo que contiene un programa, entradas, salidas y estados.

Según (Villarromero, 2013) Los procesos pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre sí y pertenecen a una misma aplicación. En el caso de procesos independientes en general se debe a que no interactúan y un proceso no requiere información de otros o bien porque son procesos que pertenecen a distintos usuarios.

3.1 Características o condiciones de los procesos

- Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS
- El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta "QUE", no al "COMO".
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.

3.2 Tipos De Procesos

- Procesos estratégicos o claves: este proceso es propio del negocio o actividad y se relaciona con los siguientes aspectos; misión, posicionamiento, estrategia, dirección.
- Procesos que agregan valor: estos procesos están directamente relacionados con la satisfacción del cliente dentro de estos están; ventas, marketing, servicio, post venta.
- Procesos que no agregan valor: son aquellos que no agregan valor externo, pero si agregan valor interno y constituyen el soporte de los dos procesos anteriores como selección de personal, facturación, almacenamiento.

4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.1 Concepto

Según (Perez, 2012) Los manuales de procedimientos son aquellos instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica los pasos y operaciones que deben seguir para la realización de las funciones. En ellos se señalan además los diferentes puestos o unidades

administrativos que intervienen, precisándose tanto su responsabilidad como su participación.

4.2 Utilidad del manual

- Precisa la responsabilidad operativa del personal en cada Área de trabajo.
- Presenta una visión integral de la operación de una unidad responsable.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema a fin de eficientar su operación.
- Facilita la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos.
- Facilita la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Constituye una fuente formal y permanente de información y orientación acerca de la manera de ejecutar un trabajo determinado.
- Sirve como mecanismo de inducción y orientación para el personal de nuevo ingreso.
- Permite al responsable de ejecutar los procedimientos, conocer los procesos que se realizan en su ámbito de competencia, lo que facilita, en un momento dado, la toma de decisiones.
- Propicia un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

4.3 Identificación de los procedimientos

Según (Mira, 2014) Es necesario establecer un método que permita la identificación coherente de los procedimientos de la Dependencia, con respecto a su estructura y funciones. Por lo anterior y con la finalidad de contribuir a la simplificación de elaboración de procedimientos, se han diseñado formatos que sirven como instrumentos para la definición de las

variables, componentes y mecanismos para el desarrollo funcional de la estructura. (Ver Anexo 1)

4.4 Criterios básicos para elaborar procedimientos.

Para conocer cuáles son los requerimientos necesarios al momento de la elaboración y diseño de los procedimientos se deberá tener algunas consideraciones básicas tales como:

- Los procedimientos de cada Órgano administrativo, deberán derivarse de las funciones descritas en el manual de organización.
- Un procedimiento debe tener como mínimo cuatro actividades, para ser considerado en el manual.
- Los procedimientos deben dar una proyección general de forma sistemática y dinámica de las actividades a desarrollar, ya que deberán reflejar de forma lógica cómo, de una actividad a otra, se realiza el proceso.
- No considerar en las Áreas operativas aquellos procedimientos de aplicación general, tales como “trámites de viáticos”, “alta de personal”, “requisición de compra”, “elaboración del anteproyecto de presupuesto”, etc.
- No deberán incluirse dos procedimientos diferentes en uno.
- El nombre del procedimiento debe dar una idea clara de su contenido

4.4.1 Descripción de las actividades

- La descripción del procedimiento debe redactarse en un lenguaje común, claro y sencillo.
- Cada actividad del procedimiento debe enumerarse en forma consecutiva. Ej. 1, 2, 2.1, 3.
- La redacción de la descripción de cada actividad debe iniciar generalmente con un verbo en tiempo presente, en tercera persona de singular. Ej. Elabora, recibe, emite, etc., seguido de oraciones claras, concisas y congruentes.

5. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Según (Cuatrecasas & Martín, 2012) La industria alimentaria es la parte de la industria encargada de la elaboración, transformación, preparación, conservación y envasado de los alimentos de consumo humano y animal. Las materias primas de esta industria se centran en los productos de origen vegetal (agricultura), animal (ganadería) y fúngico, principalmente.

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

5.1 Los procesos de fabricación.

Según (Muñiz, 2012) Aunque exista una gran diversidad de industrias alimentarias los procesos de fabricación pueden clasificarse en seis diferentes: manipulación de los alimentos, almacenamiento de los mismos y de las materias primas, la extracción de sus propiedades, la elaboración hasta un producto final, el envasado y la conservación de los alimentos.

5.2 Procesos de manipulación.

Según (Franco, 2004) Los procesos de manipulación humana de los alimentos tienden a disminuirse en la industria alimenticia, es frecuente ver elementos en las factorías que automatizan los procesos de manipulación.

5.3 Procesos de almacenamiento.

El almacenamiento de materias primas está orientado a minimizar el efecto de estacionalidad de ciertos productos alimentarios. Generalmente suelen emplearse para el almacenamiento silos, almacenes acondicionados al tipo

de industria específico (herméticos, al aire libre, refrigerados, etc.), cámaras frigoríficas, etc.

5.4 Procesos de extracción.

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

5.5 Procesos de elaboración.

Según (Díaz, 2005) Los procesos habituales de la elaboración de alimentos, tienen como objeto la transformación inicial del alimento crudo para la obtención de otro producto distinto y transformado, generalmente más adecuado para su ingesta. Algunos de los procesos de elaboración tienen su fundamento en la conservación del alimento.

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

5.6 Procesos de conservación.

Según (Escudero, 2014) Esta fase es vital en algún tipo de producción de alimentos, en parte debido a que los procesos de conservación en la industria alimentaria tienen por objeto la interrupción de la actividad microbiana y

prolongar la vida útil de los alimentos. Para ello se tiene la posibilidad de trabajar con dos variantes:

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

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

5.7 Procesos de envasado.

Según (Fernández, 2003) La crisis del agua y el impacto que causa la industria de embotellado, El agua es cada día más escasa y costosa, las actividades en una industria de bebidas, requieren considerable cantidad de este recurso. Existen innumerables estimaciones sobre cuantos litros de agua se necesitan para producir un litro de gaseosa.

Cifras procedentes de plantas embotelladoras de otros países indican que el número óptimo es 2,1 litros de Agua por cada litro de bebida embotellada; aunque normalmente fluctúa entre 2,2 a 2,4 litros de agua por cada litro de bebida embotellada.

6. ANÁLISIS DE RIESGOS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)

El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, o HACCP por sus siglas en inglés, es un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria¹, de forma lógica y objetiva. Es de aplicación en industria

alimentaria, aunque también se aplica en la industria farmacéutica, cosmética y en todo tipo de industrias que fabriquen materiales en contacto con los alimentos. En él se identifican, evalúan y previenen todos los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico a lo largo de todos los procesos de la cadena de suministro, estableciendo medidas preventivas y correctivas para su control tendente a asegurar la inocuidad.

6.1 Historia

En 1959 comenzó el desarrollo del HACCP siendo los pioneros del mismo la compañía Pillsbury junto con la NASA y laboratorios de la Armada de los Estados Unidos. El proceso inicial consistía en un sistema denominado Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE), cuya utilidad reside en el estudio de causas y los efectos que producen.

6.2 Objetivo de HACCP

El HACCP nace con el objetivo de desarrollar sistemas que proporcionen un alto nivel de garantías sobre la seguridad de los alimentos y de sustituir los sistemas de control de calidad de la época basados en el estudio del producto final que no aportaban demasiada seguridad. Al principio su aplicación no tuvo demasiado éxito y el impulso dado por la Administración de Drogas y Alimentos (FDA) no tuvo repercusión. En los años 80 instituciones a nivel mundial impulsaron su aplicación, entre otros la Organización Mundial de la Salud.

El HACCP no es un sistema de gestión de calidad, sino un sistema de gestión de seguridad alimentaria que debe estar definido como premisa para la implantación de un sistema de gestión de calidad, como requisito legal obligatorio aplicable a todo establecimiento alimentario necesario para la obtención de la certificación.

Un sistema de gestión de calidad se supone que debe valorar todas las actividades desarrolladas en una empresa para producir un producto además

de cumplir la legislación que le aplique, es por ello que cuando una empresa de alimentación desea obtener un certificado tipo ISO 9001, debe demostrar que cumple la legislación y por ende que posee un HACCP.

6.3 Etapas de los Puntos de Control Crítico

Para realizar la determinación de los PCC se tendrán en cuenta aspectos tales como materia prima, factores intrínsecos del producto, diseño del proceso, máquinas o equipos de producción, personal, envases, almacenamiento, distribución y pre-requisitos.

- Definir el ámbito de estudio
- Constituir un equipo de trabajo
- Recoger datos relativos a los productos
- Identificar la utilización esperada del producto
- Establecer diagramas de flujo
- Confirmar los diagramas de flujo
- Listar los peligros y las medidas preventivas
- Determinar los CCP
- Establecer los límites críticos de los CCP
- Establecer el sistema de vigilancia de los CCP
- Establecer un plan de acciones correctoras
- Establecer la documentación
- Verificar
- Revisar periódicamente

7.2 Tipos de restaurantes

Debido a que los restaurantes y la industria evolucionan constantemente, no existe una sola clasificación de restaurantes, sin embargo, muchos expertos coinciden en que hay dos categorías principales: restaurantes de servicio completo y restaurantes de especialidad.

7.2.1 Servicio completo

Según (Vertice, 2012) Este tipo de restaurante ofrece una buena selección de productos en su menú generalmente 15 o más platos para ordenar, también pueden ser establecimientos casuales o formales en donde el servicio y los precios están de acuerdo a la calidad de la comida que se ofrece, por lo tanto, muchos de estos restaurantes son de alta cocina.

7.2.2 Restaurantes de especialidad

Dentro de esta categoría se encuentran:

- Servicio de comida rápida: Cuentan con un menú y precio accesible, ofreciendo productos como hamburguesas, pollo, pizza etc. Habitualmente, se encuentran abiertos los siete días de la semana y su oferta no incluye bebidas alcohólicas.
- Restaurantes étnicos: (Gallego, 2012) se originaron para dar a conocer las cualidades gastronómicas de ciertos grupos inmigrantes como los italianos, mexicanos etc.
- Restaurantes temáticos: (García, 2011) este tipo de restaurantes vienen de una tendencia antigua pero que aún se mantiene viva. En general estos establecimientos son grandes donde se trata de combinar perfectamente desde la fachada, decoración interior, música, productos e incluso uniformes del personal para que juntos proyecten un mensaje en particular.
- Restaurantes familiares: generalmente ofrecen un menú casero, simple con un rango de precio medio base al ingreso promedio familiar.

B. MARCO TEÓRICO LEGAL

La investigación esta normada según la constitución del Ecuador en el Art. 281.- La soberanía alimentaria constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiados de forma permanente.

La investigación esta normada fundamentalmente en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008 en el art. N. ° 13, Según los derechos del buen vivir; sección primera: agua y alimentación.

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferente mente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.

El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria. Los derechos del buen vivir más conocido como “sumak kawsay”, ha tenido una importante influencia debido a que se requerirá que personas, comunidades, pueblos y nacionalidades puedan gozar de sus derechos y convivencia con la naturaleza. Tomando en cuenta que la calidad de vida será mejorada.

El marco legal que fundamenta esta investigación proporciona claramente lo que exige la norma ISO a todas las empresas que brinden servicios de alimentos y bebidas y que no estén cumpliendo con los estándares de calidad.

ISO 22000:2005 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.
Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.

ISO/TS 22004:2005 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.
Orientación para la aplicación de la Norma ISO 22000:2005.

ISO 9001:2008 – Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad.

Se completa el Sistema de Gestión de la Inocuidad de los alimentos con procesos y requisitos que pertenecen a esta norma.

C. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. **Estándar:** Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia.
2. **Procesos:** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.
3. **Manual:** Libro o cuaderno que sirve para hacer apuntamientos.
4. **Producción:** Acción de producir.
5. **Producir:** Crear cosas o servicios con valor económico.
6. **Restaurante:** Establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local.
7. **ISO:** Es la Organización Internacional para la Estandarización, que regula una serie de normas para fabricación, comercio y comunicación, en todas las ramas industriales.
8. **HACCP:** Control de calidad sistemático y consciente de los riesgos en todas las etapas de producción.
9. **Gastronomía:** Arte de preparar una buena comida.
10. **Receta:** Nota que comprende aquello de que debe componerse algo, y el modo de hacerlo

IV. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cómo detectar los errores existentes en el área de producción?

¿Cómo establecer procedimientos adecuados para el área de producción del restaurante Tierra Blanca?

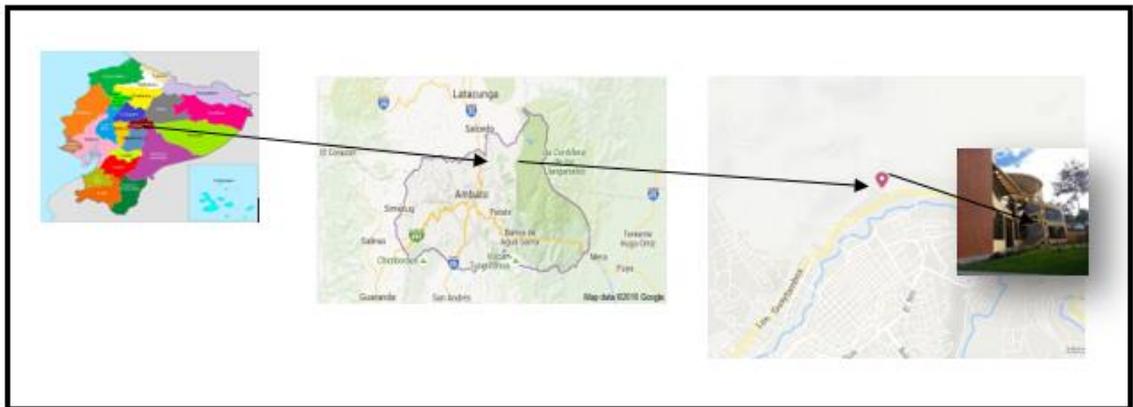
¿Cómo diseñar un manual de procedimientos para el área de producción del restaurante Tierra Blanca?

V. METODOLOGÍA

A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

La elaboración del Manual de Procesos se realizó en el área de producción de alimentos del Restaurante Tierra Blanca, en la ciudad de Ambato, de la Provincia de Tungurahua.

Mapa 01. Localización del Objeto de estudio



Fuente: Turismo/Tungurahua/Ecuador

Elaborado Por: Costales, C. 2016

La investigación tuvo una duración de 6 meses, donde se pudo conocer a profundidad los aspectos teóricos con respecto a estandarización de procesos en áreas de producción de alimentos, de esta manera se desarrolló un diagnóstico de las actividades existentes en el área, a través de una ficha de observación al área de producción y una entrevista al gerente, posteriormente con los resultados obtenidos por medio de los instrumentos se diseñaron procesos estandarizados para cada actividad, a continuación, se procedió a elaborar el manual de procedimientos para el área de producción.

B. VARIABLES

1. Identificación

- **Variable Dependiente:**

Puntos críticos en el área de producción.

- **Variable Independiente:**

Estandarización de procesos en el área de producción.

2. Definición

Puntos críticos en el área de Producción: Es básicamente un sistema de prevención, con este sistema se evalúan los posibles riesgos que pueden incidir en la seguridad alimentaria ya sean de carácter biológico, físico o químico.

Estandarización de procesos en el área de producción: Es el proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida.

3. Operacionalización

Tabla 1. (a) Operacionalización de variables

VARIABLE	CATEGORIA	INDICADOR		
Variable Dependiente				
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Puntos Críticos en el área de producción	Recepción de materia prima			
	Limpieza			
	Desinfección			
	Almacenamiento de materia prima			
	Refrigeración			
	Congelación			
	Ambiente			
	Mise en place			
	Verificación y selección			
	Cocción materia prima			
	Temperatura			
	Métodos			
	Técnicas			
	Desechos solidos			
	Ubicación			
	Manejo			
	Variable Independiente			
		Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Estandarización de procesos en el Área de Producción	MATERIA PRIMA			
	Recepción			
	Verificar pesos			
	Verificar fechas de caducidad			
	Registro de almacenamiento			
	Almacenamiento			
	Productos secos			
	Refrigeración			
	Congelación			
	Almacenamiento			
	SERVICIOS DEL ÁREA			
	Manejo de desechos			
	Desechos sólidos Orgánicos			
	Desechos sólidos inorgánicos			
	Desechos peligrosos			
	Desinfección y limpieza			
	Normas de limpieza y desinfección			
	Utensilios de limpieza			
	Maquinaria de limpieza			
Personal de producción				

Tabla 1. (b) Operacionalización de variables

Variable Independiente			
	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Estructura y del personal			
Jefe de cocina			
Ayudante			
Uniforme			
Aseo del personal			
Aseo de manos, cuerpo, cabello y/o barba			
Botiquín			
Mise en Place			
Limpia el área			
Tomar inventarios			
Reservar o preparar productos para ese momento o siguiente día			
Receta estándar			
Nombre, #de pak, # de receta, porción estándar, cantidad producida, cantidad necesaria, unidad, ingredientes, valor unitario, valor total			
Cocción			
De acuerdo al tipo de preparación			
Modificación de los componentes			
Transformación externa del producto			
Montaje			
Equilibrio (disposición de los elementos)			
Unidad (combinación de colores)			
Flujo(dirección)			

Elaborado por: Costales, C. 2016

C. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizada para la elaboración de un manual de procesos estandarizados fue:

Investigación Exploratoria: Esta investigación se lo realiza cuando es necesario examinar un tema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha elaborado antes. Se utilizó esta investigación porque se elaboró por primera vez un Manual de Procedimientos Estandarizados en el área de producción.

Investigación descriptiva: Ofrece información que pretende describir una situación sin preocuparse de sus posibles causas. Debido a que se describió cada proceso para el desarrollo de la investigación.

Investigación No experimental: Se observan fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, se obtienen datos y después estos se analizan. Esta investigación fue no experimental ya que nos delimitamos a la observación de los procesos en el área de producción.

La investigación es cualitativa ya que se observa cualidades del objeto

Los métodos y técnicas utilizados en esta investigación fueron:

1. Teórico: Refleja las relaciones esenciales existentes entre las propiedades, objetos y fenómenos.

- Lógico – Abstracto
- Histórico – Lógico
- Inducción – Deducción
- Enfoque de sistemas
- Análisis – Síntesis

2. Estadístico: Se aplicó el cálculo porcentual, para el procesamiento de la información relacionada con la aplicación de los instrumentos.

3. Empírico: Los instrumentos utilizados para la investigación fueron:

- Ficha de Observación. (Ver anexo 1)
- Entrevista. (Ver anexo 2)

D. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio fue el área de producción de alimentos, la cual cuenta con; áreas de trabajos, utensilios, maquinarias y equipos y en el cual laboran el gerente administrador, un cocinero, dos ayudantes de cocina y tres proveedores.

E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

A continuación, se detallan los procedimientos que se efectuaron tanto para la recolección de la información, así como el procesamiento y análisis de los resultados para cada objetivo específico.

1. Revisión Bibliográfica

Se investigó referentes teóricos en cuanto a estandarización de procesos y manual de procedimientos.

2. Elaboración del instrumento

Para levantar la información se elaboró una ficha de observación que está estructurada por áreas y en cada una de las áreas se tiene procesos de los cuales se deben cumplir. Así también se elaboró una guía de entrevista cuyo objetivo es determinar cuáles son los procedimientos que se están aplicando

en el área de producción y despacho de alimentos de la cocina del Restaurante Tierra Blanca.

3. Aplicación del instrumento

La ficha de observación se aplicó al objeto de estudio que fue el área de producción y despacho de alimentos de la cocina del Restaurante Tierra Blanca y que está compuesta por zonas y trabajadores. La guía de entrevista se aplicó al propietario del restaurante quien con paciencia supo responder todas las preguntas propuestas, para así conocer sobre los procesos que se están aplicando en el restaurante.

4. Procesamiento de la información

Al aplicar los instrumentos elaborados se procedió a la tabulación de la información recolectada de forma manual destacando cuales son las normas que se ponen en práctica en el restaurante.

5. Análisis de la información

Se procedió a analizar todo lo observado de acuerdo a lo planteado en la ficha de observación. Se analizó paso a paso sobre como cumplen sus tareas diarias cada uno de los trabajadores que laboran dentro del restaurante Tierra Blanca, la guía de entrevista fue analizada de una forma global.

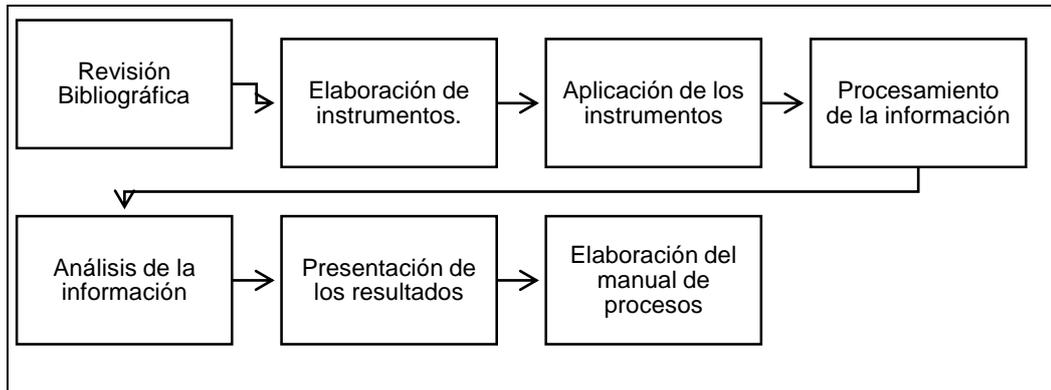
6. Determinar procedimientos

En este paso se dictó procedimientos que se deben practicar tanto en el área de producción y despacho para mejorar su forma de trabajo y así mejorar la producción diaria.

7. Elaboración del manual

Se elaboró un manual en donde consta de un modelo de receta estándar, procesos de producción, procesos de higiene: tiempos de elaboración de productos que ofrece el menú, temperaturas de alimentos.

Imagen 3 Cuadro de análisis y procesamiento de la información



Elaboración: Costales, C. 2016

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A. DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS EXISTENTES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN.

1. Diagnóstico de Procedimientos

Para identificar los aspectos de relacionados a la manipulación, almacenamiento y recepción de la materia prima, así como los demás insumos necesarios para la operación del departamento de producción de alimentos y garantizar su higiene y buenas prácticas de manufactura se utilizó varios instrumentos entre ellos, las fichas de observación y entrevista, de las cuales se desprende la siguiente información recolectada:

Ficha 1. Recepción de Materia Prima

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	Cumple parcialme	No cumple
1	Se lleva un registro de entrada			X
2	Se verifica características organolépticas de los alimentos			X
3	Se realiza una requisición previamente			X
4	Se controla la cantidad que se pide y la que se recibe			X
5	La materia prima que se recibe es de calidad		x	
6	La temperatura del producto es la adecuada			X
7	Existe una verificación de la caducidad de la materia prima		x	
8	Se registra en el inventario			X

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

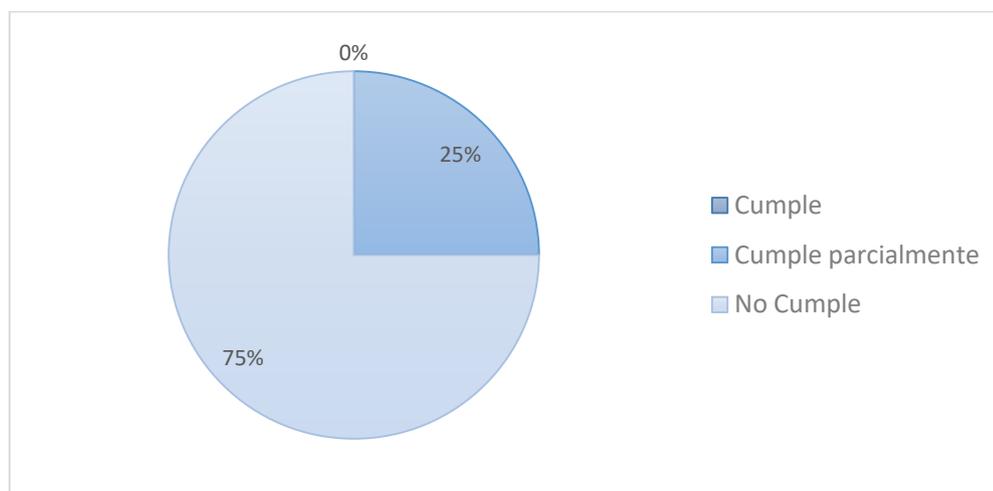
Tabla 2. Recepción de materia prima

DETALLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cumple	0	0
Cumple parcialmente	2	25
No cumple	6	75
Total	8	100 %

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Gráfico 1. Recepción de Materia Prima



Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Análisis e interpretación.

La recepción de materia prima nos permite llevar un buen control de los alimentos que ingresan a la cocina esto será de gran ayuda para controlar las características organolépticas y así tener un producto final apto para el consumo.

La recepción de la materia prima del restaurante Tierra Blanca no cumple en un 75 % los parámetros requeridos y que:

- No se lleva un registro de entrada de los alimentos, siendo esto muy importante para controlar la cantidad de materia prima que se consume.

- Las características organolépticas no se controlan, esto puede causar que no se compruebe si un alimento está en buenas condiciones o este descompuesto.
- La requisición no se la hace de manera adecuada, esto es de suma importancia ya que en una requisición se detalla todo lo que se necesitara para la jornada de trabajo y así quedara constando lo que se recibe.
- No cuentan con un formato de receta estándar para realizar la requisición de los productos a manipular en las cantidades necesarias, siendo un aspecto negativo en el momento de llevar un control de registro de los productos existentes en bodega.

Por otro lado, el 25% de los parámetros en la recepción de materia prima demuestra que sí se cumple parcialmente:

- Los productos que son recibidos en el área de producción si pasan por un chequeo de caducidad lo que es muy importante ya que se evitan posibles intoxicaciones.
- La materia prima que se recibe en parte es de buena calidad ya que cuentan con proveedores certificados, pero por otra parte otros productos no tienen la misma procedencia.

Los resultados obtenidos en la recepción de la materia prima del Restaurante Tierra Santa, demuestra que no se tiene un control de los alimentos que ese reciben, así como también que cuentan con proveedores certificados en ciertos alimentos, pero en otros alimentos como los de mercado no se controla las características organolépticas.

Ficha 2. Almacenamiento de Materia Prima

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
1	No sobrepasar la capacidad de almacenamiento de las instalaciones			x
2	Separar los alimentos crudos de los cocidos: si no se puede evitar que compartan el mismo estante, al menos, aislarlos con bolsas apropiadas o recipientes de plástico o vidrio			x
3	La temperatura de refrigeración es de alimentos es 4°C			x
4	La temperatura de congelación de carnes es -18°C			X
5	Los alimentos deben colocarse en estanterías de fácil acceso a la limpieza.			x
6	La ventilación es la adecuada			x
7	los alimentos están en contacto con el piso		x	
8	Los alimentos están clasificados de acuerdo a su género		x	

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

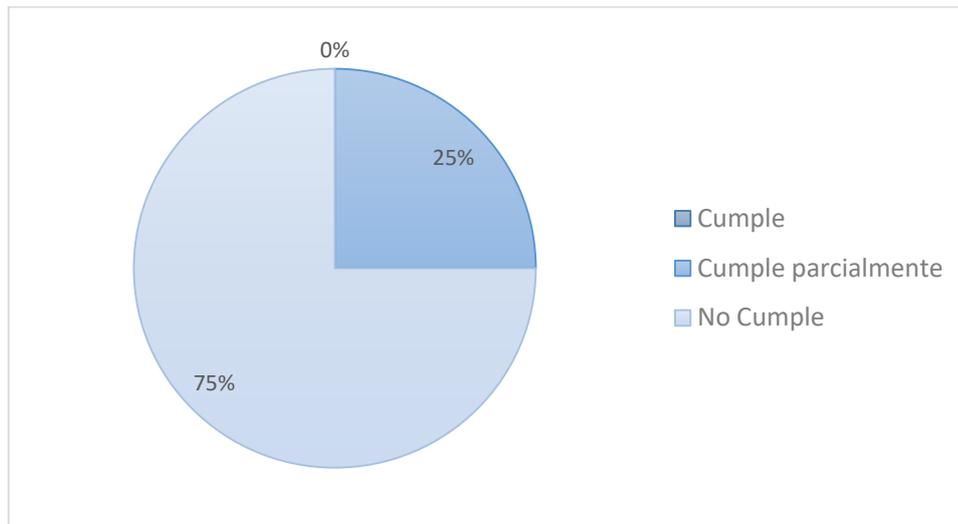
Tabla 3. Almacenamiento de Materia Prima

DETALLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cumple	0	0
Cumple parcialmente	2	25
No cumple	6	75
Total	8	100 %

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Gráfico 2. Almacenamiento de Materia Prima



Fuente: Ficha de observación
Elaborado Por: Costales, C. 2016

Análisis e interpretación

El Almacenamiento de materia prima en un restaurante es una parte esencial del funcionamiento el cual si se realiza con una buena inspección dará gran control de los productos finales lo cual se verá reflejado en la satisfacción de los clientes.

El Almacenamiento de materia prima del restaurante Tierra Blanca no cumple en un 75 % los parámetros requeridos y que :

- Se sobre pasa la capacidad de almacenaje, lo que causa que se almacenen alimentos en muchas ocasiones en lugares que no son apropiados, con lo que pueden contaminar el alimento, y causar enfermedades graves para el consumidor y para los trabajadores. No utilizan temperaturas de refrigeración y congelación para el alimento, dependiendo de su género, lo que disminuye la vida de anaquel del producto.
- La iluminación y ventilación no es la adecuada para alimentos y bebidas, siendo un parámetro esencial para mantener los productos en perfectas condiciones.

- No se cuenta con estanterías para el almacenaje de la materia prima, lo que puede causar no saber en el lugar donde se encuentran los productos que se vaya necesitando.

Por otro lado, el 25% de los parámetros en el Almacenamiento de materia prima demuestra que sí se cumple parcialmente:

- Los productos están clasificados dependiendo su género, estos son: lácteos, carnes, pescados, frutas, verduras, hortalizas, y útiles de limpieza.
- El producto está colocado en estanterías a una altura aceptable con el fin de no permitir el contacto con el piso y de esta manera evitar contaminación por residuos existentes en esa área. Los productos pueden estar en excelentes condiciones, pero si no tienen un correcto almacenamiento se puede deteriorar fácilmente.

Los resultados obtenidos en el área de Almacenamiento de materia prima del Restaurante Tierra Santa, demuestra que no está en las mejores condiciones para almacenar alimentos debido a que no se cumple en su mayoría los parámetros necesarios que se deben aplicar para el correcto almacenamiento, se sobre pasa la capacidad de almacén y por otra parte no se controla las temperaturas de refrigeración y congelación, siendo esto de vital importancia para la conservación de los alimentos en un estado óptimo para el consumo.

Ficha 3. Zona de Producción

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
1	No cortar la cadena de frío de los alimentos (congelados, frizados, refrigerados)			X
2	Utiliza guantes de látex o Nitrilo con la certificación correspondiente emitida por las normas locales, solo el Nitrilo podrá tocar aceites y grasas mientras que el látex no podrá manipular dichos productos			x
3	Evitar la contaminación cruzada (*) (contacto de alimentos crudos con cocidos mediante las manos del manipulador o la utilización de la misma superficie sin previa limpieza y/o utensilios de cocina).			X
4	Las instalaciones cuentan con buena ventilación, iluminación, y temperatura adecuada de trabajo			x
5	La infraestructura permite una limpieza y desinfección adecuada ya sea del piso, paredes, ventanas, puertas		x	
6	Para la preparación de alimentos manejan tiempos y temperaturas.			X
7	Los utensilios utilizados para la preparación y servido de la comida deben estar siempre en perfecto estado de limpieza. Lavarlos con detergente correctamente diluido y agua caliente, procurando siempre que no queden restos de comida		X	
8	Utilizan métodos y técnicas para cada tipo de preparación			X
9	Cocer los alimentos a temperatura suficiente (70°C) para asegurar que los microorganismos no se reproduzcan		x	
10	Evitar mantener los alimentos a temperaturas entre 10 y 60°C en las cuales se produce la multiplicación rápida y progresiva de los microorganismos.			X

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

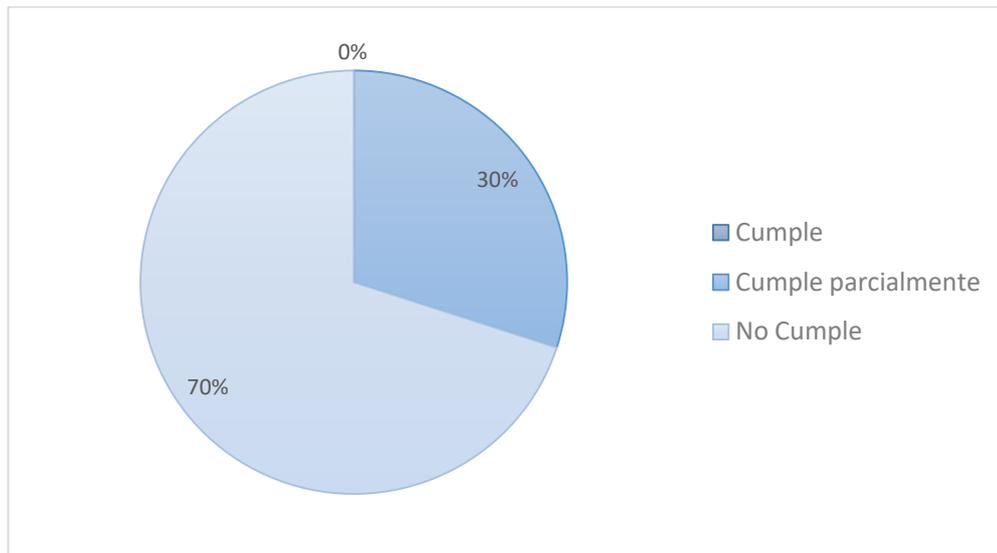
Tabla 4. Zona De producción

DETALLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cumple	0	0
Cumple parcialmente	3	30
No cumple	7	70
Total	10	100 %

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Gráfico 3. Zona de Producción



Fuente: Ficha de observación
Elaborado Por: Costales, C. 2016

Análisis e interpretación

La zona de producción en un restaurante es de mucha importancia ya que es aquí donde se elabora el producto final que será entregado al consumidor. La zona de producción del restaurante Tierra Blanca no cumple en un 70 % los parámetros requeridos y que:

- Los tiempos y temperaturas no son controlados, por el personal de cocina y esto puede causar que no se elaboren los platos en el tiempo adecuado de entrega.
- Las técnicas de cocción no son aplicadas ya que el personal de cocina no saben sobre estos métodos.
- No se usan guantes lo que puede causar contaminación de los alimentos al momento de ser manipulados por los trabajadores.
- La cadena de frío es cortada bruscamente y no se respeta la manera adecuada de descongelar los alimentos.

Por otro lado, el 30% de los parámetros en la zona de producción demuestra que sí se cumple parcialmente:

- La limpieza de la zona de producción es adecuada ya que fue construida con ese propósito.
- Los utensilios que se utilizan para la cocción de los alimentos si son sometidos a una limpieza previa.

Los resultados obtenidos en la Zona de producción del Restaurante Tierra Blanca, demuestran que el personal no cuenta con conocimientos sobre técnicas ni tiempo y temperaturas de cocción de alimentos siendo esto de mucha preocupación ya que esto se puede reflejar en el producto final.

Ficha 4. Zona de Desechos y Desinfección

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	Cumple parcialme	No cumple
1	Se clasifican los desechos orgánicos e inorgánicos			x
2	Existe un lugar adecuado para el manejo de desechos			X
3	Las bolsas con los residuos son almacenados fuera de la cocina temporalmente hasta su recolección	X		
4	Los residuos se depositan de acuerdo al tipo, en las canecas destinadas			x
5	Se desinfecta el área de trabajo con solución hipoclorito sódico antes de su uso			X
6	Se usan utensilio de limpieza adecuados para cada labor			X
7	Se desinfectan los lavabos después de su uso diario		X	

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

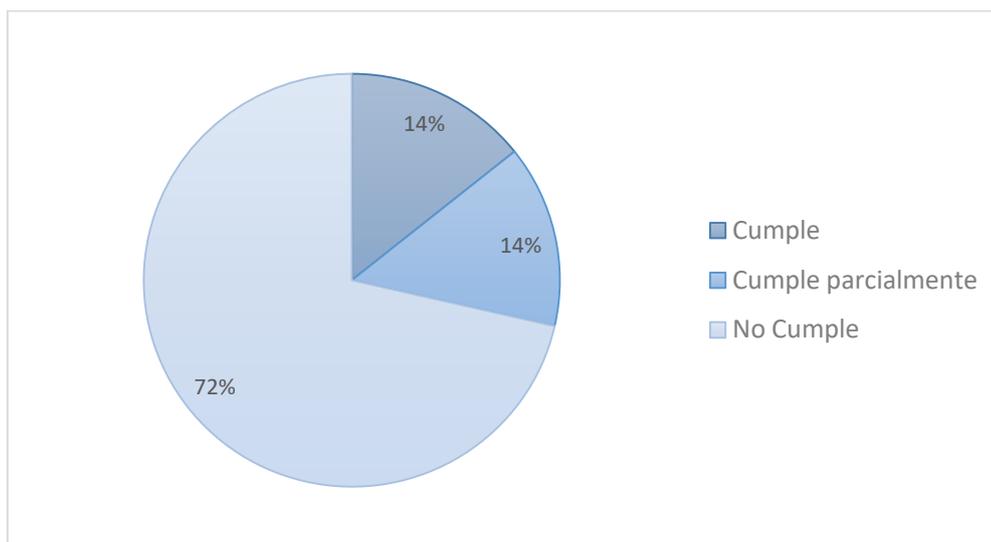
Tabla 5. Zona de Desechos y desinfección

DETALLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cumple	1	14
Cumple parcialmente	1	14
No cumple	5	72
Total	7	100 %

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Gráfico 4. Zona de desechos y desinfección



Fuente: Ficha de observación
Elaborado Por: Costales, C. 2016

Análisis e interpretación

La Zona de desechos y desinfección, es el área donde se maneja los desechos que genera una actividad, es el espacio adecuado e higiénico donde se disponen los recipientes de almacenamiento temporal de basuras para separar adecuadamente los desechos.

La recepción de la materia prima del restaurante Tierra Blanca no cumple en un 72 % los parámetros requeridos y que:

- No se clasifican los desechos orgánicos de los inorgánicos ya que no cuentan con diferentes recipientes para cada desecho.
- El área de trabajo no es desinfectada previamente con una solución de cloro y esto puede producir contaminación de los alimentos durante el proceso de manipulación.
- No existe un lugar fijo para el recipiente que contiene los desechos, lo que causa la desubicación continua de donde votar los residuos.

Por otro lado, el 14% de los parámetros en la recepción de materia prima demuestra que sí se cumple parcialmente:

- Luego de haberse llenado el recipiente que contiene los residuos es procedido a llevarlo afuera del lugar de producción hasta su posterior recolección.
- Los lavabos son lavados después de su uso, esto permite una mayor limpieza en el momento de utilizarlos nuevamente.

Los resultados obtenidos en la Zona de desechos y desinfección en el área de producción del Restaurante Tierra Blanca, nos dicen que no existe una clasificación de los residuos, así como también no hay un lugar fijo para el recipiente de la basura, el área de trabajo (mesones) no se desinfectan antes de la jornada de trabajo.

Ficha 5. Montaje y Receta Estándar

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	Cumple parcialme	No cumple
1	Se maneja un sistema de receta estándar para su producción			X
2	El tiempo en el despacho del producto terminado es el óptimo para su presentación			X
3	La vajilla está limpia y pulida antes de montar la preparación	X		
4	El volumen de uno con respecto a los otros es adecuado			x
5	la combinación de colores y sabores se aprecia adecuada			X
6	La colocación de los productos en el plato tiene un sentido			X
7	La temperatura de presentación del producto es el adecuado a la preparación			X

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

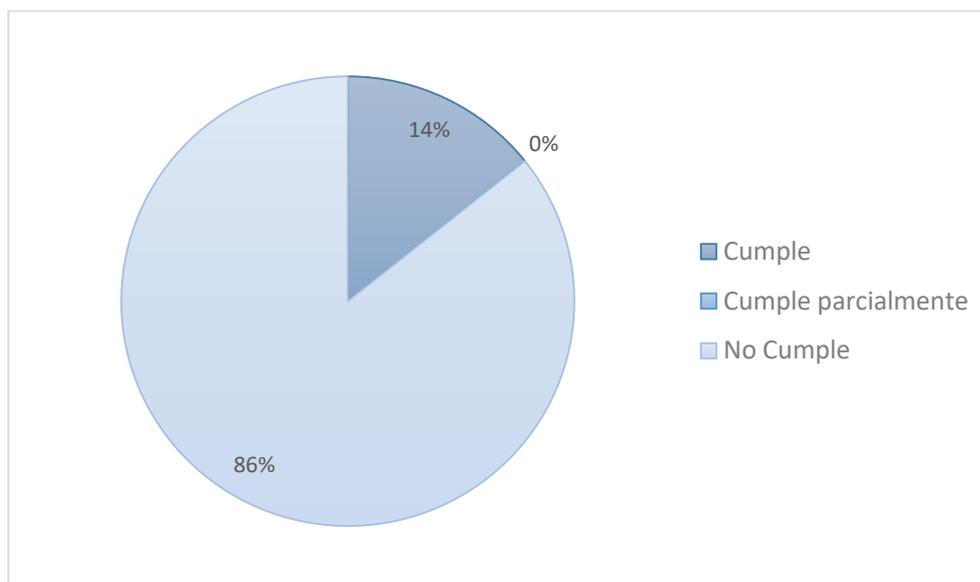
Tabla 6. Montaje y Receta Estándar

DETALLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cumple	1	14
Cumple parcialmente	0	0
No cumple	6	86
Total	7	100 %

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Gráfico 5. Montaje y receta estándar



Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Análisis e interpretación

El montaje de platos es la acción de ubicar los elementos de una preparación alimenticia en un plato u otro con el fin de otorgar la comodidad al comensal para que le sea fácil y placentero consumirlo; receta estándar es una lista detallada de todos los ingredientes necesarios para la preparación de un alimento en un restaurante.

El Montaje y la receta estándar en el restaurante Tierra Blanca no cumple en un 86 % los parámetros requeridos y que:

- No cuentan con un formato de receta estándar para realizar la requisición de los productos a manipular en las cantidades necesarias, siendo un aspecto negativo en el momento de llevar un control de registro de los productos existentes en bodega.
- La temperatura de presentación del producto terminado no está en las mejores condiciones, siendo esto un parámetro esencial para que los clientes puedan satisfacer de mejor manera sus necesidades alimenticias.

- El montaje de los platos terminados es importante, porque es aquí donde el comensal decidirá a simple vista si le agradara o no la comida también es donde refleja todo el proceso de producción.

Por otro lado, el 14% de los parámetros acerca de Montaje y receta estándar demuestra que sí se cumple:

- Tienen una vajilla de buena presentación la cual está limpia y pulida en donde pueden dar un mayor resalte a su presentación final.

Los resultados obtenidos en Montaje y receta estándar del Restaurante Tierra Blanca, nos demuestra que no se cuenta con una receta estándar, también el montaje de los platos no tiene una guía ya que se decoran aleatoriamente y no se sigue un patrón de decoración.

Ficha 6. Personal de Producción

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
1	Se usan Uniformes			X
2	Se usan materiales mecánicos como batidoras, coladores según sea apropiado adecuadamente			x
3	Está capacitado para las labores que realiza		x	
4	Lavarse las manos con detergente antes de la jornada		X	
5	Pelo limpio y bien peinado			X
6	No colonia ni anillos			X
7	Ropa de trabajo limpia y en buen estado		x	

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

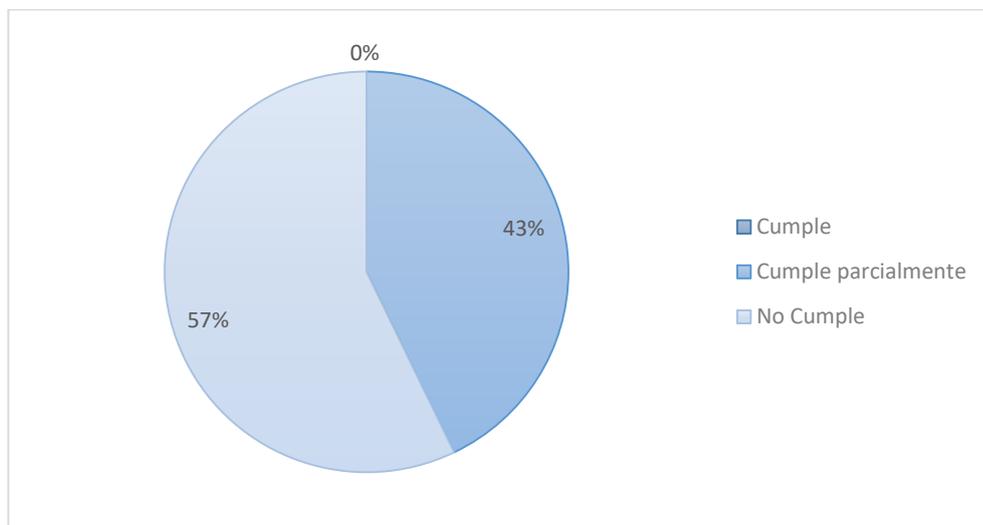
Tabla 7. Personal de Producción

DETALLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Cumple	0	0
Cumple parcialmente	3	43
No cumple	4	57
Total	7	100 %

Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Gráfico 6. personal de producción



Fuente: Ficha de observación

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Análisis e interpretación

personal de producción es el que está destinado a la elaboración del producto final y el encargado de controlar todo ese proceso.

El personal de producción del restaurante Tierra Blanca no cumple en un 57 % los parámetros requeridos y que:

- No cuenta con un uniforme óptimo para trabajar no utilizan un calzado adecuado para ese piso.
- No se cuenta con mallas para el pelo, no se controla el uso de aretes o anillos.
- La maquinaria no se la usa de forma correcta esto se debe a que no tienen los conocimientos adecuados para esa función.

Por otro lado, el 43% de los parámetros en el personal de producción demuestra que sí se cumple parcialmente:

- El lavado de las manos se lo realiza a medias ya que se lo hace con jabón, pero no conocen la manera adecuada en la que se deben desinfectar las manos.

Los resultados obtenidos en cuanto al personal de producción del Restaurante Tierra Blanca, nos dicen que no se cuenta con uniformes ni medidas de control del personal en cuanto a su presentación en el área de trabajo.

2. Entrevista

Según (Acevedo, 1986) La entrevista es una técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado. Como en sus orígenes fue una técnica exclusivamente periodística, se la ha venido definiendo como la visita que se hace a una persona para interrogarla sobre ciertos aspectos y, después, informar al público de sus respuestas.

Además, a pesar de un origen tan específico, la entrevista ha devenido en una herramienta imprescindible para: médicos, abogados, administradores de empresas, etc. Quienes la utilizan con el propósito de desarrollar un intercambio significativo de ideas dirigidas a una mutua ilustración. En tal caso los roles de entrevistador / entrevistado irían cambiando a lo largo de la conversación.

La guía de entrevista que se aplicó fue con el fin de conocer la gestión de producción y determinar los procedimientos existentes en el área de producción.

Entrevista

Preguntas	Respuesta
¿Sabe usted lo que es un manual de procedimientos y para qué sirve? Si/No ¿Por Qué?	Sí, pero no investigado el uso y su aplicación en restaurantes
¿Cuentan con un manual de procedimientos para realizar sus labores diarias dentro del restaurante? Si/No ¿Por qué?	No, porque nunca he pensado en que se necesitaba algo como eso para hacerse cargo de un local, los empleados trabajan por su experiencia y sus conocimientos.
¿Cree usted que sus trabajadores se desenvuelven de una manera correcta en cada tarea que realizan? Si/No ¿Por Qué?	Los trabajadores hacen sus labores de acuerdo a lo que se necesita a diario, pero no sé si están desarrollándose de una manera adecuada.
¿Existe una reunión previa a la jornada de trabajo? Si/No ¿Por qué?	Sí, porque aquí se trata de lo que se va a realizar en el día.
¿Considera que es necesario crear un manual de procedimientos con la finalidad de facilitar su trabajo? Si/No ¿Por qué?	Sí, porque después de saber que es y para qué sirve un manual de procedimientos pienso que ayudara a mejorar los procesos y los costos de producción, así como también el tiempo de producción y la imagen del restaurante.

Realizado por: Carlos C. 2016

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos mediante la entrevista demuestran que el restaurante Tierra Blanca no cuenta con un manual de procedimientos, la propietaria desconocía los beneficios de un manual y sobre la administración de empresas restauranteras, el personal que labora dentro de la empresa son personas empíricas que han ido aprendiendo al pasar del tiempo con la práctica.

Sin embargo, no cumplen con normas de inocuidad dentro del restaurante, pero están conscientes que la higiene dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas es primordial para brindar un servicio de calidad. La propietaria entendió la necesidad de contar con un manual de procedimientos para ser aplicados por el personal que labora en el restaurante.

Además, se pretenderá el corregir errores en los procesos actuales de cada zona o a su vez dar mejoras en los procesos establecidos, de esta manera evitar pérdidas de recursos económicos, el talento humano, y por otra parte aumentar la producción, reducir costos y mejorar la utilidad. Todo esto con el fin de satisfacer exitosamente las necesidades de los clientes.

B. ESTANDARIZACIÓN LOS PROCEDIMIENTOS PARA CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES EXISTENTES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN.

El personal del Restaurante Tierra Blanca de la Ciudad de Ambato, deberá regirse a los parámetros donde se incluyen los niveles administradores, operativos y de proveedores, quienes deberán cumplir con las siguientes normas establecidas para garantizar un servicio de calidad donde en cuyos procedimientos se incorporen valores actitudinales, motivacionales que promuevan una mejor estadía en las instalaciones.

1. Recepción y Almacenamiento de la Materia Prima

Para este proceso deberán actuar en forma coordinada el Gerente - Administrador, Proveedor y Jefe de Cocina. Iniciará con la verificación de productos en stock, para posteriormente realizar las adquisiciones, bajo autorización del Gerente y posterior contacto con los proveedores. La entrega de materia prima es responsabilidad del proveedor y bajo la supervisión del Chef.

2. Zona de Producción

El proceso de la zona o área de producción de alimentos deberán manipularse con guantes de látex o nitrilo, enfatizando el material de nitrilo para la manipulación de alimentos que tengan grasa y aceites. El proceso productivo iniciará con el pedido del cliente ingresa al establecimiento, el mesero toma la orden y lleva el pedido al jefe de cocina quien deberá para garantizar el pedido evitando la contaminación cruzada, así como la limpieza e inocuidad al momento de la preparación, considerando tiempos y temperaturas adecuadas. Luego se realizará el montaje del plato en un tiempo no superior a los 10 minutos y posterior entrega al cliente.

3. Zona de desechos y desinfección

El equipo debe mantenerse en adecuado estado de conservación para facilitar todos los procedimientos de limpieza y desinfección y para que el equipo cumpla la función propuesta, especialmente las etapas esenciales de seguridad y prevención de contaminación de alimentos por agentes físicos, químicos o biológicos.

La limpieza debe remover los residuos de alimentos y suciedades que puedan ser fuente de contaminación. Los métodos de limpieza y los materiales adecuados dependen de la naturaleza del alimento. Puede necesitarse una desinfección después de la limpieza.

4. Estandarización de Recetas

Como parte de la oferta y especialidad del Restaurante Tierra Blanca son los platos típicos de la zona sierra centro, a continuación, se describen aquellos que mayoritariamente los clientes solicitan al momento de realizar los pedidos. El proceso de estandarización de recetas se realizó mediante la identificación de los principales ingredientes, procedimientos y técnicas para la elaboración.

5. Montaje y decoración de los platos terminado

Se recomienda usar un plato de porcelana de aproximadamente 29cm de diámetro. Existen parámetros para la presentación de platos los cuales son:

Equilibrio

- Tiene que ver con la disposición de los elementos dentro del plato, con el volumen de uno con respecto a los otros, y con llenar el espacio de manera tal que no se vean espacios vacíos, ni lugares sobrecargados.

Unidad

- La unidad representa un plato bien pensado, que contenga elementos que han sido utilizados por la planificación de su creador, y que no dé la impresión que es solo el azar lo que los ha juntado.
- La unidad se puede apreciar tanto en el montaje como en la combinación de colores y sabores.
- La disposición debe servir a una unidad cohesionada. Puesto que generalmente la elegancia proviene de la simpleza, mientras menos áreas de atención, mejor resulta la presentación.

Flujo

- Es el sentido de movimiento del plato, muy relacionado con el punto focal, es el camino que recorre la vista al observarlo, y también se entiende como la forma cómo se toman los bocados para llevárselos a la boca.
- Si manejamos adecuadamente Equilibrio, unidad y punto focal, es posible realizar un sentido de movimiento o de flujo en el plato. Si la disposición es simétrica, el sentido de flujo puede suprimirse “atrayendo” la mirada hacia el medio del plato o bandeja; si es asimétrica, la sensación de flujo es mayor.

6. Higiene del personal

Un elemento imprescindible en la industria alimentaria es la higiene del personal implicado en la elaboración de los productos. Al respecto hay normas que regulan comportamientos y establecen requisitos para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos. Define los programas pre requisitos de soporte a los sistemas de gestión de inocuidad diseñados según ISO 22000 2005.

C. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Manual de procedimientos para el área de producción de alimentos del Restaurante Tierra Blanca.

1. Importancia

La importancia del manual de procedimientos para los procesos que existen en el área de producción de la cocina del restaurante Tierra Blanca radica en la instrucción que el mismo brindará al personal, brindando conocimiento exacto de los pasos que deben seguir para ejecutar de forma adecuada y oportuna las actividades encomendadas, garantizando mejores inversiones de tiempo tanto para el personal encargado como para el propietario del restaurante.

La investigación se orienta al desarrollo de un manual de procedimientos para organizar y estandarizar las acciones llevadas a cabo en el manejo de los documentos y procesos del Restaurante Tierra Blanca, en el área de producción.

Una de las principales razones por las cuales se toma en consideración la implementación de un manual es que existe equilibrio en el área de producción, tratando de lograr altos niveles de excelencia, es necesario dar a conocer a todo el personal, sobre las normas y procedimientos establecidos por la empresa.

Hoy en día las expectativas de los clientes son mucho más elevadas. La capacidad que debe poseer cada uno de las personas que trabajan en el restaurante debe ser siempre satisfacer y anticiparse a las necesidades de nuestros comensales. La satisfacción es el único factor determinante en la decisión de un cliente para volver. Por lo cual los esfuerzos del equipo solo tendrán un objetivo, el que cada uno de los clientes quiera volver.

2. Criterios para su elaboración

El manual de operaciones es la clave que garantiza que un negocio cumpla a cabalidad con cada uno de los lineamientos, normas de operaciones eficientes que garanticen una adecuada ejecución del cada uno de los procesos en el área de producción de alimentos. A continuación, se detalla los criterios a considerarse para la elaboración del manual:

- a) **Desarrollo de procedimientos:** Aquí se definirá y diseñará los distintos documentos que se van a utilizar en el proceso. Además, será preciso definir el recorrido que tendrán dichos documentos dentro de la empresa y las tareas que deben realizarse en los distintos puestos de trabajo.
- b) **Tareas por puesto de trabajo:** Son los trabajos, que se realizan en los diferentes puestos de trabajo de la empresa. Conviene no confundir las responsabilidades de un puesto de trabajo con las funciones que realiza la persona asignada a dicho puesto.
- c) **Recorrido de documentos:** Es el circuito que siguen los distintos documentos de la empresa (pago a proveedores, facturas, etc.), a través de los distintos departamentos de la misma.
- d) **Normas de control interno:** Serán los requisitos que debe cumplir cada documento en su recorrido por los diferentes puestos de trabajo.
- e) **Identificación de tareas:** En esta fase se pretende implantar y poner en funcionamiento el manual de procedimientos operativos que se ha diseñado. Para ello será preciso definir una serie de fases:
 - Evaluación de cargas de trabajo
 - Asignación de personal
 - Capacitación y evaluación
 - Control y seguimiento
 - Actualización permanente

Para que el manual cumpla con su función debe ser comprensible los contenidos se deben presentar de manera informativa, instructiva y detallada para no dar lugar a interpretaciones subjetivas por parte del usuario y que no queden dudas sobre las responsabilidades de cada uno.

- Es una guía de referencia que tienen los integrantes de la cadena de producción y servicio.
- Brinda homogeneidad en la información disponible.
- Reglamenta el conocimiento para hacerlo fácilmente transmisible.
- Facilita los cambios de procedimientos.
- Ayuda a mantener los estándares de calidad en toda la organización.
- Facilita el uso, mediante un sistema de títulos, subtítulos e índices.
- Facilidad de comprensión: el contenido debe estar escrito con un lenguaje sencillo y con un estilo de expresión que facilite la lectura.
- Aspecto atractivo: aunque no sea un documento comercial, debe quedar como un documento estéticamente impecable.
- Al momento de actualizarlo no resulte excesivamente complejo.

3. Estructura de un manual de procedimiento

A continuación, se detalla la estructura que tendrá el manual de procedimientos a ser utilizado en el área de producción de alimentos:

- Componente - Descripción,
- Identificación - Logotipo,
- Nombre oficial, Lugar y fecha de elaboración,
- Índice - Relación de los capítulos y páginas correspondientes,
- Introducción - Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia,
- Objetivos - Explicación del propósito que se pretende cumplir,
- Alcance - Esfera de acción que cubren los procedimientos,
- Responsables - Unidades administrativas y/o puestos que intervienen,
- Normas de operación - Lineamientos para facilitar la cobertura de responsabilidad de las instancias que participan en los procedimientos,
- Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el manual y que requieren de mayor información,
- Procedimiento - Presentación narrativa y secuencial de las operaciones que se realizan, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y en cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo,
- Formulario de impresos - Formas impresas que se utilizan en un procedimiento,
- Diagramas de flujo - Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento.

VII. CONCLUSIONES

- En base al diagnóstico realizado, se concluye que la Zona de producción de alimentos no cumple con los parámetros necesarios. La infraestructura si bien es cierto cumple con las normas básicas para brindar el servicio, los alimentos no están almacenados en las mejores condiciones y los procesos de producción no son los adecuados para obtener productos inocuos.
- El personal no tiene conocimientos técnicos para su desempeño y no cumplen con sus tareas correctamente. Se identificaron, analizaron, y estandarizaron los procesos del área de producción de alimentos con aspectos como la recepción y almacenamiento de la materia prima, la zona de producción, la zona de desechos y desinfección y elaboración de recetas estándar cuyos procedimientos facilitarán el funcionamiento del restaurante Tierra Blanca.
- El Manual de procedimientos para el área de producción de alimentos ayudará a que el personal sea más eficiente en cada uno de los procesos que requiere la operación del Restaurante, mejorará su desempeño y gracias a las herramientas como la ficha de observación y entrevistas, permitieron diagnosticar los aspectos sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos, almacenamiento y recepción de la materia prima, así como la sanitación y manejo de desechos.

VIII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al restaurante Tierra Blanca la necesidad de mejorar los procesos de recepción, almacenaje y producción con el fin de garantizar un servicio de calidad a los clientes con productos inocuos, con énfasis principalmente en el área de producción de alimentos.
- Se recomienda capacitar a todo el personal que trabaja dentro del restaurante Tierra Blanca en cada una de sus tareas asignadas, para así mejorar el desempeño y cumplimiento en cada proceso, así como también poner más atención al manejo de los desechos y a la desinfección, también a la elaboración de recetas estándar la cual reducirá el desperdicio de recursos.
- Se recomienda al propietario del Restaurante Tierra Blanca aplicar el manual de procedimientos propuesto en la investigación como una guía para el personal que labora, la misma que facilitará el desarrollo adecuado de los procesos en el área de producción.

IX. PROPUESTA

A. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS DEL RESTAURANTE TIERRA BLANCA.

1. RESTAURANTE TIERRA BLANCA

1.1 Historia del Restaurante

El restaurante nace a partir del crecimiento urbanístico que tuvo el sector donde se encuentra el restaurante actualmente en la ciudad de Ambato, después de varios años de construcción se inaugura en el año 2013 con el nombre Tierra Blanca.

1.2 Servicios que presta

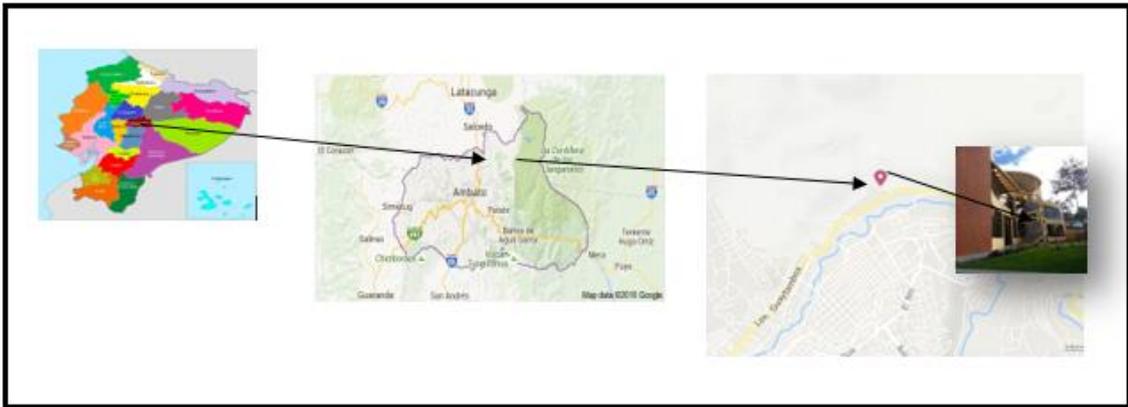
Los servicios que presta este establecimiento al público son: servicio de restaurante y complementariamente también realiza eventos como bautizos, matrimonios, cumpleaños, primeras comuniones, agasajos de empresas y convenciones.

La carta del restaurante es muy amplia, está compuesta de entradas, de igual manera cuentan con lomos, camarones reventados, chaul afane, filetes de pollo cada una de ellas preparada con su salsa o guarnición.

En los platos fuertes se encuentran las carnes a la parrilla y los platos típicos ecuatorianos que son su especialidad, el menú se complementa con bebidas, postres.

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 12am a 5pm, almuerzos solamente, y los días domingos de 11am a 6pm, platos a la carta.

Imagen 6. Localización del Objeto de estudio



Fuente: Turismo/Tungurahua/Ecuador

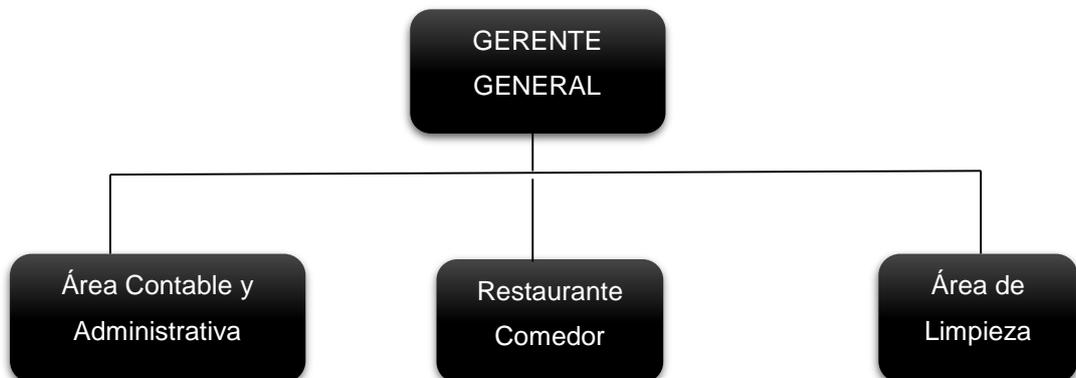
Elaborado Por: Costales, C. 2016

1.3 Organigrama del Restaurante

El Restaurante Tierra Blanca cuenta con una simple estructura organizacional, donde se establecen funciones y medios de administración básicos en los diferentes niveles de coordinación para el desarrollo de sus actividades tanto en la administración del restaurante, como en el departamento de alimentos y bebidas.

Según el diagnóstico se determinó como está compuesto el organigrama actual del restaurante.

Imagen 7. Organigrama



Fuente: Diagnóstico

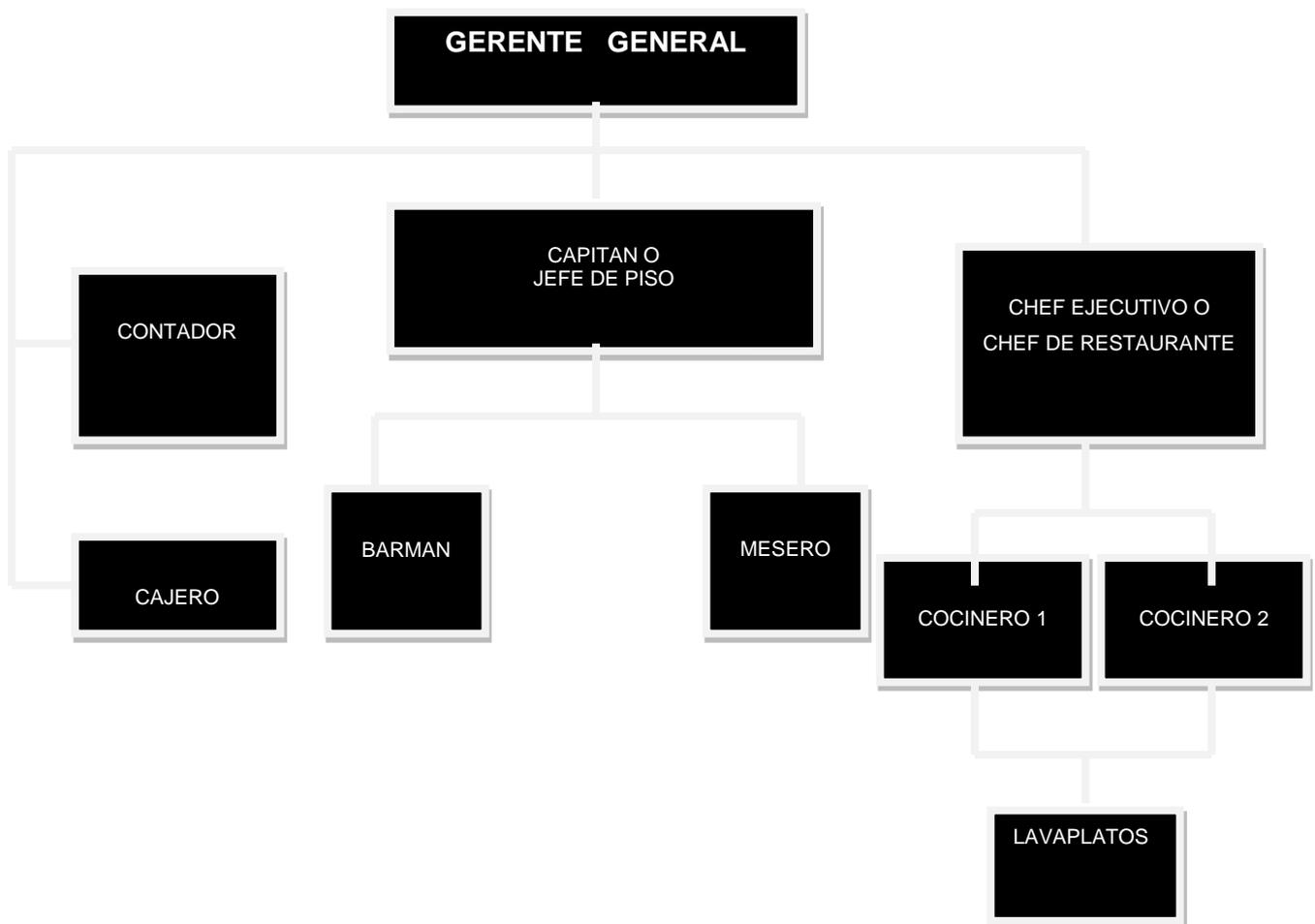
Elaborado Por: (Costales, C. 2016)

1.4 Equipo de Trabajo

En todo procedimiento implica estructurar un equipo de trabajo que cumpla con las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

En este sentido a continuación se describe los departamentos necesarios para garantizar la calidad en la prestación del servicio en el área de alimentos y bebidas.

Imagen 8. Organigrama Área de Alimentos y bebidas.



Elaborado Por: Costales, C. 2016

Tabla 8. Equipo de trabajo del Área de producción de Alimentos y bebidas.

CARGO OCUPACIONAL	RESPONSABILIDADES
Gerente Propietario	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de alimentos y bebidas. • Jefe de compras. • Encargado de egresos. • Encargado de recibo. • Contralor de alimentos y bebidas. • Encargado de caja. • Asignar y supervisar tareas.
Contador	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar la contabilidad. • Verifica los datos de la solicitud de compras. • Recibe las facturas por órdenes de compra. • Emite la orden de compra por duplicado: envía el original al proveedor, el duplicado lo guarda para su control y luego lo archiva. • Realiza los créditos por ventas.
Cajero	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro de pedidos. • Recepción de pagos por parte de los clientes. • Realiza operaciones bancarias.
Capitán o Jefe de Piso	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor de meseros. • Recepción y bienvenida a clientes. • Designa rangos.
Barman	<ul style="list-style-type: none"> • Es el encargado del bar. • Tiene gran experiencia en cócteles. • Trabaja bajo presión.
Meseros	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitados para dar una buena atención al cliente. • Responsables de dar una buena imagen al local. • Capacitación en protocolo. • Se encargan de la limpieza de pisos, baños del local. • Tendrán la vajilla pulida antes de la apertura del local.
Chef Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de cocina. • Encargado de planificación de empleados. • Controla la sanitación en la preparación de alimentos. • Capaz de trabajar bajo presión. • Elabora las recetas estándar.
Cocineros	<ul style="list-style-type: none"> • Mantienen en orden el área de trabajo. • Trabajan bajo mando del chef. • Preparación y buen manejo de alimentos. • Correcta utilización de utensilios en la elaboración de platillos. • Responsabilidad en la calidad y buena presentación de los platillos.
Lavaplatos	<ul style="list-style-type: none"> • Es quien se encarga de la limpieza del centro de producción. • Colaborador muy importante para cocina.

Fuente: (César, B. 2013)

Elaborado Por: Costales, C. 2016

B. DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. INDICE

DESCRIPCIÓN	Pág.
1.-INDICE	68
2.-INTRODUCCIÓN	68
3.-OBJETIVOS	69
4.-ALCANCE	69
5.-PARTICIPANTES	69
6.-GLOSARIO	69
7.-PROCESOS	70
8.-HIGIENE DEL PERSONAL	70
9.-RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	74
10.-ALMACENAMIENTO	78
11.-ZONA DE PRODUCCIÓN	80
12.-ZONA DE DESECHOS Y DESINFECCIÓN	85
13.- RECETAS ESTANDARIZADAS	87

2. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del Restaurante, Es un instrumento de apoyo y mejora Institucional, comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a los objetivos propuestos.

Este manual está hecho con objetivos claramente definidos y realizables para cada uno de los empleados, trabajando como un equipo, con entusiasmo y compromiso de que la reputación sea más fuerte, asegurando el posicionamiento como primera opción en el mercado regional.

3. OBJETIVOS

a) Objetivo General

Proveer información para el desempeño adecuado del personal que labora en el área de producción del restaurante Tierra Blanca.

b) Objetivos específicos

- Detallar procesos y procedimientos para el correcto desarrollo de las actividades del personal que labora en el Restaurante.
- Proporcionar formatos para un correcto control y manejo de la producción.

4. ALCANCE

Este manual está dirigido particularmente al personal encargado del área de producción de la cocina del Restaurante Tierra Blanca, el contenido es en base a los problemas y necesidades de la empresa.

5. PARTICIPANTES

- Gerente del Restaurante
- Cocinero
- Ayudante de cocina

6. GLOSARIO

Adquisición. - vocablo que proviene del término latino adquisitivo: la acción de conseguir una determinada cosa.

Banquete. - Comida a la que asisten muchas personas y en la que se celebra un acontecimiento.

Checklist. - lista de control.

Despacho. - Establecimiento comercial o parte de él en el que se despacha una mercancía.

Inventario. - Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución

Proveedor. - empresa que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

Registro. - Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

Requisición. - Es un documento electrónico o físico que se utiliza para realizar un pedido de un bien o servicio.

Stewart. - camarero - camarera.

Stock. - Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.

7. PROCESOS

8. HIGIENE DEL PERSONAL

a) Sanitación

- Las manos y uñas deben de estar en perfecto estado de limpieza.
- Pelo limpio y bien peinado (recogido en caso de pelo largo).
- El personal masculino debe estar perfectamente afeitado.
- No utilizar colonias ni perfumes penetrantes.
- Evitar anillo, pulseras y relojes.

- Protegerse cualquier herida con una envoltura impermeable.
- Lavarse las manos con y/o detergente al inicio de trabajo.

Imagen 9. Higiene del personal



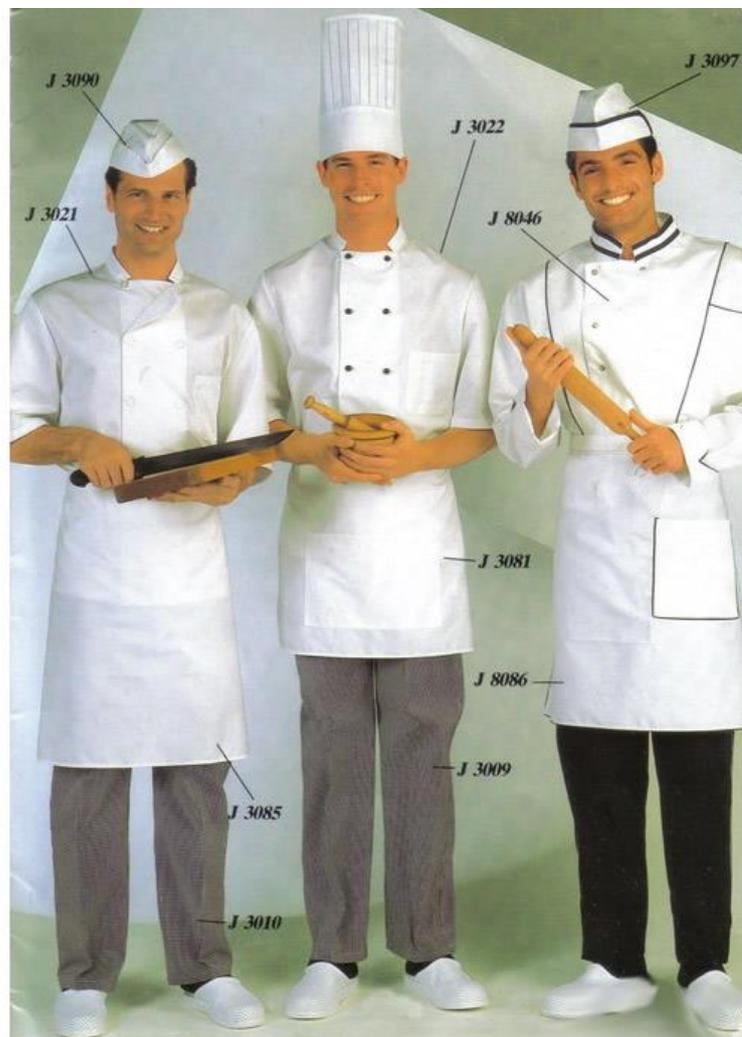
Fuente: [http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.13.\(1\)_07/p7_clip_image002.jpg](http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.13.(1)_07/p7_clip_image002.jpg)

Elaborado Por: Costales, C. 2016

b) Uniforme y Presentación

- Debe estar confeccionado con tejidos de calidad y resistentes.
- De fácil limpieza y lavado
- Se debe usar zapatos antideslizantes.
- El uniforme debe ser de uso exclusivo para el trabajador.
- Se debe disponer de al menos dos uniformes.
- Los uniformes deben estar siempre limpios y con buena presentación.

Imagen 10. Uniformes y presentación



Fuente: http://4.bp.blogspot.com/_KJ6GqZFEfd8/TGc-2vyMfal/AAAAAAAAAAU/UILNmmH1ED4/s1600/gastronomia_cocina.jpg
Elaborado Por: Costales, C. 2016

c) Uniforme adecuado para el personal

El uniforme adecuado para la correcta manipulación y prestación del servicio de alimentación será de la siguiente manera:

Imagen 11. Uniforme e indumentaria del personal de cocina

Malla protectora	
Gorra blanca o safari	
Chaqueta	
Limpión	
Pantalón de color oscuro	
Zapato antideslizante	
Delantal	
Guantes	

Fuente: Elaboración Propia
Elaborado Por: Costales, C. 2016

d) Normas de comportamientos

- No fumar, masticar chicle.
- Comer y beber solamente en los lugares permitidos.
- No manipulas alimentos si se padecen de enfermedades transmisibles.
- lavarse las manos luego de ir al baño.
- El uniforme siempre debe estar limpio y en buena presentación.
- No ingresar al lugar de trabajo con otra ropa que no sea la de trabajo.
- No degustar los alimentos con las manos.
- Mantener siempre limpio el lugar de trabajo.

e) Prohibiciones en el área de trabajo

- Fumar.
- Traer el cabello largo.
- Correr en el área de trabajo.
- Utilizar otro uniforme que no corresponda al de la institución.

9. RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

a) Recepción de alimentos

La recepción de materias primas es la primera etapa en la elaboración de los alimentos y en este paso, es fundamental observar ciertas características de color, olor, textura, temperatura de llegada, empaque y etiquetado.

Es muy importante, que al llegar las materias primas a la cocina, además de verificar esas características, se mida y registre su temperatura para aquellos productos que vienen refrigerados o congelados, los cuales deben venir en general a 4 grados centígrados y a menos 18 grados centígrados respectivamente, aunque algunos alimentos tienen temperaturas específicas que deberán ser respetadas, como es el caso del pescado por ejemplo, que debería llegar a una temperatura cercana a los cero grados, o del pollo que debería llegar a cerca de dos grados.

Tabla 9. Manejo de recepción

Producto	Si	No
Productos congelados	<ul style="list-style-type: none"> • Temperatura -18°C • Helados de -14 a -12°C 	<ul style="list-style-type: none"> • Signos de descongelación. • Líquido en el empaque. • Cristales de hielo en el producto.
Productos enlatados	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de caducidad y consumo vigente • Latas con etiqueta 	<ul style="list-style-type: none"> • Latas oxidadas a bolladas o infladas. • Latas con escurrimiento del producto.
Productos secos	<ul style="list-style-type: none"> • Empaque cerrado y en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> • Húmedos • Hongos • Inicio de contaminación por plagas

Fuente: Descripción de productos para el APPCC
Elaborado Por: Costales, C. 2016

Tabla 10.(a) Características de los alimentos para que sean recibidos

Alimento	Características de Aceptabilidad	Características de rechazo
Carne de Res	Superficie brillante y húmeda, color rojo subido, firme al tacto, olor característico, grasa blanca o ligeramente amarillenta.	Superficie pegajosa, color oscuro, verdoso; blando al tacto, olor ofensivo. Presencia de parásitos (quistes, larvas).
Carne de Cerdo	Superficie brillante y húmeda, color rosado subido, firme al tacto, olor característico o masa muscular sin presencia de granulaciones (quistes).	Superficie pegajosa. Color oscuro y viso verdoso, blanda al tacto, olor ofensivo o masa muscular con quistes o larvas.
Carne de Pollo	Superficie brillante, firme al tacto, piel bien adherida al músculo, carne rosada, húmeda, olor característico.	Superficie pegajosa, carne blanda, la piel se desprende fácilmente, coloración amoratada o verdosa, sanguinolenta, olor ofensivo.
Pescados	Ojos prominentes y brillantes, agallas rojas y húmedas, escamas firmemente adheridas; carne suave al tacto, olor característico marino.	Ojos hundidos, opacos, agallas pálidas, verdosas o grises; escamas se desprenden fácilmente; carne friable, olor ácido u ofensivo.

Fuente: Descripción de productos para el APPCC
Elaborado Por: Costales, C. 2016

Tabla 10. (b) Características de los alimentos para que sean recibidos

Huevos	Superficie limpia; color y forma según raza o especie de ave, cáscara íntegra. No se debe notar la cámara de aire.	Superficie rugosa, rajada o rota, débil y de aspecto anormal. Olor fétido, muy característico. La clara o yema con puntos de turbidez, colores o pigmentos extraños.
Alimentos Enlatados	Envases íntegros, rotulados con registro sanitario y fecha de expiración vigente, además de composición del producto, nombre y dirección del fabricante.	Envases con deformaciones, hinchados, abolladuras, u oxidaciones. Cuando al abrir se aprecian gases u olores desagradables. Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.
Embutidos y Carnes Curadas	Color y sabor propios y uniformes. Las carnes curadas deben mostrar superficies secas, brillantes, olor y sabor característicos. Deben tener registro sanitario y fecha de expiración vigente.	Con superficie húmeda y pegajosa, con exudación de líquido o cambios de coloración. Zonas flácidas a la palpación, con indicios de putrefacción o fermentación. Con manchas parduscas o verdosas. Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.
Frutas, Hortalizas y Legumbres	Alimentos frescos, alimentos secos, consistencia firme, sin presencia de manchas y golpes, color y olor característico del alimento.	Alimentos germinados o en proceso de descomposición, alimentos con golpes o con cortes indebidos, mal olor, presenten infestaciones o plagas.

Fuente: Descripción de productos para el APPCC

Elaborado Por: Costales, C. 2016

b) Limpieza, selección y control.

Son operaciones indispensables durante el ingreso de materias primas a la planta, y resultan muy importantes para el procesamiento posterior de los alimentos. Durante este proceso, se presentan condiciones que afectan sus características e inocuidad.

Imagen 12. Lavar los alimentos con abundante agua.



Fuente: <http://mejorconsalud.com/wp-content/uploads/2014/07/Lavar-alimentos.jpg>
Elaborado Por: Costales, C. 2016

Entre las principales sugerencias y recomendaciones para una adecuada limpieza y manipulación de los alimentos se considera:

- No mezclar la materia prima.
- Conservación en frío de 0 a -17o
- Evitar mezclar alimentos de diferentes géneros
- Lavado correcto de manos
- Manipular los alimentos con guantes.
- Evitar el contacto de alimentos, en caso de padecer alguna afección
- Secar inmediatamente.
- Verificar los pesos y temperaturas

Tabla 11, Verificación de la textura y el olor (características organolépticas).

Detalle	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Olor	Fresco Sensación agradable	Fresco	Empieza la descomposición	Fuerte y desagradable
Textura	Lisa. Hidratada	Lisa	Muestran arrugas, abolladuras	Viscosa, deshidratado, rugosa
Color	Colores vivos	Colores medianos	Descoloridos	Colores oscuros
Apariencia	Agradable	Aceptable	Descomposición	Podrido

Fuente: Descripción de productos para el APPCC
Elaborado Por: Costales, C. 2016

10. ALMACENAMIENTO DE LA MATERIA PRIMA

a) Normas de almacenamiento de la materia prima

El correcto almacenamiento garantiza la calidad de los productos, su tiempo de vida es mayor y por consiguiente un mejor control del Costo de Alimentos y Bebidas.

b) Almacén de seco

Es donde se almacenan los abarrotes y/o productos secos.

- Almacenar cada producto en un recipiente individual y limpio.
- Identificarlos con una etiqueta al frente del contenedor con el nombre del producto y fecha de llegada.
- Los contenedores deberán ser de un tamaño adecuado para cada producto.
- Se recomienda que estén ordenados alfabéticamente.
- El contenedor debe estar 15 cm arriba del nivel del suelo y separarlos de la pared, para facilitar su limpieza.
- Las bolsas, cajas, estuches y/o empaques deberán de estar en todo momento selladas y/o cerradas.
- No introducir costales, cajas de cartón corrugado, arpillas y/o guacales.

Imagen 13. Almacenamiento en seco



Fuente: <http://www.scalpi.com/images/imgscalpi2.jpg>
Elaborado Por: Costales, C. 2016

c) Refrigeración

El cuarto o Cámara de Refrigeración, es donde se almacenas los productos perecederos de pronto consumo preferentemente; aunque hay productos que su tiempo de vida refrigerados es un poco mayor que otros. El cuarto o Cámara de Refrigeración deberá contar con un termómetro digital que indique en todo momento la temperatura interna.

- Los alimentos crudos se almacenan en la parte baja y los alimentos cocidos arriba, esto evita que un alimento crudo escurra en uno cocido y se genere contaminación cruzada.
- La temperatura debe ser de entre 2 y 4 °C.
- Almacenar los productos con un tiempo de vida menor en la parte más fría de la cámara.
- No tapar u obstruir los conductos, así como el compresor.



Fuente: <http://samjrservicios.com/wp-content/uploads/2014/03/KMRA9-300x225.jpg>

Elaborado Por: Costales, C. 2016

d) Cámara de congelación

Aquí se guarda la materia prima, que tiene un tiempo de vida más largo, como son pollo, pescado, carne y mariscos principalmente

- Las materias primas deberán de estar en contenedores con el tamaño adecuado, etiquetados y fechados.
- Seguir el Procedimiento PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas).

- La Temperatura de la cámara de Congelación es de -18°C.
- No introducir costales, cajas de cartón corrugado.

Tabla 12. Clasificación de los alimentos de acuerdo a su género

Genero	Alimentos
Carnes	Pollo, Carne de res, Carne de cerdo.
Pescados y Mariscos	Tilapia, corvina, pargo, picudo, dorado, camarón, langostinos, concha, mejillón.
Lácteos y huevos	Leche, crema de leche, yogurt, huevos.
Verduras, hortalizas, tubérculos.	Arveja, haba, vainita, pimientos, zanahoria, cebolla, col, lechuga, acelga, brócoli, coliflor, berenjena, anchoas, tomate, papa, yuca, verde.
Cereales y leguminosas	Arroz, maíz, soya, lenteja, frejol.
Frutas	Fresa, mora, piña, manzana, uva, guayaba, guanábana, banano, tamarindo.
Grasas	Aceites, mantequilla, margarina, manteca,

Fuente: Descripción de productos para el APPCC
Elaborado Por: Costales, C. 2016

11. ZONA DE PRODUCCIÓN

a) Selección de insumos

Los insumos deben estar en perfecto estado para que sean seleccionados ya que así se obtendrá un producto final de calidad, deben presentarse de la siguiente manera:

- Sin golpes
- No deben estar caducados
- Sin abolladuras
- No presentar mal olor

b) Preparación de alimentos

Se debe preparar los alimentos respetando las normas de inocuidad.

- El personal correctamente uniformado y limpio
- Utensilios limpios
- Lavar los alimentos que sean necesario
- Lavar con abundante agua
- Utilizar desinfectante

c) Realizar el mise en place.

En una forma general significa, estar en un constante estado de disponibilidad. Es la organización de uno mismo y de los elementos, utensilios y equipos, que nos permitirán preparar y servir en el momento previsto.

La mise en place varía de acuerdo a los objetivos específicos ya sean generales de la cocina o particulares en las partidas. El objetivo siempre es el mismo; la simplificación del proceso de cocinar.

Cada función en la cocina depende de otra función. La completa interacción de las funciones de la operación, desde ordenar utensilios y manteles hasta preparar un guisado, es necesaria para tener una completa mise en place que permita una preparación rápida y un buen servicio.

d) Tipos de Cortes

Para verduras:

- Corte brunoise: corte para verduras en pequeños dados (de 1 a 2 mm de lado) sobre una tabla de cortar. Puede elaborarse con zanahoria, calabaza, cebolla, ajo, pimientos, etc. Presente en aderezos, ensalada, salsas o rellenos. El corte es similar a la *Macedonia* (cubos de 4 mm de lado) con la diferencia de ser más pequeño.

- Corte chiffonade (chifonada): es una técnica de corte empleada en grandes hojas de legumbres en tiras alargadas muy finas. Se emplea en la lechuga, espinacas, albahaca, etc.
- Corte jardinera: corte en bastones (4 cm. de largo y 4 mm de espesor) se aplica a zanahorias, papas, calabazas, etc. El corte jardinera es parecido a la juliana, variando respecto al tamaño. Para dejar más claro esto, se necesita hacer una jardinera si se quiere lograr una macedonia (cubos de 4 mm de lado).
- Corte juliana o Julienne: es una técnica que consiste en cortar las verduras en tiras alargadas y finas, con ayuda de un cuchillo o de una mandolina. Este utensilio es de suma utilidad para hacer diversos cortes que requieren de precisión.
- Corte en bastones: Se trata de un corte de unos 6 a 7 cm. de largo por 1 cm. de ancho. Se utiliza para papas fritas y verduras.
- Corte vichy: corte exclusivo de verduras alargadas o cilíndricas como la zanahoria, cortar rodajas (de 2 a 3 cm. de grosor).
- Corte torneado o tournee: corte para hacer más estética la presentación de papas y zanahorias. Posee una forma muy peculiar casi ovalada. el corte de castillo o chateau es muy similar solo que el tamaño del corte es más grande.
- Corte paisana o paissane: corte para verduras, en laminitas planas y regulares (5 mm x 2 cm. x 2 mm de grosor).

Corte para tomates:

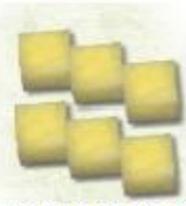
- Corte concasse: es una técnica de corte en cubos, empleada para jitomates crudos que se han hervido, pelado y retirado las semillas (escalfado). Se utiliza para preparaciones y ensaladas

- Corte en gajos o cuartos: corte de cuatro trozos a lo largo. Utilizada para huevos o jitomates.

Cortes para ajo y cebolla:

- Corte fino: se pela el ajo, se quita el bulbo y se corta.
- Corte en ecrasse: se refiere a un corte aplastado o machacado. Se golpea con el cuerpo de un cuchillo el ajo entero sin cáscara.
- Corte en pluma o emince: se utiliza generalmente para la cebolla, aunque también se emplea para algunas carnes. Es un corte fino y largo.
- Corte ciselado: corte en el sentido contrario a las vetas de la cebolla.

Imagen 14. Tipos de cortes

<p>BRUNOISE</p>  <p>Cubos de 1 a 3 mm de lado.</p>	<p>DADO</p>  <p>Corte de patata en forma de cubo.</p>	<p>NOISETTE</p>  <p>Papas redondas en forma de avellanas.</p>
<p>JULIANA</p>  <p>Tiras finas de aproximadamente 4 cm. de largo.</p>	<p>MACEDONIA</p>  <p>Cubos de 3 a 4 mm de lado.</p>	<p>PLUMA</p>  <p>Es el Corte Juliana aplicado en la cebolla.</p>
<p>CONCASSE</p>  <p>Corte exclusivo para el tomate pelado y sin semillas.</p>	<p>CHIFONADE</p>  <p>Corte muy fino aplicado por lo general a vegetales.</p>	<p>VICHY</p>  <p>Corte exclusivo de verduras alargadas, anillos de 2 a 3 cm. de grosor.</p>

Fuente: <http://www.hispaniolatv.com/wp-content/uploads/2014/12/tipos-de-cortes-de-verduras-y-hortalizas.jpg>

Elaborado Por: Costales, C. 2016

e) Métodos de cocción.

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

- Cocción: Procedimiento que consiste en elevar la temperatura de un alimento, que modifica sus propiedades originales de modo que lo hace más fácil de digerir, en especial cuando se somete a un líquido en ebullición, generalmente agua

Tabla 13.(a) Método de cocción de alimentos

Metodos de cocción	
Cocción en seco	<ul style="list-style-type: none">• Al horno: Es una técnica de cocción en la que la pieza a cocer se introduce en el horno en una fuente y se deja durante largo tiempo a temperaturas moderadas para conseguir una cocción homogénea o, poco tiempo a temperaturas altas para lograr que el alimento quede cocido por fuera y menos hecho por dentro.• A la plancha: técnica de cocina que emplea la distribución de calor sobre los alimentos debido a la conductividad de una plancha de metal caliente. Los alimentos puestos sobre la placa de metal reciben el calor y se van cocinando• A la parrilla: Esta técnica de cocción también conocida como parrillada, asado o barbacoa es ideal para carnes, mariscos o vegetales en una parrilla o grill donde la utilización del carbón aporta sabores ahumados, además te libra de la molestia de utilizar grasa en la cocción• Gratinar: Tostar o dorar en el horno o el grill la superficie de ciertos platos hasta formarse una costra dorada y crujiente, generalmente después de espolvorearlos con queso o pan rallado.

Fuente: Carrasco, J. 2011

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Tabla 13. (b) Método de cocción de alimentos

	<ul style="list-style-type: none"> • Al vacío: colocar un alimento dentro de un envase (bolsa o bandeja) que sea estanco y termoresistente, extraer el aire de su interior, soldarlo herméticamente y someterlo a la acción de una fuente de calor, a la que previamente se habrá regulado la temperatura constante y el tiempo necesario para llegar a cocer
<p>Cocción en medio Líquido</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hervir: consiste en cocer un alimento mediante la inmersión en líquido (generalmente en agua o caldo) en ebullición durante un cierto tiempo, éste dependerá de los alimentos a cocinar. • Blanquear: es una cocción de corta duración en abundante agua hirviendo, va desde unos segundos a dos minutos, dependiendo del ingrediente a cocinar. Esta técnica precisa a continuación de un rápido enfriamiento en agua helada para detener la cocción del alimento • Escalfar: o pochado es una técnica mediante la cual los alimentos se calientan en un líquido (puede incluir vinagre y ser un caldo, un consomé, leche o simplemente agua) mientras se agita lentamente, no alcanzando nunca durante el proceso el punto de ebullición
<p>Cocción en medio graso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Freir: es una técnica de cocción que consiste en sumergir el alimento en un medio graso a alta temperatura durante poco tiempo. • Rehogar y sofreír: La cocción, a fuego muy lento, se prolonga más que otros procedimientos. Se puede empezar sofrriendo o dorando los ingredientes con un poco de aceite o mantequilla, después se añade agua u otro líquido y se tapa. • Saltear: es un modo de cocción rápido que se utiliza principalmente con piezas pequeñas y está presente en numerosas recetas. Se hace cocinando las piezas en una fina capa de materia grasa, como manteca o aceite, a alta temperatura. Es importante considerar que no se debe sumergir el alimento en una gran cantidad de aceite, ya que esto no sería saltear sino freir.

Fuente: Carrasco, J. 2011

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Tabla 13. (c) Método de cocción de alimentos

	<ul style="list-style-type: none"> • Dorar: Cocinar un alimento hasta que se forma una costra dorada alrededor que evita que salgan los jugos del interior durante la cocción
<p>Cocción mixta o combinada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guisar: es una acepción muy amplia en el mundo culinario, pero básicamente son las elaboraciones de cocción mixta, pues combinan la cocción en medio graso y la cocción en medio acuoso, en primer lugar se rehogan los ingredientes, después se mojan con un caldo o salsa, y tapando la cazuela, posteriormente se le da una cocción lenta y prolongada. • Estofar: suele utilizarse con piezas de carne (enteras, deshuesadas o troceadas) u otros ingredientes que necesitan una cocción lenta y prolongada para que queden tiernos, generalmente sumergidos en caldo o jugos de cocción que le suman sabor, y se caracteriza porque se cocina con el recipiente tapado, evitando la evaporación y en consecuencia, conservando los propios jugos de los alimentos y de los ingredientes incorporados para la cocción. • Brasear: Es similar al estofado, aunque entre ambos procedimientos existen diferencias.² Por regla general la operación de braseado es lenta. Conlleva largos periodos de tiempo, lo que proporciona al alimento cocinado un sabor característico. Por lo común es una técnica realizada con carnes y a pescados.

Fuente: Carrasco, J. 2011

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Tabla 14. Temperatura de cocción seguras

Producto	Temperatura mínima y segura
Ave	74°C
Carne rellenas	74°C
Pescado	63°C
Mariscos	60°C
Crustaceos	60°C

Fuente: Carrasco, J. 2011

Elaborado Por: Costales, C. 2016

12. ZONA DE DESECHOS Y DESINFECCIÓN

1) Eliminación de la suciedad visible.

- Desinfección para la reducción de los microorganismos-para que actúen los desinfectantes las superficies deben estar limpias
- Limpieza en húmedo: Emplea el uso de detergentes y un líquido.
- Limpieza en seco: remueve la suciedad seca sin agua e incluye:
 - Usar una aspiradora.
 - Raspar.
 - Cepillar.
 - Barrer.
 - Usar un soplador (¡limpiar con aire a presión)

2) Limpieza con agua.

Involucra tres pasos diferentes:

- Paso 1: Pre enjuague o remojo.
- Paso 2: Limpieza con detergente.
- Paso 3: Enjuague

3) Aplicación de los métodos de limpieza.

- Manual.
- Remojo.
- Rocío.
- Limpieza en el lugar.
- Limpieza fuera del lugar.
- Espuma.

4) Limpieza y desinfección.

- Seleccionar detergentes y desinfectantes eficientes (aprobados) con hoja de datos técnicos y hoja de precauciones.
- Los detergentes, desinfectantes y pesticidas deben estar identificados, mantenidos y almacenados para proteger de la contaminación a los alimentos, superficies de contacto con el alimento y materiales de empaque para alimentos.
- La dilución de los químicos debe ser adecuada (medidas exactas). Todas las superficies en contacto con alimentos incluyendo utensilios y guantes deben limpiarse y desinfectarse tan frecuentemente como sea necesario para evitar la contaminación de los alimentos.
- Debe existir un número suficiente de lavabos debidamente localizados y señalizados. Cuando sea necesario las instalaciones para lavar productos alimenticios deben estar separadas de las instalaciones para lavarse las manos.
- También es importante dedicar el tiempo necesario a la limpieza y capacitar al personal. Una buena limpieza aumenta los períodos de producción.

5) Tratamiento de los desechos

- Toda la basura será retirada de las áreas de preparación de alimentos tan pronto como sea posible, para prevenir olores, plagas y posible contaminación.
- La basura no será cargada sobre la comida.
- Los recipientes de basura son a prueba de goteo, a prueba de agua y plagas, disponen de tapas bien ajustadas.
- Los basureros disponen de fundas (bolsas) plásticas para facilitar que sean retiradas de las áreas y hacer más fácil la limpieza.
- Los contenedores de basura deben limpiarse completamente y con frecuencia. Los contenedores de basura deben mantenerse tapados, estos deben estar lo más retirado posible de las áreas de preparación, preferiblemente fuera del establecimiento.

Imagen 15. Tipos de contenedores según el residuo



Fuente: <http://nuestraesfera.cl/wp-content/uploads/2014/03/claficados-segun-color-.jpg>
Elaborado Por: Costales, C. 2016

13. RECETAS ESTANDARIZADAS

La receta estándar es una lista detallada de los ingredientes necesarios para la preparación de un platillo, aderezo, salsa y guarnición en un formato especial. Como información adicional contiene los costos unitarios, las

cantidades utilizadas y los costos totales, mismos que sirven para calcular el precio de venta de los platillos.

La cocina deberá planear la producción diaria de platillos que confirman su carta o menú, con el fin de evitar sobrantes de producción, mala presentación y pérdidas de materiales que incrementen el costo del día.

La planificación se deberá realizar en base a una revisión diaria de producción, factor que permitirá identificar día a día el número de platillos que salen y lo que se tiene en la carta, para que se apeguen a la realidad. Las recetas estándar se elaborarán para determinar en una forma más eficiente los niveles adecuados de producción y evitar su mal uso o desperdicio.

Para la estandarización de las recetas se tomarán en cuenta los siguientes criterios para su diseño y elaboración: el tipo de ingredientes que intervienen en la preparación del plato, la cantidad de cada uno de ellos, el peso y tamaño de la porción, costos de los ingredientes utilizados y la presentación del plato.

Montaje y decoración de los platos terminado

Se recomienda usar un plato de porcelana de aproximadamente 29cm de diámetro. Existen parámetros para la presentación de platos los cuales son:

Equilibrio

- Tiene que ver con la disposición de los elementos dentro del plato, con el volumen de uno con respecto a los otros, y con llenar el espacio de manera tal que no se vean espacios vacíos, ni lugares sobrecargados.

Unidad

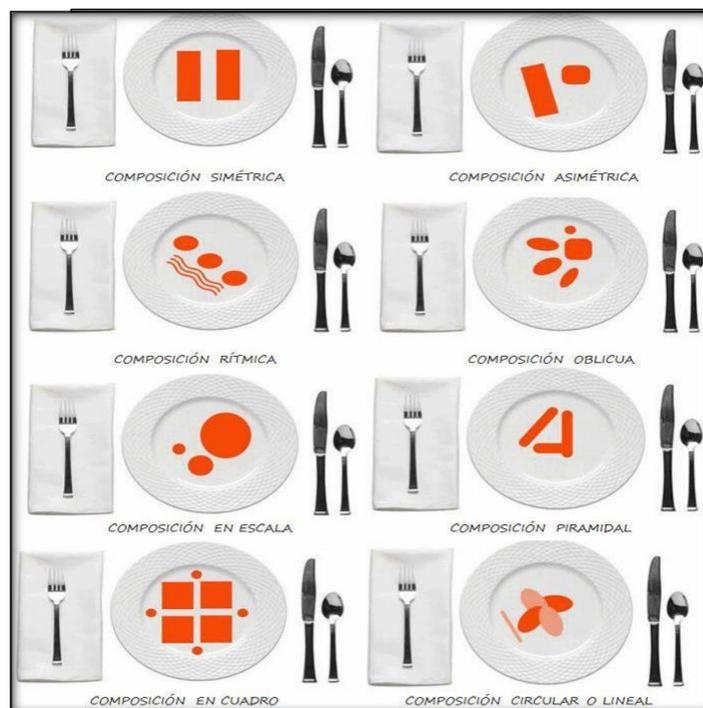
- La unidad representa un plato bien pensado, que contenga elementos que han sido utilizados por la planificación de su creador, y que no dé la impresión que es solo el azahar lo que los ha juntado.

- La unidad se puede apreciar tanto en el montaje como en la combinación de colores y sabores.
- La disposición debe servir a una unidad cohesionada. Puesto que generalmente la elegancia proviene de la simpleza, mientras menos áreas de atención, mejor resulta la presentación.

Flujo

- Es el sentido de movimiento del plato, muy relacionado con el punto focal, es el camino que recorre la vista al observarlo, y también se entiende como la forma cómo se toman los bocados para llevárselos a la boca.
- Si manejamos adecuadamente Equilibrio, unidad y punto focal, es posible realizar un sentido de movimiento o de flujo en el plato. Si la disposición es simétrica, el sentido de flujo puede suprimirse “atrayendo” la mirada hacia el medio del plato o bandeja; si es asimétrica, la sensación de flujo es mayor.

Imagen 16. Técnica de montaje de platos



Fuente: (Silva, 2012)

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Componentes de un plato

- Proteínas: Carne de res, pollo, pescados o mariscos.
- Guarnición de almidón (almidones): Arroz, papas, pastas.
- Guarnición de verduras (hortalizas, verduras): Zanahoria, vainitas, pimientos, coliflor, brócoli, arveja, tomates.
- Salsa: Acompaña a la proteína.
- Decoraciones: crocantes de Hierbas.

Imagen 17. Componentes de un plato



Fuente: Lo que dice la ciencia, 2014

Elaborado Por: Costales, C. 2016

La estandarización aporta a la tecnificación de las recetas gastronómicas de los platos más sobresalientes, los cuales se detallan a continuación:

3.1 Llapingacho

Tabla 15. Elaboración del Llapingacho.

RECETA:		LLAPINGACHO	
No. de porciones:	1		
Tiempo de preparación:	10.min		
Grado de dificultad:	Media		
Ingredientes	Cantidad	Técnica de producción	Costo
Chorizo	120 g.	Rodajas	0.80
Queso	60 g.	Rallado	0.18
Achiote	60 ml		0.20
Cebolla paiteña	10 g.	Plumas	0.10
Aguacate	15 g.	Laminas	0.15
Maní	10 g.	procesado	0.15
Leche	30 ml		0.08
Tomate	10 g.	Cubos	0.15
Huevos	1u.	Frito	0.10
Papa	15 g.	Tortilla	0.30
Zanahoria	10g.	Bastón	0.03
Costo Subtotal			1.95
Costos Mano de Obra			0.20
Costos Indirectos			0.25
PRECIO FINAL			2.40

Fuente: Elaboración propia
 Elaborado Por: Costales, C. 2016

Procedimiento:

Cocinar la papa, en agua con sal. Aplastarla.

Rehogar la cebolla con el achiote y el queso, agregar a la papa aplastada, amasar con el huevo y hacer las tortillas.

Blanquear la zanahoria y la remolacha, mezclarla con aceite, sal, pimienta y limón, licuar la pasta de maní con la leche, salpimentar, agregar la cebolla blanca, y el achiote. Cuando este en ebullición agregar el perejil picado

Freír los llapingachos en achiote, freír los huevos y servir.

3.2 Caldo de gallina

Tabla 16. Elaboración del Caldo de gallina

RECETA:	CALDO DE GALLINA		
No. de porciones:	1		
Tiempo de preparación:	35.min		
Grado de dificultad:	Mínima		
Ingredientes	Cantidad	Técnica de producción	Costo
Pollo	120 g.		1.20
Cebolla blanca	10 g.	Brunoise fino	0.20
Ajo	5 g.	Repicado	0.10
Cebolla paiteña	10 g.	Brunoise fino	0.10
huevo	1u	Yema	0.15
Apio y perejil	10 g.	Batalla	0.10
Papa	15 g.	Cubos	0.25
Sal	c/n		
Orégano	1 g.		0.01
zanahoria	10 g.	Brunoise	0.02
Costo Subtotal			2.40
Costos Mano de Obra			0.20
Costos Indirectos			0.25
COSTO TOTAL			2.45



Fuente: Elaboración propia

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Procedimiento:

En una olla, se calienta el aceite para hacer un refrito con la cebolla, el ajo, el perejil, el orégano, la zanahoria, sal y pimienta, durante 10 minutos, revolviendo frecuentemente. Se agrega las presas de pollo a continuación se agrega agua o fondo de pollo y se procede a cocinar a fuego medio durante 15 minutos. Se agrega las papas picadas, y se cocina por unos 5 minutos.

3.1 Yahuarlocro

Tabla 17. Elaboración del Yahuarlocro.

RECETA:	YAHUARLOCRO		
No. de porciones:	1		
Tiempo de preparación:	25.min		
Grado de dificultad:	Media		
			
Ingredientes	Cantidad	Técnica de producción	Costo
Menudo de ternera	120 g.		0.80
Cebolla paiteña	10 g.	Brunoise fino	0.15
Ajo	5 g.	Repicado	0.15
Cebolla blanca	10 g.	Brunoise fino	0.15
Sangre	10 g.		0.20
Aguacate	15 g.	Lonjas	0.15
Apio y perejil	10 g.	Batalla	0.02
Papa	15 g.		0.20
sal	c/n		
Maní	15 g.	Tostado y procesado	0.08
Leche	20 ml		0.02
Costo Subtotal			1.85
Costos Mano de Obra			0.20
Costos Indirectos			0.25
PRECIO FINAL			2.30

Fuente: Elaboración propia

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Procedimiento: Se limpia el menudo con agua con bicarbonato, limón en trozos y hierbabuena. En una olla de presión se cocina el menudo con hierbabuena, perejil y cilantro hasta que esté suave. Se hace un refrito con el cilantro, cebolla, ajo, la hierbabuena, excepto el maní. Se cocina las papas a fuego lento y con la olla destapada, hasta que comience a suavizarse y se agrega el maní licuado en la leche, los menudos picados y la crema de leche y se deja hervir por 2 minutos. En la manteca de color se refrió la sangre previamente cocida por unos 30 minutos, con agua, sal, ajos y cebolla. Se

agrega la cebolla blanca, cilantro con sal, pimienta. Se sirve con el picadillo de sangre acompañado de rodajas de aguacate.

3.1 Papas con cuero

Tabla 18. Elaboración del Llapingacho.

RECETA:		PAPAS CON CUERO	
No. de porciones:	1		
Tiempo de preparación:	10.min		
Grado de dificultad:	Mínima		
Ingredientes	Unidad	Técnica de producción	Costo
Cuero de cerdo	120 g.	Picado	0.70
Cebolla paiteña	10 g.	Bunoise fino	0.15
Ajo	5 g.	Repicado	0.02
Orégano	1 g.		0.01
Leche	15 ml.		0.15
Queso	15 g.	Lamina	0.20
Maní	10 g.	Tostado y procesado	0.20
Papa	15 g.	Medias lunas	0.20
Costo Subtotal			1.55
Costos Mano de Obra			0.20
Costos Indirectos			0.25
PRECIO FINAL			2.00

Fuente: Elaboración propia

Elaborado Por: Costales, C. 2016

Procedimiento: Se debe cocinar el cuero de cerdo en una olla de presión aproximadamente veinte minutos en agua con sal, después cortar el cuero en trozos cuadrados el tamaño adecuado. Se debe conservar el agua de cocción. Se hace un refrito utilizando la cebolla blanca, los dientes de ajo y el aceite achote. Se agrega al refrito el agua de la cocción del cuero y la leche, dejar que hierva y sazona con la sal y el comino. Se agrega las papas y se deja que se cocinen y cuando estén en su punto se añade el cuero. Servir caliente acompañado de queso.

X. BIBLIOGRAFÍA

- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Lima: Paraninfo S.A.
- Carrasco, J. (2002). *Gestión de Procesos, cuarta Edición*. Santiago de Chile : Evoluciones.
- Cuatrecasas, & Martín. (2012). *Gestión de Producción*. Madrid: Días Santos.
- Díaz, L. (2005). *Análisis y Planamiento*. Costa Rica: Euned.
- Escudero, M. (2014). *Logística de almacenamiento*. Valencia: Paraninfo S.A.
- Fernández, M. (2003). *El control, fundamento de la Gestión por Procesos de Calidad*. España: EACIS.
- Franco, A. (2004). *Administración De la Empresa Restaurantera* . Mexico: Trillas S.A.
- Gallego, J. (2012). *Gestión de Restaurantes* . Sevilla: Aventuras Pacificas.
- García, F. (2011). *Establecimientos de Alimentos y Bebida (Segunda Edición)*. España: Perez.
- Gomes, A. (2011). *Administración de la Empresa Restaurantera*. Madrid: Trillas.
- Guerrero, R. (2012). *Técnica de Procesos (Primera Edición)*. Medellín: Fondo Editorial.
- López, S. (2013). Implantación de un Sistema de Calidad. *Los sistemas de Calidad*, XX(15), 50-57.
- Michel, A. (2009). *Administración novena edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Mira, J. (2014). *Gestión Sanitaria*. Recuperado el 15 de febrero de 2015, de CEF: <http://www.gestion-sanitaria.com/9-identificacion-procesos-organizacion.html>

Morfin, M. (2010). *Restaurantes Y su Manejo*. Mexico: Trillas S.A.

Muñiz, L. (2012). *Como Implementar Un Sistema De Calidad* .

Buenos Aires: Murillos.

Perez, A. (2012). *Ingenieria UNAM*. Recuperado el 28 de Enero de

2015, de Ingenieria UNAM:

<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Sanchez, E. (2012). *Manual de Administración y Gastronomía*.

Chile: Capecso.

Vertice, E. (2012). *Atención al Cliente y la Calidad en el Servicio*.

Madrid: Milloco.

Villarromero. (2013). *La Gestión en la producción*. Valladolid:

Eumed.

XI. ANEXOS

A. Anexo 1

FICHAS DE OBSERVACIÓN

Ficha 01. Recepción de materia prima

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	parcialm	Cumple	cumple	No
1	Se lleva un registro de entrada					
2	Se verifica características organolépticas de los alimentos					
3	Se realiza una requisición previamente					
4	Se controla la cantidad que se pide y la que se recibe					
5	La materia prima que se recibe es de calidad					
6						
7	Existe una verificación de la caducidad de la materia prima					
8						

Ficha 02. Almacenamiento de Materia Prima

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	parcialm	Cumple	cumple	No
1	No sobrepasar la capacidad de almacenamiento de las instalaciones					
2	Separar los alimentos crudos de los cocidos: si no se puede evitar que compartan el mismo estante, al menos, aislarlos con bolsas apropiadas o recipientes de plástico o vidrio					
3	La temperatura de refrigeración es de alimentos es 4°C					
4	La temperatura de congelación de carnes es -18°C					

5	Los alimentos deben colocarse en estanterías de fácil acceso a la limpieza.			
6	La ventilación es la adecuada			
7	los alimentos están en contacto con el piso			
8	Los alimentos están clasificados de acuerdo a su género			

Ficha 03. Zona de Producción

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	parcialm	Cumple	cumple	No
1	No cortar la cadena de frío de los alimentos (congelados, frizados, refrigerados)					
2	Se deben utilizar guantes de látex o Nitrilo con la certificación correspondiente emitida por las normas locales, solo el Nitrilo podrá tocar aceites y grasas mientras que el látex no podrá manipular dichos productos					
3	Evitar la contaminación cruzada (*) (contacto de alimentos crudos con cocidos mediante las manos del manipulador o la utilización de la misma superficie sin previa limpieza y/o utensilios de cocina).					
4	Las instalaciones cuentan con buena ventilación, iluminación, y temperatura adecuada de trabajo					
5	La infraestructura permite una limpieza y desinfección adecuada ya sea del piso, paredes, ventanas, puertas					
6	Para la preparación de alimentos manejan tiempos y temperaturas.					
7	Los utensilios utilizados para la preparación y servido de la comida deben estar siempre en perfecto estado de limpieza. Lavarlos con detergente correctamente diluido y agua caliente, procurando siempre que no queden restos de comida					
8	Utilizan métodos y técnicas para cada tipo de preparación					

9	Cocer los alimentos a temperatura suficiente (70°C) para asegurar que los microorganismos no se reproduzcan			
10	Evitar mantener los alimentos a temperaturas entre 10 y 60°C en las cuales se produce la multiplicación rápida y progresiva de los microorganismos.			

Ficha 04. Zona de desechos y desinfección

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	parcialm	Cumple	No cumple
1	Se clasifican los desechos orgánicos e inorgánicos				
2	Existe un lugar adecuado para el manejo de desechos				
3	Las bolsas con los residuos son almacenadas fuera de la cocina temporalmente hasta su recolección				
4	Los residuos se depositan de acuerdo al tipo, en las canecas destinadas				
5	Se desinfecta el área de trabajo con solución hipoclorito sódico antes de su uso				
6	Se usan utensilio de limpieza adecuados para cada labor				
7	Se desinfectan los lavabos después de su uso diario				

Ficha 05. Montaje y receta estándar

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	parcialm	Cumple	No cumple
1	El restaurante maneja un sistema de receta estándar para su producción				
2	El tiempo que se demora en el despacho del producto terminado es el óptimo para su presentación				

3	La vajilla está limpia y pulida antes de montar la preparación			
4	El volumen de uno con respecto a los otros es adecuado			
5	La combinación de colores y sabores se aprecia adecuada			
6	La colocación de los productos en el plato tiene un sentido			
7	La temperatura de presentación del producto es el adecuado a la preparación			

Ficha 06. personal de producción

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	Cumple	parcialm	Cumple	cumple	No
1	Se usan Uniformes					
2	Se usan materiales mecánicos como batidoras, coladores según sea apropiado adecuadamente					
3	Está capacitado para las labores que realiza					
4	Lavarse las manos con detergente antes de la jornada					
5	Pelo limpio y bien peinado					
6	No colonia ni anillos					
7	Uniforme limpio y en buen estado					

B. Anexo 2

Entrevista

Preguntas	Respuesta
¿Sabe usted lo que es un manual de procedimientos y para qué sirve? Si/No ¿Por Qué?	
¿Cuentan con un manual de procedimientos para realizar sus labores diarias dentro del restaurante? Si/No ¿Por qué?	
¿Cree usted que sus trabajadores se desenvuelven de una manera correcta en cada tarea que realizan? Si/No ¿Por Qué?	
¿Existe una reunión previa a la jornada de trabajo? Si/No ¿Por qué?	
¿Considera que es necesario crear un manual de procedimientos con la finalidad de facilitar su trabajo? Si/No ¿Por qué?	

C. Anexo 3

Registros de Recepción, Control y Almacenamiento

RESTAURANTE TIERRA BLANCA	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO:		
	Recepción y almacenamiento de materia prima		
	Código	RA-001	Edición

REGISTRO DE ENTRADA

CODIGO MATERIA L	DESCRPCIÓ N	RECIBID O POR:	CANTIDAD (UNIDADES, KG, ENVASES)	PROVEEDORES	OBSERVACIONES

--	--	--	--	--	--

Realizado por:

Revisado por:

CONTROL Y ALMACENAMIENTO

FECHA	MANTELERIA Y LENCERIA				PRODUCTOS HIGIENICOS				AREA DE COCINA				MONITOREO	
	LIMPIEZA		ORDEN		LIMPIEZA		ORDEN		LIMPIEZA		ORDEN		REALIZADO POR	OBSV.
CONTROL SEMANAL	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO		

Realizado por:

Revisado por:

D. Anexo 4

Formato de Receta estándar

RECETA:	LLAPINGACHO	FOTOGRAFÍA.	
No. de porciones:			
Tiempo de preparación:			
Grado de dificultad:			
Ingredientes	Cantidad	Técnica de producción	Costo
Costo Subtotal			
Costos Mano de Obra			
Costos Indirectos			
PRECIO FINAL			

