



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

**“GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ADQUISICIÓN DE
ALIMENTOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN EL
RESTAURANTE Y BANQUETES DEL HOTEL AMBATO 2014”**

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE:

LICENCIADA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA

YESSENIA ANGELITA DUCHICELA NUÑEZ

RIOBAMBA – ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN

La presente investigación ha sido revisada y se autoriza su presentación.

ING. Franklin Proaño. M
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICADO

Los miembros de tesis, certifican que la investigación titulada “GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN EL RESTAURANTE Y BANQUETES DEL HOTEL AMBATO 2014”; de responsabilidad de la señorita Yessenia Angelita Duchicela Nuñez, ha sido revisada y se autoriza su publicación.

Ing. Franklin Proaño M.
DIRECTOR DE TESIS

Lcda. Jessica Robalino V.
MIEMBRO DE TESIS

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y vida para culminar mi carrera universitaria.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública.
Escuela de Gastronomía por prepararme como estudiante y profesional.

Al Ing. Franklin Proaño, Director de Tesis, a la Lcda. Jessica Robalino V.
Miembro de Tesis por su entrega y dedicación en el desarrollo de este trabajo
investigativo.

A Juan Naranjo, Chef corporativo del Hotel Ambato por permitirme realizar el
presente trabajo.

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a toda mi familia quienes me han apoyado durante mi vida estudiantil, en especial a mis padres quienes con su ejemplo me supieron guiar durante mi camino, a mis hermanos que siempre están presentes y son mi pilar para salir adelante, ya que soy su ejemplo para que ellos sigan sus metas.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar la gestión de procesos para la adquisición de alimentos del área de producción en el restaurante y banquetes del Hotel Ambato en la provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato.

El estudio se desarrolló tomando en cuenta las características de una investigación de tipo descriptivo no experimental. La información receptada fue aplicando fichas de observación en las áreas de cocina, bodegas y banquetes que conforman el Hotel Ambato.

Luego del análisis e interpretación de datos, se obtuvo resultados con los cuales se determinó la aplicación de la gestión de procesos para la adquisición de alimentos en el restaurante y banquetes.

El estudio de la investigación se realizó en el área de producción del Hotel Ambato, en el cual se desempeñan cocineros, stewards, meseros, el Chef, un encargado de bodega; los mismos que intervienen en todo el proceso de producción de los productos que se ofertan, en el desarrolla la investigación en cada uno de los diferentes sectores que se encuentran los inconvenientes.

El manual está dirigido a todo el personal que interviene en las áreas operativas de cocina, la información ayudará con un mejor desenvolvimiento del mismo. A su vez, este manual permitirá capacitar a futuros trabajadores que se desempeñen en la adquisición de alimentos dentro del Hotel Ambato.

ABSTRACT

The present research aimed to design management processes for acquiring food production area in the restaurant and banqueting Hotel Ambato in Tungurahua province, in the city of Ambato.

The study was conducted taking into account the characteristics of descriptive research, and not experimental. The information was receipted using observation sheets in the kitchen areas, warehouses and banqueting that constitute the Hotel Ambato.

After the analysis and interpretation of data, results are obtained, whit which the application of management processes for the purchase of food in the restaurant and banquet was determined.

The research study was carried out in the production area of the Hotel Ambato, which perform cooks, stewards, waiters, the chef, a manager warehouse; these involved in the process of production of the products on offer, in research carried in each of the different sectors are inconveniences.

The manual is intended for all help with a better development of the same. In turn, this manual will train future workers who in food acquisition inside the Hotel Ambato.

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS	3
A.	OBJETIVO GENERAL	3
B.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
III.	MARCO TEÓRICO.....	4
A.	MARCO REFERENCIAL.....	4
1.	GESTIÓN	4
1.1	DEFINICIÓN	4
1.2.	GESTIÓN Y GESTORES	4
1.3	LA GESTIÓN COMO PROCESO	6
1.4	CAPACIDADES PROPIAS DE LA GESTIÓN.....	6
1.5	ELEMENTOS DE LA GESTIÓN.....	6
2.	PROCESO.....	8
2.1.	ORIGEN	8
2.2.	CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS	2
2.3.	TIPOS DE PROCESOS	3
2.4.	LÍMITES DE UN PROCESO	4
2.5.	ELEMENTOS DE UN PROCESO	5
2.6.	FACTORES DE UN PROCESO.....	6
3.	PROCESOS PARA LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS.....	8
3.1.	COMPRAS	8

3.1.1.	MISIÓN DE COMPRAS.....	10
3.1.2.	OBJETIVO DE COMPRAS.....	10
3.1.3.	LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES.....	11
3.1.4.	PROCESO DE LAS COMPRAS.....	13
3.2.	RECEPCIÓN.....	15
3.2.1.	<i>Procedimiento de recepción</i>	15
3.2.2.	<i>Tipos de recepción</i>	16
3.3.	ALMACENAMIENTO.....	16
3.3.1.	PRINCIPIOS BÁSICOS DEL ALMACENAMIENTO:.....	17
3.3.2.	TEMPERATURAS DE ALMACENAMIENTO.....	18
3.3.3.	ÁREAS DE ALMACENAMIENTO.....	18
3.3.4.	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO.....	20
3.4.	DESPACHO DE ALIMENTOS.....	21
3.4.1.	OBJETIVOS.....	21
3.4.2.	ETAPAS DEL DESPACHO.....	22
3.5.	PRODUCCIÓN.....	22
3.5.1.	CONTROL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	22
3.5.2.	DETERMINACIÓN DE LA PRODUCCIÓN.....	23
3.5.3.	MÉTODOS DE PRODUCCIÓN.....	23
3.5.4.	DETERMINACIÓN DE LA PRODUCCIÓN.....	24
3.5.5.	PERSONAL DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.....	24
3.5.6.	LA COCINA.....	25

3.6 LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE INVENTARIO.....	27
B. MARCO LEGAL.....	30
C. CONCEPTUALIZACIONES.....	30
IV. IDEA A DEFENDER.....	33
V. METODOLOGÍA.....	33
A. LOCALIZACIÓN.....	34
B. TEMPORALIZACIÓN.....	34
1. IDENTIFICACIÓN.....	35
2. DEFINICIÓN.....	35
3. OPERACIONALIZACIÓN.....	36
D. TIPO, DISEÑO E INSTRUMENTOS DE ESTUDIO.....	37
E. OBJETO DE ESTUDIO.....	37
F. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	37
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
A. PROCESOS PARA LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN EL RESTAURANTE Y BANQUETES DEL HOTEL ÁMBATO.....	38
B. ENCUESTA.....	41
C. FICHAS DE OBSERVACIÓN.....	55
VII. CONCLUSIONES.....	71
VIII. RECOMENDACIONES.....	72
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
BIBLIOGRAFÍA.....	73

PROPUESTA.....	75
I. INTRODUCCIÓN.....	75
II. OBJETIVOS	76
A. OBJETIVO GENERAL	76
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	76
III. ALCANCE	77
IV. PARTICIPANTES.....	77
V. GLOSARIO.....	78
A. OPERACIÓN DEL RESTAURANTE	79
B. OPERACIÓN BAQUETES.....	81
C. PROCESOS	83
5. PRODUCCIÓN	108

ÍNDICE DE CUADROS

TABLA 1 ELEMENTOS DE LA GESTIÓN	7
TABLA 2 COMPARACIÓN CONCEPTUAL VARIOS AUTORES.....	2

TABLA 3 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES.....	7
TABLA 4 FACTORES PARA ELEGIR PROVEEDORES.....	12
TABLA 5 ALMACENAMIENTO PRODUCTOS SECOS.....	20
TABLA 6 ALMACENAMIENTO PRODUCTOS FRÍOS	20
TABLA 7 ALMACENAMIENTO DE BEBIDAS.....	21
TABLA 8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36
TABLA 9 ENCUESTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DEL HOTEL.....	41
TABLA 10 CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR LA COMPRA DE ALIMENTOS.....	43
TABLA 11 CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA	45
TABLA 12 CUENTA CON DOCUMENTOS QUE RESPALDAN LAS ENTRADAS Y SALIDAS	47
TABLA 13 CUMPLEN CON LAS TEMPERATURAS ESTABLECIDAS PARA EL ALMACENAMIENTO	49
TABLA 14 CUENTA CON DOCUMENTOS ESCRITOS.....	51
TABLA 15 CONTROL DE INVENTARIOS.....	53
TABLA 16 FICHAS DE OBSERVACIÓN	55
TABLA 17 ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA.....	56
TABLA 18 RECEPCIÓN	59
TABLA 19 VERIFICACIÓN DE ALIMENTOS.....	60
TABLA 20 BODEGA	62
TABLA 21 ALMACENAMIENTO	63

TABLA 22 NUMERO DE PERSONAS	63
TABLA 23 DESPACHO.....	65
TABLA 24 REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA	66
TABLA 25 PRODUCCIÓN	68
TABLA 26 PRODUCCIÓN	69
TABLA 27 SOLICITUD DE COMPRAS MERCADO	87
TABLA 28 ORDEN DE COMPRA	89
TABLA 29 ESPECIFICACIONES DE LA CALIDAD POR GRUPO DE ALIMENTOS	92
TABLA 30 ALIMENTOS	101
TABLA 31 REFRIGERACIÓN	102
TABLA 32 ALMACENAMIENTO CONGELADO	103
TABLA 33 REQUISICIÓN A BODEGA	107
TABLA 34 RECETA ESTÁNDAR.....	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ENTRADA DE PROCESO (EJEMPLO DE UN PRODUCTO)	6
GRÁFICO 2 MISIÓN DE COMPRAS	10
GRÁFICO 3 TEMPERATURAS DE ALMACENAMIENTO	18
GRÁFICO 4 ETAPAS DEL DESPACHO.....	22
GRÁFICO 5 ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS.....	41
GRÁFICO 6 SOLICITUD DE COMPRA	43
GRÁFICO 7 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO.....	45
GRÁFICO 8 REQUISICIÓN	47
GRÁFICO 9 TEMPERATURAS ALMACENAMIENTO.....	49
GRÁFICO 10 GUÍA DE ACTIVIDADES	51
GRÁFICO 11 CONTROL DE INVENTARIOS	53
GRÁFICO 12 COMPRAS.....	56
GRÁFICO 13 RECEPCIÓN.....	60
GRÁFICO 14 REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA	66
GRÁFICO 15 RESULTADO DE PRODUCCIÓN.....	69

ÍNDICE DE MAPAS

MAPA 1. LOCALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	34
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURAS 1 OPERACIÓN DEL RESTAURANTE	79
FIGURAS 2 OPERACIÓN BAQUETES	81

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión de procesos es representado como una de las mejores tácticas para la comprobación de la calidad de la empresa, se debe tener en claro que el palabra proceso expresa el esfuerzo de todas las personas que forman parte de una empresa, El cliente y el término gestión da por supuesta la búsqueda de objetivos de mejora.

La gestión de procesos para la adquisición de los alimentos nos sirve para gestionar el manejo de control, los cuales son el eje fundamental para continuar con las funciones dentro de las mismas.

El entorpecimiento de los procesos operativos genera una producción ineficiente, de tal manera que provoca pérdidas monetarias, al no utilizar las cantidades adecuadas para la elaboración de cada receta generando sobras de las preparaciones las cuales no se las puede reutilizar.

Los licores ofertados en la cafetería se encuentran al alcance del personal de servicio, los cuales dan uso inadecuado, sin contar con un seguimiento a las ventas diarias.

A pesar de contar con una calidad excelente de gastronomía, su mayor carencia es la falta de control en los procesos, lo que dificulta el desenvolvimiento dentro del área de producción del restaurante y banquetes.

Se realizará una evaluación de la gestión de procesos para identificar falencias existentes en cada área de estudio.

Se elaborarán formatos para el control y buen manejo de inventarios para la adquisición de alimentos.

Se realizará un manual de procesos estandarizados para la adquisición de alimentos del restaurante y banquetes.

II. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

- Analizar la gestión de procesos para la adquisición de alimentos del área de producción en el restaurante y banquetes del hotel Ambato.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos existentes para la adquisición de alimentos para el área de producción en el restaurante y banquetes del hotel Ambato
- Establecer los puntos críticos en el proceso de adquisición de alimentos para el área de producción.
- Estandarizar procesos para la adquisición de alimentos a través de un manual para área de producción en el restaurante y banquetes.

III. MARCO TEÓRICO

A. Marco Referencial

1. Gestión

1.1 Definición

Es un proceso promovido por una o más personas para coordinar diferentes actividades laborales de otros individuos de una misma empresa.

1.2. Gestión y Gestores

El establecimiento o empresa que se encuentra manejada o dirigida por un gestor son pie fundamental en la economía mundial, y como claro ejemplo de esto se tiene a países grandes y las potencias mundiales.

Las personas encargadas de la administración, fueron elementos imprescindibles para planear, dirigir y controlar las organizaciones que dieron lugar a la economía industrial urbana. Por ahora, son ellos los que dirigen, supervisan y verifican el rendimiento de los empleados que no se encuentran en el área de gestión.

Un gestor como tal debe poseer ciertas cualidades o virtudes para asegurar su propio éxito, entre estas:

- **Proporcionar una dirección clara.**

Establece objetivos específicos y la normativa de los mismos, además de esto deberán ser claros y detallistas al máximo cuando delegan responsabilidades.

- **Estimular la comunicación abierta**

A más de propiciar una buena comunicación con su personal, deben promulgar la sinceridad, honestidad y ser directos ya que sus subordinados requieren que la información que se maneje sea de manera clara y precisa.

- **Preparar y apoyar a su personal.**

El ser líder no significa únicamente ordenar, también es sinónimo de servir, trabajar en equipo para así todo el equipo logre el objetivo deseado.

- **Proporciona reconocimiento objetivo.**

Reconocer el desempeño de los empleados y no solamente formular críticas a cerca del mismo.

- **Escoger a las personas más indicadas para ser incluidas a la organización.**

Debe ser capaz de atraer y seleccionar el mejor personal, es decir un personal de calidad, que posea las aptitudes y características necesarias para cumplir con la misión y objetivos establecidos por la empresa.

- **Estimular la innovación y las nuevas ideas.**

Una empresa debe estar en constante cambio, desarrollo e innovación.

- **Tomar decisiones claras para sus subordinados cuando son necesarias.**

Cada empleado desea que su voz sea importante para la empresa y que no se sienta como un trabajador más sino como parte de la empresa.

1.3 La gestión como proceso

La gestión es un proceso que la cual abraza diferentes funciones y actividades laborales, siendo así que los gestores es donde deben llevar a cabo, cuyo fin sea cumplir los objetivos de la empresa establecidos. En lo que respecta a la gestión, los directivos manejan ciertos principios que utilizan de guía en este proceso.

1.4 Capacidades propias de la gestión

Sin importar el nivel el cual ejercen los gestores sus funciones, todos van a adquirir y desarrollar un sin número de capacidades.

1.5 Elementos de la gestión

(Chiavenato, 2000), Según Fayol, define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir y controlar las funciones administrativas que engloban los elementos de la gestión. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales.

Desglosando estos elementos:

Tabla 1 ELEMENTOS DE LA GESTIÓN

ELEMENTOS	CONCEPTO
Planeación	Implica la evaluación del futuro y el aprovechamiento en cuanto a su función
Organización	Provee todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa , se divide en organización material y social
Dirección	Conduce la organización a funcionar, pretende alcanzar un máximo rendimiento
Coordinación	Armoniza todas las actividades, facilitando el trabajo y sus resultados
Control	Se realizan las verificaciones para la comprobación si las cosas ocurren en conformidad con el plan establecido. Su objeto es localizar cada uno de los puntos débiles y errores para proceder a su rectificación y evitar sean repetitivos.

Elaborado por: Yessenia Duchicela

2. Proceso

2.1. Origen

(Ignacio, 2006), A lo largo del tiempo el hombre ha ido desarrollado habilidades y destrezas sean estas físicas o mentales, las cuales han permitido que se pueda interactuar con los seres humanos, por lo tanto se hacen presentes las primeras definiciones administrativas las cuales buscan propósitos de satisfacer sus necesidades laborales empezando la socialización con los demás.

(Koontz, 1968), Plantea que la Administración es una actividad esencial, la cual asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro de metas grupales. El propósito de todo administrador es establecer un medio ambiente en el que las personas puedan lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones personales.

Define al proceso Administrativo con 5 elementos:

- Planificación
- Organización
- Integración
- Dirección
- Control

Tabla 2 COMPARACIÓN CONCEPTUAL VARIOS AUTORES

AUTORES	CONCEPTO DE PROCESOS
(Henry, 1916)	En estos cinco elementos se fundamenta la verdadera tarea de administrar. Proceso administrativo: Prever, organizar, Mandar, coordinar y controlar
(Harrington, 1993)	Para Harrington, los procesos son la clave de un desempeño libre de errores y no las personas

Elaborado por: Yessenia Duchicela

2.2. Características de los procesos

(Fernando, 2005), Los procesos se organizan en torno a un objetivo macro que se debe alcanzar a través de una o más estrategias. De éstas surgen procesos que se desagregan en subprocesos, que a su vez están constituidos por actividades y éstas por tareas.

Un conjunto de actividades puede definirse como proceso si cumple con las siguientes características:

- Tener un propósito claro.
- Puede descomponerse en tareas.
- Tiene entradas y salidas: se pueden identificar los clientes, los proveedores y el producto final.
- Se pueden identificar tiempos, recursos, responsables.

Todo proceso contiene dos características esenciales para destacar que darán relevancia en lo que respecta prestar servicios de salud:

1. **Variabilidad:** cada vez que el proceso es repetido habrán variaciones leves en las diferentes actividades realizadas, generando variaciones en los resultados del mismo: “nunca dos resultados son idénticos”.
2. **Repetitividad:** los procesos son establecidos para originar un resultado e intentar que sea repetido el resultado por varias ocasiones. Permitiendo trabajar sobre el proceso logrando un mejoramiento: mientras mas repeticiones hay la experiencia será mucho mejor y por ende los resultados serán satisfactorios.

Estas características hacen que por un lado, las actividades en salud deban ser protocolizadas u homologadas buscando las mejores prácticas, con el objetivo de lograr los mejores resultados y disminuir su variabilidad; y por otro lado, especialmente si una actividad es compleja, requiere que las personas que la realicen la repitan una y otra vez para lograr la habilidad que garantiza la calidad en su ejecución

2.3. Tipos de procesos

(Fernando, 2005), Es importante reconocer la diferencia entre al menos tres tipos de procesos:

- Procesos estratégicos: los que aportan normas a todos los procesos.
- Procesos operativos o claves: el eje central del negocio creando un impacto favorable al cliente de la empresa.
- Procesos de soporte: brindan soporte a los procesos claves.

Así, los objetivos de la gestión por procesos es mejorar los niveles ofertando calidad y satisfacción a los clientes o usuarios, logrando una incrementación de productividad tomando en cuenta la reducción de los costos internos que son realizados dentro de la empresa, puesto que muchos de ellos son innecesarios y no son necesarios por no obtener resultados productivos.

2.4. Límites de un proceso

(Perez, 2007), No existe una interacción homogénea acerca de los límites de los procesos, puesto que las variaciones van acorde con el tamaño de la empresa. La relevancia que tienen los procesos es adaptarse a uno determinando criterio y conservarlo durante mucho tiempo. Parece lógico que:

- a) Los límites del proceso decreten una unidad adecuada para gestionarlo, en sus diferentes niveles de responsabilidad.
- b) Estén fuera del “departamento” para poder interactuar con el resto de procesos (proveedores y clientes)
- c) El límite mínimo sea un producto con valor.
- d) Teniendo en cuenta el punto de vista la habitual organización por departamentos, en cuanto a su alcance, existirían tres tipos de procesos:
 - Unipersonales.
 - Funcionales o interdepartamentales.
 - Internacionales o interdepartamentales.

2.5. Elementos de un proceso

(Perez, 2007), Los elementos son un principio químico o físico que forma parte de la composición de un cuerpo.

Todo proceso tiene tres elementos:

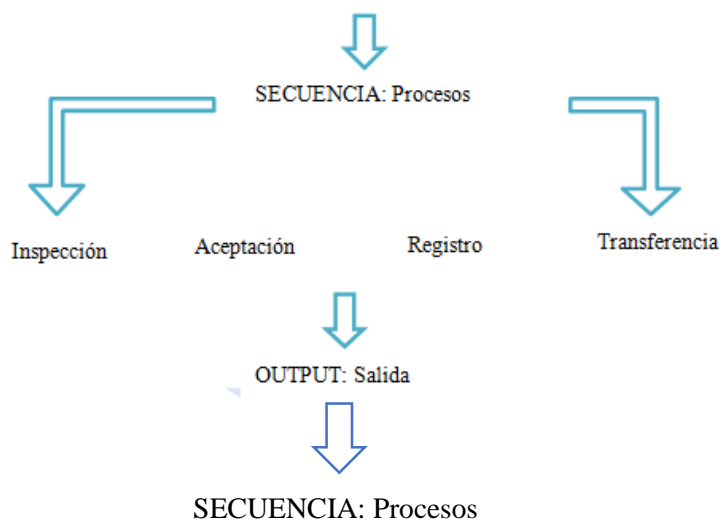
a) Un **input** (entrada principal), documento con rasgos específicos que responda al modelo de aceptación determinado: la factura del suministrador con los datos necesarios.

b) La **secuencia de actividades**, en esta precisan de capitales y patrimonios con determinados requisitos para ejecutarlo: una persona con la competencia y autoridad necesarias para registrar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre que resolver y como (calidad) y cuando entregar el output al siguiente eslabón del proceso administrativo.

c) Un **output** (salida), producto con la calidad pretendida por el estándar del proceso: el impreso diario con el registro de facturas recibidas.

El cuadro, proponemos alternativas de input, la secuencia de actividades y outputs para el proceso de la materia prima de un producto.

Gráfico 1 ENTRADA DE PROCESO (EJEMPLO DE UN PRODUCTO)



Elaborado por: Yessenia Duchicela

2.6. Factores de un proceso

(Perez, 2007), Utilizados como herramientas para estructurar y operar una empresa o reestructurar una ya existente, así podemos señalar que estos factores tienen cada uno diferentes comportamientos y principios que dan pauta y movilidad a la administración.

Tabla 3 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES

FACTORES	CONCEPTOS
Personas	El contrato la integración y el desarrollo de las personas la facilita el proceso de gestión del personal.
Materiales	Los materiales por lo general son proporcionados por el proceso “de gestión de proveedores” con las necesidades adecuadas para su uso.
Recursos Físicos	Hace referencia a las instalaciones y maquinarias basándose en los procesos de mantenimiento de Infraestructura.
Métodos planificación de proceso	Es la descripción de la forma de utilizar los recursos. Métodos para la medición y seguimiento de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Funcionamiento del proceso (medición o evaluación) ○ Producto del proceso (medida de cumplimiento) ○ La satisfacción del cliente (medida de satisfacción)
Medio ambiente	Se lo conoce como el medio en el que se lleva a cabo un proceso, cuando su efecto es sólido y predecible equivale al dominio de factores.

Elaborado por: Yessenia Duchicela

Cada uno de los factores se encuentra relacionado ya sean para iniciar o terminar una actividad como un círculo de secuencia que coordina todas las demás funciones de la empresa.

3. Procesos para la adquisición de alimentos

3.1. Compras

El éxito de un lugar que brinda servicio de alimentación y bebidas, se puede adquirir contando con unas materias primas o productos de calidad lo cual garantiza que desde un inicio lo que va a consumir el cliente será de calidad.

La persona que realiza las compras, sea el propietario, jefe de bodega o cualquier persona encargada de un departamento deberá contar un conocimiento claro de la preparación de los platos y bebidas que se realizarán, los alimentos que se encuentran en un estado original o ya transformados llamados también de tercera, cuarta o quinta generación, los cuales solamente necesitan ser colocados en temperaturas corriente y colocar en los platos de forma adecuada solamente para ser servidos.

Es esencial conocer las descripciones de calidad que deberán tener cada una de las compras que se van a realizar, tenemos que conocer las designaciones de origen nacionales o extranjeras que aseguren la calidad y cantidad del producto o materia prima que se necesita sin dejar de lado las referencias que tienen, estas se pueden medir en (peso neto, limpio o entero, fecha de caducidad, envase, tamaño, origen, fresco, refrigerado o congelado, etc.)

Sin embargo, en las compras, como decíamos al principio, puede estar la clave del éxito y los resultados económicos. De cualquier forma, para hacer una buena gestión de compras debemos tener en cuenta los siguientes principios:

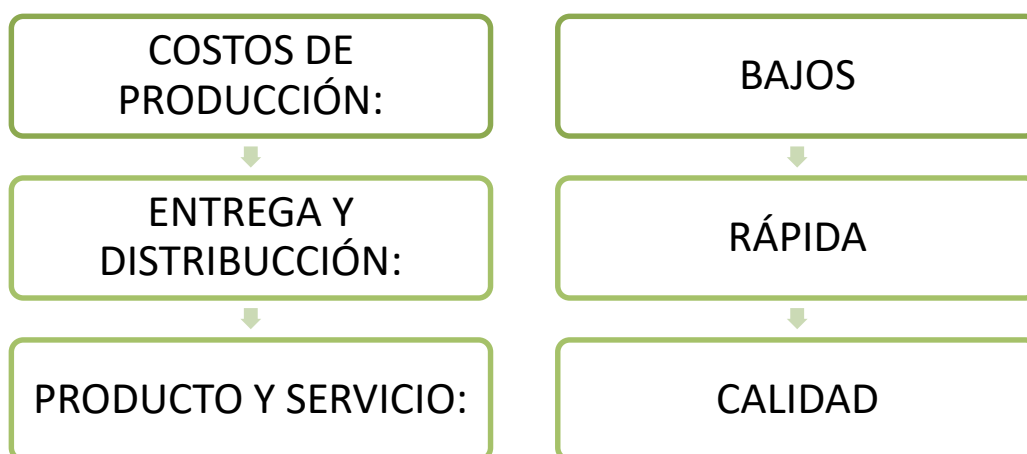
- Tener una información muy clara y precisa sobre la oferta que tenemos y a quien la dirigimos.

- Conocer las especificaciones de calidad que queremos exigir las materias primas o productos que vayamos a comprar.
- Disponer de una información, lo más amplia posible, sobre proveedores y sus ofertas/productos.
- Llevar un verdadero control de los proveedores.
- Todas las mercaderías que entren al establecimiento deben ser verificadas en cantidad y calidad y siempre existirá el control y el “visto bueno” de la persona autorizada.
- Todas las mercancías deben ser inmediatamente almacenadas y distribuidas de forma conveniente para su conservación, teniendo en cuenta la temperatura necesaria.
- Las denominadas compras mayores o en grandes cantidades tienen que tener dos justificaciones básicas:
 - Un ahorro económico significativo
 - Una mercadería no fácil de conseguir (esto sucede actualmente con determinados vinos, productos escasos de temporada, jamones de bellota para establecimientos especializados, etc.) y que es fundamental en nuestra oferta.
- Los precios deben ser negociados, así como las formas de pago, siempre que sea posible.

3.1.1. Misión de compras

(Gestiopolis, 2011), Compras su tarea es identificar las prioridades competitivas necesarias que requerirá cada producto o servicio resaltando lo siguiente:

Gráfico 2 MISIÓN DE COMPRAS



Elaborado por: Yessenia Duchicela

3.1.2. Objetivo de compras

Los más relevantes del departamento de compras son:

- a) Abastecimiento: Continuo
- b) Compatibilidad. Entre la Inversión vs Ganancia
- c) Compatibilidad: Calidad de materia prima vs Calidad del producto terminado
- d) Evitar costos ocultos por escasez de gestión
- e) Favorecer a la posición competitiva de la empresa

Para conseguir estos objetivos no será fácil puesto de conseguir puesto que dependerán del tipo de oferta, dimensiones del establecimiento, capacidad de suministros, rotación del producto, etc.

3.1.3. La selección de proveedores

Otra tarea fundamental en la gestión de compras es la selección de proveedores.

¿A quién debo comprar? es la pregunta que siempre nos hacemos.

Existen, casi siempre, apreciaciones objetivas que tienen a seleccionar el proveedor no en función de lo que más interesa a la empresa. En realidad cuando compramos, deberíamos tener previsto un “perfil de proveedor” cuyas características resumiríamos de la siguiente manera:

- Empresa solvente/Homologada
- Imagen positiva
- Productos de calidad
- Servicio adecuado a nuestras necesidades
- Posibilidad de negociar condiciones económicas
- Que nos trate como a un cliente

Si decimos que el proveedor debe ser solvente, nos referimos a su situación económica. Una empresa con “dificultades”, normalmente plantea problemas y tarde o temprano puede haber un reflejo en nuestra propia actividad.

La gestión de compras es saber negociar, pero sobre todo que el proveedor permita esta posibilidad, descuentos por pronto pago, y pagos aplazados, etc., son condiciones normales que con un buen proveedor se pueden pactar. Existe una serie de importantes factores que debemos tener en cuenta a la hora de elegir nuestros proveedores en este sentido.

Tabla 4 FACTORES PARA ELEGIR PROVEEDORES

<p>CALIDAD</p>	<p>El establecimiento al realizar las compras debería establecer un archivo adecuado especificando lo que se solicitará en cada producto según la oferta de nuestro requerimiento, el proveedor deberá adaptarse a nuestros requerimientos para lo cual se plasmará en el contrato lo establecido.</p>
<p>PRECIO</p>	<p>van de la mano con el factor de calidad, juega un papel primordial, en este punto se realizarán los encontrones entre responsable de compra y proveedor, donde se llegará a obtener descuento favorable sin afectar las dos partes ni la calidad del producto</p>
<p>SERVICIO</p>	<p>La puntualidad es uno de los factores que inciden en la realización de los pedidos, la garantía del transporte, presentación homogénea de los géneros en especial carnes y pescados, lo primordial la atención en posibles emergencias que puedan surgir.</p>
<p>CRÉDITO</p>	<p>En los hoteles deberán ser estudiados como son las cancelaciones de nuestros clientes, y analizar que parte de los ingresos corresponden a contado y a crédito para llegar a un acuerdo con el proveedor que interese a ambas partes</p>

Elaborado por: Yessenia Duchicela

3.1.4. Proceso de las compras

(Gallego, 2012), En el proceso integral de la gestión de comidas y bebidas en los establecimientos hoteleros, las Compras representan la clave inicial para el éxito del negocio.

La acción de comprar representa la decisión concreta de gastar en un determinado artículo o producto después de determinar la calidad, cantidad, proveedor, etc. La compra se puede hacer de muchas maneras y de acuerdo con el tipo de producto, la empresa, la necesidad, la posibilidad de almacenaje o la situación del establecimiento.

A continuación podemos ver cómo se originan las compras y cuál es el proceso que permite decir que hemos cumplido con nuestro objetivo.

Proceso (IN);

- Compras – Almacenes
- Información básica:
 1. Perfil de clientes actuales
 - ✓ Perfil de clientes potenciales
 - ✓ Productos/Servicios que ofrecemos
 - ✓ Lugar donde estamos
 - ✓ Recursos para almacenar (almacenes, cámaras, etc.)
 - ✓ Situación financiera
 - ✓ Información de los responsables de las unidades/departamentos afectados
 - ✓ Necesidades diarias o periódicas

2. Información para la compra:

- Datos sobre proveedores:

- Locales
- Regionales
- Nacionales
- Internacionales

3. Información para selección de proveedores:

- ✓ Facilidad para abastecimiento
- ✓ Condiciones económicas (precios, créditos, etc.)
- ✓ Calidad asegurada (especificaciones)
- ✓ Imagen en el mercado
- ✓ Proveedor conoce nuestro negocio

4. Acción de compra

- ✓ A través de visita de proveedor
- ✓ Teléfono, fax, e-mail
- ✓ Proveedores en Internet

5. Recepción de mercaderías

- ✓ Comprobación del pedido
- ✓ Comprobación cualitativa y cuantitativa
- ✓ Entrada en el sistema (manual, ordenador)

6. Conservación/control de compras

- ✓ Almacén neutro (temperatura ambiente 15-18° C)
- ✓ Cámaras frigoríficas
- ✓ Refrigeración (de +8° -1°C)

7. Conservación – almacén

- ✓ Control cocina
- ✓ Entrada directa (pescados, carnes, etc.)

3.2. Recepción

En este caso la presencia del personal deberá tener claros los conocimientos adecuados que se necesitarán para realizar una recepción de forma correcta, ya que de esta manera se garantiza que se puedan seguir los procedimientos establecidos para la recepción de mercaderías.

Para elaborar un informe de recepción se deben tomar en cuenta los elementos según los requerimientos establecidos, para ello se deberá registrar de forma exhaustiva adicionalmente, las temperaturas de refrigeración y congelación de los productos transportados según sea el caso, si existen daños como roturas, golpes, abombamientos, etc. ausencia de plagas y que se mantengan las características organolépticas normales según el tipo de productos.

3.2.1. Procedimiento de recepción

- a. Los productos deberán ser colocados en el área de recepción, para ser contabilizados en presencia del proveedor
- b. Examinar los productos con cuidado; con más razón aun si estos se encuentran: congelados, frescos y no vienen en cajas
- c. Si el producto va ser rechazado se le da aviso al proveedor quien regresará con uno de mejor calidad o si se debe pedir a otro proveedor
- d. Pesar los productos al ser recibidos; sobre todo las carnes

- e. En caso de que algún producto no llegue en la fecha indicada de entrega, se deberá informar al gerente o jefe de compras, para tomar una solución

3.2.2. Tipos de recepción

❖ Recepción con orden de compra

En este documento se detallan los productos a recibir, las cantidades, el proveedor que los envía, los precios de compra y cualquier información relacionadas al proceso de abastecimiento

❖ Recepción con orden de entrada

Muy similar a la orden de compra, se procede a especificar los productos que entran, las cantidades y fechas de recepción, a diferencia de la orden de compra no se especifica información relacionada a precios

❖ Recepción con orden de producción

El sistema es el encargado de solicitar el número, la orden de producción a fin de mantener un registro y trazo de Productos fabricados por el establecimiento

3.3. Almacenamiento

(Franco & López, 2004), Según López, La persona encargada de la revisión y recepción de todos los artículos que formarán parte del costo de la inversión, tiene la obligación de comprobar que la calidad, la calidad, el tiempo de entrega, y el precio establecido sean los correctos. De acuerdo con los alimentos establecidos entre el departamento de compra y el proveedor debe de cuidarse que la distancia que exista entre la recepción y el lugar del establecimiento sea

mínima a fin de perder el menos tiempo posible en el traslado y acomodo de los productos.

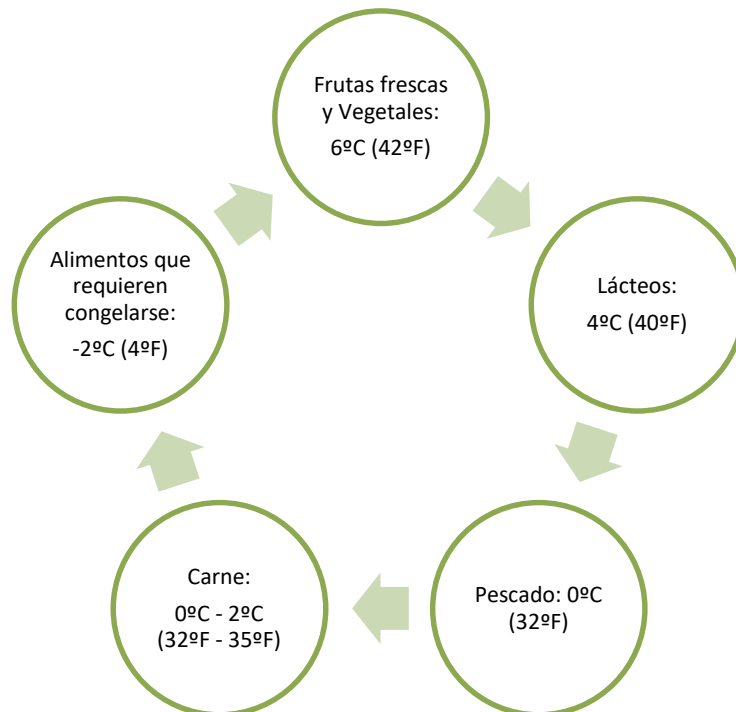
El almacenamiento ejerce su trabajo en tres pilares fundamentales: la seguridad, la calidad y el cumplimiento de los registros. Estos elementos van de la mano y deben estar implementados de esta forma se asegurará una adecuada protección de las diferentes mercancías que se localizan en los locales que para ello se invirtió dinero, es necesario cuidar los detalles con respecto a la protección de los recursos, los registros de temperaturas, la rotación de los productos, la limpieza de las áreas, los sistemas de inventarios, etc.

3.3.1. Principios básicos del almacenamiento:

- Reducir el volumen de existencia
- Posibilitar la frescura y seguridad en el estado de los alimentos
- Marcado de fecha, rotación de stocks y control de existencias
- Mantener los alimentos fríos, limpios y protegido
- Almacenaje ordenado y correcto

3.3.2. Temperaturas de almacenamiento

Gráfico 3 Temperaturas de almacenamiento



Elaborado por: Yessenia Duchicela

3.3.3. Áreas de almacenamiento

(Vacas, 2005), Las áreas de almacenamiento son los lugares donde se pondrán los alimentos para evitar contaminación y la infestación por insectos y roedores. Se clasifican en 4 grupos:

a) Almacenamiento de alimentos secos:

En esta área se almacenan todos los alimentos perecederos como por ejemplo cereales, enlatados, harinas, etc.

- ✓ Esta zona debe ser seca, fresca y ventilada
- ✓ Estos lugares deben estar a 30.5 cm de altura sobre repisas

- ✓ Deben ser almacenados en recipientes con tapa los productos como harina, azúcar
- ✓ Antes de un nuevo almacenamiento los productos antiguos deben ser colocados donde se los pueda consumir primero

b) Almacenamiento de frutas y verduras

Algunas frutas y verduras son las que realmente necesitan refrigeración para ser conservados por lo que es recomendable que se compre diariamente para asegurar que son frescas. El lugar para su almacenamiento debe ser una zona fresca, seca y ventilada.

c) Almacenamiento en refrigeración y congelación

Todos los alimentos de alto riesgo deben ser refrigerados y congelados. La refrigeración es por debajo de los 4°C que es una temperatura que no mata las bacterias pero prohíbe que se reproduzcan

3.3.4. Procedimiento de almacenamiento

TABLA 5 ALMACENAMIENTO PRODUCTOS SECOS

PRODUCTOS SECOS	Deben colocarse de forma que no toquen el piso y manera que el resto de los productos se usen primero (metodo PEPS) Primeras en Entrar Primeras en Salir
	Deben estar fechados al ingreso del almacen del establecimiento
	Colocar de una forma segura los alimentos para evitar accidentes con el personasl (muy alto)
	Las especies enlatados que se usane n pequeñas cantidades se almacenan en anaqueles dentro del lugar del almacenamiento

Elaborado por: Yessenia Duchicela

TABLA 6 ALMACENAMIENTO PRODUCTOS FRÍOS

Productos Fríos	Las puertas del refrigerador deben permanecer cerradas el mayor tiempo posible para mantener la temperatura
	El personal que trabaje dentro del cuarto de refrigeración debe tener instrucciones precisas sobre los dispositivos mecanicos disponibles en el establecimiento
	Tener siempre en cuenta las temperaturas de refrigeración para cada uno de los productos
	Registrar las temperaturas del congelador al principio y al final del dia

Elaborado por: Yessenia Duchicela

TABLA 7 ALMACENAMIENTO DE BEBIDAS

	Deben almacenarse bajo llave en estantes numerados
	Los licores fuertes se almacenan parados y los vinos (blancos, tintos y espumantes) acostados a una temperatura de 10°C (50°F)
	La cerveza embotellada y los refrescos se Almacenan separados en sus respectivas cajas
Bebidas	Guardar los envases vacios bajo llave
	Los barriles de cerveza se almacenan a una Temperatura de 6°C - 8°C (43°F - 47°F) y no deben ser usados hasta despues de 24 horas de su llegada
	las botellas agrupan según orden alfabetico y categoria

Elaborado por: Yessenia Duchicela

3.4. Despacho de alimentos

Comprende la salida de productos alimenticios de del almacén, en buenas condiciones de peso y calidad, sin problemas de infestación o probable deterioro, con la respectiva documentación de despacho.

3.4.1. Objetivos

- ✓ Controlar las entradas y salidas del almacén, en consecuencia, lograr el mantenimiento adecuado de los niveles de inventario
- ✓ Utilizar la materia prima adecuada

3.4.2. Etapas del despacho

Gráfico 4 Etapas del despacho



Elaborado por: Yessenia Duchicela

3.5. Producción

Serie de procedimientos para convertir los alimentos adquiridos, en preparaciones para integrar los menús que se servirán en las distintas comidas, a los usuarios, clientes, huéspedes o pacientes

3.5.1. Control del área de producción

Los controles que se realizan en el área de producción tienen como finalidad conocer o determinar la calidad y la cantidad de los productos utilizados para la producción de platos; es necesario determinar los pesos, medidas y stock correctos y sin ninguna variación, y así mantener un costo bajo adecuado.

3.5.2. Determinación de la producción

La determinación de las estrategias de producción y cocción, depende del tipo de sistema de alimentación.

Independientemente de los métodos de producción y cocción que se empleen, la preparación de los alimentos persigue los siguientes objetivos:

1. Conservar su valor nutricional
2. Mejorar su digestibilidad
3. Mejorar su sabor y atractivo
4. Destruir los microorganismos dañinos, haciéndolos más seguros para el consumo humano.

3.5.3. Métodos de producción

- Producción interrumpida. En este método, los productos se preparan hasta cierto punto (a partir del cual podrían comenzar a deteriorarse) y se retienen así hasta que el usuario lo solicite. Por ejemplo, las papas a la francesa se pueden freír a 350°F hasta que estén parcialmente fritas hasta la solicitud del cliente donde es terminada su cocción.
- Producción continua. Es la que se hace a la par con la solicitud del usuario.
Esta se prepara rápidamente como pueden ser hamburguesas.
- Producción en tandas pequeñas. Se la puede conservar en periodos cortos de tiempo. Es más fácil de controlar y facilita el trabajo del personal
- Producción en tandas grandes. Se emplea cuando el producto retiene su calidad durante un tiempo largo y/o cuando hay que servir números grandes de clientes una sola vez.

- Producción combinada. Se emplea cuando la demanda es variable dependerá de las ventas del día.
- Producción acumulada. Cuando algunos productos – fríos o calientes – no sufren deterioro en su calidad, se puede preparar totalmente con anticipación y conservarse a temperaturas apropiadas, hasta el momento de su distribución y consumo.

3.5.4. Determinación de la producción

La determinación de las estrategias de producción y cocción, depende del tipo de sistema de alimentación.

Independientemente de los métodos de producción y cocción que se empleen, la preparación de los alimentos persigue los siguientes objetivos:

1. Conservar su valor nutricional
2. Mejorar su digestibilidad
3. Mejorar su sabor y atractivo
4. Destruir los microorganismos dañinos, haciéndolos más seguros para el consumo humano.

3.5.5. Personal de producción de alimentos

Es la persona encargada de elaborar, preparar y administrar los costos de los alimentos que se ofertan en los restaurantes del establecimiento.

- a) Personal de servicios de alimentos: son los encargados de servir los alimentos a las personas que acuden a los lugares que brindan alimentos.
- b) Personal de banquetes: es el responsable de vender, coordinar y servir en actividades como eventos sociales, de negocios, recepciones, fiestas, reuniones etc.

3.5.6. La cocina

(De la Torre, 1983), Sin lugar a dudas el o los restaurantes de un hotel disponen en su interior de una cocina, empero, en muchos restaurantes esta puede estar integrada por varias áreas que son:

- Zona caliente: los equipos que trabajan con vapor van juntos, puesto que deben contar con evacuación de vapores (aspersores) y cárcamos a piso para eliminar los excesos de agua.
Igualmente las de calor seco, como las estufas, planchas, parrillas, etc. que requieren campanas extractoras de vapor y combustión e inyectores de corrientes de aire fresco para recirculas el aire dentro de la cocina.

El chef es el encargado de la preparación de los alimentos en la cocina y sus obligaciones son:

- Saber los tiempos de cocción de los alimentos
- Aplicar el conocimiento las técnicas para azar y hornear
- Identificar las recetas estándares de la cocina
- Analizar las técnicas para identificar las características como olor, color, sabor, saber diferencias los alimentos que se encuentran en mal estado
- Conocer los tipos de cortes en las carnes
- Conocer y ampliar las técnicas para almacenar alimentos
- Evitar el desperdicio del material sobrante al elaborar los platillos
- Aplicar las técnicas de rotación del inventario
- Zona fría: los módulos de refrigeración, congelación y de abastecimiento deben ser independientes, estar divididos por preferencia y por alimentos

crudos o cocidos y permanecer alejados de la zona caliente para preservar el frío, prevenir la contaminación cruzada y por razones de seguridad personal. Esta zona debe estar cerca de la zona de servicio y tener fácil acceso a la cocina caliente. En esta área es necesario controlar la temperatura del medio ambiente para que no se dañen los alimentos que allí se manejan.

Cocina fría; la persona encargada deberá conocer lo siguiente:

- Saber las recetas estándares de la cocina
- Controlar el trabajo de los empleados en su turno
- Preparará los alimentos fríos para los restaurantes o áreas de banquetes
- Aplica los conocimientos de las técnicas para la decoración y el montaje al momento de servir
- Conocer las preparaciones de la variedad de platos que ofertan en el menú
- Realiza ensaladas, cócteles, salsas
- Controla a diario las cámaras frías, refrigeradores y mesa fría de servicio
- Preparará de carnes frías que se requieran
- Realizará la elaboración y servirá a los meseros las siguientes preparaciones; plato de frutas, pasteles, flanes, gelatinas, etc.
- Encargado de la requisición de materia prima a bodega con autorización del chef

- Lavado: la zona de lavado y los equipos que la conforman deben estar divididos según la tarea que se vaya a realizar y los implementos que se vayan a lavar, por lo que podemos dividir en: lavado de alimentos, lavado de loza, cristalería y cubertería y lavados de instrumentos de acero
- Servicio: el área de servicio debe encontrarse dentro de la zona caliente, así se ahorra tiempos y movimientos al pasar los platos y la comida mantendrá su temperatura

3.6 La gestión de los procesos de inventario

Actualmente los inventarios se los ve como un conjunto de recursos que se extienden a lo largo del complejo sistema de relaciones empresariales (cadena logística) para permitir su operación económica y fluida, a la vez que para absorber el impacto de la variabilidad e incertidumbre asociadas a la operación, cumpliendo como garantía la satisfacción del cliente.

La Administración de los inventarios deberá dejar de ser una interrogante a la cual se deberíamos dar paso para hacer progresar una empresa, puesto que es una de las actividades con mayor realce para la evolución de esta, en virtud de que requiere una buena parte de capital y de que afecta la entrega de los bienes a los consumidores, y de que puede generar consigo una posible pérdida de los clientes provocando que se dejen de obtener beneficios, mientras que por otra parte, si se abastecen de varios inventarios, conllevara a incurrir así en un costo innecesario para la empresa.

La gestión de inventarios es la técnica que permite mantener una existencia de productos a un nivel adecuado, según sean las necesidades de las entidades

que estén relacionadas, y en consecuencia de las estrategias de producción y los planes de venta propuestos.

El inventario es la representación de la existencia de materia prima para la realización de su producción y venta. Para realizar la optimización de la administración del departamento de compras y de los almacenes radica en contar con la disponibilidad de los recursos al momento de ser solicitados por los departamentos del hotel, básicamente contando con la implementación de políticas que permitirán decidir cuánto y cuándo se presenta el punto para la reposición de mercancías.

La administración del departamento de compras deberá centrarse en cuatro aspectos básicos:

- 1) Requisiciones de los departamentos solicitantes.
- 2) realizar reposición.
- 3) Artículos de mayor cuidado.
- 4) Fluctuación de precios de adquisición.

Una adecuada administración de las compras y de almacenes consistirá en disponer de la materia prima requerida para la operación al menor costo posible, con la mejor calidad y bajo las mejores condiciones de pago.

Un inventario realizado correctamente permitirá optimizar tiempo y satisfacer al cliente, por lo que deberá contar con existencias suficientes en las bodegas para

recurrir oportunamente y que el servicio satisfaga las necesidades de los clientes.

Para ello el departamento en su administración debe contemplar dos aspectos:

- a. Reducción del costo por el inventario.
- b. . Aseguramiento del inventario suficiente para que satisfaga las demandas de los clientes.

Los aspectos nombrados anteriormente propiciarán un problema puesto a que si se reduce el inventario inmediatamente se reducirán también los costos, pero con el riesgo de no contar con la suficiente materia prima para satisfacer la demanda de los clientes. Por otro lado, si se cuenta con inventarios grandes, aumentarán los costos. Si se controla el inventario de manera eficaz se presentan dos vertientes:

1. Satisfacer las necesidades de los clientes en el tiempo y forma correctos pero generalmente implicando un costo alto.
2. Lograr la correcta administración del inventario para la satisfacción del cliente, a partir de optimizar la solicitud y por último reducir los costos en este rubro.

B. Marco legal

La investigación esta normada fundamentalmente en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008 en el art. N.º 13,

Según los derechos del buen vivir; sección primera: agua y alimentación.

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

El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

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

C. Conceptualizaciones

1. Alojamiento

Lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje durante las vacaciones:

2. Almacenar

Reunir o guardar una cosa en grandes cantidades

3. Áreas de producción

El área de producción, también llamada área o departamento de operaciones, manufactura o de ingeniería, es el área o departamento de un negocio que tiene como función principal, la transformación de insumos o recursos (energía, materia prima, mano de obra, capital, información) en productos finales (bienes o servicios).

4. Atención_al_cliente

Aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

5. Esparcimiento

Separación, extensión de lo que está junto o apiñado

6. Inventarios_

Es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para mercantilizar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados. Deben aparecer en el grupo de activos circulantes.

7. Servicio

Define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

8. Turismo

El conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

IV. IDEA A DEFENDER

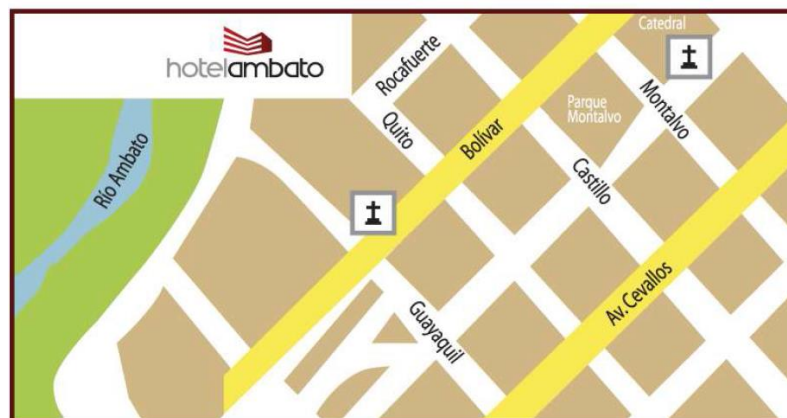
El hotel Ambato requiere un manual de gestión de procesos para la adquisición de alimentos, para el mejoramiento del área de producción en el restaurante y banquetes.

V. METODOLOGÍA

A. Localización

El proyecto se llevó a cabo en el área de producción del restaurante y banquetes del Hotel Ambato, ubicado en la ciudad de Ambato en la dirección Guayaquil 01-08 y Rocafuerte.

MAPA 1. LOCALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO



Elaborado por: Yessenia Duchicela

B. Temporalización

El tiempo de duración del estudio fue de 6 meses, en cuyo periodo se desarrolló el planeamiento del problema que fue el desconocimiento de procesos en el área de producción del restaurante y banquetes, y estandarizar a través de un manual la creación de formatos para un buen control y manejo de inventarios.

C. Variables

1. Identificación

Variable independiente

- Procesos de adquisición de alimentos

Variable dependiente

- Puntos críticos en los procesos de adquisición

2. Definición

Procesos de adquisición de alimentos

Hace referencia al procedimiento que se deben realizar para la obtención de alimentos cumpliendo con los procesos establecidos.

Puntos críticos en los procesos de adquisición

Al hablar de puntos críticos nos referimos a un control esencial para la prevención de riesgos, evitando errores durante los procesos que se aplicarán.

3. Operacionalización

Tabla 8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADOR
GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS	COMPRA	Qué
		cuánto
		cuándo
		a quién
	RECEPCIÓN	Si
		No
	ALMACENAMIENTO	temperaturas de alimentos perecederos y no perecederos
		fechas de caducidad
		rotación de producto
		stocks máximos y mínimos
	DESPACHO	Para que
		Cuanto
		A quien
		Donde
	PRODUCCIÓN	Que preparar
		cuanto
Procesos		
Costos		
PUNTOS CRÍTICOS EN LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN	CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS	Olor
		Color
		Textura
		Sabor
	MÉTODOS DE CONTROL	Cumple
		No cumple
	CONDICIONES DE LA MATERIA PRIMA	Conservación
		Uso

Elaborado por: Yessenia Duchicela

D. Tipo, diseño e instrumentos de estudio

El tipo de investigación aplicada en este caso de estudio fue Descriptiva, y el diseño no Experimental, por lo que ayudará a ver los fenómenos tal cual como se da en su contexto natural, y así reunir información más completa y precisa sobre los problemas identificados, los cuales han sido poco estudiados en el área de producción del restaurante y banquetes del Hotel Ambato.

E. Objeto de estudio

La investigación se realizó en el restaurante y banquetes del Hotel Ambato en el área de producción.

F. Descripción de procedimientos

Los procedimientos que se utilizaron fueron en base a las siguientes etapas:

- a. Diseño de los instrumentos de investigación para la obtención de resultados.
- b. Aplicación de las fichas en los puntos críticos.
- c. Tabulación de los resultados en base a tablas de frecuencias.
- d. Elaboración de gráficos de apoyo
- e. Descripción e interpretación de los resultados obtenidos
- f. Establecimiento de gestión de procesos en base a los resultados
- g. Desarrollo del manual

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A. Procesos para la adquisición de alimentos del área de producción en el restaurante y banquetes del hotel Ambato

1. COMPRA DE MATERIA PRIMA

La compra tiene como objetivo abastecer de una cantidad apropiada de insumos- materia prima que la operación requiera, de acuerdo con especificaciones de calidad a costo moderado.

Existen cuatro aspectos básicos que deben tomar en cuenta el jefe de compras responsable del área de A&B, los mismos que constituyen la base para la toma de decisiones en la gestión de compras:

- ❖ Qué comprar.....Calidad

- ❖ Cuánto comprar.....Cantidad

- ❖ Cuando comprar.....Necesidad

- ❖ A quien comprar.....Proveedor

2. RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

La verificación de los productos enviados por el proveedor correspondan con exactitud los que habían sido ordenados se la debe realizar minuciosamente, tanto en materia de calidad como cantidad precio y especificaciones generales, ejerciendo sobre ellos, la distribución respectiva realizando el despacho a los diferentes lugares de almacenamiento.

Procesos de recepción:

Identificar calidad, tamaño y la calidad de los productos esté afín con las especificaciones

Verificar que el precio de la factura concuerde con lo acordado

Aceptar o rechazar los productos de acuerdo a su estado

Registrar las cantidades exactas recibidas a diario

Trasladar los productos a lugares apropiados de almacenamiento

3. ALMACENAMIENTO

Una vez que los productos han sido recibidos adecuadamente, se procederá a la distribución en los diferentes sectores de almacenamiento.

Principios generales de almacenamiento:

Conocer las normas de conservación de A&B

Conocimiento de las normas básicas de higiene para mantener las condiciones de sanidad adecuadas, sobre todo para los cuartos fríos

Realizar una buena distribución de productos que agilizará la localización.

Conocer niveles mínimos de existencia, consumo en el mes y lo que se requerirá de inventario a fin de mes.

4. DESPACHO DE MERCADERÍA

El requisito necesario para despachar alimentos, bebidas o suministros del almacén es presentar en la fecha establecida para cada área o departamento, la

Requisición de Mercancía al almacén (Formato 8) debidamente autorizada por el jefe respectivo. Si la requisición es presentada fuera de tiempo, lo aconsejable es cobrar una multa a la persona responsable, ya que este atraso interfiere el proceso normal de trabajo del almacén general.

5. ÁREA DE PRODUCCIÓN

Administrativa

Producción.- proceso por medio del cual se crean bienes y servicios.

El administrador de la producción tiene que:

- ✓ Planear la producción
- ✓ Controlar ingredientes
- ✓ Determinar el sistema de producción
- ✓ Controlar la calidad de los productos

B. ENCUESTA

1. ¿Conoce los procesos que existen para la adquisición de alimentos del área de producción en el restaurante y banquetes del hotel Ambato?

Tabla 9 Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Detalle	# Personas	%
SI	0	0
NO	11	100
TOTAL	11	100

Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Gráfico 5 Adquisición de Alimentos



Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Análisis:

Es fundamental que los establecimientos que requieren alimentos, cuenten con procesos de adquisición de forma adecuada, ya que si estamos hablando que es una empresa que maneja a diario diferentes tipos de alimentos deberían tener conocimiento claro de las etapas que se realiza con el fin de obtener materia prima, beneficiándose así con un control idóneo.

Según la encuesta realizada en el área de producción del restaurante y banquetes del hotel Ambato muestra que el 100% tienen desconocimiento, esto implica que la manera como adquieren la materia prima no es la correcta conllevando así a realizar mal la compra, como pueden ser golpeados, sobre etiquetados, enlatados y a su vez realizar la devolución del mismo a los proveedores, evitando así que los productos que procederán a ser almacenados se encuentren en las condiciones que requieren.

Si aplicamos los procesos para el área de producción del hotel Ambato los resultados para adquirir alimentos serian favorables, conllevado así a obtener la materia prima controlada.

2. ¿Conoce los procedimientos para solicitar la compra de alimentos?

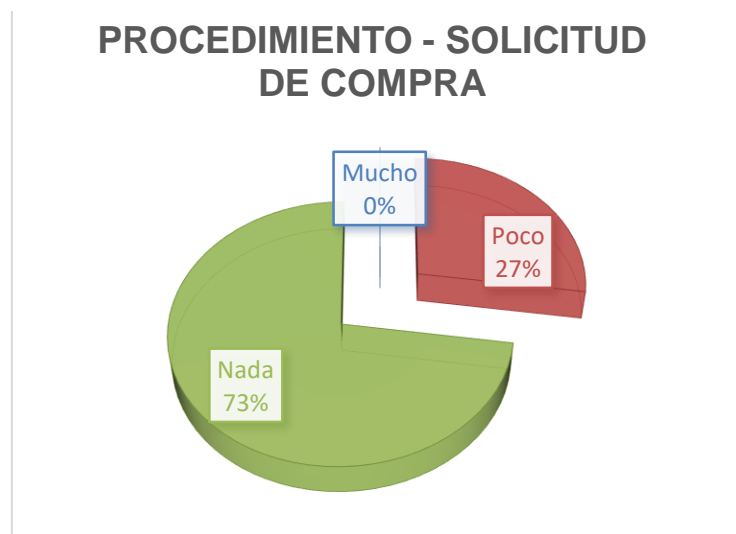
TABLA 10 CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR LA COMPRA DE ALIMENTOS

Detalle	# personas	%
Mucho	0	0
Poco	3	27
Nada	8	73
TOTAL	11	100

Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Gráfico 6 Solicitud de Compra



Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Análisis:

La persona encargada de ejecutar las compras directas de la materia prima para el área de producción de restaurante y banquetes del hotel Ambato, debería conocer en su totalidad cada uno de los procesos que deben ser seguidos para adquirir un alimento en buenas condiciones.

Quien cumple la principal función es el chef ejecutivo conjuntamente con el jefe de compras ya que de acuerdo al menú, el personal de cocina requiere de productos específicos y el encargado de bodega es quien conoce la cantidad existente con sus faltantes acorde al stock de mínimos y máximos.

En el caso del establecimiento la persona que realiza la tarea de compras es quien será el encargado de llevar un adecuado control de calidad de compras de alimentos para no abastecer en cantidades grandes ya que muchas veces no posee el espacio necesario para un almacenamiento adecuado o siendo el caso también que causara desperdicios pérdida de tiempo y dinero.

Los resultados detallan que una parte de los encuestados que es el 73% no conoce el procedimiento para realizar una compra, en este caso se puede constatar que es por la falta de capacitación e información a los operadores.

3. ¿Conoce los procedimientos para la recepción y almacenamiento de materia prima?

TABLA 11 CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA

Detalle	# Personas	%
Mucho	0	0
Poco	8	73
Nada	3	27
TOTAL	11	100

Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Gráfico 7 Recepción y Almacenamiento



Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Análisis:

La recepción es una constancia que nos ayuda a verificar que la materia prima fue controlada al momento de su llegada y se encuentra en buen estado. Es importante tener conocimiento de los pasos que debe cumplir la materia prima a su llegada, siendo así que se pueda proceder al almacenamiento tomando en cuenta los parámetros que sobresaltan como es tomar en cuenta temperaturas y espacio físico adecuado facilitando la visibilidad de los productos.

En la encuesta realizada al personal el 73% indica que tiene poco conocimiento de las maneras específicas que existen para realizar un correcto almacenamiento, puesto que es un elemento básico de control de calidad, esto indica que no cuentan con un mantenimiento adecuado en los diferentes lugares donde se encuentra la materia prima, que no realicen un control de temperaturas, limpieza de la humedad, y la depuración son cuidados de importancia para asegurar la calidad de los productos.

Esto indica que más de la mitad no cuentan con la información acerca de los procesos para la recepción y almacenamiento de los productos, siendo un factor negativo para el establecimiento.

4. ¿Cuenta con documentos que respaldan las entradas y salidas de productos en la bodega así como requisiciones de menaje?

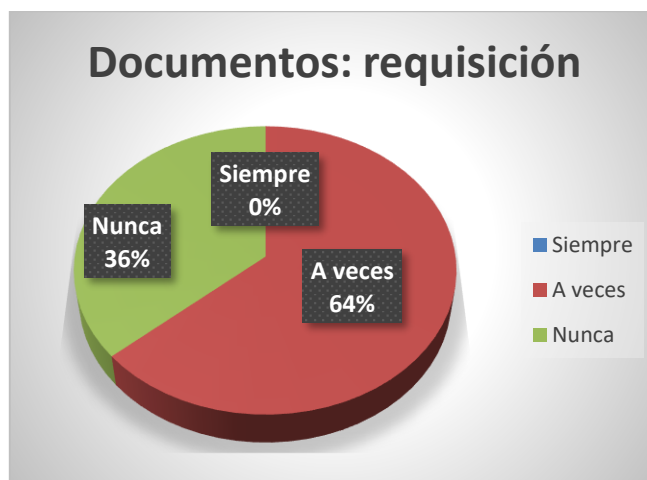
Tabla 12 Cuenta con documentos que respaldan las entradas y salidas

Detalle	# Personas	%
Siempre	0	
A veces	7	64
Nunca	4	36
TOTAL	11	100

Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel

Elaborado: Yessenia Duchicela

GRÁFICO 8 REQUISICIÓN



Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Análisis:

Al no mantener un control físico de la materia prima que es recibida y despachada de bodega existe una descoordinación con la existencia.

La persona encargada de bodega no lleva un registro interno adecuado que respalde el movimiento de lo que se utiliza a diario, lo que conlleva a no mantener un stock exacto de la materia prima y menaje que cuenta en establecimiento.

Los resultados de la investigación realizada en el área de producción del restaurante y banquetes del hotel Ambato, dio como resultado que el 64% de personas encuestadas indican que no cuentan con frecuencia documentos que respaldan las entradas y salidas de productos en la bodega así como requisiciones de menaje, que las pocas veces que se realiza simplemente usan un documento que suele ser utilizado por el momento, lo cual no es de mucha ayuda para verificación de stock.

5. ¿Cumplen con las temperaturas establecidas para el almacenamiento de los diferentes productos?

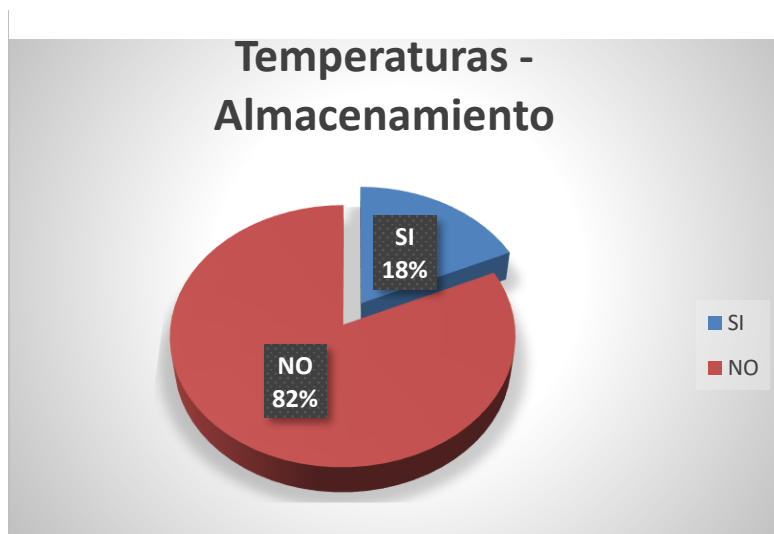
TABLA 13 CUMPLEN CON LAS TEMPERATURAS ESTABLECIDAS PARA EL ALMACENAMIENTO

Detalle	# Personas	%
SI	2	18
NO	9	82
TOTAL	11	100

Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

GRÁFICO 9 TEMPERATURAS ALMACENAMIENTO



Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Análisis:

Todos los empleados de un establecimiento que prestan servicio de alimentación deben reconocer la importancia de almacenar los alimentos en temperaturas adecuadas, caso contrario se ocasionara desperdicio incrementando el costo de los insumos.

En la encuesta realizada al personal el 82% señalo que la materia prima no es almacenada en las temperaturas correctas, lo cual nos indica que la mayor parte no tiene conocimiento.

Si los alimentos no se encuentran almacenados en temperaturas adecuadas conducen a ocasionar desperdicios con frecuencia, pese a que cuentan con cuartos fríos las temperaturas no son manejadas adecuadamente simplemente es por falta de capacitación a los empleados que manipulan los alimentos con frecuencia.

6. ¿Cuenta con documentos escritos como guía para el desarrollo de actividades?

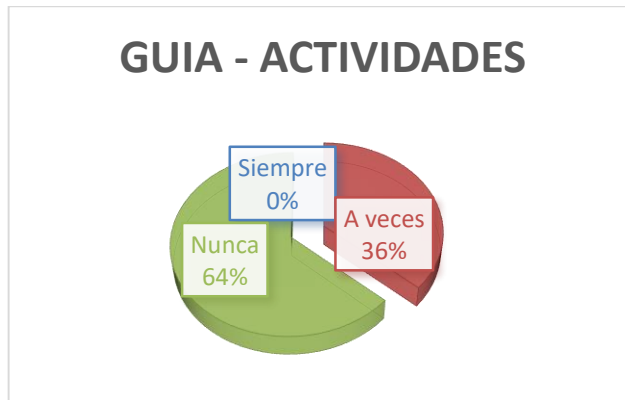
TABLA 14 CUENTA CON DOCUMENTOS ESCRITOS

Detalle	# Personas	%
Siempre	0	0
A veces	4	36
Nunca	7	64
TOTAL	11	100

Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

GRÁFICO 10 GUÍA DE ACTIVIDADES



Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Análisis:

Cuenta con documentos escritos como guía para el desarrollo de actividades

El orden en la cocina agiliza el movimiento para llevar a cabo la producción, cumpliendo con un orden adecuado, por lo cual es necesario definir el trabajo del personal que labora en el área de producción de alimentos del hotel porque de esta manera no se duplican las funciones y a su vez no se desperdicia tiempo, dinero ni esfuerzo físico que puede ser requerido e invertido de mejor manera en otras actividades para dar un mejor servicio al cliente y proporcionar mayor satisfacción a los colaboradores al ver que su trabajo es organizado y que sus energías no son desperdiciadas de manera inútil.

En la encuesta detalla que gran parte de los encuestados que es el 64% señalan que no utilizan guías para desarrollar las actividades, es importante la utilización de un documento físico que haga constancia de las tareas que deben cumplir porque es más fácil controlar y supervisar que los trabajadores hayan cumplido lo encomendado que debía realizar cada persona en sus actividades diarias.

7. ¿Se realiza un control de inventarios para la operación del restaurante y banquetes?

TABLA 15 CONTROL DE INVENTARIOS

Detalle	# Personas	%
Siempre	2	18
A veces	8	73
Nunca	1	9
TOTAL	11	100

Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

GRÁFICO 11 CONTROL DE INVENTARIOS



Fuente: Encuesta al personal del área de producción del hotel.

Elaborado: Yessenia Duchicela

Análisis:

El contar con documentos que respaldarán la realización de las diferentes operaciones dentro del área de restaurante y banquetes es de vital ayuda, manteniendo un control estricto de cada una de las actividades a realizarse.

En la encuesta realizada al personal el 73% nos indican que se realizan control de inventarios para la operación del restaurante y banquetes pero por ocasiones, conllevando así a obtener cierta discontinuidad de las labores que se realizan a diario. Es ahí cuando empiezan los problemas de descoordinación, falta de comunicación conduciéndonos a la presencia de problema.

Si se aplican los inventarios de manera correcta las obligaciones que adquieren cada uno de los empleadores serán cumplidas con responsabilidad y a tiempo, de esta manera se obtendrán resultados favorables para el hotel.

C. FICHAS DE OBSERVACIÓN

TABLA 16 FICHAS DE OBSERVACIÓN

AREA: COMPRAS					
PROCESO: Adquisición Materia Prima					
Ítems	Parámetros	Siempre	A veces	Nunca	Observación
1	Tienen un responsable adecuado para realizar las compras	X			
2	Cuentan con personal auxiliar para realizar las compras	X			
3	Realizan las compras mediante solicitud (inventario)			X	No porque no cuentan con un control adecuado
4	Al realizar las compras interviene también el chef de la cocina	X			
5	La persona encargada de las compras verifica precios, calidad y cantidad de los proveedores		X		El realizar funciones fuera de su cargo no le da tiempo
6	Se realizan las compras en cantidades adecuadas		X		Muchas veces se exceden las cantidades necesarias
7	Utilizan distintos proveedores	X			
8	Comunican a sus proveedores si la calidad de las compras es indicada	X			
9	El transporte que utilizan los proveedores para trasladar la materia prima es adecuado	X			
10	Los proveedores entregan los productos en empaques adecuados		x		No todos los proveedores
11	Entregan a tiempo los proveedores de acuerdo al pedido establecido	X			

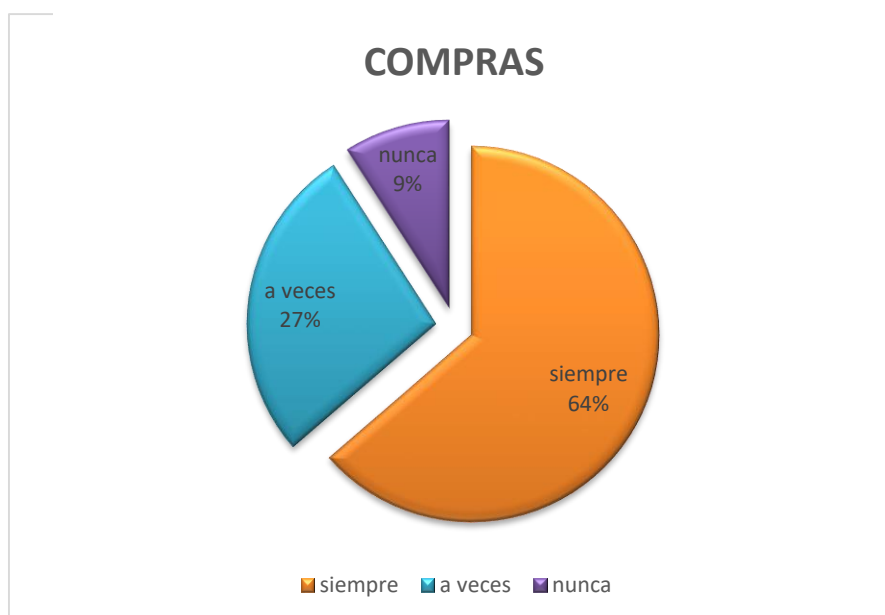
Elaborado por: Yessenia Duchicela

TABLA 17 ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

Detalle	# Personas	%
siempre	7	64
a veces	3	27
nunca	1	9
TOTAL	11	100

Elaborado por: Yessenia Duchicela

GRÁFICO 12 COMPRAS



Elaborado por: Yessenia Duchicela

Análisis:

La cocina no cuenta con una persona indicada que mantenga un control de compras apropiado, puesto que hasta el momento quien se encuentra a cargo realiza los pedidos conjuntamente con el chef encargado el cual maneja cantidades previas al stock de la bodega y menú del día.

Siempre deberá existir un responsable directo en compras que tenga buen manejo mediante un inventario de los productos que serán adquiridos, para evitar desperdicios posteriores ocasionando así pérdidas monetarias.

La variación de proveedores ayudará a comparar precio y calidad de los productos, mientras más directos sean los proveedores el resultado de las compras será favorable para la empresa.

La manera como trasladan los productos los proveedores no siempre es la adecuada, al no contar con espacios adecuados de los productos automáticamente procede a la contaminación. Se debería tomar como referencia a las empresas que proveen los productos en cantidades grandes ellos si cuentan con las normas adecuadas que deben ser establecidas.

Es importante tomar en cuenta que el encargado de compras es quien verifica el estado de los productos en cuanto se refiere a la calidad, tomando en cuenta fechas de caducidad, y realizando rotación de los productos ya existentes en bodega.

En el caso de que el proveedor no cumpla con lo indicado la persona quien realizó las compras automáticamente deberá realizar la devolución del producto buscando prontas soluciones para evitar problemas futuros

TABLA 18 RECEPCIÓN

<p style="text-align: center;">Área: RECEPCIÓN Proceso: verificación de los alimentos</p>					
Ítems	Parámetros	Siempre	A veces	Nunca	Observación
1	El encargado de compras o el chef es quien recibe la mercadería		X		Recibe quien disponga de tiempo
2	Revisan si los productos si se encuentran en buen estado (empacados)		X		Cuando nose encuentra el encargado reciben cualquier persona de turno
3	Cuentan con un registro para hacer constancia de lo recibido			X	Solo lo reciben y almacenan
4	Manejan procedimientos establecidos para la recepción de mercadería		X		Falta de conocimientos y capacitación
5	Verifican la cantidad del pedido de compra		X		Porque los pedidos se realizan en cantidades empíricas
6	Controlan la calidad de los productos recibidos (fecha de caducidad, condiciones organolépticas)		X		Por falta de tiempo
7	Controlan las temperaturas de refrigeración y congelación de los productos que son transportados según sea el caso	X			
8	El chef ejecutivo inspecciona la calidad de los productos	X			
9	Si la materia prima se encuentra en mal estado es eliminada y devuelta	X			
10	Los productos receptados son previamente almacenados		X		Porque la persona encargada tiene otras actividades
11	Cuentan con un horario de proveedores para la recepción de la materia prima	X			

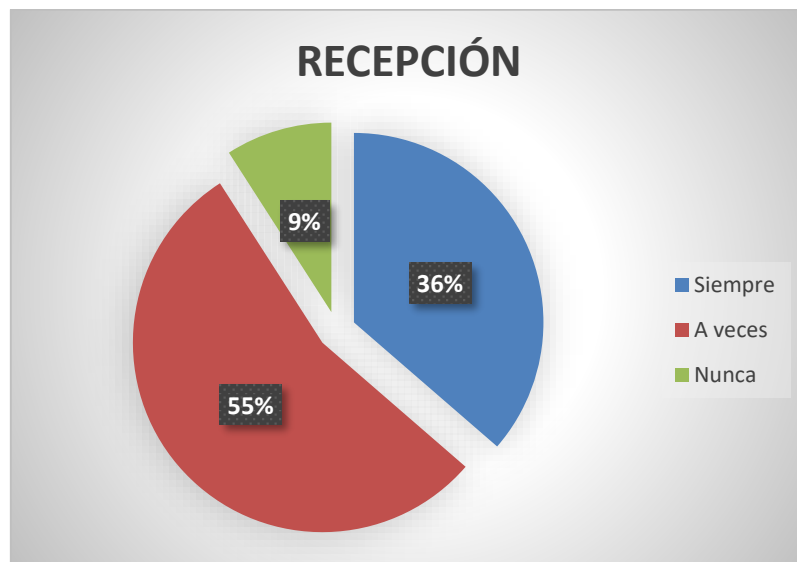
Elaborado por: Yessenia Duchicela

TABLA 19 VERIFICACIÓN DE ALIMENTOS

Detalle	# Personas	%
Siempre	4	36
A veces	6	55
Nunca	1	9
TOTAL	11	100

Elaborado por: Yessenia Duchicela

GRÁFICO 13 RECEPCIÓN



Elaborado por: Yessenia Duchicela

Análisis

Es importante contar con una persona directa encargada de recibir la materia prima, quien sea responsable de verificar cada uno de los parámetros que requiere ser analizada después de cada compra que se realizó.

Al solicitar el chef las compras sin contar con un formato estándar de la cantidad y especificación exacta de lo que se va a necesitar provocara diferentes inconvenientes como es el pedido excesivo de la materia prima, conllevando a provocar pérdidas monetarias y materiales.

Que el chef ejecutivo es el encargado de revisar si la materia prima se encuentra en mal estado e inmediatamente procede a su devolución al proveedor que corresponda.

La coordinación que mantienen con los proveedores para la recepción de materia prima por horarios les beneficia mucho, porque evitan contratiempos como es la contaminación de los productos puestos a ser recibidos,

TABLA 20 BODEGA

Área: BODEGA					
Proceso: Almacenamiento					
Ítems	Parámetros	Siempre	A veces	Nunca	Observación
1	Cuentan con un responsable que realice el despacho de la materia prima		X		La llave de la bodega tienen a disposición
2	Se utiliza un registro de kardex para el registro de entrada y salida de los productos		X		Por falta de tiempo
3	Realizan una inspección de las diferentes bodegas para verificar la rotación de productos	X			
4	Existe identificadores en la materia prima almacenada	X			
5	La distribución de la bodega se encuentra dividida adecuadamente	X			
6	Los diferentes lugares de almacenamiento cuentan con las temperaturas adecuadas	X			
7	Se utilizan estadales de medidas para el almacenamiento en secos	X			
8	Cuentan con una planilla de producto eliminado por caducidad o mal estado			X	Solamente lo dirigen a la basura
9	Las bodegas cuentan con espacios para facilidad de movimiento al momento de hacer la limpieza	X			
10	Se realizan fumigaciones y controles de plagas	X			
11	Se porciona la materia prima que requiere	X			

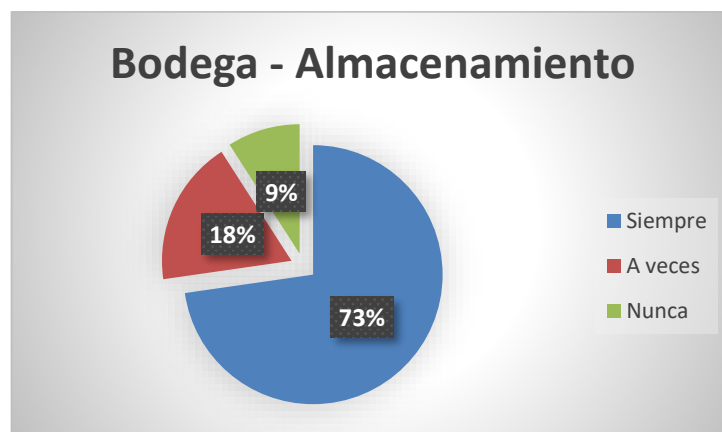
Elaborado por: Yessenia Duchicela

TABLA 21 ALMACENAMIENTO

Detalle	# Personas	%
Siempre	8	73
A veces	2	18
Nunca	1	9
TOTAL	11	100

Elaborado: Yessenia Duchicela

TABLA 22 NUMERO DE PERSONAS



Elaborado por: Yessenia Duchicela

Análisis

La descoordinación, orden y la falta de comunicación entre el chef y el encargado de bodega conllevan a incitar un sin número de inconvenientes al realizar un almacenamiento correcto de la materia prima.

Se debería considerar realizar capacitaciones al personal que se encuentra en la cocina del establecimiento ya que por el hecho de ser personas empíricas las que laboran no poseen los conocimientos que requiere para realizar un almacenamiento adecuado.

El contar con un kardex que no es usado como se debe no sirve de mucho, puesto que no podremos verificar lo existente y lo que hace falta en las diferentes bodegas de almacenamiento.

Lamentablemente no sirve de nada tener con llaves las bodegas si las personas que laboran en la cocina tienen acceso fácil de ingreso, de esta manera no se podrá mantener un control específico de lo existente.

La ausencia de una planilla para constar la ausencia del producto que fue eliminado por mal estado o por caducidad nos detiene para realizar un inventario de las pérdidas mensuales que ocurren con frecuencia.

TABLA 23 DESPACHO

Área: DESPACHO Proceso: Requisición Materia Prima - Restaurante Banquetes					
Ítems	Parámetros	Siempre	A veces	Nunca	Observación
1	Cuentan con un inventario diario para verificar el stock		X		
2	El departamento de ventas envía el detalle de los eventos al chef y al stewars	X			
3	Existe un documento para realizar requisiciones		X		
4	Cuentan con un responsable que realice las requisiciones para restaurante y otro para banquetes	X			
5	El chef y el departamento de ventas, autorizan la requisición al departamento de compras		X		
6	Realizan la requisición con 24 horas previas a su utilización		X		
7	Realizan alquiler de menaje en caso de ser necesario	X			
8	Verifican cada uno de los productos que son despachados a Restaurante		X		Por falta de tiempo
9	En el caso d existir sobrante de materia prima, se procede a su devolución		X		
10	Comprueban con la requisición el menaje que es despachado para banquetes		X		
11	Se realiza reposición de vajilla o menaje perdido o roto a tiempo		X		

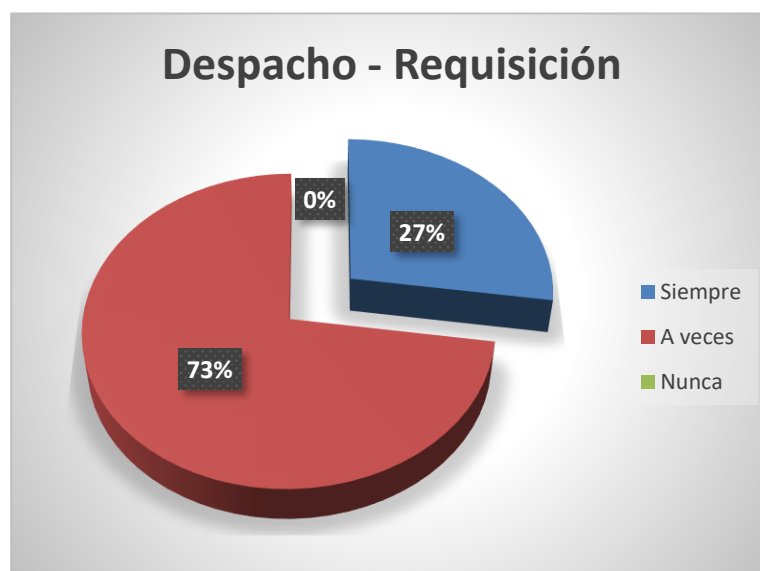
Elaborado por: Yessenia Duchicela

TABLA 24 REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

Detalle	#Personas	%
Siempre	3	27
A veces	8	73
Nunca	0	0
TOTAL	11	100

Fuente: Yessenia Duchicela

GRÁFICO 14 REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA



Elaborado por: Yessenia Duchicela

Análisis:

Para realizar un despacho adecuado de materia prima en el caso del restaurante y de vajilla y menaje como es para banquetes, se deberá seguir ciertos pasos los cuales nos indicaran con detalle los requerimientos que serán adquiridos.

El manejar una requisición, que es un documento que respalda las cantidades exactas de requerimientos que se obtendrán para diferentes usos brindará de ayuda para mantener un orden de utilización de cada uno de ellos.

El departamento de ventas es el punto primordial para proceder a una requisición, puesto que con el detalle del evento que se podrá realizar el pedido aproximado de lo que se necesitará para cubrir cierto evento ya sea para Restaurante como para Banquetes.

El chef deberá verificar y proceder a firmar la requisición dando la orden de despacho, una vez revisada, él es quien corroborará errores próximos. La persona que se encuentra encargada de la requisición asume una responsabilidad grande porque debe tomar en cuenta hasta el mínimo detalle.

TABLA 25 PRODUCCIÓN

Área: Producción					
Ítems	Parámetros	Siempre	A veces	Nunca	Observación
1	Cuentan con un responsable para la adquisición de alimentos		X		
2	Reciben un documento físico que respalde los eventos a realizarse		X		
3	Verifica el chef el menú y el número de pax del evento que se elaborará	X			
4	Se realiza la adquisición de alimentos con un tiempo de mínimo 24 horas previas al evento		X		
5	Cuenta la cocina con áreas de división para las diferentes preparaciones			X	
6	Se designan tareas al personal de cocina para realizar las preparaciones		X		
7	Se controlan si las preparaciones están listas en el tiempo indicado		X		
8	Durante las horas de producción el chef verifica temperaturas y tiempos de cocción de los alimentos		X		
9	El diseño y montaje de platos realiza el chef	X			
10	Los alimentos servidos se encuentran en las temperaturas que requiere cada preparación	X			
11	El chef verifica si el personal de servicio entrega al cliente el plato como fue diseñado en cocina	X			

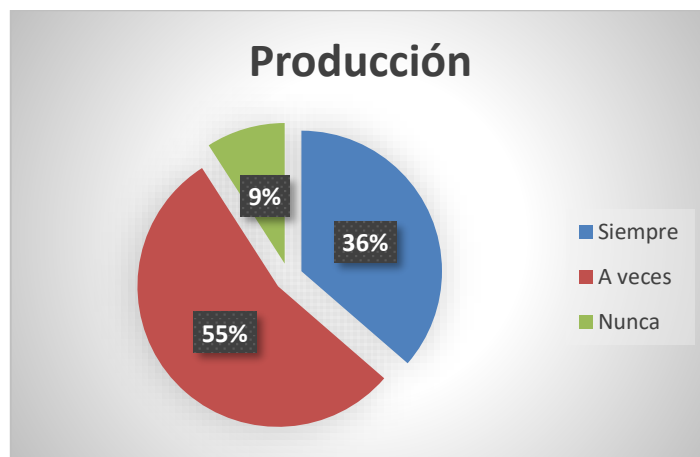
Elaborado por: Yessenia Duchicela

TABLA 26 PRODUCCIÓN

Detalle	#Personas	%
Siempre	4	36
A veces	6	54
Nunca	1	10
TOTAL	11	100

Elaborado por: Yessenia Duchicela

GRÁFICO 15 PRODUCCIÓN



Elaborado por: Yessenia Duchicela

Análisis:

La producción, se podría decir que es el punto más importante donde se demuestran que los procesos fueron cumplidos a cabalidad.

La adquisición de los alimentos siempre se debe realizar con 24 horas antes para evitar inconvenientes con la falta de producto, esto beneficiara para poder realizar posteriores pre- producciones que requieran las diferentes preparaciones.

En este caso el chef es el pilar fundamental para el cumplimiento de cada una de las funciones dentro de la cocina, manejar documentos físicos es de vital ayuda ya que interviene en el control de las diferentes actividades que se van realizando durante el proceso de producción de alimentos.

Una vez lista la preparación el chef o una persona designada deberá realizar el montaje de los platos y corroborar que el personal de servicio entregue al cliente el plato servido como fue realizado en cocina.

Durante la producción de los alimentos se debe verificar temperaturas, tiempos de cocción

VII. CONCLUSIONES

En el estudio realizado para la adquisición de alimentos del área de producción en el restaurante y banquetes del hotel Ambato se pudo concluir que:

- Se determina que la identificación de los procesos analizados en cada una de las áreas de producción para la adquisición de los alimentos, no cumplen con lo establecido, en el control de materia prima adecuado.
- Se establece que los puntos críticos en el proceso de adquisición nos ayudan a identificar las falencias que existen en el área de producción y banquetes para poder realizar una retro alimentación y obtener soluciones adecuadas.
- Se concluye que una vez estandarizado los procesos de adquisición de materia prima, a través de un manual se obtendrá las soluciones a los problemas propuestos
- Mediante la gestión de procesos para la adquisición de alimentos se optimizará el funcionamiento del área de producción en el restaurante y banquetes del hotel Ambato, debido a que se llevarán a cabo el cumplimiento de lo establecido obteniendo de esta manera los beneficios que tienen los procesos.

VIII. RECOMENDACIONES

Durante la presente investigación hubo una gran facilidad de apertura por parte del Hotel Ambato, y de igual manera el personal que se encuentra laborando actualmente: por lo que no se dio mayor complicación durante el estudio; ante esto las recomendaciones que se pueden dar a futuras investigaciones son:

- Se recomienda el uso de inventarios para mejorar el control de alimentos que se desean adquirir acorde a su necesidad.
- Capacitar a los operadores para obtener un mejor manejo de la materia prima.
- Enfocarse en lo propuesto ya que se requiere que la adquisición de los alimentos sea eficaz.
- Es recomendable la implementación del uso del manual de la gestión de procesos y exigir su cumplimiento
- Aplicación del manual de la gestión de procesos para la adquisición en el área de producción del hotel Ambato.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Bejarano, G. N. (Diciembre de 2012). Obtenido de <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaipdiciembre2012/LOTAIP/BASE%20LEGAL/Reglamento%20de%20Actividades%20Turisticas.PDF>

Bibliotecologia. (24 de Octubre de 2012). Obtenido de <http://b3.bibliotecologia.cl/ar-gestion.htm>

Chiavenato, i. (2000). *Administración: Proceso Administrativo* . Bogota: McGraw- Hill.

De la Torre, F. (1983). *Administración Hotelera: segundo curso: A y B 2da Edición*. Mexico.

Fernando, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social, política, organizaciones y sistema para la acción* . Madrid : CCS.

Franco, A., & López. (2004). *Administración de la empresa restaurantera/ Restaurant business Management*. Trillas Sa de CV.

Gallego, J. F. (2012). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Madrid: Pninfo S.A.

Gestiopolis. (28 de Octubre de 2011). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/manual-compras-almacen-empresas-gastronomia-libro.htm>

Harrington, H. J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Santa fé de Bogota: Graw - Hill.

Henry, F. (1916). *Administración industrial y general* . Francia: CICS.

Hoteles Ecuador. (2010 de Enero de 10). *Hoteles Ecuador.com*. Obtenido de <http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1>

Hurtado, D., & Terry, g. (2008). *principios de administración*. Medellin: Fondo Editorial ITM.

Ignacio, A. G. (2006). *Introducción a la calidad* . Vigo: Ideas propias .

Koontz, H. (1968). *Principles of Management: An analysis of Managerial Functions*. New York: Mcgraw - Hill.

Perez, J. (2007). *Gestión de procesos*. Mexico: ECIC.

Vacas, M. (2005). *Manual de Higiene y seguridad Alimentaria* . Novagráfico Ibarra.

PROPUESTA

MANUAL DE PROCESOS PARA LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN EL RESTAURANTE Y BANQUETES DEL HOTEL AMBATO 2014

I. INTRODUCCIÓN

La creación de la gestión de procesos se realizó mediante datos obtenidos por medio de un Análisis de Observación en las diferentes áreas del Hotel Ambato de Ambato, de acuerdo al manejo que se mantenía en cada una de ellas existían descontentos con las personas encargadas y de la misma forma consideraban necesario la aplicación de controles.

Ante la ausencia de coordinación se elaboró un manual de inventarios adecuado a sus necesidades como un material que permita mantener un orden al momento en que son utilizados cada uno de los formatos por los diferentes responsables.

Por otra parte la propuesta sirve como apoyo para el área general Administrativa, ya que estás en la actualidad no contaban con valores reales para toda información, por ello esta propuesta aporta mayor aceptabilidad ante el uso de cada uno.

II. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Aportar conocimientos y instrumentos indispensables para la adquisición de alimentos del área de producción en el restaurante y banquetes del hotel Ambato.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer procesos existentes para la adquisición de alimentos del área de producción en el restaurante y banquetes del hotel Ambato
- Estandarizar procedimientos para la adquisición de alimentos a través de un manual para área de producción en el restaurante y banquetes
- Proporcionar formatos para un correcto control y manejo de adquisición de alimentos

III. ALCANCE

Este manual está dirigido específicamente al personal encargado de realizar la adquisición de alimentos para el área de producción y banquetes del Hotel Ambato, el contenido es en base a los problemas y necesidades de la empresa.

IV. PARTICIPANTES

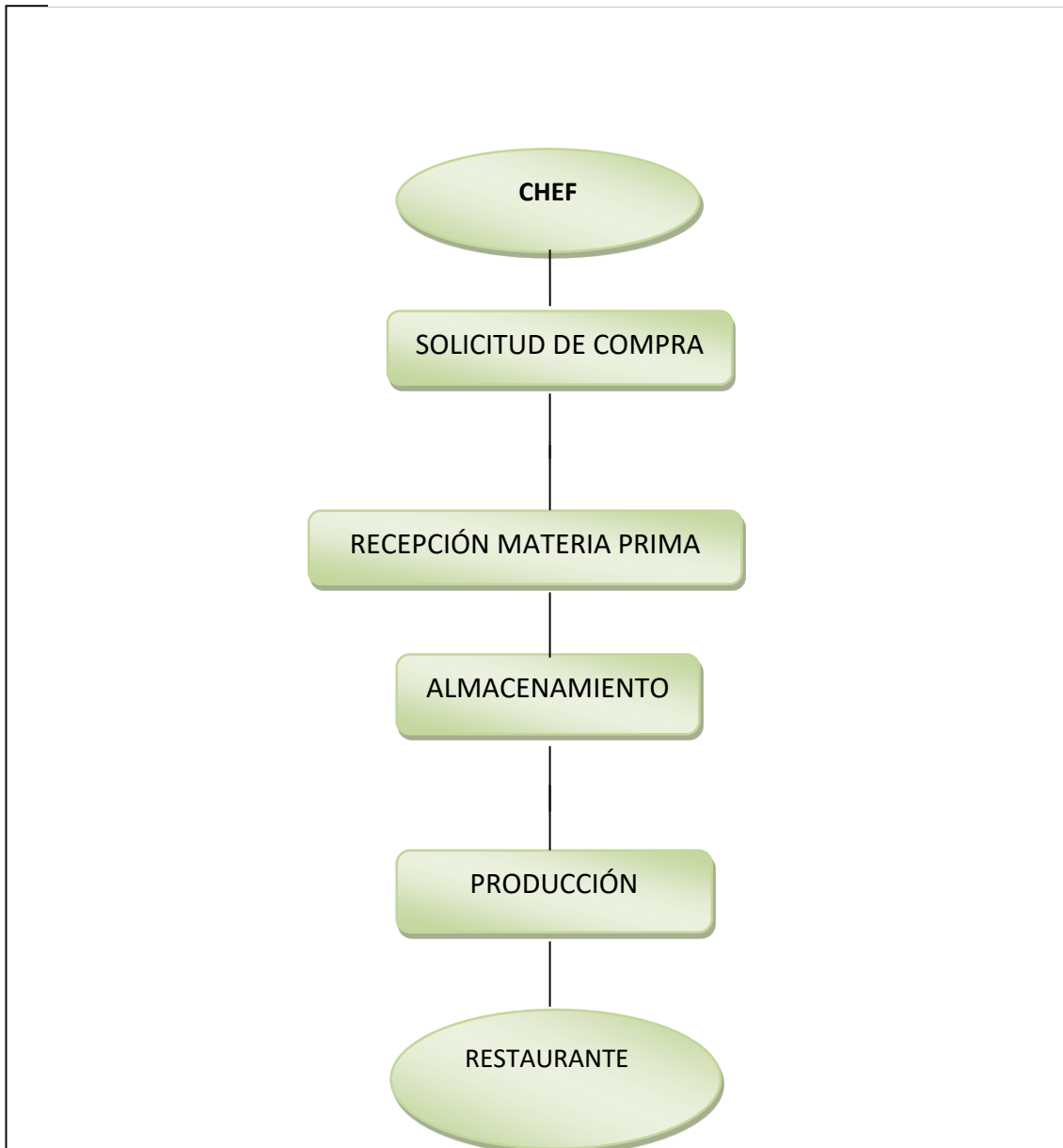
- Gerente de alimentos y bebidas
- Jefe de ventas
- Chef ejecutivo
- Analística de compras y bodega
- Stewards
- Personal de cocina.

V. GLOSARIO

- **Abastecer.-** Proporcionar o poner al alcance de una persona lo que necesita para su mantenimiento o funcionamiento
- **Adquisición.-** vocablo que proviene del término latino *adquisitio*: la acción de conseguir una determinada cosa.
- **Banquete.-** Comida a la que asisten muchas personas y en la que se celebra un acontecimiento.
- **Checklist.-** lista de control.
- **Despacho.-** Establecimiento comercial o parte de él en el que se despacha una mercancía
- **Inventario.-** Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.
- **Proveedor.-** empresa que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.
- **Registro.-** Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.
- **Requisición.-** Es un documento electrónico o físico que se utiliza para realizar un pedido de un bien o servicio
- **Steward.-** camarero - camarera.
- **Stock.-** Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.

A. Operación del restaurante

FIGURAS 1 OPERACIÓN DEL RESTAURANTE



Fuente: Yessenia Duchicela

CHEF: la cabeza principal del área de producción, por lo tanto es quien toma las decisiones de cada uno de los movimientos que se dan dentro de cocina, en este caso el chef recibe el contrato del día por parte del departamento de ventas,

procede a verificar la materia prima que se necesitara para dicho evento, en caso de no contar con lo necesario acude a bodega a realizar la respectiva Solicitud de compra.

Si la materia prima que se necesitara es completa simplemente se procede directamente a su producción.

SOLICITUD DE COMPRA: documento físico donde será realizada la solicitud de compra de los diferentes productos que se van a utilizar en la cocina

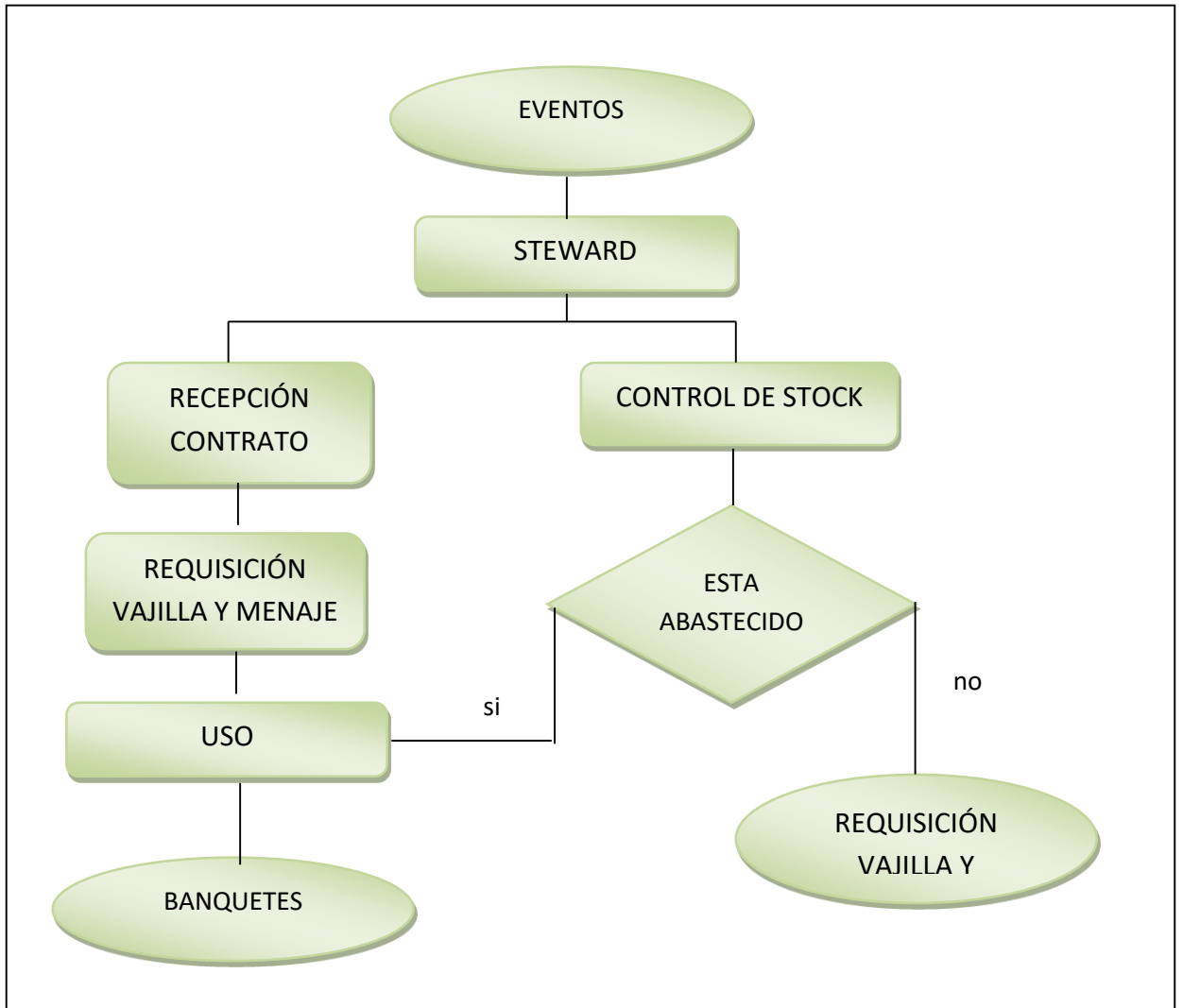
RECEPCION MATERIA PRIMA: recibido el producto por parte de los proveedores, procedemos a la verificación de los diferentes estándares que debe cumplir cada uno de los productos adquiridos acorde al pedido.

ALMACENAMIENTO: adquirida la materia prima se procederá a su almacenamiento respectivo, según como corresponda los productos perecederos y no perecederos

PRODUCCION: realizada un pre- producción de los alimentos se procede a la producción que es el producto final que da como resultado del proceso de la adquisición de productos para su preparación.

B. OPERACIÓN BANQUETES

FIGURAS 2 OPERACIÓN BAQUETES



Fuente: Yessenia Duchicela

El restaurante y banquetes, es el diario vivir de una cocina, de tal manera que cada uno de ellos se los debe tomar atenciones diferentes para que los resultados sean provechosos tanto para la empresa como para el cliente.

EVENTOS: es el instrumento de guía fundamental para proceder a la realización de ciertos procesos con la revisión respectiva.

STEWARD: principal persona encargada de supervisar, organizar, dirigir y verificar en lo que respecta a eventos. En este caso las responsabilidades son para cocina y cafetería (capitán) los cuales se encargan de la requisición de vajilla y menaje que se requerirá para la utilización de los eventos.

RECEPCIÓN DEL CONTRATO: una vez realizada la revisión del contrato procedemos al área de bodega para continuar con la requisición de vajilla y menaje, especificando en el formato cada uno de los requerimientos que serán utilizados para el evento respectivo.

Una vez recibido lo necesitado se realizará una revisión para evitar problemas futuros tanto con la persona encargada de bodega como en el evento, ya que ningún detalle lo podemos pasar por alto.

Terminado el evento, lo utilizado deberá regresar al lugar indicado en este caso la bodega, es así que procedemos a la devolución verificando que no exista faltantes ni rotos.

CONTROL DE STOCK: a diario el Stewart encargado procederá a realizar un checklist del stock manejado en cada una de las perchas de cafetería.

REQUISICIÓN A BODEGA: la mayoría de los casos siempre encontraremos un stock por completar, ya que las ventas se realizan a diario, lo cual obliga a la persona de turno a realizar la requisición necesaria, para cubrir vacíos.

C. PROCESOS

El cumplimiento de una cocina satisfactoria requiere de factores importantes como son la compra, recepción, almacenamiento, despacho y producción de la materia prima

1. COMPRA

1.1. SOLICITUD DE COMPRA

El departamento de compras es importante para controlar los costos dentro del establecimiento, depende de la eficiencia de su gestión el adquirir buenos productos a precios razonables, y así lograr dar un servicio con calidad a todos los clientes.



Fuente:http://recursostic.educacion.es/apls/informacion_didactica/

La información que proporciona el control de existencias facilita la planificación de futuras compras. El jefe de compras es quien decide qué comprar o qué no, cuándo hacerlo y en qué cantidades, tomando en cuenta que para realizar una mejor gestión de compra se debe centrar en:

¿Qué comprar? Es fundamental establecer las características técnicas que debe tener los productos en general. Debe existir un equilibrio tanto en el precio como en la calidad, ya sea de suministros o de alimentos & bebidas, de tal forma que no surja un aumento injustificado de los costos de estos productos ni tampoco se vea afectado el rendimiento productivo.



Fuente: http://bpa.peru-v.com/images/Alimentos_Diversos.gif

¿A quién comprar? Haciendo los respectivos estudios de mercado, análisis respecto del tiempo de entrega, precios y calidad, esto nos ayudará a determinar el proveedor indicado.

¿Cuándo comprar? para determinar el momento adecuado de la compra se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Los recursos financieros de la empresa
- El espacio que dispone para almacenar suministros y alimento & y bebidas
- Disponibilidad de un tratamiento para conservar los productos en general.
- Contar con un plan de producción
- El tiempo que tardará

- En los proveedores para realizar el despacho de los productos.



<http://www.sueño.net/wp-content/uploads/2014/01/so%C3%B1ar-con-comidaso%C3%B1ar-con-comer.jpg>

¿Cuánto comprar? El Jefe de Compras controla las existencias. El volumen de compras depende de los medios disponibles, en el caso de realizar compras menores encontraremos ventajas como:

- Evitar un capital inmóvil
- Menos posibilidad de pérdidas y mermas
- Garantizar que los productos no caduquen por no tener salida.

Así mismo, puede generar desventajas como:

- Mayor costo en los trámites de compra
- Interrupciones al momento de realizar la producción por falta de materia prima
- Pérdida de tiempo

PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MATERIA PRIMA

El jefe de compras deberá realizar los siguientes pasos:

- 1) Recibir solicitud de compra

- 2) Revisar la lista de proveedores
- 3) Realizar la llamada al proveedor para solicitar cotizaciones de los productos solicitados
- 4) Elegir el proveedor más oicionado
- 5) Realizar la orden de compra en base a la solicitud de compra
- 6) Imprimir y entregar la orden de compra con su firma de elaborado al chef para su aprobación
- 7) Recibir la orden de compra aprobada
- 8) Archivar la orden de compra
- 9) Recibir la mercadería verificando cantidades y precios establecidos en la orden de compra
- 10) Devolver la factura y el producto en caso de existir discrepancia
- 11) Entrega un informe al chef sobre los productos recibidos
- 12) Colocar un sello de recibida la mercadería sin inconvenientes en la orden de compra.
- 13) Entrega la factura adjuntando la orden de compra a la persona encargada de costos.

Parte de la cabeza principal que es el chef ejecutivo, la persona encargada de verificar la materia prima faltante

Diariamente el jefe de compras recibirá del chef mediante una solicitud de compras (**Formato 1**), todos los productos que hay que reponer en los stocks.

TABLA 27 SOLICITUD DE COMPRAS MERCADO

SOLICITUD DE COMPRAS							
FECHA:							
DETALLE	UNID	STOCK MINIMO	STOCK MAXIMO	CANTIDAD AUTORIZ.	FECHA DE ENTREGA	CANTIDAD RECIBIDA	OBSERVACIONES
JEFE DE COMPRAS				CHEF EJECUTIVO			

Siempre se presentan imprevistos de último momento, es así que el jefe de compras debe tener un fondo de caja chica para realizar las compras menores o urgentes, para realizar la respectiva Orden de compra **(Formato 2)**

El valor del fondo lo determina el Gerente, quien puede variar según el uso que se le dé, ya sea por temporada como sucede en el mes de diciembre por la demanda de ventas existe desabastecimiento o ya sea que es mercancía de uso infrecuente que no se tenía en stock.

El chef ejecutivo determinara la cantidad a comprar, realizando una previa revisión de lo programado contra el stock que mantiene bodega. Una vez lista autoriza el chef al jefe de compras para que proceda a hacer la compra.

2. RECEPCIÓN

2.1. BODEGA GENERAL

El objetivo de esta área es asegurarse que los productos que son enviados por el proveedor correspondan exactamente con lo solicitado. Tanto en calidad como cantidad y precio. Para proceder al despacho a las diferentes bodegas de almacenamiento correspondientes generando información necesaria para su control.



Fuente:

<http://www.lasprovincias.es/prensa/noticias/201308/02/fotos/11860939.jpg>

Es importante tomar en cuenta que nos permite garantizar a cada una de las áreas de producción y servicio donde los productos llegaran en la cantidad y calidad que son requeridos.





2.1.1. PASOS QUE SE DEBEN CUMPLIR EN LA RECEPCIÓN DE ALIMENTOS

- ❖ Primero verificar los alimentos perecederos como: carnes, pollo, pescado, verduras y frutas, luego proceder a los no perecederos.
- ❖ Brevemente inspeccionar constando la presencia del despachador, la materia prima o alimentos acorde a sus especificaciones de calidad
- ❖ Pesar y/o contar los alimentos y comparar con la orden de compra que fue formulada antes de aceptar el pedido
- ❖ Si se muestran desconciertos con los alimentos recibidos, proceder a su devolución inmediata

2.1.2. ESPECIFICACIONES DE LA CALIDAD POR GRUPO DE ALIMENTOS

Se deben tomar en cuenta diferentes parámetros de calidad que deben cumplir los diferentes grupos de alimentos:







2.1.3. CARNES

<p>Forma de entrega</p>  <p>http://www.samiqonline.com/admin/Serie/700000/productos/57/Carne%20al%20vacio.jpg</p>	<p>Bloques empacado al vacío</p> <p>Temperatura entrega: refrigerado</p>
<p>Conservacion</p>  <p>http://img.directopaladar.com/2012/10/nevera%20carne%20curada.jpg</p>	<p>Correcto almacenamiento y conservacion del producto</p> <p>Libre de mermas</p> <p>Sin exceso de grasa</p> <p>Libre de hueso</p> <p>Nivel de ternura y jugosidad garantizadas</p>
<p>Apariencia</p>  <p>http://historia.bloggrafias.com/archivos_varios4/carne.jpg</p>	<p>COLOR: rojo brillante</p> <p>OLOR: característico agradable</p> <p>TEXTURA: firme al tacto</p>
<p>Rechazar</p>  <p>http://www.sertv.gob.pa/images/sertv_noticias00/img%20nacionalfm/Carne_daada.jpg</p>	<p>COLOR:</p> <p>Verdoso o café oscuro</p> <p>Descolorida en el tejido elástico</p> <p>Presencia de manchas, color café, verde y púrpura son signos de ataque microbiano</p> <p>OLOR:</p> <p>Desagradable</p> <p>Presencia de impureza</p>






3.1. ESPECIFICACIONES DE LA CALIDAD POR GRUPO DE ALIMENTOS

3.1.1. POLLO


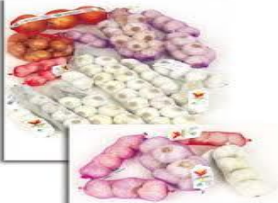


TABLA 29 ESPECIFICACIONES DE LA CALIDAD POR GRUPO DE ALIMENTOS

CARACTERISTICAS ACEPTABLES	
Forma de entrega	Congelado
Empaque  http://www.clubdarwin.net/sites/clubdarwin.net/files/cryovac.jpg	Bolsa de polipropileno
	En canastillas plásticas y bandejas construidas por materiales no tóxicos ni deteriorables
PESO  http://cdnimages.cdstatic.net/sites/clubdarwin.net/files/imagecache/npm_image_8col/poultry_group3.jpg	250 - 300 (pierna)
	500 - 600 (pechuga)
CONSERVACIÓN  http://www.andypolleria.com/images/portfolio/013.big.jpg	correcto almacenamiento y conservación del producto
	Congeladas
ESPECIFICACIONES  http://www.canalcandido.tv/files/producto/despiezar_pollo_1.jpg	libre de mermas
	Apariencia  http://myaska.net/wpcontent/uploads/2013/06/kurochka-domashnyaya.jpg
Rechazar  http://pad3.whstatic.com/images/thumb/6/61/Tell-if-Chicken-Is-Bad-Step-2-preview.jpg	CARACTERISTICAS INACEPTABLES
	COLOR:
	verdosa o amarotando: presencia de manchas
	TEXTURA:
	blanda y pegajosa
OLOR:	
Anormal, desagradable	
presencia de impurezas	




3.1.2. PESCADO

CARACTERISTICAS ACEPTABLES	
<p>Forma de entrega</p>  <p>http://www.better.com.ar/fotos/pescado2.jpg</p>	Congelado
<p>CONSERVACIÓN</p>  <p>https://www.google.com.ec/search?q=conservacion+del+pescado&espv.jpg</p>	correcto almacenamiento y conservación del producto
<p>ESPECIFICACIONES</p>  <p>http://rcmultimedios.mx/pictures/2012/08/pescados_32155.jpg</p>	libre de mermas
<p>Apariencia</p>  <p>http://thumbs.dreamstime.com/z/dorado-fish-16532198.jpg</p>	<p>COLOR:</p> <p>blanco brillante</p> <p>OLOR:</p> <p>Característico</p> <p>TEXTURA:</p> <p>firme al contacto</p>
<p>Rechazar</p>  <p>http://rcmultimedios.mx/pictures/2012/08/pescados_32155.jpg</p>	<p>CARACTERISTICAS INACEPTABLES</p> <p>COLOR:</p> <p>gris o verde</p> <p>TEXTURA:</p> <p>flácida</p> <p>OLOR:</p> <p>agrio a amoniaco</p>

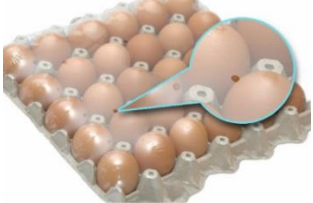



3.1.3. HORTALIZAS Y VERDURAS

CARACTERISTICAS ACEPTABLES	
<p>Forma de entrega</p>  <p>http://www.gastronomiaycia.com/wp-content/uploads/2012/10/aura_pack_envase.jpg</p>	<p>temperatura ambiente</p> <p>el libras o atados</p> <p>canastas plásticas limpias y ubicadas en forma que no se maltraten</p>
<p>ESTADO DE MADUREZ</p>	<p>pintón</p>
<p>ESPECIFICACIONES</p>  <p>https://encryptedtbn2.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcSziTYrL7PyksfLvzlGmsFHfEzd drJWQ_Ea5mqBwNtCZNzg9QUaw</p>	<p>las verduras se hojas no deben estar muy abiertas y no maltratadas</p> <p>libres de tierra</p> <p>sin semillas</p> <p>sin hojas amarillas</p> <p>libres de lesiones</p> <p>bulbos (cebolla, tomate, berenjenas) deben estar enteros, sanos, limpios, en perfecto estado, con piel, secos</p>
<p>APARIENCIA</p>  <p>https://encryptedtbn2.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQHtUw42Cu09KSuwOH1AxtcUn836FjuTwJQgNJJc638_0U7GWOa</p>	<p>COLOR:</p> <p>natural, brillante y sin manchas</p> <p>TEXTURA:</p> <p>suave y firme al tacto</p> <p>OLOR:</p> <p>agradable</p>
CARACTERÍSTICAS INACEPTABLES	
 <p>http://thumbs.dreamstime.com/z/dorado-fish-16532198.jpg</p>	<p>presencia de deterioro irrumpido por insectos o larvas</p> <p>alimentos cubiertos de barro, tierra o materiales extraños</p> <p>OLOR:</p> <p>desagradable</p>

3.1.4. FRUTAS

CARACTERÍSTICAS ACEPTABLES	
<p>Forma de entrega</p>  <p>http://myaska.net/wpcontent/uploads/2013/06/kurochkadomashnyaya.jpg</p>	<p>temperatura ambiente</p> <p>en libras o unidad empacadas y separadas por fruta</p>
<p>ESTADO DE MADUREZ</p>  <p>http://www.aimsa.com/images/manzanas.gif</p>	<p>madura</p>
ESPECIFICACIONES	
<p>APARIENCIA</p>  <p>http://www.portalfruticola.com/wp-content/uploads/2013/08/mix-de-frutas.jpg</p>	<p>limpias y sin presencia de picaduras y/o maltratado</p> <p>COLOR: natural, brillante y sin manchas , bien coloreado de acuerdo a la variedad</p> <p>TEXTURA: bien formadas y firme al tacto</p> <p>OLOR: agradable</p> <p>TAMAÑO: uniforme</p>
CARACTERÍSTICAS INACEPTABLES	
<p>RECHACE</p>  <p>http://www.que.es/archivos/201302/5108290w-640x640x80.jpg</p>	<p>estados muy maduros, con presencia de mohos, residuos, picaduras de insectos o manchas</p> <p>OLOR:</p> <p>desagradable o fermentable</p>





3.1.5 HUEVOS

CARACTERISTICAS ACEPTABLES	
<p style="text-align: center;">Forma de entrega</p>  <p style="text-align: center;"> http://www.brgsa.com/uploads/5/2/6/7/5267681/3021886.jpg?1308714932 </p>	<p>temperatura ambiente</p> <p>Bandejas de cartón por 30.</p>
<p style="text-align: center;">Especificaciones</p>  <p style="text-align: center;"> http://media.telemundo47.com/images/tlmd_tlmd_013112_huevosjpg_bim.jpg </p>	<p>limpios</p> <p>cascaras libres de roturas</p> <p>peso entre 55 y 60 r</p>
<p style="text-align: center;">APARIENCIA</p>  <p style="text-align: center;"> http://embalagensustentavel.com.br/wpcontent/uploads/2011/08/evavalicsek5.jpg </p>	<p>COLOR</p> <p>Homogéneo</p> <p>OLOR:</p> <p>agradable</p>
CARACTERÍSTICAS INACEPTABLES	
<p style="text-align: center;">RECHACE</p>  <p style="text-align: center;"> http://www.elsitioavicola.com/articulos/contents/121029comoproducirhuevos-limpios,-industria-avicola,-calidad-de-huevo,-6.jpg </p>	<p>cascaras quebradas</p> <p>cascaras manchadas con excremento o sangre</p> <p>OLOR:</p> <p>desagradable</p>

3.1.6. LÁCTEOS

Alimento: leche, queso y yogurt	
CARACTERÍSTICAS ACEPTABLES	
<p>Forma de entrega</p>  <p>http://www.cuadritos.mx/wpcontent/uploads/2012/11/productos_CDTS860.jpg</p>	<p>temperatura refrigerados</p> <p>transportados en vehículos especializados que garanticen la conservación de sus propiedades</p> <p>que empaçado</p> <p>leche empaçada en bolsa de polietileno sin perforaciones, sin abombamientos</p> <p>yogurt en bolsa de polietileno o vaso plástico</p>
<p>ESPECIFICACIONES</p>  <p>https://www.exito.com/images/products/601/000394443417601/0000394444780384_lrg_a.jpg</p>	<p>leche pasteurizada entera</p> <p>leche en bolsa</p> <p>sin grumos ni apariencia cordata</p> <p>yogurt elaborado con leche entera pasteurizada y con pulpa de fruta</p> <p>queso en bloque</p> <p>fecha de vencimiento</p> <p>lote</p> <p>no presentar goteos de ningún tipo</p>
<p>APARIENCIA</p>  <p>http://l.rgbimg.com/cache1y9dal/users/t/ta/tacluda/600/p0MAjuM.jpg</p>	<p>COLOR</p> <p>homogéneo</p> <p>OLOR:</p> <p>agradable</p> <p>TEXTURA:</p> <p>Lisa, bordes limpios</p>
CARACTERÍSTICAS INACEPTABLES	
<p>RECHACE</p>  <p>http://www.menualdia.com/wp-content/uploads/2010/10/lacteos.jpg</p>	<p>presencias de mohos o partículas extrañas</p> <p>OLOR:</p> <p>desagradable, rancio o fermentado</p>

3.1.7. BEBIDAS REFRESCANTE

Alimento: agua, jugos, bebidas carbonadas	
CARACTERISTICAS ACEPTABLES	
Forma de entrega  http://www.iniciocafe.com/var/productos/32951.jpg	temperatura refrigerados jugos en caja de 200 ml por 24 unidades, botella 250 ml en caja por 30 unidades, bolsa 200 ml por 6 unidades gaseosas en botella de 3 lt, pacas de 6 unidades agua en botella de 1/2 lito sin gas cajas de 12 unidades fecha de nacimiento
Especificaciones  https://c1.staticflickr.com/9/8357/8423857850_144439c77c_b.jpg	lote botellas debidamente tapadas y selladas botellas de agua con sello de seguridad intacto no presentar goteos de ningún tipo
Apariencia  http://www.catalogodeempaquet.com/documenta/imagenes/107313/Polimerica-G-Foto2-Botella-PET-jugo-natural.jpg	COLOR Homogéneo OLOR: Agradable el agua sin la presencia de sedimentos
CARACTERÍSTICAS INACEPTABLES	
Rechace  http://2.bp.blogspot.com/bd9vmAE/UV5Jhc1HWjI/531587_1220987681_n.jpg	perforaciones, abolladuras o abombamientos presencia de partículas extrañas presencia de goteos OLOR: desagradable o fermentable

3.1.8. ENLATADOS, ENVASADOS O EMPACADOS

CARACTERISTICAS ACEPTABLES	
<p>Forma de entrega</p>  <p>https://encrypted-tbn3.google.com/images?q=tbn:ANd9GcQneAITfQnEwy8lyErMiwdi1232fytkN5rGniys3</p>	<p>temperatura ambiente</p>
<p style="text-align: center;">ESPECIFICACIONES</p>  <p>http://www.easy.cl/EASYFO_IMAGES/img/productos/mediana/824537.jpg</p>	<p>latas intactas, no abolladas, no hinchadas, no oxidadas</p> <p>Limpias</p> <p>Fecha de vencimiento</p> <p>etiqueta completa y visible</p> <p>lote</p>
<p style="text-align: center;">APARIENCIA</p>  <p>http://mexicanbusinessweb.mx/wp-content/uploads/2012/01/productos/herdez.jpg</p>	<p>latas intactas</p> <p>envases de vidrio y/o plástico íntegros y limpios</p> <p>envases de vidrio intactos, sin averías</p> <p>envases debidamente tapados</p>
CARACTERÍSTICAS INACEPTABLES	
<p style="text-align: center;">RECHACE</p>  <p>https://karmafreecooking.files.wordpress.com/2010/12/no-cans.jpg?w=283&h=424</p>	<p>goteo de algún tipo</p> <p>latas abolladas, hinchadas, oxidadas o violadas</p> <p>presencia de suciedad</p>

3. ALMACENAMIENTO DE A&B

Al hablar de almacenamiento nos referimos a la debida conservación, control y despacho de alimentos y bebidas suministrados por recibo.

Objetivo del almacenamiento:

- Espacio
- Conservación de calidad
- Eficiencia de los empleados
- Punto de control



Fuente: <http://portamento.weblogs.portamento.es/imagenes/id1/repo.gif>

Es un proceso que consiste en recibir, almacenar y distribuir la materia prima que llegan al servicio de alimentación, garantizando así a las diferentes áreas de producción y/o de servicio, que dichos productos les llegaran en la cantidad y con la calidad que requieren.

Clasificamos las áreas de almacenamiento en 3 grupos:

- Alimentos secos
- En refrigeración
- En congelación

3.1. Almacenamiento seco.- aquí se almacenan alimentos como enlatados, cereales, harina, azúcar, galletas, té, café y otros alimentos no perecederos.



Fuente:http://www.esgasem.com/archivosbd/noticias_galeria/1fc6a3ebfd0165bf49e1ce7.gi

TABLA 30 ALIMENTOS

GRUPOS	ALIMENTOS
Alimentos Perecederos	verduras sin procesar
	frutas de mano
	raíces, tuberculos y plátanos, (papa, yuca, plátano?)
	productos de panadería (pan, bizcochos, galletas,
Alimentos no Perecederos	cereales (arroz, harinas, avena, pastas)
	leguminosas secas (arveja seca, frijol blanco y frijol rojo, garbanzo, lenteja)
	enlatados
	aceites
	azúcar
	vinos
	salsas(de tomate, mavonesa, mostaza,
Árticulos Desechables	vasos
	porta comida desechables
	platos desechables
	cubiertos desechables

3.2. Almacenamiento refrigerado

(Mantener la temperatura a 39°F (4°C) aproximadamente)

Los alimentos que son congelados requieren una atención especial; puesto que el hecho de estar congelados no garantiza la total inocuidad de los mismos.



Fuente:http://i01.i.aliimg.com/photo/v11/625796867/THAKON_Industrial_Refrigerated_Cold_Room_For_Fruit.jpg

TABLA 31 REFRIGERACIÓN

GRUPOS	ALIMENTOS
CARNICOS	carne de res, pollo, pescado
FRUTAS	pulpa de frutas
EMBUTIDOS	tocineta, jamon
COMIDAS RAPIDAS PRECOCIDAS	papa y yuca precocida

3.3. Almacenamiento congelado

Los alimentos perecederos, en especial los de alto riesgo son: productos lácteos, carnes cocinadas, pescados y carnes de ave, estos deben almacenarse en refrigeración para evitar su contaminación de bacterias nocivas. La refrigeración a temperaturas por debajo de 4°C inhibe el crecimiento de la mayoría de las bacterias patógenas pero no las mata, por lo tanto los cuartos refrigerados mantendrán temperaturas entre 2,5 °C a 6°C.

TABLA 32 ALMACENAMIENTO CONGELADO

GRUPOS	ALIMENTOS
Cárnicos	carne de res, carne de cerdo, pollo, pescado
Embutidos	Salchichas, chorizo, jamón, mortadela, tocineta
Hortalizas y Verduras	Banano, Fresa, Granadilla, Limón, mango, manzana, naranja, uva, uchuva, papaya etc
Frutas	Banano, Fresa, Granadilla, Limón, mango, manzana, naranja, uva, uchuva, papaya etc.
Alimentos procesados	Jugo natural, Gelatina y pudín, Sobrantes de alimentos procesados, tamal.
Alimento Proteico	Queso crema, Queso fundido, Queso parmesano
Grasas aceites	Margarina y Mantequilla
Lácteos	Leche en bolsa, yogurt
Alimento proteico	huevos
Bebidas	graseosa, pony malta, jugos (en botella y en caja)

3.4. Organización de los productos

Los productos deben ser arreglados en forma ordenada, con los letreros hacia el frente, de manera que no haya confusión acerca de su contenido.

Precauciones durante el almacenamiento

Productos:

- Tipo
- Orden alfabético
- Orden de uso
- Peso tipo que empaque
- Absorción o emisión de olores

Tipos de estanterías

- Metálica



Fuente: <http://www.interempresas.net/FotosArtProductos/P113305.jpg>

- Madera



Fuente: http://mla-s1-p.mlstatic.com/estanteria-reforzada-de-madera-rustica-195x80x32-6-estantes-9857-MLA20022474932_122013-F.jpg

3.5. Método para el almacenamiento de la materia prima, Primero en Entrar, Primero en Salir (FIFO, por sus siglas en inglés)

Un modo de hacerlo es usando el método de “primero en entrar, primero en salir” (First In, First Out – FIFO). El método FIFO brinda la seguridad que los alimentos tengan la rotación adecuada durante su almacenamiento. En el caso de recibir un envío, coloque los alimentos más antiguos hacia el frente y lo más nuevo hacia atrás. Desechar los alimentos en mal estado y que han caducado.

3.6. Contaminación cruzada durante el almacenamiento

Si los alimentos no se encuentran almacenados correctamente, la presencia de las bacterias es relevante y pueden ser transferidas de un producto a otro.

Cada alimento debe cubrirse adecuadamente con tapas o materiales aprobados para uso puede ser con elementos como el papel de aluminio o papel plástico.

Se deja sin cubrir únicamente los alimentos que se están enfriando, una vez que el alimento se haya enfriado completamente, proceder a cubrir adecuadamente.

Almacene siempre los alimentos crudos debajo de alimentos cocinados o listos para ser consumidos.

4. DESPACHO

El despacho de los alimentos es interno, lo cual es utilizado para suministrar los alimentos y otros artículos no comestibles, a las unidades de producción y de servicio, una vez q hayan sido recibidos y almacenados

4.1. Control de despacho

El control de despacho tiene dos aspectos importantes:

- ✓ Una persona debidamente capacitada, sea la responsable de ensamblar y entregar los ingredientes.
- ✓ Un procedimiento preciso y lista de pedidos, autorizada.

La utilización de kardex facilita las labores de despacho, pues permite mantener un control de los inventarios rápidos u efectivos.

El requisito necesario para despachar alimentos, bebidas o suministros del almacén es presentar en la fecha establecida para cada área o departamento, la Requisición del a bodega (**Formato 3**) debidamente autorizada por el chef ejecutivo. Se recomienda realizar la requisición con 24 horas de anticipación, si es presentada fuera de tiempo, lo aconsejable es cobrar una multa a la persona responsable, ya que este atraso interfiere el proceso normal de trabajo del almacén general

4.2. Requisición del producto

Es un documento que sirve para autorizar el despacho de todos los productos almacenados en la bodega y debe estar autorizada por el encargado del área.

En la requisición se indica todos los productos, con sus respectivas cantidades, que necesita un departamento del hotel y será entregado a la persona encargado de bodega, quien pondrá, en este mismo documento, la cantidad despachada de cada producto. El documento se debe realizar para cada área de cocina sin importar la cantidad de artículos que contenga y se la debe elaborar cada vez que se necesite un producto almacenado en la bodega.

Este documento debe contener firmas de la persona que realiza el pedido, el chef ejecutivo, de la persona que despacha el producto y de la persona que

recibe, por medio de este documento el jefe de bodega ingresara los datos de la cantidad de materia prima entregada del Kárdex de Materia prima

TABLA 33 REQUISICIÓN A BODEGA

REQUISICIÓN A BODEGA							
Fecha:							
ÁREA:							
PRODUCTO	Und.	Stock	Cantidad Solicitada	Cantidad Recibida	Devolución	Costo Unitario	Costo Total
Jefe de compras:				Solicitante del pedido:			
Chef Ejecutivo:				Bodeguero:			

5. Producción

5.1. Actividades de administración de la producción

La administración de la producción comprende las siguientes actividades:

1.- Planeación de la producción:

- Proyección de la demanda
- Programación de la producción

2.- Control de ingredientes: esta actividad la realiza el sistema de suministros, pero le corresponde a producción controlar su eficiencia y efectividad, pues aquí es donde se preparan las recetas con los ingredientes entregados.

3.- Determinación de los sistemas de producción: estrategias de producción y métodos de producción y de cocción.

4.- Control de la calidad de los alimentos: nutricionalmente, físico-organoléptico y de la cantidad de los mismo.

5.- Control de la producción del personal

6.-Control de energía

5.2. Planeación de la producción

La planeación de la producción es el establecimiento de un programa de acción para transformar los recursos en bienes o servicios.

El administrador identifica los recursos y determinar cómo debe diseñarse el proceso para obtener los bienes y servicios que se desean.

Una vez que se ha desarrollado este proceso, la función de planeamiento debe integrarse con las demás funciones administrativas.

La planeación de la producción comprende dos aspectos básicos:

1. Proyección de la producción

2. Programación de la producción

Dichas actividades tienen como objetivos:

- Predecir las cantidades de alimentos que se necesitan para llenar la demanda esperada.
- Determinar las características del producto y del proceso de producción.
- Definir el nivel de calidad deseada.
- Correlacionar los costos de personal, materiales y utilización de la planta física.

5.3. Proyección de la producción

La proyección es la habilidad de anticipar, calcular o predecir algún evento o condición futura, usualmente como resultado de un estudio racional y análisis de datos pertinentes.

Esta proyección sirve de base para tomar decisiones y hacer planes.

Las demandas futuras se hacen más o menos difíciles de proyectar e acuerdo con el tipo de servicio de alimentación.

Los hospitales y los restaurantes ofrecen la mayor incertidumbre, debido a las oscilaciones de la demanda; en cambio, las industrias y los restaurantes escolares no tienen ningún problema en este sentido, debido a la estabilidad del número de sus usuarios.

La **sobreproducción**.- de alimentos acarrea unos costos extras, debido a que no siempre es posible reutilizar los sobrantes.

Además, existe el riesgo de pérdida de calidad.

La **subproducción**.- es algo que debe evitarse, porque acarrea ansiedad en el personal del servicio de alimentación e insatisfacción en el usuario.

Programación de la producción.- esta actividad consiste en determinar por quién, cuándo, cuánto, cómo y dónde se elaborarán las preparaciones cuya producción asido proyectada.

La **hoja de programación de la producción.-** es específica para cada servicio de alimentación y puede complementar o ser complementada por la gráfica de producción.

5.4. Receta estándar.- Es necesario definir qué tipo de ingredientes se van a utilizar y que cantidad de cada uno, cuales son los procedimientos exactos, los tiempos y modos de cocción. Igualmente pensar en que utensilios de control se van a utilizar y en que vajilla se servirá.

- Listados de ingredientes
- Cantidades en términos prácticos y entendibles por quienes lo van a usar
- Estar escritas en terminología adecuada
- Tener instrucciones sobre las porciones preferiblemente expresadas en peso.
- Es fundamental en las recetas estándar especificar la marca y/o clase de ingredientes.

TABLA 34 RECETA ESTÁNDAR

RECETA ESTÁNDAR					
Nombre			Tiempo de Cocción:		
Evento:			Temperatura:		
Elaboración:			Tipo de Cocción:		
Fecha:			Nº Pax		
Nº	Ingredientes	Cantidad	Unidad	Costo U.	costo T.
				Sub total	
				Valor	
				I.V.A	
				(12%)	
				Servicio	
				(10%)	
				TOTAL	