



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

**“PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE LOS
PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN EL ÁREA DE COCINA
Y SERVICIO DEL RESTAURANTE DE LA HOSTERÍA
IMPERIO REAL. 2014”**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

Licenciada en Gestión Gastronómica

ALICIA MERCEDES LUCERO FIGUEROA

Riobamba - Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN

La presente tesis ha sido revisada y se autoriza la publicación.

.....

Ing. Jorge Zúla

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN

El tribunal de tesis certifico que el trabajo de investigación titulado **“PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN EL ÁREA DE COCINA Y SERVICIO DEL RESTAURANTE DE LA HOSTERÍA IMPERIO REAL. 2014”** de responsabilidad de Alicia Lucero, ha sido revisado y se autoriza su publicación.

Ing. Jorge Zúla

DIRECTOR DE TESIS

.....

Ing. Natalia Veloz

MIEMBRO DE TESIS

.....

Riobamba, 2 de junio de 2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad de Salud Pública Escuela de Gastronomía por haberme dado la oportunidad de graduarme.

Mis más sinceros agradecimientos a mi Tutor de Tesis Ing. Jorge Zúla por haber sido mi guía en la elaboración de este trabajo y mi Miembro de Tesis Ing. Natalia

Veloz.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de Tesis a Dios y a la Virgen María y a mi mami por tenerme infinita paciencia durante la elaboración de este trabajo.

RESUMEN

El manual de procesos elaborado para el Restaurante de la Hostería Imperio Real, es un documento de apoyo para optimizar la producción y servicio de alimentos que se elaboran en sus instalaciones, para lo cual se realizó una ficha de observación con el fin de establecer los puntos críticos en cada una de las áreas y en cada proceso desarrollado en las instalaciones, los equipos, utensilios, condiciones del personal y la materia prima que tiene relación con el desarrollo adecuado de la producción mediante la remodelación de cada uno de los procesos que se mejoran con la aplicación de normas, reglamentos y demás modificaciones, que de manera específica se diseñaron para que por medio de diagramas e información necesaria sean aplicados en el restaurante.

Este manual está constituido por buenas prácticas de manufactura, diagramas para cada proceso, técnicas básicas de cocina, límites de temperatura, uso de equipo, limpieza y desinfección, el equipo necesario para el desarrollo adecuado de las actividades, técnicas de servicio, atención al cliente, montaje de mesas y normas de vestuario para el personal de cocina y servicio.

Para una correcta elaboración de manual es muy importante determinar la situación en la que se encuentra el establecimiento, pues será necesario conocer sus debilidades para poner énfasis en ellas para obtener un documento que modifique las falencias encontradas.

ABSTRACT

The manual developed processes for the Restaurant of de Hostel Imperio Real, it is a supporting document to optimize production and service of food that are produced in facilities, for which a record of observation was conducted in order to establish the critical points in each of the areas and each developed process in facilities, equipment, utensils, staff conditions and raw material which have relation to the proper development of production though the remodeling of each of the processes that are improved with the application of rules, regulations, and other modifications, which in a specific way they were designed for them to be applied at the restaurant through diagrams and necessary information.

This manual is made up of good manufacturing practices, diagrams for each process, basic cooking techniques, temperature limits, use of equipment, cleaning and disinfection, the necessary equipment for proper development of activities, service techniques customer service, mounting tables and dress standards for kitchen staff and service.

It is very important to determine the status of the establishment for a correct elaboration of the manual, it is necessary to know its weaknesses to put emphasis on them for obtaining a document that amends the flaws found.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	16
II.	OBJETIVOS.....	17
A.	Objetivo General.....	17
B.	Objetivos Específicos	17
III.	MARCO TEÓRICO	18
3.1	Proceso	18
3.1.1	Filosofía del proceso.....	18
3.1.2	Importancia de los procesos.....	18
3.1.3	Estructura por procesos	18
3.1.4	Procesos hoteleros.....	19
3.2	Calidad	20
3.2.1	Calidad Total.....	22
3.2.2	Tipos de calidad.....	22
3.3	Servicio	22
3.3.1	El cliente	23
3.3.2	Servicio al cliente	23
3.3.3	Importancia del servicio	23
3.3.4	Características del servicio	24
3.3.5	Puntos claves para el buen servicio.....	24
3.3.6	Calidad de servicio	26
3.3.7	Principios básicos de la calidad del servicio	26
3.3.8	Características del personal de servicio eficiente	26
3.4	Establecimientos de restauración	27
3.4.1	Historia.....	27
3.4.2	Tipos de establecimientos de restauración	28
3.4.4	Principios y valores de la organización	29
3.4.5	Organización de los servicios en restauración.....	30
3.4.6	Tipos de organización en una empresa restaurantera.....	31
3.5	Producción.....	32
3.5.1	Planificación de la cocina	32
3.5.2	Distribución de equipamiento por zonas.....	33
3.5.3	Buenas prácticas de manipulación	35
3.5.4	Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento y las buenas prácticas de manufactura	35

3.5.5	Higiene en la restauración	35
3.5.6	Manipuladores de alimentos	36
3.5.7	Áreas de manejo de buenas prácticas de manipulación.....	36
3.6	Concepto de Manual.....	38
3.6.1	Objetivos de los manuales.....	39
3.6.2	Procedimientos.....	39
3.6.3	Elementos que integran el manual	40
3.7	Hostería.....	40
3.7.1	Hostería Imperio Real (Información general).....	40
3.7.2	Misión	41
3.7.3	Visión.....	41
3.7.4	Productos	41
3.7.5	Características de la Hostería Imperio Real	42
3.7.6	Clasificación del Restaurante de la Hostería Imperio Real.....	43
3.7.7	Área de cocina	43
3.7.8	Personal de producción	44
3.7.9	Funciones del personal de producción.....	45
3.7.10	Turnos de los empleados del área de cocina y servicio.....	45
3.7.11	Funciones de los meseros.....	45
3.7.12	Área administrativa del Restaurante.....	46
3.7.13	Carta del restaurante.....	46
3.8	MARCO LEGAL	48
V.	METODOLOGÍA.....	51
A.	LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.....	51
B.	VARIABLES.....	52
1.	Identificación	52
2.	Definición	53
3.	Operacionalización de variables	53
C.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
D.	OBJETO DE ESTUDIO.....	58
E.	PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.....	59
F.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	59
VI.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
6.1	Ficha de Observación	62
6.1.1	Área De Cocina	62

6.1.1.1	Aspecto del Personal	62
6.1.1.2	Producción de Alimentos.....	63
6.1.1.3	Descongelamiento de Alimentos	64
6.1.1.4	Temperaturas Internas de Cocción	66
6.1.1.5	Enfriado de los Alimentos.....	67
6.1.1.6	Uso de Termómetro	68
6.1.1.7	Lavatorio de Manos	69
6.1.1.8	Guantes y Mascarilla	70
6.1.1.9	Limpieza y Desinfección	71
6.1.1.10	Equipo, Utensilios e Infraestructura	72
6.1.1.11	Manejo de Desechos	74
6.1.2	Área De Servicio	75
6.1.2.1	Ambientación y Mobiliario	75
6.1.2.2	Montaje de Mesas.....	77
6.1.2.3	Servicio al Cliente	78
6.1.2.4	Presentación de los Platos	79
6.2	Presentación de entrevista al Administrador del Restaurante	80
6.2.1	Presentación de entrevista al Administrador del Restaurante	81
VII.	ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	85
7.1	Procesos de producción en cocina.....	85
7.2	Proceso de servicio al cliente.....	87
7.1.2	Producción de Alimentos.....	91
7.1.3	Descongelamiento de Alimentos	98
7.1.4	Temperaturas Internas de Cocción	100
7.1.5	Enfriado de los Alimentos.....	102
7.1.6	Uso de Termómetro	104
7.1.7	Lavatorio de Manos	106
7.1.9	Limpieza Y Desinfección	111
7.1.10	Equipo, Utensilios e Infraestructura	116
7.1.11	Manejo de desechos.....	125
7.2.1	Ambientación y Mobiliario	128
7.2.2	Montaje de Mesas.....	132
7.2.3	Servicio al Cliente	140
7.2.4	Presentación de los Platos	148
VIII.	CONCLUSIONES.....	152

IX. RECOMENDACIONES	153
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	154
XI. ANEXOS.....	159

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01 Aspecto del Personal	62
Cuadro 02 Producción de Alimentos.....	63
Cuadro 03 Descongelamiento de Alimentos	65
Cuadro 04 Temperaturas Internas de Cocción	66
Cuadro 05 Enfriado de los Alimentos.....	67
Cuadro 06 Uso de Termómetro	68
Cuadro 07 Lavatorio de Manos	69
Cuadro 08 Guantes y Mascarilla	70
Cuadro 09 Limpieza y Desinfección.....	71
Cuadro 10 Equipo, Utensilios e Infraestructura	72
Cuadro 11 Manejo de Desechos.....	74
Cuadro 12 Ambientación y Mobiliario	75
Cuadro 13 Montaje de Mesas	77
Cuadro 14 Servicio al Cliente.....	78
Cuadro 15 Presentación de los Platos.....	79
Cuadro 16 Puntos Críticos en Aspecto del Personal	91
Cuadro 17 Puntos Críticos en Producción de Alimentos	97
Cuadro 18 Puntos críticos Descongelamiento de Alimentos	99
Cuadro 19 Puntos Críticos en Temperaturas Internas de Cocción	101
Cuadro 20 Puntos Críticos en Enfriado de los Alimentos	103
Cuadro 21 Puntos Críticos en Uso de Termómetro	105
Cuadro 22 Puntos Críticos en Lavatorio de Manos	107
Cuadro 23 Puntos Críticos en Guantes y Mascarilla	110
Cuadro 24 Puntos Críticos de Limpieza y Desinfección Diaria.....	114
Cuadro 25 Puntos Críticos en Equipos e infraestructura.....	123
Cuadro 26 Puntos Críticos en Manejo de desechos.....	126
Cuadro 27 Puntos Críticos en Ambientación y Mobiliario	130
Cuadro 28 Puntos Críticos en Montaje de Mesas	138
Cuadro 29 Puntos Críticos en Servicio al Cliente	146
Cuadro 30 Puntos Críticos en Presentación de los Platos	151

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 01 Aspecto del Personal.....	62
Gráfico 02 Producción de Alimentos.....	63
Gráfico 03 Descongelamiento de Alimentos	65
Gráfico 04 Temperaturas Internas de Cocción	66
Gráfico 05 Enfriado de los Alimentos	67
Gráfico 06 Uso De Termómetro	68
Gráfico 07 Lavatorio De Manos	69
Gráfico 08 Guantes y Mascarilla	70
Gráfico 09 Limpieza y Desinfección	71
Gráfico 10 Equipo, Utensilios e Infraestructura	72
Gráfico 11 Manejo de Desechos	74
Gráfico 12 Ambientación y Mobiliario	76
Gráfico 13 Montaje de mesas	77
Gráfico 14 Servicio Al Cliente	78
Gráfico 15 Presentación de los Platos	79

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 01 Proceso Mejorado en Producción de Alimentos	98
Diagrama 02 Procesos Mejorado en Descongelamiento de Alimentos.....	99
Diagrama 03 Proceso Mejorado en Temperaturas Internas de Cocción.....	101
Diagrama 04 Proceso Mejorado en Enfriado de los Alimentos	103
Diagrama 05 Proceso Mejorado de Uso de termómetro	105
Diagrama 06 Proceso Mejorado de Lavatorio de Manos.....	107
Diagrama 07 Proceso Mejorado en guantes y mascarilla	110
Diagrama 08 Proceso Mejorado en Limpieza y Desinfección Diaria.....	114
Diagrama 09 Proceso Mejorado en Limpieza y Desinfección Profunda.....	115
Diagrama 10 Proceso Mejorado en Equipos, Utensilios e Infraestructura	124
Diagrama 11 Proceso Mejorado en Manejo de desechos	127
Diagrama 12 Proceso Mejorado en Ambientación y Mobiliario	131
Diagrama 13 Proceso Mejorado en Montaje de Mesas.....	139
Diagrama 14 Proceso Mejorado en Servicio al Cliente	147
Diagrama 15 Proceso Mejorado en Presentación de los Platos.....	151

I. INTRODUCCIÓN

Calidad es el conjunto de características de una entidad que le confiere actitud para satisfacer necesidades establecidas, o explícitas, las mismas que directa o indirectamente contribuyen a la apreciación del servicio entregado y todas las manifestaciones durante la permanencia del cliente en las instalaciones en donde se prestan.

Un manual de procesos es una herramienta eficaz, cuyo beneficio principal es el conocimiento del funcionamiento interno, descripción de tareas, ubicación y requerimientos de cada proceso productivo, ya que cuenta con toda la información necesaria para evitar la alteración o duplicidad de tareas, además de instruir al personal de una determinada empresa.

El Restaurante de la Hostería Imperio Real es un establecimiento que cuenta con una infraestructura con varios años de presencia en el mercado, sin embargo el personal que trabaja en el área de cocina no cuenta con el suficiente conocimiento en buenas prácticas de manufactura, técnicas para la producción de alimentos, maquinaria adecuada y utensilios. Mientras que en el área de servicio no existe un vínculo adecuado entre la idea del restaurante y el menú.

La presente investigación está compuesta por tres unidades en la primera unidad se aborda los referentes teóricos y conceptuales, metodología, objeto de estudio y la descripción de los procedimientos que se dieron a lo largo de la investigación.

La segunda unidad contiene la presentación y discusión de los resultados, obtenidos al aplicar el instrumento. Y en la tercera unidad el diseño de la propuesta, conclusiones y recomendaciones.

II. OBJETIVOS

A. Objetivo General

Estandarizar los procesos de producción del área de cocina y servicio del Restaurante de la Hostería Imperio Real.

B. Objetivos Específicos

- Investigar los referentes teóricos de manuales de procesos en empresas de A y B.
- Determinar los puntos críticos en los procesos actuales en las áreas de cocina y servicio del Restaurante de la Hostería Imperio Real.
- Diseñar los procedimientos adecuados para cada proceso en el área de cocina y servicio.
- Elaborar un manual de procesos para el área de cocina y servicio del Restaurante.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Proceso

Es una serie de acciones cambiantes que incluyen valor agregado para poder suministrar un producto a un cliente y son usados en toda organización, siendo individualizados de acuerdo a las necesidades de cada empresa.

3.1.1 Filosofía del proceso

Se encuentra inmersa en esta tendencia conceptos tales como creatividad, libertad, innovación, crecimiento, perfeccionamiento y corrección de errores, para redirigirse en caso que se presente una falencia en un determinado proceso.

3.1.2 Importancia de los procesos

Este tipo de procesos buscan asegurar cada punto de la cadena productiva de una organización, para lo cual el líder de la empresa deberá estar realmente comprometido, siendo el responsable de todo el proceso.

3.1.3 Estructura por procesos

Cuando mencionamos este tema para David Jacobs "La estructura organizacional por procesos facilita la implementación de la cultura de la calidad, pues se basa en la conformación de equipos de trabajo para el logro de resultados que aseguren satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos) mientras que la reorganización de la estructura permite, dar una respuesta más eficaz a los cambios que se producen por las necesidades del mercado." (Homburger, 1992)

3.1.4 Procesos hoteleros

Conjunto de actividades, interconectadas, encaminadas a la consecución de un objetivo en forma de servicio que, lejos de ofrecer al cliente un beneficio cuantificable, éste se medirá en términos de sensaciones culminadas en un concepto de bienestar total. Y todo esto en un lapso de tiempo relativamente mínimo que abarca desde la elección de nuestra empresa, pasando por la prestación del servicio y extendiéndose a un periodo lo suficientemente lejano a la propia estancia del cliente en nuestro establecimiento.

3.1.5 Clasificación de los procesos

Para el Doctor. H.J. Harrington la clasificación es:

“Estratégicos: Son los procesos por definir y control de metas, políticas y estrategias de la empresa.

Operativos: Son acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias establecidas por la empresa para dar servicio a los clientes.

Apoyo: Procesos que no se encuentran ligados directamente al desarrollo de las políticas, pero influye en los procesos operativos.” (Harrington, 2007)

3.1.6 Procesos de producción en cocina

Para Nuria Pérez y Juan José Civera “Los procesos productivos son actividades más o menos complejas compuestas por distintas fases o etapas consideradas de alto nivel de riesgo, puesto que la manipulación de los alimentos y elaboraciones culinarias deben estar sujeta a estrictos sistemas de observación con el fin de evitar

cualquier alteración de los alimentos y asegurar su inocuidad.” (Nuria Perez, 2012). En donde sí se elaboran de la manera adecuada se aseguran factores primordiales como lo afirma Esteban Sánchez:

“La eficiencia.- Capacitar al personal, entregarle herramientas y técnicas para mejorar la producción.

La productividad.- Aprovechamiento máximo de los factores productivos con técnicas para transformar la materia prima, eficiencia de la producción, productividad máxima.

La economía.- Mediante el uso de reglas, métodos, procedimientos y sistemas que se orientan al objetivo básico.” (Sanchez, 2008)

3.2 Calidad

Conceptos de calidad según la visión de varios autores

Tabla 01 (a)	
Conceptos de calidad	
Autores	Definición
El diccionario de la Real Academia Española	“Una propiedad o propiedades inherentes a un objeto o una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.” (B.M.P. Alvarez, 2010)
Según la norma ISO 8402,	“Es el conjunto de características de una entidad, que le confiere la actitud para satisfacer necesidades establecidas, o explícitas.” (B.M.P. Alvarez, 2010)
Según la ISO 9000 del 2000	“El grado en que un conjunto de características cumple con los requisitos.” (B.M.P. Alvarez, 2010)
Tabla 01 (b)	

Conceptos de calidad	
Autores	Concepto
J.M. Resenberg en el Diccionario de administración y finanzas	“Conjunto de bienes que por sus características son superiores a los demandados por los consumidores.” (B.M.P. Alvarez, 2010)
Octave. Gélinier	“Consiste en llevar a cabo las funciones y cumplir las normas previstas, sin desfallecer: ausencia de defectos, fiabilidad, operatividad de mantenimiento, disponibilidad, etc.” (Gelinier, 1975)
Según el libro administración de la calidad (V. A.)	“Es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección, en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas.” (B.M.P. Alvarez, 2010)
Kaoru Ishikawa	“Su idea de la calidad está ligada a los requerimientos del consumidor conocidas para él como “características verdaderas de calidad.” (Palacios, 2012)
W. Edward Deming	“Mejoramiento incesante en todos los procesos” (Palacios, 2012)
Phillip Crosby	“Cumplir con los requisitos” (Palacios, 2012)
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)	

3.2.1 Calidad Total

Calidad total para Merli, Giorgio es “la estrategia adoptada por todas las compañías líderes del mundo. Después de una primera fase en la que se entendía solo como un instrumento para la mejora continua a través de los llamados “programas de mejora” la calidad total es considerada como una genuina estrategia de negocio, las ventajas competitivas que produce se derivan de un enfoque global coherente que cuestiona todas las formas de dirigir un negocio. Las principales áreas de campo incluyen:

- La aproximación al marketing
- El desarrollo de nuevos productos
- La planificación estratégica y la gestión de plan de negocios
- Las relaciones con los proveedores
- El sistema de producción y los sistemas de calidad asociados.” (Merli, 1994)

3.2.2 Tipos de calidad

- a) **Calidad Interna.-** Esta estrechamente relacionada con las operaciones internas de la empresa, que buscan mejorar los procesos de la organización y todo lo concerniente con la administración y personal que trabaja en ella.
- b) **Calidad Externa.-** Corresponde a la satisfacción de los clientes para lo cual es necesario estudiar el mercado y todas las necesidades que la empresa quiera satisfacer.

3.3 Servicio

En lo concerniente a este tema para Edison Jair Duque Oliva se puede repasar que según “El diccionario de la Real Academia Española define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes. En términos más aplicados, servicio es definido como: “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” o “Es el trabajo realizado para otras personas” también se dice que “Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Oliva, 2005)

3.3.1 El cliente

Según Carlos Duron García “El cliente es la razón de ser de un negocio. Es el que compra y hace que la empresa se desarrolle o no.” (Garcia, 2006)

3.3.2 Servicio al cliente

Es una compleja serie de actividades interrelacionadas y cíclicas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga un producto en el momento y lugar adecuado asegurándose del uso correcto del mismo.

3.3.3 Importancia del servicio

Para la Srta. Jessica Paola Guerrero Coello en la pág. 48 afirma que “Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la

empresa, se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores.” (Coello, 2010)

3.3.4 Características del servicio

“Intangibilidad.- Los servicios son intangibles y con frecuencia no es posible gustar, sentir, ver, oír u oler los servicios antes de comprarlos.

Heterogeneidad.- Con frecuencia es difícil lograr estandarización de producción en los servicios, debido a que cada unidad o prestación puede ser diferente de otras unidades.

Perecibilidad.- Los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar, y para algunos servicios una demanda fluctuante puede agravar las características de perecibilidad.

Propiedad. La falta de propiedad es una diferencia básica entre una industria de servicios y una industria de productos, porque un cliente solamente puede tener acceso a utilizar un servicio determinado.” (Enriquez, 2011)

3.3.5 Puntos claves para el buen servicio

Se deberá cuidar desde las instalaciones y la atención durante todo el trayecto pues de nada servirá los detalles y los extras.

“Seguridad.- Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

Credibilidad.- Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.

Comunicación.- Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de

seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa.

Comprensión.- No se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea.

Accesibilidad.- Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones.

Cortesía.- Simpatía, respecto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y atención.

Profesionalismo.- Pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

Capacidad de respuesta.- Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad.- Es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Elementos tangibles.- Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.” (María Isabel Garcia Isa, 2011)

3.3.6 Calidad de servicio

La calidad de servicio significa superar las expectativas del cliente, llegando a niveles de excelencia y proviene de un liderazgo corporativo orientado al cliente.

3.3.7 Principios básicos de la calidad del servicio

“El cliente es el único juez de la calidad del servicio.

El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio.

La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar sus objetivos, ganar dinero, y distinguirse de sus competidores, en presentación de servicio.

Las personas deben transformarse en norma de calidad.

Para eliminar errores se debe imponer una disciplina y un constante esfuerzo.

La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes.

El éxito radica en reducir la diferencia entre el nivel de exigencia que se persigue y el realmente ofrecido.” (Delgado, 2011)

3.3.8 Características del personal de servicio eficiente

Para Joanne Donsky, una crítica en el área de hospitalidad describe “al personal uniformado ideal como sigue, imperturbable y reservado en su postura pero con la mirada centrada constantemente en cada huésped del ámbito inmediato, en condiciones de abalanzarse a la acción de la más mínima vibración de una potencial necesidad, por lo que las características son:

1. Contacto visual inmediato.- Al establecer este contacto al instante se comunica el deseo de servir.
2. Postura alerta.- La actitud debe indicar presteza y no distracción.
3. Una sonrisa cálida.- Comunica afinidad, respeto y bienestar.

4. Capacidad de responder.- Cada respuesta debe ser pronta, segura y eficiente.
5. Un toque personal.- Todo el personal debe esforzarse por recordar los apellidos de los clientes para que ellos se sientan importante (Dennis L Foster, 1994)".

3.4 Establecimientos de restauración

María Isabel Castellano en su libro (Procesos de Servicio en Restaurante) “nos expone lo siguiente. Las actividades de restauración hacen referencia al consumo de alimentos y bebidas que llevan a cabo las personas, en establecimientos preparados para este fin, con la nota fundamental de que existe una serie de servicios complementarios que son determinantes en esta elección.” (Castellano, 2012)

3.4.1 Historia

“Los términos de restaurante y restauración provienen del galicismo restaurant, y esta denominación comenzó a utilizarse en los años sesenta con una significación de servicio de alimentos y bebidas a cambio de un aporte económico. El origen de la palabra restaurante para nombrar las casas de comida, lo encontramos también en Francia.

Según esta versión un mesonero llamado Boulanger, al inaugurar la que se podría considerar la primera casa de comidas puso el siguiente eslogan en la entrada: *venite at mevos qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos que al castellano seria: Venid a mí todos los de estómago cansado y yo os lo restauraré. De esta última palabra se derivaría el nombre restaurante.*” (Castellano, 2012)

3.4.2 Tipos de establecimientos de restauración

“Restaurante.- Aquel que dispone de cocina debidamente equipada y zona destinada al comedor con la finalidad de servir al público mediante precio comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local, o también puede contar con el servicio a domicilio.

Cafetería.- Aquel establecimiento que sirve ininterrumpidamente durante el horario de apertura bebida o no acompañada de alimentos de elaboración rápida precocinada o sencilla para su consumición rápida en el establecimiento o reparto, el consumo será en la barra o mesa, mostrador.

Bar.- Aquel establecimiento que sirve en barra o mesa en el propio local o dependencias ajenas principalmente bebidas o en su caso, tapas, pinchos, raciones, bocaditos.” (Castellano, 2012)

3.4.3 Clasificación de los establecimientos de restauración

“Los diferentes tipos de establecimientos se clasifican atendiendo fundamentalmente a aspectos legislativos, a características propia del servicio y al tipo de comidas y bebidas que se ofrecen.

Clasificación atendiendo a aspectos legislativos

Los restaurantes se clasifican en cinco categorías: lujo, primera, segunda, tercera y cuarta. Estas categorías presentan respectivamente las distinciones de cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor representados paralelamente. Esta clasificación se basa en características mínimas establecidas en la normativa de ordenación turística.

Clasificación atendiendo al tipo de alimentos y bebidas

Se subdividen en dos grupos principales:

Restaurantes monoproducto: presentan especialización gastronómica en un producto (tortillería, vegetarianos, pizzería).

Restaurantes basados en la gastronomía de una zona geográfica o país: Italianos, chinos, argentinos, mexicanos.

Clasificación atendiendo al tipo de servicio y local

Restaurantes tradicionales: El servicio de alimentos es totalmente atendido por camareros en las mesas donde los comensales son acomodados para tal fin.

Restaurantes de autoservicio: El servicio es parcialmente atendido por los camareros.

Restaurantes temáticos: Se trata de restaurantes ambientados en una temática concreta: cine, deporte, etc. Suelen tener un servicio totalmente asistido.

Restaurantes activos o con espectáculos: Fórmula de restauración que además de proporcionar un servicio de comida y bebida le ofrece animación.”
(Castellano, 2012)

3.4.4 Principios y valores de la organización

Calidad.- “Máxima calidad y seguridad que se verifica a lo largo de todas las fases de producción y selección de productos desde los ingredientes hasta la preparación en los restaurantes.

Servicio.- El cliente es siempre lo más importante y el objetivo es obtener el 100% de su satisfacción. La rapidez en el servicio, el trato amable, personal, y la constante

adaptación a los gustos del cliente son los medios para conseguirlo.” (McDonals, 2012)

El equipo es crucial porque son las personas las que constituyen una organización.

“La idea es que el líder sepa claramente cuáles son las habilidades personales de cada uno de sus integrantes.” (Sanchez, 2008)

3.4.5 Organización de los servicios en restauración

“En caso de tratar sobre este tema en hotelería hemos podido observar, la existencia de una gran variedad de establecimientos de restauración en donde la organización de los servicios de restauración hacen referencia a la planificación y control de todas las variantes que van a determinar no solo un correcto servicio. Sin embargo, se estudiará de un modo más detallado en la puesta a punto, en la que se establecen las actividades previas, que se realizan a cada tipo de servicio. A continuación se indican todos los aspectos a tener en cuenta en la optimización en los procesos organizativos de restauración:

- **Condiciones del local.-** Instalaciones, equipamiento, utensilios, maquinaria, etc. Es fundamental que se encuentren en adecuado estado de mantenimiento para su correcto mantenimiento.
- **Material fungible.-** Es fundamental la previsión de todo género necesario para la realización de los servicios de modo que evite cualquier posibilidad del stock.
- **Recursos humanos.-** Dependiendo del tipo de servicio variara en gran medida la necesidad de personal para constituir toda la brigada.
- **Existencia o no de servicios previamente contratados:** Todos los puntos anteriormente citados variaran en función del tipo de servicio.” (Castellano, 2012)

3.4.6 Tipos de organización en una empresa restaurantera

a. "Organización funcional"

En la administración científica el chef debe tener conocimientos por lo menos de ocho campos:

1. Tomar tiempos y determinar costos.
2. Hacer tarjetas de instrucción.
3. Establecer itinerarios de trabajo.
4. Vigilar la disciplina de la empresa.
5. Cuidar el abastecimiento de insumos.
6. Capacitar.
7. Llevar un control de calidad.
8. Cuidar del mantenimiento y reparación del equipo.

b. Organización lineal

Sistema que trata de aprovechar las ventajas y evitar las desventajas de los dos sistemas citados para ello.

- Conservar la autoridad y responsabilidad a través de un solo jefe para cada función.
- Pero esta autoridad recibe asesoramiento para cada función. (investiga, planea mejoras, se capacita, resuelve dudas, revisa resultados.)

Ejemplo: *Un departamento de ventas podrá ser el encargado de investigar los mercados y uno de producción, el control de calidad.*

c. Organización multidimensional

Lo más importante en este caso es que el jefe haga notar que él no obra con autoridad propia sino con autoridad delegada.

d. Organización por proyectos

Este puede definirse como aquel que además de los jefes de línea encargados de cada función existe un administrador que vigila un programa importante encargado de supervisar y controlar todas las actividades relacionadas con este programa.” (Garcia, 2006)

3.5 Producción

Según Carlos Durón García “Producción es el área encargada de la transformación de materias primas en productos o servicios, determina la cantidad de artículos que se van a producir, con definición de tiempos en las fases del proceso productivo, también define lugar, máquinas y horarios de producción. Y por último evalúa los resultados considerando los retrasos en producción, frecuencia de pedidos urgentes, exceso de tiempo extra, acumulación de inventarios.” (Garcia, 2006)

3.5.1 Planificación de la cocina

De acuerdo a Emma de Porrata Noria en el libro *Turismo Hotelería y Restaurantes*” La planificación del departamento de cocina como unidad de producción se ha de estudiar de una manera procedente, con anterioridad para que facilite y mantenga el estado de los alimentos, donde va a encaminarse de la siguiente manera:

Mejorar los espacios y superficies adecuadas.

Ubicación y comunicación adecuada con las demás áreas.

Mejor distribución y orden en el espacio.

Posibilidad de aplicar nuevas técnicas” (Emma de Porrata Noria, 2007)

3.5.2 Distribución de equipamiento por zonas

Javier Cerro en el libro gestión de producción de alojamiento y restauración “El equipamiento es el material con el que se va a dotar la cocina para el desarrollo de sus tareas y este puede ser:

Equipos Compactos.- Son aquellos formados en un solo bloque se utilizan en lugares de dimensión limitada. Los forman los equipos de cocción y en estos solo se respeta la altura.

Equipos Modulares.- Se presentan formando unidades de uso (fry-top placas hervidoras) con medidas estándar (800x900mm).

Equipo de apoyo.- Son aquellos que completan y ayudan en la elaboración y son empleados en las grandes cocinas ya que tiene gran capacidad de producción (ollas de presión, sartenes abatibles, lava verduras, etc.)

La dotación de equipos estará en función de la oferta y demanda por tanto enumeraremos aquellos que deben instalarse y su zona apropiada.

A) Zona de conservación

Por medio de frío

- Cámara frigorífica 0° C a 5 °C (carne, pescado, productos lácteos, platos preparados)
- Cámara frigorífica de 5 °C a 10° C (frutas y verduras)
- Cámaras de congelación y arcones o armarios -18 °C (Productos congelados)
- Armarios frigoríficos (productos elaborados fríos) 2° C a 5 °C

B) Zona de preparación

- Se delimitan tres subzonas divididas por funciones para la instalación del equipo.

- Preparación de hortalizas y verduras, Peladora de papas, Máquina de lavar verduras, Centrifugadora, Pilas profundas con rejillas perforadas, Mesas de trabajo (acero inoxidable).
- Preparación de carnes y pescados, Maquina de picar carne, Mesa especial para el troceado, Mesa de trabajo, Pilas con rejillas, Armarios frigoríficos para conservación, Afilador eléctrico de cuchillos.
- Preparaciones frías propias, Mostrador frigorífico, Corta fiambres, Cutter, Mesas refrigeradas y neutras, Distintas maquinas fabricadoras de hielo, Batidora, Carros para el transporte, Pila de rejillas, Armarios frigoríficos.

C) Zona de cocción

Módulos; Plancha fry-top, Módulos; Fogones, Módulos; Encimeras neutros, Módulos; Baño María, Módulos (convencionales, vapor, infrarrojos, microondas, y eléctricos), Freidora, Sartén basculante, Salamandra, Armarios, Mesa de trabajo, refrigeradas y neutras.

D) Zona de pastelería

Horno de pastelería, Armario de fermentación, Amasadora, Batidora, Mesa frigorífica, Laminadora, Balanza, Estantería, Heladora sorbetera, Arcón congelador.

E) Zona de entrega

Mesa caliente, Horno Microondas, Gratinador, Estanterías, Mueble frio, Infrarrojos.

F) Zona de lavado

Lavavajillas, Estantes, Mesa de depósito y recepción, Mesa de desbarazado, Mesa de salida, Carro porta platos, Fregadero, Carro porta cestas, Cestas, Cubo de basura.

G) Ploge

Fregadero, Estanterías, Mesa de trabajo, Lavadora de utensilios (Javier Cerro, 2001)”

3.5.3 Buenas prácticas de manipulación

“Las Buenas Prácticas de Manufactura son un conjunto de principios y recomendaciones técnicas que se aplican en el procesamiento de alimentos para garantizar su inocuidad, aptitud, y para evitar su adulteración.” (Díaz, 2009)

3.5.4 Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento y las buenas prácticas de manufactura

“Este es un programa que integra las BPM y debe contener los siguientes elementos: Procedimientos de limpieza y desinfección a seguir antes, durante y después de las operaciones, frecuencia para la ejecución de cada procedimientos e identificación del responsable de dirigirlo, vigilancia diaria de la ejecución de los procedimientos en la prevención de la contaminación y las acciones correctivas cuando se determina que los procedimientos no logran prevenir la contaminación.” (Díaz, 2009)

3.5.5 Higiene en la restauración

“Según el diccionario de la Lengua Española “Higiene” es parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades y entendemos por “restauración” la actividad comercial de aquellas empresas que se

ocupan en prestar los servicios de alimentación y bebidas a viajeros tanto nacionales como extranjeros y residentes.

Por lo tanto se puede definir la higiene en la restauración como “El conjunto de normas y medidas necesarias con el fin de asegurar la comida, salubridad e integridad de los alimentos y bebidas que se manipulan en estas empresas y luego en el consumo”

La seguridad alimentaria no se puede garantizar totalmente, pero el riesgo de intoxicación alimentaria se puede reducir mucho con la limpieza en el puesto de trabajo, así como la del personal, previniendo la contaminación, descongelando y congelando la comida con seguridad y manipulando apropiadamente la comida cocinada” (Francisco Garcia Ortiz, 2010)

3.5.6 Manipuladores de alimentos

Pedro Benavente Jareño y Elena Benavente García afirma que “Desde el punto de vista legal, se consideran manipuladores de alimentos todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.” (Pedro Benavente Jareño, 2007)

3.5.7 Áreas de manejo de buenas prácticas de manipulación

1. Preparación

a) “El aseo personal

El pelo, limpio, estará obligatoriamente con malla protectora y gorra, si la persona trabaja en producción de alimentos, o si está en servicio solo malla o gorra, dependiendo el uniforme de la empresa.

Las manos deben ser cuidadosamente lavadas hasta los codos y cepilladas antes de empezar cada trabajo y después de cada operación en la que la persona se haya ensuciado: sonarse la nariz, salir del baño, manipular cajas o materiales dudosos.

Las uñas, cortas y cepilladas (prohibido esmalte de uñas).

En caso de heridas o quemaduras infectadas trabajar con guantes o cubrir con una venda perfectamente impermeable.

No estornudar, toser, fumar o rascarse la cabeza cerca del puesto de trabajo.

b) La limpieza de la indumentaria

Lejos de resultar folclórico el atuendo debe ser una barrera entre las bacterias transmitidas por la persona y la materia prima, siempre deberá estar limpio, completo, y en buen estado.” (Gomez, 2009)

c) La limpieza de instalaciones

“El obrador se mantiene limpio mediante una limpieza permanente y cotidiana: fregado por lo menos una vez del suelo con abundante agua a la que se le añade detergente, limpieza profunda por lo menos una vez a la semana (agua caliente a la que se le añade detergente): interior de los refrigeradores, cámaras frías, hornos, cocinas, conservadores, y toda clase de equipo. Luego se dará el aclarado con

agua fría y secado. Paredes techos serán lavados regularmente con lejía, los tachos de basura serán lavados por lo menos una vez al día.

A veces aunque exteriormente están limpios, interiormente están sucios, y conviene revisarlos periódicamente. Las tablas de corte una vez finalizado el trabajo las limpiaremos bien con detergente y abundante agua y las dejaremos colocadas en los soportes especiales para ellas con el fin de que no rocen unas con otras, ya que de no ser así los gérmenes actuarían rápidamente.

Hay que limpiar el suelo después de cada servicio y deben ser limpiados a conciencia todos los días. Los desagües en el suelo facilitan la limpieza tanto del mismo suelo como de los equipos; tendremos que prestarle atención a su limpieza pues hay un cerco alrededor en el que se estancan las aguas y que pueden producirse fácilmente la creación de gérmenes.

El orden y limpieza en el trabajo es un factor muy importante a tener en cuenta constantemente, de esto depende una buena organización y la obtención de una partida en óptimas condiciones para la posterior manipulación de los alimentos.”

(Temas de cocina)

3.6 Concepto de Manual

Documento diseñado para contener un conjunto normas, técnicas, y además contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cualquier área en una empresa específica, la misma que debe ser manejable y claro. Sirve como un medio de información para el mejor desempeño de los empleados en su área de trabajo.

3.6.1 Objetivos de los manuales

Cada documento será personalizado, y sus principales objetivos son:

- Adiestrar al personal de la empresa en las tareas que van a desempeñar.
- Informar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento continuo de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Dominar el funcionamiento interno y descripción de tareas, ubicación, requerimientos y de su ejecución.
- Coordinar actividades y evitar duplicidades.
- Conocer a la empresa en donde trabajan acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas etc.

3.6.2 Procedimientos

- a) Propósito del Procedimiento
- b) Alcance
- c) Referencias
- d) Responsabilidades
- e) Definiciones
- f) Método de Trabajo

3.6.3 Elementos que integran el manual

En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como con su ámbito de aplicación; por estas razones, resulta conveniente que en la Administración Pública Federal se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación. A continuación se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración: • Identificación • Índice • Introducción • Objetivo(s) del Manual • Desarrollo de los procedimientos

3.7 Hostería

Establecimiento hotelero que permite al turista servicio permanente de alojamiento, alimentación y bebidas, ubicado en áreas no urbanas. Su principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural, incluye haciendas históricas y modernas, las mismas que cuentan con cabañas de solo una planta, a la misma que adicionalmente se le añade esparcimiento (juegos de salón, acuáticos, canchas, jardines, relajación)

3.7.1 Hostería Imperio Real (Información general)

“En su inicio por el año 2000, se dedicó a la fabricación y comercialización de ricos helados auténticos y tradicionales de nuestra ciudad Salcedo así como la venta de pinol, otro producto tradicional.

Nuestro interés se ha enfocado a ofertar productos cuidadosamente elaborados, calidad y distinción en nuestro servicio. Por esta razón hemos logrado ubicarnos en un mercado ideal para cumplir con las expectativas y exigencias de nuestros clientes.

3.7.2 Misión

A través del nombre “Imperio Real”, resaltar la cultura de nuestros antepasados como es el Imperio de los Incas, “El Tahuantinsuyo”.

La estrategia del mejoramiento continuo, ofertar servicios personalizados de alimentación, hospedaje, y relax de acuerdo a los mejores estándares de calidad, costo y servicios.

3.7.3 Visión

Convertirnos en una empresa turística y de prestigio a nivel del centro del país, para llegar a un mercado potencial con clientes nacionales y extranjeros.

3.7.4 Productos

Ofrecemos los exquisitos helados tradicionales de salcedo elaborados con fruta natural, mora, taxo, guanábana, coco, naranjilla, aguacate, mango, fresa, etc.

Deleítense del rico pinol, con su composición de machica, panela, y esencias y dulces.

Gastronomía nacional e internacional: platos a la carta, platos gourmet, platos típicos, desayunos, americano, continental y vegetariano, almuerzos, cenas, bocaditos, te, tintos, licores, vinos, cocktails.

- Servicios de Hospedaje
- Ponemos a su disposición habitaciones confortables y lujosas con TV cable, Agua caliente y room service.

Sala de eventos

Eventos sociales

Sala de conferencias

Sauna/turco/hidromasaje

Te brindamos un servicio completo de SPA para tu descanso total y confort.” (Real, 2000)

3.7.5 Características de la Hostería Imperio Real

Según Su Actividad.- De servicio de alojamiento y A/B

Según La Forma Jurídica.- Empresa con responsabilidad limitada de carácter familiar.

Según Su Dimensión.- Pequeña empresa porque cuenta con menos de 10 empleados laborando en el restaurante.

Según Su Ámbito De Actuación.- Empresa local, nacional.

Según Su Capital.- Empresa Privada

3.7.6 Clasificación del Restaurante de la Hostería Imperio Real

Según el servicio: El restaurante brinda un servicio a la americana en donde los platos salen listos desde la cocina dando un mejor terminado, y evitar que se enfríe la comida.

Por su especialización: Es un establecimiento que brinda comida de tipo gourmet y típica.

Por el tipo de propiedad: Es una entidad privada que se rige a reglamentos de tipo seguridad alimentaria, que paga impuestos por su ejercicio laboral, y reglamentos internos por parte de sus propietarios.

Capacidad: Tiene una capacidad de 250 personas sentadas en sus instalaciones, servicio de catering para eventos fuera de sus instalaciones y coffee breaks.

3.7.7 Área de cocina

La cocina, tiene un área de construcción de alrededor de 7x8 metros, el mismo que cuenta con iluminación, no se notó la presencia de extractor de olores, ni aire basculante únicamente cuenta con una campana la misma que no ayuda mucho si el calor es muy intenso o si hay mucha producción, cuenta con un buen sistema de desagüe, en el esta área también se observó la presencia del área de posillería que cuenta con dos pozos, es aceptable, por el tamaño de la cocina, aunque todavía se puede notar la ausencia de alguna maquinaria para la producción así como extractor de jugos, también se notó que la batería de cocina y utensilios se guardan afuera del área de producción situación que demora la producción de alimentos, mientras que para el área de bodega se destina un área de alrededor de 4x5 metros donde también se observó la ausencia de equipos adecuados para la

se da la debida conservación de alimentos, existe una buena distribución del espacio con respecto al tamaño de las instalaciones, pero no se notó la presencia de un pozo exclusivo para el lavado y desinfección de la materia prima, en especial de los vegetales que llegan a la bodega disponibilidad de agua todo el tiempo, en lo que respecta al área de servicio cuentan igualmente con dos pozos para el lavado, mientras que para toda la mantelería cuentan con un adecuado mueblería, con sus respectivos compartimentos para todo lo que respecta a cubertería, mantelería.

La cocina cuenta con los siguientes equipos: 1 cocina industrial de 4 quemadores con una plancha grande, 1 horno de tipo andino con una capacidad para 4 latas, 1 refrigerador de tipo vitrina de 2 puertas para materia prima, 1 refrigerador de 1 puerta para pastelería y postres, 1 licuadora, 1 horno microondas, 1 tostadora, 1 batidora, Utensilios de cocina 1 cafetera • Vajilla • Menaje de cocina. Mientras que el área de bodega cuenta con los siguientes equipos: 1 congelador grande, 2 estanterías grandes, 1 vitrina mediana. Mientras que el área de servicio cuenta con los siguientes equipos: 2 cafeteras, 1 refrigerador mediano para bebidas. El área de lavado cuenta con: 1 mesón de acero inoxidable, 2 estanterías de acero inoxidable para la vajilla

3.7.8 Personal de producción

El personal de cocina es el encargado de transformar la materia prima en un producto elaborado, el mismo, que deberá tener conocimientos para poder elaborar el plato que el cliente pidió con anterioridad.

3.7.9 Funciones del personal de producción

Tabla 02			
Funciones del personal de producción			
	Ayudante de cocina 1	Jefe de cocina 2	Chef
7:00 – 11:00	Pela papas, lava verduras, pica verduras	Realiza el mice en place	Preparar los desayunos, y menú diario.
11:00 – 16:00	Lava la batería de cocina	Apoya al chef	Elaboración de platos a la carta y menú diario.
16:00 – 22:00	Limpieza de cocina	Limpieza de bodega	Planificación de menú.

3.7.10 Turnos de los empleados del área de cocina y servicio

La Hostería Imperio Real cuenta con dos horarios del personal el mismo que rota de acuerdo a convenio que se da entre los empleados y la empresa. El primer turno es de las 07:00 de la mañana hasta las 15:30 de la tarde y el segundo turno se da desde las 14:00 hasta las 22:00 de la noche, los días libres se dan en los días de bajo volumen de ventas, entre lunes, martes y miércoles.

3.7.11 Funciones de los meseros

Los meseros son el personal encargado de servir los platos preparados en la cocina de las instalaciones.

Los meseros son el personal encargado de servir los platos preparados en la cocina de las instalaciones.

Tabla 03			
Funciones de los Meseros			
	Mesero 1	Mesero 2	Mesero3
7:00 – 8:00	Limpieza interiores	Limpieza exteriores	Limpieza salón
8:00 – 9:00	Pulir copas	Preparación del petit menaje	Elaboración de jugo, ají, quesos.
9:00 –11:00	Montaje de mesas		
11:00 –12:00	Servicio de menú del día y platos a la carta		Montaje de mesas para el desayuno
12:00 –13:00			
14:00 –15:00			
16:00 –17:00	Lavado de vajilla		Servicio de comedor
17:00 –18:00			Limpieza del comedor
18:00–22:00	Servicio de mesas	Lavado de vajilla	Pulido de vajilla
Fuente: Restaurante Imperio Real		Elaborado por: Lucero, A.	

3.7.12 Área administrativa del Restaurante

El área administrativa de este restaurante se distingue en cinco áreas la administrativa, con el chef administrador, la de cobranza por parte de la cajera, el área de bodega, servicio por parte de los meseros, cocina por parte también del chef y su equipo, y limpieza, por parte de los posilleros.

3.7.13 Carta del restaurante

Las cartas del Restaurante de la Hostería Imperio Real está diseñada en forma de tríptico en donde se puede encontrar en la primera los desayunos y en la segunda carta se encuentra toda la oferta de platos a la carta, el mismo que está distribuido en las siguientes secciones:

Menú:

Carta de desayunos

- **Desayuno Americano** (café, jugo, pan, huevo revuelto)
- **Desayuno Continental** (café, jugo, pan, huevo revuelto)
- **Desayuno Especial Imperio**(café o chocolate, jugo de fruta, pan, huevo revuelto o frito más un churrasco)
- **Desayuno Vegetariano**(agua aromática, jugo de fruta, tostadas integrales, yogurt, fruta de temporada)

Platos a la carta

Entradas: Ceviche de camarón, Ensalada de camarón y Cazuela de huevo.

Sopas: Locro Imperio, Crema de pollo con champiñones, Caldo de gallina criollo.

Platos Fuertes:

Lomo de res: Lomo a la plancha, Filet migñon, Lomo al ajillo, Lomo Milanesa, Cordone Blue, Lomo a la pimienta, Churrasco.

Pechuga de pollo: Cordone blue de pollo, Polo a la Napolitana, Pollo con Champiñones, pollo a la plancha Pollo Milanesa.

Mariscos: Langostinos reventados Imperio, Corvina a la plancha, Trucha a la Plancha, Trucha en salsa de Camarón, Camarones al ajillo, Camarones apanados.

Parrilladas: Chuleta ahumada, Chuleta a la plancha, Parrillada Imperio, Parrillada Mediterráneo, Parrillada más pollo.

Arroces: Arroz con camarón, Arroz con pollo.

Bebidas: Jugo de frutas, milk shake, agua, gaseosas, te.

Postres: Duraznos con crema, Ensalada de frutas con helado o crema, Frutilla con Crema.

3.8 MARCO LEGAL

Según la Ley Orgánica de Seguridad Alimentaria (LORSA) en su Art. 3.- Bienes y servicios de óptima calidad.- Para la aplicación de los numerales 2 y 3 del Art. 4 de la ley, se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad aquellos que cumplan con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo público competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales. A falta de las normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objeto para el cual fue fabricado u ofertado. Además en sus numerales 4 y 5 nos habla respectivamente sobre el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar; y además el derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida. Por otra parte en el Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil. Mientras que en su Art. 7.- Derechos de las familias consumidoras. En el literal g) Buen trato. - Es derecho de toda persona consumidora el buen trato, justo, respetuoso, cálido y no discriminatorio en ninguna forma por parte de los expendedores de alimentos. Y por otro lado en el Art. 24 Indica que la sanidad e inocuidad alimentaria tienen por objeto promover una adecuada nutrición y protección de la salud de las personas, y prevenir, eliminar o reducir la incidencia de enfermedades que se puedan causar o agravar por el consumo de alimentos contaminados.

Según la ley orgánica de defensa del consumidor en su Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

En el Plan Nacional Del Buen Vivir en su objetivo 10 en su política sobre diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios en su literal g. Habla sobre Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera. Y en su literal h. habla sobre posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.

Según el reglamento sustitutivo para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario en el (Acuerdo No. 00004712) Art.5.- dispone que Los establecimientos que dispongan de la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura obtengan el Permiso de Funcionamiento ingresando únicamente la solicitud a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA.

IV. PREGUNTAS CIENTIFICAS

¿Cuáles son los referentes teóricos que respaldan la elaboración de un manual de procesos para el área de cocina y servicio de una empresa de A y B.?

¿Cómo establecer los puntos críticos en el área de cocina y servicio de una empresa de A y B.?

¿Cuál es la estructura adecuada para la elaboración de manuales de procesos en el área de cocina y servicio de una empresa de A y B.?

V. METODOLOGÍA

A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el área de cocina y servicio de la Hostería Imperio Real, que se encuentra ubicada en el Cantón Salcedo panamericana sur, entre la Av. Jaime Mata y Mario Mogollón, Provincia de Cotopaxi. La misma que tuvo una duración de 6 meses desde la recopilación del marco teórico para el diagnóstico en el área de cocina y servicio que utilizó una ficha de observación con la que se determinó los puntos críticos y necesidades en el área de estudio, para después elaborar diagramas de procesos con la finalidad de mejorar las falencias y por último elaborar un manual de procesos para el área de cocina y servicio del objeto de estudio.

MAPA 01			
UBICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO			
PAIS ECUADOR	CANTON SALCEDO	HOSTERIA IMPERIO REAL	AREA DE COCINA Y SERVICIO
			
FUENTE: redsocialeducativa.euoinova.edu.es/pg/red/675403/el-estao-ecuatoriano es.slideshare.net/moil/alixnChiluisa/l-i-m-i-t-e-s-c-o-t-o-p-a-x-i http://imperioreal.com.ec/ ELABORADO POR: Lucero, A. 2014)			

B. VARIABLES

1. Identificación

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Manual de procesos del área de cocina y servicio.

VARIABLES DEPENDIENTE

- Área de cocina y servicio

2. Definición

Manual de procesos para el área de cocina y servicio.- Es un documento que contiene cada uno de los procedimientos para ejecutar los procesos de determinadas áreas, con estándares que mejoran la calidad del producto ofertado.

Área de cocina y servicio.- Son los espacios previamente distribuidos y con el equipamiento e instalaciones dispuestos para producción y servicio de los alimentos en el restaurante.

3. Operacionalización de variables

VARIABLES	CATEGORIA / ESCALA	INDICADOR
-----------	-----------------------	-----------

Manual de procesos	<p data-bbox="576 190 746 219">Procedimientos</p> <p data-bbox="576 546 799 575">Técnicas de servicio</p> <p data-bbox="576 748 799 777">Métodos de cocción</p> <p data-bbox="576 1211 667 1240">Normas</p>	<p data-bbox="959 190 1225 219">Producción de alimentos</p> <p data-bbox="959 241 1262 271">Uso de guantes y mascarilla</p> <p data-bbox="959 293 1166 322">Uso de termómetro</p> <p data-bbox="959 344 1214 374">Limpieza y desinfección</p> <p data-bbox="959 396 1326 425">Equipo, Utensilio e Infraestructura</p> <p data-bbox="959 448 1182 477">Manejo de desechos</p> <p data-bbox="959 546 1158 575">Montaje de platos</p> <p data-bbox="959 598 1158 627">Montaje de mesas</p> <p data-bbox="959 649 1150 678">Servicio al cliente</p> <p data-bbox="959 748 1031 777">Al grill</p> <p data-bbox="959 799 1023 828">Vapor</p> <p data-bbox="959 851 1126 880">A la gran fritura</p> <p data-bbox="959 902 1054 931">Salteado</p> <p data-bbox="959 954 1062 983">Braseado</p> <p data-bbox="959 1005 1046 1034">Hervido</p> <p data-bbox="959 1057 1054 1086">Pochado</p> <p data-bbox="959 1108 1031 1137">Asado</p> <p data-bbox="959 1211 1222 1240">Vestimenta del personal</p> <p data-bbox="959 1263 1238 1292">Presentación del personal</p> <p data-bbox="959 1314 1206 1344">Presentación del menú</p> <p data-bbox="959 1366 1326 1395">Temperaturas internas de cocción</p>
--------------------	---	---

Área de cocina y servicio	Aspecto del personal	Cuentan con uniforme Llevan el uniforme limpio Llevan el uniforme completo
	Producción de alimentos	Elaboración de mice en place Aplicación de técnicas de cocción Elaboración de salsas Elaboración de fondos
	Descongelamiento de M.P.	Tiempo adecuado Temperatura adecuada
	Temperaturas internas de cocción	Tiempo adecuado Temperatura adecuada
	Enfriamiento de alimentos	Tiempo adecuado Temperatura adecuada
	Uso de termómetro	Calibramiento Uso adecuado
	Lavatorio de manos	Frecuencia de lavado Tiempo de lavado Uso de jabón Uso de gel desinfectante Cuentan con toallas de papel
	Guantes y mascarilla	Cantidad suficiente Frecuencia de cambio Frecuencia de uso Uso adecuado
	Limpieza y Desinfección	Frecuencia de limpieza Frecuencia de desinfección Uso de desengrasantes, desinfectantes

	Equipo, Utensilios e Infraestructuras	Material resistente Cantidad suficiente Tamaño adecuado
	Manejo de Desechos	Material adecuado Uso de funda Cantidad suficiente de unidades Tamaño adecuado Clasificación de desechos
	Ambientación y Mobiliario	Uso de accesorios Armonía Música Mobiliario
	Montaje De Mesas	Adecuado Vajilla de venta Estilo Limpieza
	Servicio al cliente	Ágil Oportuno Rápido
	Presentación de los platos	Montaje estructurado Limpieza del plato Color Estilo

C. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación se aplicó:

Investigación Exploratoria.- “Cuyo propósito es proporcionar una visión general sobre una realidad o un aspecto de ella de una manera tentativa o aproximativa. Habitualmente es previa a otra. En problemas de investigación nuevos o poco conocidos” (Rojas, 2011). Dado que se en las instalaciones no se han desarrollado ningún otro tipo de estudio.

Investigación de Campo.- “Investigaciones que se realizan en el medio donde se produjo el problema (Lourdes Munch, 2005)”, pues se realizaron visitas al lugar de estudio en este caso se realizó una visita para tomar datos reales de las actividades que se dieron en el área de cocina y servicio.

Investigación de Corte Transversal.- Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables, y analizar incidencia o interrelación en un momento dado.

No Experimental.- “ES aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es observar fenómenos tal como se dan un su contexto natural.” (Roberto Hernandez Sampieri, 2009), por este motivo no se intervino en ninguna de las actividades realizadas en el objeto de estudio. Únicamente se observa los fenómenos producidos.

Métodos

Inductivo.- “Proceso en el que a partir del estudio de casos particulares se obtiene conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.” (Lourdes Munch, 2005) Debido a que estos resultados influyen a cualquier otra empresa de tipo Ay B.

Deductivo.- “Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal.” (Lourdes Munch, 2005). Debido a que los resultados de la investigación inciden particularmente al objeto de estudio.

Técnicas empíricas

Entrevista.- “Técnica fundamental de tipo oral basada en preguntas y respuestas entre el investigador y el o los participantes que permite recoger opiniones y puntos de vista.” (Rojas, 2011) La misma que se aplicó al administrador para determinar su criterio en cuanto al problema.

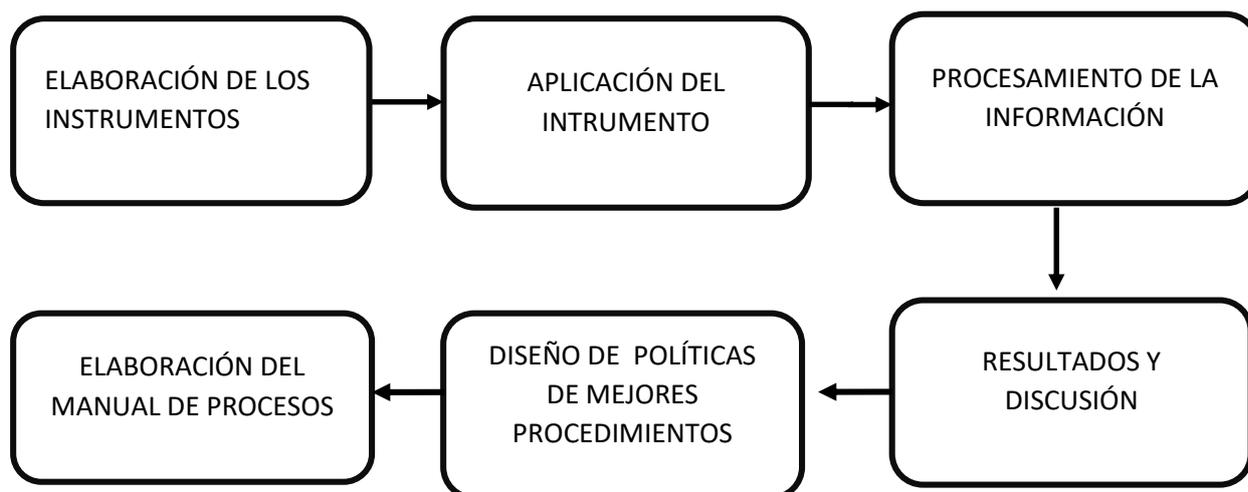
Ficha de observación.- Son instrumentos de investigación de campo que sirven para registrar datos del origen de la problemática. El mismo que fue estructurado de manera que registre todas las particularidades que determinen la situación del objeto de estudio.

D. OBJETO DE ESTUDIO

Para esta investigación el objeto de estudio fue el área de cocina y servicio del Restaurante de la Hostería Imperio Real, donde se llevó a cabo el levantamiento de la información. El mismo que está estructurado por un comedor con capacidad

de 250 personas, con mesas de 4, 6, 8 y 10 personas dependiendo la necesidad de los comensales, cuenta con servicio a la carta, la misma que está estructurada por entradas, las mismas que constan de ensaladas, sopas, ceviches, platos fuertes con cortes de carne de res, pollo, mariscos y parrilladas, también se sirven dos tipos de arroz, y bebidas. Cuenta con servicio de tipo americano, la ambientación tiene una temática moderna en, los meseros cuentan con un uniforme formal, con logotipo de la institución en el chaleco, como último punto podemos señalar la sección de cobranza que se encuentra separada del comedor junto a la cocina. Mientras que la cocina consta de una sección separada para bodega, y el área de cocina cuenta con zona de lavado para office y otro para plonge, aunque no consta con separación de áreas de cocina, únicamente cuentan con el mesón principal para producción, otro para mice en place y un último para montaje, cuenta con un refrigerador doméstico para almacenaje de materia prima, un frigorífico para mantenimiento de vegetales y un refrigerador pequeño para lácteos.

E. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO



F. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Elaboración del instrumento de estudio

Para la elaboración del instrumento se agrupó en una ficha de observación los aspectos más importantes que se deben cumplir en cada una de las áreas de las áreas tanto el equipo que se utiliza para la producción, las buenas prácticas de manipulación, la higiene del personal, el uniforme que usan, la higiene de las áreas de producción en el momento de la preparación de alimentos, las técnicas de cortes, los métodos de cocción, técnicas de montaje y decoración del comedor.

Aplicación del instrumento

Para la aplicación del instrumento se realizó una visita para tomar los datos reales de las actividades que se dan en la empresa, la misma que fue tomada en las instalaciones mediante observación directa permaneciendo todo un turno de 8 h. en las instalaciones.

Procesamiento de la información y discusión

Los datos que se obtuvieron de la ficha de observación después de la inspección de todas las actividades e instalaciones del objeto de estudio se tabularon, ítem por ítem y como resultado se obtuvo su frecuencia absoluta y su frecuencia relativa, para con ellos elaborar una discusión.

Presentación de los resultados

Los datos ya tabulados con ayuda del programa Word 2007, se presentaron en gráficos tipo pastel, los mismos que ayudan a apreciar de mejor manera, los resultados de la investigación.

Elaboración de mejores procedimientos

Con los resultados obtenidos se elaboró diagramas de cada uno de los procedimientos, que se realizan en el restaurante, las normas que deben guardar y técnicas que se deben aplicar, para que ayuden a erradicar las falencias encontradas en los procedimientos que se llevan a cabo.

Elaboración del manual de procesos

Mediante el uso del programa Word 2007, y mediante la recopilación de información necesaria para su aplicación en las áreas de cocina y servicio de técnicas, métodos, normas y con ayuda de recetas estándar para la elaboración de los platos ofertados se elaboró un documento para mantenerlo en la mente y esté al alcance de todo el personal de la hostería y pueda ser conocido por los propietarios y trabajadores

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el levantamiento de la información se aplicaron los siguientes instrumentos:

6.1 Ficha de Observación

Este instrumento se aplicó en el objeto de estudio, el área de cocina y servicio del Restaurante de la Hostería Imperio Real. El mismo que está dividido en dos partes el área de cocina y el de servicio. (**Ver Anexo 1**)

Determinar los puntos críticos en los procesos actuales en las áreas de cocina y servicio del Restaurante de la Hostería Imperio Real.

Diagnóstico de la situación

6.1.1 Área De Cocina

6.1.1.1 Aspecto del Personal

Cuadro 01 Aspecto del Personal		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 01 Aspecto del Personal



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

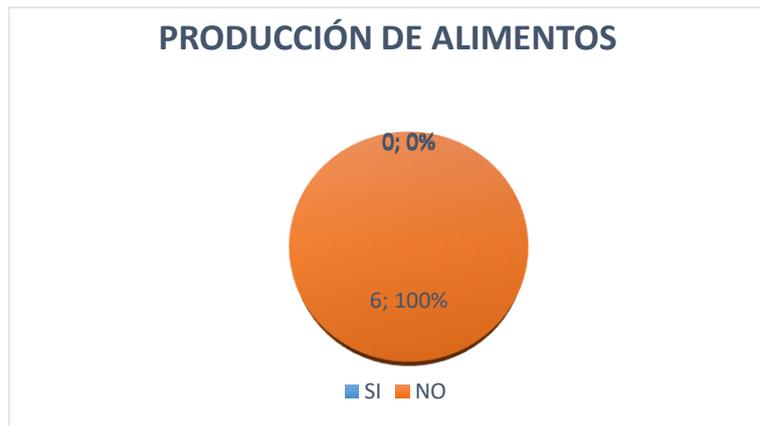
ANÁLISIS

Ya analizados los datos se pudo apreciar que el 60% de las normas se cumplen, los empleados de servicio cuentan con el uniforme y lo llevan apropiadamente también se puede señalar que sus uñas y rostro está de acuerdo a lo especificado para este tipo de trabajo, no obstante se aprecia que el 40% no se cumple, está relacionada con el uniforme en el área de producción. El personal lleva el uniforme incompleto lo que puede ayudar a la posible contaminación de los alimentos que se producen en las instalaciones, y también puede ser motivo de mala impresión, y la imagen de la empresa no sería la mejor. También se observó que el personal de servicio no usa mallas de protección lo que puede dar como resultado la presencia de contaminantes al momento del servicio.

6.1.1.2 Producción de Alimentos

Cuadro 02 Producción de Alimentos		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%
Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014		
Elaborado Por: (Lucero, A.)		

Gráfico 02 Producción de Alimentos



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

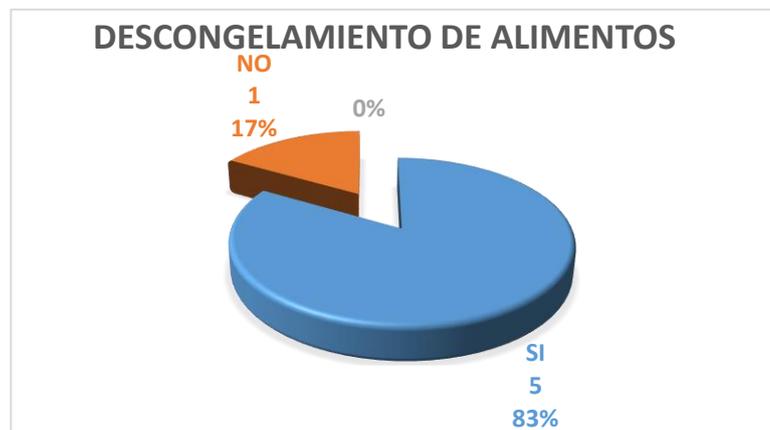
Según lo observado se cumplen el 0% de las normas que se requieren para el desarrollo adecuado en la elaboración de alimentos en este restaurante, como primer punto, no se elabora un mise en place para la producción de alimentos y por este motivo se retrasa el servicio, también se nota que en la producción no se aplica correctamente los métodos de cocción, por lo que los alimentos carecen de la textura, color, y sabor adecuados, no se usó salsas básicas ni fondos para la elaboración de platos a la carta por lo que el sabor tampoco es lo suficientemente agradable al paladar, también se observó ausencia de lavado y desinfección de la materia prima, todo esto puede ser causado por falta de conocimiento de los trabajadores o además porque el jefe de cocina no se encontraba a cargo de la empresa lo deja se nota descoordinación en la cocina y que del mismo modo nos indica desorden en el área de trabajo, se notó también contaminación cruzada en varios procesos de producción, lo que definitivamente disminuye la calidad de la comida elaborada en esas instalaciones.

6.1.1.3 Descongelamiento de Alimentos

Cuadro 03 Descongelamiento de Alimentos		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 03 Descongelamiento de Alimentos



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

Se pudo observar que los trabajadores de la empresa si conocen y si usan los métodos adecuados de descongelación, tienen conocimiento de los cuatro tipos de descongelamiento, por cocción directa, por microondas, en chorro de agua fría y refrigeración. Los mismos que generalmente son usados de acuerdo a la necesidad del tamaño de la pieza, esto se ve reflejado en un 83% de respuestas positivas, y solo un 17% de negativas. Porque habitualmente no descongelan dejando la pieza en el refrigerador dado que la empresa no cuenta con cámaras

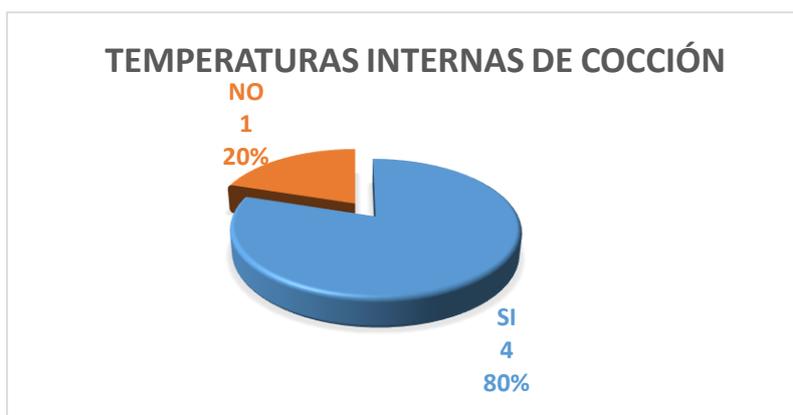
frías y los refrigeradores son insuficientes para este trabajo, también se notó un descuido al momento de preparación ya que se encontró piezas de pechuga descongeladas y se volvieron a congelar.

6.1.1.4 Temperaturas Internas de Cocción

Cuadro 04 Temperaturas Internas de Cocción		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Ficha de observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 04 Temperaturas Internas de Cocción



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

De acuerdo a lo que se observó, aún no cuenta con los conocimientos suficientes sobre crecimiento microbiano y zona de temperatura peligrosa, se aprecia también que no se cuida debidamente las temperaturas internas de los cortes magros y la

ausencia de termómetro dificulta aún más a los trabajadores sin la experiencia necesaria. Lo que podría disminuir la calidad del producto.

6.1.1.5 Enfriado de los Alimentos

Cuadro 05 Enfriado de los Alimentos		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Ficha de observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 05 Enfriado de los Alimentos



Fuente: Ficha de observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

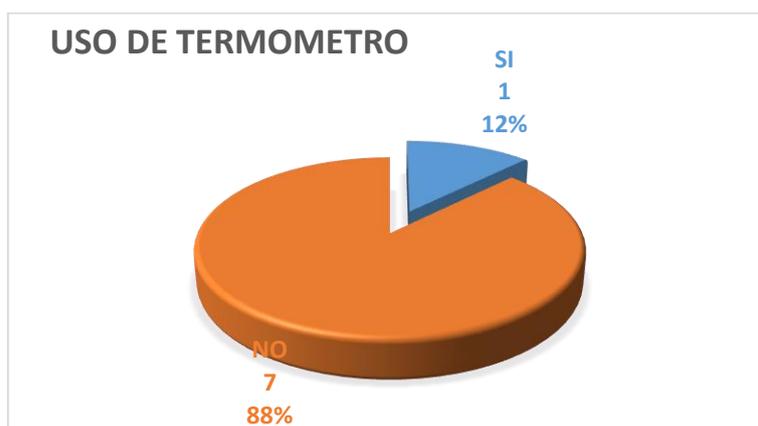
Según lo que se observó en el objeto de estudio el personal no tiene conocimiento acerca de la importancia del enfriado inmediato de los alimentos por lo que el 0% de las normas de la ficha fueron incumplidos, es muy importante que se realice adecuadamente para evitar el desperdicio de sobras de comida, mise en place o fondos y salas para nuevas preparaciones.

6.1.1.6 Uso de Termómetro

Cuadro 06 Uso de Termómetro		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Ficha de observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 06 Uso De Termómetro



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

Se puede señalar que en las instalaciones no existe termómetro de alimentos, lo que elimina la posibilidad de mantener monitoreada la temperatura de los alimentos. Tampoco se puede tomar las temperaturas internas cuando hay productos cualquier método de cocción, los empleados no saben usar un termómetro, ni conocen sus beneficios, es importante necesario que para asegurar

el termino de cocción de cortes magros se use termómetro y en los cortes de cerdo verificar la temperatura de cocción y asegurar la eliminación de microorganismos.

6.1.1.7 Lavatorio de Manos

Cuadro 07 Lavatorio de Manos		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 07 Lavatorio De Manos



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

Una vez examinado lo concerniente al área de lavado de manos, se manifestó la inexistencia de lavabos en el área de producción, y como se puede observar, el 88% de las normas que se deben mantener no se cumplen, lo que puede traer como consecuencia contaminación cruzada en la preparación de alimentos,

intoxicación alimentaria, mala presentación del personal, etc. Además los empleados no tienen el conocimiento básico sobre este tipo de normas que deben mantenerse en una empresa que presta servicios de alimentación, en cuanto al tiempo de lavado de manos, el momento de lavado de manos, es importante mencionar que en todo el lapso de observación no se manifestó un hábito constante de lavado de manos, tampoco se notó la presencia de gel desinfectante.

6.1.1.8 Guantes y Mascarilla

Cuadro 08 Guantes y Mascarilla		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 08 Guantes y Mascarilla



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

Una vez estudiadas las normas especificadas para este fin, se puede manifestar un problema muy claro en el área de producción, el uso de guantes es totalmente

inadecuado, aunque la cocina cuenta con guantes los trabajadores no los usan adecuadamente, o simplemente no los usan, debido a que les resulta incómodo, anteriormente se encontró un problema con el lavado de manos podemos encontrar ciertamente contaminación cruzada en el área de producción lo que puede acarrear en algún momento un problema estomacal o intoxicación. La mascarilla también se puede encontrar en las instalaciones pero el personal que lo usa se lo ubica la mascarilla debajo de la boca, es decir no cumple con su objetivo, y el resto de personal no la usa.

6.1.1.9 Limpieza y Desinfección

Cuadro 09 Limpieza y Desinfección		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%
Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.		
Elaborado Por: (Lucero, A.)		

Gráfico 09 Limpieza y Desinfección



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

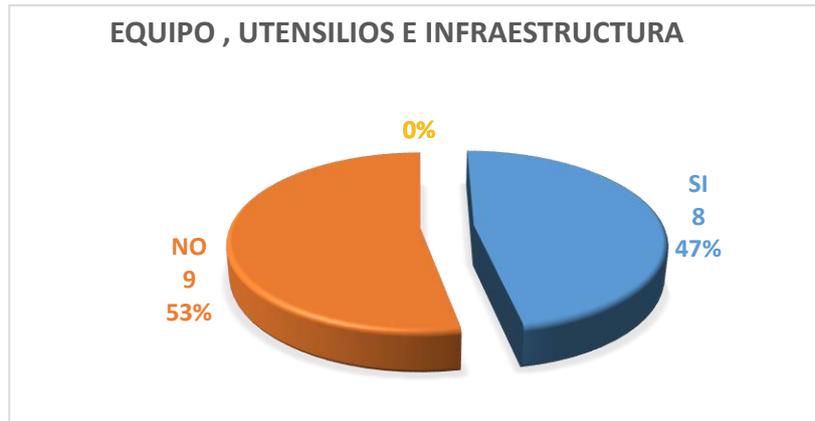
En cuanto observamos el gráfico podemos determinar que los trabajadores mantienen las instalaciones, los utensilios, equipos y mobiliarios de la empresa muy limpias, aunque también notamos que en el momento de la inspección no se realizó desinfección, y este hecho es muy grave porque la presencia de microorganismos es inminente en este tipo de lugares donde la presencia de productos es constante, la temperatura, presencia de alimentos y agua ayuda a la reproducción bacteriana.

6.1.1.10 Equipo, Utensilios e Infraestructura

Cuadro 10 Equipo, Utensilios e Infraestructura		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	8	47%
NO	9	53%
TOTAL	22	100%

Fuente: Ficha de observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 10 Equipo, Utensilios e Infraestructura 10



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

Una vez analizadas las fichas se nota que un 47% de las normas de equipamiento, mobiliario y utensilios se cumplen, la empresa cuenta con pisos antideslizantes, paredes de baldosa, desagües apropiados, el material de los mesones y estanterías son los adecuados, pero también en la ficha se advierte que el 53% no se cumple, entre lo principalmente observado una fuga de agua en la cocina, el área de lavado no es lo suficientemente grande lo que provoca un gran desorden, los contenedores de los alimentos son insuficientes, y esto también provoca desorden y contaminación cruzada, tampoco son adecuadas las ollas que se usan para la producción, no usan los cuchillos adecuados para cada género, lo que provoca incomodidad al personal de producción, no existen tablas adecuadas de acuerdo a los colores, lo que también provoca contaminación cruzada, se encontró ausencia de luz en la cocina, por la posición donde fue construida.

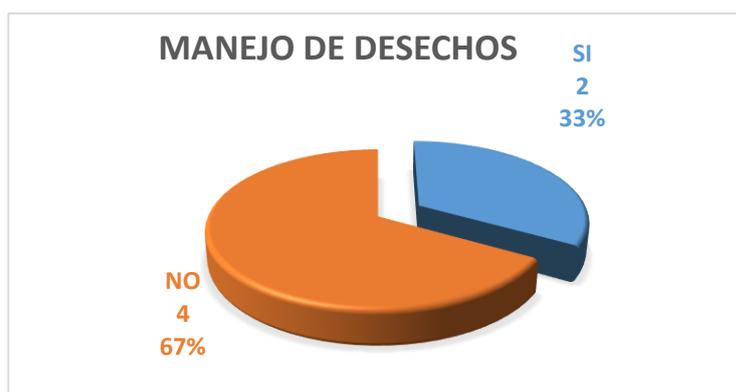
El equipo no es suficiente para la preparación de los platos que elaboran, es cómoda, pero no cuenta con división adecuada para división por áreas (cocina fría, caliente, pastelería, etc.)

6.1.1.11 Manejo de Desechos

Cuadro 11 Manejo de Desechos		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 11 Manejo de Desechos



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

Se puede observar que 2 normas se cumplen, pues el tacho contaba con una funda y el recipiente se encontraba limpio, lo que es este tipo de establecimiento no es suficiente, pues es necesaria la presencia de más unidades, pues solo existía una, la misma que no contaba con su respectiva tapa, lo que puede ser origen de insectos y roedores en las instalaciones, se encontró mesclado los materia orgánica e inorgánica, además el tamaño del tacho no es lo suficientemente grande para la cantidad de desechos que se producen, lo que puede producir derrame de basura.

6.1.2 Área De Servicio

6.1.2.1 Ambientación y Mobiliario

Cuadro 12 Ambientación y Mobiliario		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa

SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%
Fuente: Ficha de observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.		
Elaborado Por: (Lucero, A.)		

Gráfico 12 Ambientación y Mobiliario



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

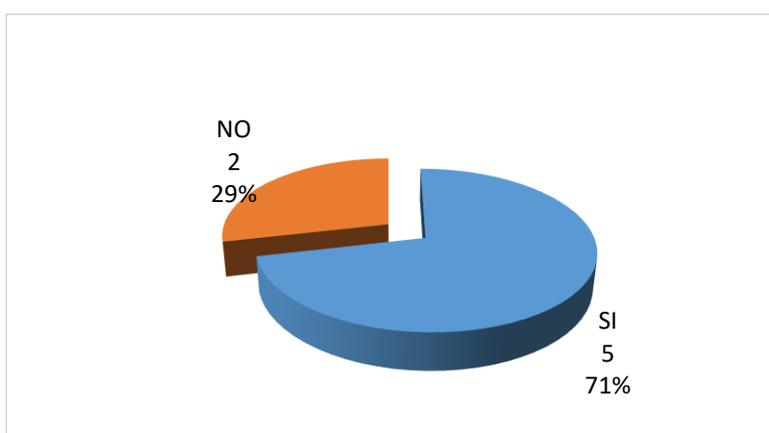
Se puede manifestar que la temática no está realmente relacionada con el menú ni del todo con la ambiente, la mantelería, y cubertería. La música que se escuchó no es la adecuada para este tipo de restaurantes, se debería preparar música exclusiva mucho más sutil, que ayude a relajar al personal y a la clientela, se puede observar la necesidad de más objetos que relacionen al cliente con la temática y el menú.

6.1.2.2 Montaje de Mesas

Cuadro 13 Montaje de Mesas		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Ficha de observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 13 Montaje de mesas



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

El área de servicio está muy bien presentada aunque se nota todavía la ausencia de artículos referente a la temática del local, la mantelería y la vajilla no están relacionados con la temática del local, lo que no ayuda a dar una personalidad propia al local y ayude diferenciar al local de otros locales que ofrecen este tipo de menú, la clientela se siente muy atraída por artículo que den personalidad al local visitado. Los materiales son de buena calidad y adecuados para el servicio lo

que se puede notar en un 71% de normas cumplidas, y el montaje de las mesas es adecuado, se guarda distancia y se usa muy bien la vajilla, mantelería, y cubertería.

6.1.2.3 Servicio al Cliente

Cuadro 14 Servicio al Cliente		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	17	90%
NO	2	10%
TOTAL	19	100%

Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 14 Servicio Al Cliente



Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

ANÁLISIS

Al momento de la observación el comportamiento general de los meseros fue muy acertada, en cuanto al comportamiento con los clientes fue muy respetuoso y

amable. Las instalaciones se encontraban totalmente limpias, el montaje de la mesas está muy bien llevado, esto nos da a conocer que los meseros tienen experiencia en servicio y también conocimiento en el área que manejan llevan una buena relación entre ellos y el personal de la cocina. Se pudo ver que lo necesario únicamente es una persona encargada de dar la bienvenida y despedida a los clientes en caso que los meseros se encuentren demasiado ocupados para realizar este trabajo adicional.

6.1.2.4 Presentación de los Platos

Cuadro 15 Presentación de los Platos		
Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Fuente: Ficha de observación obtenida el 16 de Mayo del 2014.
Elaborado Por: (Lucero, A.)

Gráfico 15 Presentación de los Platos



ANÁLISIS

Fuente: Ficha De Observación obtenida el 16 de Mayo del 2014

Elaborado Por: (Lucero, A.)

Haciendo referencia a platos a la carta los ítems principales siguen un proceso de elaboración bien definido, pero en lo que se refiere a almuerzos del día solo se usa

un rango habitual de un determinado número de comensales, en lo referente a montajes, siguen un estándar marcado por la empresa pero no cuentan con el toque adicional. También se maneja porciones separadas que se guardan congeladas. Por otro lado en lo referente al resalte de los colores, debido a que es muy importante que se manejen correctamente las temperaturas de cocción los colores no son lo suficientemente llamativos. Se puede apreciar que no se pone el suficiente énfasis en el punto focal del plato para el servicio, también se puede apreciar que en el caso de los almuerzos, son presentados de una manera muy común, lo que le restará estilo para diferenciarla de la competencia. En lo concerniente a la textura de los alimentos no se cuida adecuadamente su textura, porque anteriormente no se cuidó la cocción y temperatura, tampoco se observó uno de los ítems importante en la presentación de platos a la carta importante llamado movimiento, por el tipo de presentación, podemos apreciar que la aportar a la empresa es que la espera por el plato no es muy larga.

6.2 Presentación de entrevista al Administrador del Restaurante

Para el análisis de la situación de la empresa se elaboró una entrevista para conocer sobre la administración que se da en el establecimiento estudiado.

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cree usted que es importante contar con personal capacitado en el área de producción?	Si porque la producción se da de una manera más rápida.
2. ¿El personal que actualmente trabaja está capacitado?	Si, El personal tiene conocimientos.
3. ¿En cada una de las áreas de producción cuentan con procesos de producción definidos?	Se procura realizarlo pero en ocasiones se ha suscitado varios inconvenientes.
4. ¿Considera usted importante que se apliquen procesos definidos en el restaurante?	Si. Para procurar un mejor servicio al cliente personalizado.
5. ¿Considera necesario exigir el cumplimiento de normas sanitarias en todos los procesos de producción?	Si, para evitar la contaminación de los alimentos.
6. ¿Considera necesario capacitar al personal de servicio?	Si. Para que puedan entender las necesidades del cliente.
Fuente: entrevista obtenida el 16 de Mayo del 2014 Elaborado Por: (Lucero, A.)	

6.2.1 Presentación de entrevista al Administrador del Restaurante

En la entrevista realizada al administrador del restaurante se determinó que la empresa es consciente de la necesidad de personal capacitado que pueda manejar

adecuadamente procesos estandarizados y adoptar técnicamente el manejo de materia prima, utensilios, normas, métodos de cocción, control de temperatura en cárnicos, inocuidad alimentaria, además otras disposiciones indispensables que garanticen un platillo inocuo, y superen, el problema es debido a que el personal en el área de cocina solo cuenta en su mayoría con conocimientos empíricos, lo que limita gravemente la aplicación de procedimientos normados por otra parte el personal que cuenta con capacitación no la pone en práctica, comprometiendo la calidad en la práctica de procesos de transformación de materia prima.

Mientras que el área de servicio cuenta con un personal muy apto, que recibe capacitación cada 6 meses, lo que se ve reflejado en el correcto servicio al cliente, el problema que radica en el área de servicio es la relación entre la armonía entre el menú, artículos relacionados, el tipo de servicio y la vajilla y menaje utilizado para el servicio por este motivo el administrador considera que la capacitación es muy importante para la práctica ágil de los procesos en sus instalaciones.

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

INTRODUCCIÓN

Este trabajo se realizó en el Restaurante de la Hostería “ El Imperio Real”, en el área de cocina y servicio al cliente, para lo que se elaboró una ficha de observación con los puntos obligatorios y necesarios para que un restaurante pueda contar con

las garantías necesarias y pueda ofrecer un servicio que llegue a la excelencia, esta ficha de observación logró determinar la características de servicio y calidad de los productos que se elaboran en el establecimiento, también se analizó las instalaciones, los equipos, actividades de producción, actividades de servicio.

Asimismo se entrevistó al administrador para determinar si la empresa realmente está interesada en reformar sus procesos de producción y eliminar los posibles errores corregibles para después con toda la información, elaborar un manual de procesos que ayude a mejorar los procesos ya existentes y deficientes en la empresa, mediante la aplicación de normas, capacitación al personal.

DATOS INFORMATIVOS

Se realizó en la provincia de Cotopaxi en la parroquia a urbana Salcedo, la Hostería cuenta con servicio de alojamiento, alimentación a la habitación, recreación, y un restaurante, el mismo que cuenta con 2 salones con capacidad para 250 personas, en el que la atención es de lunes a domingo.

El restaurante cuenta con un área determinada para almacén y otra para producción de alimentos, por lo referente a las instalaciones, estas son muy bien adecuadas para el trabajo que se realiza en ellas, cuentan con piso antideslizante, fácil de limpiar, cuenta con una cocina industrial, con pancha, cuenta con mesones de acero inoxidable, también cuenta estantería fáciles de limpiar.

El servicio que se ofrece es para los residentes de la hostería y para el público en general (roomservice), en las instalaciones del restaurante, y con servicio a domicilio.

ANTECEDENTES

Esta empresa se constituyó en el año 2000, abrió sus puertas solo brindando el servicio de alimentación, la empresa tenía una temática tipo choza, pero con el tiempo, y una gran inversión la empresa se ha transformado en una hostería, pero como era natural, el personal no tuvo el conocimiento necesario para brindar a la nueva clientela que vendrá ya que las instalaciones han crecido y están listas para

aumentar los servicios y también para que crezca en nivel de servicio, si se logra mejorar el servicio, cumpliendo todas las normas internacionales para lograr hacer convenios, y ganar más clientela.

Se ha trabajado con la información anteriormente recopilada, la misma que para su correcta aplicación serán aplicadas los estándares requerido según normas de seguridad.

Para aplicarlo de la manera más cercana posible nos basamos en las normas sanitarias para el funcionamiento de restaurantes y de reglamentos especificados, las mismas que se presentaran de acuerdo al orden en que se elaboró para la presentación de los resultados.

VII. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Para el diseño de la propuesta se tomó en cuenta cada una de las actividades que tienen relación directa con los procedimientos de producción de alimentos, y el servicio en el restaurante, como lo vamos a presentar a continuación:

7.1 Procesos de producción en cocina

1.- Aspecto del personal.- Debido a que esta tiene mucha relación con la inocuidad de los alimentos que se preparan y se presentan al cliente.

2.- Producción de alimentos.- Comprendiendo la necesidad inevitable a la aplicación de una serie de normas, métodos y técnicas que obligatoriamente se deben cumplir en las instalaciones para obtener un producto con excelente sabor un con características adecuadas para mantener un estándar en los platos servidos.(Ver Anexo 2, 3 y 4)

3.- Descongelamiento de alimentos.- Este procedimiento se aplica a todas proteínas que habitualmente llegan a las instalaciones para ser despresadas pesadas, empaquetadas, membretadas y posteriormente congeladas, es vital manejar adecuadamente este procedimiento para evitar la contaminación o descomposición del género en el procedimientos contiguos de cocción.

4.- Temperaturas internas de cocción.- Este punto es especialmente delicado ya que un descuido puede producir intoxicación alimentaria, y por este motivo toda posible presencia de bacterias, o cualquier tipo de microorganismo que puedan ser eliminado por altas temperaturas para lo se estará siempre acompañado del termómetro de alimentos.

5.- Enfriado de alimentos.- Es preciso manejar adecuadamente este procedimiento para aprovechar materia prima o mantener adecuadamente el mise en place y evitar pérdidas innecesarias en el área de producción.(Ver Anexo 4)

6.- Uso de termómetro.- Es una herramienta esencial para poder mantener las temperaturas adecuadas de cocción y su manejo debe ser diario en las instalaciones.(Ver Anexo 4)

7.- Lavatorio de manos.- Este procedimiento será indispensable, constante, e ininterrumpido con el fin de evitar sobretodo la contaminación cruzada y mantener la calidad de los alimentos producidos. (Ver Anexo 6)

8.- Uso de guantes y mascarilla.- El manejo de estos implementos es pertinente pues evita cualquier tipo de contaminación que pueda ser foco infeccioso en la producción de alimentos.

9.- Limpieza y desinfección.- Las prácticas de limpieza y desinfección del área de producción, equipo, utensilios, superficies, y piso será indispensable para poder sostener la inocuidad alimentaria. (Ver Anexo 5)

10.- Equipos, utensilios e infraestructura.- El personal puede ser muy capacitado pero si no tiene los utensilios, equipos o mobiliario de producción adecuado el platillo no va a mantener las características deseadas y su producción a de retrasarse.

11.- Manejo de desechos.- El manejo adecuado de desechos será un punto importante ya que un mal manejo puede ayudar a la aparición de roedores, insectos y demás organismos portadores de enfermedades.

7.2 Proceso de servicio al cliente

Es mucho más corto, pero vital, pues, el adecuado desenvolvimiento y que el personal fomente una excelente relación con el cliente desde el ingreso a las instalaciones, durante la prestación del servicio, y en su despedida, es indispensable, por lo que se tomará en cuenta:

1.- Ambientación y Mobiliario.- Es realmente importante que se maneje una ambientación estrechamente relacionada al menú para que el cliente sienta armonía entre el ambiente y con ello relacionarse al momento de visitar las instalaciones del restaurante.

2.- Montaje de mesas.- Viene de la mano con la ambientación, el montaje adecuado demuestra profesionalismo y elegancia más aun cuando son establecimientos a la carta, por este motivo las mesas de este establecimiento estarán muy bien montadas llevando el estilo al que se vincula.

3.- Servicio al cliente.- Todo el esfuerzo que se realiza en el área de cocina puede aflorar o simplemente desaparecer al momento en que un mesero realiza adecuada o inadecuadamente su trabajo respectivamente, por esto es indispensable que el personal maneje adecuadamente su trabajo.

4.- Presentación de platos.- Para empresas de alimentación en las que presentan en su menú platos a la carta es muy importante la presentación de cada uno de ellos para mantener una buena imagen y atraiga la atención de la clientela.

7.1.1 Aspecto de los Empleados

El aspecto de los empleados de cocina y servicio frente al cliente externo, debe estar perfectamente limpio, cómodo con el propósito de que el empleado pueda realizar su trabajo de una manera ágil, como algo adicional, el uniforme también será usado como herramienta de marketing usando creatividad para su diseño, de

acuerdo al tipo de menú que se oferta y también un punto de información pues debe tener el nombre del empleado para que este sea fácilmente identificado.

Se usará una chaqueta que por su composición en la tela (50% algodón, y 50% poliéster) lo que procura que absorba la transpiración que produce el contacto con producción de alimentos, tendrá la pechera doble lo que ayudará a que las salpicaduras no lleguen al cuerpo del personal, y buena imagen, otra característica de esta chaqueta será su amplitud, para dar comodidad. Pantalón de una composición en su tela de (65% algodón y 35% de poliéster) el que contara con un diseño que ayude a disimular posibles manchas, o derrames, por lo general en tonos oscuros.

El delantal también es muy importante debe ser lo más largo y ancho posible para que este cumpla con su función de proteger la limpieza y también la imagen del cocinero, su tela tendrá una composición de (50% algodón, y 50% poliéster). Mientras que los zapatos tendrán como características principales, contar con una planta antideslizante en lo posible de cuero para que le pie pueda respirar, que cubra las tres cuartas partes del pie del trabajador, no debe ser completamente planos en lo preferible deben tener unos de tres o cuatro centímetros de plataforma para que ayude a la circulación.

Adicionalmente pero de manera indispensable, deberá contar con mascarillas (desechables) o tapabocas (tela) y guantes desechables, mallas para el cabello, el mismo que antes de usarla debe estar bien recogido. Sobre esta última debe llevar gorra o toca de acuerdo al uniforme usado.

Mientras que el personal auxiliar debe contar con ropa protectora y el personal de limpieza debe contar con ropa protectora mantenida en buen estado de conservación e higiene con delantales y calzados impermeables.

A continuación el personal de servicio tomará en cuenta que él es el lazo entre la empresa y el cliente, el cliente que ingrese a las instalaciones inmediatamente calificará el establecimiento al observar detenidamente, su rostro, su uniforme, sus manos y por supuesto su comportamiento durante su estancia.

Mientras que de acuerdo al tipo de servicio tipo americano el personal de servicio puede usar el uniforme clásico o se puede adicionar detalles u otra vestimenta que mantenga armonía y limpieza pero se repasa los uniformes tradicionales:

Maitre.- “Smoking negro, camisa blanca, corbatín negro, banda en satín negro alrededor de la cintura, zapatos negros, medias negras.

Somelier: Smoking negro, banda roja en satín alrededor de la cintura, taste in (taza simbólica de degustación del vino colgando de una cadena de su cuello. el resto del uniforme igual la maitre.

Capitán de meseros: Smoking negro, pero con banda en color diferente para diferenciar al maitre, el resto del uniforme igual.

Meseros: Vestido negro, camisa blanca, corbatín negro, zapatos negros, medias negras, servilleta del servicio.

Ayudantes de meseros: Chaleco negro, pantalón negro, camisa blanca corbatín negro, zapatos negros, medias negras, servilleta del servicio.

Las damas mecerás: Tendrán el uniforme similar cambiando los pantalones por falda negra, zapatos negros de tacón grueso y bajo medias veladas.

Las hostess: Dependen de la categoría del restaurante, puede ser un traje para dama tipo sastre o largo de ceremonia.” (Bar 1. M., 2011)

Determinación de Puntos Críticos en Aspecto del Personal

Cuadro 16 Puntos Críticos en Aspecto del Personal	
Área	Puntos críticos
Cocina y servicio	P.C.1 Ausencia de mallas para cabello
	P.C.2 Ausencia de determinadas partes del uniforme
	P.C.3 Uso de accesorios
Elaborado Por: (Lucero, A.)	

Proceso Modificado en Aspecto del Personal

Tabla 04	
Aspecto del personal (cocina)	Aspecto del personal (Servicio)
P.C.1 Cabello corto cubierto con malla y gorra o toca	P.C.1 Cabello corto o bien recogido cubierto con malla
P.C.2 Rostro lavado en hombres y sutilmente maquillado en mujeres, ausencia de accesorios	P.C.2 Rostro lavado en hombres y sutilmente maquillado en mujeres, ausencia de accesorios
Chaqueta blanca con el sello de la institución limpio	Camisa o blusa blanca, chaleco negro con el sello de la institución limpio
P.C.3 Pantalón de la institución limpio y delantal	P.C.3 Pantalón de la institución limpio y delantal
Medias de color oscuro	Medias de color oscuro
Zapatos antideslizantes de color negro	Zapatos antideslizantes de color negro
Elaborado por: (Lucero, A.)	

7.1.2 Producción de Alimentos

Preparación Previa

El mise en place se basa prácticamente en tener todo lo necesario para la producción preparado con anterioridad. La elaboración de salsas y porcionamiento se realizará en lapsos de tiempo que no haya mucho trabajo. La obtención de cortes será inocua y procurando que no se rieguen fuera de las tablas usadas adecuadamente según el género que vaya a ser manipulado.

Los alimentos picados y trozados para la preparación del día que no se utilicen de inmediato, deben conservarse en refrigeración y protegidos hasta su cocción o servido oportunamente membretados.

El orden y la limpieza de la cocina, en definitiva, el éxito del trabajo culinario.

Salsas

Mientras que las salsas utilizadas en su mayoría para la elaboración de acompañamiento de proteínas, serán elaboradas con anterioridad, para lo que el personal deberá tener los siguientes conocimientos sobre ellas.

“Son preparaciones semi – líquidas, espesados o ligados cuya misión es realzar el sabor de los alimentos y hacerlos de más fácil digestión, existen de dos clases, las que se hacen dependiendo de los ingredientes que conforman el plato, carne, pescado, hortalizas; y otras en la que cuya elaboración independiente de los elementos del plato: se dividen en salsas básicas, derivadas y especiales.

Salsas básicas.- Sirven como base o fundamento de otras muchas y las dividiremos en dos grupos grandes salas básicas y pequeñas salas básicas.

Grandes salas básicas

Española Roux + fondo oscuro 50% -50% reducido a la mitad + pasta de tomate.

Bechamel Roux blanco + leche + piquet. (Cocción de leche + clavo + cebolla + laurel. Hervir).

Velouté Roux rubio + fondo (ave o de pescado).

Salsa de tomate Tocino + mirepoix + roux directo (es colocar harina en la grasa) y luego el ajo y caldo de pollo 1 litro + 1 litro de pasta de tomate y al final sachet. No se cocina más de 40 minutos porque se oxida, se pone oscuro.

Holandesa Pimienta de cayena + vinagre + jugo de limón.

Pequeñas salas básicas.

Mayonesa Acetite + yemas de huevo + vinagre + sal fina + 1 cuda + caldo

Holandesa Mantequilla + yemas de huevo + zuma de limón + sal.

Bearnesa Vinagre de estragón + cebollín + yemas de huevo + mantequilla + sal + perejil picado.

Vinagreta.- Se refiere las salsas que incluyen en su composición tres partes de aceite y una de vinagre. Puede tener una serie muy amplia de variaciones en su composición.

Salsas Derivadas

Tienen origen en las estudiadas anteriormente.” (CEA)

Fondos básicos

Los fondos basicos necesarios son:

“**Fondos blancos:** Caparazones, cartilagos, huesos, despojos de ternera y vaca + Cebolla + zanahoria + puerro + apio+ tomate + Bouque garni + Agua + caldo blanco + vino blanco.

Fumet de pescado: Caparazones, cartilagos, huesos, despojos de pescado blanco + Cebolla + zanahoria + puerro + apio + tomate + bouque garni+ agua caldo blanco + vino blanco.

Fondo Oscuro: Caparazones, cartilagos, huesos, despojos de pescado blanco + Cebolla + zanahoria + puerro + apio + tomate + bouque garni + agua caldo blanco, vino tinto.” (Muñoz, 2003)

Tipos de cortes de verduras

Los cortes de verduras que se deben aplicar son:

“**Juliana.-** Cortes en bastones finos no muy largos de 4 cm. Aproximadamente practicados en hortalizas.

Aros.- Corte en rodajas que se practica en bulbos o frutos secos.

Bastón.- Corte rectangular de 6 a 7 cm. por 1 cm. de ancho. Se utiliza principalmente en papas fritas y en otras verduras para guarnición.

Dado.- Cubos de diversos tamaños que se practican a las hortalizas.

Brunoise.- Es el corte en dados o cubos muy pequeños de menos 3 mm y se utiliza generalmente en hortalizas de raíz como las cebollas, el cebollín y el ajo.

Gajos.- Corte de hortalizas de forma que se asemejen a gajos de cítricos.

Media luna.- Corte para frutas, de forma esférica sirve para decorar preparaciones, de 7 Mm. de ancho, cortamos desde el centro a los lados.

Rodajas.- Corte horizontal practicado en hortalizas de raíz, tubérculos, hongos.

Tornear.- Corte practicado con el cuchillo puntilla a hortalizas de raíz, tubérculos, hongos, etc., para obtener tamaños homogéneos.

Paisana.- Corte que obtiene dados grandes e irregulares.

Ondular.- Corte que se da a ciertos tubérculos o raíces con la mandolina o cuchillo de hoja ondulada.

Mirepoix.- Define a dados de hortalizas no muy grandes irregulares.” (CEA)

Proceso de Cocción

En el Restaurante de la Hostería Imperio Real se llevará el proceso de cocción mediante el uso adecuado de géneros, el mise en place, los métodos específicos según sea el caso y temperaturas adecuadas de cocción para la misma. Se verificará el grado de cocción de grandes trozos y enrollados de carnes y aves debe alcanzar en el centro de la pieza una cocción completa, lo cual se verificará al corte o con un termómetro para alimentos, la temperatura estará por encima de los 80°C. Las grasas y aceites utilizados para freír no deben estar quemados y deben renovarse cuando los cambios de color, olor y/o sabor sean evidentes.

Los métodos de cocción

“Existen variedad de tipos de cocción los mismos que deben ser aplicados de una manera adecuada para que el género conserve sus jugos internos y el resto de atributos propios (color, olor, sabor, textura) adecuadas, por lo que le personal aplicará los siguientes:

Vapor.- “Este método de cocción se elabora a una temperatura de 220°F – 110°C y se usa en carnes blancas como pollo o pescado. Se agrega líquido según el producto y se aromatiza con vegetales y aromatizantes.

No se usa grasa. Se cuece hortalizas, productos no grasos (porque la grasa aligera la cocción). Y no se aconseja para frutas porque pierden sus jugos.

Pochar.- Pochar es cocer en poco líquido y poca grasa a una temperatura de 160°F- 180°F (71°C – 82°C). Se debe mantener la temperatura estable por debajo del punto de ebullición y del líquido de cocción se debe elaborar la salsa. Es usado en pescados o los huevos.

Hervir.- Consiste en cocer los productos en un medio líquido que hierve, generalmente agua a una temperatura que debe superar los 212°F (100°C). Se dañan las proteínas y los alimentos delicados y sufren la pérdida de vitaminas B1, B2 y C, ya que estas son solubles en agua.

Brasear.- Es un proceso de cocción similar al pochado, pero más largo. Generalmente en carnes rojas hay que tapar y terminar la cocción en el horno a temperatura simmer. La ventaja de este método es que el calor penetra lentamente en la pieza y actúa de tres maneras: líquido, vapor y en la grasa.

Grill.-Técnica de grillar en parrilla o plancha solamente controlando el tiempo y temperatura necesita abundante grasa, cortes primarios suaves, porciones pequeñas con temperaturas internas de:

½ Rare: 130°F- 140°F / ¾ Medium: 140°F – 150°F / Well done: 150°F – 165°F

Freír.-Es necesario que el aceite sea abundante y que esté a una temperatura alta (Temperatura: 325° - 400°F) para que el producto no absorba la grasa y al finalizar hay que secar el producto debe tener una cobertura hecha por cualquier almidón o harina, seca o húmeda y son porciones pequeñas.

Saltear.- Preparar productos en un sartén ligeramente engrasado, poco profundo y con abundante calor, se saltean pequeñas porciones.

Asar.- Los métodos para asar son: Horno – Brasa – Parrilla, las piezas deben cocinarse con mucha grasa. Entre más grasa, mejor sabor. Los jugos de la técnica asado se llaman Gravy y son para la salsa.

Temperaturas: Medium: 140° - 150°F / Well Done: 150° - 165°F

Estofar.- Se usa en piezas pequeñas, la ventaja que ofrece este método es que al realizarse, el calor se transmite no sólo por medio del líquido sino por el vapor y aquellos tejidos muy cerrados se cuecen perfectamente debido a la presión del vapor.” (CEA)

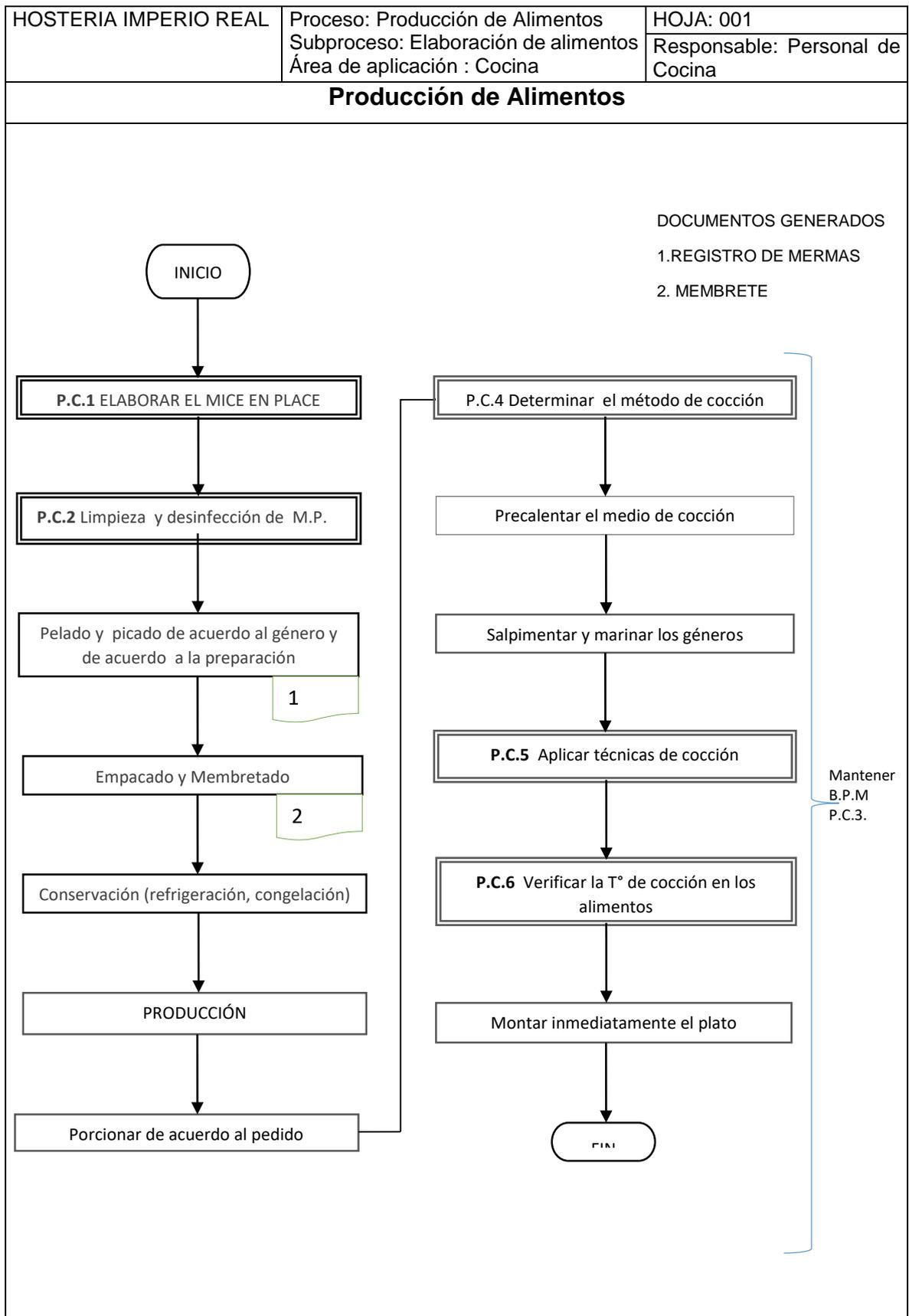
Normas para composición y gramaje de platos

Para que un platillo tenga buena presentación se han especificado ciertas reglas que se van a cumplir: La salsa elemento se que debe tener un peso aproximado de 15 a 30 gramos, los carbohidratos y vegetales se sirven entre 45 a 75 gramos, la proteína se debe servir entre 90 a 150 gramos y por último la decoración debe ser comestible. El porcentaje óptimo de proteína será el 50%, mientras, el porcentaje de carbohidratos y vegetales será el 25%. Del total del peso del plato. Otro aspecto importante será el gramaje de cada item que conforme el menú: Entradas y Proteína será del 90 – 150 gramos, las sopas de 4 – 6 onzas si tiene cinco elementos. Y por otro lado el postre de 60 – 90 grs.

Determinación de Puntos Críticos en Producción de Alimentos

Cuadro 17 Puntos Críticos en Producción de Alimentos	
Área	Puntos críticos
Cocina	P.C.1 Inexistencia de mise en place para producción diaria
	P.C.2 Descuido en toma de temperatura para cortes de carnes
	P.C.3 Inexistencia de algunas B.P.M.
	P.C.4 Inefectividad en el uso de maquinaria, equipo y utensilios
	P.C.5 Inefectividad de términos de cocción
	P.C.6 Retraso en el servicio
Elaborado Por: (Lucero, A.)	

Diagrama 01 Proceso Mejorado en Producción de Alimentos



Elaborado por: (Lucero, A. 2014)

Para que este procedimiento se maneje adecuadamente el personal debe estar seguro del género y la cantidad se va a utilizar para no desperdiciar materia prima porque esta materia prima ya no se podrá volver al congelador.

Para este fin se puede practicar cuatro métodos en refrigeración, horno microondas o por inmersión (en envase hermético) en agua fría que corra en forma constante.

Los alimentos descongelados deben ser transferidos inmediatamente a cocción.

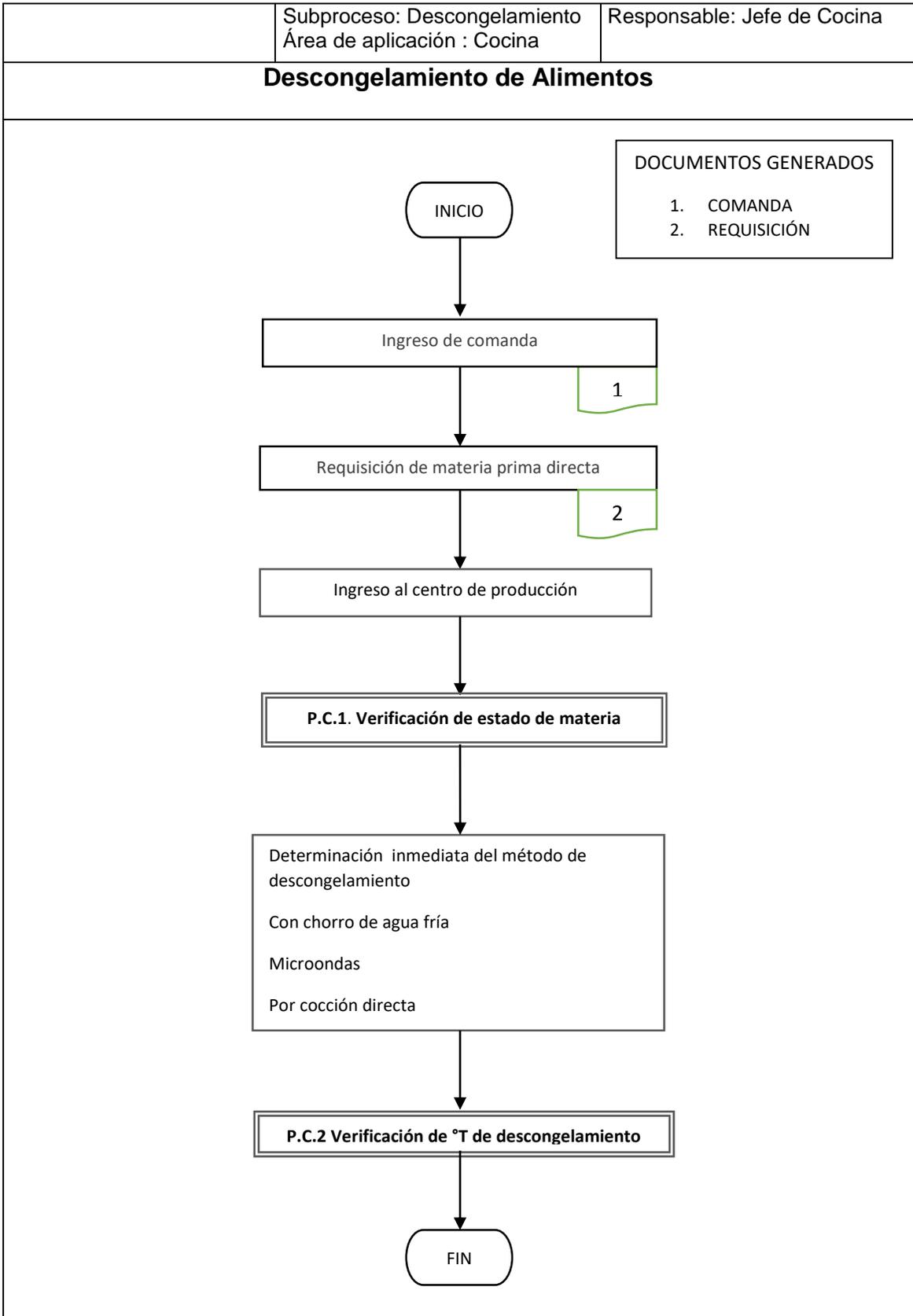
Tampoco debemos olvidar y dejar que supere el rango de entre los 5 °C, porque entonces ya es un medio óptimo del crecimiento microbiano.

Determinación de Puntos críticos Descongelamiento de Alimentos

Cuadro 18 Puntos críticos Descongelamiento de Alimentos	
Área	Puntos críticos
Cocina	P.C.1 Descuido en tiempo de descongelamiento
	P.C.2 Descuido de temperatura de descongelamiento
Elaborado Por: (Lucero, A.)	

Diagrama 02 Procesos Mejorado en Descongelamiento de Alimentos

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de Alimentos	de	HOJA: 001
-----------------------	----------------------------------	----	-----------



7.1.4 Temperaturas Internas de Cocción

El manejo de temperaturas es un punto muy importante y se realizará los controles con un termómetro de alimentos, que se introducirá en el centro de la pieza en cocción, si la cocción de varias piezas el termómetro se colocará en una pieza del centro de la bandeja para tener certeza de que los géneros alcanzan la temperatura se recomienda usar letreros con las temperaturas internas.

Temperaturas internas de cocción

Genero	Temperatura mínima de cocción	Tiempo mínimo de cocción
Aves enteras	74 °C (165 F)	15 segundos
Pechugas	74 °C (165 F)	15 segundos
Comida a base de huevo	72 °C (160 F)	15 segundos
Carne molida	72 °C (160 F)	15 segundos
Cerdo	72 °C (160 F)	15 segundos
Res	63°C (145 F)	15 segundos
Pescado	63°C (145 F)	15 segundos

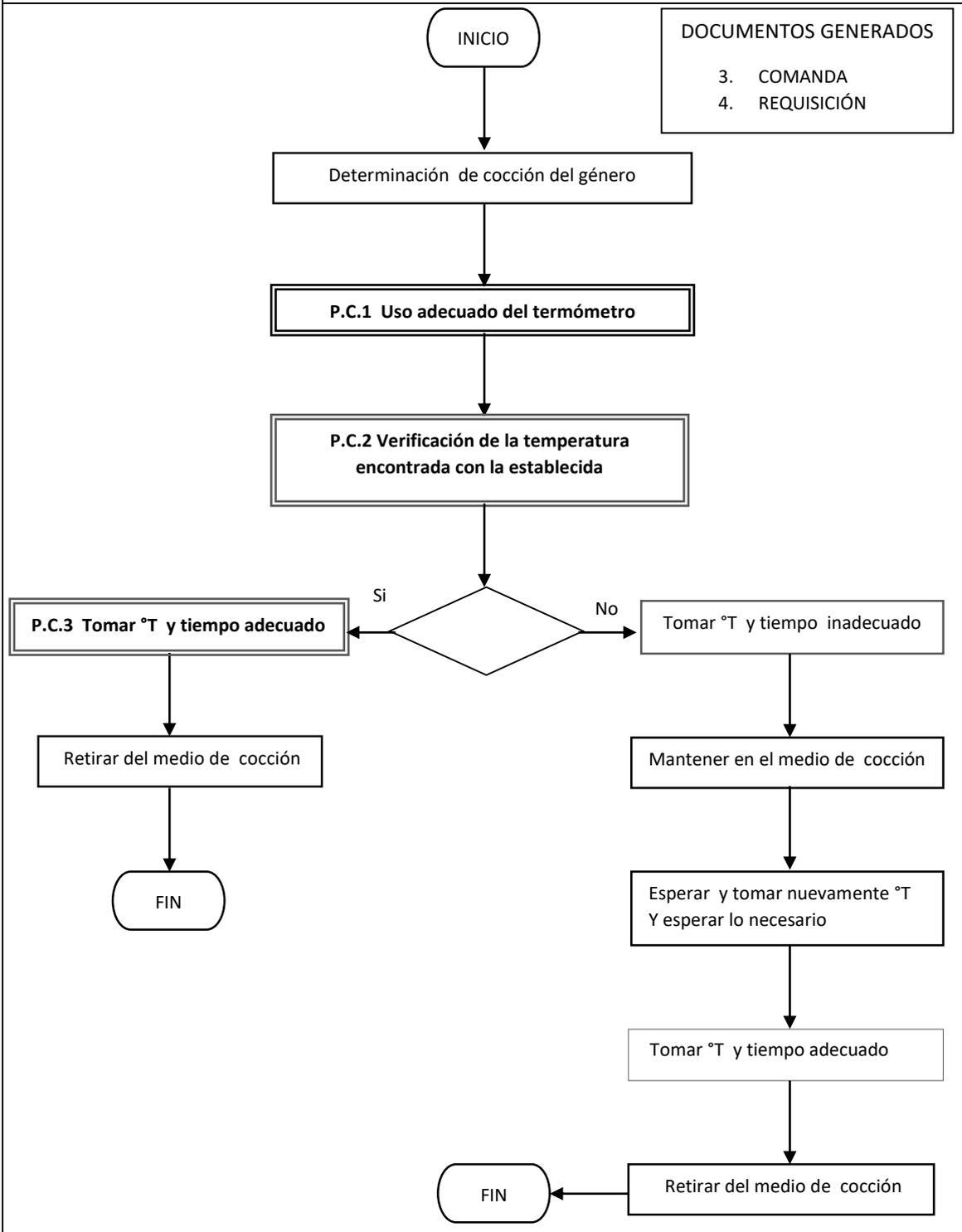
Determinación de Puntos Críticos en Temperaturas Internas de Cocción

Cuadro 19 Puntos Críticos en Temperaturas Internas de Cocción	
Área	Puntos críticos
Cocina	P.C.1 Inexistencia de uso adecuado de termómetro de alimentos
	P.C.2 Descuido en el cuidado de Temperatura de cocción
	P.C.3 Descuido en el cuidado de tiempo de cocción
Elaborado Por: (Lucero, A.)	

Diagrama 03 Proceso Mejorado en Temperaturas Internas de Cocción

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de Alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: Descongelamiento	
	Área de aplicación : Cocina	Responsable: Jefe de Cocina

Temperaturas Internas de cocción



7.1.5 Enfriado de los Alimentos

Esta práctica debe realizarse con mucha precaución porque si no es bien manejada se producirá una fermentación en los productos en caso de que anteriormente hayan estado cocidos.

Las prácticas permitidas en las instalaciones son:

1. Llevar a congelación o refrigeración materia prima o productos de consumo directo, que contenga en su composición o como base ingredientes perecibles como lácteos, granos, productos cárnicos, masas, etc. en caso de ser productos demasiado propensos como cremas a base de leche no se podrá mantener más de 24 horas.
2. Productos pre-elaborados que lleguen a las instalaciones o que se produzcan en las mismas para terminarlos en momento que se requiera.

Todos estos productos serán empaquetados y membretados oportunamente antes de llevarlos para su enfriamiento y poder identificarlos inmediatamente cuando se requiera.

Determinación de Puntos Críticos en Enfriado de los Alimentos

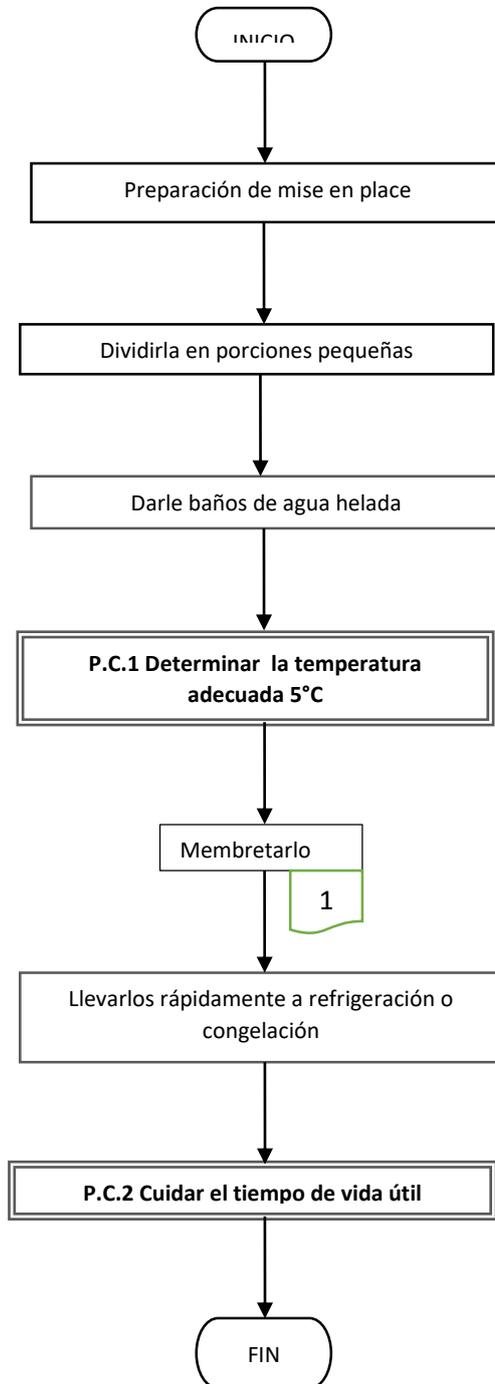
Cuadro 20 Puntos Críticos en Enfriado de los Alimentos	
Área	Puntos críticos
Cocina	P.C.1 Descuido en el Tiempo de enfriado
	P.C.2 Descuido de la Temperatura de enfriado
Elaborado Por: (Lucero, A.)	

Diagrama 04 Proceso Mejorado en Enfriado de los Alimentos

Enfriado de los Alimentos

DOCUMENTOS GENERADOS

1. MEMBRETE



7.1.6 Uso de Termómetro

“El personal del restaurante debe usar el termómetro de la siguiente manera:

1. Evitar la sobre cocción de los alimentos que se produzcan y mantener sus características organolépticas.
2. Garantizar el término de cocción adecuada de las piezas magras servida al cliente.
3. Asegurar la inocuidad de los alimentos que se ofrecen en las instalaciones evitando enfermedades alimentarias.

Pero también es importante el correcto uso de este equipo por lo que podemos calibrarlo de dos maneras:

Agua helada.- Llene de hielo molido un recipiente, añada agua limpia hasta que cubra y agite, sumerja la varilla por lo menos 5. cm. espere 30 segundos antes de calibrar, si sacar la varilla sujete con la herramienta adecuada la tuerca de calibración situada debajo de la cabeza del termómetro y hágala girar hasta que indique 32 °F (0°C).

Punto de ebullición.- Llene de agua hirviendo un recipiente, sumerja la varilla 5 cm. espere 30 segundos antes de calibrar, si sacar la varilla sujete con la herramienta adecuada la tuerca de calibración situada debajo de la cabeza del termómetro y girar hasta que indique 212 °F (100°C).” (Agriculture, 2013)

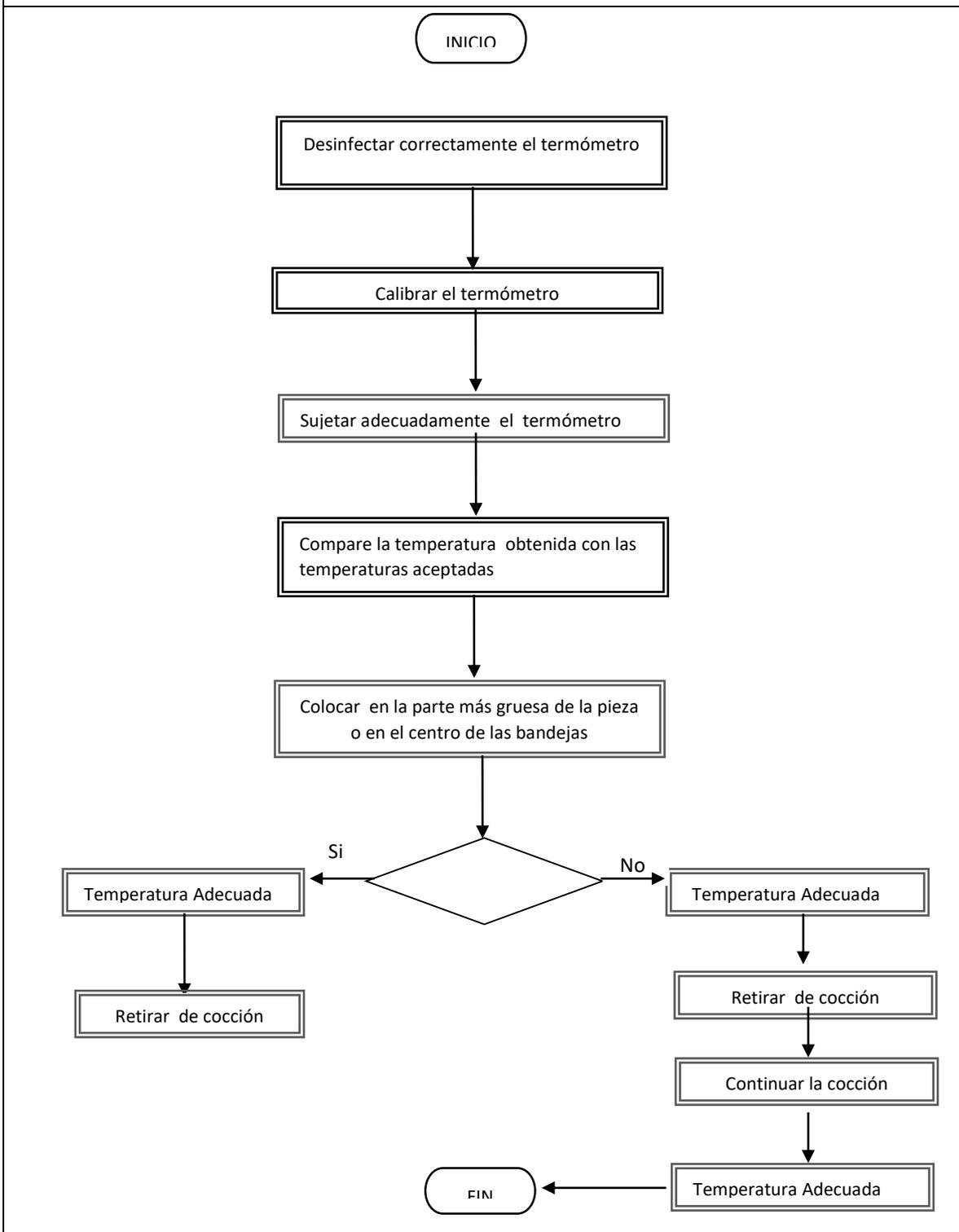
Determinación de Puntos Críticos en Uso de Termómetro

Cuadro 21 Puntos Críticos en Uso de Termómetro	
Área	Puntos críticos
Cocina	Inexistencia total de este procedimiento
Elaborado Por: (Lucero, A.)	

Diagrama 05 Proceso Mejorado de Uso de termómetro

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de Alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: Enfriamiento de alimentos	Responsable: Jefe de Cocina
Área de aplicación : Cocina		

Uso de Termómetro



7.1.7 Lavatorio de Manos

Para mantener la inocuidad de los alimentos será indispensable lavarse las manos todas las veces que se considere necesario con jabón y después usar gel desinfectante para luego colocarse los guantes desechables, para lo que es necesario que el área de producción cuente con por lo menos 1 lavabo específicamente para este fin, también debe constar de un dispensador de toallas desechables par secado:

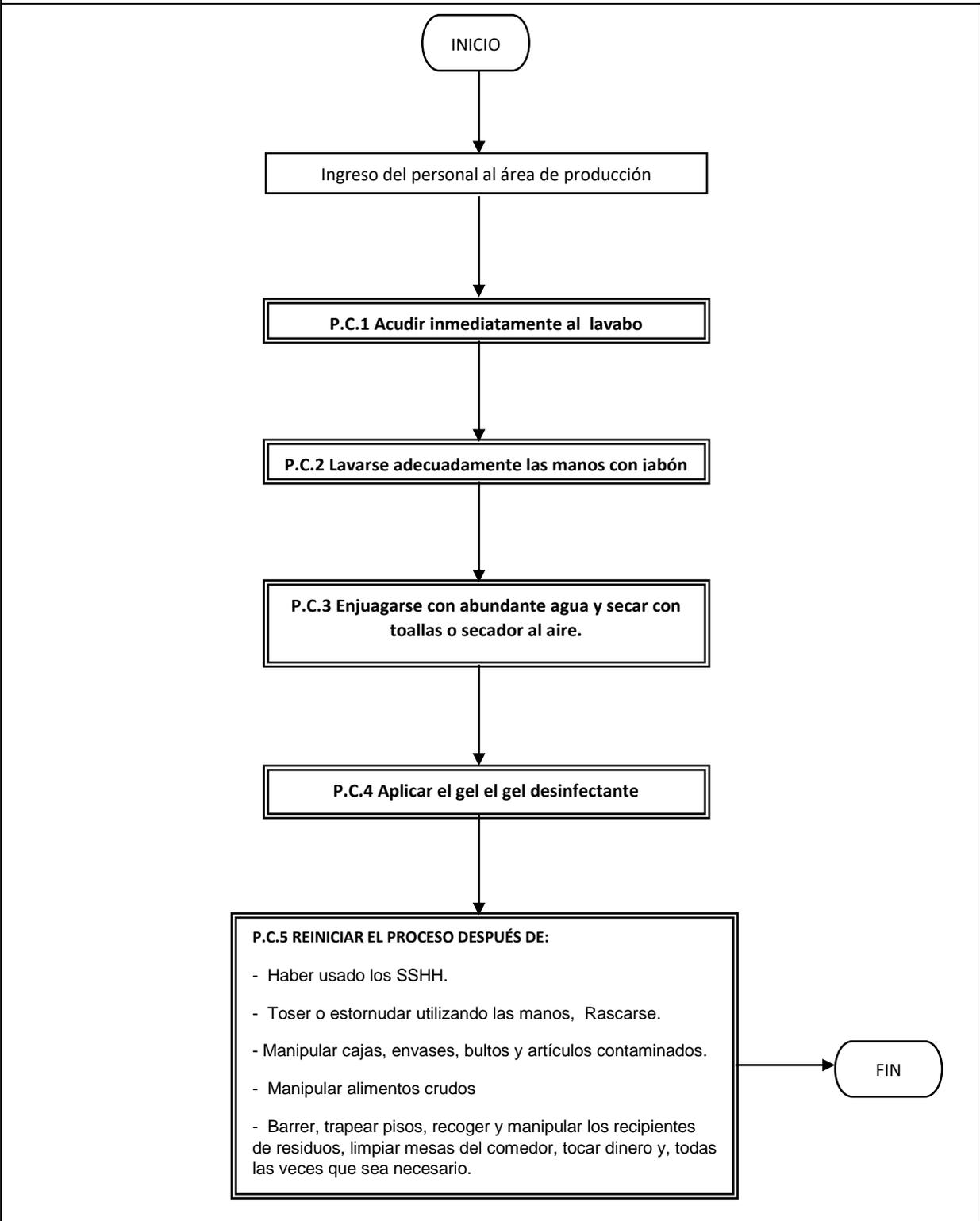
El lavado de manos se deberá realizar indispensablemente en las siguientes ocasiones: Antes de comenzar la labor, acto seguido de usar los servicios higiénicos, luego de toser, estornudar, rascar, reza la cabeza u otra parte del cuerpo que puede ser punto de contaminación, después de tener contacto o manipular objetos contaminados (cajas, envases, bultos, basura), acto seguido de limpiar, barrer, trapear recoger, manipular dinero.

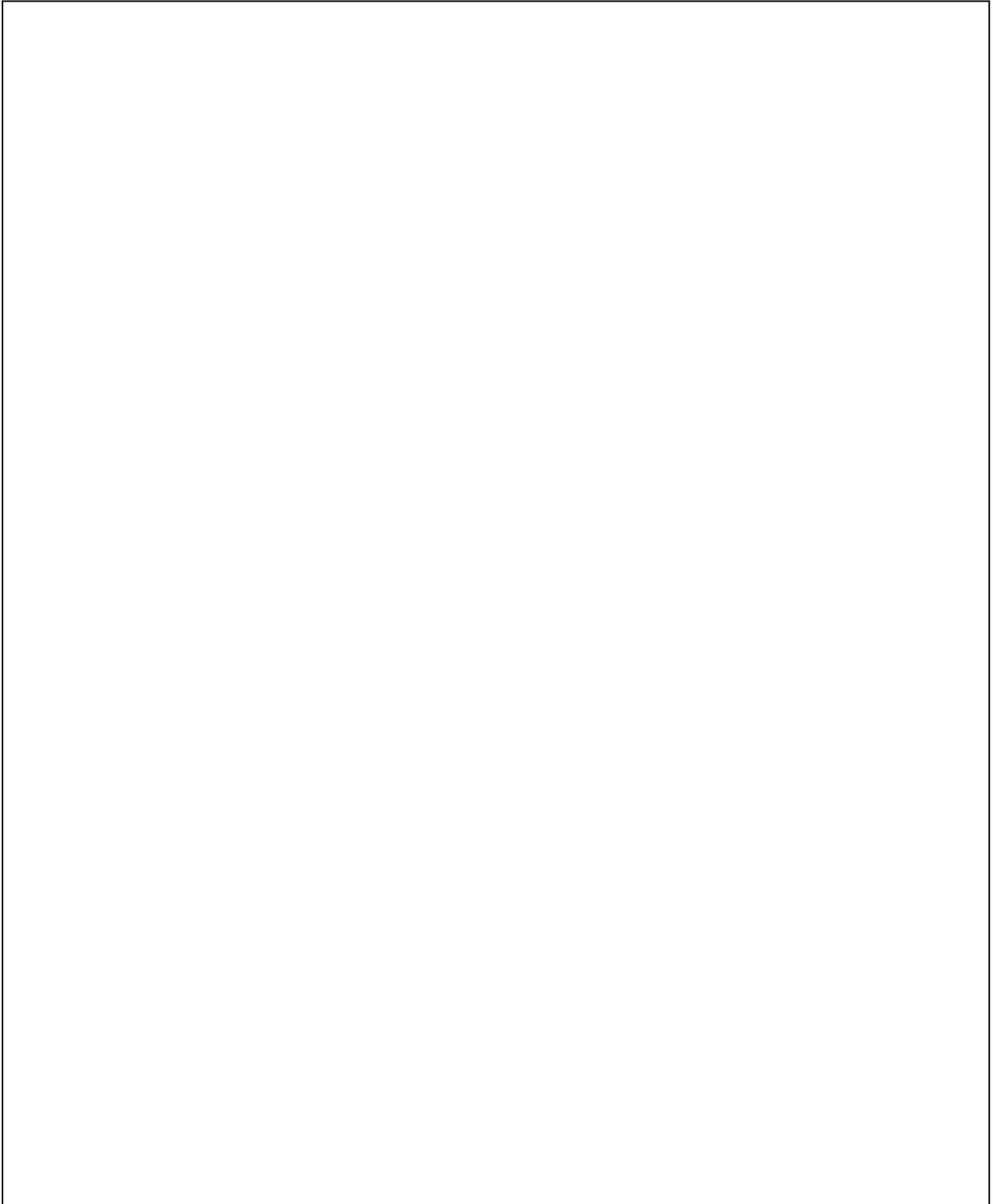
Determinación de Puntos Críticos en Lavatorio de Manos

Cuadro 22 Puntos Críticos en Lavatorio de Manos	
Área	Puntos críticos
Cocina	P.C.1 Ausencia de lavado de manos
	P.C. 2 Lavado de manos incorrecto
	P.C.3 Ausencia de lavabos en el área de producción y bodega
	P.C.4 Ausencia de gel desinfectante para manos
Elaborado Por: (Lucero, A.)	

Diagrama 06 Proceso Mejorado de Lavatorio de Manos

Lavatorio de Manos





7.1.8 Guantes y Mascarilla

El uso de guantes y mascarilla será indispensable durante toda la producción para poder disminuir la transmisión de cualquier tipo de microorganismo por medio del cuerpo, o acciones de los empleados al producto entregado al consumidor con el

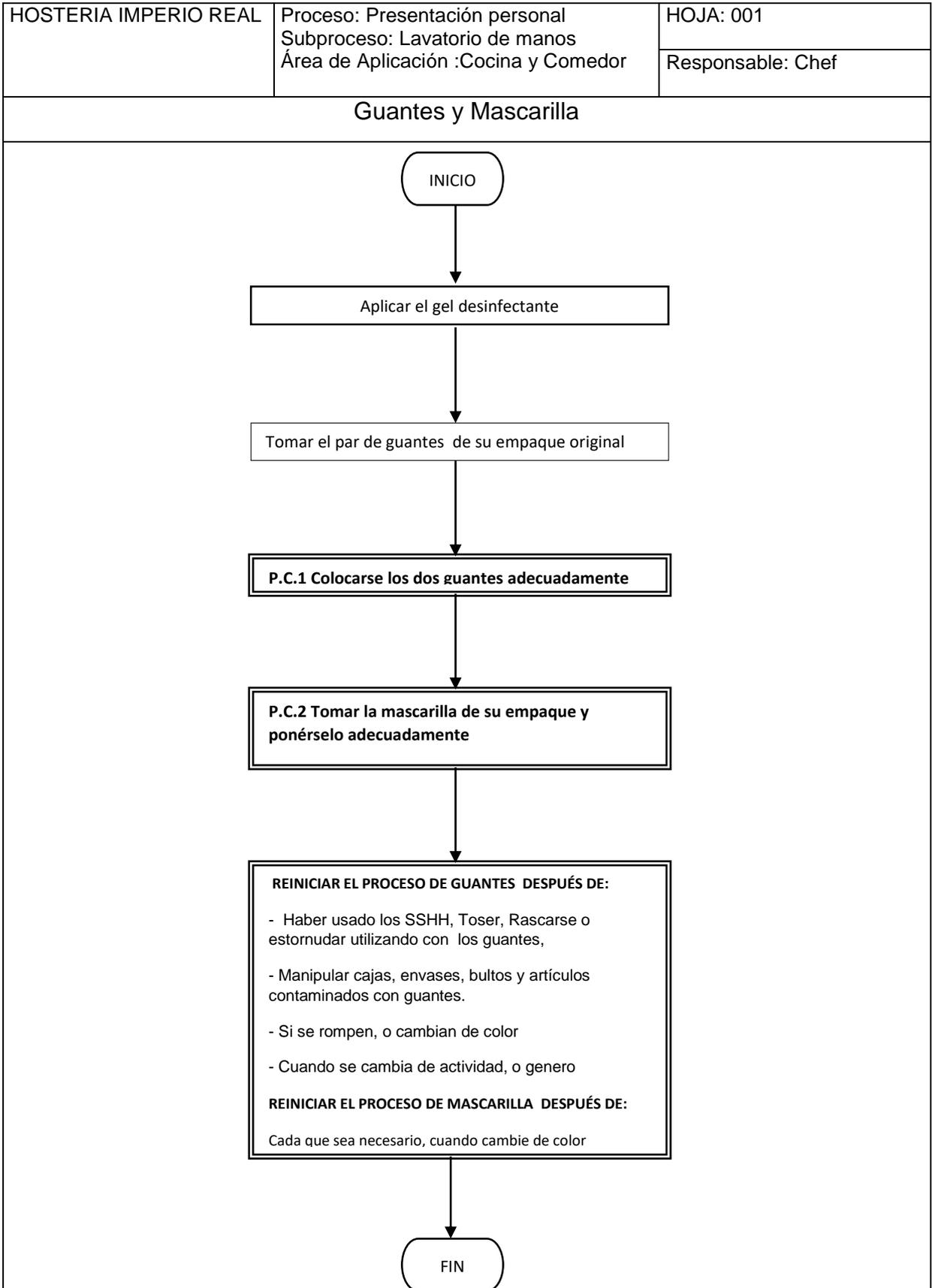
fin anteriormente mencionado el personal deberá lavarse las manos hasta los codos con agua corriente y jabón, inmediatamente después de secarse de preferencia con toallas de papel y frotarse con gel desinfectante, se colocaran los guantes, y estos serán cambiados, cada vez que se cambie de género, cuando se rompa el guante, cuando tenga contacto con polvo o suciedad, cuando pasen 20 minutos desde que se los puso, cuando la persona tosa, o estornude. Para cambiarse de guantes deberá lavarse de nuevo las manos. En lo referente a al uso de mascarilla también deberá cambiarse cada vez que sea necesario, es decir cuando cambie de color la mascarilla, es objetivo es que la saliva, por accidente tenga contacto con cualquier género o alimento.

Determinación de Puntos Críticos en Guantes y Mascarilla

Cuadro 23 Puntos Críticos en Guantes y Mascarilla	
Área	Puntos críticos
Cocina	P.C.1 Empleo inadecuado de guantes desechables
	P.C.2 Empleo inadecuado de mascarilla
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)	

Diagrama 07 Proceso Mejorado en guantes y mascarilla

7.1.9 Limpieza Y Desinfección



“Los pisos, techos y paredes, así como los equipos y utensilios que no han recibido la limpieza y desinfección apropiadas, pueden provocar el desarrollo de microorganismos en los restos de alimentos que quedan en las superficies, lo cual genera el riesgo de que los alimentos puedan entrar en contacto con ellos y contaminarse. Por este motivo se recomienda lavarlos con una solución de detergente, refregarlos con una escobilla o esponja (en el caso de cocinas enchapadas con cerámicos, restregar con mayor fuerza en las uniones), para luego enjuagarlos con abundante agua potable, secar y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio (lejía) a 200 ppm.

Los equipos pueden ser fuente de contaminación, se aconseja lavar y desinfectar antes y después de las actividades para las cuales fueron utilizados; la concentración de hipoclorito en las superficies es de 100 ppm.

Las mesas de trabajo y las tablas de picar resultan los instrumentos más peligrosos, ya que siempre están en contacto directo con el alimento, por este motivo deben ser lavados y desinfectados antes, durante y luego de cada operación, sobre todo cuando se manipulan alimentos crudos.

La desinfección con agua caliente.- Es muy empleada y consiste en sumergir agua a una temperatura de 80°C. Las piezas deben mantenerse dentro del agua durante dos minutos por lo menos.

Desinfección con sustancias químicas.- La presencia de suciedad reduce la eficiencia de todos los desinfectantes químicos e incluso anula el efecto de éstos cuando es demasiada. Por lo tanto, la desinfección con sustancias químicas siempre se llevara a cabo después de un proceso de limpieza.

Limpieza y desinfección en producción:

Lavado.- Todos los vegetales, incluyendo ajos y cebollas, deben ser lavados cuidadosamente, una por una cuando sean piezas individuales como zanahorias, papas, limones y similares; sea cual sea el uso que se les dé, para eliminar tierra y mugre visibles; las lechugas se lavarán hoja por hoja.

Desinfección.- En el caso de la elaboración de alimentos que serán consumidos sin una cocción previa, como cebiche, tiradito, etc., es indispensable desinfectar la materia prima para reducir la carga microbiana.

Pasos a seguir para una correcta desinfección:

Verduras.- Medir 10 gotas de cloro por cada litro de agua, mezclarlo bien y luego agregar las verduras deshojadas, previo lavado con chorros de agua potable, dejarlas reposar en el agua clorada por 15 minutos como mínimo. Protegerlas de cualquier contaminación posterior y enjuagar con agua potable.

Pescado.- Medir de 8 a 10 gotas de cloro por cada litro de agua, mezclarlo bien y después añadir los filetes, preferentemente los que se consumirán sin ser cocinados. Y Dejarlos en el agua clorada por 5 minutos como máximo, protegidos. Y Enjuagar con agua potable.” (Prompyme)

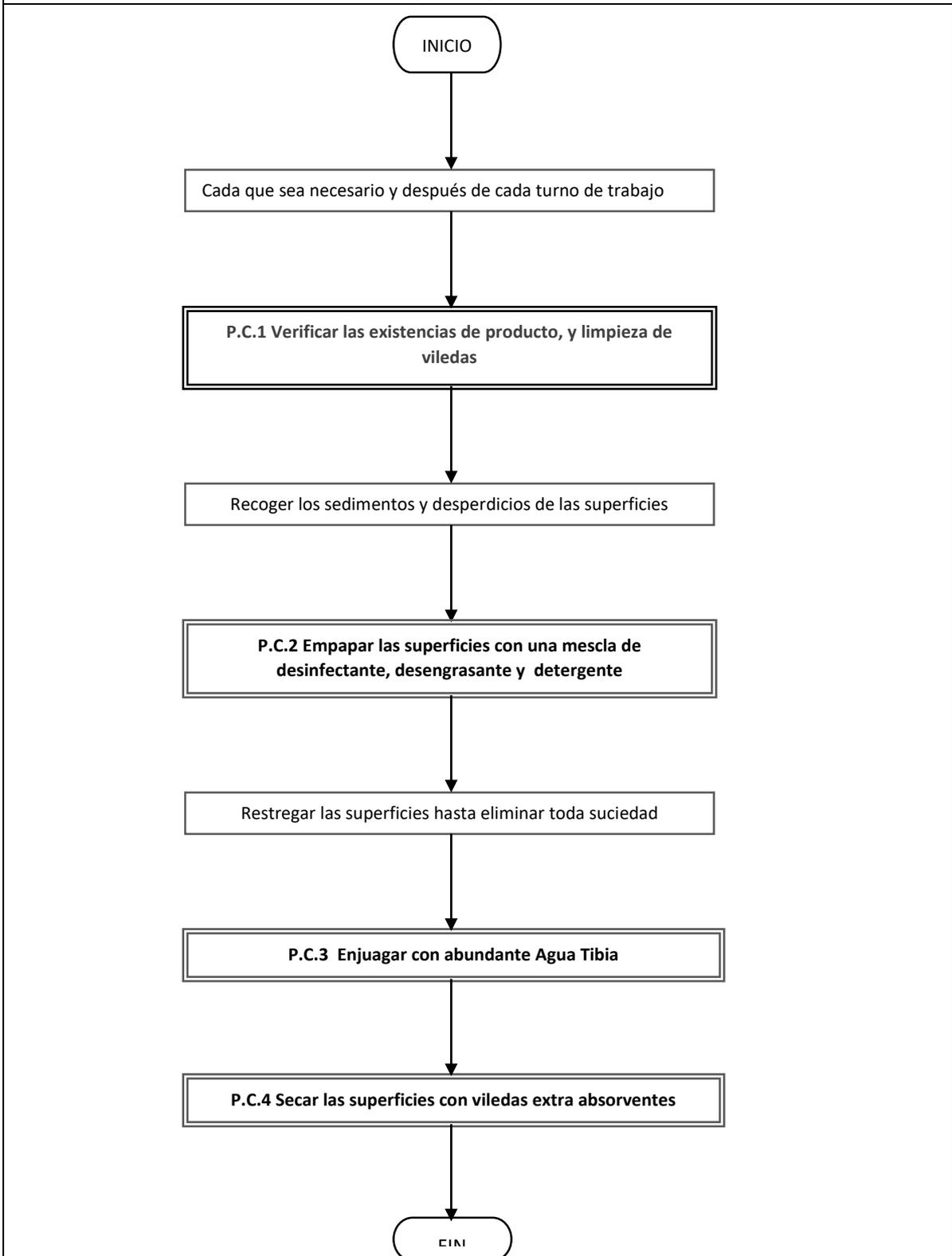
Determinación de puntos Críticos de Limpieza y Desinfección Diaria

Cuadro 24 puntos Críticos de Limpieza y Desinfección Diaria	
Área	Punto critico
Cocina y servicio	P.C.1 Inexistencia de un cuarto de limpieza
	P.C.2 Ausencia de productos adecuados para este fin
	P.C.3 Ausencia de agua caliente para limpieza
	P.C.4 Ausencia de viledas para secado
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)	

Diagrama 08 Proceso Mejorado en Limpieza y Desinfección Diaria

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Limpieza y Desinfección Subproceso: Limpieza y Desinfección diaria Área de aplicación : Cocina y servicio	HOJA: 001
		Responsable: personal de producción y limpieza

Prácticas de Limpieza y Desinfección Diaria

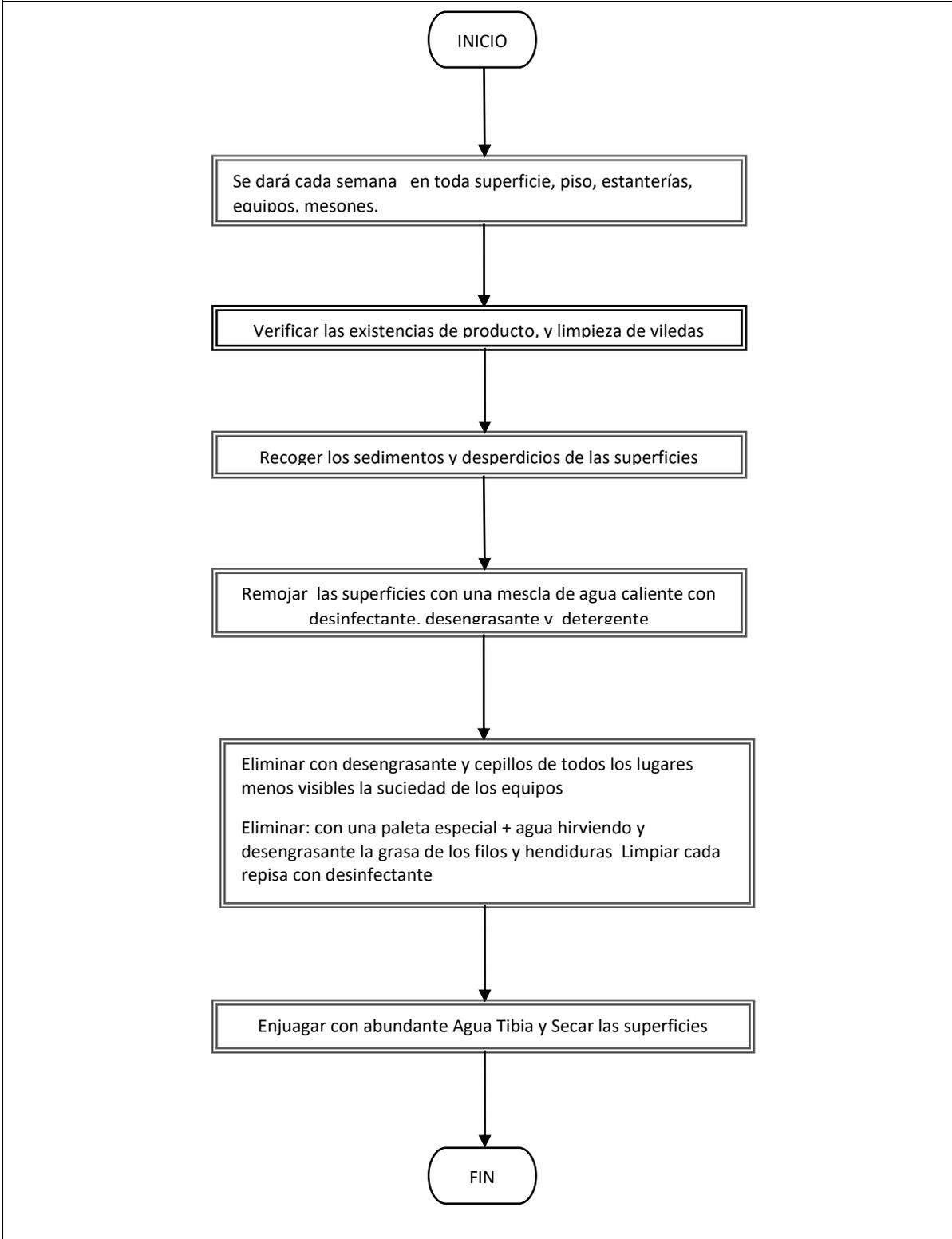


Elaborado por: (Lucero, A. 2014)

en Limpieza y Desinfección Profunda

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Limpieza y Desinfección	HOJA: 001
	Subproceso: Limpieza y Desinfección Profunda	Responsable: Personal de producción y limpieza
Área de aplicación : Cocina		

Prácticas de Limpieza y Desinfección Profunda



7.1.10 Equipos, Utensilios e Infraestructura
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)

Los equipos, utensilios e infraestructura óptimos son:

Equipos

Balanza.- Indispensable para medir y pesar géneros líquidos y sólidos usado en el área de producción. Preferiblemente de acero inoxidable con batería recargable.

Batidora kitchen.- Equipo de cocina que ayuda para la elaboración de masas, coberturas, merengues, etc. Usados para pastelería y elaboración de postres especialmente. Construida en acero inoxidable, con tazón de acero inoxidable pulido con capacidad de 5 Lts. Con batidor de alambre de 10 velocidades.

Parrilla.- Se usa para cocer filetes, cortes de carne, pollo, vegetales y embutidos de preferencia con una capa de piedra volcánica.

Cocina industrial/ grill.- Indispensable para la producción de alimentos preferiblemente de 6 quemadores, plancha freidora de 3/4" y horno grande con interiores y puerta porcelanizados. Termostato del horno de 100 a 300°C. con gratinador.

Campana.- Este equipo recoge y elimina por el sistema de absorción los gases y vapores. La misma deberá constar de una campana sobre la cocina y un conducto por el que se eliminan los gases y grasa.

Termoselladora.- Realmente útil para empacar los alimentos y mantenerlos en muy buenas condiciones preferiblemente de acero inoxidable.

Horno de usos múltiples.- Muy importante para elaborar productos horneados con 2 parrillas niquelas, termostato graduado, rango de operación 100°C a 300°C.

Licadoras.- Indispensable para la elaboración de jugos, batidos, pastas, salsa, etc. Preferiblemente Industrial de acero inoxidable, 76 cm altura, peso de 22 kg. 12 litros.

Congeladores.- Indispensable para mantener los alimentos, y materia prima en buen estado para el área de producción es recomendable puertas Horizontales con Tapas Sólida, Puerta abatible sólida de sellado hermético.

Enfriador.- Útil para exhibir las bebidas en área de ser preferiblemente Vertical, en acero inoxidable. 4 puertas de cristal triple.

Refrigerador vertical.- Útil para mantener en buenas condiciones el material de repostería. Capacidad de almacenamiento de 40 pies cúbicos. Acabado totalmente en acero inoxidable con 2 puertas sólidas.

Anaquele para ollas.- Indispensable para el almacenamiento adecuado de batería de cocina, construido en su totalidad de acero inoxidable.

Anaquele para loza.- Elaborado en acero inoxidable, indispensable para ordenar la vajilla.

Campana tipo pared.-Indispensable para absorber los olores y el calor que se concentra en la elaboración de alimentos sus características serán doble turbina, juego de filtros y dos lámparas. Frente de cristal templado y herrajes cromados. Capacidad de extracción de 12m³/min en acero Inoxidable.

Fregadero para ollas.- Indispensable para la limpieza todo el material de cocina y vajilla sus características serán fregadero con triple cubeta. Escurrideros laterales y acabados con esquinas sanitarias.

Mesa de apoyo con piso.- Indispensable para elaboración de mise en place y producción de alimentos elaborada totalmente en acero inoxidable.

Mesa de tipo isla con piso.- Mesa de trabajo tipo isla, totalmente en acero inoxidable.

Interceptor de grasa.- Su función es captar grasas y otros residuos orgánicos antes de pasar al drenaje principal y evitar taparlo y malos olores.

Utensilios

La presencia de todo este material ayuda a la producción y aplicación de los métodos de cocción y cortes en el área de producción.

Bistecero recto mango de plástico.- Muy útil para corte de carnes cuyo fin es bistec, es decir carne dura.

Cebollero de 10 pulgadas.- Indispensables para todo tipo de corte de verduras, frutas, tubérculos y vegetales.

Puntilla para vegetales mango de plástico.- Destinado al pelado de frutas y verduras pequeñas y en casos útil para elaboración de garnish.

Deshuesador recto mango de plástico.- Indispensable en el deshuesado de piezas de carne y útil para eliminar grasa de las piezas de lomo.

Cuchillo para pan curvo filo ondulado, mango de plástico.- Útil para eliminar bordes y cortes pan para elaboración de desayunos.

Fileteador desescamador hoja angosta mango de plástico.- Indispensable para limpieza, deshuesado y fileteado de pescados.

Espátula de goma.- Útil para deslizar líquidos, cremas, cremas de mayor densidad y evitar desperdicios.

Pala para pie de goma.- Muy útil para decoraciones de tortas, rellenos de pies, en general recubrimiento.

Rueda para pizza de acero inoxidable.- Útil para cortar cualquier tipo de masa necesario en cocina.

Diablo.- De preferencia de acero muy útil para voltear productos que se cosen a la gran fritura.

Batidor de acero inoxidable.- Indispensable para todo tipo de masas de consistencia suave para elaboración de rebosados, y batidos de menor magnitud.

Cortadores de diferentes formas.- Pueden ser de goma, silicona, o algún tipo de metal, muy útil para elaboración de decoración, pastelería y masas en general.

Bolillos de acero inoxidable.- Útil para modelar masas y para nivelar.

Coladores de diferentes tamaños.- Indispensables para la elaboración de jugos, y básicamente para separar partículas grandes de pequeñas.

Rallador de acero inoxidable.- Útil en las elaboración de ensaladas, decoraciones, compotas y elaboración de algunos tipo de guarniciones (canastas, nidos).

Brochas de diferentes tamaños.- Su función principal es pintar cualquier tipo de masas, o moldes.

Espátulas de metal de diferentes tamaños.- Su función principal es nivelar cualquier tipo de preparaciones, masas o merengues.

Espátulas de goma de diferentes tamaños.- Indispensables para eliminar sobras, o restos de preparaciones de los recipientes en los que fueron preparados.

Baño maría.- Muy útil en cocción al vapor, dado que su función principal es evitar el contacto del líquido de cocción con la producción.

Manga pastelera.- Indispensable para contener masas, merengues, chocolate, y demás sustancias con densidad para modelar.

Sartenes de diferentes tamaños.- Indispensables para elaboración de preparaciones al momento de pedido a la carta.

Boquillas lisas y risadas.- Accesorios indispensable para diseñar con ayuda de la manga pastelera.

Escurreidores de diferentes tamaños.- Indispensable para lavado, escurrido o cernido de materia prima, fondos, etc.

Pirex de diferentes tamaños.- Muy útiles para horneado o elaboración de ensaladas, ensaladillas.

Tazas de medida.- Muy importantes para medir todo tipo de líquidos en elaboración de recetas.

Moldes de diferentes tamaños.- Muy útiles en montaje de platos suelen ser de silicona o acero.

Cesta de alambre.- Útiles para fritura de cestas de carbohidratos

Fuentes de diferentes tamaños.- Indispensable para hornear en gran proporción carnes y otras elaboraciones.

Cestillos de papa tipo nido.- Obviamente para elaboración de nidos de carbohidratos.

Cacerolas de diferentes tamaños.- Indispensable para preparación de salsas, tallarines, y demás elaboraciones preferiblemente de acero inoxidable.

Contenedores.- Indispensables para guardar mise en place, y materia prima.

Cucharon escurridor.- Indispensable escurrir fritos y rebosados.

Volts.- Indispensables como auxiliares para toda elaboración.

Cucharones.- Indispensable mecer, mesclar, o servicio de jugos, sopas, u otro tipo de líquidos.

Chaira.- Útil para afilar los cuchillos usados en las instalaciones.

Exprimidor.- Herramienta para obtener liquido de cítricos principalmente.

Cuchareta.- Necesario para recoger, mesclar, líquidos o sólidos.

Colores de tablas y actividad designada:

Blancas: Este color de tabla se destina para productos lácteos.

Verdes: Este color de tabla se destina para Hortalizas y verduras.

Rojas: Este color de tabla se destina para Carnes y Embutidos.

Amarillas: Este color de tabla se destina para Pollo.

Celeste: Este color de tabla se destina para Mariscos.

Café: Este color de tabla se destina para Carnes cocidas.

Infraestructura

Iluminación

Una buena iluminación ayuda al personal a trabajar adecuadamente y con más seguridad pues pueden observar su trabajo y el color de las preparaciones que están en cocción.

Ventilación.- Este factor es muy importante puesto que las instalaciones deben ayudar a eliminar olores producidos ya sea mecánicamente (campana y extractor

de olores) así como procurar que las ventanas sean grandes y bien ubicadas con el fin de evitar el ingreso de insectos, roedores o partículas de polvo. Pero ayude a eliminar el calor interno de las instalaciones. Mientras que las puertas preferiblemente deben ser de vaivén lavables, con preferencia a la altura adecuada con ventana para poder visualizar al otro lado y evitar accidentes entre el personal.

Paredes.- Las paredes serán cubiertas de baldosa del mayor tamaño posible, los espacios entre ellas serán lo más mínimo posible, lizas, sin grietas para evitar el albergue de grasa, preferiblemente blanca para mostrar la limpieza de las instalaciones y facilitar la limpieza de las mismas, aparte, debe prescindir de cualquier tipo de cuadro decoración o adorno que pueda alojar suciedad.

Techos.- Será una estructura de hormigón, cubierto también de baldosa preferiblemente totalmente liza y fácil de limpiar sin grietas, con lámparas bien colocadas.

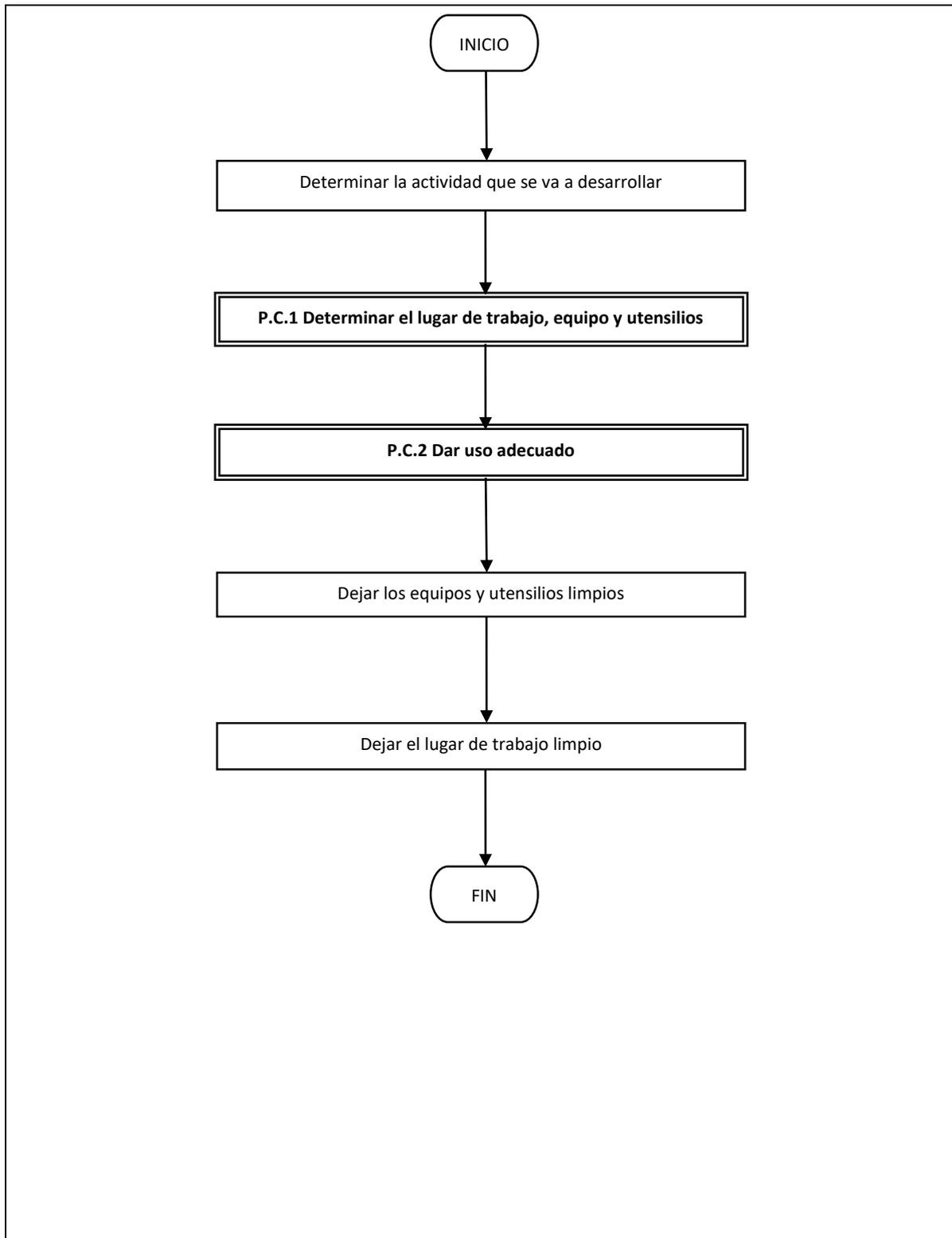
Pisos.- Debe ser totalmente de baldosa blanca, lo más grande posible, antideslizante, los espacios entre ellas lo más pequeños posibles, y sin grietas.

Determinación de Puntos Críticos en Equipos e infraestructura

Cuadro 25 Puntos Críticos en Equipos e infraestructura	
Área	Puntos críticos
Cocina	P.C.1 Inexistencia de determinados equipos, utensilios, adecuados
	P.C.2 Inexperiencia en uso de equipos
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)	

Diagrama 10 Proceso Mejorado en Equipos, Utensilios e Infraestructura

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Limpieza y Desinfección	HOJA: 001
	Subproceso: Limpieza y Desinfección Área de aplicación : Cocina	Responsable: Personal de producción y limpieza
Equipos, Utensilios e Infraestructura		



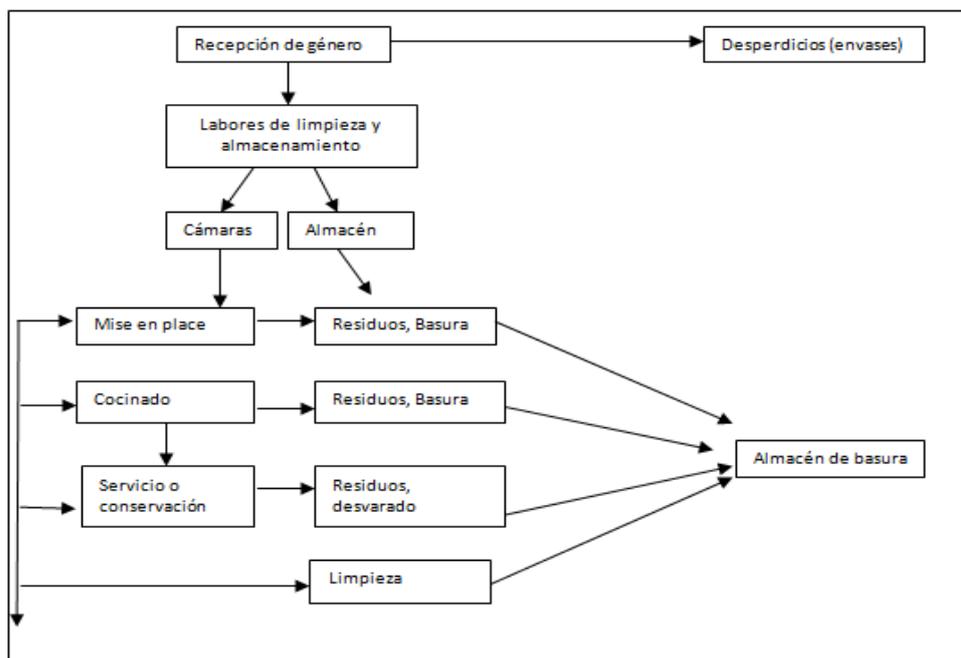
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)

Para la eliminación de los residuos sólidos será necesario recolectores con tapa de tamaño acorde con la cantidad de desperdicios, con tapa oscilante para evitar

contacto entre el tacho y el trabajador, el contenedor debe tener una funda plástica del tamaño del tacho, lo suficientemente resistente, con división de orgánicos e inorgánicos y reciclables, colocados en un ambiente destinado exclusivamente para este uso, de acceso fácil. Este ambiente debe diseñarse de manera que se impida el acceso de plagas y se evite la contaminación del alimento y del entorno. Se deben lavar y desinfectar a diario los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos.

Esquema de funcionamiento de la cocina por procedimientos

Según el libro de “Pre elaboración y conservación de alimentos el procedimiento adecuado para la eliminación correcta de la basura es el siguiente (Alfredo Gil Martines, 2006)”:



Fuente: Pre elaboración y Conservación de Alimentos

Determinación de Puntos Críticos en Manejo de desechos

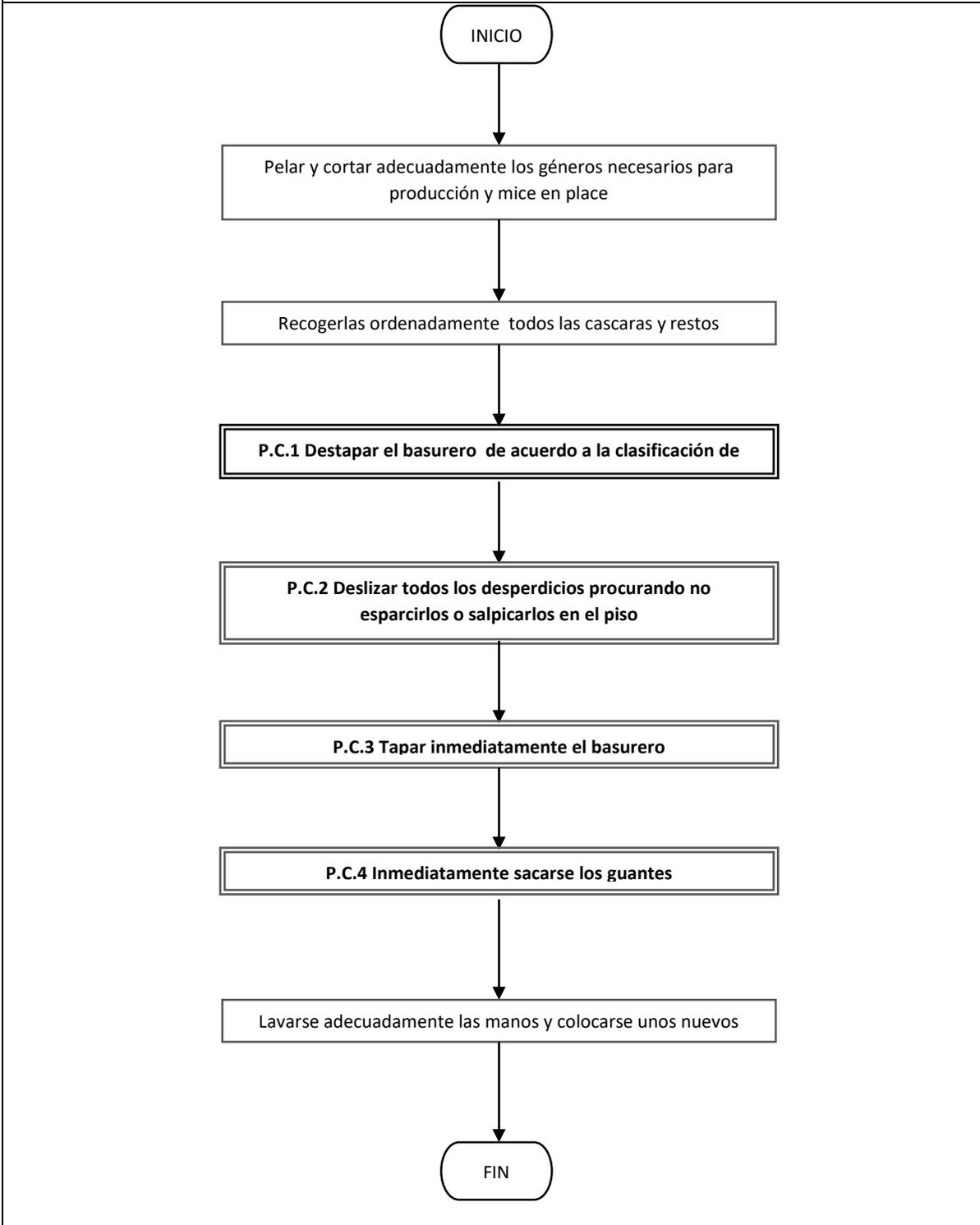
Cuadro 26 Puntos Críticos en Manejo de desechos	
Área	Puntos críticos

Servicio	P.C.1 Ineficiencia en clasificación de desechos
	P.C.2 Inexistencia de tapa para contenedores
	P.C.3 Contenedores muy pequeños
	P.C.4 Cantidad suficiente de contenedores y colores
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)	

Diagrama 11 Proceso Mejorado en Manejo de desechos

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Limpieza y Desinfección	HOJA: 001
	Subproceso: Limpieza y Desinfección Profunda Área de aplicación : Cocina	Responsable: personal de producción y limpieza

Manejo de desechos



7 Elaborado por: (Lucero, A. 2014) 0

Ambientación

La ambientación en su totalidad está relacionada con el menú que se ofrece dentro de sus instalaciones y procurando complementar con la mantelería, cuadros y artículos. Además el área de servicio debe estar unida a la de producción por un pasillo habitualmente llamado “pasillo del silencio”, lo que evita que el ruido llegue al comedor. Mientras tanto el comedor debe estar bien dividido por rangos que faciliten el servicio a los meseros. Este espacio debe tener una ubicación adecuada para que el mesero encargado tenga una buena movilidad y con el mobiliario necesario de manera que faciliten el trabajo, para esto antes de montar las mesas de deberá conocer minuciosamente los espacios del área de servicio, con el fin de que sea funcional, y de acuerdo a las necesidades del local de servicio. Mientras que la ambientación no debe ser exagerada, debe armonizar, no debe obstruir los pasos de los meseros, ni la clientela, los colores deben armonizar con el resto de complementos. Mientras que la música también debe procurar el transporte del cliente a ambiente donde queremos que llegue, pero no debe ser muy alta para que el cliente disfrute la comida.

Mobiliario

“Mesas.- Su diseño está determinado por factores de decoración y la comodidad del cliente.

Sillas.- Deben constituir el soporte y la comodidad del comensal de una altura aproximada de 0.45 cm. del suelo.

Aparadores.- Son muebles de moderada altura cuya principal función es albergar material necesario para el servicio, deben ser fáciles de limpiar y bien fijados para evitar accidentes.

Gueridón.- Mesa rectangular de menores dimensiones usada para apoyar el servicio.

Carros.- Normalmente contruidos con materiales nobles como madera así como acero inoxidable deben presentar ruedas para facilitar el transporte de equipos o vajilla.

Comandero.- Especie de carpeta tamaño cartilla en la cual se acopla la libreta de comandas.

Convoy.- Consta de un armazón que ayuda a llevar la aceitera, vinagrera, salero y pimentero para el servicio en la mesa.

Recogemigas.- Estructura que simula ser un recogedor que se ayuda con una pequeña brocha usada para eliminar las migas de la mesa.

Carta.- carpeta en donde se introduce la oferta gastronómica con los componentes de cada plato y su precio.

Bandejas.- De varias formas y materiales útiles al momento de pasar los platos para el servicio.

Carta.- Carpeta en donde se introduce la oferta gastronómica con los componentes de cada plato y su precio.

Bandejas.- De varias formas y materiales útiles al momento de pasar los platos para el servicio.” (Castellano, 2012)

Determinación de Puntos Críticos en Ambientación y Mobiliario

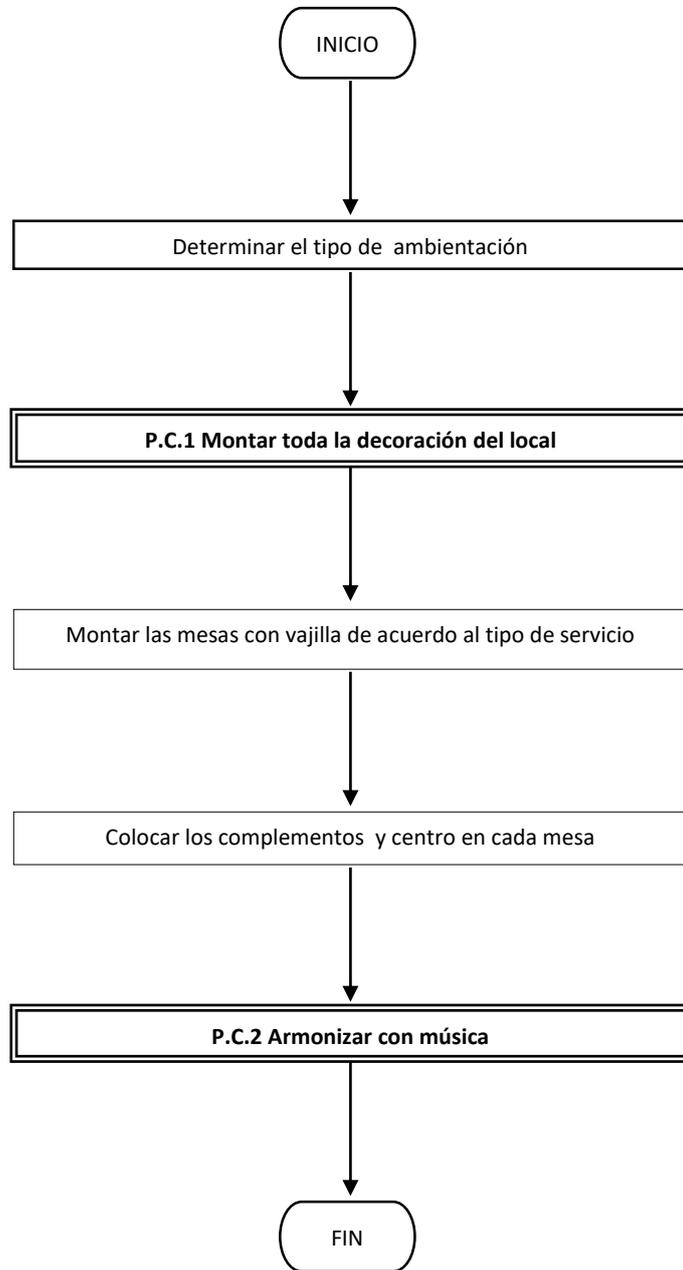
Cuadro 27 Puntos Críticos en Ambientación y Mobiliario	
Área	Puntos críticos

Servicio	P.C.1 Insuficiencia de decoración con respecto a la temática
	P.C.2 Música inadecuada
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)	

Diagrama 12 Proceso Mejorado en Ambientación y Mobiliario

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Atención al cliente	HOJA: 001
	Subproceso: Servicio al cliente	Responsable: P. Servicio

Ambientación y Mobiliario



Elaborado por: (Lucero, A. 2014)

Este servicio está totalmente de acuerdo con el tipo de servicio que ofrece el local, en un restaurante de servicio americano la mesa ya estará montada con muletón, mantel y cubremantel, a la recepción del comensal la mesa en el restaurante deberá estar montada con plato base preferiblemente con diseño colorido, cubiertos para plato de entrada y plato fuerte, el mesero al pedir la orden completara de ser necesario con cubiertos para postre, y bebidas las servilletas de tela tendrán un dobles llamativo y después de un solo uso se lavaran.

La mesa ya estará con sus debidos complementos (vinagreras, servilletas de tela, adorno floral o frutal, numero de mesa) situados en la mesa los mismos que deberán estar de acuerdo con el mantel.

La mantelería también juega un papel muy importante en este caso, buscaremos manteles, servilleta, plato base, de estilo rudimentario pues el restaurante quiere realzar este punto de la historia de nuestro país, cosa que les parece muy llamativa a los visitantes.

Punto importante será que los meseros y demás personal cuente con el vestuario diferente a la del resto de restaurantes, para llamar la atención del cliente.

Utensilios para el área de servicio

Cuchillos de mesa

Cuchillo de postre

Cuchara sopera

Cuchara de té

Cuchillo de pescado
Cuchara de café
Cuchillo de té
Cuchara de mermelada
Cuchillo de mantequilla
Vasos de jugo
Tenedor de mesa
Copas para agua
Tenedor de postre
Copa para vino tinto
Tenedor de pescado
Copa para vino blanco
Tenedor de té
Copa de martiny
Tenedor de pastel
Ajiceros de distintos motivos
Tenedor para servir verdura
Floreros de distintos motivos
Cuchara sopera
Accesorios de distintos motivos
Cuchara de coctel
Platos base
Cucharón
Plato sopero
Cuchara de salsa
Plato de postre
Cuchara de crema
Plato de pan
Cuchara mezcladora de jugo
Plato para taza de café
Pinzas para hielo

Cuchara para servir verduras
Cuchara de postre

Normas generales para el montaje de mesas:

“Esta operación requiere de una secuencia de pasos y movimientos por parte del personal, que aplicados en forma técnica dan como resultado simetría en la mesa. Siempre se debe trabajar en equipo para lograr el montaje total en menos lapsos de tiempo. Para lo que se aplicarán las siguientes normas:

Aplicar el orden de montaje del material, creando una técnica fija y constante.

Crear simetría para que se aplique como un estándar de calidad.

Confirmar siempre los posibles cambios en la carta o menú, para ubicar el material que corresponda antes del inicio del servicio, colocar la mantelería en el siguiente orden: Muletón, Mantel, Cubremantel, luego colocar el Plato base centrado, al frente del comensal después ubicar el plato para el pan al lado izquierdo del plato base.

La copa para agua colocarla frente a la punta del cuchillo

Saleros y pimenteros ubicarlos en el centro de la mesa (cuando el cliente los pida)

Colocar en el centro de la mesa la decoración

Colocar los cubiertos de la siguiente manera:

1.- Cuchillos y cucharas al lado derecho

2.- Tenedores al lado izquierdo

3.- Pala mantequera, encima del plato para el pan, en su borde derecho

4.- Cubiertos para postre en la parte superior arriba del plato base.

Colocar la servilleta del cliente doblada en forma sencilla sobre el plato base.

Pasos para el montaje

Se debe tener en cuenta que todos los materiales se deben manipular o tomar en la forma adecuada a fin de no dejar huellas o grasa en las superficies brilladas. La forma correcta de coger cada elemento será la siguiente:

Fase I

Muletón.- Este se colocara con anterioridad y sus lados serán sujetos a las patas de la mesa para evitar que se corra.

Mantel.- Colocarlo doblado en el centro de la mesa, el mesero se coloca al frente de un lado de la mesa y abre el mantel en forma rectangular. La línea central de planchado debe quedar mirando hacia el mesero, introducir los dedos pulgar encima y luego el dedo índice, luego dedo corazón y luego dedo anular sujetando por pliegues el mantel.

Se lleva el mantel hasta el extremo opuesto de donde está ubicado, suelta los dedos anulares para liberar la parte del mantel, dejándolo caer 35 cms, desde el borde de la mesa; luego trae la línea media del planchado del mantel hasta el centro de la mesa, libera el mantel de los dedos pulgares, sujetando el ultimo pliegue entre los dedos índice y anular se hala el mantel hacia el extremo opuesto se suelta y se deja caer, finalmente, se revisa que el mantel quede uniforme por todos lados.

Cubremantel.- Se procede igual a la operación anterior pero en forma esquinada. El mantel y el cubremantel, jamás deben colocarse abriéndolo y dejándolos caer a manera de globo.

Fase II

Plato Base.- Se toma el plato en su superficie de abajo con la palma de la mano, dedos abiertos y se sujeta con la almohadilla que se forma más abajo del dedo pulgar, este dedo debe ir recto, jamás debe introducirse en el plato. El borde del plato debe quedar a 1 cm de la orilla del tablero de la mesa frente a la silla. Si el plato tiene logotipo o monograma se colocara en forma tal que quede en posición de lectura para el cliente.

Fase III

Cubertería.- Esta se debe tomar por el mango tratando de no colocar las yemas de los dedos sobre la superficie. Los cubiertos se colocan en el orden en que han de usar, de afuera hacia adentro en ambos sentidos.

Colocar el cuchillo clásico y la cuchara, a la derecha del plato base, ligeramente separado del plato base, el cuchillo con el filo hacia adentro y la cuchara como primer servicio, el mango debe ir a 1 cm del borde de la mesa. El tenedor se ubica al lado izquierdo del plato base, ligeramente separado, con los dientes hacia arriba, y el mango a 1 cm. del borde de la mesa.

El cubierto para postre se coloca en la parte superior arriba del plato base con el mango hacia la derecha la cuchara y el tenedor con el mango a la izquierda.

Fase III

Colocar el plato para pan a 5 cms aproximadamente de distancia del tenedor y el borde de la mesa. Y la pala mantequera se coloca encima del plato para el pan, en su borde derecho.

Fase IV

Cristalería.- Se ubican a la derecha de la parte superior del plato. Si son muchas se puede disponer formando un triángulo o hacia el centro del plato de cada persona, se ordena de derecha a izquierda en el orden en que se van a usar, por ejemplo copa vino blanco, vino tinto, agua. Si se ofrece agua solamente se coloca la copa para agua a 1 cm. Delante y frente a la punta del cuchillo.

Fase V

Decoración.- Ubicarlo al centro de la mesa, se recomiendan arreglos florales sencillos y bajitos para que no interfieran con la visualización de los clientes al sentarse. Las flores con aromas acentuados no son recomendables, porque interfieren con el olor de los alimentos.

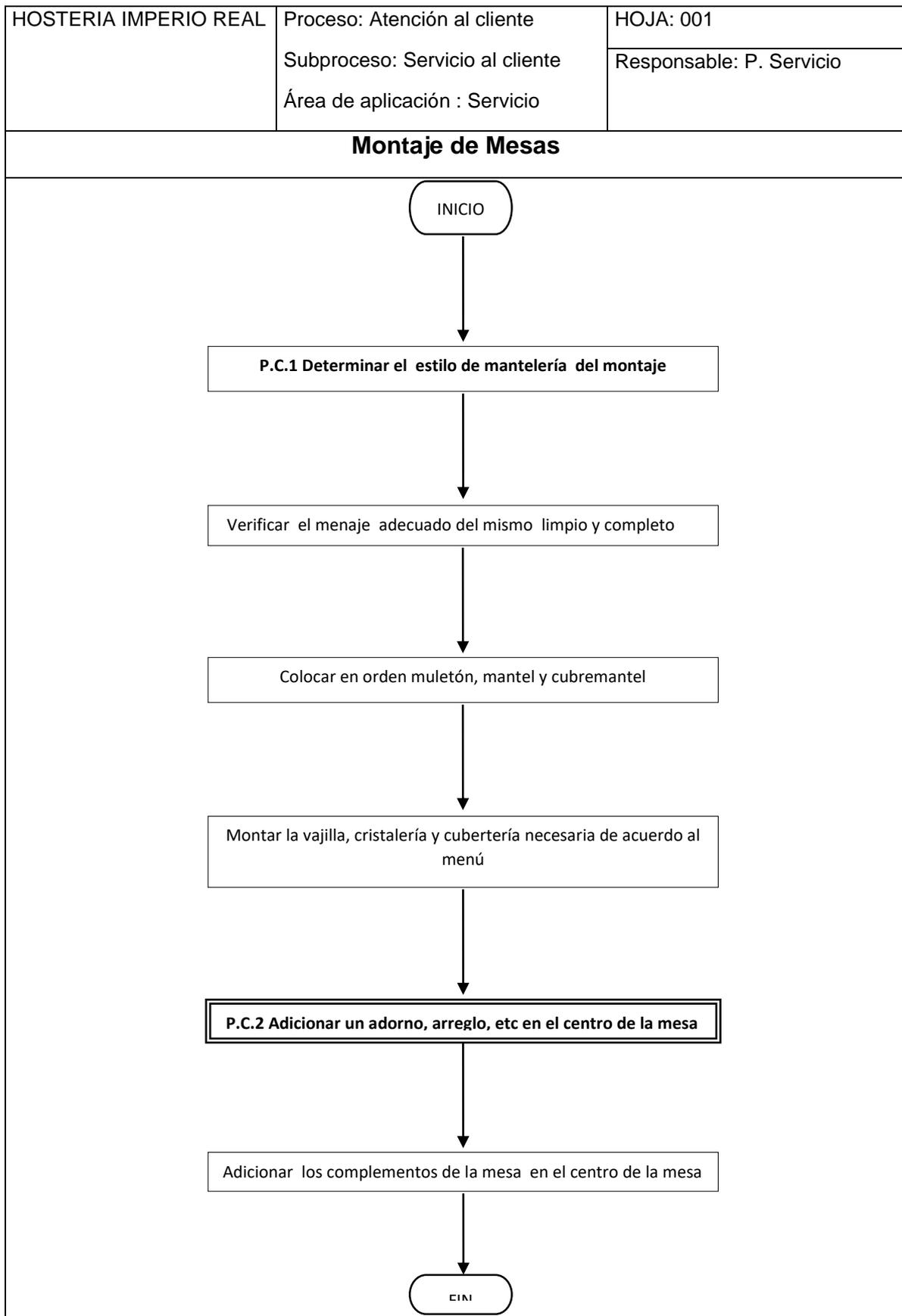
Fase VI

Servilleta.- Debe pinzarse y colocarla doblada sobre el plato base. Si se hacen decoraciones debe manipularse la servilleta con guantes y se ubican sobre el plato base o dentro de la copa para agua. **Petite menage.-** Se colocan centrados en la mesa al lado de la decoración asignada, generalmente no se acostumbra colocar y se llevan a solicitud del cliente (saleros, pimenteros, aceiteros, especias).” (Bar, 2011)

Determinación de Puntos Críticos en Montaje de Mesas

Cuadro 28 Puntos Críticos en Montaje de Mesas	
Área	Puntos críticos
Servicio	P.C.1 Falta de artículos vistosos que relacionen al local con su temática.
	P.C.2 El diseño de la mantelería no está relacionado con la temática.
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)	

Diagrama 13 Proceso Mejorado en Montaje de Mesas



Elaborado por: (Lucero, A. 2014)

7.2.3 Servicio al Cliente

El servicio debe ser lo más rápido, cortés, oportuno, posible, capaz de satisfacer las necesidades del cliente más difícil, aquí también podemos afirmar el atuendo entre más identifique a la empresa será mejor.

Técnicas de servicio al cliente

Características del personal de servicio

“Los meseros muchas veces son las únicas personas del restaurante que los clientes ven, por lo que su apariencia y comportamiento resulta parte importantísima de la satisfacción que el cliente obtiene del lugar.

Condición Física.- Un mesero debe tener resistencia para los largos periodos de trabajo, fuerza para cargar las charolas de platos y ligereza de movimientos para ofrecer un servicio ágil, sin torpeza y proyectar una imagen dinámica.

Gusto por atender.- Deberá tener verdadero interés por los clientes y procurar que se sientan bien con su ayuda.

Las cualidades que debe cultivar son: ser servicial, estar atento, tener don de gentes, ser discreto, prudente y honrado, ser profesional y tener compañerismo.

Cualidades del mesero

Servicial pero no servil vasta ser amable, estar sonriente en vez de serio, con buen humor, afable pero sin llegar a ser confianzudo.

Atención.- Durante todo el horario de trabajo el mesero debe recorrer aunque solo de reojo a todos los comensales para verificar si su presencia se requiere.

Don de gentes.- Ayuda mucho a persuadir a los clientes a que consuman ciertos platos.

Discreción.- Un mesero debe ser discreto y prudente para no intervenir en las conversaciones de sus clientes y si escucho algo no divulgarlo.

Honradez.- Condición indispensable para no cobrar demás a sus clientes, no quitar propinas a sus compañeros y devolver objetos olvidados a los clientes. Esta conducta tarde o temprano se notará.

Profesionalismo.- Es conocer los diversos tipos de servicio y dominar el menú del restaurante para aconsejar a los clientes, hacer bien las comandas, tener letra legible.

Conducta apropiada.- Consiste en no levantar la voz delante de los clientes, no conversar frente a los comensales, no llevar las manos en los bolsillos mientras atiende, dejar sus problemas en la casa.

Compañerismo.- El acierto en la atención de una mesa y la satisfacción de una mesa será difícil si no hay compañerismo.

Buena apariencia.- Jamás debe tener un olor desagradable, sino limpio pero sin usar perfume, con buen aliento, la ropa no muy apretada pero limpia, zapatos cómodos.” (Blanca Chavez, 2003)

Proceso de atención al cliente

“Reservaciones.- Cuando son lugares muy concurridos, y los comensales tiene que esperar habitualmente reservan una mesa con antelación, la reserva se hará por el capitán recepcionista o mesero en una libreta con el día, la hora, y el número de comensales que llegaran, la mesa se reservará hasta pasados 15 minutos antes

y después de la hora indicada, también se tomará en cuenta el tiempo que se ocupa habitualmente la mesa, después de ese tiempo se podrá servir a clientes que estén en espera.

Antes de empezar.- El mesero debe verse en el espejo para asegurarse de su apariencia y aliento, debe recordar que los clientes no desean ver una impresión de cansancio, o fastidio.

Bienvenida en la puerta.- Inmediatamente después de que llegue debe darle la bienvenida, después será un saludo, no pregunte al cliente ¿qué quiere?, o ¿que se le ofrece?, en tal caso pregunte en que le puede ayudar.

Asignación de mesa.- Se les preguntará si tienen reservación, Si tiene reservación solo se les guiará a ella de lo contrario, si tiene lleno total, se les preguntará el nombre para avisarle cuando una se desocupe nunca asigne una mesa sucia.

En caso de que haya mesas libres se les guiará a ellas y el capitán les acercará a la adecuada de acuerdo al número de comensales, y se les servirá el pan y la mantequilla.

En caso de que leguen dos grupos grandes se les asignará estaciones diferentes para evitar la presión del mesero, en caso de parejas se les guiará a una mesa más discreta, en caso de discapacitados agradecen que se le asigne una mesa cerca de la salida, o si son grupos ruidosos se procura asignarles mesas apartadas para que no molesten al resto de comensales.

Ya sentados los comensales quedan en manos del mesero, el mismo que si está ocupado en ese momento, deberá acercarse, e indicarles que en un momento los atenderá para que no se sientan ignorados.

Cocteles y bebidas.- Primero pregunte si desean algo de beber, y si desean algo se sirve de inmediato, tomar las copas o vasos por la parte inferior

Presentación del menú.- El menú puede presentarse al momento en que se sentaron, al pedir la orden de bebidas o después de este.

En este momento deberá dar información sobre el menú o plato que no hay.

Después el mesero debe alejarse por lo menos tres metros y minutos después preguntara si están tipos para ordenar

Toma de la orden.- Al tomar la orden el mesero permanece parado a la izquierda del cliente con el lápiz y la libreta, jamás apoyado ni recargado, en caso de preguntas de los comensales hable solo con la verdad y en caso de ignorar la información hable con el chef.

También usted debe preguntar sobre T° de bebidas, términos de la carne, etc.

Escuche con cuidado, y nunca confíe en su memoria, escríbalo todo, e identifique a la primera persona si las ordenes vienen en orden o sino denote algún distintivo de cada cliente. las comandas deberán tener original y dos copias.

Levantar las ordenes.- Es retirar los platos de la cocina mediante un método determinado, se revisa que la orden este completa, que los platos vayan correctamente presentados y que hayan seguido fielmente las instrucciones de la comanda. Si hay algún error de la cocina o del mesero, en ese momento debe corregirse.

Hemos de advertir que cuando los chef tienen mucho trabajo como a la hora de las comidas, se deshumanizan un poco y su trato puede hacerse más difícil.

Charolas.- Los platos se llevan en una charola, con una servilleta abajo para que no se resbalen, los más pesados van de lado de la charola más cercano a usted y los demás distribuidos alrededor. Los platos con líquidos no deben ir en los bordes de la charola sino al centro, la charola con los platos servidos se llevan sobre un hombro, detenida por una sola mano, de modo que la otra quede libre para abrir las puertas.

Servicio a las mesas.- Al llegar al comedor la charola se coloca sobre un aparador, encima de la mesa auxiliar o en unas tijeras, pero jamás sobre la mesa de los clientes. Luego los platos se llevan en la charola a la mesa

Quien primero, quien después.- Se sirve primero a las mujeres en orden de su edad aparente, luego, a los niños y finalmente a los varones, los mayores antes que los menores, hay algunas excepciones como cuando hay un invitado de honor. El primer platillo será servido a todos los comensales para que nadie se quede sin probar bocado mientras los demás comen.

Que primero.- Que después.- Primero se sirven las entradas y botanas, en un plato pequeño en el base, enseguida la sopa que puede ser el primero o segundo plato, la ensalada será servida en el lugar donde el cliente lo pida, al plato fuerte es la parte principal antes de servirlo debemos asegurarnos de que el comensal tenga todo lo necesario para comer el platillo que eligió. El postre es usualmente el último platillo que se sirve, seguido del café, té y los licores

Bebidas.- Todas las bebidas se sirven por el lado derecho de los comensales. Los aperitivos se ordenan y sirven antes de las entradas

El servicio.- Los platos servidos se llevan de la charola a la mesa y se colocan en ellas por la derecha del comensal, tomándolos por abajo no por encima de los bordes para no meter los dedos de ellos. Cuando en vez de platos se llevan en platones o soperas se deberán servir o cucharear al plato el servicio se hace por el lado izquierdo del cliente. El cuchareado se hace por la izquierda, todo lo demás por la derecha. Los platos se colocan en la mesa con delicadeza no se dejan caer, ni se avientan teniendo cuidado de rozar al cliente o la mesa con el cuerpo.

Limpieza de la mesa.- Entre el plato principal y los postres de la mesa deberá quedar pulcra, fresca, y no ser un caos de migajas, platos, salsas y comida.” (Blanca Chavez, 2003)

Transporte de platos y bandejas

“Es muy importante que los meseros manejen la destreza de transportar bandejas con elegancia, seguridad y comodidad, esto permite efectuar un excelente servicio. Por ellos se deben seguir los siguientes pasos con precisión:

Transportar bandejas.- Colocar el brazo de la mano izquierda en forma de L y luego la bandeja encima de la mano izquierda abierta, apoyándola sobre toda la longitud del dedo pulgar y las yemas de los dedos restantes. La mano debe ubicarse en el centro de la bandeja, para permitir mayor equilibrio. Debe distribuir sobre la bandeja los objetos a transportar, los más pesados hacia el extremo del cuerpo y los livianos en la parte delantera, para tener mayor seguridad y equilibrio.

Transportar los platos.- Existen dos procedimientos para transportar los platos: Si son alimentos sólidos pueden transportarse hasta tres platos en la mano izquierda y uno en la mano derecha. Este se realiza de la siguiente forma: Tomar un plato con la mano derecha y pasarlo a la izquierda, sosteniéndolo entre el dedo

pulgar y el índice; tomar el segundo plato y calzarlo debajo del primero sujetándolo con los dedos medio y pulgar; tomar el tercer plato y colocarlo sobre la parte superior del dedo pulgar realizando un leve movimiento de muñeca hacia el cuerpo y apoyarlo sobre el antebrazo; y, por último tomar con la mano derecha el último plato y sujetarlo entre el dedo pulgar y los dedos índice y medio de la mano derecha. Si son platos con alimentos líquidos (sopas, cremas etc.), los cuales llevan platos base solo se deben transportar dos conjuntos en la mano izquierda y uno en la mano derecha, para mayor seguridad y elegancia en el servicio. Este se realiza de la siguiente manera: tomar con la mano derecha el conjunto por el plato base y pasarlo a la izquierda que lo sostendrá entre el dedo pulgar y los dedos índice y medio. Tomar el otro conjunto, pasarlos a la mano izquierda y colocarlo sobre la parte superior del dedo pulgar y el antebrazo, apoyándolo además en las yemas de los dedos anular y meñique. Tomar con la mano derecha el último de los conjuntos por el plato base y sujetarlo entre el dedo pulgar y los dedos índice y medio.

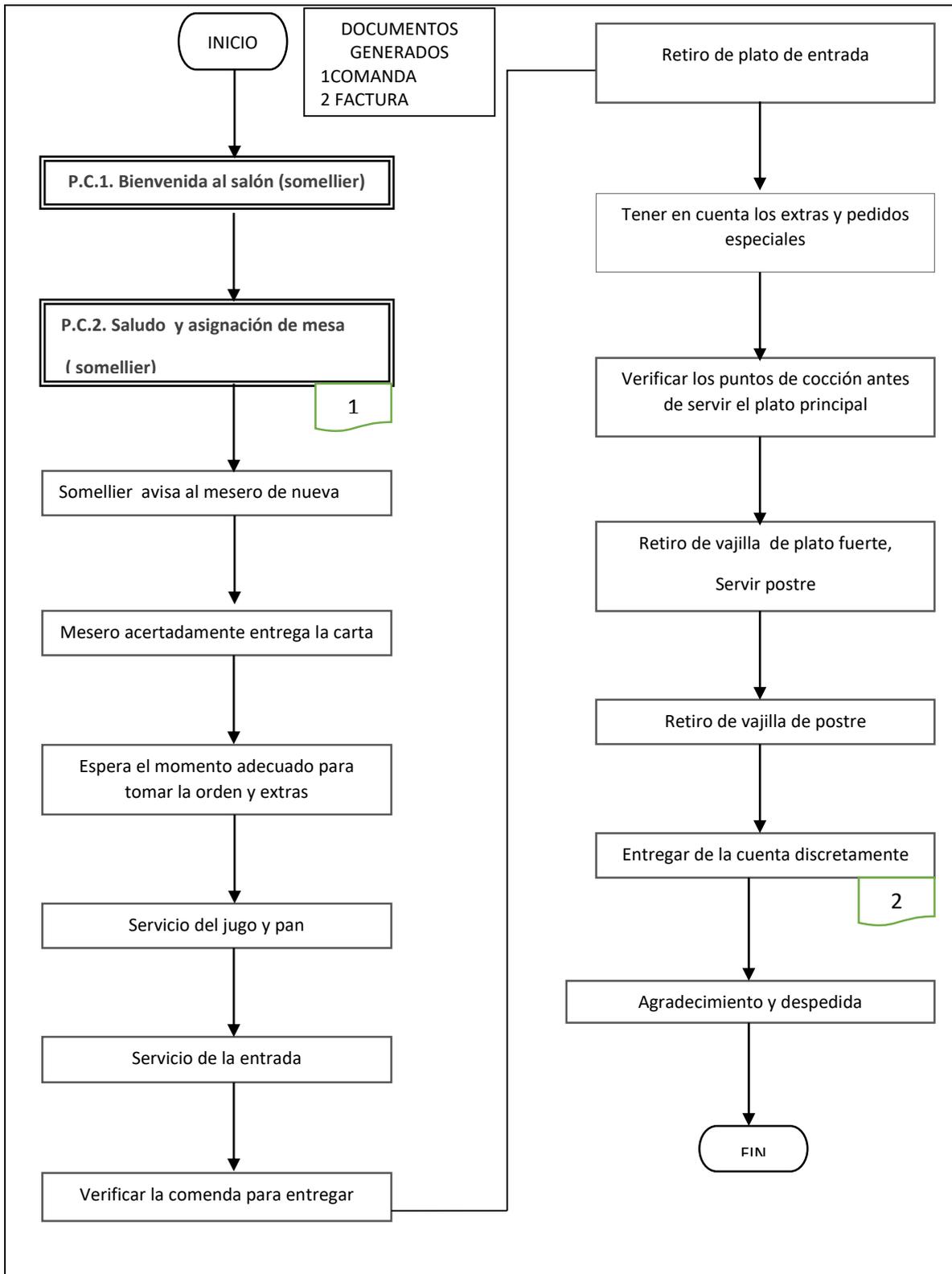
Transportar platos con campana.- En este tipo de transporte se utilizan tapas individuales que se adaptan a los platos, permitiendo así que los alimentos se conserven a la temperatura adecuada y a su vez permite transportar un mayor número de platos a la vez, colocándolos uno encima de otro.” (Blanca Chavez, 2003)

Determinación de Puntos Críticos en Servicio al Cliente

Cuadro 29 Puntos Críticos en Servicio al Cliente	
Área	Puntos críticos
Servicio	P.C.1 Ausencia de un somelliers para que reciba a la clientela y asigne mesas
	P.C.2 Descuido de los meseros cuando hay extras

Diagrama 14 Proceso Mejorado en Servicio al Cliente

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Atención al cliente	HOJA: 001
	Subproceso: Servicio al cliente	Responsable: P. Servicio
Servicio al Cliente		



7.2.4 Presentación de los Platos

El restaurante presenta varios platos típicos de la zona con una presentación específica y única para resaltar la identidad en relación con el resto de restaurantes.

Una de las características de un buen plato es la igualdad en cada uno de los platos al momento de la presentación todos deben ser iguales, sin manchas, ni gotas de salsa, u otro ente del plato, todos los ingredientes deben ser del mismo tamaño, se cuidaran los tiempos de cocción para mantener los colores vivos, también se cuidará la temperatura de cocción de productos, en especial de cocción a la gran fritura, para mantener la crocancia de los géneros, el plato presentado tendrá el punto focal pieza que generalmente es el género cárnico, entre los ítems se deberá hacer la ilusión de movimiento , sin perder la armonía entre ellos, procurando buscar una identidad que distinga al restaurante de su competencia, también debe buscar con presencia de crocantes el altura de los platos.

Para una buena presentación se usa platos de diversas formas, pueden ser cuadrados o blancos, negros, transparentes, los mismos que resalten los colores de los géneros presentados, se usará platos base llamativos.

Normas para el montaje de platos

El montaje de un plato también tiene una serie de normas que debemos aplicar para que este pueda ser un reflejo de la calidad que se ofrece en el establecimiento, el primer punto es que debemos respetar la línea de fábrica, ninguno de los ítems que compone el plato puede sobrepasar esta línea imaginaria (2 centímetros) . Como segundo punto la altura del plato no podrá superar su radio en altura. Otra norma importante es combinar técnicas en la elaboración del plato y con esto color.

Técnicas de decoración

Las técnicas de decoración son muy variadas, pero tiene un principio importante, deben ser comestibles:

“Aceites Aromáticos.- Aceites verduras, Aceites hiervas aromáticos.

Decoraciones con verduras.- Escarapela de limón y naranja, Laminas de zanahoria y calabacín, Rodajas rizadas de pepino, Bolitas de verduras, Rozas de tomate, Flor de calabaza, Lazos de puerro

Crocantes.- Se logran con hojas de verduras, y también con chip de verduras.

Crujientes y Tejas.- Crujiente de arroz y pasta italiana, Espagueti frito, Teja de ajo, finas hiervas y aceituna, Tejas de queso, crujiente de jamón, Tejas de algas.

Espicias.- Vainilla, canela, anís estrellados, anís, semillas de hinojo.

Hierbas aromáticas y flores.- Caléndulas, azahar, flores de haba, tomillo, eneldo, cebollín, romero, rúcula, violeta.

Mixtas.- Puré, bastones de verduras, verduras glaseadas, nidos de verduras y hojaldre, bolitas de vegetales con verduras. ” (Nuria Perez Oreja, 2004)

Composiciones básicas en montaje de platos

Composición simétrica.- “Proporción, armonía de peso y equilibrio bilateral y entre las dos partes del plato,

Composición rítmica.- Reproducción de la forma en que se montan los elementos principales con alternancia de otros menos importantes. Crea un efecto dinámico y estimulante.

Composición asimétrica.- Fraccionamos la composición en dos partes asimétricas, la una de mayor proporción en peso y forma que la otra.

Composición oblicua.- Trazos transversales y giradas respecto al comensal, que crean un efecto tridimensional de fondo.

Composición en escala.- En donde los componentes que se alternan con diferentes tamaños, de forma proporcional.

Composición triangular o piramidal.- Intercalamos las alturas, formando una pirámide en el plato, o bien un triángulo en plano.

Composición cuadrada.- Establecemos la composición en base a cuadrados o rectángulos simétricos.

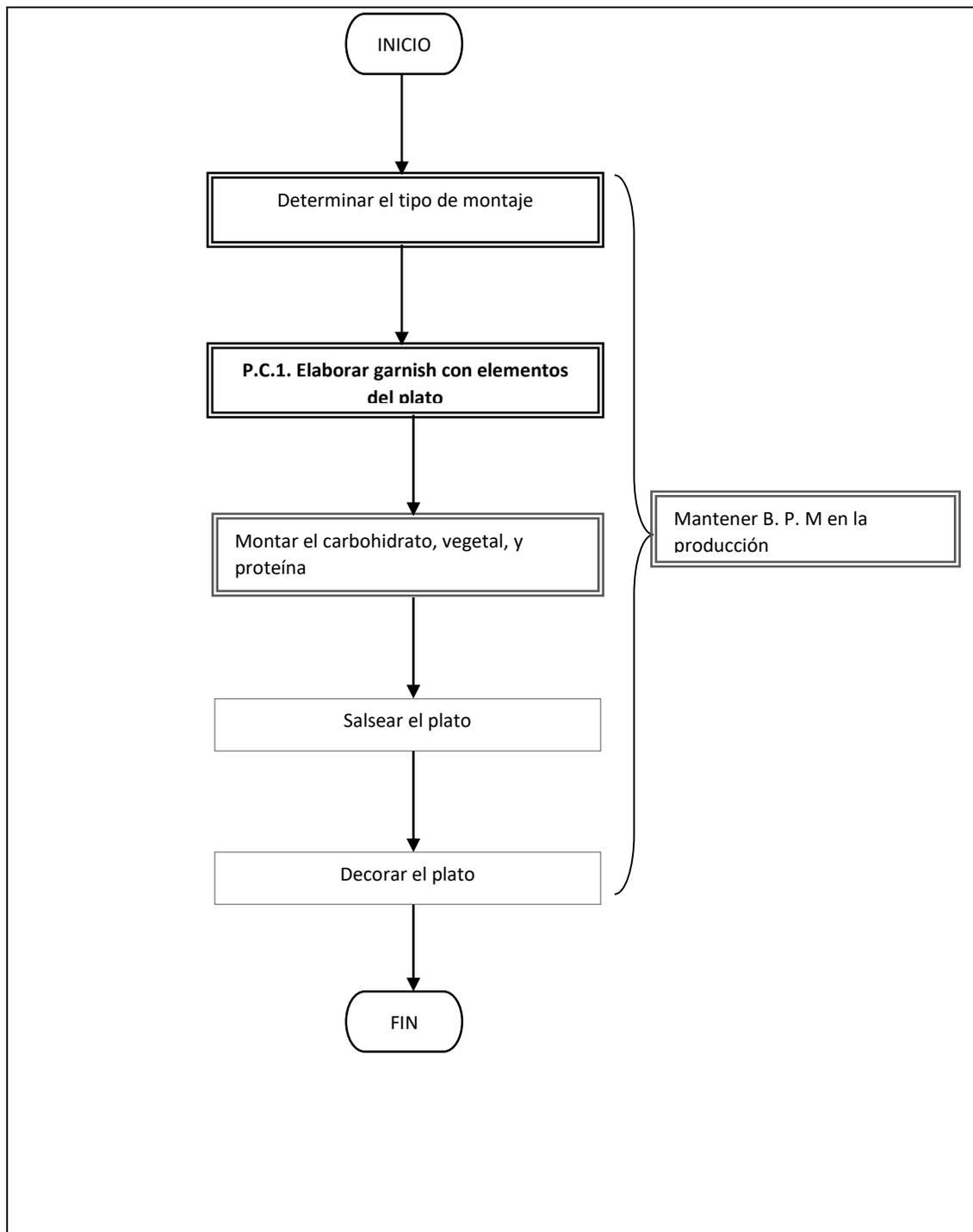
Composición circular.- Respecto a un punto central, disponemos los elementos de forma circular u ovalada, creando un efecto de dinamismo muy interesante.

Determinación de Puntos Críticos en Presentación de los Platos

Cuadro 30 Puntos Críticos en Presentación de los Platos	
Área	Puntos críticos
Cocina	P.C.1 Inexistencia de los ingredientes usados
	P.C.2 Descuido en el Montaje del plato
	P.C.3 Desusó de tendencias vanguardistas
Elaborado por: (Lucero, A. 2014)	

Diagrama 15 Proceso Mejorado en Presentación de los Platos

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de platos Subproceso: Montaje de platos Área de aplicación : Servicio	HOJA: 001
		Responsable: Chef y feje de cocina
Presentación de los Platos		



VIII. CONCLUSIONES

Elaborado por: (Lucero, A. 2014)

- Se pudo concluir que un marco teórico ayuda a determinar las normas, técnicas, métodos que se deben aplicar regularmente en el área de cocina y servicio de una empresa de A y B.

- Analizados el área de cocina y servicio se concluyó que los puntos críticos y necesidades encontradas principalmente en el área de cocina, porque no se da un uso adecuado de guantes y mascarilla, hay inexistencia de termómetro de alimentos, mientras que el manejo de desechos es incorrecto, además el lavatorio de manos es totalmente insuficiente y deficiente, por último en el área de servicio se observó la relación del menú con el estilo de montajes, comprometiendo así todo el proceso de producción alimentaria.

- La reestructuración de los procedimientos debe emplear la información obtenida de los puntos críticos encontrados mediante el empleo de las herramientas para el levantamiento de la información y de desarrollar procesos adecuados que tengan coherencia con el problema encontrado.

- Se concluye que cuando se implementa un manual de procesos se mejora las operaciones, aprendizaje, conocimientos y se podrá de esta manera mejorar el trabajo equipo distribuyendo las tareas y evitando duplicidad con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

IX. RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer una amplia revisión bibliográfica para que la investigación tenga un apoyo científico que sustente los resultados obtenidos.
- Se recomienda estructurar con precisión los instrumentos de investigación para obtener datos concretos y acertados con el fin de detectar las irregularidades existentes.
- Se sugiere tener en consideración cada uno de los puntos críticos anteriormente obtenidos de los instrumentos de investigación para la renovación acertada de cada procedimiento.
- Se sugiere que el manual sea claro, comprensible y contenga toda la información sobre métodos, técnicas, normas, además de la especificación de los puntos críticos encontrados y por último contenga los diagramas de proceso mejorados, ya que será un apoyo en el trabajo diario de la empresa y capacitación del personal.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Villalva, A. C.** Metodología de la investigación científica 2 da. Ed.

Quito: CRVA. 2004.

2. **Drucker, P. F.** Desafíos de la gerencia para el siglo XXI. Bogotá: Norma. 2008.
3. **Castellano, M. I.** Procesos de servicio en restaurante. Madrid: Síntesis 2012.
4. **Sánchez, E. A.** Manual de administración y gastronomía. México: D.F: Trillas.2008.
5. **García, C. D.** El plan de negocios para la industria restaurantera. México D.F: Trillas. 2006.
6. **Álvarez, B.M.P. Díaz, B.M.I. Galindo, U.O.D Gonzales, S.C.E. Villegas, C.A.** Administración de la calidad. Bogotá: Alfaomega. 2010.
7. **Palacios, B.J. L.** Administración de la calidad. 2 da. Ed. Trillas. México D.F: 2012.
8. **Burnett, K.** Gestión de la relación con el cliente. Madrid: Pearson Educación. 2001.
9. **Chávez, B. Molina, G. Estrada, G.** Manual de Meseros y Capitanes. Mexico D.F: Trillas. 2003.
10. **De Porrata, N. E, Orcas L, Vásquez, Pilar, Pareja A.** Turismo hotelería y restaurantes. Lima: Lexus. 2007.
11. **Muñoz, L.P. y Laza, J.** Elaboraciones y productos Culinarios. Madrid: Paraninfo. 2003.
12. **Cerro, J. Dorado J., Estepa D., García P.,** Gestión de Producción de

Alojamiento y Restauración. Madrid: Sintesis.2001.

13. **García, O. F. García, O. Pedro. Gil, M. M.** Operaciones básicas y servicios en restaurante y eventos especiales. Madrid: Paraninfo. 2010.
14. **De Esesarte, G. E.** Higiene en Alimentos y Bebidas. México D.F.: Trillas. 2009.13.
15. **Galindo, L. M.** Fundamentos de la administración.3 ra. Ed. México D.F: 2011
16. **Departamento de Creación Editorial de Lexus Editores.** Buffet. Grafos. Barcelona: 2006.
17. **Gil, M. A.** Preelaboración y Conservación de Alimentos. Madrid. Akal.2006.
18. **Pérez, O. N., Myor R. G., Navarro, T. V.** Técnicas Culinarias. Madrid. Síntesis. 2004.
19. **Jacobs, D. Homburguer, A.** Como hacer que su empresa sea competitiva. Madrid: Díaz de Santos.1992.
20. **Pérez, N. y Civera, J.J.** Gestión de la producción en cocina. Madrid: Síntesis. 2012.
21. **Sánchez, E.** Manual de administración y gastronomía. México D.F: Trillas. 2008.
22. **López, M. A. y Escobar, S.** Fantasía, Arte y Azúcar. Cali: Imprelibros. 2005.

23. Gelinier, O. Funciones y tareas de dirección general. Madrid: TEA. 1975.

24. García, I M. I. y Durado J. J. A. Protocolo, Relaciones públicas y Comunicación. Madrid: Síntesis. 2011.

25. Foster, D. L. Introducción de la Hospitalidad. México D.F: Mc graw-Hill. 1994.

26. Merli, G. La calidad total como herramienta del negocio. Madrid: Díaz de Santos. 1994.

LINKOGRAFÍA

27. www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf

28. http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fdspace.esPOCH.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F1695%2F1%2F84T00057.pdf&ei=Zc7PVKiKI4iUyQS8_4C4BQ&usq=AFQjCNFvxSTnNjbt7pSwJLP9s176fZ3eOg&bvm=bv.85076809,d.aWw

28. repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1148/1/PG%20251TESIS%20MBA%20MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf

29. www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1091/principios.html

30. <http://www.mcdonalds.es/empresa/quienes-somos/principios-y-valores>

31. <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdspace.ucuenca.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F3389%2F1%2FTESIS..pdf&ei=YdDPVMNhx3IBlv2gKAM&usq=AFQjCNFNo6qDorPMNvx6uJQDr-V0fpyhkg&bvm=bv.85076809,d.aWw>

32. <http://orton.catie.ac.cr/repdoc/A5294E/A5294E.PDF>

33. http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ideaspropiaseditorial.com%2Fdocumentos_web%2Fdocumentos%2F978-84-9839-059-

9.pdf&ei=hNXPVOi8ONKxyATsIYHgCA&usq=AFQjCNHesDu_IZ00HiGJYALYb9Qs2BBjwg&bvm=bv.85076809,d.aWw

34. <http://imperioreal.com.ec/>

35. <http://mesaybar113599.blogspot.com/2011/04/presentacion-personal.html>

36. <http://www.fsis.usda.gov/wps/portal/informational/en-espanol/hojasinformativas/aparatos-electordomesticos-termometros/termometros-de-cocina/termometros-de-cocina>

37. https://www.google.com.ec/?gws_rd=ssl#q=manual+de+cocina+profesional+in+cacea

38. www.prompyme.gob.pe

39. https://www.google.com.ec/?gws_rd=cr&ei=qA5zUvzoNs6-kQfb0IG4Bg#q=tecnicas+de+montaje+de+mesas

40. <http://mesabar1.blogspot.com/2010/07/normas-generales-para-el-montaje-de-mesas.html>

LEYES Y CODIGOS

1. Ley Orgánica de Consumo, Nutrición y Salud Alimentaria (2013)
 - Art. 3.- Bienes y servicios de óptima calidad: numerales 2 y 3
 - Art. 4.- Bienes y servicios: numerales 4 y 5
 - Art. 4.- Derechos del Consumidor
 - Art. 7.- Derechos de las familias consumidoras: literal g. Buen Trato
 - Art. 24.- Sanidad e inocuidad alimentaria
2. Ley orgánica de defensa del consumidor (2013) Art. 44
3. Plan Nacional Del Buen Vivir (1013 -1017) en su objetivo 10.
4. Reglamento sustitutivo para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario en el (Acuerdo No. 00004712)

XI. ANEXOS

1. MODELO DE FICHA DE OBSERVACIÓN

Aspecto del personal		
Norma a Controlar	si	no
¿Todos los empleados de la empresa llevan su uniforme completo y limpio?		
¿Los empleados cuentan con mallas y gorras o sombreros, ligas que recojan totalmente el cabello en cocina y servicio?		
¿Los empleados tienen sus uñas cortas y limpias?		
¿Las mujeres evitan el esmalte o pintura en sus uñas?		
¿Las empleadas evitan demasiado maquillaje, joyas o algún artículo innecesario?		

Producción de alimentos		
Norma a controlar	Si	No
¿Los trabajadores se lavan las manos cada que cambian de producto, o preparación de alimentos?		
¿Los trabajadores evitan el contacto entre los productos crudos de los cocinados?		
¿Existe tablas de todos los colores necesarias para la producción de alimentos (pollo-amarilla-roja carnes- verde- frutas)?		
¿Cuentan con los cuchillos indicados para las determinadas funciones de la cocina (de golpe, puntilla, carnicero, deshuesador)?		
¿Los trabajadores hacen mise en place de salsas y fondos?		
¿Los trabajadores cortan adecuadamente la materia prima?		

Descongelamiento de alimentos		
Norma a controlar	Si	No
¿El personal conoce las formas de descongelamiento?		
¿En el refrigerador a 5 °C?		
¿Bajo el chorro de agua corriente?		
¿En el horno de microondas si lo vas a usar en ese momento?		
¿Directamente a la cocción?		
¿Descongelan solo el producto necesario?		

Temperaturas internas de cocción		
Norma a controlar	Si	No
¿Los trabajadores conocen el significado de zona de temperatura peligrosa cuando manejan cocción de alimentos?		
¿Los empleados saben la temperatura en que los microorganismos se desarrollan con facilidad en los alimentos?		
¿Los alimentos se mantienen fríos a 5 °C o menos?		
¿Los alimentos se mantienen calientes a 60 °C o más alto?		
¿Los trabajadores conocen que entre 5 °C y 60 °C es la temperatura ideal para reproducción bacteriana?		

Enfriado de alimentos		
Norma a controlar	Si	No
¿El personal tiene conocimiento sobre lo importante que es el enfriamiento inmediato en los alimentos?		
¿Usan alguna técnica específica para este fin?		
¿El personal ingresa inmediatamente los alimentos al refrigerador después de ya no ser necesario?		
¿Por reducción a porciones más pequeñas?		
¿Por baños de agua helada?		
¿Congelación con ventilación a chorro?		

Uso de termómetro		
Norma a controlar	Si	No
¿Existe termómetro de alimentos en el área de producción?		
¿Los empleados saben calibrar el termómetro de alimentos?		
¿Los empleados de la empresa saben usar el termómetro de alimentos dependiendo el alimento?		
¿Los empleados de la empresa usan el termómetro con la frecuencia adecuada?		
¿Desinfectan el termómetro cada que es necesario?		
¿Saben cuánto tiempo es necesario para determinar correctamente la temperatura en los alimentos?		
¿Usan el termómetro para tomar la temperatura de alimento que se están preparando?		

Lavatorio de manos		
Norma a controlar	si	no
¿Existen lavabos de manos accesibles y únicamente para lavado de manos de los empleados de producción de alimentos?		
¿Existe jabón desinfectante a disposición de los trabajadores?		
¿El lavabo consta de agua fría y caliente con mezclador de agua?		
¿Los trabajadores se lavan las manos cada que es necesario?		

¿Los empleados se lavan las manos hasta los codos y entre los dedos?		
¿Los trabajadores se lavan las manos después de ir al baño?		
¿Se lavan las manos por lo menos por 20 segundos?		
¿El lavabo cuenta con dispensador de toallas?		

Uso de guantes y mascarilla		
Norma a controlar	Si	No
¿Los trabajadores usan guantes para producción?		
¿Los trabajadores se lavan las manos antes de usar guantes para producción?		
¿Los trabajadores se lavan las manos antes de usar guantes para el servicio?		
¿Los trabajadores se lavan las manos después de usar guantes para producción?		
¿Los trabajadores se lavan las manos después de usar guantes para el servicio?		
¿Los trabajadores se cambian los guantes en producción cada que cambian de producto, o actividad?		
¿Los trabajadores se cambian de guantes después de estornudar, toser, tocarse la nariz, cabello, cara?		

Limpieza y desinfección		
Norma a controlar	Si	No
¿Los trabajadores limpian y desinfectan correctamente todas las superficies y géneros que manipulan correctamente?		
¿Los trabajadores conocen la diferencia entre limpiar y desinfectar?		
¿Realizan en el orden correcto la limpieza y desinfección de las superficies (primero limpio, luego desinfecto)?		
¿Existe un lugar determinado para los implementos y paños de limpieza?		
¿Este lugar está a una correcta distancia de la cocina y están perfectamente etiquetados?		
¿El establecimiento está totalmente limpio (ventanas, puertas, mesas, sillas, etc)?		
¿Las superficies que tiene algún tipo de contacto con la comida están desinfectadas (mantelería, cubertería, utensilios, baterías de cocina)?		
¿Los empleados tienen el conocimiento sobre dosificación de los desinfectantes?		

Equipo, utensilios e infraestructura		
Norma a controlar	Si	No
¿La empresa cuenta con toda la maquinaria necesaria y óptima para la producción?		
¿La cocina es lavada a diario cada que se produce?		
¿El piso es barrido cada que se da producción de alimentos?		
¿Al final de la jornada se baldea toda la zona de producción con detergente y desinfectante?		
¿Se baldea por debajo de todos los equipos (cocina, plancha, refrigeradores, coches, estanterías)?		
¿El piso de toda la zona de producción tiene pisos antiadherentes?		
¿La zona de producción cuenta aire circulante, extractor de olores, ventilación adecuada?		
¿El mesón principal de la cocina se encuentra en el centro de la cocina junto con la cocina?		
¿La cocina cuenta con ventanas grandes y traslucidas que se pueden abrir?		
¿Estéticamente es fácil para limpiar?		
¿Las paredes son de baldosa?		
¿Los mesones son de acero inoxidable y movable?		
¿Los estantes son de superficie liza de preferentemente de acero inoxidable para facilitar el lavado?		
¿Los productos como papa, cebolla, zanahoria están en contenedores cerrados?		
¿Se encuentra algún producto de producción en el piso?		
¿Cuenta con el sistema de lavado de tres pozos?		
¿Cuentan las instalaciones con agua caliente para el lavado de vajilla, cristalería, cubertería, etc.?		
¿Cuenta con tachos limpios de basura separado los desechos inorgánicos y orgánicos?		
¿Cuentan con cubetas para guardar todos los productos?		
¿La iluminación es blanca, ilumina toda el área de cocina?		
¿Los utensilios, recipientes son resistentes a la corrosión?		
¿Las instalaciones cuentan con los letreros necesarios para avisos importantes?		

Manejo de desechos		
Norma a controlar	si	No
¿Existen suficientes tachos de basura en el área de producción?		
¿Los tachos están clasificados para desechos orgánicos e inorgánicos?		
¿El tamaño de los tachos es adecuado?		
¿Los tachos permanecen tapados?		
¿Los tachos cuentan con fundas?		
¿Los tachos están limpios?		

Ambientación y Mobiliario		
Norma a controlar	si	No
¿La ambientación está de acuerdo con los objetivos, misión, visión y temática de la empresa?		
¿El mobiliario de las instalaciones es suficiente y adecuado para el servicio?		
¿Se resaltan los colores de las paredes con cuadros, decorados, arreglos y cortinas?		
¿Se relacionan directamente el menú la temática del local?		
¿Hay música de ambientación?		
¿La música es adecuada para brindar tranquilidad?		

Montaje de Mesas		
Norma a controlar	si	No
¿Cuentan con la mantelería necesaria para el montaje de mesas?		
¿El diseño de mantelería está relacionada con la temática del local?		
¿El montaje de mesas tiene toda la vajilla necesaria para el tipo de servicio que oferta restaurante?		
¿La vajilla es del material adecuado?		
¿El personal cuenta con el suficiente conocimiento para montar mesa según la ocasión y el menú?		
¿El personal conoce la vajilla y su uso?		
¿Cuentan con artículos vistosos que relacionen al restaurante con su temática?		

Servicio al Cliente		
Norma a controlar	si	No
¿Los empleados tienen conocimiento de que existen diferentes tipos de clientes?		
¿Este uniforme está limpio, completo, y bien llevado?		
¿El mesero saluda, da la bienvenida cortés y entusiasta inmediatamente después de la llegada del cliente?		
¿Si el cliente pide alguna opinión responde respetuosamente?		
¿Guardan discreción sobre la vida privada de los clientes cuando están en la mesa?		
¿Tiene toda la información sobre términos de carne, opciones de carbohidratos, extras, etc.?		
¿Pone toda la atención al cliente que atiende?		
¿El mesero tiene conocimiento de todos los servicios que ofrece el local e información que le pueda ser útil al cliente?		
¿En caso de atender un cliente que requiere algo extra es flexible en lo posible?		
¿El mesero controla sus emociones cuando se encuentra en situaciones difíciles?		
¿Están pendientes de los comensales por si tiene alguna nueva petición?		
¿Saben la jerarquía que existe en las mesas (edad, jefes, mujeres, niños)?		
¿Tienen la capacitación adecuada para trabajar con el menaje del restaurante posición de vajilla, copas, vasos, su manejo en el servicio y traslado?		
¿Usan claves o palabras técnicas con los comensales?		
¿Si tiene clientes fieles procuran saber sus nombres?		
¿Al final del pedido repiten la orden para verificar la orden?		
¿En caso que se requiera a un comensal lo hace de la manera más discreta y respetuosa posible?		
¿Se despiden agradeciendo su visita e invitándoles nuevamente?		
¿Si hay objetos olvidados hurgan en ellos o lo entregan a la administración o jefe de zona?		

Presentación de los platos		
Normas a controlar	si	No
¿Existe un montaje determinado para cada uno de los platos?		
¿Existe gramaje por cada uno de los ingredientes de los platos?		
¿Se resaltan los colores de los ingredientes del plato?		
¿Se cuidan los tiempos de cocción de cada uno de los ingredientes del plato?		
¿En la presentación de los platos se puede diferenciar el punto focal?		
¿En la presentación de los platos se puede ver equilibrio entre los ingredientes?		
¿Los platos servidos tienen un estilo propio, original del local?		
¿En la presentación de los platos se muestra una altura considerable?		
¿Los ingredientes muestran la textura adecuada?		
¿Los items de los platos muestran movimiento en cuanto se refiere al montaje?		
¿Los platos al salir de la cocina llegan a servirse con su aroma característica?		
¿Los platos tienen es sabor característico que le corresponde?		

ANEXO 2. RECETAS ESTANDAR DE LA CARTA DEL RESTAURANTE

Receta Estándar De Desayunos

Receta Estándar Desayuno Americano

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: PLATO DE FRUTA		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N°	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	manzana	20	gr.	0.20	0.20
2	Uvas	20	gr	0.10	0.10
3	Papaya	40	gr	0.25	0.25
4	Sandia	40	gr	0.25	0.25
5	Quiwi	10	gr	0.15	0.15
6	Banano	40	gr	0.05	0.05
7	Naranja	20	gr	0.10	0.10
8	Durazno	20	gr	0.20	0.20
9	Melón	40	gr	0.25	0.25
10	Piña	20	gr	0.20	0.20
11	Frutilla	10	gr	0.10	0.10
				Costo neto	1.85
HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:DESAYUNO		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO Y CALIENTE
N°	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pan	1	Und	0.15	0.15
2	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
3	Mermelada	10	gr	0.10	0.10
4	Queso	20	gr	0.25	0.25
5	Huevo revuelto	1	gr	0.15	0.15
6	Tocino	5	gr	0.10	0.10
				Costo neto	0.85
HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:CHOCOLATE		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Leche	200	gr	0.20	0.20
2	Azúcar	20	gr	0.05	0.05
3	Chocolate	10	gr	0.05	0.05
				Costo neto	0.30
HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:JUGO DE FRUTA		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Agua	200	gr	0.10	0.05
2	Azúcar	20	gr	0.05	0.05
3	Fruta	50	gr	0.25	0.25
				Costo neto	0.35
				33% venta	1.24
				10% servicio	0.50
				P.V.	5.49

Receta Estándar Desayuno Continental

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					

RECETA:DESAYUNO CONTINENTAL (PLATO DE FRUTA)		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Manzana	20	gr.	0.20	0.20
2	Uvas	20	gr	0.10	0.10
3	Papaya	40	gr	0.25	0.25
4	Sandia	40	gr	0.25	0.25
5	Quiwi	10	gr	0.15	0.15
6	Banano	40	gr	0.05	0.05
7	Naranja	20	gr	0.10	0.10
8	Durazno	0	gr	0.20	0.20
9	Melón	40	gr	0.25	0.25
10	Piña	20	gr	0.20	0.20
11	Frutilla	10	gr	0.10	0.10
				Costo neto	1.85
HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:DESAYUNO		CATEGORIA:SANDUCHE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pan	1	Und	0.15	0.15
2	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
3	Queso	20	gr	0.25	0.25
4	Jamón	5	gr	0.10	0.10
				Costo neto	0.60
HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:CHOCOLATE		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Leche	200	gr	0.20	0.20
2	Azúcar	20	gr	0.05	0.05
3	chocolate	10	gr	0.05	0.05
				Costo neto	0.30
HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:JUGO DE FRUTA		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Agua	200	gr	0.10	0.05
2	Azúcar	20	gr	0.05	0.05
3	Fruta	50	gr	0.25	0.25
				Costo neto	0.35
				33% venta	1.24
				10% servicio	0.50
				P.V.P	5.49

Receta estándar Especial Imperio

HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:DESAYUNO ESPECIAL IMPERIO PLATO DE FRUTA		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	manzana	20	gr.	0.20	0.20
2	Uvas	20	gr	0.10	0.10
3	Papaya	40	gr	0.25	0.25
4	Sandia	40	gr	0.25	0.25
5	Quiwi	10	gr	0.15	0.15
6	Banano	40	gr	0.05	0.05
7	Naranja	20	gr	0.10	0.10
8	durazno	0	gr	0.20	0.20
9	Melón	40	gr	0.25	0.25
10	Piña	20	gr	0.20	0.20
11	Frutilla	10	gr	0.10	0.10
				Costo neto	1.85
HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:DESAYUNO		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pan	1	Und	0.15	0.15
2	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
3	Mermelada	10	gr	0.10	0.10
4	Queso	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	0.60
HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:CHOCOLATE		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Leche	200	gr	0.20	0.20
2	Azúcar	20	gr	0.05	0.05
3	chocolate	10	gr	0.05	0.05
				Costo neto	0.30
HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:JUGO DE FRUTA		CATEGORIA:DESAYU NO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Agua	200	gr	0.10	0.05
2	Azúcar	20	gr	0.05	0.05
3	Fruta	50	gr	0.25	0.25
				Costo neto	0.35
				33% venta	1.24
				10% servicio	0.50
				P.V.P	5.49

Receta estándar desayuno vegetariano

HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:DESAYUNO VEGETARIANO/ PLATO DE FRUTA		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N°	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	manzana	20	gr.	0.20	0.20
2	Uvas	20	gr	0.10	0.10
3	Papaya	40	gr	0.25	0.25
4	Sandia	40	gr	0.25	0.25
5	Quiwi	10	gr	0.15	0.15
6	Banano	40	gr	0.05	0.05
7	Naranja	20	gr	0.10	0.10
8	Durazno	0	gr	0.20	0.20
9	Melón	40	gr	0.25	0.25
10	Piña	20	gr	0.20	0.20
11	Frutilla	10	gr	0.10	0.10
				Costo neto	1.85
HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:DESAYUNO		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N°	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pan integral	1	Und	0.25	0.25
2	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
3	Yogurt	250	gr	1.00	1.00
				Costo neto	1.35
HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:CHOCOLATE		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N°	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Leche	200	gr	0.20	0.20
2	Azúcar	20	gr	0.05	0.05
3	Chocolate	10	gr	0.05	0.05
				Costo neto	0.30
HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:JUGO DE FRUTA		CATEGORIA:DESAYUNO		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N°	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Agua	200	gr	0.10	0.05
2	Azúcar	20	gr	0.05	0.05
3	Fruta	50	gr	0.25	0.25
				Costo neto	0.35
				33% venta	1.24
				10% servicio	0.50
				P.V	5.49

10 Recetas Estandar De Entradas

Receta Estándar Ceviche De Camarón

HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
--	--	--	--	--	--

RECETA:CEVICHE DE CAMARON		CATEGORIA:ENTRADA		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	camarón	100	gr.	1.50	1.50
2	cebolla colorada	60	gr	0.10	0.10
3	tomate riñón	1	unid.	0.25	0.25
4	jugo de naranja	1	unid.	0.25	0.25
5	jugo de limón	1	unid	0.25	0.25
6	salsa de tomate	20	gr	0.10	0.10
7	pasta de tomate	10	gr	0.20	0.20
8	Mostaza	3	gr	0.05	0.05
9	Sal	2	gr	0.05	0.05
10	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
11	Culantro	1	gr	0.05	0.05
12	aceite de oliva	5	gr	0.20	0.20
13	fondo de pollo	75	gr	0.25	0.25
14	Canguil	5	gr	0.10	0.10
15	Tostado	5	gr	0.25	0.25
16	chifles	5	gr	0.10	0.10
				Costo neto	3.75
				33% venta	1.24
				10% servicio	0.50
				P.V	5.49
				P.V.S	5.50

Receta Estándar de Ensalada de Camarón

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:ENSALADA DE CAMARON		CATEGORIA:ENTRAD A		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: FRIO
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	camarón	100	gr.	1.50	1.50
2	cebolla perla	60	Gr	0.10	0.10
3	tomate riñón	1	Unid.	0.25	0.25
4	jugo de naranja	1	Unid.	0.25	0.25
5	jugo de limón	1	Unid	0.25	0.25
6	Apio	20	Gr	0.25	0.25
7	Palmitos	10	Gr	0.20	0.20
8	mostaza	3	Gr	0.05	0.05
9	Sal	2	Gr	0.05	0.05
10	pimienta	1	Gr	0.05	0.05
11	culantro	1	Gr	0.05	0.05
12	aceite de oliva	5	Gr	0.20	0.20
13	Lechuga	75	Gr	0.25	0.25
14	Queso Mozzarella	5	Gr	0.25	0.25
15	Jamón de cerdo	5	Gr	0.25	0.25
16		5	Gr	0.10	0.10
				Costo neto	4.05
				33% venta	1.33
				10% servicio	0.53
				P.V	5.91
				P.V.S	6.00

Receta Estándar Cazuela de Huevos

HOSTERIA IMPERIO REAL

FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:CAZUELA DE HUEVOS		CATEGORIA:ENTRADA		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Huevos	2	Unid.	0.15	0.30
2	Queso mozzarella	50	gr	0.50	0.50
3	Tomate riñón	20	gr	0.25	0.25
4	Salsa de tomate	20	gr	0.10	0.10
5	Jamón	20	gr	0.30	0.30
6	Sal	2	gr	0.05	0.05
7	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
				Costo neto	1.55
				33% venta	0.51
				10% servicio	0.20
				P.V	2.26
				P.V.S	2.50

11 RECETAS ESTANDAR DE ENTRADAS

Receta Estándar Locro Imperio

HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:LOCRO IMPERIO		CATEGORIA:SOPA		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Base de locro	200	gr	0.50	0.50
2	Queso mozzarella	25	gr	0.25	0.25
3	Cuero de chancho	40	gr	0.50	0.50
4	Fondo de pollo	100	gr	0.50	0.50
5	Aguacate	20	gr	0.10	0.10
6	Sal	2	gr	0.05	0.05
7	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
8	Culantro	1	gr	0.05	0.05
9	Cebolla blanca	1	gr	0.05	0.05
				Costo neto	2.05
				33% venta	0.67
				10% servicio	0.27
				P.V	2.99
				P.V.S	3.00

Receta Estándar Crema De Pollo Con Champiñones

HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:CREMA DE POLLO CON CHAMPIÑONES		CATEGORIA:SOPA		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Bechamel	20	gr	0.25	0.25
2	Champiñones	50	gr	0.75	0.75
3	Pollo en hilachas	50	gr	0.75	0.75
4	Fondo de pollo	100	gr	0.50	0.50
5	Ajo	3	gr	0.10	0.10
6	Sal	2	gr	0.05	0.05
7	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
8	Culantro	1	gr	0.05	0.05
9	Cebolla blanca	1	gr	0.05	0.05
				Costo neto	2.55
				33% venta	0.84
				10% servicio	0.34
				P.V	3.73
				P.V.S	4.00

Receta Estándar Caldo De Gallina Criolla

HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
--	--	--	--	--	--

RECETA: CALDO DE GALLINA CRIOLLA		CATEGORIA:SOPA		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Zanahoria	10	gr	0.10	0.10
2	Arvejeta	20	gr	0.25	0.25
3	Pollo en presa	120	gr	1.50	1.50
4	Fondo de pollo	200	gr	1.00	1.00
5	Ajo	3	gr	0.10	0.10
6	Sal	2	gr	0.05	0.05
7	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
8	Culantro	1	gr	0.05	0.05
9	Apio	1	gr	0.10	0.10
10	papa nabo	5	gr	0.10	0.10
12	Arrocillo	5	gr	0.10	0.10
13	cebolla blanca	1	gr	0.05	0.05
				Costo neto	3.45
				33% venta	1.13
				10% servicio	0.45
				P.V	5.03
				P.V.S	5.00

13 RECETAS ESTANDAR DE PLATOS FUERTES

Receta Estándar Lomo A La Plancha

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: LOMO A LA PLANCHA		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Lomo de cerdo	180	gr	3.00	3.00
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Cebolla perla	5	gr	0.10	0.10
5	Ajo	3	gr	0.10	0.10
6	Sal	2	gr	0.05	0.05
7	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
8	Culantro	1	gr	0.05	0.05
9	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	4.65
				33% venta	1.53
				10% servicio	0.61
				P.V	6.80
				P.V.S	7.00

Receta Estándar Filet Migñon

HOSTERIA IMPERIO REAL					
-----------------------	--	--	--	--	--

FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: FILETE MIGNON		CATEGORIA:PLA TO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Medallón de lomo fino	180	gr	2.50	2.00
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Cebolla perla	5	gr	0.10	0.10
5	Champiñones	50	gr	0.75	0.75
6	Vino tinto	20	gr	0.25	0.25
7	Crema de leche	20	gr	0.20	0.20
8	Fondo de carne	20	gr	0.10	0.10
9	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
10	Tocino	1	unid.	0.10	0.10
11	Ajo	3	gr	0.10	0.10
12	Sal	2	gr	0.05	0.05
13	pimienta	1	gr	0.05	0.05
14	culantro	1	gr	0.05	0.05
15	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	5.80
				33% venta	1.90
				10% servicio	0.77
				P.V	8.47
				P.V.S	8.50

Receta Estándar Lomo Al Ajillo

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: LOMO AL AJILLO		CATEGORIA:PLA TO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Filete de lomo fino	180	gr	2.50	2.50
2	papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Cebolla perla	5	gr	0.10	0.10
5	Vino blanco	20	gr	0.25	0.25
6	Crema de leche	20	gr	0.20	0.20
7	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
8	Pimiento rojo	2	gr	0.05	0.05
9	Pimienta amarillo	2	gr	0.05	0.05
10	Pimienta verde	2	gr	0.05	0.05
11	Ajo	3	gr	0.10	0.10
12	Sal	2	gr	0.05	0.05
13	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
15	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	3.75
				33% venta	1.23
				10% servicio	0.49
				P.V	5.53
				P.V.S	6.00

Receta estándar lomo Milanesa

HOSTERIA IMPERIO REAL					
-----------------------	--	--	--	--	--

FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: LOMO MILANESA		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pechuga de pollo	180	gr	1.50	1.50
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Queso holandés	30	gr	0.50	0.50
4	Queso parmesano	30	gr	0.50	0.50
5	Orégano	2	gr	0.10	0.10
6	Arroz	50	gr	0.50	0.50
7	Huevo	25	gr	0.10	0.10
8	Harina	20	gr	0.10	0.10
9	Apanadura	20	gr	0.10	0.10
10	Perejil	5	gr	0.10	0.10
11	Ajo	3	gr	0.10	0.10
12	Sal	2	gr	0.05	0.05
13	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
14	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	4.45
				33% venta	1.47
				10% servicio	0.59
				P.V	6.51
				P.V.S	6.50

Receta estándar Cordón Blue

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: CORDÓN BLUE		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Lomo fino	180	gr	2.00	2.00
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Huevo	25	gr	0.10	0.10
5	Tocino	20	gr	0.10	0.10
6	Apanadura	20	gr	0.10	0.10
7	Queso mozzarella	5	gr	0.10	0.10
8	Ajo	3	gr	0.10	0.10
9	Sal	2	gr	0.05	0.05
10	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
11	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
12	Aceite	250	gr	1.00	1.00
				Costo neto	3.85
				33% venta	1.27
				10% servicio	0.51
				P.V	5.63
				P.V.S	6.00

Receta estándar lomo a la pimienta

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: LOMO A LA PIMIENTA		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Lomo fino	180	gr	2.00	2.00
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Vino blanco	25	gr	0.10	0.10
5	Tocino	20	gr	0.25	0.25
6	Crema de leche	20	gr	0.25	0.25
7	Queso mozzarella	40	gr	0.80	0.80
8	Ajo	3	gr	0.10	0.10
9	Cebolla perla	5	gr	0.10	0.10
10	Sal	2	gr	0.05	0.05
11	Pimienta en pepa (roja, verde, negra)	1	gr	0.05	0.05
12	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	4.95
				33% venta	1.63
				10% servicio	0.66
				P.V	7.23
				P.V.S	7.50

Receta Estándar Churrasco

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: CHURRASCO		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Lomo de res	180	gr	1.50	1.50
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Huevo	25	gr	0.10	0.10
8	Ajo	3	gr	0.10	0.10
9	Sal	2	gr	0.05	0.05
10	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
11	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	3.05
				33% venta	1.00
				10% servicio	0.40
				P.V	4.45
				P.V.S	4.50

Receta Estándar Cordón Blue de Pollo

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: CORDÓN BLUE DE POLLO		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pechuga de pollo	180	gr	2.00	2.00
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Huevo	50	gr	0.15	0.15
5	Jamón	20	gr	0.20	0.20
6	Apanadura	20	gr	0.10	0.10
7	Queso mozzarella	40	gr	0.80	0.80
8	Ajo	3	gr	0.10	0.10
9	Sal	2	gr	0.05	0.05
10	pimienta	1	gr	0.05	0.05
11	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	4.70
				33% venta	1.55
				10% servicio	0.62
				P.V	6.87
				P.V.S	7.00

Receta Estándar Pollo a la Napolitana

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: POLLO A LA NAPOLITANA		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pechuga de pollo	180	gr	2.00	2.00
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Huevo	50	gr	0.15	0.15
5	Jamón	20	gr	0.20	0.20
6	Apanadura	20	gr	0.10	0.10
7	Queso mozzarella	40	gr	0.80	0.80
8	Ajo	3	gr	0.10	0.10
9	Sal	2	gr	0.05	0.05
10	pimienta	1	gr	0.05	0.05
11	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	4.70
				33% venta	1.55
				10% servicio	0.62
				P.V	6.87
				P.V.S	7.00

Receta Estándar Pollo Con Champiñones

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: POLLO A LA NAPOLITANA		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pechuga de pollo	180	gr	2.00	2.00
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Tomates en concace	250	gr	0.50	0.50
5	Cebolla perla	10	gr	0.10	0.10
6	Aceite de oliva	10	gr	0.20	0.20
7	Albahaca fresca	5	gr	0.05	0.05
8	Orégano	5	gr	0.05	0.05
9	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
10	Queso mozzarella	20	gr	0.20	0.20
11	Queso parmesano	10	gr	0.10	0.10
12	Ajo	5	gr	0.10	0.10
13	Sal	5	gr	0.05	0.05
14	Pimienta	5	gr	0.05	0.05
15	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	4.75
				33% venta	1.56
				10% servicio	0.74
				P.V	7.05
				P.V.S	7.50

Receta estándar Pollo a la Plancha

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: POLLO A LA PLANCHA		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pechuga	180	gr	1.50	1.50
2	Papas	50	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Cebolla perla	5	gr	0.10	0.10
5	Ajo	3	gr	0.10	0.10
6	Sal	2	gr	0.05	0.05
7	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
8	Culantro	1	gr	0.05	0.05
9	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	3.10
				33% venta	1.02
				10% servicio	0.41
				P.V	4.51
				P.V.S	5.00

Receta estándar Pollo Milanese

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: POLLO MILANESA		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pechuga de pollo	180	gr	1.50	1.50
2	Queso holandés	40	gr	0.50	0.50
3	Queso parmesano	40	gr	0.50	0.50
4	Orégano	10	gr	0.10	0.10
5	Papas	50	gr	0.50	0.50
6	Arroz	50	gr	0.50	0.50
7	Huevo	25	gr	0.10	0.10
8	Harina	20	gr	0.10	0.10
9	Apanadura	20	gr	0.10	0.10
10	Perejil	5	gr	0.10	0.10
11	Ajo	3	gr	0.10	0.10
12	Sal	2	gr	0.05	0.05
13	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
14	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	4.45
				33% venta	1.46
				10% servicio	0.59
				P.V	6.50
				P.V.S	6.50

Receta Estándar Langostinos Reventados Imperio

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: LANGOSTINOS APANADOS		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Langostinos	180	gr	3.00	3.00
2	Maizabrosa	100	gr	0.25	0.25
3	Harina	50	gr	0.25	0.25
4	Limón	50	gr	0.25	0.25
5	Naranja	50	gr	0.25	0.25
6	Papas	100	gr	0.50	0.50
7	Arroz	100	gr	0.10	0.10
8	Ajo	10	gr	0.10	0.10
9	Cebolla perla	10	gr	0.10	0.10
10	Culantro	10	gr	0.10	0.10
11	Aceite	20	gr	0.20	0.20
12	Orégano	5	gr	0.05	0.05
13	Sal	5	gr	0.05	0.05
14	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	5.45
				33% venta	1.79
				10% servicio	0.72
				P.V	7.98
				P.V.S	8.00

Receta Estándar Trucha / Corvina a la Plancha

HOSTERIA IMPERIO REAL					
-----------------------	--	--	--	--	--

FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: TRUCHA A LA PLANCHA		CATEGORIA:PLAT O FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Trucha deshuesada	180	gr	2.00	2.00
2	Pimiento	2	gr	0.10	0.10
3	Apio	2	gr	0.10	0.10
4	Comino	1	gr	0.10	0.10
5	Agua	5	gr	0.10	0.10
6	Cebolla colorada, perla	5	gr	0.10	0.10
7	Perejil	5	gr	0.10	0.10
8	Ajo	3	gr	0.10	0.10
9	Sal	2	gr	0.05	0.05
10	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
11	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	3.05
				33% venta	1.00
				10% servicio	0.41
				P.V	4.46
				P.V.S	4.50

Receta Estándar De Trucha En Salsa De Camarón

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: TRUCHA EN SALSA DE CAMARÓN		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Trucha deshuesada	180	gr	2.00	2.00
2	Camarón	50	gr	1.00	1.00
3	Crema de leche	50	gr	0.25	0.25
4	Vino blanco de cocina	50	gr	0.50	0.50
5	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
6	Pimienta	5	gr	0.10	0.10
7	Pimiento	2	gr	0.10	0.10
8	Apio	2	gr	0.10	0.10
9	Comino	1	gr	0.10	0.10
10	Agua	5	gr	0.10	0.10
11	Cebolla colorada, perla	5	gr	0.10	0.10
12	Perejil	5	gr	0.10	0.10
13	Ajo	3	gr	0.10	0.10
14	Sal	2	gr	0.05	0.05
15	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
16	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	5.00
				33% venta	1.65
				10% servicio	0.67
				P.V	7.32
				P.V.S	7.50

Receta Estándar De Corvina En Salsa De Camarón

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: CORVINA EN SALSA DE CAMARÓN		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Filete de corvina	180	gr	2.00	2.00
2	Camarón	50	gr	1.00	1.00
3	Crema de leche	50	gr	0.25	0.25
5	Vino blanco de cocina	50	gr	0.50	0.50
6	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
7	Pimienta	5	gr	0.10	0.10
8	Pimiento	2	gr	0.10	0.10
9	Apio	2	gr	0.10	0.10
10	Comino	1	gr	0.10	0.10
11	Agua	5	gr	0.10	0.10
12	Cebolla colorada, perla	5	gr	0.10	0.10
13	Perejil	5	gr	0.10	0.10
14	Ajo	3	gr	0.10	0.10
15	Sal	2	gr	0.05	0.05
16	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
17	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	5.00
				33% venta	1.65
				10% servicio	0.67
				P.V	7.32
				P.V.S	7.50

Receta Estándar Camarones al Ajillo

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: CAMARONES AL AJILLO		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Camarones	180	gr	2.00	2.00
2	Pimiento (rojo, verde, amarillo)	2	gr	0.10	0.10
3	Apio	2	gr	0.10	0.10
4	Comino	1	gr	0.10	0.10
5	Agua	5	gr	0.10	0.10
6	Cebolla colorada, perla	5	gr	0.10	0.10
7	Perejil	5	gr	0.10	0.10
8	Ajo	3	gr	0.10	0.10
9	Sal	2	gr	0.05	0.05
10	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
11	Ají	1	gr	0.05	0.05
12	Crema de leche	20	gr	0.20	0.20
13	Vino blanco	25	gr	0.10	0.10
14	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
15	Papas	50	gr	0.25	0.25
16	Arroz	50	gr	0.25	0.25
				Costo neto	3.90
				33% venta	1.29
				10% servicio	0.52
				P.V	5.71
				P.V.S	6.00

Receta Estándar Camarones Apanados

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: CAMARONES APANADOS		CATEGORIA: PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE: 10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Camarones	180	gr	2.00	2.00
2	Pimiento	2	gr	0.10	0.10
3	Apio	2	gr	0.10	0.10
4	Comino	1	gr	0.10	0.10
5	Agua	5	gr	0.10	0.10
6	Cebolla colorada, perla	5	gr	0.10	0.10
7	Perejil	5	gr	0.10	0.10
8	Ajo	3	gr	0.10	0.10
9	Sal	2	gr	0.05	0.05
10	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
11	Ají	1	gr	0.05	0.05
12	Harina	25	gr	0.20	0.20
13	Maizabrosa	25	gr	0.20	0.20
14	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	3.50
				33% venta	1.15
				10% servicio	0.47
				P.V	5.12
				P.V.S	5.50

Receta Estándar Chuleta Ahumada

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: CHULETA AHUMADA		CATEGORIA: PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE: 10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Chuleta ahumada	180	gr	3.00	3.00
2	Papas	100	gr	0.50	0.50
3	Arroz	50	gr	0.50	0.50
4	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	4.75
				33% venta	1.56
				10% servicio	0.63
				P.V	6.94
				P.V.S	7.00

Receta estándar Chuleta a la Plancha

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: CHULETA A LA PLANCHA		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Chuleta de cerdo	180	gr	2.00	2.00
2	Pimiento	2	gr	0.10	0.10
3	Papas	100	gr	0.50	0.50
4	Arroz	50	gr	0.50	0.50
5	Apio	2	gr	0.10	0.10
6	Comino	1	gr	0.10	0.10
7	Agua	5	gr	0.10	0.10
8	Cebolla colorada, perla	5	gr	0.10	0.10
9	Perejil	5	gr	0.10	0.10
10	Ajo	3	gr	0.10	0.10
11	Sal	2	gr	0.05	0.05
12	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
13	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	4.05
				33% venta	1.33
				10% servicio	0.54
				P.V	5.92
				P.V.S	6.00

Receta estándar Parrillada Imperio

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: PARRILLADA IMPERIO		CATEGORIA:PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE:10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Filete de pollo	90	gr	1.50	1.50
2	Filete de res	90	gr	1.50	1.50
3	Langostino	90	gr	2.50	2.50
4	Chorizo	50	gr	0.50	0.50
5	Longaniza	50	gr	0.50	0.50
6	Botones	20	gr	0.30	0.30
7	Papa cocida	2	unid	0.25	0.25
8	Salsa de queso	20	gr	0.50	0.50
9	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	7.80
				33% venta	2.57
				10% servicio	1.00
				P.V	11.37
				P.V.S	11.50

Receta estándar Parrillada Mediterráneo

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: PARRILLADA MEDITERRANEO		CATEGORIA: PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE: 10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Filete de res	90	gr	1.50	1.50
2	Filete de cerdo	90	gr	1.50	1.50
3	Langostino	90	gr	2.50	2.50
4	Chorizo	50	gr	0.50	0.50
5	Longaniza	50	gr	0.30	0.30
6	Botones	20	gr	0.20	0.20
7	Papa cocida	2	unid	0.25	0.25
8	Salsa de queso	20	gr	0.50	0.50
9	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	7.50
				33% venta	2.47
				10% servicio	1.00
				P.V	10.97
				P.V.S	11.00

Receta Estándar de Parrillada Más Pollo

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: PARRILLADA MAS POLLO		CATEGORIA: PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE: 10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Filete de res	90	gr	1.50	1.50
2	Filete de pollo	90	gr	1.50	1.50
3	Filete de cerdo	90	gr	1.50	1.50
4	Langostino	90	gr	2.50	2.50
5	Chorizo	50	gr	0.50	0.50
6	Longaniza	50	gr	0.30	0.30
7	Botones	20	gr	0.50	0.50
8	Papa cocida	2	unid	0.25	0.25
9	Salsa de queso	20	gr	0.50	0.50
10	Ensalada fresca	20	gr	0.25	0.25
				Costo neto	9.30
				33% venta	3.06
				10% servicio	1.20
				P.V	13.56
				P.V.S	13.50

Receta estándar de Arroz con Camarón

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: ARROZ CON CAMARON		CATEGORIA: PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE: 10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Camarones	100	gr	2.00	2.00
2	Arroz blanco	50	gr	0.50	0.50
3	Pimiento	2	gr	0.10	0.10
4	Apio	2	gr	0.10	0.10
6	Comino	1	gr	0.10	0.10
7	Agua	5	gr	0.10	0.10
8	Cebolla colorada, perla	5	gr	0.10	0.10
9	Perejil	5	gr	0.10	0.10
10	Ajo	3	gr	0.10	0.10
11	Sal	2	gr	0.05	0.05
12	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
13	Mantequilla	5	gr	0.10	0.10
14	Salsa china	10	gr	0.20	0.20
15	Salsa de soya	10	gr	0.20	0.20
16	Salsa inglesa	10	gr	0.20	0.20
				Costo neto	4.00
				33% venta	1.30
				10% servicio	0.53
				P.V	5.83
				P.V.S	6.00

Receta estándar Arroz con Pollo

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: ARROZ CON POLLO		CATEGORIA: PLATO FUERTE		TIEMPO DE PRE: 10 MIN	T° DE SERVICIO: CALIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pollo	180	gr	2.00	2.00
2	Arroz blanco	1.00	gr	0.50	0.50
3	Pimiento	2	gr	0.10	0.10
4	Apio	2	gr	0.10	0.10
5	Comino	1	gr	0.10	0.10
6	Agua	5	gr	0.10	0.10
7	Cebolla colorada, perla	5	gr	0.10	0.10
8	Perejil	5	gr	0.10	0.10
9	Ajo	3	gr	0.10	0.10
10	Sal	2	gr	0.05	0.05
11	Pimienta	1	gr	0.05	0.05
12	Mantequilla	10	gr	0.20	0.20
13	Salsa de soya	10	gr	0.20	0.20
14	Salsa inglesa	10	gr	0.20	0.20
				Costo neto	3.90
				33% venta	1.29
				10% servicio	0.51
				P.V	5.70
				P.V.S	6.00

Receta Estándar de Jugo De Frutas

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: JUGO DE FRUTAS		CATEGORIA: BEBIDA		TIEMPO DE PRE:5 MIN	T° DE SERVICIO: FRÍO / AMBIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pulpa de fruta	200	Gr	0.50	0.50
2	Azúcar	25	Gr	0.10	0.10
3	Agua purificada	200	Gr	0.30	0.30
				Costo neto	0.90
				33% venta	0.30
				10% servicio	0.12
				P.V	1.22
				P.V.S	1.25

Receta estándar Milkshake

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: MILK SHAKE		CATEGORIA: BEBIDA		TIEMPO DE PRE:5 MIN	T° DE SERVICIO: FRÍO / AMBIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Pulpa de fruta	200	Gr	0.50	0.50
2	Azúcar	25	Gr	0.10	0.10
3	Leche entera	200	Gr	0.50	0.50
4					
				Costo neto	1.10
				33% venta	0.36
				10% servicio	0.15
				P.V	1.61
				P.V.S	1.75

Receta Estándar Sanduche de Queso

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: SANDUCHE DE QUESO		CATEGORIA: BEBIDA		TIEMPO DE PRE:5 MIN	T° DE SERVICIO: FRÍO / AMBIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
2	Rodaja de pan	2	Unid	0.20	0.20
3	Mantequilla	5	Gr	0.05	0.05
4	Queso mozzarella	40	Gr	0.50	0.50
				Costo neto	0.75
				33% venta	0.25
				10% servicio	0.10
				P.V	1.10
				P.V.S	1.25

Receta Estándar Duraznos con Crema

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: DURAZNOS CON CREMA		CATEGORIA: POSTRE		TIEMPO DE PRE:5 MIN	T° DE SERVICIO: FRÍO / AMBIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Duraznos enlatados	100	gr	1.00	1.00
2	Helado de vainilla	100	gr	0.50	0.50
				Costo neto	1.50
				33% venta	0.50
				10% servicio	0.20
				P.V	2.20
				P.V.S	2.50

Receta estándar Ensalada De Frutas Con Crema O Helado

HOSTERIA IMPERIO REAL					
-----------------------	--	--	--	--	--

FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: ENSALADA DE FRUTAS CON CREMA O HELADO		CATEGORIA: POSTRE		TIEMPO DE PRE:5 MIN	T° DE SERVICIO: FRÍO / AMBIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Piña	30	gr	0.20	0.20
2	Papaya	30	gr	0.20	0.20
3	Sandía	30	gr	0.20	0.20
4	Melón	30	gr	0.20	0.20
5	Manzana	30	gr	0.10	0.10
6	Uvas	10	gr	0.10	0.10
7	Frutillas	10	gr	0.10	0.10
8	Naranja	30	gr	0.10	0.10
9	Guineo	30	gr	0.10	0.10
				Costo neto	1.30
				33% venta	0.42
				10% servicio	0.18
				P.V	1.90
				P.V.S	2.00

Receta estándar Frutillas con Crema

HOSTERIA IMPERIO REAL FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA: FRUTILLAS CON CREMA		CATEGORIA: POSTRE		TIEMPO DE PRE:5 MIN	T° DE SERVICIO: FRÍO / AMBIENTE
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Frutillas	200	gr	0.50	0.50
2	Azúcar	50	gr	0.10	0.10
3	Limón	5	gr	0.05	0.05
4	Crema batida	50	gr	0.50	0.50
				Costo neto	1.05
				33% venta	0.34
				10% servicio	0.14
				P.V	1.53
				P.V.S	1.75

ANEXO 3. DIAGRAMAS DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS

Diagrama de Elaboración de Plato de Fruta

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos Subproceso: Desayuno Área de aplicación :Cocina	HOJA: 001 Responsable: jefe de cocina
-----------------------	--	--

Elaboración de Plato de Fruta

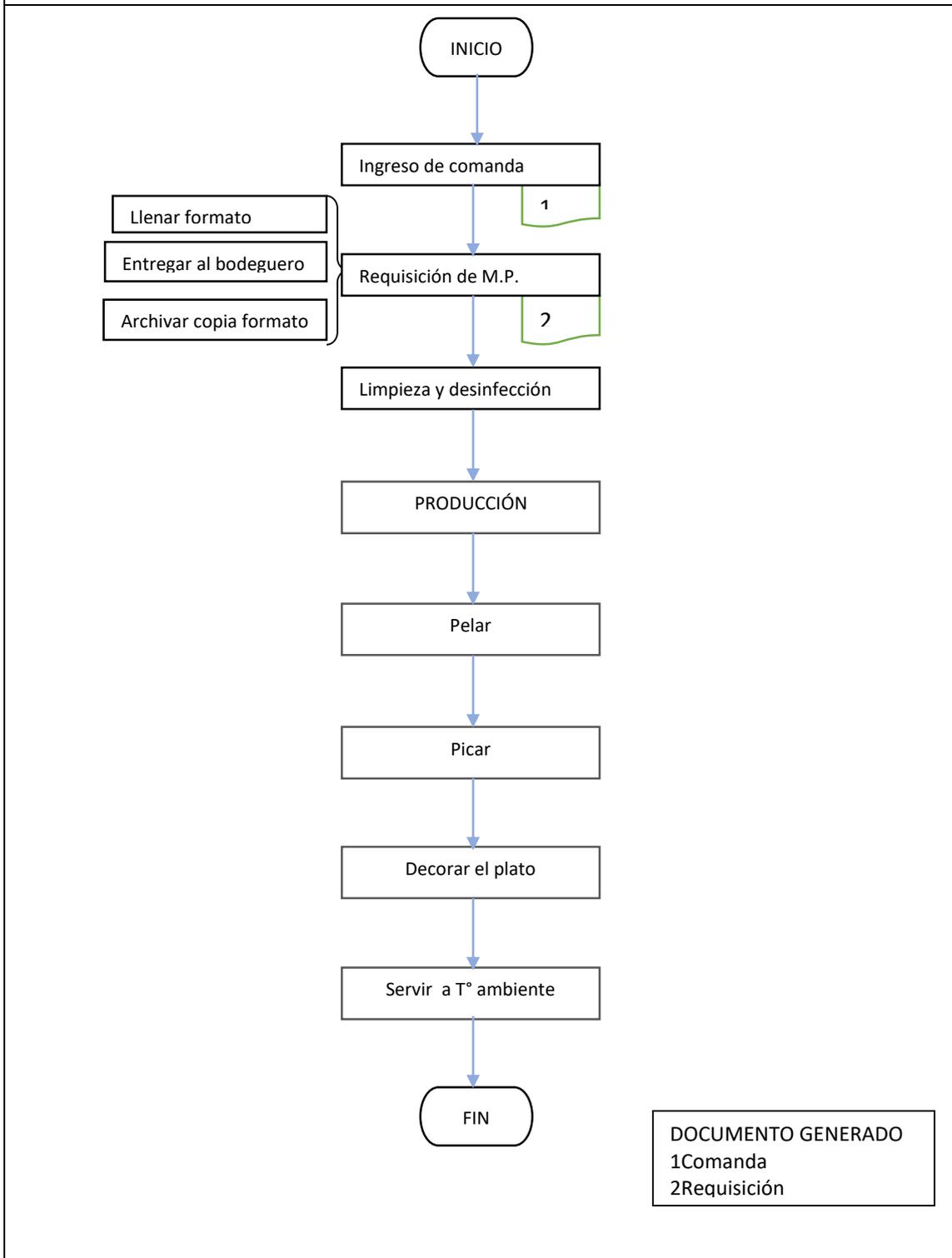


Diagrama de Elaboración Jugo de Fruta Natural

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
-----------------------	----------------------------------	-----------

	Subproceso: Desayunos/ Bebidas Área de aplicación : Producción	Responsable: jefe de cocina
--	---	-----------------------------

Elaboración Jugo de Fruta Natural

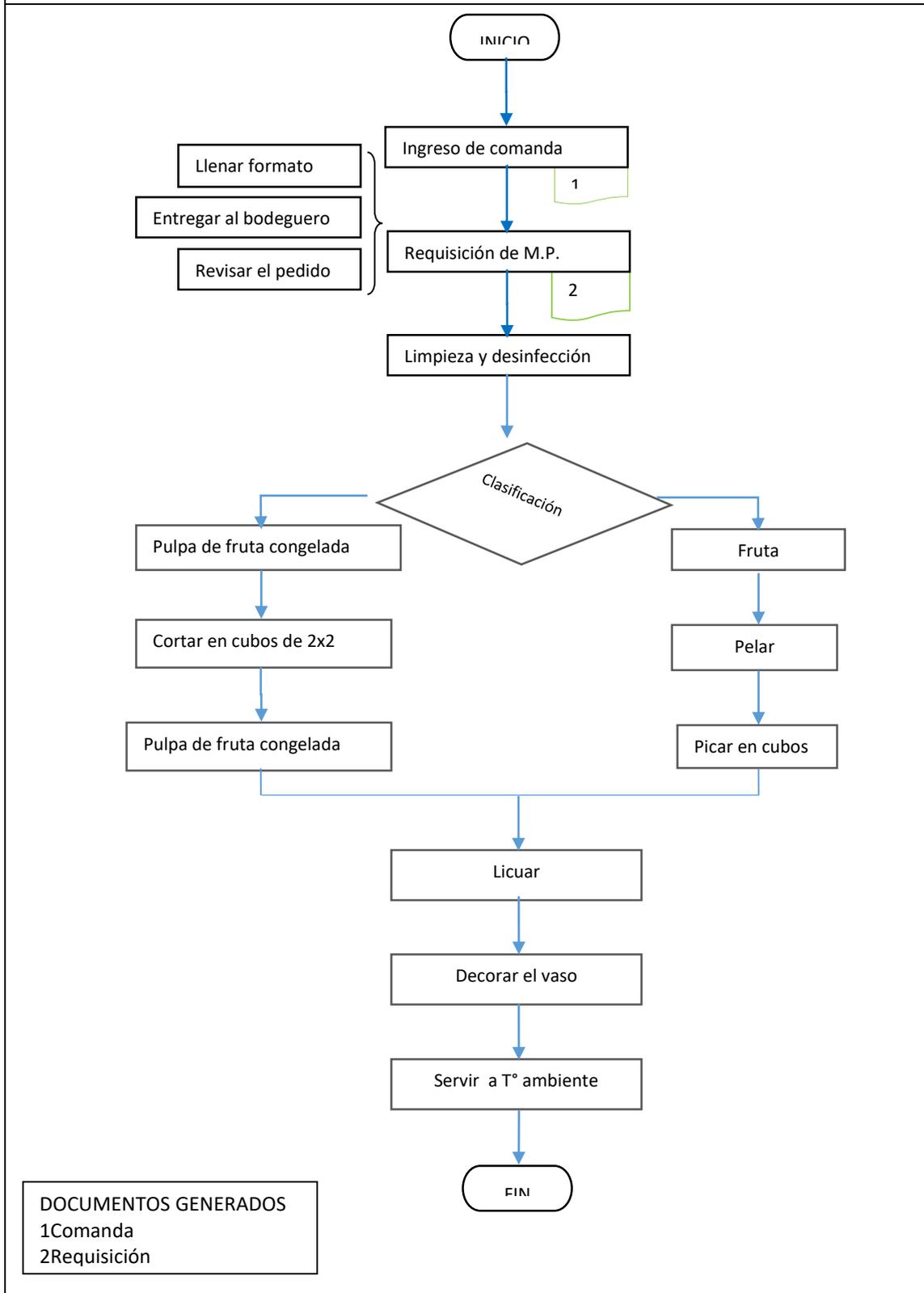


Diagrama de Elaboración de Café en Agua /Té/Café en Leche/ Chocolate

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	de	HOJA: 001
	Subproceso: Desayunos		Responsable: Ayudante de Cocina
Área de aplicación : Cocina			

Elaboración de Café en Agua /Té/Café en Leche/ Chocolate

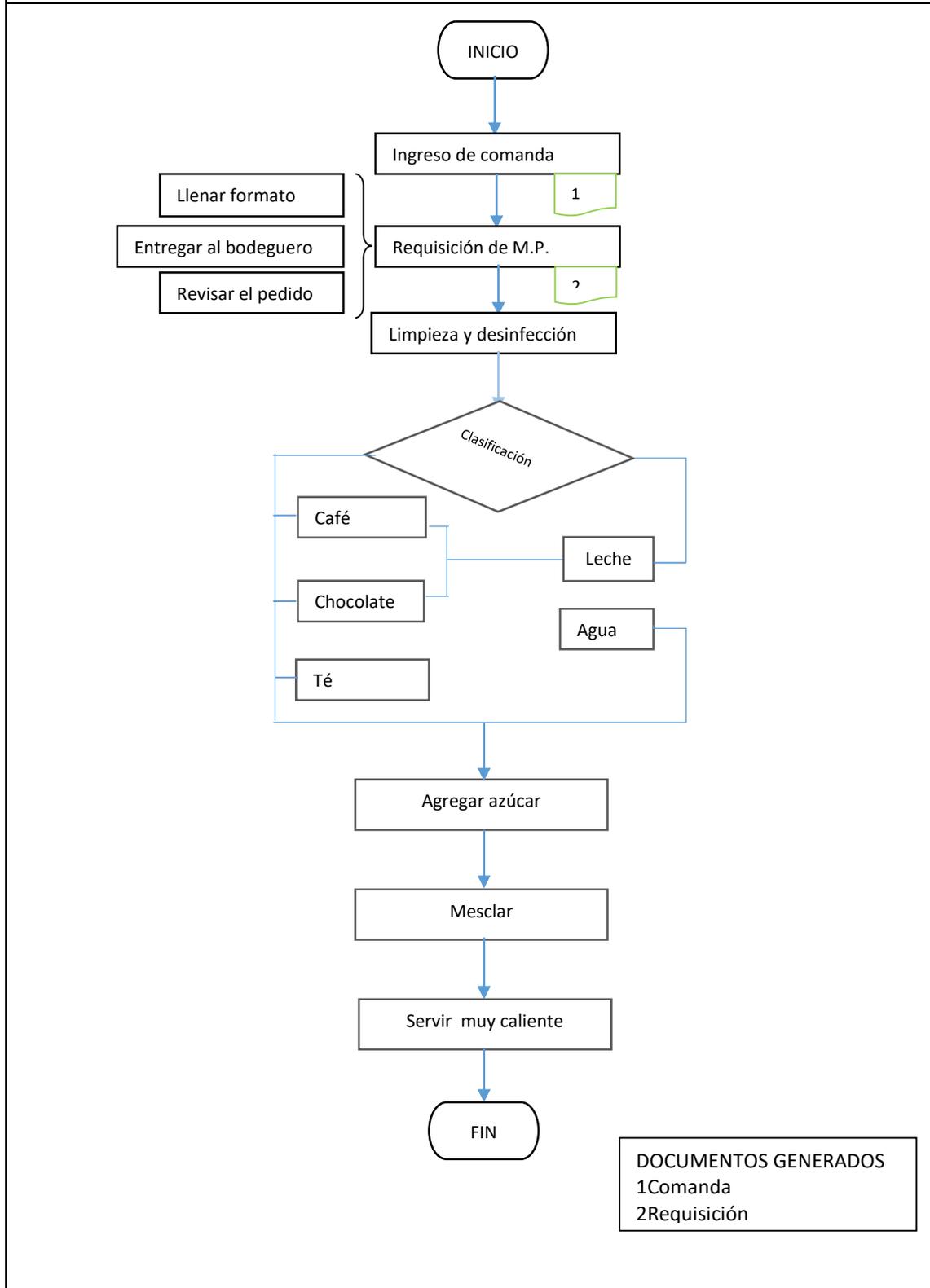


Diagrama de Elaboración de Huevos Revueltos

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: Desayunos Área de aplicación : Cocina	

Elaboración de Huevos Revueltos

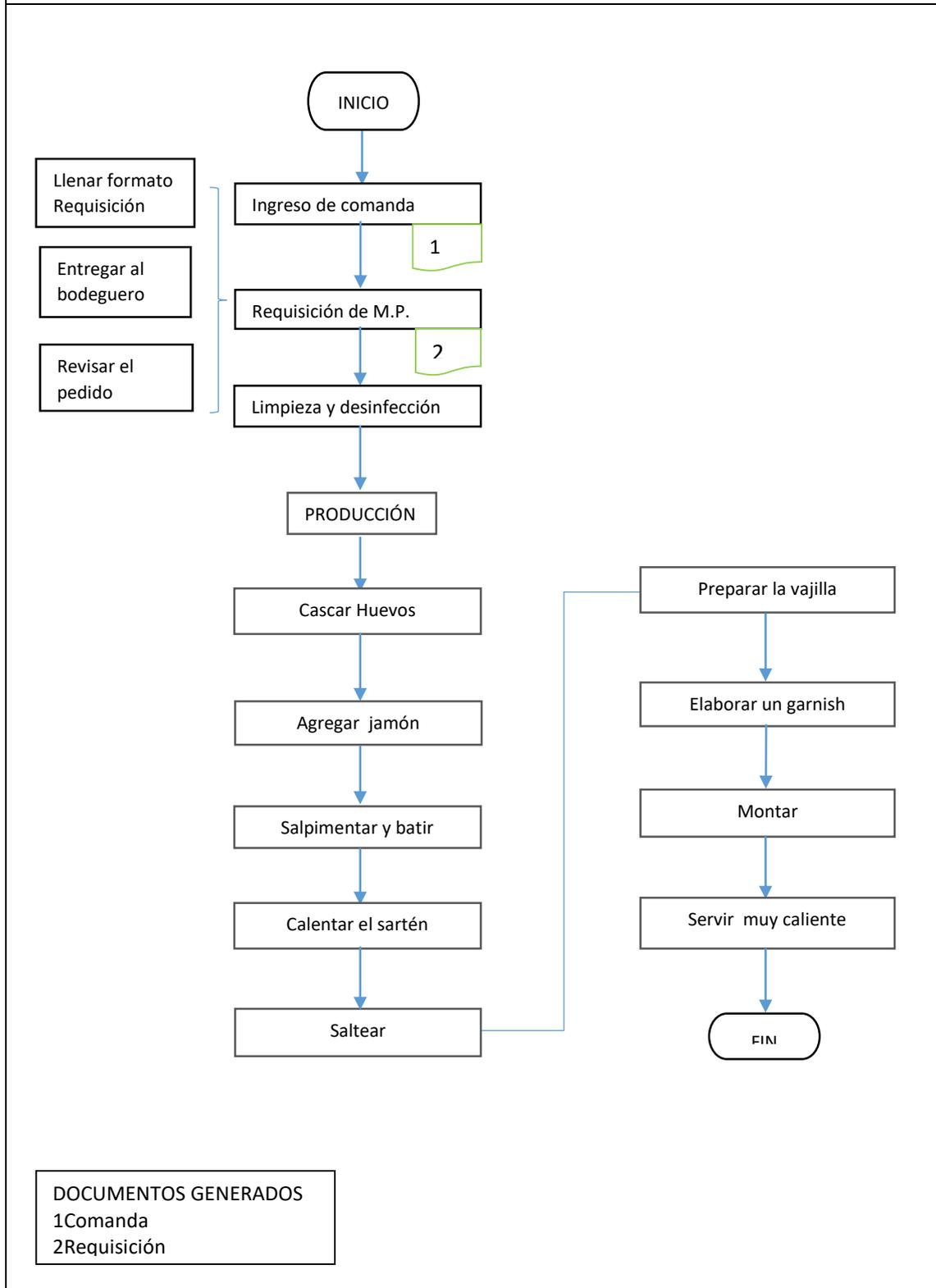


Diagrama Elaboración de ceviche de camarón

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: Platos a la carta Área de aplicación : Cocina	

Elaboración De Ceviche De Camarón

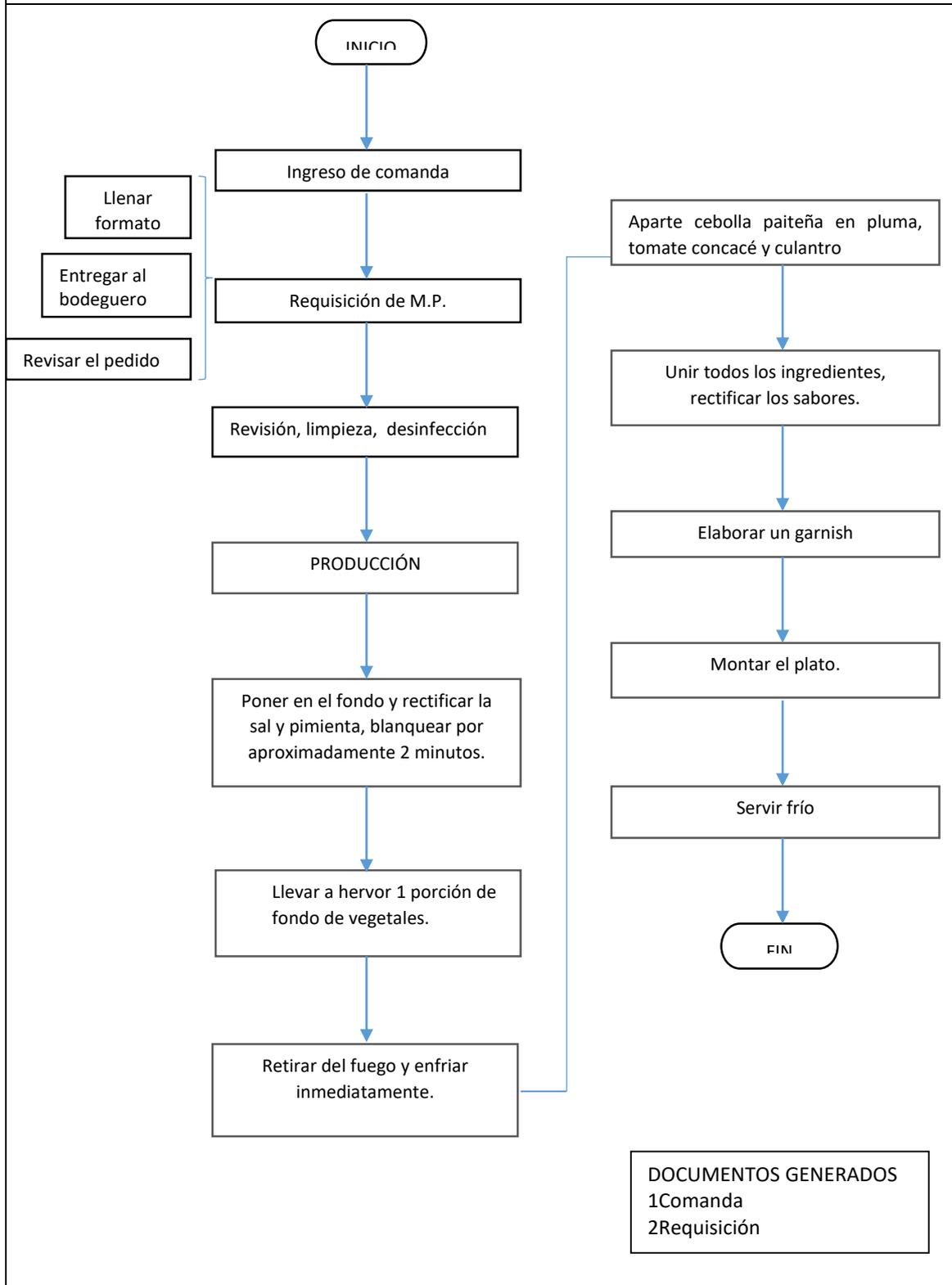


Diagrama de Elaboración De Ensalada De Camarón

Elaboración De Ensalada De Camarón

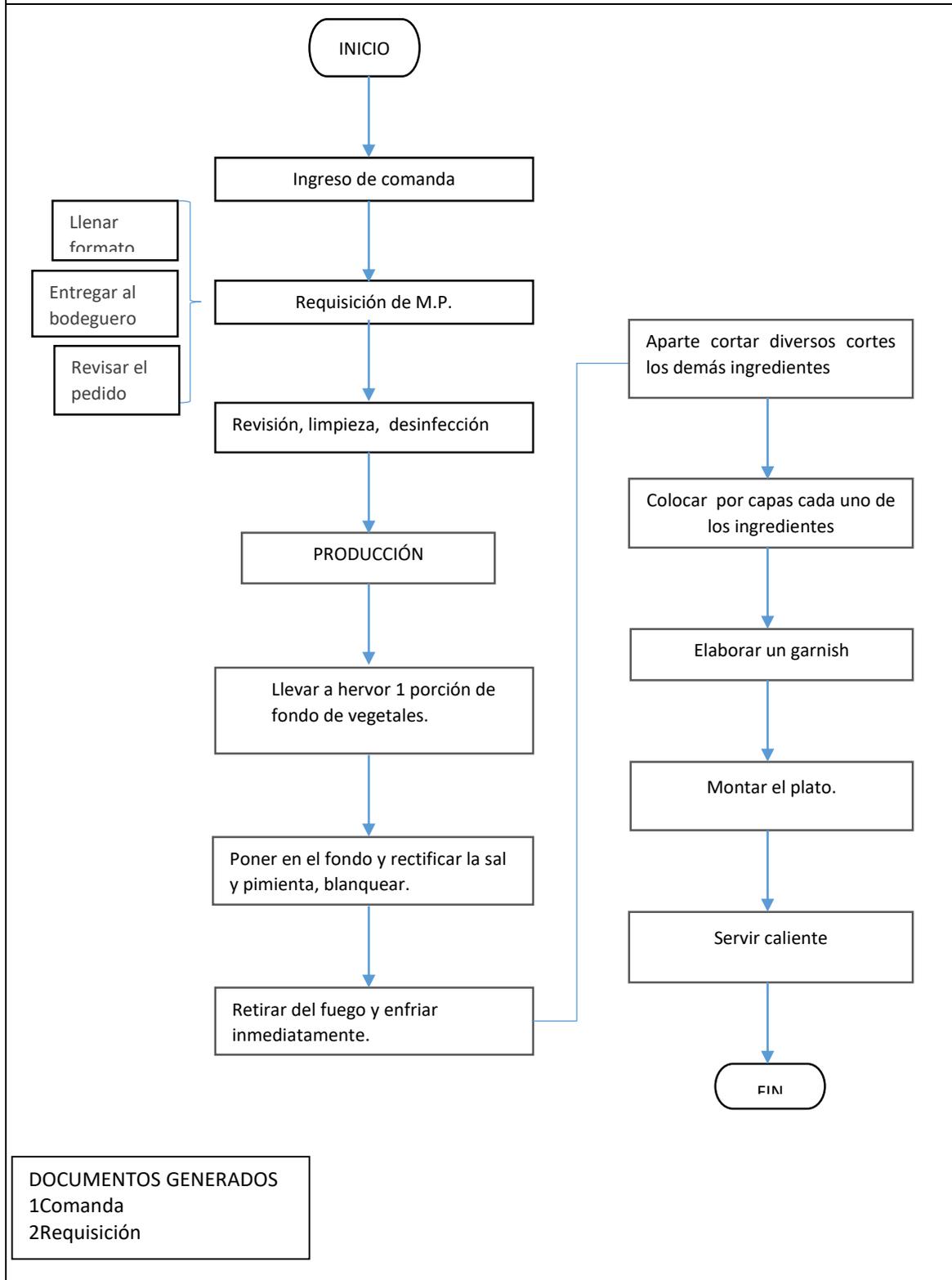


Diagrama de Elaboración de Cazuela de Huevos

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: Platos a la carta Área de aplicación : cocina	

Elaboración de Cazuela de Huevos

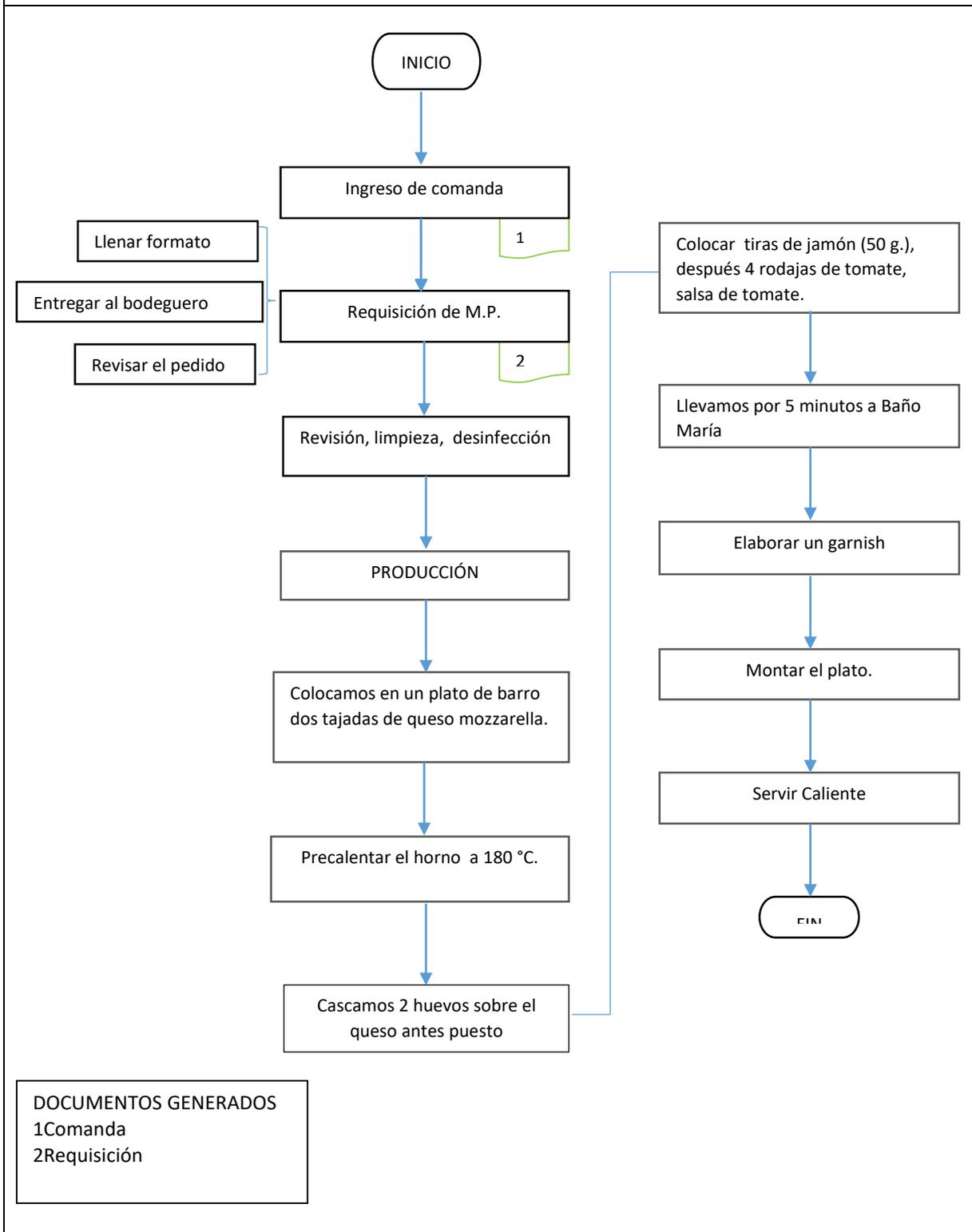


Diagrama de Elaboración de Base de Locro

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001 Responsable: jefe de cocina
	Subproceso: Platos a la carta Área de aplicación : cocina	

Elaboración de Base de Locro

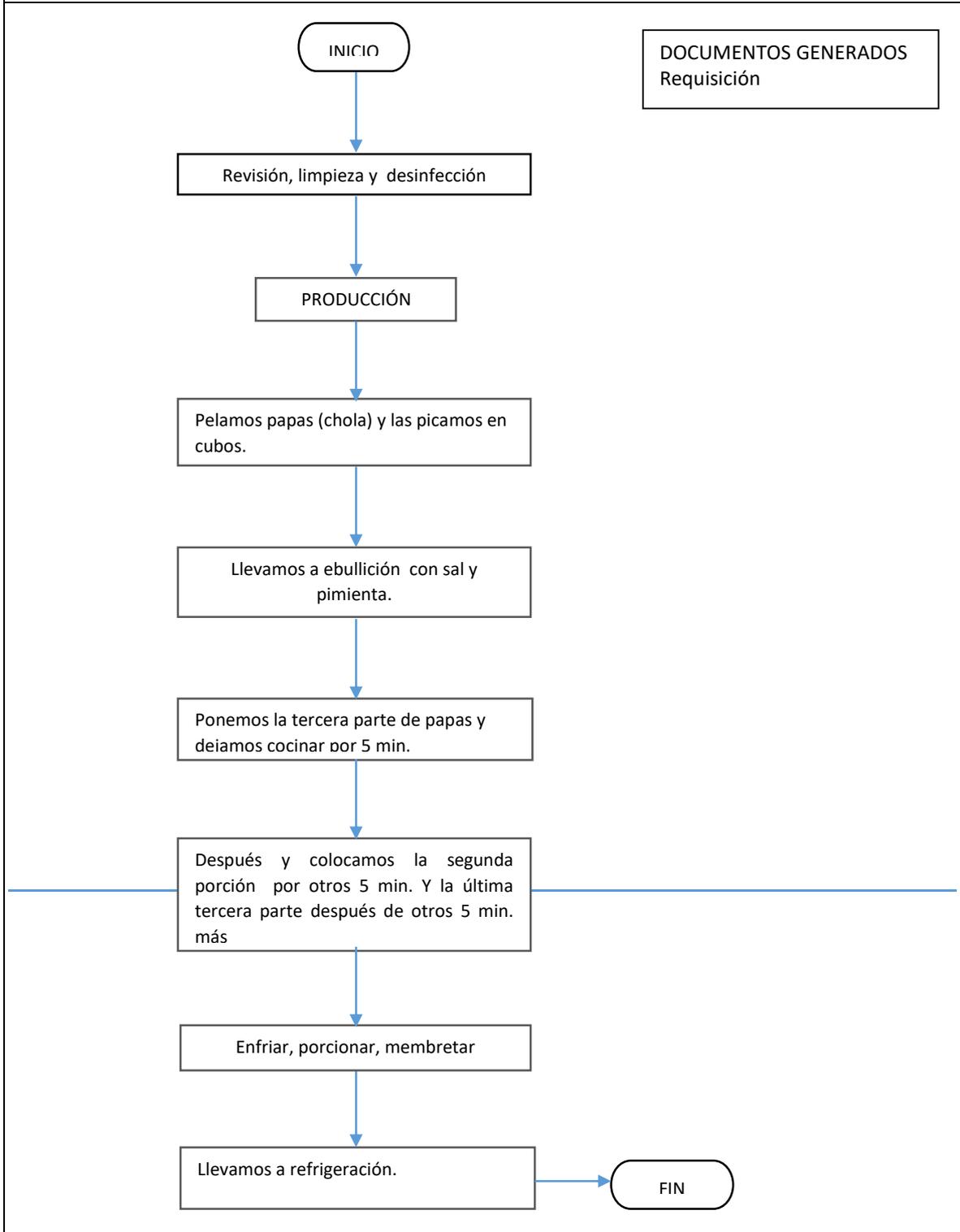


Diagrama de Elaboración de Locro Imperio

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: Platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de Locro Imperio

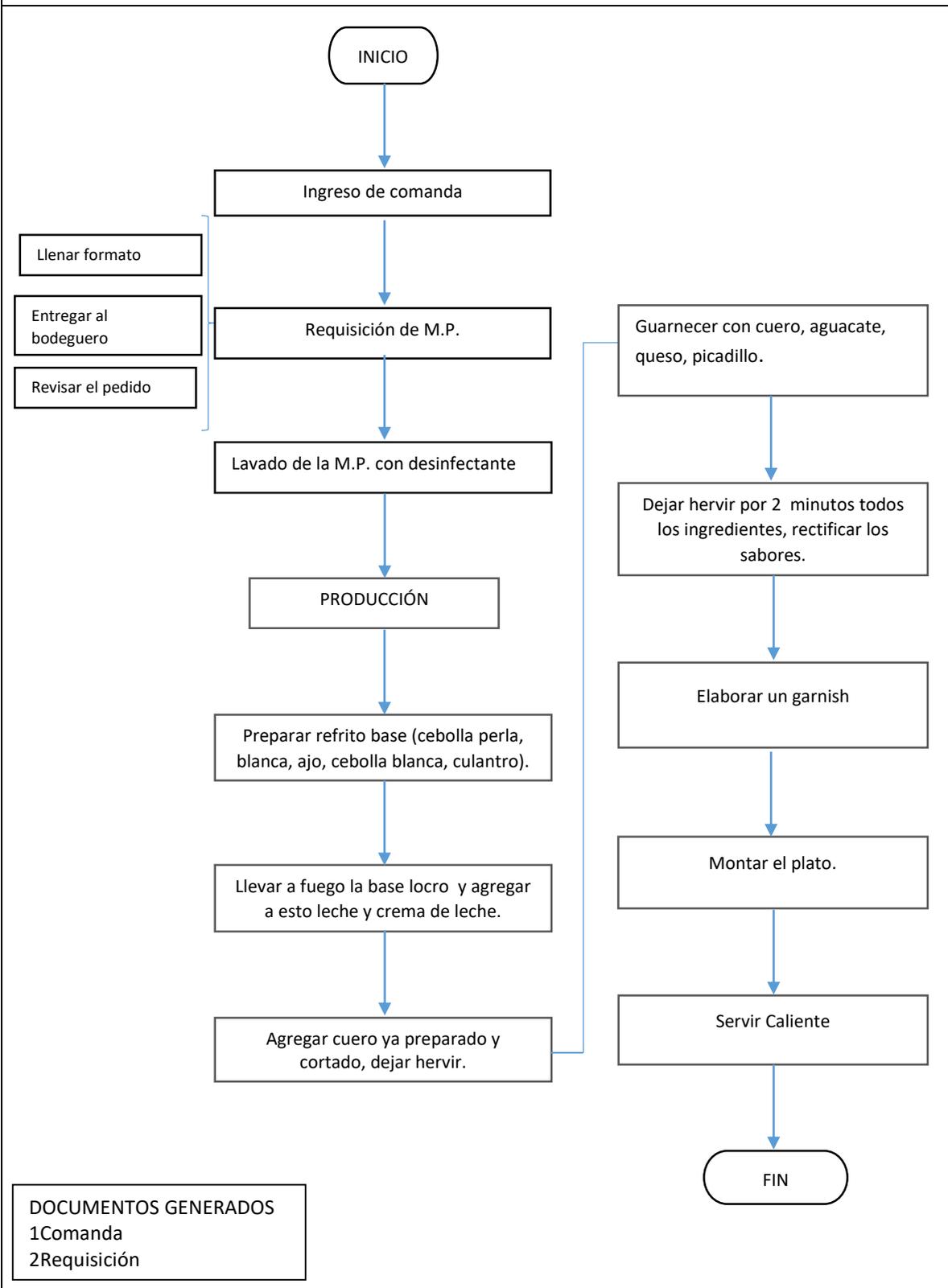


Diagrama Elaboración De Fondo De Vegetales/ Pollo/ Carne/ Mariscos

Elaboración De Fondo De Vegetales/ Pollo/ Carne/ Mariscos

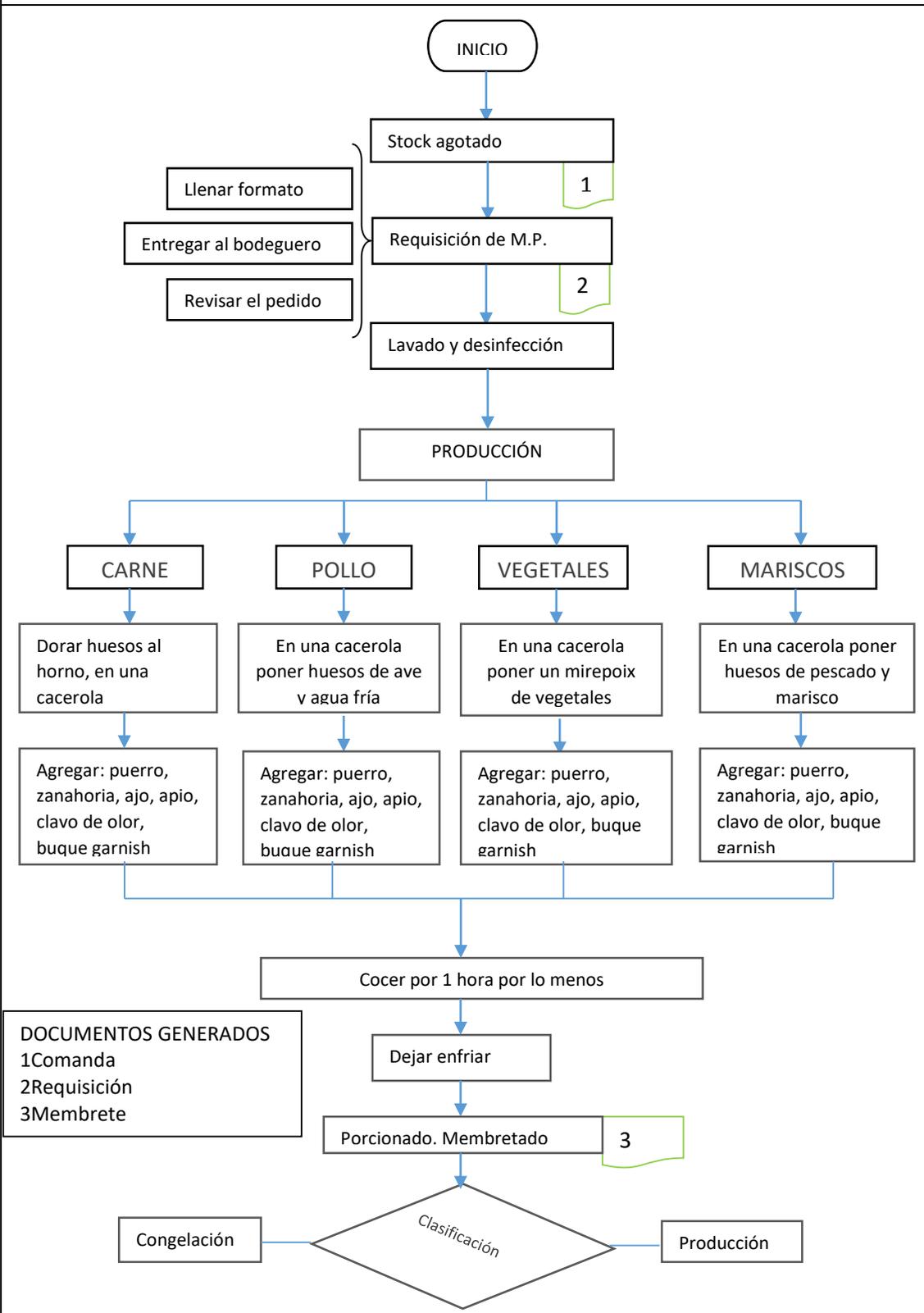


Diagrama de Elaboración de Crema de Pollo con Champiñones

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: Platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de Crema de Pollo con Champiñones

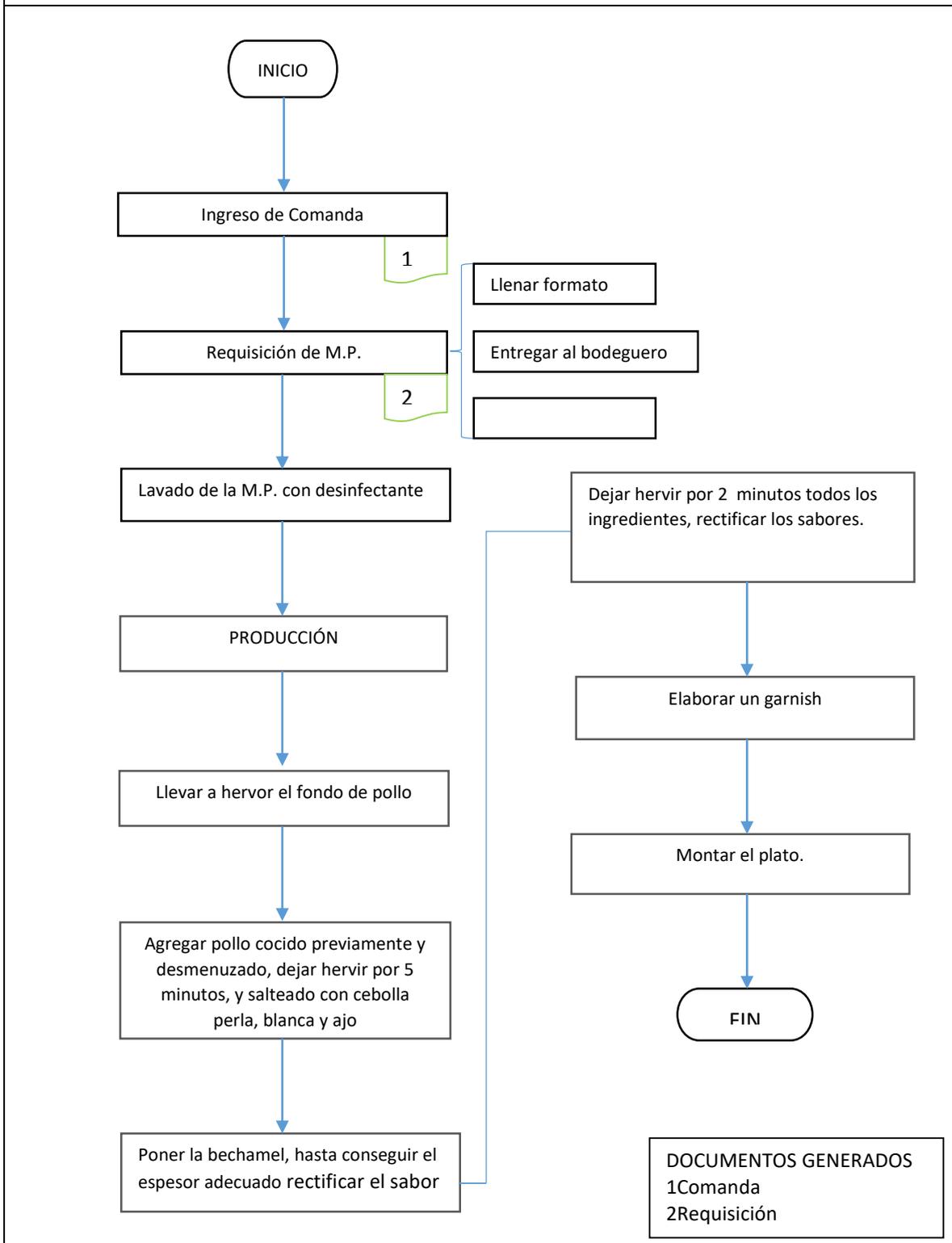
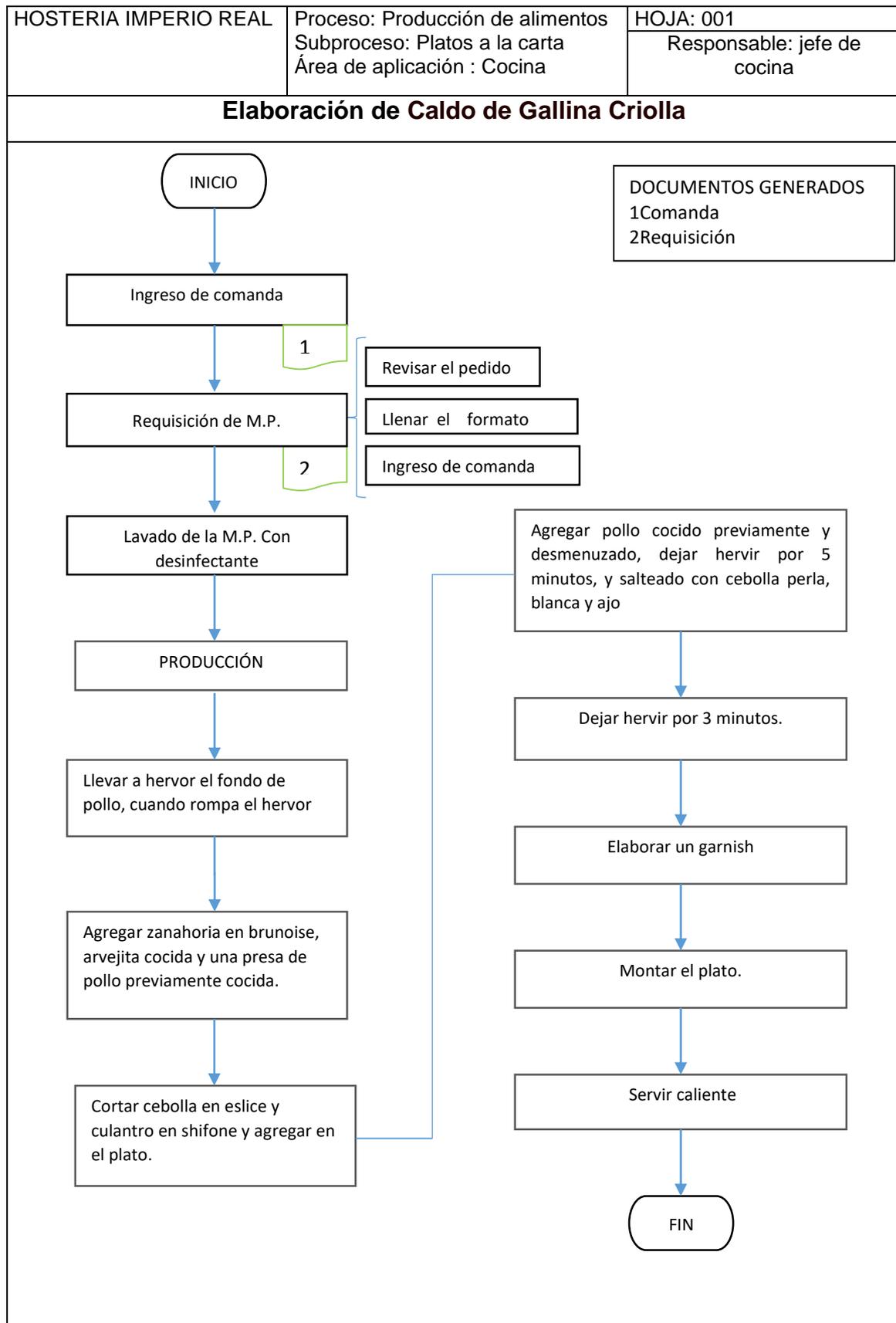


Diagrama de Elaboración de Caldo de Gallina Criolla



HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	de	HOJA: 001
	Subproceso: Platos a la carta		Responsable: jefe de cocina
	Área de aplicación : cocina		

Elaboración de Lomo de Res/ Pollo a la Plancha

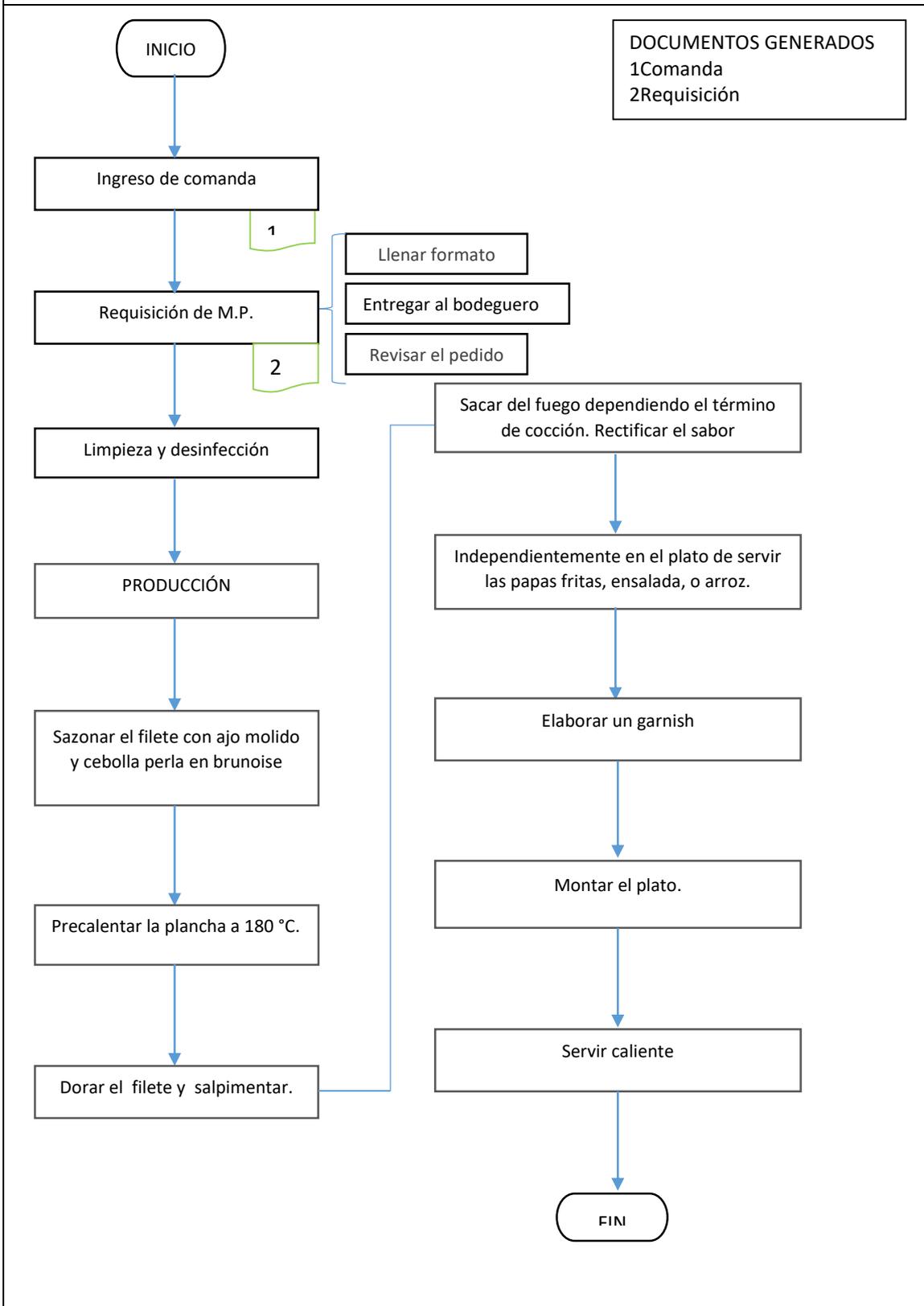


Diagrama de Flujo de Elaboración de Fillet Mignón

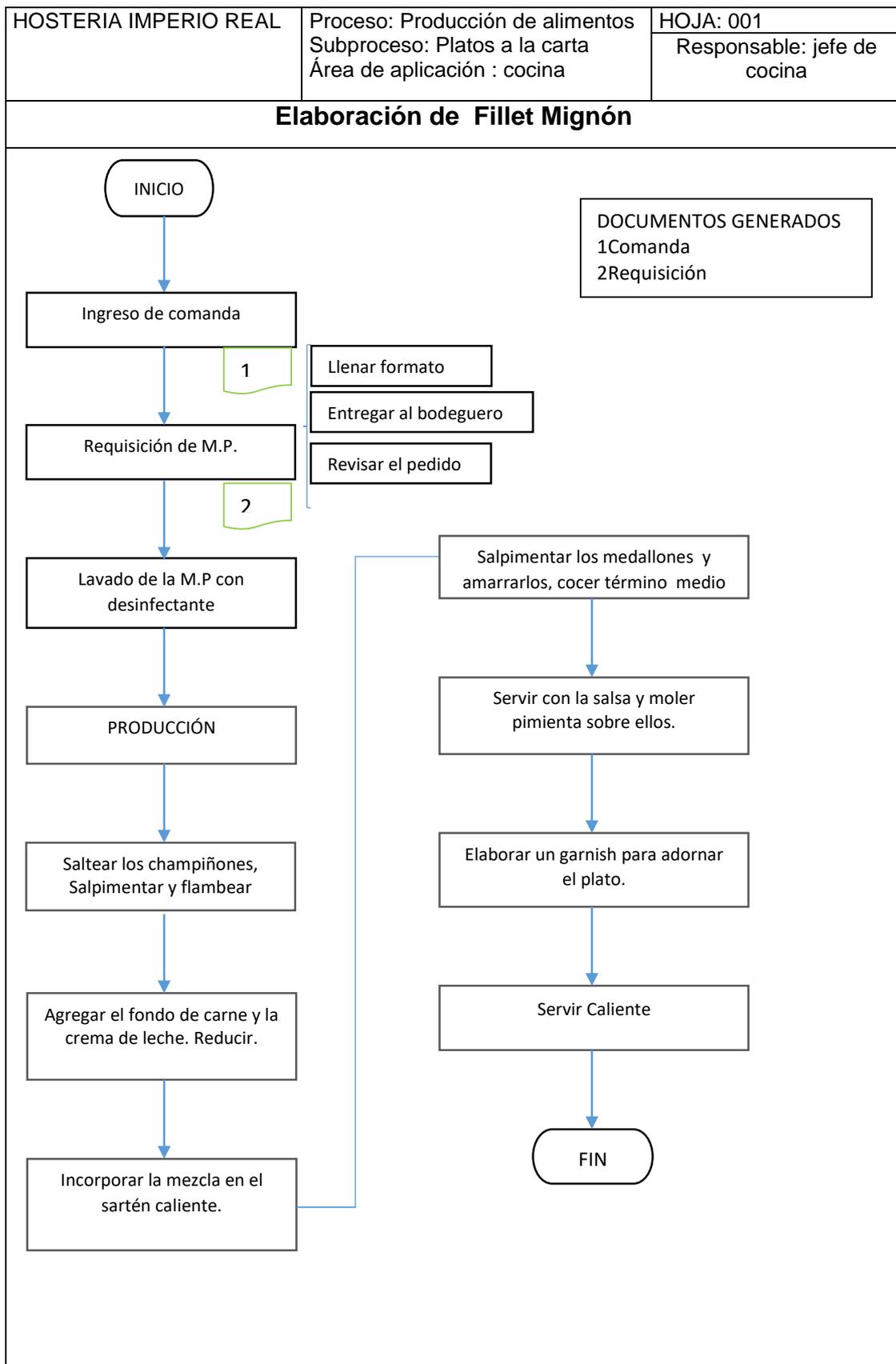


Diagrama de Flujo de Elaboración de Lomo/ camarones al Ajillo

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: Platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de Lomo/ camarones al Ajillo

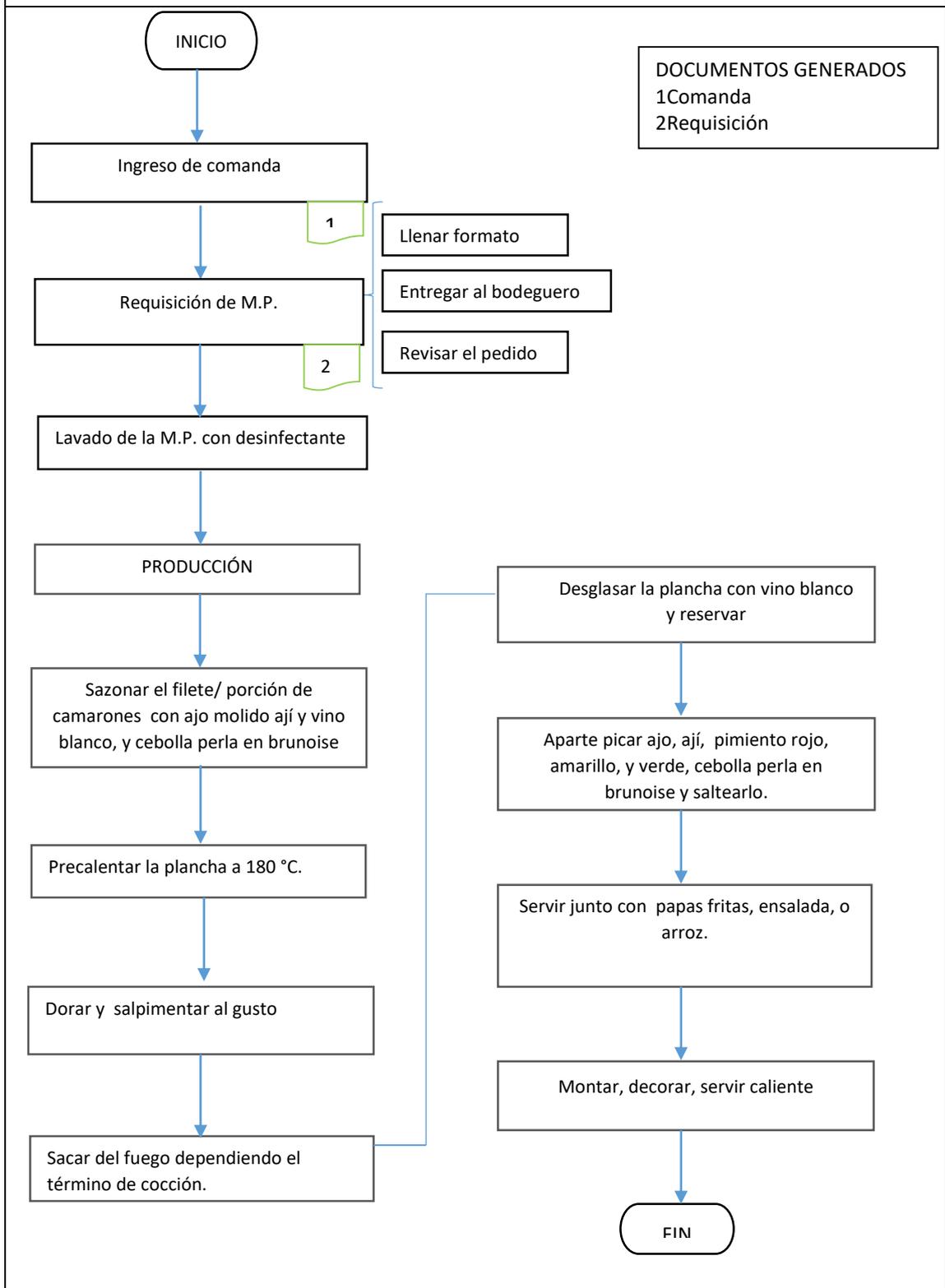


Diagrama de Elaboración de Milanesa de Carne/ Pollo

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
-----------------------	----------------------------------	-----------

Elaboración de Milanesa de Carne/Pollo

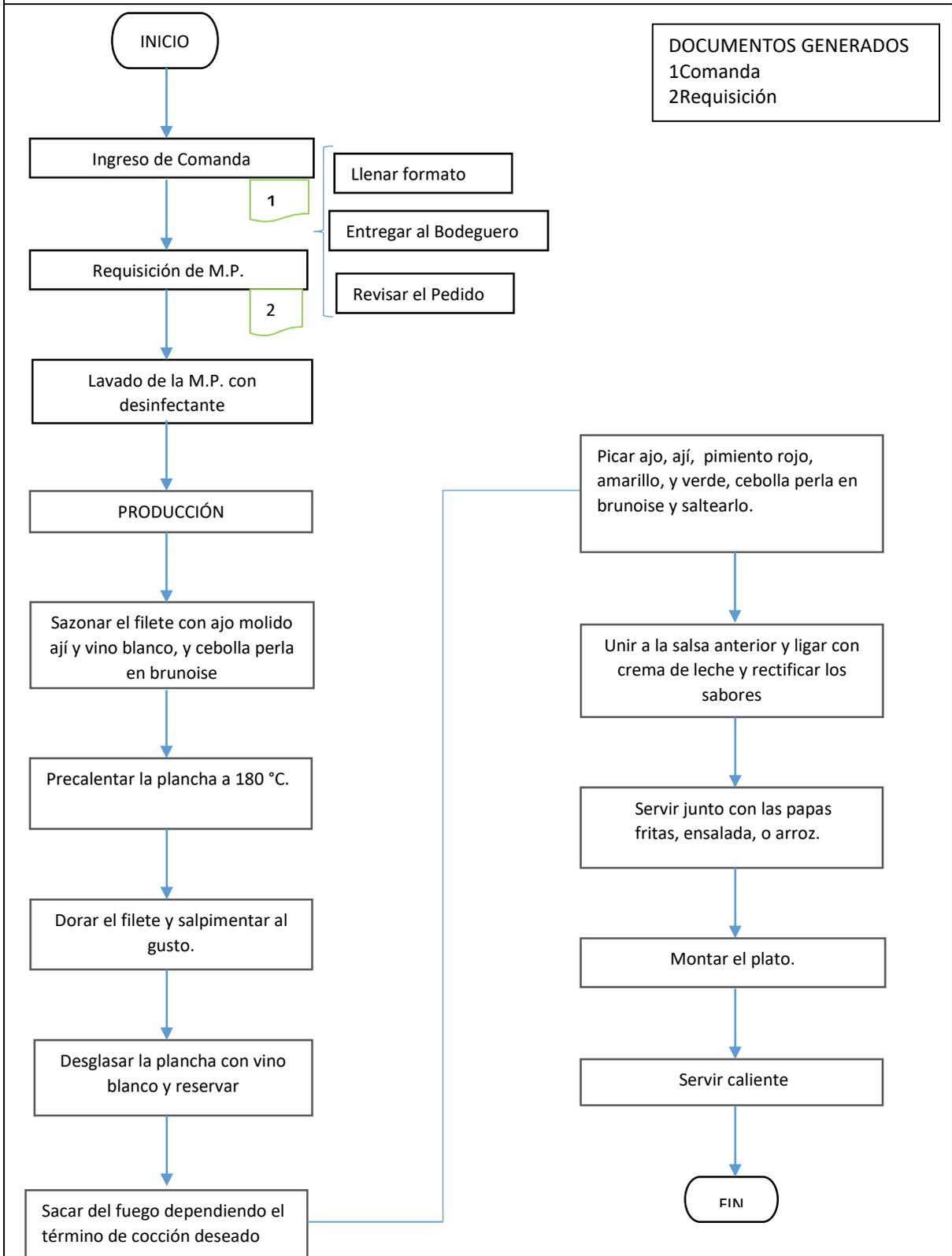


Diagrama de Elaboración de Lomo a la Pimienta

	Subproceso: elaboración platos a la carta Área de aplicación : cocina	Responsable: jefe de cocina
--	--	-----------------------------

Elaboración de Lomo a la Pimienta

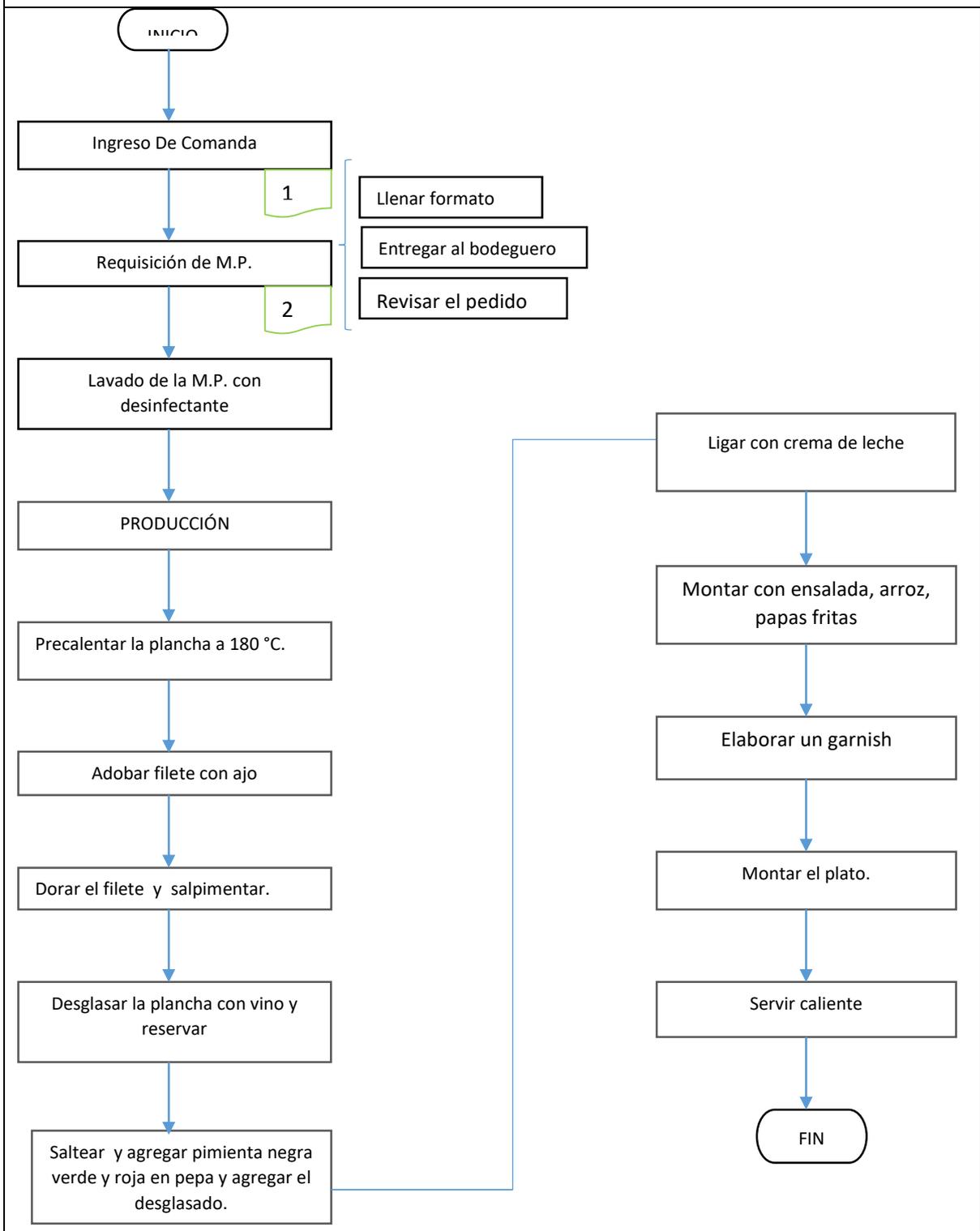


Diagrama de Elaboración de Churrasco

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
-----------------------	----------------------------------	-----------

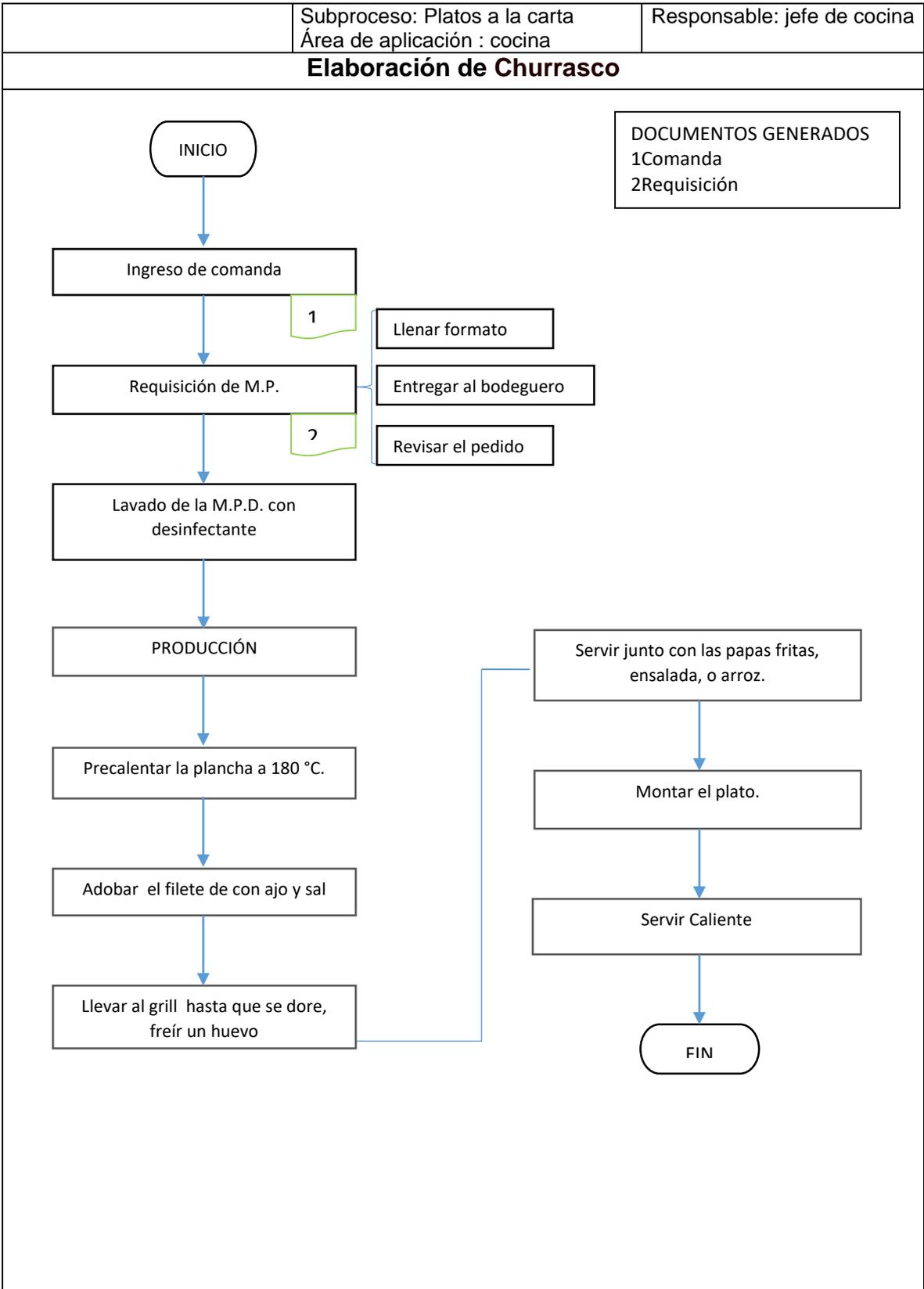


Diagrama de Elaboración de Cordone blue de Res/Pollo

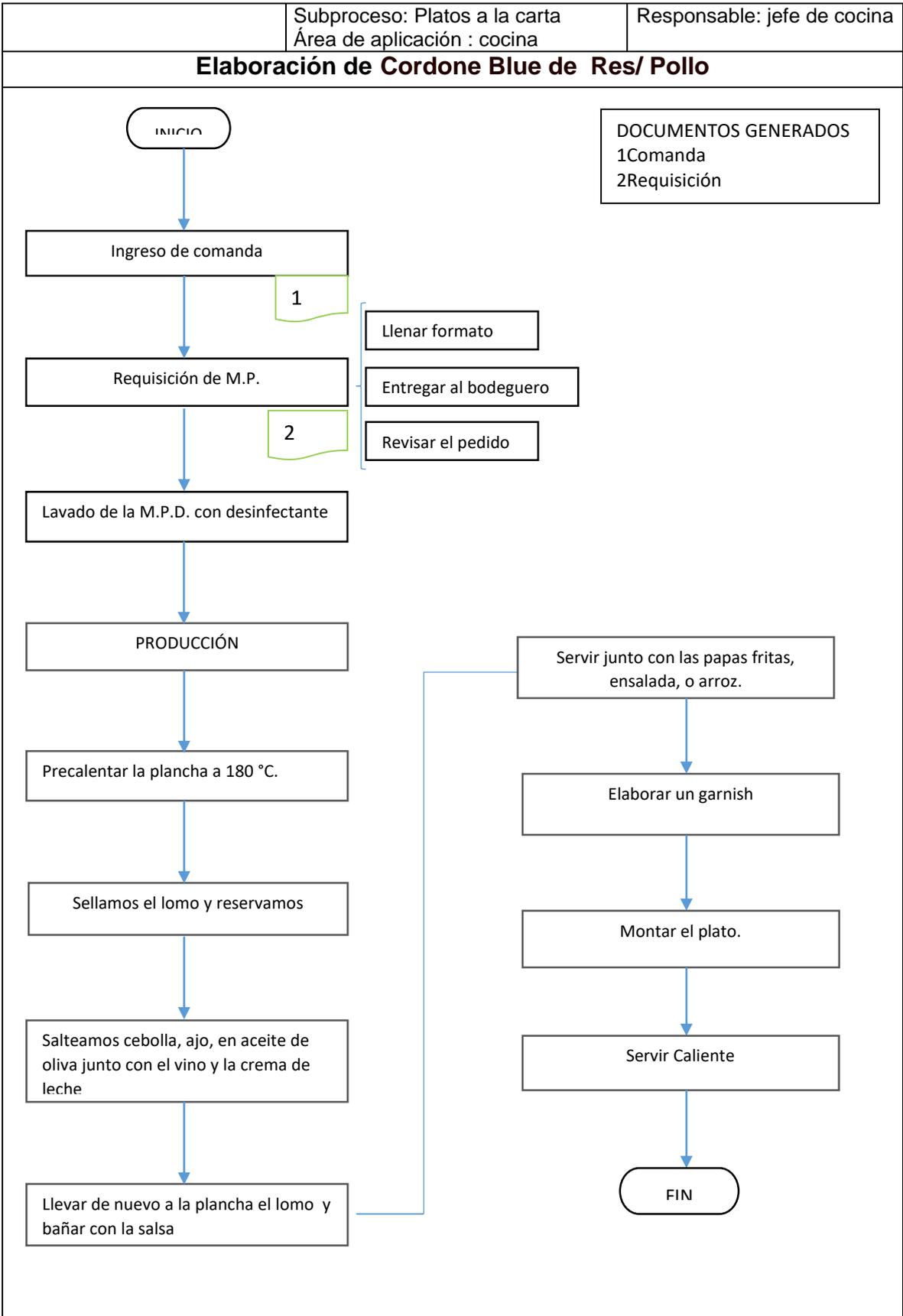


Diagrama de Elaboración de Pollo a la Napolitana

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: elaboración platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de Pollo a la Napolitana

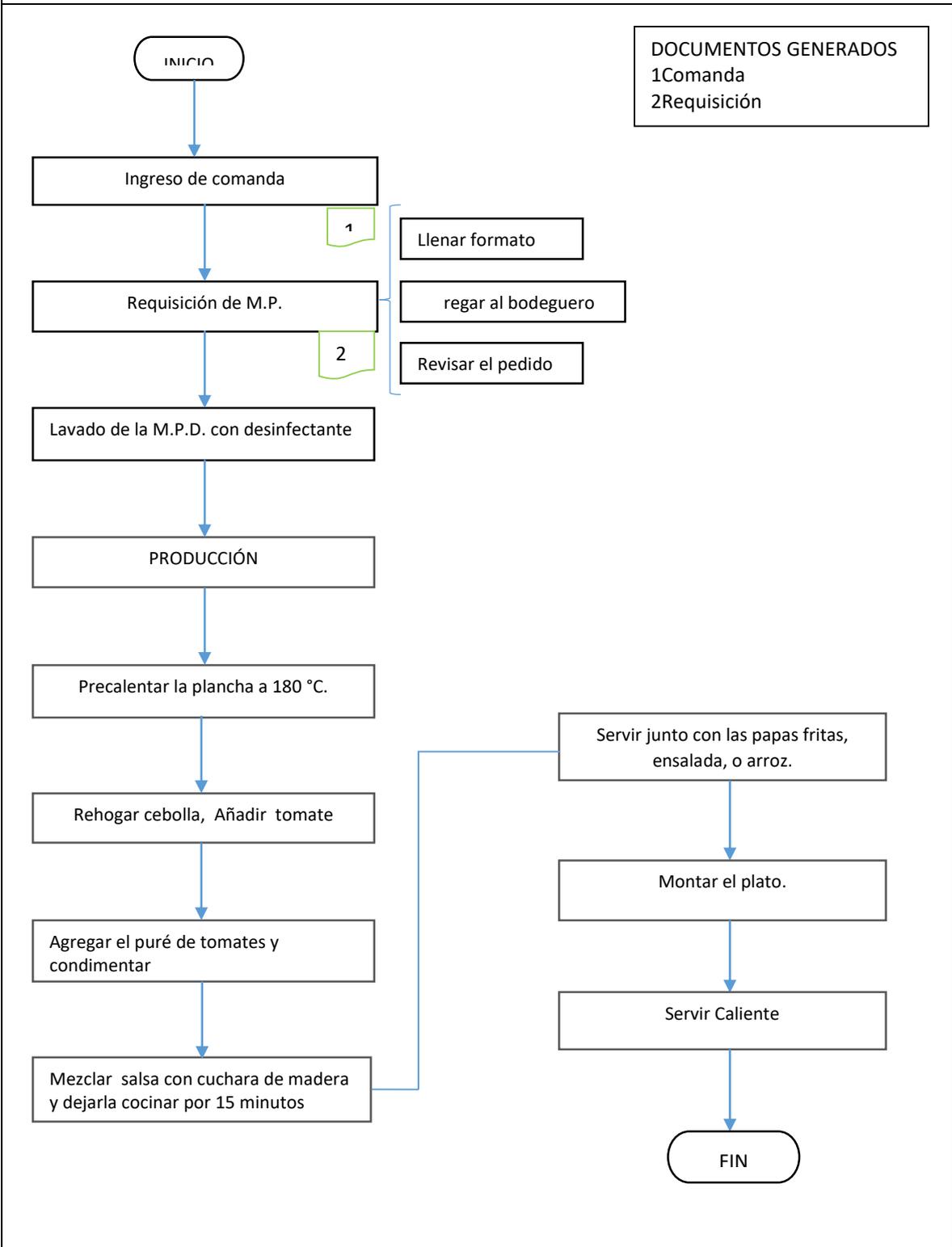


Diagrama de Elaboración de Pollo con Champiñones

Elaboración de Pollo con Champiñones

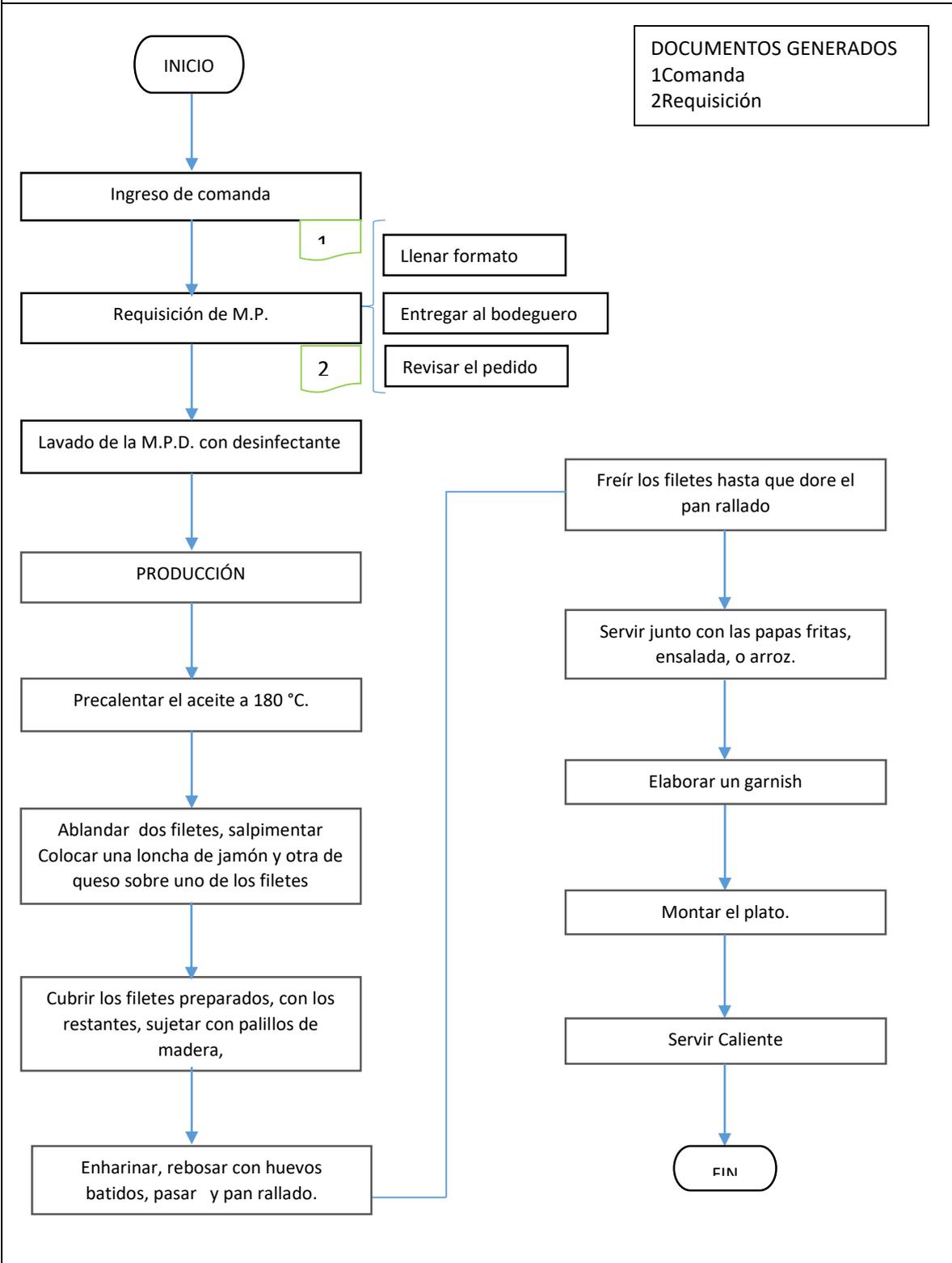


Diagrama de Elaboración de Langostino Reventado Imperio

Elaboración de Langostino Reventado Imperio

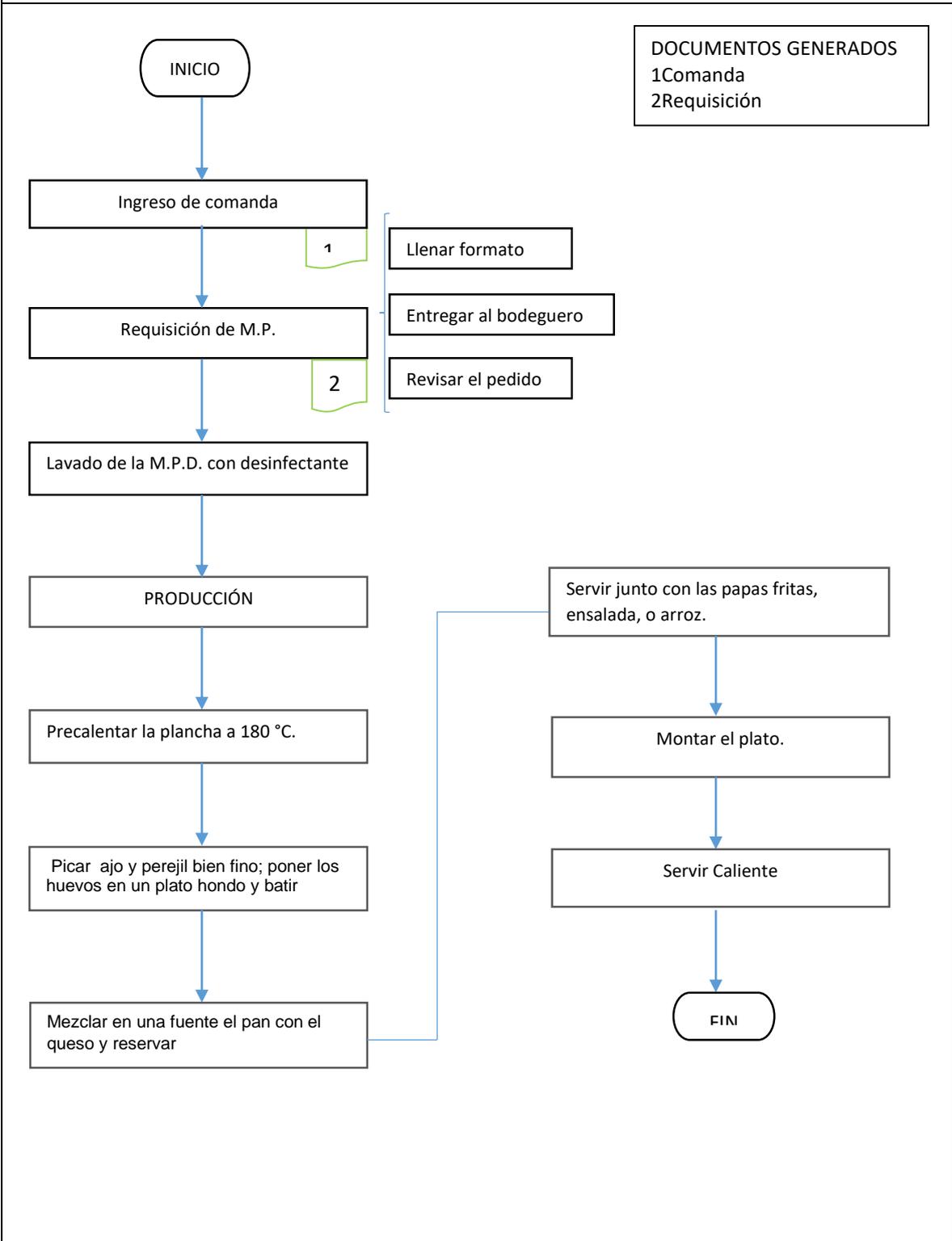


Diagrama de Elaboración de Trucha O Corvina A La Plancha

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: elaboración platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de Trucha O Corvina A La Plancha

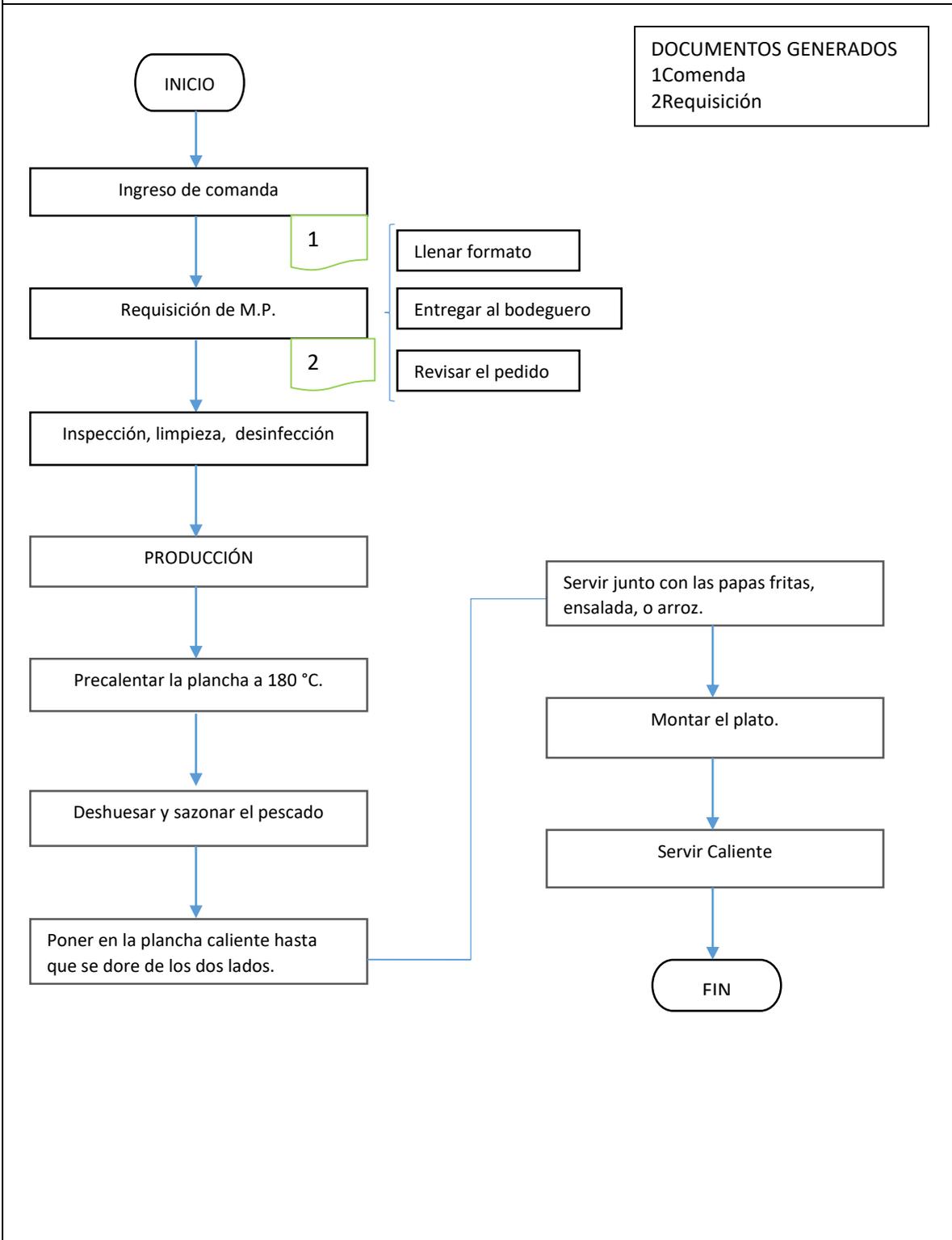


Diagrama de Elaboración de Trucha O Corvina En salsa de camarón

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: elaboración platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de Trucha O Corvina En salsa de camarón

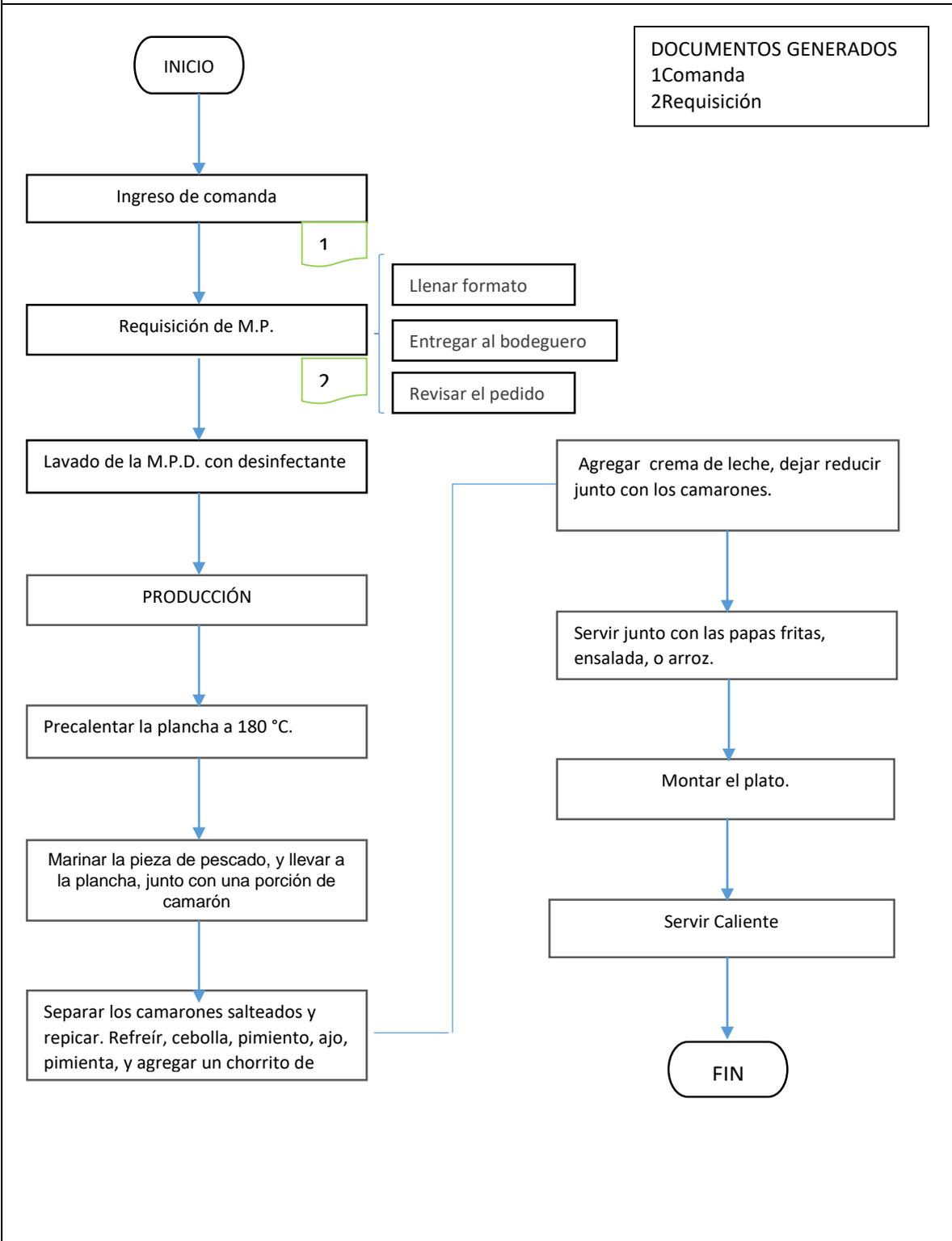


Diagrama de Elaboración de camarones apanados

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: elaboración platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de camarones apanados

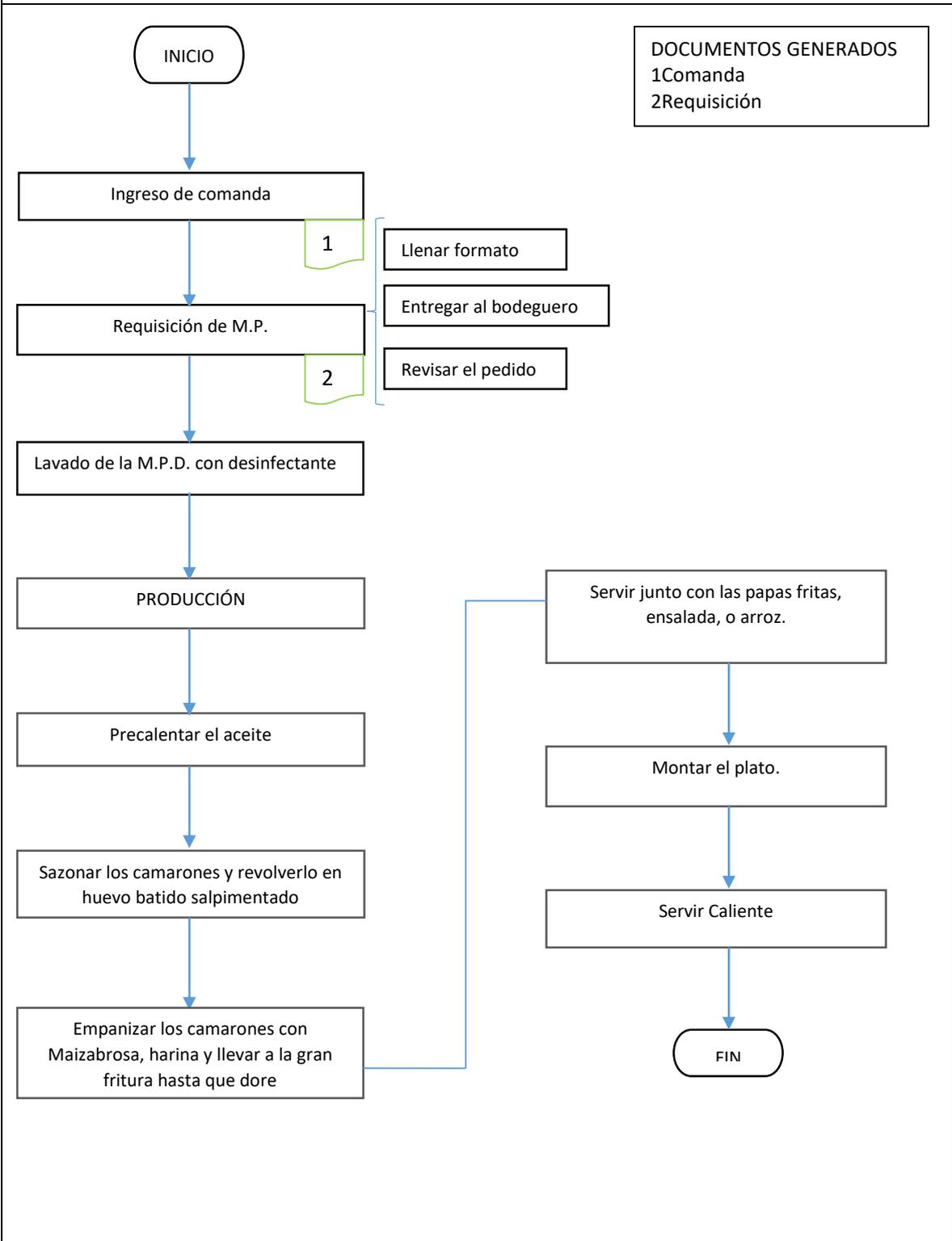


Diagrama de Elaboración de Parrilladas

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: elaboración platos a la carta	
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de Parrilladas

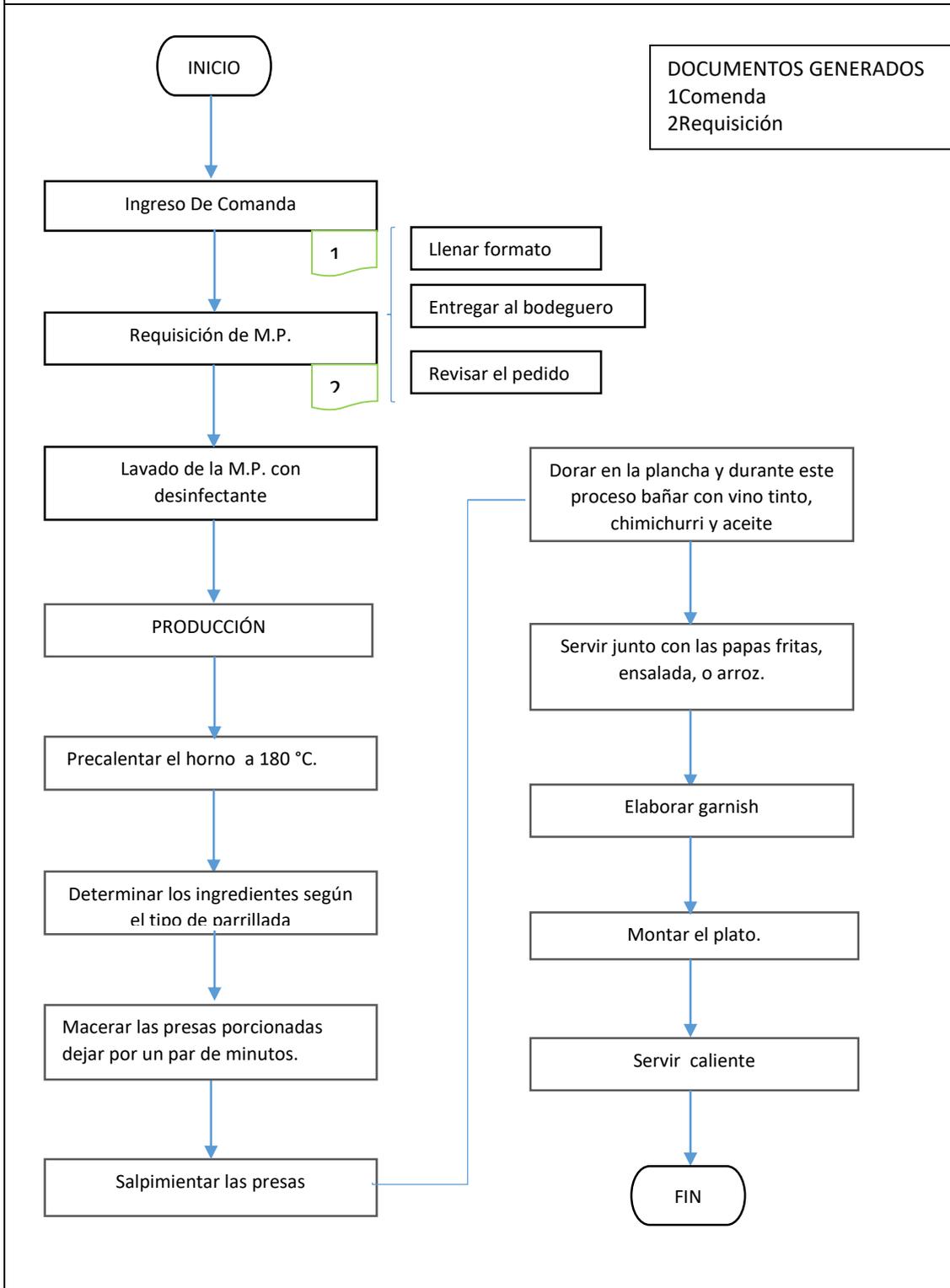


Diagrama de Elaboración de arroz con camarón/ pollo

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: elaboración platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de arroz con camarón/ pollo

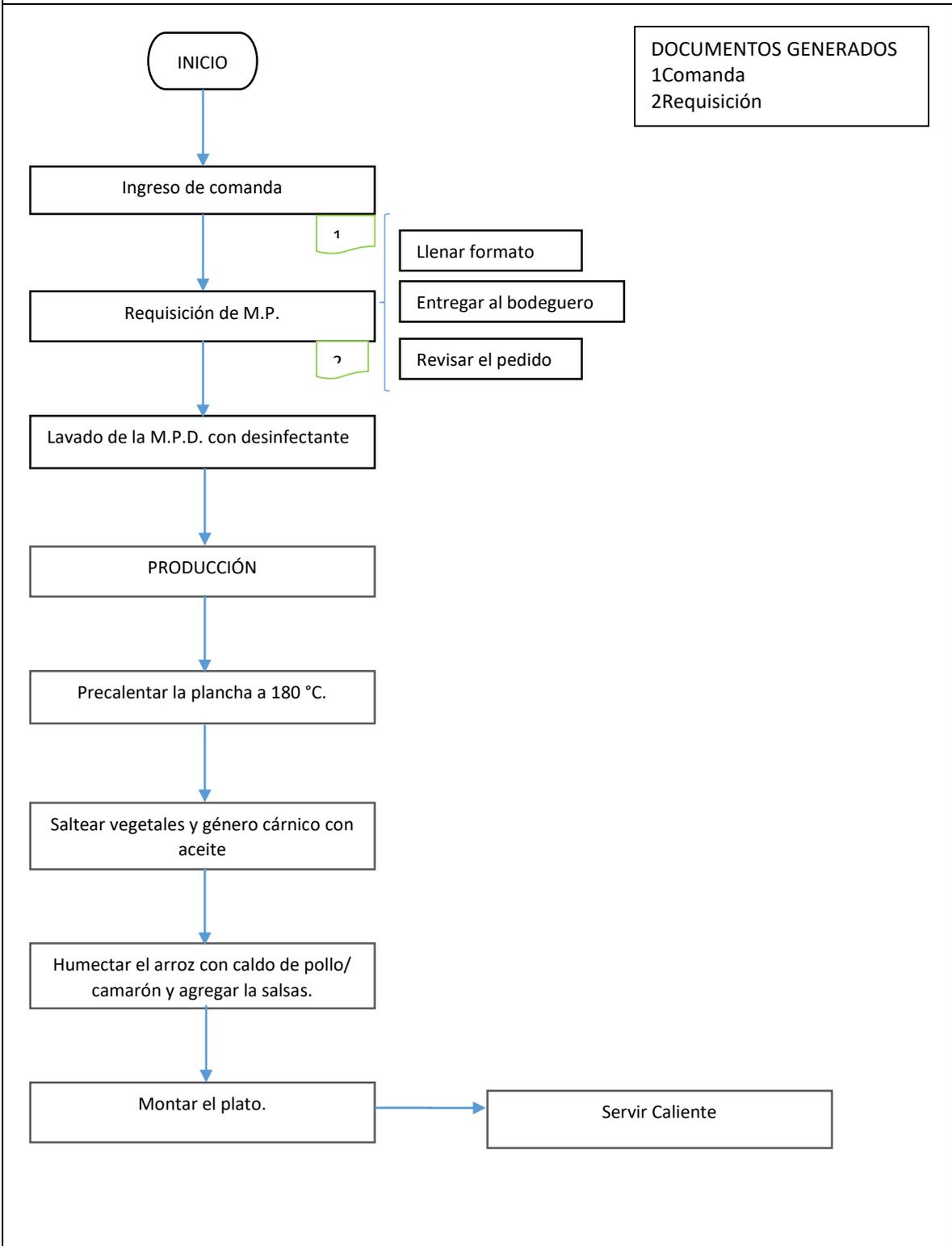


Diagrama de Elaboración de duraznos con crema

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: elaboración platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de duraznos con crema

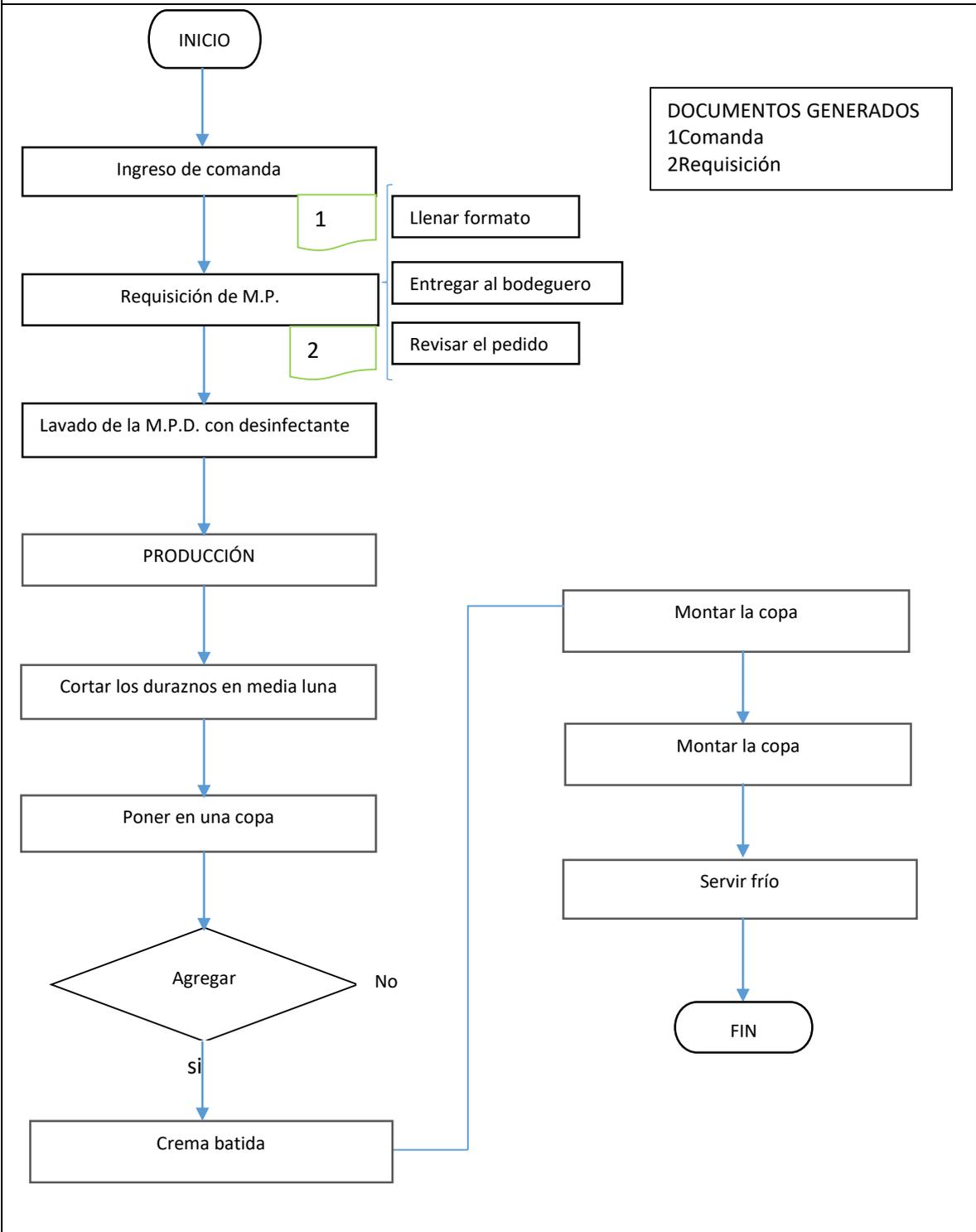
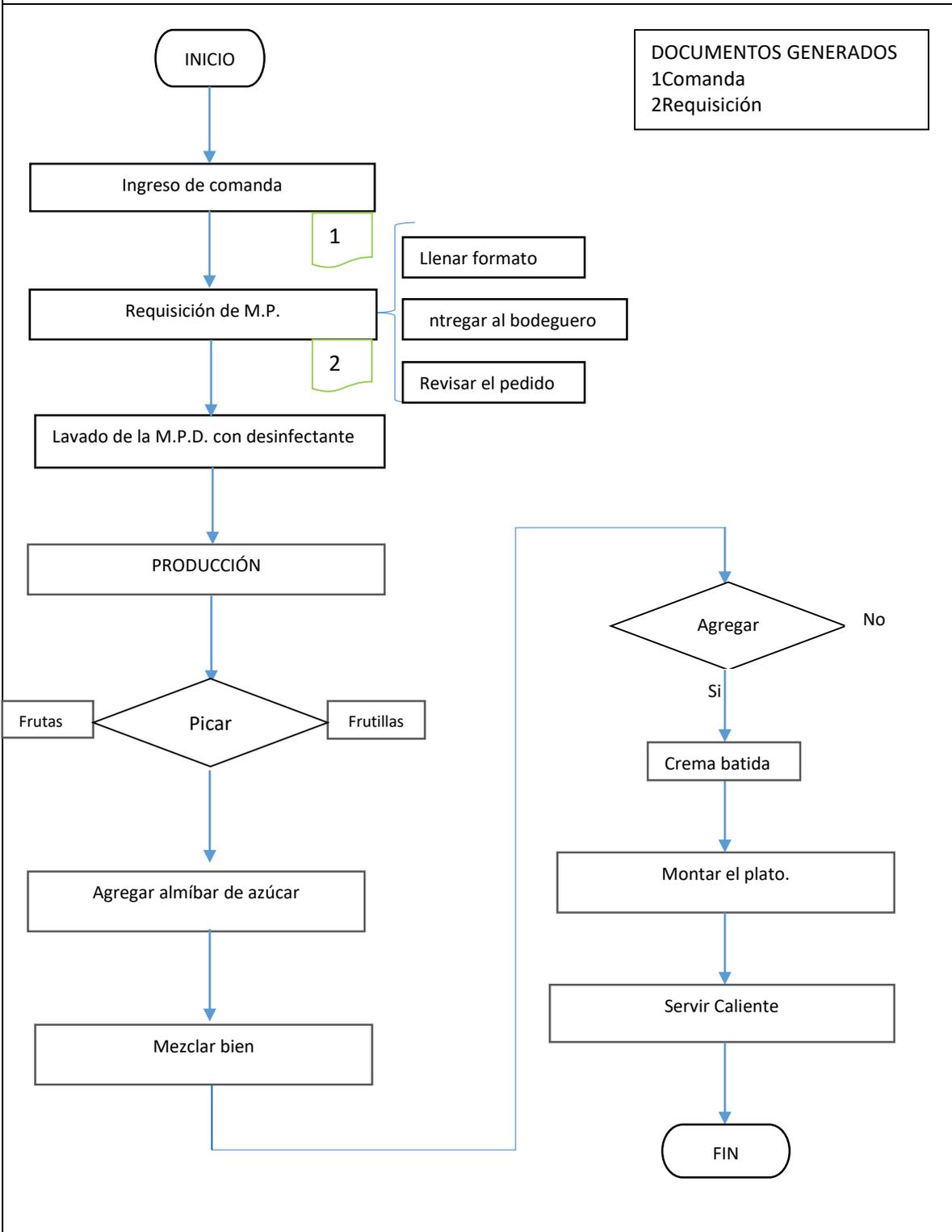


Diagrama de Elaboración de Ensalada de ensalada de frutas/ frutillas con crema

HOSTERIA IMPERIO REAL	Proceso: Producción de alimentos	HOJA: 001
	Subproceso: elaboración platos a la carta	Responsable: jefe de cocina
Área de aplicación : cocina		

Elaboración de ensalada de frutas/frutillas con crema



ANEXO 4. (FORMATOS COCINA)

1. FORMATO PARA MEMBRETADO DE PRODUCTOS

HOSTERIA IMPERIO REAL				
NOMBRE DEL PRODUCTO				
FECHA DE EMPAQUE	DURACIÓN	PESO	RESPONSABLE	POSIBLE USO
OBSERVACIONES:				

2. FORMATO PARA ORDEN DE BAJA

HOSTERIA IMPERIO REAL		
ORDEN DE BAJA PRODUCTO/GENERO		
Genero/producto	Cantidad	Peso
Responsable cocina:	Fecha:	Chef:
Observaciones:		

3. CONTROL DE MERMA PARA PRODUCTOS

HOSTERIA IMPERIO REAL		
CONTROL DE MERMA PARA PRODUCTOS		
Fecha de ingreso		
Fecha tope		
Genero/producto		
Cantidad entregada		
Merma		
Genero/producto limpio		
N° porciones		
Peso x porción		
Responsable cocina:	Fecha:	Chef:
Observaciones:		

4. CONTROL DIARIO DE EXISTENCIAS COCINA /SERVICIO

HOSTERIA IMPERIO REAL					
FORMATO RECETA ESTANDAR					
RECETA:		CATEGORIA:		TIEMPO DE PRE:	T° DE SERVICIO:
N° DE ITEM	INGREDIENTE	CANT.	UNIDAD	C.UNITARIO	COSTO TOTAL
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
				Costo neto	
				33% venta	
				10% servicio	
				P.V	
				P.V.S	

ANEXOS FORMATOS (SERVICIO)

1. COMANDA PARA BEBIDAS

HOSTERIA IMPERIO REAL			
COMANDA PARA BEBIDAS			
Mesero:	Mesa:	Fecha:	Observaciones:
Cantidad	Bebidas	°T de servicio	

2. COMANDA PARA ALIMENTOS

HOSTERIA IMPERIO REAL			
COMANDA PARA ALIMENTOS			
Mesero:	Mesa:	Fecha:	
cantidad	Producto	Termino de carne	Guarnición
Extras:			
Observaciones:			

TABLA N°		
MEDIDAS Y TEMPERATURAS		
Fahrenheit	Centígrados	Descripción
250	120	BAJO
275	140	BAJO
300	150	BAJO
325	160	BAJO
350	180	MODERADO
375	190	MODERADO
400	200	CALIENTE
425	220	CALIENTE
450	230	MUY CALIENTE
500	260	MUY CALIENTE
FUENTE: TÉCNICAS CULINARIAS		ELABORADO POR: (LUCERO, A.)

TABLA BASICA DE CONVERSION DE PRODUCTOS	
"1 Taza de arroz	250 gramos
1 Taza de azúcar	200 gramos
1 Taza de harina	180 gramos
1 Taza de mantequilla	150 gramos
1 Taza de azúcar granulada	160 gramos
1 Taza de yogur	200 gramos
1 Taza de maicena	100 gramos
1 Taza de almendras	140 gramos
1 cucharada de azúcar	10 gramos
1 cucharada de harina	5 gramos
1 cucharada de sal	10 gramos
1 cucharada de gelatina en polvo	10 gramos
1 cebolla grande	220 gramos
1 limón entero	3 cucharadas de jugo
3 dientes de ajo	1 cucharada de ajo picado" (Lexus, 2006)
FUENTE: BUFFET	ELABORADO POR: (LUCERO, A.)

COVERSIONES APROXIMADAS DE MEDIDAS DE PESO, CAPACIDAD, VOLUMEN										
Botellas	Litros	Mililitros	Cm3	Gramos	Kilog.	Libras	Onzas	Tazas	Cudas	Cuditas
11/3	1	1000	1000	1000	1	2	32	4		
1	3/4	750	750	750	3/4	1 1/2	24	3		
1 1/2	1/2	500	500	500	1/2	1	16	2		
1/2	3/8	375	375	375	3/8	3/4	12	11/2		
1/3	1/4	250	250	250	1/4	1/2	8	1	16	
1/4		188	188	188		3/8	6	3/4	12	
		125	125	125		1/4	4	1/2	8	
		83	83	83			22/3	1/3	5	
		63	63	63			2	1/4	4	
		47	47	47			11/2		3	
		31	31	31			1		2	
		16	16	16			1/2		1	3
		10	10	10			1/3			2
		8	8	8			1/4			11/2
		5	5	5						1
		1	1	1						

“En algunos ingredientes al ser medidos las equivalencias de peso, capacidad, y volumen varían, ya sea por su densidad, composición o refinamiento. Un ingrediente oleoso que por ser más denso que un acuoso tiene mayor peso pero al igualar el peso, de cada uno el ingrediente oleoso ocupara un espacio menor. Cada ingrediente tiene características diferentes en medidas y equivalencias. Para realizar conversiones en relación de volumen a peso: Harina de trigo = se multiplica por 2.” (Marco Antonio Lopez, 2005)

ANEXO 5. PORCENTAJES DE CONCENTRACION PARA DESINFECTAR ALIMENTOS

Lejía al 5,25% de cloro.				
Productos y áreas	Concentración	Agua (l)	Dosis de lejía que se debe usar (en ml)	Instrumentos caseros
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verduras ▪ Frutas ▪ 	50 ppm	1	1	10 gotas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesas del comensal ▪ Mesas y lavaderos de acero inoxidable) ▪ Trapos, secadores y esponjas ▪ 	60 ppm	1	1,15	12 gotas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vajillas ▪ Utensilios ▪ Vasos ▪ Tabla de picar ▪ Superficie con mayólicas ▪ Dispensadores ▪ 	100 ppm	1	2	20 gotas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tachos de basura ▪ Pisos ▪ Paredes ▪ Inodoro, urinario ▪ Lavamanos ▪ 	200 ppm	1	4	40 gotas

A altas concentraciones, a partir de 100 ppm, utilizar guantes.

XII. FOTOS

AREA DE COCINA



VAJILLA



COCINA



DESAGUES



MUEBLES



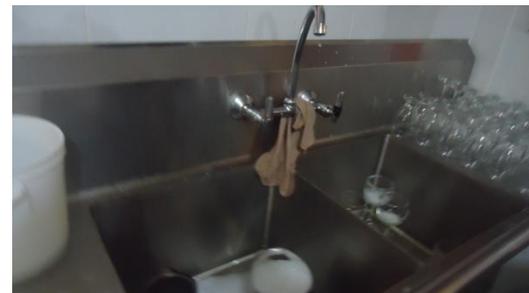
CRISTALERIA Y MESONES



UTENSILIOS DE COCINA EN ESTANTERIAS



VAJILLAS Y ESTANTERIA



SISTEMA DE LAVADO



OLLAS



HORNO



UTENSILIOS DE COCINA



CONTENEDORES DE ALIMENTOS



CONTENEDORES CON MEMBRETES



FOTOS AREA DE SERVICIO



MONTAJE DE MESAS



INSTALCIONES Y AMBIENTE



MODELO DE LA CARTA