



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Gastronomía

***“Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de
Comida Rápida”***

AUTORAS:

Verónica Patricia Bermeo Méndez

Claudia Adriana Caldas Molina

DIRECTOR:

Lcdo. John Valverde

**Monografía previa a la obtención del Título de
Licenciada en Gastronomía y Servicio de
Alimentos y Bebidas.**

Cuenca – Ecuador

2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Resumen

Comida Rápida o *Fast Food* en ingles se encuentra presente entre la humanidad desde hace mucho tiempo. La comida rápida es un estilo de alimentación como su nombre lo indica rápido. Presenta varias características entre las más importantes la rapidez al momento de la preparación para un consumo inmediato, la simplicidad en su presentación, la variedad de sus ingredientes.

El manual de procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida es una herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades diarias dentro del restaurante, es una guía para el personal que labora dentro de la empresa. Conceptos básicos se exponen en el mismo sobre cocina, higiene y sanitización, limpieza, desinfección, manejo adecuado de los diferentes tipos de alimentos, fichas de recepción, almacenaje, funciones correspondientes a cada puesto de trabajo.

Mucho tiempo se ha debatido sobre el consumo de comida rápida y sus efectos sobre la salud de las personas pero la mala fama que se la ha dado a la misma, se debe en gran parte a la falta de conocimientos básicos sobre buenas prácticas de manufactura y el irrespeto por los estándares de calidad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Abstract

Fast food has been present in humanity since a long time ago. Fast food is a style of food that as its name says is fast. It presents many characteristics such as speed when cooking in order to have an immediate consume, simplicity on its presentation and variety on its ingredients.

The operating procedures manual for fast food is an indispensable tool for the development of daily activities within the restaurant, it is a personal guide for the ones who work in the enterprise. Basic concepts are exposed on this about cooking, hygiene, sanity, cleaning, disinfection, proper handling of the different kinds of food, records of receiving, storing, and corresponding functions to each job.

For a long time it has been debated on fast food consumption and its effects on people's health but the bad reputation that was given to it is because of the lack of basic knowledge of good manufacturing practices and the disrespect for quality standards.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Índice

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Agradecimientos.....	13
Dedicatorias.....	16
Introducción.....	18
Capítulo 1.....	20
1.1 Especificaciones generales de la Empresa.....	21
1.2 Misión y Visión empresarial.....	21
1.3 Organigrama existente en la Empresa.....	22
1.4 Distribución física del restaurante.....	23
1.4.1 Área de Servicio.....	23
1.4.2 Área de Cocina.....	24
1.5 Presentación de la carta.....	26
Capítulo 2.....	29
2.1 Seguridad alimentaria.....	30
2.2 Normas HACCP, BPM y POES.....	30
2.2.1 Normas HACCP.....	30
2.2.1.1 Principios del Sistema Haccp.....	30
2.2.1.2 Aplicación del sistema HACCP.....	31
2.2.2 Sistema BPM.....	31
2.2.3 Sistema POES.....	32
2.2.3.1 Requisitos para implementar el POES.....	32
2.3 Enfermedades de transmisión por alimentos.....	34
2.3.1 Enfermedades de Transmisión Alimentaria.....	34
2.3.2 Contaminación de los Alimentos.....	34
2.3.3 Tipos de Contaminantes.....	34
2.3.4 Contaminación Cruzada.....	35
2.3.5 Factores que favorecen el crecimiento de los microorganismos.....	35
2.3.6 Interacción Hospedero – Parásito.....	35



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.7 Escherichia coli.....	36
2.3.8 Botulismo.....	36
2.3.9 Salmonelosis.....	38
2.3.10 Cólera.....	38
2.3.11 Disentería Amebiana.....	38
2.3.12 Triquina y Tenia.....	38
2.3.13 Hepatitis A.....	39
2.3.14 Shigelosis.....	39
2.3.15 Gastroenteritis por Escherichia Colli Patógena.....	40
2.3.16 Fiebre Tifoidea.....	40
2.4 Métodos de Limpieza y desinfección.....	40
2.4.1 Limpieza.....	40
2.4.1 Desinfección.....	40
2.4.2 Procedimientos y métodos de limpieza.....	41
2.5 Manejo adecuado de desperdicios y basura.....	42
2.6 Recomendaciones para el cuidado personal.....	43
2.7 Recomendaciones para prevenir enfermedades.....	44
2.8 Cómo y cuándo lavarse las manos.....	45
Capítulo 3.....	48
3.1 Mise en place.....	49
3.1.1 Tipos de cortes.....	49
3.2 Medidas Básicas.....	51
3.3 Receta Estándar.....	54
3.4 Herramientas de trabajo.....	57
3.4.1 Generadores de calor.....	57
3.4.2 Generadores de frío.....	58
3.4.3 Maquinaria Auxiliar.....	59



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.4.4 Batería y Utillaje.....	59
3.4.5 Herramientas y Utillaje.....	59
3.5 La presentación de los alimentos.....	60
3.6 Manejo en el despacho de comandas.....	61
Capítulo 4.....	63
4.1 FODA.....	64
4.1.1 Análisis FODA restaurante Pity's.....	64
4.2 Falencias operativas del Restaurante Pity's.....	66
4.2.1 Recomendaciones para mejorar las falencias operativas del restaurante Pity's.....	67
Capítulo 5.....	68
5.1 Marco conceptual.....	69
5.2 Aspectos que se tomarán en cuenta en este manual.....	69
5.3 Organigrama funcional sugerido.....	71
5.4 Funciones del Administrador.....	72
5.5 Procedimientos generales de servicio.....	72
5.6 Procedimientos del Área de servicio.....	74
5.6.1 Procedimientos de limpieza del salón y baños.....	74
5.7 Procedimientos generales de cocina.....	75
5.8 Procedimientos del área de cocina 1.....	77
5.8.1 Funciones del Chef.....	78
5.8.2 Manejo en el tiempo de elaboración de menús.....	78
5.9 Procedimientos del Área de cocina 2.....	79
5.9.1 Funciones del Ayudante de cocina.....	79
5.9.2 Manejo del tiempo en el despacho de menús.....	80
5.10 Procedimientos en el Área de Caja.....	80
5.10.1 Funciones del Cajero.....	82



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.10.2 Tipos de Clientes.....	83
5.10.3 Procedimientos para reaccionar frente a reclamos.....	84
5.11 Procedimientos para el Área de Compras y Bodega.....	85
5.11.1 Funciones de Compras.....	85
5.11.2 Funciones de Bodega.....	86
5.11.3 Normas básicas para el almacenaje de los productos.....	87
5.11.4 Proceso de almacenamiento de carnes y salsamentaría.....	89
5.11.5 Procesos de almacenamiento de aves y caza.....	90
5.11.6 Procesos y almacenamiento de frutas y vegetales.....	90
5.11.7 Procesos y almacenamiento de pescados y mariscos.....	92
5.11.8 Procesos y almacenamiento de lácteos perecibles y no perecibles.....	93
5.11.9 Almacenamiento de Licores y Vinos.....	94
5.11.10 Procesos y almacenamiento de abarrotos y granos secos.....	94
5.11.11 Procesos y almacenamiento de enlatados y envasados.....	94
5.11.12 Procesos y almacenamiento de grasas y aceites.....	95
5.12 Procedimientos de limpieza profunda en cada área.....	95
5.12.1 Procesos de Limpieza.....	96
Conclusiones.....	98
Recomendaciones.....	99
Glosario.....	100
Anexos.....	102
Bibliografía.....	124
Ilustración 1 Organigrama de la Empresa Pity's.....	22
Ilustración 2 Distribución física del salón.....	23
Ilustración 3 Distribución física de cocina.....	24



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ilustración 4 Área de cocina vista desde la parte posterior.....	25
Ilustración 5 Área de cocina vista desde la entrada.....	25
Ilustración 6 Área de cocina vista desde la entrada al salón.....	26
Ilustración 7 Manera de lavarse las manos.....	46
Ilustración 8 Organigrama funcional sugerido.....	71
Tabla 1: Clases de hamburguesas de Pity's.....	26
Tabla 2: Clases de sánduches de Pity's.....	27
Tabla 3: Variedades de Pity's.....	27
Tabla 4: Bebidas de Pity's.....	27
Tabla 5: Combos de Pity's.....	28
Tabla 6: Postres de Pity's.....	28
Tabla 7: Medidas de Peso.....	51
Tabla 8: Equivalencia de peso.....	51
Tabla 9: Medidas de Temperatura.....	52
Tabla 10: Equivalencia de temperatura.....	52
Tabla 11: Medidas de Volumen.....	53
Tabla 12: Equivalencia de volumen.....	53
Tabla 13: Otras medidas.....	54
Tabla 14: Modelo de receta estándar.....	56
Tabla 15: Almacenamiento de carne fresca.....	89
Tabla 16: Almacenamiento de carne de pollo fresca.....	90
Tabla 17: Almacenamiento de frutas.....	91
Tabla 18: Almacenamiento de Vegetales.....	91
Tabla 19: Almacenamiento de pescados y mariscos.....	93



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 1: Ficha de observación de Producción de alimentos.....	103
Anexo 2: Ficha de observación de Aseo, orden y mantención.....	104
Anexo 3: Ficha de observación de servicio de almacenamiento.....	105
Anexo 4: Ficha de observación de servicio de alimentos.....	106
Anexo 5: Fotografías del Restaurante Pity's.....	107
Anexo 6: Encuesta realizada al personal de Pity's.....	110
Anexo 7: Encuesta realizada a los clientes de Pity's.....	113
Anexo 8: Formato para requisición interna.....	114
Anexo 9: Formato de lista de compras.....	115
Anexo 10: Formato de recepción de mercadería.....	116
Anexo 11: Formato de registro de salida de mercadería.....	117
Anexo 12: Formato de ficha de devolución de productos.....	118
Anexo 13: Formato de ficha de control de existencias.....	119
Anexo 14: Formato de control de temperatura.....	120
Anexo 15: Tabla de requisitos de calidad de productos hidrobiológicos.....	121
Anexo 16: Tabla de requisitos de calidad para carnes y huevos.....	122
Anexo 17: Tabla de requisitos de calidad de otros productos.....	123



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Verónica Patricia Bermeo Méndez, autora de la monografía “Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 26 de Noviembre de 2014

Verónica Patricia Bermeo Méndez

C.I: 0105392294



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Claudia Adriana Caldas Molina, autora de la monografía “Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 26 de Noviembre de 2014

Claudia Adriana Caldas Molina

C.I: 0104841093



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Verónica Patricia Bermeo Méndez, autora de la tesis "Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Gastronomía y Servicio de Alimentos y Bebidas. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 26 de Noviembre de 2014.

Verónica Patricia Bermeo Méndez

C.I: 0105392294



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Claudia Adriana Caldas Molina, autora de la tesis "Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Gastronomía y Servicio de Alimentos y Bebidas. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 26 de Noviembre de 2014.

Claudia Adriana Caldas Molina

C.I.: 0104841093



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Agradecimientos

Agradecemos al local de comida rápida Pity's y a su propietario el señor Gonzalo Apolo, al personal que labora aquí por su gran ayuda en la realización de esta monografía. Además nuestros sinceros agradecimientos al Lcdo. John Valverde director de la monografía por su tiempo y guía.

Reciban siempre nuestra gratitud

Adriana y Verónica



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Agradecimiento

Todo mi agradecimiento en primer lugar a Dios por ser mi guía principal en la consecución de esta meta, a mi familia por su apoyo incondicional, a mi amiga Adriana por ser parte de este sueño cumplido y a todas las personas que de una u otra forma nos brindaron su ayuda.

Verónica



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios y a la Virgen por haberme permitido culminar mis estudios. A mi Madre por su aliento para seguir adelante, a Sonia por creer en mí y apoyarme incondicionalmente, a mi Familia, a Verónica por ser parte de este sueño importante en nuestras vidas y a cada uno de mis Maestros que día a día compartieron sus conocimientos y ayudaron a formar a la profesional que hoy soy.

Reciban siempre mi Gratitude

Adriana



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Dedicatoria

Quiero dedicar esta monografía a toda mi familia de manera especial a mis papis, mis hermanas y a mi abuelita, a mi amiga Adriana y a todas las personas que creyeron en mí.

Verónica



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Dedicatoria

Este trabajo dedico a mi querida Madre y a mi hermana Sonia, quienes confiaron en mí y me apoyaron incondicionalmente para poder culminar una etapa importante en mi vida.

A cada uno de los siete pedacitos de mi corazón: Martín, Coca, Rafael, Paúl, Martina, Valentina y Rafaela.

A Verónica Bermeo, quien ha sido siempre una amiga incondicional.

Además quiero dedicar esta monografía a Fausto y a Paúl, quienes han sabido comprenderme, apoyarme, compartir momentos inolvidables y brindarme su valiosa amistad.

Adriana



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Introducción

Comida Rápida o *Fast Food* en inglés, se encuentra presente entre la humanidad desde hace mucho tiempo, ya como ejemplo de esto tenemos a los panes planos con olivas de la antigua Roma donde se vendían en pequeños puestos callejeros o en Medio Oriente el *Falafel* (croquetas de garbanzo o habas). Llegando a occidente donde se establece el primer *Automat* en 1912 en Nueva York, la gran acogida que tuvo la comida rápida ha hecho que se extienda por todo el mundo. La comida rápida es un estilo de alimentación como su nombre lo indica rápido. Presenta varias características entre las más importantes la rapidez al momento de la preparación para un consumo inmediato, la simplicidad en su presentación, la variedad de sus ingredientes. En los últimos años se ha abierto un debate sobre la comida rápida porque en muchas ocasiones se la ha catalogado como “comida chatarra” sobre todo con el surgimiento de nuevas corrientes como el *Slow Food* o comida sana, pero en realidad desde nuestro punto de vista esto se debe a la falta de conocimientos básicos de buenas prácticas de manufactura y la irresponsabilidad por parte de las empresas que comercializan este tipo de alimentos que no cumplen con normas adecuadas para el manejo de los productos; un ejemplo sería el excesivo uso de aceite y grasas, o peor aún no cambiar los mismos una vez finalizada su vida útil y seguir preparando los alimentos en este medio nocivo para la salud, el manejo adecuado de materias primas y el respeto de los estándares básicos pueden garantizar que este tipo de comida no sea nocivo para la salud, consumiéndolo de igual manera con la debida moderación.

Al desarrollar este manual de procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida creamos una herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades diarias dentro del restaurante, es una guía para el personal que labora dentro de la empresa. Dentro de este manual podemos encontrar conocimientos básicos de higiene y sanitización como: normas básicas de higiene, enfermedades de transmisión por alimentos y recomendaciones para evitar las mismas, métodos de limpieza y desinfección, manejo adecuado de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

desechos, funciones correspondientes a cada puesto de trabajo. Es importante mencionar además conocimientos básicos de cocina con varios términos que tienen su respectiva definición para una fácil comprensión.

El restaurante de comida rápida Pity's nos abrió sus puertas para poder realizar parte de este manual al momento de diagnosticar el estado de la empresa y realizar el análisis FODA nos pudimos basar en un ejemplo real, partiendo de esta base se redactan varios conceptos generales que se pueden aplicar en cualquier restaurante de este tipo. Este establecimiento es un local responsable donde sus clientes pueden estar seguros de que los alimentos que consumen no afectaran su salud.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



CAPÍTULO 1

INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.1 Especificaciones generales de la Empresa

Los restaurantes de comida rápida son empresas privadas, con personería jurídica propia de acuerdo a las leyes, con fines de lucro, de carácter local, nacional o internacional que ofrecen un servicio de alimentos y bebidas de manera rápida y eficiente.

Para la elaboración del presente trabajo de graduación, nos enfocaremos en el estudio de un restaurante local de comida rápida, denominado “Pity’s”.

“Pity’s” es una empresa privada, de carácter familiar, ubicado en la ciudad de Cuenca, en la Avenida Remigio Crespo y Alfonso Borrero esquina.

Su nombre nace en honor al primer dueño que trae la idea de este restaurante a la ciudad de Cuenca, el señor Enrique Mora.

Pity’s abre sus puertas en el año de 1980 en la Avenida Gran Colombia, cambiando su ubicación en varias ocasiones, hasta instalarse en el local donde funciona actualmente en enero de 1994.

Este restaurante se caracteriza por sus recetas tradicionales, su especialidad son los diferentes tipos de hamburguesas y las papas fritas.

El tipo de servicio que ofrece el restaurante es un auto servicio, en donde el cliente realiza su pedido en caja y espera que lo llamen para retirar su orden.

1.2.- Misión y Visión Empresarial

MISIÓN.- Brindar un excelente servicio a sus clientes.

VISIÓN.- Mantenerse como restaurante de comida rápida tradicional en la ciudad de Cuenca.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.3.- Organigrama Existente en la Empresa

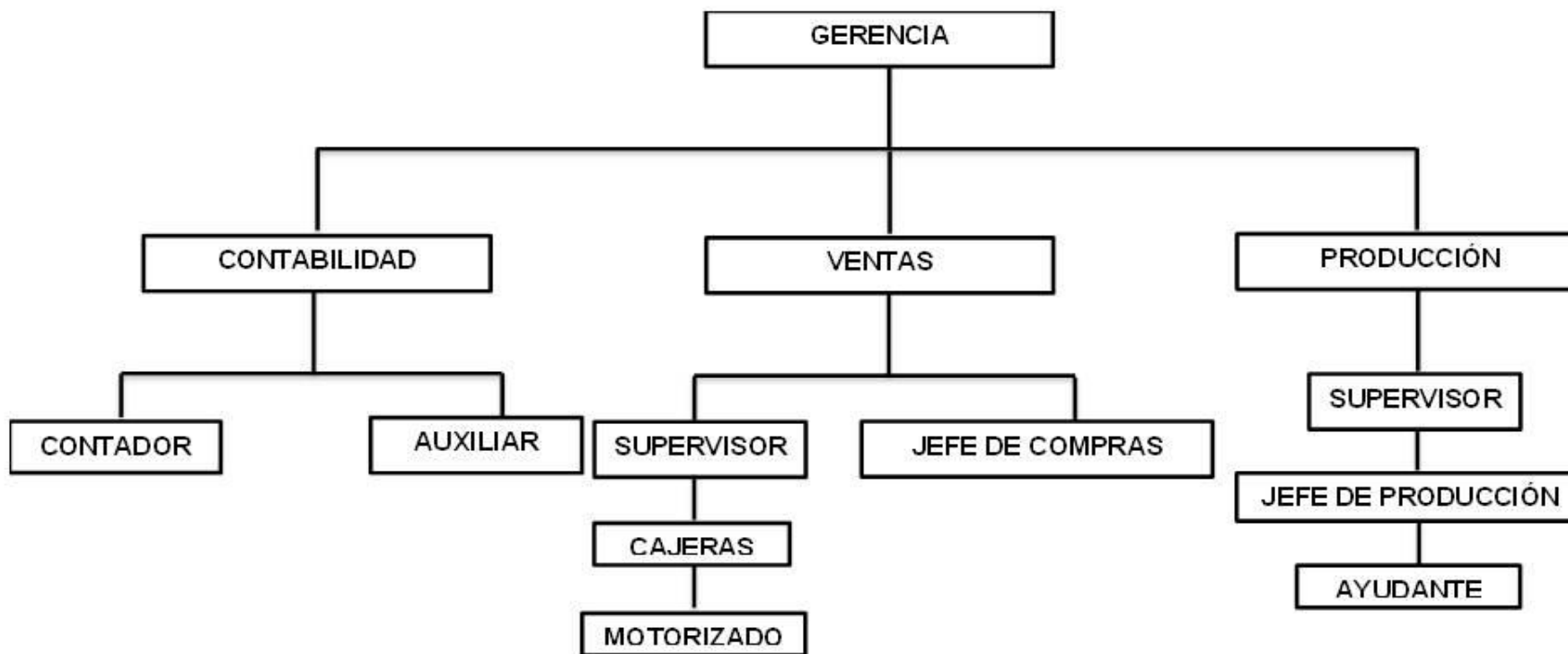


Ilustración 1: Organigrama de la Empresa Pity's.

Fuente: Restaurante Pity's.

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.4.- Distribución Física del Restaurante.-

1.4.1 Área de Servicio.-

El área de servicio se encuentra distribuido físicamente en dos salones, un salón exterior en la entrada, donde se encuentra mesas y juegos infantiles. En la parte interior se encuentra el otro salón, en la entrada está ubicada la caja, también se encuentran los baños debidamente identificados para damas y caballeros y el acceso a las oficinas en el segundo piso.

ÁREA DE SALÓN

DISTRIBUCIÓN FÍSICA

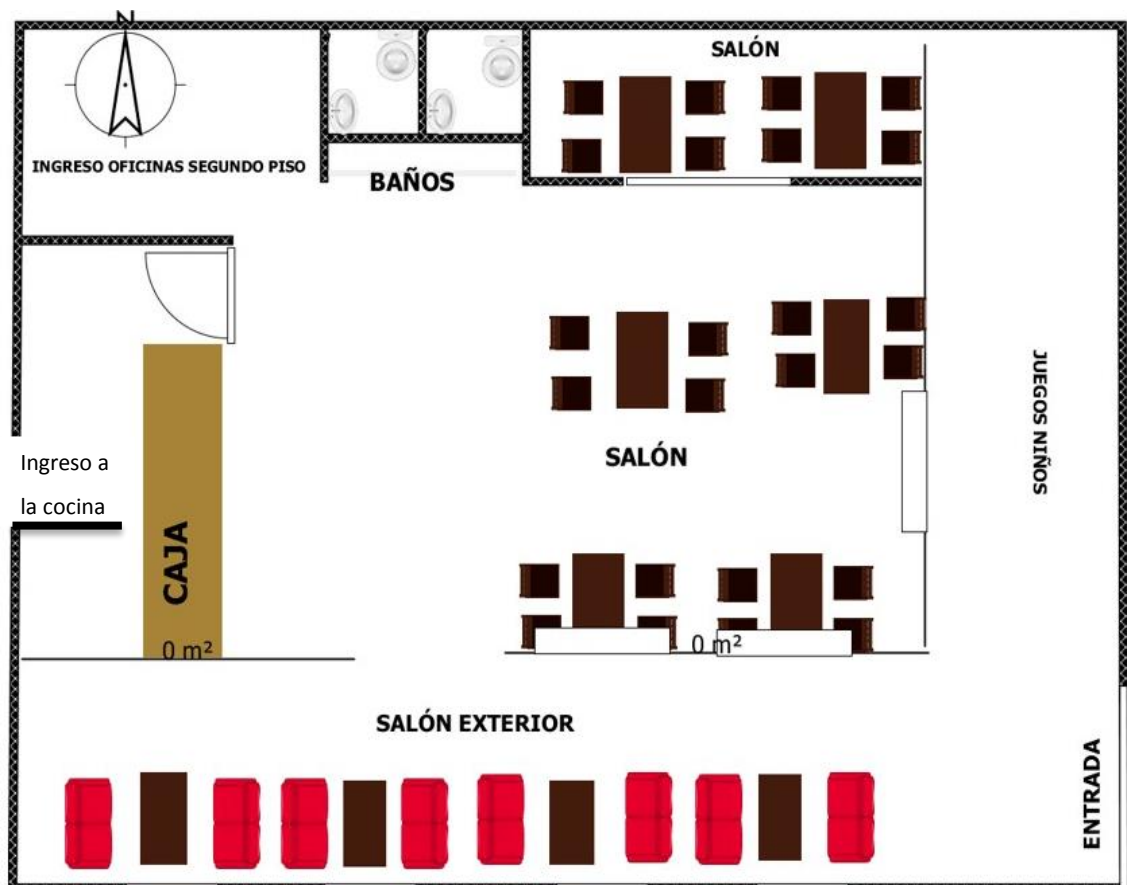


Ilustración 2: Distribución física del salón

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.4.2 Área de Cocina.-

El área de cocina físicamente cuenta con la puerta de ingreso de productos, encontramos las freidoras, plancha, hornos cocinas, congeladores, refrigeradoras pozos, mesas de trabajo. Al fondo de la cocina encontramos la bodega de secos y el baño para el personal.

AREA DE COCINA

DISTRIBUCIÓN FÍSICA

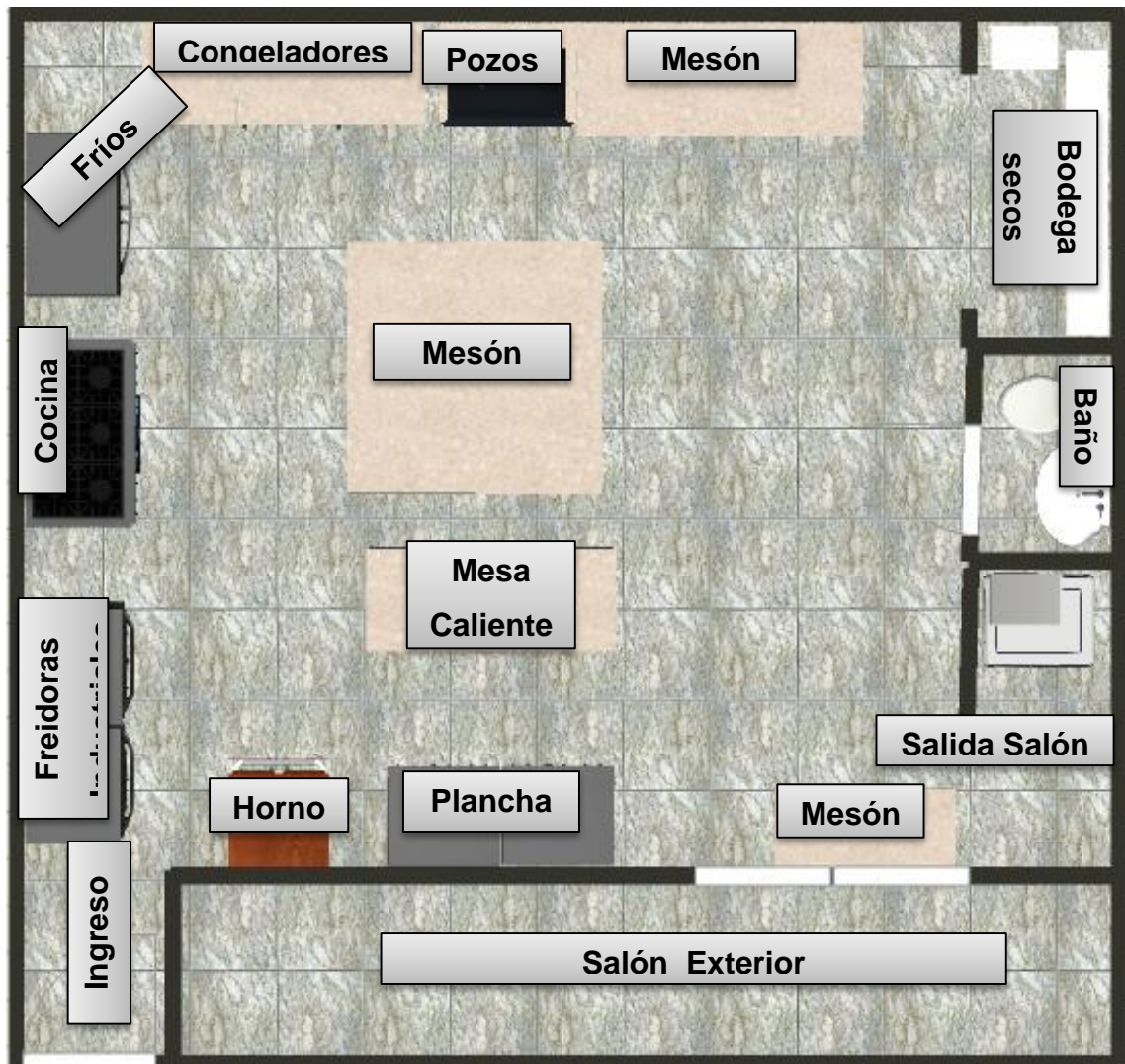


Ilustración 3: Distribución física de cocina.

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Área de Cocina vista desde la parte posterior

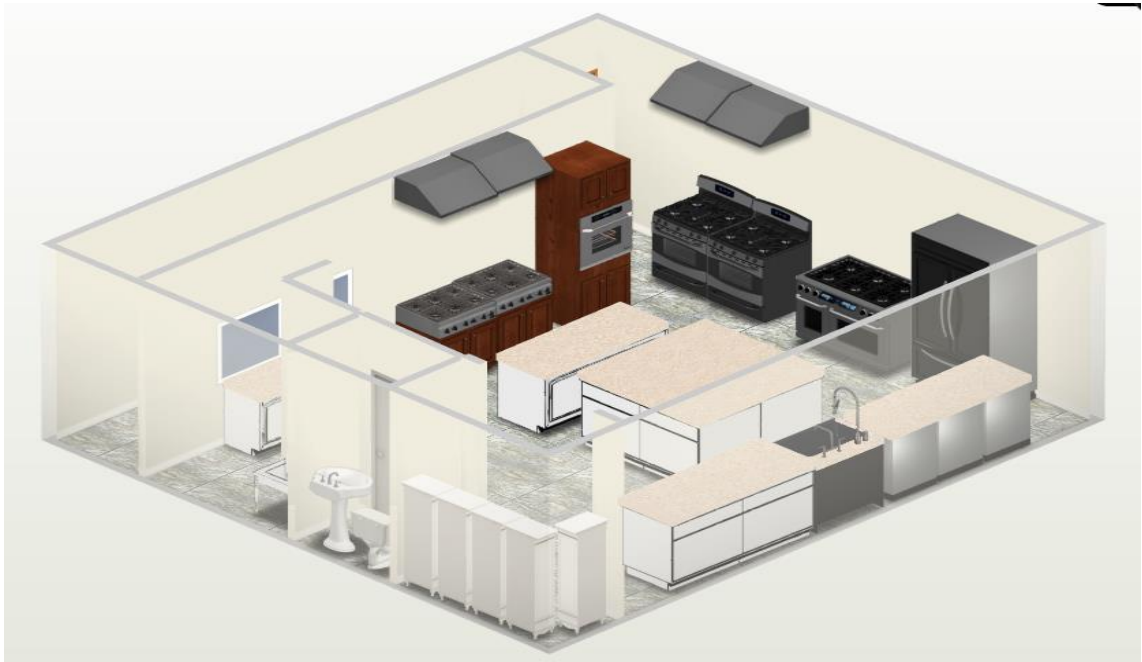


Ilustración 4: Área de cocina vista desde la parte posterior

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

Área de Cocina vista desde la entrada

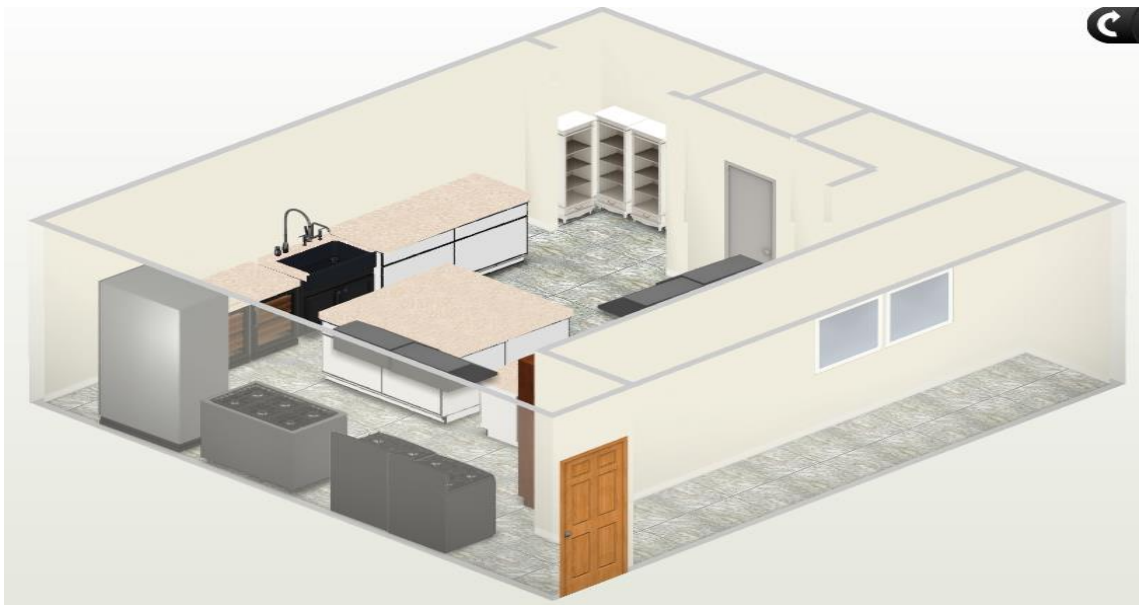


Ilustración 5: Área de cocina vista desde la entrada.

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Área de Cocina vista desde la Entrada al Salón



Ilustración 6: Área de la cocina vista desde la entrada al salón.

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

1.5.- Presentación de la Carta.-

HAMBURGUESAS			
Sencilla	3,50	Cheddar	5,00
Queso	4,00	Mega	5,99
Hongos	4,00	Pollo	4,20
Tocino	4,00	BBQ	4,97
Combinación	4,57	Hamburguesa 86	5,00
Suprema	4,97		

Tabla 1: Clases de Hamburguesas de Pity's

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

SÁNDUCHES			
Queso	2,65	Lomo Fino	5,19
Jamón	2,65	Morlaco	4,97
Mixto	2,88	Chicken pity's	4,20
Mixtocino	3,79	Jumbo	3,45
Pernil	3,11	Roast Beef	3,96
Cubano	2,88		

Tabla 2: Clases de Sánduches de Pity's

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

VARIEDADES		BEBIDAS	
Onion Rings	2,74	Agua aromática	1,25
Hot Dogs	3,00	Café Nescafé	1,50
Taco mexicano	4,03	Colas	1,25
Alitas de pollo	4,50	Milk Shake	2,00
Ensaladas	3,16	Jugos Naturales	1,50
Papas fritas	2,99	Aguas	0,90
Salchipapas	3,25	Nestea	1,25

Tabla 3 y 4: Variedades y Bebidas de Pity's

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

COMBOS			
Supremo	7,30	Pollo	6,33
Cheap Burger	4,59	Lomo	7,39
Pity Cajita	5,96	Hot Dog	6,33
Morlaco	7,30	Jumbo	3,45

Tabla 5: Combos de Pity's

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

POSTRES	
Brownie	1,25
Copa Brownie	2,50
Torta de Chocolate	1,50

Tabla 6: Clases de Postres de Pity's

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA



CAPÍTULO 2
CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE HIGIENE Y
SANITIZACIÓN

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1 Seguridad alimentaria

Seguridad Alimentaria es un estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo.

2.2.- Normas HACCP, BPM Y POES

2.2.1.- Normas HACCP.-

El sistema Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) es un sistema preventivo, que permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos.

El sistema HACCP puede aplicarse a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde el productor primario hasta el consumidor final.

2.2.1.1.-Principios del sistema de HACCP.-

El HACCP se basa en los siguientes principios:

- Realizar un análisis de peligros.
- Determinar los puntos críticos de control (PCC).
- Establecer un límite o límites críticos.
- Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC.
- Establecer las medidas correctivas que han de adoptarse cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está controlado.
- Establecer procedimientos de comprobación para afirmar que el Sistema HACCP funciona eficazmente.
- Establecer un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.1.2.- Aplicación del Sistema HACCP.-

Para la aplicación de los principios del sistema HACCP se debe realizar las siguientes tareas:

1. Formación de un equipo de HACCP.
2. Descripción del producto.
3. Determinación del uso previsto del producto.
4. Elaboración de un diagrama de flujo.
5. Confirmación in situ del diagrama de flujo.
6. Compilación de una lista de los posibles peligros relacionados con cada fase, realización de un análisis de peligros y examen de las medidas para controlar los peligros identificados.
7. Determinación de los puntos críticos de control (PCC).
8. Establecimiento de límites críticos para cada PCC.
9. Establecimiento de un sistema de vigilancia para cada PCC.
10. Establecimiento de medidas correctivas.
11. Establecimiento de procedimientos de comprobación.
12. Establecimiento de un sistema de documentación y registro.

2.2.2.- Sistema BPM.-

Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción. (Art. 2, Decreto Ejecutivo 3253)

Dentro de los objetivos de las Buenas Prácticas de Manufactura tenemos:

- Disminuir la morbilidad y la mortalidad producidas por las enfermedades transmitidas por alimentos mediante prácticas adecuadas de higiene y sanidad, en el manejo de los alimentos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Mejorar las condiciones de competencia en el mercado nacional e internacional de alimentos.
- Disminuir pérdidas económicas por la mala manipulación de los alimentos.
- Aportar orientación a los manipuladores, propietarios, inspectores, comercializadores y consumidores para identificar defectos peligrosos y sospechosos, que conlleve a poder corregirlos, a fin de disponer de alimentos inocuos.
- Promover la implantación del sistema HACCP para el control de calidad de los alimentos.

2.2.3.- Sistema POES.-

Los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) son aquéllos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible. Existen varias actividades y operaciones, además de las de limpieza y desinfección, que se llevan a cabo en un establecimiento elaborador de alimentos que resulta conveniente estandarizar y dejar constancia escrita de ello para evitar errores que pudieran atentar contra la inocuidad del producto final.

2.2.3.1.- Requisitos para implementar el POES.-

- Cada establecimiento debe contar con su propio “Manual de POES” donde se describen todos los procedimientos de limpieza y desinfección que se realizan periódicamente antes y durante las operaciones que sean suficientes para prevenir la contaminación o adulteración de los alimentos que allí se manipulan.
- Una vez desarrollado, cada POES será firmado y fechado por un empleado responsable/ supervisor con autoridad superior. Esta firma significa que el establecimiento implementará los POES tal cual han sido escritos y, en caso de ser necesario, revisará los POES de acuerdo a los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

requerimientos normativos para mantener la inocuidad de los alimentos que allí se manipulan.

- Los POES deben identificar procedimientos de saneamiento pre operacionales y deben diferenciar las actividades de saneamiento que se realizarán durante las operaciones
- Los POES pre operacionales serán identificados como tales, realizados previo al inicio de las actividades/operaciones e indicarán como mínimo los procedimientos de limpieza de las superficies e instalaciones en contacto con los alimentos, equipamiento y utensilios.
- En el saneamiento operacional se deberán describir los procedimientos sanitarios diarios que el establecimiento realizará durante las operaciones para prevenir la contaminación directa de productos o su alteración. Los procedimientos establecidos durante el proceso deberán incluir:
 - La limpieza y desinfección de equipos y utensilios durante los intervalos en la producción.
 - Higiene del personal: hace referencia a la higiene de las prendas de vestir externas y guantes, cobertores de cabello, lavado de manos, estado de salud, etc.
 - Manejo de los agentes de limpieza y desinfección en áreas de elaboración de productos. Los establecimientos con procesamientos complejos, necesitan procedimientos sanitarios adicionales para asegurar un ambiente apto y prevenir la contaminación cruzada.
 - Estos procedimientos deben ser monitoreados, verificada su eficacia y en caso de considerarse necesario, revisados con cierta frecuencia.
 - Los POES son desarrollados para todas las operaciones y todos los turnos de actividad.
 - Resulta esencial el entrenamiento de los empleados para la aplicación de POES y el énfasis en la importancia de seguir las instrucciones de cada procedimiento para lograr la inocuidad de los productos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3 Enfermedades de transmisión por alimentos

Para empezar a enumerar las principales enfermedades de transmisión por alimentos primero definiremos el concepto.

2.3.1.- Enfermedad de Transmisión Alimentaria (ETA).- Es una enfermedad que implica la pérdida de la salud debido a la ingestión de alimentos contaminados. (63, Codex Alimentarius)

Las ETAS pueden provocar una intoxicación o una infección en la persona afectada, los síntomas característicos son: dolor abdominal, vómito, diarrea, fiebre, tos.

2.3.2.- Contaminación de los Alimentos.-

Un alimento contaminado es todo aquel que contenga gérmenes patógenos, sustancias químicas o radioactivas, toxinas o parásitos capaces de producir o transmitir enfermedades.

2.3.3.- Tipos de Contaminantes.-

Un contaminante es cualquier agente químico o biológico, materia extraña u otras sustancias agregadas no intencionalmente al alimento, las cuales pueden comprometer la seguridad e inocuidad del alimento.

Los contaminantes se dividen en:

- **Físicos.**- Son cuerpos extraños como cabello, papel, fragmentos de vidrio, etc. Que al entrar en contacto con los alimentos producen contaminación.
- **Químicos.**- Son sustancias químicas indeseables como pesticidas, productos de limpieza, desinfectantes, etc., que al mezclarse con los alimentos los contaminan inmediatamente.
- **Biológicos.**- Son todos los microorganismos patógenos como bacterias, virus, hongos, parásitos, que pueden pasar de un alimento a otro por contacto directo o a través de quienes lo manipulan.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.4.- Contaminación Cruzada.-

Se conoce como Contaminación Cruzada al proceso por el cual los alimentos entran en contacto con sustancias ajenas a su composición, generalmente nocivas para la salud.

2.3.5.- Factores que favorecen el crecimiento de los microorganismos.-

- **Temperatura.-** La temperatura es un elemento importante en la proliferación de bacterias, la zona de peligro para el crecimiento de las bacterias en los alimentos está entre los 4°C y los 60°C.
- **Tiempo.-** Algunas bacterias son capaces de reproducirse de 10 – 20 minutos, si tienen las condiciones adecuadas como nutrientes, humedad y temperatura.
- **Humedad.-** Se refiere a la cantidad de agua presente en los alimentos y que se encuentra disponible para el crecimiento de las bacterias.
- **Nutrientes.-** Las bacterias necesitan alimento para poder desarrollarse, prefiriendo carnes rojas, pollo, pescados y lácteos, razón por la cual se denominan alimentos de Alto Riesgo.

2.3.6.- Interacción Hospedero - Parásito.-

La interacción de los microorganismos con el ser humano tiene lugar bajo diferentes formas de relación:

- **Comensalismo.-** Se conoce también como oportunismo, es la interacción hospedero – microbio que no produce daño perceptible en el ser humano, a menos que sus defensas estén afectadas. (29, Díaz Francisco).
- **Infeción.-** Ingreso de un microorganismo, seguido por multiplicación del mismo dentro del hospedero. (29, Díaz Francisco).
- **Enfermedad Infecciosa.-** Manifestación clínica de una infección generada por el daño que produzca el microorganismo. (29, Díaz Francisco).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Simbiosis.**- Es el estado de infección en el cuál no hay manifestaciones clínicas y tanto el microorganismo como el hospedero se benefician. (29, Díaz Francisco).

Las principales enfermedades en las cuales los alimentos son el vehículo de transmisión pueden ser causadas por bacterias, virus y parásitos.

2.3.7.- Escherichia coli.- Es una bacteria que se encuentra normalmente en el intestino de los seres humanos y mamíferos ya que la E. coli es parte de la flora intestinal de los individuos, sin embargo ciertas cepas produce enfermedad cuando se introduce en los alimentos. Produce la inflamación de la mucosa del intestino dando lugar a deshidratación grave causando infecciones extra intestinales e intestinales presentando síndromes clínicos como infecciones del tracto urinario, bacteriemia, meningitis, y enfermedades diarreicas que puede ir desde leve hasta grave con evacuaciones sanguinolentas. Es responsable del 90% de las diarreas infantiles y de la denominada diarrea del viajero.

Modo de transmisión.- Ingesta de alimentos contaminados con materias fecales, agua contaminada, las carnes y los productos lácteos sin pasteurizar pueden ser otra de las causas. (38, Esesarte Gómez)

Medidas preventivas.- Lavarse las manos al salir el baño y preparar alimentos, cocinar bien las carnes y tomar productos lácteos pasteurizados.

2.3.8.- Botulismo.- es una enfermedad producida por una bacteria llamada Clostridium Botulinium que aparece en conservas en mal estado, puede producir en los seres humanos intoxicaciones muy fuertes o incluso la muerte. Los síntomas son la contracción muscular, espalda de arco, espasmos, trastornos en los ojos, dificultad para tragar, vómito, diarrea pudiendo llegar a provocar muerte por asfixia.

Modo de transmisión.- transmitido por alimentos donde ya se ha formado la toxina generalmente en alimentos envasados en casas que han sido calentados a temperaturas bajas durante su preparación, en enlatados mal esterilizados,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

embutidos mal curados. Puede encontrarse en la tierra y estar en contacto con frutas o verduras.

Medidas preventivas.- no ingerir alimentos envasados en casa a no ser que se tenga la certeza de que tanto los frascos como los alimentos fueron bien esterilizados en olla de presión. Nunca consumir alimentos contenidos en latas abombadas que goteen, oxidadas, golpeadas o que cuyo contenido tenga mal olor. No comer alimentos preparados por vendedores ambulantes o en lugares sucios (46, Esesarte Gomez).

2.3.9.- Salmonelosis.- Producida por varios serotipos de Salmonella, tiene como fuente las heces de personas y animales infectados. Las cepas de Salmonella usualmente causan infección intestinal presentándose con diarrea de comienzo repentino, fiebre, dolores abdominales, escalofrío, náuseas y vómito, falta de apetito. Su período de incubación es de 6 a 72 horas.

Modo de transmisión.- La materia fecal de personas contaminadas con la bacteria es una de las fuentes más importantes de contaminación, muchos animales como el ganado bovino, los roedores y las aves se infectan naturalmente con varios tipos de salmonella siendo los alimentos como la carne y los huevos otra fuente de contaminación. Otras fuentes de infección pueden ser agua contaminada, leche y otros productos lácteos, mariscos y mascotas.

Medidas preventivas.- la principal medida de prevención es el correcto lavado de manos luego de salir del baño y después de manipular alimentos crudos, cocer a la temperatura adecuada para destruir los microorganismos, no comer huevos crudos, rotos o con excrementos de ave.

No permitir que los empleados con diarrea manipulen alimentos, no consumir alimentos preparados por vendedores ambulantes, evitar que animales domésticos como perros, gatos, gallinas entren a la cocina porque pueden contaminar los alimentos. (49, Esesarte Gómez).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.10.- Cólera.- Producida por la bacteria *Vibrio Cholerae* que se encuentra en aguas servidas o alimentos contaminados. Se presenta con síntomas leves hasta graves como fiebre, diarrea o vómitos intensos que pueden producir la muerte en pocas horas por deshidratación si no se trata a tiempo.

Modo de transmisión.- Ingesta de alimentos y agua contaminados con la bacteria. Pescados y mariscos, frutas y verduras mal lavadas.

Medidas de prevención.- Lavarse las manos luego de salir del baño, cocinar los alimentos a temperatura adecuada (70° C), tomar agua potable, no consumir alimentos preparados en la calle.

2.3.11.- Disentería amebiana (Amebiasis).- Producida por el parásito *Entamoeba Histolytica* de las heces de personas infectadas, el período de incubación es de 5 días a varios meses, se presenta con síntomas como: diarrea, estreñimiento, disentería (defecar con moco y sangre), dolores abdominales. La amebiasis en la mayoría de las personas es asintomática, pero puede llegar a producir enfermedades que van desde diarreas crónicas leves hasta disenterías, presentando complicaciones intestinales como ulceraciones y perforaciones.

Modo de transmisión.- Manos sucias, agua y verduras contaminadas, ingerir leche sin pasteurizar o hervir, consumir carnes crudas, mariscos sin refrigerar, cucarachas y moscas.

Medidas de prevención.- lavarse las manos antes de manipular alimentos, tomar leche pasteurizada o hervida, conservar los mariscos, carnes y otros alimentos en refrigeración, eliminar moscas o cucarachas.

2.3.12.- Triquina y Tenia.- Producida por los parásitos *Triquina Spiralis* y *Taenia Solium*, los principales síntomas de la triquina son fiebre y dolores de todos los músculos por la presencia de larvas en ellos y de la Tenia son diarrea, pérdida de peso, trastornos intestinales, anemia.

Modo de transmisión.- la Triquina se transmite por comer carne de cerdo infectada y mal cocinada, por consumir salchichas, chorizos y otros productos de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

cerdo que no han sido cocidos adecuadamente. La Tenia según el tipo se puede transmitir por comer carne de res infectada con la larva y que no se ha cocido adecuadamente (Taenia Saginata) o carne de cerdo infectada con cisticercos (Taenia Solium).

Modo de prevención.- En el caso de la Triquina y Tenia (Taenia Solium) solo comprar productos de cerdo en lugares donde se tenga la certeza de que la carne ha sido inspeccionadas por las autoridades sanitarias al igual que sus derivados como salchichas, chorizos, etc. Además de cocer adecuadamente a la temperatura correcta. En el caso de Tenia (Taenia Saginata) se debe cocer bien la carne de res especialmente las hamburguesas. Evitar consumir alimentos preparados en la calle para todos los casos.

2.3.13.- Hepatitis A.- (Hepatitis Infecciosa).- Es causada por el virus de hepatitis más común que es el virus de Hepatitis A. Su período de incubación es de 10 a 50 días, los principales síntomas de una persona contagiada son: fiebre, malestar, anorexia, náuseas, dolores abdominales e ictericia.

Modo de transmisión.- Se transmite a través de las manos, alimentos, moscas o excreciones contaminadas.

Modo de prevención.- Lavarse las manos con abundante agua y jabón antes de manipular alimentos, desinfectar correctamente los utensilios de cocina, evitar la presencia de moscas en el área de producción y servicio de los alimentos.

2.3.14.- Shigelosis.- Es causada por la Shiguella, el período de incubación es de 24 a 72 horas causando inflamación de la mucosa. Los síntomas de una persona contagiada son: dolores abdominales, diarrea, heces sanguinolentas, mucoides y fiebre.

Modo de transmisión.- La principal fuente de contaminación son las heces de personas infectadas, pero la forma de transmisión más frecuente es de persona a persona a través de los alimentos, las moscas y las heces.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Modo de prevención.- Realizar un correcto lavado de manos antes de manipular los alimentos, en especial después de salir del baño, realizar un control sanitario del agua y los alimentos, disposición adecuada de la basura y control de las moscas, aislamiento de las personas contaminadas.

2.3.15.- Gastroenteritis por Escherichia Coli Patógena.- Es causada por cepas entero toxigénicas o invasoras que se encuentran en las heces de personas y animales infectados, el período de incubación es de 5 a 48 horas. El enfermo presenta dolores abdominales, diarrea, náuseas, vómito, fiebre, escalofríos, cefaleas y mialgias. (65, Codex Alimentarius).

2.3.16.- Fiebre Tifoidea.- Es una enfermedad grave producida por la Salmonella Tiphy, produce fiebre, intensos dolores de cabeza, y al dañar el interior de los intestinos puede llegar a producir hemorragias severas, perforación intestinal y muerte. (65, Codex Alimentarius).

2.4.- Métodos de Limpieza y Desinfección.-

La limpieza y desinfección son conceptos separados pero ambos términos dirigidos a combatir la proliferación y actividad de microorganismos que pueden contaminar los alimentos.

2.4.1.- Limpieza: Cubre todos los procesos implicados en la eliminación de todo tipo de suciedad de las superficies y el equipo, pero no los que corresponden a la desinfección. Los desechos a eliminarse con la limpieza son residuos de comida, tierra, grasas y otros residuos.

2.4.2.- Desinfección: Comprende todos los procesos implicados en la destrucción de la mayoría de los microorganismos de las superficies y del equipo, pero no necesariamente de las esporas bacterianas. Aunque persisten algunos microorganismos viables estos no deben afectar a la calidad microbiológica de los alimentos que están en contacto con las superficies desinfectantes.

Se debe recordar que sin limpieza no hay desinfección y viceversa por lo que los dos procedimientos van de la mano.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Durante la limpieza se deben eliminar los residuos de alimentos y suciedad que puedan constituir una fuente de contaminación. Los métodos y materiales de limpieza dependerán el tipo de empresa alimentaria.

Los productos químicos de limpieza se deben manipular y usar con cuidado de acuerdo a las instrucciones del fabricante y almacenarse en un lugar seguro lejos de los alimentos.

2.4.3.- Procedimientos y métodos de limpieza

Se pueden realizar juntos o separados métodos físicos: fregando, calor, aspiradoras, aspiradoras o métodos químicos en los que se empleen detergentes, álcalis o ácidos.

La forma en que debe realizarse la limpieza, depende principalmente de los siguientes parámetros:

- La naturaleza de la suciedad o mugre a eliminar.
- El tipo de superficie a limpiar.
- Los materiales empleados para la limpieza.
- El grado de dureza del agua.
- El grado de limpieza requerido.

El proceso de limpieza consiste en:

- Eliminar residuos gruesos de las superficies
- Aplicar una solución detergente para desprender la capa de suciedad y de bacterias y mantenerlas en suspensión o solución
- Enjuagar con agua para eliminar la suciedad suspendida y los residuos de detergente
- Lavar en seco o aplicar otros métodos apropiados para quitar y recoger residuos y desechos
- Desinfectar posteriormente y enjuagar a menos que las instrucciones del fabricante indiquen con fundamento científico que no es necesario.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las operaciones de limpieza y desinfección cuando se llevan en forma eficiente contribuyen a la calidad final del producto y a la salud del consumidor, para ello se debe mantener un programa de limpieza dentro de la empresa y para elaborarlo se tiene en cuenta lo siguiente:

- Superficies, elementos del equipo y utensilios que han de limpiarse
- Responsabilidad de tareas particulares
- Método y frecuencia de limpieza
- Medidas de vigilancia

Cuando se proceda a realizar estos programas se redactaran en consulta con los asesores especializados.

2.5.- Manejo adecuado de desperdicios y basura

Se debe adoptar las medidas adecuadas para la remoción y almacenamiento de los desechos, evitando de esta manera la contaminación de los alimentos, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes requerimientos:

- Desechos Líquidos.

- Las plantas procesadoras de alimentos deben tener, individual o colectivamente, instalaciones o sistemas adecuados para la disposición final de aguas negras y efluentes industriales.
- Los drenajes y sistemas de disposición deben ser diseñados y construidos para evitar la contaminación del alimento, del agua o las fuentes de agua potable almacenadas en la planta.

- Desechos Sólidos.

- Se debe contar con un sistema adecuado de recolección, almacenamiento, protección y eliminación de basuras. Esto incluye el uso de recipientes con tapa y con la debida identificación para los desechos de sustancias tóxicas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Donde sea necesario, se deben tener sistemas de seguridad para evitar contaminaciones accidentales o intencionales.
- Los residuos se removerán frecuentemente de las áreas de producción y deben disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores para que no sean fuente de contaminación o refugio de plagas.
- Las áreas de desperdicios deben estar ubicadas fuera de las de producción y en sitios alejados de la misma.

2.6.- Recomendaciones para el cuidado personal

Al trabajar en un establecimiento de expendio de alimentos y bebidas el cuidado personal es clave en el equipo de trabajo ya que asegura que todos los productos que se oferten en el mismo no sean un riesgo para la salud del cliente y afecten a la imagen de la empresa.

Se llama higiene personal a la serie de medidas que es necesario observar para evitar enfermedades y promover la salud. (94, Esesarte Gomez)

Podemos enumerar:

Limpieza de las manos.- lavarse las manos es la principal de las normas de higiene personal que se debe cumplir. Más adelante se profundizara más sobre este punto.

Baño diario.- es muy importante tanto para asegurar la salud de la propia persona y de las personas a las cuales sirva o prepare alimentos, debido a que los poros de la piel retienen bacterias que son eliminadas únicamente mediante el baño diario. Adicionalmente es recomendable el uso de desodorante y si se va a usar perfume y maquillaje que sea discreto.

Uso obligado del uniforme.- siempre se debe usar el uniforme completo y limpio en el caso de los cocineros usar gorro que cubra el cabello completamente, las mujeres además portar malla y el cabello recogido. Los meseros por lo otro lado dependiendo si usan delantal o chaleco este debe ser de tela lavable y estar impecable, muchas veces un uniforme sucio deja una mala



UNIVERSIDAD DE CUENCA

impresión en los clientes. Nunca se debe usar el uniforme fuera del lugar de trabajo.

No usar joyas.- los anillos, manillas, aretes, relojes son un vehículo de transmisión de bacterias porque las almacenan.

2.7.- Recomendaciones para prevenir enfermedades.-

Evitar asistir al trabajo si se está enfermo.- Una persona que se encuentre enferma es un gran foco de contaminación si está en contacto con los alimentos o bebidas: resfriados, infecciones cutáneas, infecciones intestinales, entre otras son motivo suficiente para evitar el contacto con los mismos y es preferible no asistir al trabajo hasta encontrarse en perfectas condiciones de salud.

No manejar alimentos con heridas o quemaduras.- las heridas, quemaduras o cortadas almacenan bacterias que al estar en contacto con los alimentos infectan a los mismos y pueden producir una intoxicación a la persona que los ingiera por lo que es recomendable en estos casos el uso de guantes desechables.

No probar alimentos con los dedos.- siempre se debe tener al alcance una cuchara limpia con la cual se debe probar los alimentos, nunca se lo debe hacer con los dedos, se debe tener la uñas cortas y limpias.

Precaución al deshacerse de los desechos.- en los platos, vasos y cubiertos se encuentran bacterias que los clientes dejan por haber estado en contacto con sus manos y boca, por lo que hay que tener cuidado en lavarse las manos luego de tocar estos utensilios por ser una fuente de contaminación.

Lavado de las manos.- Todo el personal manipulador de alimentos debe lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada, cada vez que use los servicios sanitarios y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento. El uso de guantes no exime al personal de la obligación de lavarse las manos. Es obligatorio



UNIVERSIDAD DE CUENCA

realizar la desinfección de las manos cuando los riesgos asociados con la etapa del proceso así lo justifiquen.

Ingreso de personas extrañas al lugar de producción.- Debe existir un mecanismo que impida el acceso de personas extrañas a las áreas de procesamiento, sin la debida protección y precauciones. Para esto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Debe existir un sistema de señalización y normas de seguridad, ubicados en sitios visibles para conocimiento del personal de la planta y personal ajeno a ella.
- Los visitantes y el personal administrativo que transiten por el área de fabricación, elaboración manipulación de alimentos; deben proveerse de ropa protectora y acatar las disposiciones señaladas en los artículos precedentes.

2.8.- ¿Cómo y cuándo lavarse las manos?

Aunque lavarse las manos parezca fundamental la mayoría de los empleados no lo hacen correctamente o con la frecuencia necesaria.

Las personas que manipulan alimentos deben lavarse las manos luego de realizar las siguientes actividades:

- Usar el baño
- Manipular alimentos crudos (antes y después)
- Tocarse el cabello la cara o el cuerpo
- Estornudar, toser o usar un pañuelo de papel o tela
- Fumar, comer, beber o masticar chicle
- Manejar productos químicos que puedan afectar la seguridad de los alimentos
- Sacar basura o desechos
- Tocar la ropa o delantal



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Tocar cualquier otra cosa que pueda contaminar las manos, como equipo no sanitizado, superficies de trabajo o limpiones.

Procedimiento correcto para lavarse las manos

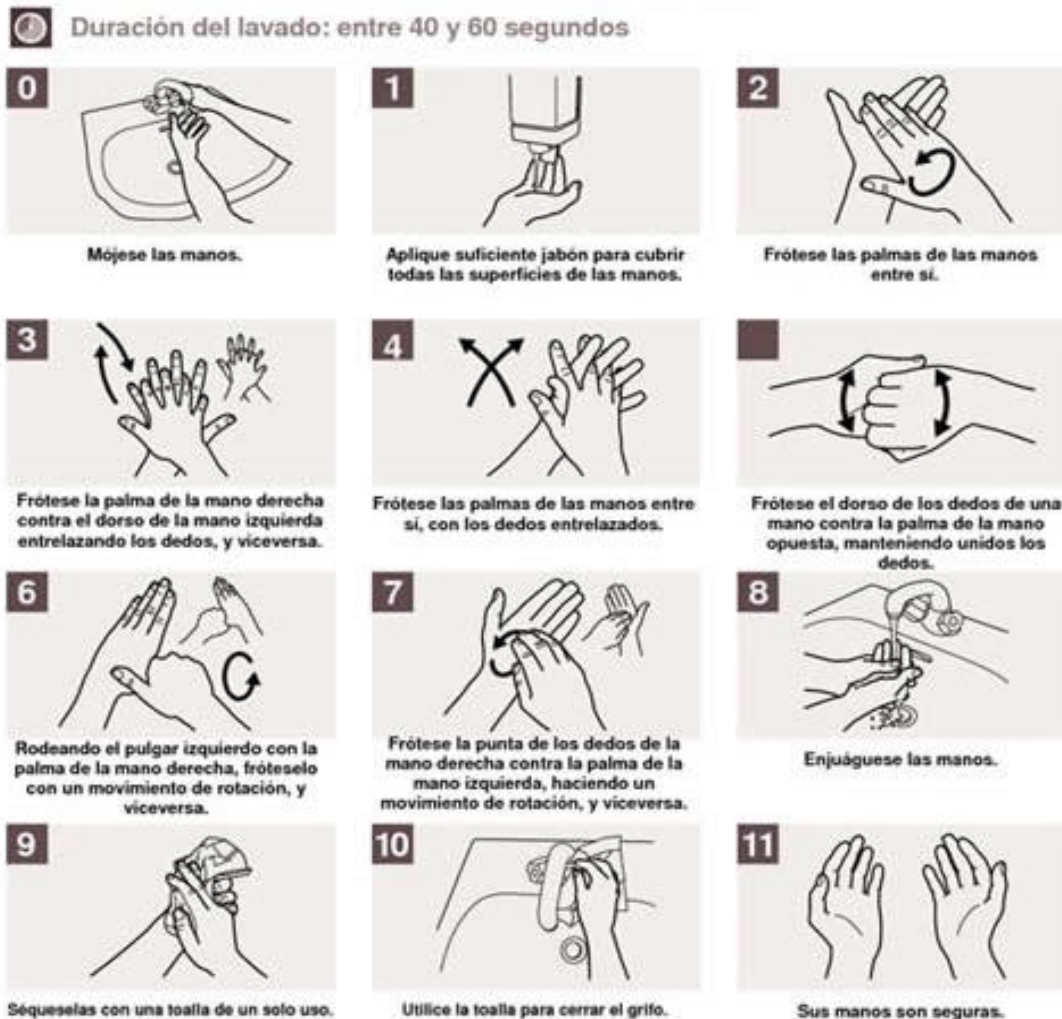


Ilustración 7: Manera de lavarse las manos

Fuente: Organización Mundial de la Salud, Mayo 2009.

1. Mojarse las manos con agua corriente, tan caliente como pueda soportarla cómodamente (al menos a 38°C).
2. Aplicar jabón
3. Frotarse vigorosamente las manos, los antebrazos por lo menos veinte segundos.

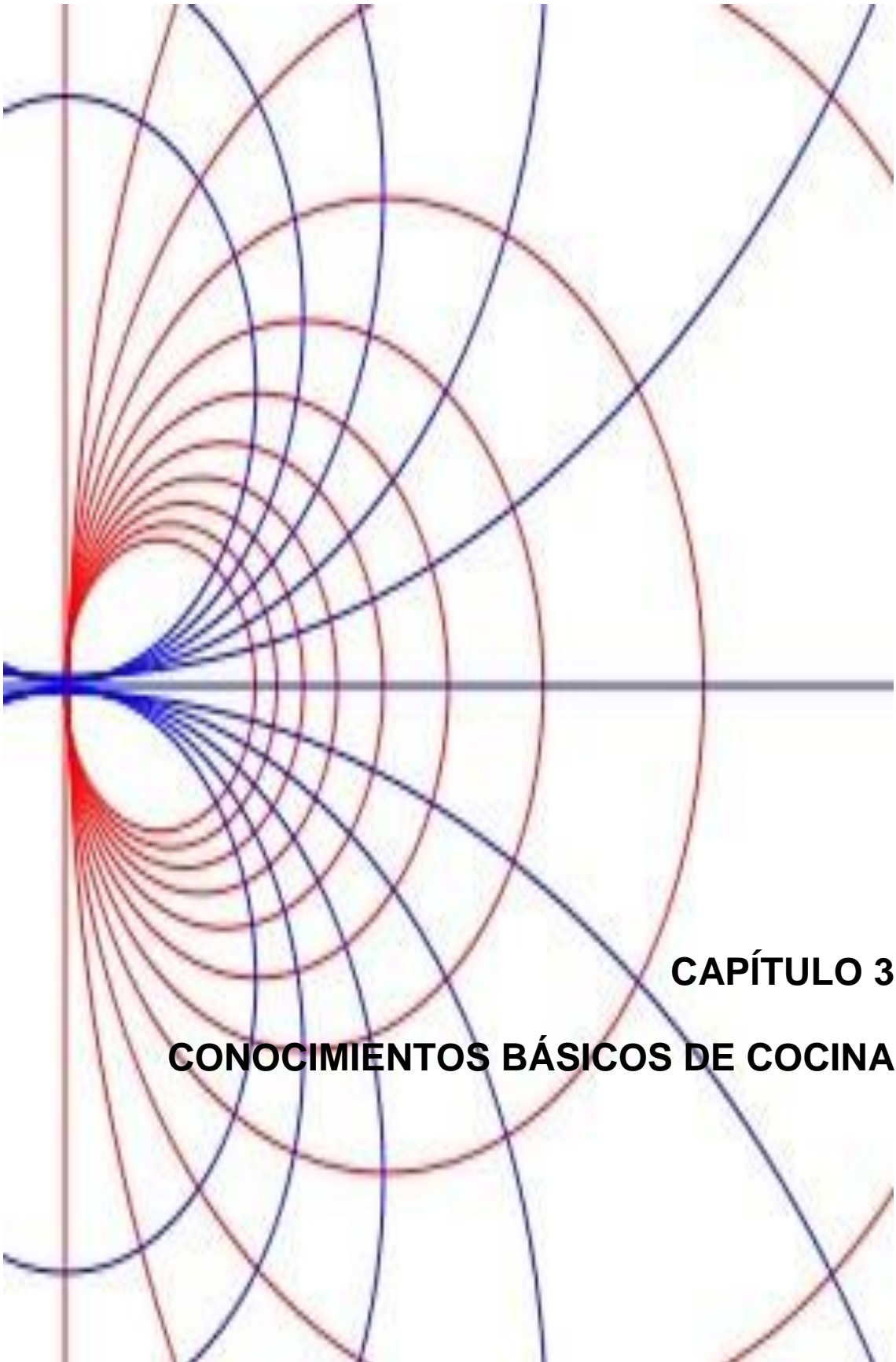


UNIVERSIDAD DE CUENCA

4. Limpiarse debajo de las uñas y entre los dedos.
5. Enjuagarse bien bajo el agua corriente.
6. Secarse las manos y los brazos con toallas de papel para un solo uso o con un secador de manos de aire caliente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



CAPÍTULO 3

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE COCINA

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1 Mise en place

Definición: se le llama también puesta a punto; es la preparación de los géneros para su terminación, en el momento requerido, es decir la mecánica del trabajo diario, durante las horas anteriores al servicio del comedor, limpieza, aderezos, etc. (Centeno, 133)

Procesos que se deben seguir en el mise in place

- Pedir al cuarto frío los géneros de elaboración lenta para ir cocinándolos.
- Limpiar legumbres y cortarlas, según el uso que se les vaya a dar.
- Traer a la partida los géneros que se van a necesitar de la bodega o cafetería.
- Proceder a la cocción de verduras y caldos.
- Preparar platos que tengan que estar hechos con anterioridad.
- Colocar lo que ya esté terminado en el lugar adecuado para mantenerlo caliente si es necesario o caso contrario en un lugar fresco.
- Sacar los recipientes necesarios para el trabajo del día: sartenes, cacerolas, ollas, marmitas, fuentes, etc.
- Preparar la mesa de trabajo: tabla, paños, cuchillos, peladores, lo necesario para tenerlo al alcance de la mano.
- Limpiar y lavar cualquier herramienta de trabajo que ya no se esté usando.

Un mise in place bien elaborado puede garantizar el desarrollo adecuado del servicio sin inconvenientes o retrasos.

3.1.1.- Tipos de cortes.-

Los cortes son procedimientos aplicados, las verduras, frutas, carnes y otros productos alimenticios se cortan de diferente manera dependiendo del uso que se los dará.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Corte en Bastones.-** Se trata de un corte rectangular de unos 5mm a 6mm de ancho por 6cm de largo. Se utiliza principalmente en papas fritas y en otras verduras de guarnición. También es llamada Francesa.
- **Corte Brunoise.-** Se trata de un corte en pequeños cubos de 2mm de lado, se utiliza principalmente en verduras y frutas.
- **Corte Chiffonade.-** Se utiliza para cortar verduras de hoja, consiste en enrollar varias hojas y cortarlas en forma transversal con un grosor de unos 5mm.
- **Corte Concasse.-** Se trata de cortes en cubos de diferentes tamaños, generalmente se cortan así los tomates pelados sin semillas.
- **Corte en Jardinera.-** Se trata de cortar los vegetales en tiras de 4mm de espesor y 4cm de largo.
- **Corte Juliana.-** Se trata de un corte del grosor de un fósforo (2mm de ancho por 2mm de espesor) y un largo no mayor de 6cm. Si la verdura es grande se corta primero en rebanadas y luego en tiritas, en el caso de verduras planas cortar sesgado y bien fino.
- **Corte Macedonia.-** Se trata de cortar las hortalizas en cubos de unos 5mm de lado, utilizada generalmente para realizar el ragout.
- **Corte Matignon.-** Es una combinación de un corte Mirepoix y Macedonia.
- **Corte Mirepoix.-** Se trata de un corte en cubos de 1,5cm de lado aproximadamente, se utiliza generalmente en verduras que luego serán salteadas.
- **Corte Noicette.-** Se trata de un corte en forma redonda como pequeñas pelotitas y se lo realiza con la cuchara parisiense o sacabocados de 2cm de diámetro.
- **Corte Paisana.-** Se trata de cortar los vegetales en cubos de 1cm de lado por 1mm de espesor.
- **Corte en Rodajas.-** Se realiza de diferentes grosores, generalmente se acostumbra realizarlos de 2mm de espesor, que se denomina “A la Española”.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Corte de papas Bastón.-** Generalmente se usa para papas fritas, es un corte de 6mm de espesor por 7,5cm de largo.
- **Corte de papas Pont Neuf.-** Parecida a la papa bastón pero de 1,5cm de espesor y 7,5cm de largo.
- **Corte de papas Paille o Paja.-** Parecidas a la papa bastón pero con un espesor de 1mm.
- **Corte de papas Allumettes o Fósforo.-** Igual al corte bastón pero con un espesor de 1mm y 4,5cm de largo.
- **Corte de papas Chips.-** Se trata de un corte en rodajas muy finas.
- **Corte de papas Parmentiere.-** Se trata de cortar las papas en cubitos de 1cm de lado.
- **Corte de papas Paris.-** Se obtiene con una cucharita parisiense #25.
- **Corte de papas Cabello.-** Se corta las papas en tiras de 1mm de espesor.
- **Corte Pluma.-** Es el corte Juliana aplicado a la cebolla.

3.2 Medidas Básicas

A continuación presentaremos las principales medidas usadas en cocina y sus equivalencias.

PESO

K	Kilo
Gr	Gramo
Oz	Onza
Lb	Libra

Tabla 7: Medidas de Peso

Equivalencia

Kilogramos	Gramos	Onzas	Libras
1	1000	35.3	2.20
0.001	1	0.035	0.0022
0.0283	28.3	1	0.0625
0.453	453	16	1

Tabla 8: Equivalencias de Peso

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo.

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

TEMPERATURA:

°C	Grado Centígrado
°F	Grado Fahrenheit

Tabla 9: Medidas de Temperatura

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

Equivalencia

Fahrenheit (°F)	Centígrados (°C)	Descripción
250	120	Bajo
275	140	
300	150	
325	170	
350	180	moderado
375	190	
400	200	caliente
425	220	
450	230	muy caliente
500	260	

Tabla 10: Equivalencias de Temperatura

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

VOLUMEN

lt.	Litro
ml.	Mililitro
Gal	Galón

Tabla 11: Medidas de Volumen

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

Equivalencia

Litro	ml	Galón
1	1000	0.26
0.001	1	0.0026
3.785	3785	1
0.946	946	0.25
0.473	473	0.125

Tabla 12: Equivalencia de Medidas de Volumen

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Otras medidas

1 pizca	Menos de 1/8 cucharadita
1 cucharada	3 cucharaditas
5 mililitros	1 cucharadita
15 mililitros	1 cucharada
25 mililitros	2 cucharadas
1/4 taza	4 cucharadas
1/2 taza	8 cucharadas
2/3 taza	10 2/3 cucharadas
3/4 taza	12 cucharadas
1 taza	16 cucharadas
1 taza	1/4 litro
2 tazas	1/2 litro
4 tazas	1 litro

Tabla 13: Otras Medidas

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

3.3 Receta Estándar.-

La receta estándar es un listado de ingredientes que se utilizan para la elaboración de un determinado platillo, salsa, guarnición, etc. Es un formato especial en donde se especifica los ingredientes, cantidad, costos unitarios, costos totales, los mismos que sirven para determinar el precio de venta del producto.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La receta estándar se la utiliza para determinar los ingredientes que intervienen en la preparación, cantidad de cada ingrediente, costos, indicaciones de preparación y presentación del platillo.

Entre las ventajas de utilizar recetas estándar dentro de un restaurante tenemos.

- **Consistencia.**- Asegura que cada uno de los platillos que se preparan tenga siempre el mismo sabor y aspecto, en especial cuando el restaurante cuenta con un personal rotativo.
- **Costos.**- Permite saber con exactitud el costo real de cada platillo dentro del menú, ya que se especifica el costo de cada uno de los ingredientes.
- **Compras.**- Ayuda en la elaboración de una lista correcta de compras, ya que se puede calcular la cantidad necesaria de cada uno de los ingredientes.
- **Precios de Venta.**- Ayuda a fijar correctamente los precios de venta, teniendo los costos verdaderos de cada uno de los ítems del menú.

La receta estándar está estructurada de la siguiente manera:

- **Nombre del platillo:** sirve para identificar cada uno de los ítems del menú.
- **Número de pax:** es el número de platos que se obtienen con la cantidad de ingredientes especificados, sin que exista sobrantes o faltantes de los mismos.
- **Cantidad:** hace referencia a la cantidad necesaria de cada ingrediente.
- **Ingrediente:** se coloca el nombre de cada uno de los productos que serán necesarios para la elaboración del platillo.
- **Unidad:** determina la unidad de medida que se va a utilizar para cada uno de los ingredientes.
- **Costo unitario:** es el precio de cada ingrediente en la unidad de medida especificada.
- **Costo total:** es igual al precio por unidad de medida multiplicado por la cantidad requerida del ingrediente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.4.- Herramientas de Trabajo.-

Es necesario que el personal que labora en cocina conozca cada uno de los utensilios a utilizar dentro de la cocina, para que de esta manera se familiarice con cada uno de ellos y de esta manera manipular correctamente cada uno de ellos.

3.4.1.- Generadores de calor.-

- **Cocinas.-** Las cocinas pueden ser centrales y murales, el elemento más característico de las cocinas es el fogón, que puede ser de gas o eléctrico.

Los fogones de gas emplean propano, butano o gas natural y generan calor en forma de llama. Admiten todo tipo de recipientes.

Los fogones eléctricos son placas que generan calor por medio de un campo magnético calentando el recipiente que se coloca encima. Se requiere recipientes de base perfectamente plana.

- **Hornos.-** Existe una gran variedad de tipos de hornos con características diferentes entre sí, entre los más conocidos tenemos:

El horno clásico, en donde el calor se transmite de forma anárquica por su interior, requiere calentamiento previo del horno antes de utilizarlo. Pueden ser a gas o eléctrico.

El horno de convección tiene un sistema que hace circular el aire caliente por su interior, de esta forma el alimento se cocina uniformemente. Pueden ser eléctricos o de gas.

El horno de convección a vapor es similar a un horno de convección normal, con la diferencia que permite cocinar con vapor, cocinar al vacío y regenerar elaboraciones sin resecarlas.

- **Parrillas y Planchas.-** Son elementos que pueden ir integrados en las cocinas o funcionar como equipos independientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las planchas tienen una superficie plana de cocinado, que debido al grosor de la placa reparte de forma uniforme el calor. Se emplea para asar por contacto todo tipo de alimentos que no sean excesivamente gruesas.

Las parrillas tienen la superficie de contacto estirada o formada por una rejilla de barras paralelas entre sí. Las parrillas permiten cocinar alimentos más grandes y dan un atractivo rayado a los preparados.

- **Freidoras.-** Las freidoras constan de una cubeta que contiene el aceite, una cestilla para contener los fritos y las resistencias que pueden ser eléctricas o con quemadores situadas en tubos en el interior de la cubeta.
- **Microondas.-** Basa su funcionamiento en la radiación de una serie de ondas que calientan el alimento en su interior. Es ideal para regenerar, calentar rápidamente y para descongelar.
- **Mesa Caliente.-** Se emplea para mantener caliente los platos o los productos preparados.
- **Campanas extractoras.-** No son generadores de calor pero son el complemento indispensable a la mayoría de ellos. Se colocan sobre los generadores de calor que producen humos, olores o vapores. Deberán contar con una rejilla y un motor que facilite la extracción de gases al exterior. Las campanas situadas sobre las cocinas deben estar a una altura de 1,90m del suelo y sobresaliendo 20cm por cada lado de la cocina.

3.4.2.- Generadores de Frío.-

- **Cámaras Frigoríficas.-** Las cámaras frigoríficas son de distintos tamaños y están ubicadas tanto en las zonas de almacenamiento como en la cocina. La temperatura de las cámaras dependerá de los productos que se van a guardar, entre 0 y 3°C para pescados y carnes; y entre 3 y 7°C para lácteos, frutas y verduras.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Congeladores.**- Son cámaras destinadas a la conservación de productos por largo tiempo, para lo cual deben tener una temperatura de -18°C y una humedad del 50%.

3.4.3.- Maquinaria Auxiliar.-

- **Batidora de Brazo.**- Se trata de una batidora o trituradora en que las cuchillas van en un brazo mecánico que se introduce en cualquier recipiente para realizar allí el triturado, dispone de un mando para regular la velocidad de trabajo de las cuchillas.

- **Trinchadora de Fiambres.**- Se utiliza para trincar fiambres y embutidos, también puede contarse frutas y hortalizas. La trinchadora está formada por una cuchilla giratoria con forma de disco, una bandeja deslizante donde se ponen los productos que se cortan y una pieza móvil que regula el grosor del corte. Debe limpiarse siempre después de cada uso.

3.4.4.- Batería y Utillaje.-

Lo forman todos aquellos recipientes, utensilios y herramientas que empleamos en la cocina. Entre ellos podemos mencionar cazos, sartenes, placas de horno, cazuelas, bolws, etc.

3.4.5.- Herramientas y Utillaje.-

- **Cuchillos.**- Son herramientas básicas empleadas en la cocina, existe una amplia gama de ellos, cada uno con características y funciones específicas. Entre los principales tenemos:

Puntilla: cuchillo pequeño empleado para pelar y tornear hortalizas.

Cebollero: cuchillo empleado principalmente para picar y trocear hortalizas, pollos, o productos no muy grandes.

Media luna: cuchillo empleado para filetear o cortar carnes y pescados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Macheta: cuchillo de hoja ancha y gruesa empleada para trocear piezas con huesos de un tamaño relativamente grande.

Deshuesador: cuchillo empleado para despiquear, deshuesar y desnervar carnes.

- **Cacillo.**- Utensilio para coger líquidos, fondos, salsas, sopas, etc.
- **Espumadera.**- Utensilio con forma de paleta agujereada que sirve para desespumar fondos, remover y manejar elaboraciones consistentes. También se emplea para frituras.
- **Colador.**- Utensilio dotado de una malla metálica que se emplea para pasar elaboraciones líquidas sin que pasen partículas gruesas que alteren la textura final.
- **Espátulas.**- Las hay triangulares que se emplean para manejar productos en la plancha, y alargadas que se emplean principalmente en pastelería.
- **Tablas de cocina.**- Existe una gama de colores de tablas de cocina, ya que al utilizar una sola se puede causar contaminación cruzada. Las tablas deben tener una superficie no porosa, que no absorba jugos, bacterias ni olores. Deben cumplir con los requisitos sanitarios y tener certificación NSF. Las tablas de acuerdo a los colores se utilizan de la siguiente manera:

Roja: Carnes crudas y embutidos.

Azul: Pescados y mariscos.

Amarilla: Pollo crudo.

Verde: Frutas y verduras.

Blanca: Productos lácteos y productos elaborados.

3.5.- La Presentación de los Alimentos.-

A la hora de crear un plato es necesario elegir los productos que se complementen y combinen entre sí, analizar el racionamiento adecuado, elegir las técnicas de cocina que se van a aplicar y saber cómo se va a terminar el plato para presentar al cliente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para presentar un plato a un cliente es necesario combinar texturas, colores, formas y sabores, de modo que el plato sea atractivo al apreciarlo por todos los sentidos.

Un requisito indispensable en la presentación de los alimentos es la higiene y la manipulación de los mismos, ya que un plato mal presentado por más que tenga un sabor exquisito a la perspectiva del cliente ya no va a ser apreciado.

En el Restaurante de comida rápida “Pity’s”, la presentación de los alimentos si cumplen con un estándar de higiene, ya que se los sirve empacados, en un charol individual con cada comanda. Las salsas salen en recipientes tapados y las bebidas se sirven en vasos desechables o botellas.

Además la cantidad, sabor, textura y temperatura de los productos que se sirven cumplen con los requisitos necesarios para ser calificados como un producto de calidad.

3.6.- Manejo en el Despacho de Comandas.-

Se conoce con el nombre de comanda al vale con copia que se efectúa al tomar una orden a un cliente en un restaurante, el original de la comanda se entrega a cocina y la copia se entrega en caja para la facturación.

Los restaurantes de comida rápida, se caracterizan por la rapidez en su servicio, siendo una de sus características la ausencia de meseros y el servicio a la mesa, siendo los clientes quienes ordenan y pagan por su comida directamente en caja, esperando un pequeño lapso de tiempo para retirar su orden, y consumirla dentro del local o para llevarla.

En el Restaurante de comida rápida “Pity’s”, el manejo de comandas se efectúa de la siguiente manera:

- Como el servicio que ofrece el restaurante es de servicio rápido, la cajera toma la orden, facilitando la información que el cliente necesite sobre los productos de la carta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- De forma inmediata la cajera factura la orden del cliente y pasa la comanda duplicada a cocina, dando un tiempo aproximado de 12 minutos de espera.
- En cocina la ayudante de cocina canta la orden, la encargada de plancha prepara los sánduches o hamburguesas, la ayudante se encarga de preparar las papas y las guarniciones.
- La ayudante de cocina alista el charol, prepara las bebidas, las papas y las salsas, cuando la encargada de plancha le entrega la hamburguesa, la ayudante de cocina saca la orden con la copia de la comanda.
- La cajera se encarga de llamar por el nombre al cliente para que se acerque a retirar su orden.
- Una vez que el cliente ha terminado de comer, la cajera se encarga de recoger el charol y limpiar la mesa.
- El charol se entrega en cocina para su respectivo lavado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



CAPÍTULO 4 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

4.1.- FODA.-

La palabra FODA son las siglas de las palabras: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

El sistema FODA es una herramienta de análisis importante que se puede aplicar a cualquier empresa en un tiempo determinado para evaluar su situación frente a la competencia.

Dentro de la matriz del sistema FODA, las fortalezas y las debilidades son aspectos internos dentro de la empresa, razón por la cual se puede actuar directamente en estos puntos, mientras que las oportunidades y debilidades son aspectos externos, y solo se puede influenciar en estos puntos modificando los aspectos internos de la empresa.

- **Fortalezas.-** Son puntos críticos positivos con los que cuenta la empresa, y le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia, como recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se posee, actividades que se desarrollan positivamente.
- **Oportunidades.-** Son los aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas, y así obtener ventajas competitivas.
- **Debilidades.-** Son los factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir dentro de la empresa, ya que nos perjudica frente a la recursos de los que se carece, habilidades que no se posee, actividades que no se desarrollan positivamente.
- **Amenazas.-** Son los aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos, incluso atentando contra la permanencia de la empresa.

4.1.1.- ANÁLISIS FODA: PITY'S RESTAURANTE

- **FORTALEZAS**
 - **Ambiente de trabajo:** brinda un buen ambiente de trabajo a sus empleados en las diferentes áreas del restaurante.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Servicio y limpieza:** Se caracteriza por brindar un servicio cordial a sus clientes y se esmera en lo que se refiere a limpieza, se garantiza que el cliente se sienta cómodo al utilizar las instalaciones.
 - **Horarios de atención:** respecto a otros locales de comida de la zona sus horarios de atención son de lunes a domingo y desde el mediodía, siendo uno de los pocos locales abiertos especialmente en la mañana.
 - **Ubicación:** Es un punto a favor muy importante porque está ubicado en un lugar muy comercial con un alto tráfico de clientes potenciales.
 - **Menú:** Presenta gran variedad en su menú a la hora de elegir, con un producto terminado de calidad.
- **OPORTUNIDADES**
 - **Competencia:** En cuanto a competencia no tiene un local en la zona que represente una amenaza, ya que la mayoría de estos no ofertan el mismo tipo de producto ni la variedad.
 - **Preferencia:** representa una opción rápida a las personas que cuentan con poco tiempo para comer, al ser una de las pocas opciones en el sector a la hora del almuerzo.
- **DEBILIDADES**
 - **Demora:** En horas pico hay demora en la entrega de pedidos.
 - **Falta de comunicación:** entre los miembros del equipo a la hora de resolver un problema no hay la comunicación adecuada.
 - **Falta de capacitación:** su personal no tiene capacitación continua.
 - **Carencia de infraestructura:** en el área de cocina se evidencia el problema de falta de ventilación e iluminación adecuada.
 - **Falta de motivación:** el personal no se siente satisfecho principalmente por el retraso en el pago de los salarios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **AMENAZAS**

- **Publicidad negativa:** por lo general, la mala fama que se le ha dado últimamente a la comida rápida en el sentido que afecta a la salud de la población, es un punto en contra para los restaurantes que ofrecen este tipo de alimentos.
- **Impuestos:** se ha debatido el posible aumento en el precio de sus productos por nuevos impuestos que se quiere aplicar a la comida rápida.

4.2.- FALENCIAS OPERATIVAS DEL RESTAURANTE PITY´S.-

Para poder detectar las falencias operativas dentro de un local, es necesario realizar un estudio mediante el sistema FODA, para lo cual se puede utilizar distintos métodos investigativos, como por ejemplo fichas de observación, entrevistas, encuestas, estudio de mercado, etc.

Con la autorización del dueño del restaurante se realizó un estudio minucioso del establecimiento para analizar cuáles son las falencias operativas dentro del local, mediante fichas de observación y encuestas a los clientes conjuntamente con el personal y obtuvimos como resultado lo siguiente:

- No aplican ningún tipo de manual de procesos operativos.
- No trabajan con recetas estándar.
- En horas pico no cuentan con el personal suficiente para el despacho de comandas.
- Falta de insumos porque no se lleva un inventario rotativo de productos.
- En el área de cocina hay una infraestructura inadecuada por la falta de iluminación y ventilación.
- El personal de cocina no cuenta con uniformes adecuados para desarrollar sus actividades.
- El personal no tiene capacitación, ni información acerca de seguridad alimentaria y atención al cliente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Los inventarios no se realizan correctamente.

4.2.1.- Recomendaciones para mejorar las Falencias Operativas en el Restaurante de comida rápida Pity's.-

- Después del análisis FODA se recomienda que se tome en cuenta acciones para transformar las debilidades en fortalezas y que se tengan en cuenta para evitar que se repitan las mismas en el restaurante.
- Se recomienda contar con un Manual de procedimientos operativos, el mismo que debe ser entregado a todos los empleados, y dar capacitaciones al personal sobre el manejo del manual y los temas que abarca.
- Al contar con personal rotativo, es necesario trabajar con recetas estándar, para asegurar que la calidad, sabor y presentación del producto sea siempre el mismo.
- Se sugiere modificar los horarios con el fin de contar con el personal suficiente en horas pico para evitar la demora en la entrega de pedidos. Implementar por ejemplo horario partido para el/la ayudante de cocina.
- Es indispensable realizar los inventarios diarios, para así evitar que por falta de materia prima se retrase la producción.
- Se recomienda que el personal de cocina cuente con uniformes adecuados para esta área, (mallas, gorros de cocina, pantalón, delantal, zapatos antideslizantes), para así evitar contaminación en la producción, y sobre todo evitar accidentes.
- Es necesario mejorar la iluminación en el área de cocina, y realizar el mantenimiento necesario de los ventiladores.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



CAPÍTULO 5
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR ÁREAS.

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.1.- Marco Conceptual.-

Cada día surgen nuevas empresas de alimentos y bebidas, muchas de las cuales desaparecen debido a diversas razones, algunas de estas son las malas prácticas operativas, desorganización, falta de conocimientos sobre inocuidad y la falta del uso de herramientas que les ayude a mantenerse en el mercado como una empresa líder.

Para el correcto funcionamiento de un restaurante, es necesario contar con un sistema de procedimientos operativos; los mismos que son un conjunto de normas que permiten desarrollar en forma ordenada las actividades de cada uno de los empleados del establecimiento, manteniendo siempre un mismo estándar y una correcta sanitización. .

El Manual de Procedimientos Operativos para restaurantes de comida rápida, ofrece propuestas para mejorar el tiempo, recursos físicos y humanos a través de procedimientos aplicados a las actividades diarias que se desempeñan en cada área del restaurante.

El objetivo es garantizar la calidad de los productos, mejorando todos los procesos operativos como son la atención al cliente, el tiempo de producción, entre otros, satisfaciendo así las necesidades y expectativas de los clientes.

Este Manual busca establecer estándares que permitan a los empleados una eficiencia operativa dentro de la empresa, y a su vez crear como resultado un clima laboral positivo que influya y se vea reflejado decisivamente en el bienestar del cliente, manejando correctamente las normas HACCP, BPM y POES, tanto del establecimiento, del personal y de los alimentos que se preparan y se expenden a los clientes para obtener productos de calidad y evitar desperdicios y gastos innecesarios.

5.2.- Aspectos que se tomarán en cuenta en este Manual.-

En el Manual de Procedimientos Operativos para restaurantes de comida rápida, se tomará en cuenta los siguientes puntos:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Seguridad Alimentaria:** se explicará las normas básicas de BPM y POES para asegurar la inocuidad de los alimentos en el proceso de elaboración y despacho de los mismos. También se explicará las principales Enfermedades de Transmisión por Alimentos.
- **Higiene y Sanitización:** se detallará normas de higiene para el personal, limpieza y desinfección de las instalaciones, y la correcta manipulación de los alimentos.
- **Conocimientos básicos de cocina:** se explicará las distintas medidas básicas a utilizarse dentro de cocina y sus equivalencias.
- **Actividades a desarrollar de cada uno de los trabajadores:** se explicará cuáles son las tareas específicas de una de las personas que laboran en el establecimiento, además se manifestará como realizar los inventarios, hojas de requisición, conservación de alimentos, control de la limpieza, etc. con los respectivos formatos de cada documento que se debe utilizar dentro de un restaurante.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.3.- Organigrama funcional sugerido.-



Ilustración 8: Organigrama Funcional Sugerido

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.4.- Funciones del Administrador.-

- Desarrolla actividades específicas de presupuesto para los departamentos del establecimiento.
- Supervisa los presupuestos para controlar los gastos.
- Se encarga de coordinar la mercadotecnia y la publicidad del local.
- Se encarga de realizar y supervisar los horarios del personal.
- Trabaja conjuntamente con el Contador, en aspectos de pagos, impuestos, estados financieros, etc.
- Revisa el reporte del Libro de Novedades de todas las áreas del restaurante.
- Revisa las hojas de función con el chef o jefe de producción.
- Se encarga de corregir los errores en el área operativa.
- Delega y asigna diversas tareas.
- Se encarga de revisar el pago de las actividades financieras del establecimiento.
- Revisa los reportes diarios de inventarios y compras.
- Revisa el uniforme del personal.
- Está dispuesto para proveer asistencia en horarios de mucho trabajo.

Entre las cualidades que posee un Administrador están:

- Reporta al dueño todo lo que ocurre en el restaurante.
- Se encarga de supervisar a todo el personal del restaurante.
- Debe tener conocimiento de cómo se opera todo el equipo del restaurante.
- Trabaja en todas las áreas del restaurante.
- Su horario de trabajo se prolonga de acuerdo a las necesidades del restaurante.

5.5.- Procedimientos generales de Servicio.-

Antes de comenzar el servicio se realizará un conjunto de operaciones previas para que en el momento de abrir el restaurante esté todo preparado y en condiciones para poder ofrecer al cliente un servicio rápido y esmerado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En el momento de abrir el restaurante todo el personal del mismo debe estar dispuesto para comenzar el servicio.

Dentro de los procedimientos generales de servicio se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Limpieza:** consideremos las siguientes:
 - Baños limpios y bien surtidos, pisos secos y funcionando correctamente.
 - Uniformes limpios, escarapelas y zapatos bien lustrados.
 - Aseo personal: pelo corto (hombres) o recogido (mujeres), bien peinados, con uñas limpias y cortas, maquillaje no muy cargado al igual que la fragancia que utilicen.
- **Hospitalidad:** dentro de este punto se tomará en cuenta lo siguiente:
 - Venta sugerida: es aquella que trata de ofrecer un producto más caro a alguna promoción.
 - Reconocer al cliente frecuentemente, saludándolo por su apellido.
 - Recibir al cliente con un saludo y una sonrisa.
- **Orden apropiada:** hace referencia a:
 - Dar al cliente lo que él quiere.
 - No insistir demasiado. Muchas veces el cliente entra en el restaurante sabiendo ya lo que va a pedir.
 - Debemos ser filtros de calidad, si vemos que un producto no está en perfectas condiciones como para servirlo, debemos remplazarlo por otro que lo esté.
- **Mantenimiento:** debemos tener una mente preventiva y realizar chequeos periódicos a los equipos.
- **Servicio Rápido:** de debe cumplir con los tiempos ofrecidos. Despachos 15 minutos y domicilio 30 minutos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.6.- Procedimientos del Área de Servicio.-

Las personas encargadas del servicio en un restaurante de comida rápida, debe asegurarse de realizar las siguientes tareas:

- **Operaciones de limpieza y puesta a punto de equipo y materiales para trabajar:** se inicia la jornada de trabajo limpiando y desinfectando correctamente el salón, las mesas, los equipos y los utensilios a ocupar durante el servicio. Una vez terminada la limpieza se revisa que todos los materiales estén listos y en orden para agilizar el servicio, como por ejemplo salsas, vasos, servilletas, etc.
- **Ambientación del salón:** se repasa la limpieza y se ambienta el restaurante con la iluminación apropiada, música, ventilación, etc.
- **Servicio de alimentos y bebidas:** al abrir el establecimiento, se recibe a los clientes de la manera más amable de modo que estos se sientan cómodos y a gusto en el restaurante. Se toma las órdenes y se sirve las órdenes a tiempo ofreciendo un servicio eficaz para satisfacer las necesidades del cliente.
- **Operaciones después del servicio:** una vez que el cliente ha terminado de comer, se lo despide invitándolo a regresar, se recoge el menaje y se entrega en el área de lavado, se limpia y se desinfecta las mesas para el siguiente servicio. Una vez terminada la jornada de trabajo, se procede a realizar la limpieza del salón y los equipos.

5.6.1.- Procedimientos de limpieza del salón y los baños.-

- **Salón.-** La limpieza general del salón se lo realizará de la siguiente manera:
 - Limpiar las mesas con un paño y desinfectante.
 - Limpiar los polvos de los cuadros y de los marcos de las ventanas.
 - Limpiar las paredes con un paño y desinfectante.
 - Limpiar las ventanas con liquido limpia vidrios
 - Barrer el piso, asegurándose de limpiar debajo de las mesas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Trapear el piso con desinfectante para eliminar bacterias y malos olores.
- **Baños.-** La limpieza de los baños se realizará de la siguiente manera:
 - Vaciar los tachos de basura y colocar bolsas para basura nuevas.
 - Lavar el inodoro con detergente y desinfectante, limpiar la parte externa con un paño con desinfectante y secar.
 - Lavar el lavamanos y la grifería con una esponja y detergente, luego pasar un paño con desinfectante.
 - Limpiar las paredes con desinfectante.
 - Limpiar los espejos con líquido limpia vidrios.
 - Revisar que los dispensadores de papel y jabón estén llenos.
 - Barrer y trapear el piso con desinfectante, asegurándose que el piso quede completamente seco.

5.7.- Procedimientos generales de Cocina.-

Para diseñar un proceso de producción se debe tener en cuenta los siguientes factores:

- **Técnicas de tratamiento y pre elaboración de géneros:** la elección del tipo de presentación de los géneros que se emplee definirá las necesidades de pre elaboración y tratamientos que se debe aplicar.
- **Equipos, maquinaria, utensilios y herramientas:** las técnicas culinarias, las necesidades de aprovisionamiento y conservación de géneros, las necesidades de pre elaboración y los procesos de cocinado dirán las necesidades de instalaciones, equipamiento, maquinaria, útiles y herramientas necesarias para el procesos.
- **Identificación de la normativa higiénico – sanitaria aplicable:** delimita el marco que debe definir las instalaciones, útiles y maquinaria, y los procesos de producción.
- **Identificación de la relación producción – consumo:** identificándola podemos definir el sistema de cadena o línea de trabajo más adecuada.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las personas que trabajan en cocina tienen que reunir una serie de características que le identifiquen como un profesional, entre estas cualidades podemos destacar las siguientes:

- **Hábitos de seguridad, limpieza e higiene en el trabajo:** al ser la función del cocinero preparar alimentos es indispensable la limpieza, esto comprende el aseo corporal, vestimenta (uniforme) apropiada, limpieza de herramientas, revisión, limpieza de recipientes y otros utensilios, despeje y limpieza del lugar de trabajo.

A continuación se detallará algunos de estos aspectos:

- **Aseo corporal:** además de la higiene corporal, hay que prestar especial atención a las manos y al cabello. Las manos deben estar siempre limpias, las uñas cortas y sin esmalte para uñas, no se debe utilizar anillos, pulseras o cualquier objeto que pueda almacenar restos de alimentos. El cabello debe estar siempre limpio, recogido y cubierto con una cofia o un gorro de cocina.
- **Uniformidad apropiada:** el uniforme debe ser holgado para permitir el movimiento y la transpiración, preferiblemente de color blanco ya que este color no permite guardar la suciedad, puesto que los mandiles y paños recogen una cantidad importante de gérmenes y bacterias, por esta razón es importante la limpieza diaria del uniforme.
- **Evitar movimientos y gestos que puedan denotar suciedad:** no se permite dentro de la cocina fumar, meter las manos en los bolsillos, mascar chicle, comer, tocarse la cara o el cabello, ya que estas actitudes son consideradas antihigiénicas.
- **Compostura:** las actitudes durante la jornada de trabajo deben ser las apropiadas. No se debe apoyar en las paredes, no sentarse en las mesas, no se debe jugar con las herramientas y equipos, al caminar con cuchillos en la mano tener precaución de llevarlos siempre con la hoja hacia abajo o boca arriba apoyado en el antebrazo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Limpieza de las herramientas:** al terminar un trabajo se debe siempre limpiar el área de trabajo por seguridad e higiene.
- **Revisión y limpieza de otros utensilios:** se debe revisar los equipos periódicamente ya que muchas veces guardan suciedad en el interior. Las tablas de corte una vez que se han utilizado se deben lavar con detergente y abundante agua y colocarlas en los soportes especiales para ellas para evitar que se rocen unas con otras y así evitar la proliferación de gérmenes. El piso se debe limpiar cada que sea necesario, y se debe desinfectar todos los días. El orden y la limpieza dentro de una cocina es un factor muy importante para mantener una correcta inocuidad de los alimentos que allí se elaboran.

5.8.- Procedimientos del Área de cocina 1.-

La persona encargada del manejo de una cocina, al iniciar su jornada de trabajo debe realizar las siguientes actividades:

- **Revisión del personal de cocina, equipos y provisiones necesarias:** debe revisar que todo el personal de cocina este correctamente uniformado, revisar que todos los equipos y utensilios necesarios para la producción se encuentren funcionando correctamente, y debe revisar las materias primas que tiene a disposición para la producción diaria.
- **Mise en place:** debe poner a punto su área de trabajo, revisar que tenga al alcance todo lo necesario para la producción y así evitar retrasos en el despacho de las comandas.
- **Requisición a bodega:** debe realizar la requisición de materia prima que le haga falta, para de esta manera tener todo disponible a la hora de producción y evitar retrasos.
- **Producción:** se encarga de preparar los géneros y de supervisar la producción de todos los alimentos, además es la encargada de cantar la comanda en el momento que ingresa a la cocina y de controlar que se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

cumpla los tiempos establecidos de producción para el despacho de la comanda.

- **Post producción:** al finalizar la jornada se encarga de revisar que toda la cocina quede completamente limpia.

5.8.1.- Funciones del Chef.-

El chef o Jefe de Producción dependiendo del establecimiento, debe cumplir con las siguientes funciones:

- Se encarga del control del personal.
- Confecciona los menús.
- Hace las requisiciones necesarias a la bodega.
- Vigila el consumo de las materias primas para evitar desperdicios.
- Controla que las comandas salgan en las condiciones exigidas.
- Establece los horarios de trabajo, los días libres y vacaciones.
- Vigila los horarios de entrada y salida del personal de cocina.
- Distribuye el trabajo entre la brigada.
- Es la encargada de cuidar las instalaciones y los equipos de cocina.
- Es el encargado de controlar la limpieza de la cocina.
- Se encarga de elaborar el menú del personal para el almuerzo y la merienda.
- Es el encargado de llevar el inventario de cocina.
- Es el encargado de dar de baja los productos en mal estado.

5.8.2.- Manejo de tiempo para la elaboración del menú.-

En un restaurante de comida rápida, el principal objetivo es el despacho de las comandas en el menor tiempo posible.

El tiempo promedio de servicio en los establecimientos de comida rápida es de 12 a 15 minutos.

Es así que la persona encargada de la plancha debe cumplir con los siguientes tiempos para el despacho de una comanda:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Cantar la comanda: 30 segundos.
- Cocinar el género: 8 a 10 minutos.
- Preparar las guarniciones del género: 1,5 minutos.
- Emplatado o empacar el producto: 1 minuto.
- Revisar que la orden salga completa: 1 minuto.

5.9.- Procedimientos del Área de Cocina 2.-

El ayudante de cocina al iniciar sus labores diarias, debe cumplir las siguientes actividades:

- **Limpieza y desinfección de su área de trabajo:** al iniciar sus labores debe revisar que todos los implementos necesarios y su área estén limpios, además desinfectar su mesa de trabajo.
- **Mise en place:** debe poner a punto todos los productos necesarios para realizar su trabajo, también debe informar al jefe de producción sobre la materia prima que le haga falta para que este se encargue de la requisición.
- **Producción:** el ayudante de cocina escucha la comanda que canta el chef o jefe de producción, se encarga de preparar las guarniciones de la orden, por ejemplo papas fritas, salsas, jugos, etc.
- **Limpieza:** se encarga de mantener la limpieza y el orden de la cocina durante la jornada de trabajo.
- **Post Producción:** al finalizar la jornada de trabajo, se encarga de guardar la mise en place (salsas, mayonesas, ají, etc.), se encarga de limpiar su área de trabajo y dejar la cocina limpia.

5.9.1.- Funciones del Ayudante de Cocina.-

El ayudante de cocina debe cumplir las siguientes funciones:

- Trabaja bajo las órdenes del cocinero principal.
- Realiza trabajos sencillos y mecánicos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Se encarga de recibir la requisición de la materia prima, y de guardarla correctamente.
- Se encarga de preparar la comida para el personal.
- Procesa la materia prima según las instrucciones del chef.
- Se encarga de porcionar los géneros como carnes, pollo, lomos, etc.
- Se encarga de la limpieza de la cocina.
- Prepara las salsas.
- Se encarga del despacho de las órdenes.

5.9.2.- Manejo del tiempo en el despacho de Menús.-

El tiempo estimado para el servicio de alimentos y bebidas dentro de un restaurante de comida rápida está establecido de 12 a 15 minutos aproximadamente.

El ayudante de cocina, debe regirse a sacar las órdenes en este tiempo, para lo cual debe basarse en los siguientes tiempos:

- Escuchar la comanda: 30 segundos.
- Preparar las guarniciones y aderezos de la orden (papas fritas, ensaladas, salsas, etc.): 8 a 10 minutos.
- Preparar los platos o charoles y las bebidas para servir los alimentos: 3 minutos.
- Montar la orden completa y sacar para el despacho: 1 minuto.

5.10.- Procedimientos en el Área de Caja.-

La persona que trabaja en caja, es la encargada de tratar que el cliente se sienta a gusto al ingresar en el restaurante, para esto debe recibir al cliente con Cortesía (buenos modales, amabilidad), Atención (personalizada), Respeto (usar correctamente el uniforme, ser paciente), y Entusiasmo (disfrutar del trabajo).

En los restaurantes de comida rápida, el cajero/a es el encargado de tomar las órdenes de los clientes, y de esta misma manera es quien trata de vender un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

mayor número de productos, para esto debe saber cómo sugerir otros artículos con eficiencia:

- Debe saber describir los ingredientes cuando se lo pregunten.
- Debe crear un cuadro mental en el cliente sobre el producto que está ofreciendo.
- Debe recomendar artículos lógicos, adicionales o de valor.
- No debe insistir si el cliente dice no.

De igual manera en este tipo de restaurantes la persona de caja se encarga de tomar las órdenes a domicilio, para ofrecer un servicio de calidad debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbrado.
- Nunca poner al cliente en espera por más de 30 segundos.
- Poner una sonrisa en su voz.
- Saludar al cliente agradeciéndole por llamar, presentándose con su nombre, promocionando ofertas y ofreciéndole su ayuda para tomar la orden.
- Se debe tratar de vender artículos adicionales.
- Se debe repetir la orden para que sea precisa.
- Se debe indicar la hora aproximada de entrega del pedido.
- Al finalizar agradecer al cliente llamándolo por su apellido, de manera que el cliente se sienta apreciado e importante.

La persona encargada de caja al iniciar sus labores diarias debe cumplir con lo siguiente:

- **Limpieza del área:** debe limpiar la barra de la caja con desinfectante, limpiar el polvo de las máquinas y utensilios que tiene a su cargo, barrer el piso y trapear con desinfectante.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Mise en place:** rellenar los fríos con gaseosas y aguas, revisar que estén disponibles todos los materiales necesarios para el despacho de las órdenes como sorbetes, servilletas, salsas, etc., tener todos los materiales necesarios para iniciar el servicio.
- **Apertura de caja:** debe revisar la caja chica, asegurándose de tener monedas para dar los cambios.
- **Servicio de alimentos y bebidas:** en el momento en que se abre el restaurante el cajero es el encargado de realizar las ventas a los clientes, ofrece los productos y cobra las facturas.
- **Cierre de caja.-** Al finalizar la jornada de trabajo, debe realizar el cuadro de caja, es el responsable de entregar a contabilidad todo el dinero, las facturas y documentos de crédito.
- **Actividades Post Servicio:** finalmente debe dejar limpia y desinfectada su área de trabajo.

5.10.1.- Funciones del Cajero.-

- Conoce la carta.
- Revisa y cuenta el dinero de la caja al iniciar la jornada.
- Aconseja al cliente sobre los productos.
- Es el encargado de cobrar los pedidos del cliente, asegurándose de que sea la cantidad correcta.
- Es el encargado de pasar las comandas para su elaboración.
- Es el encargado de llevar un registro diario de las ventas, para luego realizar el cuadro de caja.
- Se encarga de controlar la limpieza de los baños de los clientes.
- Realiza el cuadro de caja.
- Es el encargado de entregar el reporte diario de ventas, junto con el dinero y los documentos de crédito al departamento de contabilidad.
- Supervisa que los pedidos salgan correctamente y no demoren mucho tiempo.
- Emite las facturas a los clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Es el encargado de que el cliente se sienta satisfecho con el servicio.
- Controla las ventas diarias del restaurante.
- Es el encargado de controlar y asignar tareas a los motorizados.
- Debe mantener limpia el área de caja.

5.10.2.- Tipos de Clientes.-

Primero empezaremos por definir el concepto de cliente que es la persona o empresa que obtiene un beneficio, producto, servicio o idea a cambio de un rédito económico o de valor, siendo este (cliente) la razón de ser del negocio.

Pueden existir diferentes tipos de clientes cada uno con sus respectivas características a continuación enumeraremos los más importantes.

- **Clientes leales.-** representan solo el 20% del total de clientes pero el 50% del total de ventas. se encuentran satisfechos con los servicios o productos brindados, sus expectativas siempre son superadas y son los que seguramente harán publicidad positiva de boca en boca.
- **Clientes especializados en descuentos:** son clientes regulares basados siempre en la oferta que le implica algún tipo de descuento. este tipo de clientes buscan precios bajos y ayudan a una mejor rotación del inventario.
- **Clientes impulsivos:** son clientes que no buscan comprar ningún producto en especial si no se dejan llevar por lo que en ese momento les parezca que es lo mejor, de esto puede sacar provecho la persona que este encargada de promocionar el menú, al ofrecerle tal o cual plato o servicio.
- **Clientes basados en las necesidades:** este tipo de clientes buscan algo que necesitan como su nombre lo indica, son difíciles de complacer y si no consiguen lo que específicamente buscan se irán a otro sitio, por el contrario si encuentran lo que buscan pueden convertirse en clientes leales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Cientes errantes:** son clientes que representan un porcentaje muy bajo en las ventas, no tienen una necesidad o deseo al momento de ingresar al local, en ningún momento se les debe ignorar pero tampoco se debe invertir demasiado tiempo en este tipo de clientes.

5.10.3.- Procedimientos para reaccionar frente a reclamos.-

En un establecimiento de comida rápida, en ocasiones se presentan casos especiales con clientes que no se sienten satisfechos con el servicio, de hecho estas situaciones requieren mucho tacto y sentido común, para poder solucionar las quejas del cliente.

En estas situaciones, aunque cada una es diferente, existen algunas reglas para evitar que un problema pequeño se convierta en uno más grande. Entre estas tenemos:

- Escuche sin interrumpir, nunca se debe discutir con el cliente, incluso si usted está convencido de que él está equivocado, no debe intentar convencerlo de ello.
- Siempre discúlpese, aún si no está de acuerdo con la queja. Recuerde que el cliente ha venido a su restaurante para disfrutar de una comida y experiencia agradable. Si el cliente está molesto por algo suficiente como para quejarse, se hace indispensable una disculpa. No eche la culpa a otro miembro del equipo.
- Explíquelo al cliente que entiende cómo se siente. (jamás diga “no se preocupe”).
- Dígale lo que va a hacer para solucionar el inconveniente y cuánto tardará.
- Indíquele que usted se encargará personalmente de la solución.
- De las gracias al cliente por expresarle su queja. Esto mostrará a sus clientes que el asunto es importante para usted y que desea que ellos estén satisfechos, de modo que regresen.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Nunca permita que un cliente se vaya descontento, si usted no puede solucionar el problema, notifique a su inmediato superior, él le puede ayudar a encontrar una solución.

Todas estas reglas las podemos resumir en un sistema para solucionar quejas llamado **EDSA**, el cuál son las siglas de:

- Escuchar.
- Disculparse.
- Satisfacer.
- Agradecer.

Hay que tener presente que un restaurante no puede permitirse perder clientes por lo que diga un cliente insatisfecho.

5.11.- Procedimientos para el Área de Compras y Bodega.-

El control de las existencias de materia prima es indispensable en un establecimiento de alimentos y bebidas, para ello es necesario establecer una serie de medidas que permitan en todo momento, tener un control total de las existencias que evitará pérdidas innecesarias y lo más importante, se evitará la paralización de la producción por la falta imprevista de algún ingrediente. (Armendáriz, 2004).

Las compras se las realiza de acuerdo a las requisiciones del chef o jefe de producción, el cual se basa en el manejo de los inventarios diarios para poder realizar una lista de compras, evitando compras innecesarias.

Una vez que se ha revisado la lista de compras, se procede a realizar el pedido a los proveedores. Cuando se entrega el pedido, el encargado de la bodega recibe las compras, verificando que los productos estén en correcto estado, luego se encarga de almacenar correctamente cada uno de los productos.

5.11.1.- Funciones de Compras.-

La persona encargada de las compras, debe cumplir las siguientes funciones:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Revisar el menú mensual del personal elaborado por chef, para realizar las compras.
- Revisar las órdenes de compras entregadas por el chef y compararlas con el manejo de inventarios.
- Maneja los inventarios.
- Realiza las compras semanales.
- Realiza los pedidos a los proveedores.
- Maneja el stock mínimo de los productos.
- Realiza los reportes de compras y los entrega al área de contabilidad.
- Es el encargado de tener en stock todos los productos necesarios para la producción y manejo del local.

5.11.2.- Funciones de Bodega.-

Para ofrecer un producto de calidad, el primer paso es la correcta recepción de las materias primas, para esto el encargado de la bodega, al recibir la mercadería debe contar con una ficha de compra por cada producto, cuyos objetivos son:

- Ayudar al encargado de compras.
- Establecer una calidad estándar.
- Mejorar el control de la materia prima.
- Conseguir una calidad constante en la materia prima.

El encargado de la bodega, es el responsable de registrar correctamente todas las entradas y salidas de los productos del almacén, con los documentos pertinentes.

En los libros de registro de entradas, se anotarán todos los productos que se reciben, el proveedor que los entregó y la fecha de entrada.

En el registro de salidas se anota todos los productos que se retiran de la bodega a través de las requisiciones que se han entregado.

Para el almacenamiento de la materia prima, se debe tener en cuenta que hay dos clases de productos:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Productos Perecederos:** necesitan frío para su conservación, y podemos mencionar los siguientes:
 - **Frescos:** son aquellos que se presentan en el mercado sin ningún tratamiento previo de conservación y son para consumir o transformar en un breve periodo de tiempo. Entre estos tenemos: frutas, hortalizas, carnes, pescados, productos lácteos no esterilizados (quesos frescos, yogures, mantequillas, etc.)
 - **Congelados:** son productos o preparados que han sido sometidos a muy bajas temperaturas para prolongar su vida útil.
 - **Semi – Conservas:** son aquellos productos que vienen envasados y preparados, y necesitan frío para su mantenimiento, como las latas de anchoas, ahumados, etc.
- **Productos No Perecederos:** no necesitan de frío para su conservación, aunque sí unas condiciones mínimas de almacenaje. Entre estos tenemos:
 - **Conservas:** productos enlatados o en tarros, conservas de pescados (atún, sardinas, etc.), vegetales (espárragos, alcachofas, judías verdes), preparados como mermeladas, etc.
 - **Otros:** especias, harinas, vinos, licores, leche en polvo, esterilizadas o UHT, etc.

5.11.3.- Normas Básicas para el almacenaje de los productos.-

- Los productos para ser recibidos en la bodega deberán ser perfectamente revisados por el bodeguero quien verifica el peso, calidad, frescura, olor y color.
- Una vez recibidos se firmara la ficha para que exista constancia que el producto llegó de forma adecuada.
- Los productos no deberán colocarse nunca sobre el suelo, deben estar en estanterías a una altura mínima de 15 cm. del piso.
- Debe existir la suficiente separación entre los productos para que exista una buena circulación de aire.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Nunca se deben colocar las mercancías recién recibidas sobre las que llevan más tiempo. (FIFO)
- Se debe separar los productos por su naturaleza.
- Comprobar los envases y verificar la fecha de elaboración.
- Los productos de limpieza se almacenarán físicamente por separado.
- Las temperaturas de almacenaje en seco es de 10°C y 21°C, y una humedad relativa entre el 50% y 60%.
- Los alimentos no pueden estar expuestos a la luz del sol.
- Se debe mantener los cuartos limpios y secos.
- Los empaques no deben estar rotos ni húmedos.

Normas para el almacenaje de productos refrigerados:

- Mantener una temperatura de 4°C o menos, para evitar el crecimiento bacteriano.
- Se debe revisar diariamente la temperatura del refrigerador.
- Se debe almacenar los productos de manera que la circulación del aire sea la correcta.
- Se debe cubrir los alimentos para evitar la contaminación cruzada.
- Las puertas del refrigerador deben permanecer cerradas la mayor parte del tiempo posible.

Normas para el almacenaje de productos congelados:

- Comprobar en la zona de recepción si han sido transportados de manera correcta.
- Pasarlos rápida y directamente al congelador.
- La temperatura del congelador es de -18°C.
- Poner la fecha de recepción.
- Asegurar la rotación de los productos congelados (Método FIFO).
- Revisar la temperatura del congelador a diario.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.11.4.- Proceso de almacenamiento de carnes y salsamentaría.-

CARNES.-

- Recibir el producto y comprobar el peso, calidad y registro sanitario.
- Proceder a limpiar el producto.
- Pesar el desperdicio y el producto limpio.
- Se proporcionara de acuerdo a requerimientos e indicaciones del Chef o Sous Chef.
- El proceso de empacado se hace en plástico film y colocando la etiqueta.
- Refrigerar o congelar para la conservación según la necesidad.

SALSAMENTERIA Y VISCERAS.-

- Recibir el producto y comprobar el peso, calidad y registro sanitario.
- Proceder a limpiar el producto.
- Pesar el desperdicio y el producto limpio.
- Se proporcionara de acuerdo a requerimientos e indicaciones del Chef o Sous Chef.
- El proceso de empacado se hace en plástico film y colocando la etiqueta.
- Llevar al frío para su conservación.

CARNE DE RES FRESCA (carne de res, ternera, cordero y cerdo)		
PRODUCTO	REFRIGERACION	CONGELACION
Filetes	3 a 5 días	6 a 12 meses
Chuletas	3 a 5 días	4 a 6 meses
Carne (asar)	3 a 5 días	4 a 12 meses
VISCERAS		
Hígado - Corazón	1 a 2 días	3 a 4 meses
TOCINO Y SALCHICHAS		
Tocino	7 días	1 mes
Salchichas		
Carne de cerdo	1 a 2 días	1 a 2 meses
Salchichas ahumadas	6 días	1 mes
Hamburguesas	2 días	1 mes

Tabla 15: Almacenamiento de Carne fresca.

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.11.5.- Proceso de almacenamiento de aves y caza.-

- Recibir el producto y comprobar peso y calidad.
- Limpiar el producto.
- Pesar el producto limpio y el desperdicio.
- Proporcionar de acuerdo a requerimientos del Chef.
- Empaquetar en plástico film y etiquetar.
- Congelar para su conservación.

CARNE DE POLLO FRESCA		
PRODUCTO	REFRIGERACION	CONGELACION
Pollo o Pavo entero	1 a 2 días	1 año
Pollo o Pavo presas	1 a 2 días	9 meses
Menudos	1 a 2 días	3 a 4 meses

Tabla 16: Almacenamiento de Carne de Pollo fresca.

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

5.11.6.- Proceso y almacenamiento de frutas y vegetales.-

- Las frutas serán recibidas por la persona encargada de bodega.
- Realizar un chequeo previo del producto en lo que se refiere a color y olor.
- Los productos que no se encuentran en buen estado serán desechados.
- Se etiqueta colocando su peso y la fecha de recibo.
- Se almacenaran alejados del piso a temperatura ambiente en lugares frescos, secos, ventilados y con poca luz (caso de papas, naranjas y bananos).
- El control de entrada y salida de estos productos se realizarán mediante un kárdex utilizando el método PEPS.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ALMACENAMIENTO DE FRUTAS			
FRUTAS	TIEMPO DE ALMACENAMIENTO	RECOMENDACIONES	MEDIO
Manzanas	5 a 6 días	Madurar a temperatura ambiente	Lugar seco y fresco Luego refrigerar
Bananos	3 a 4 días	Madurar a temperatura ambiente	Lugar seco y fresco NO REFRIGERAR
Moras, Frambuesas, Fresas	2 a 3 días	Desechar malogradas No retirar pedúnculos y hojas	Cubeta plástica En refrigeración
Uvas	5 a 6 días	No lavar para almacenar	Contenedor plástico, Refrigeración
Sandía y Melón	Cortados 4 días Enteros 5 días	No lavarlos para almacenar	Cortados en refrigeración Enteros al ambiente
Durazno, Pera, Claudia, Ciruela	5 días	No lavar para almacenar	Mantener a temperatura ambiente Refrigerar
Naranja, Mandarina, Limón	2 semanas	NO REFRIGERAR	Temperatura ambiente

Tabla 17: Almacenamiento de Frutas.

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

ALMACENAMIENTO DE VEGETALES			
PRODUCTO	TIEMPO DURACION DE REFRIGERACION	EN	RECOMENDACIONES
Acelga	5 a 6 días		Empacar en funda plástica
Alcachofa	7 a 8 días		Gaveta de vegetales
Ajo	8 a 10 días		Cubeta de plástico
Apio	7 a 8 días		Empacado en plástico
Arveja tierna	8 a 9 días		Cubeta plástica
Albahaca	4 a 5 días		Funda Plástica
Berenjena	6 a 7 días		Cubeta de vegetales
Brocoli	6 a 7 días		Gaveta de vegetales
Brotos	6 a 7 días		Guardar en cubeta plástica
Cebolla	8 a 9 días		Gaveta de vegetales
Cebollín	4 a 5 días		Funda de plástico
Col	9 a 10 días		Gaveta de plástico
Camote	10 días		No refrigeración. Lugar oscuro y seco
Coliflor	6 a 8 días		Empacar en film
Choclos	3 a 4 días		Contenedor de plástico
Espárrago	6 a 7 días		Empacar en film
Espinaca	5 a 6 días		Funda plástica
Fréjol	4 a 5 días		Funda o contenedor plástico
Habas	3 a 4 días		Funda o contenedor plástico
Jengibre	8 a 10 días		Empacado en film
Papa	5 a 8 días		Lugar fresco y oscuro
Zanahoria, Remolacha	8 a 10 días		Funda plástica
Lechuga	5 a 6 días		Funda plástica

Tabla 18: Almacenamiento de Vegetales

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.11.7.- Proceso de almacenamiento de pescados y mariscos.-

PESCADOS.-

- En el momento de entrega verificar su frescura y las condiciones higiénicas.
- Deben estar a una temperatura permanente de **7°C** de preferencia en expositores inclinados para evitar que se bañen en líquidos contaminantes.
- Si se va a retirar de refrigeración se debe mantener en abundante hielo.
- Proporcionar según necesidades del Chef.
- Manipular con sumo cuidado ya que son alimentos perecederos y su tiempo de almacenamiento dependerá de las condiciones recibidas y el tiempo fuera del frío.

MARISCOS FRESCOS

- Enjuagar los mariscos con agua fría, secar y colocar en un contenedor con tapa, almacenar por no más de 2 días en el área más fría del refrigerador.
- No almacenar productos vivos en agua salada porque eso reduce su tiempo de vida y en agua dulce mueren inmediatamente.
- Mantener separados los mariscos crudos de los cocidos para evitar contaminación cruzada.
- Los mariscos como gambas, camarones, langostinos y calamares deben colocarse en un recipiente tapado. Si durante el almacenamiento algunas conchas se abren se da un golpecito, si se cierran están vivos, caso contrario se desechan.
- Mantener en refrigeración a una temperatura no mayor a 4°C.

PRODUCTOS CONGELADOS

- Almacenar productos congelados inmediatamente después de adquirirlos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Mantener los mariscos congelados en fundas plásticas para congelar a prueba de humedad.
- Si se van a guardar por más tiempo es recomendable envolver la funda en papel aluminio.

ALMACENAMIENTO DE PESCADOS Y MARISCOS			
PRODUCTO	REFRIGERACIÓN	CONGELACIÓN	RECOMENDACION
Pescado blanco sin grasa	1 a 2 días	4 a 6 meses	
Pescado con grasa	1 a 2 días	2 a 3 meses	
Pescado cocido	3 a 4 días	3 a 5 meses	
Cangrejo y Langostas vivas	Mismo día de la compra	NO CONGELAR	Se puede congelar la pulpa cocida
Almejas y Mejillones vivos	2 a 3 días	NO CONGELAR	Congelar cocido
Ostras vivas	7 a 10 días	NO CONGELAR	
Ostras sin concha	5 a 7 días	3 a 4 meses	
Carne de cangrejo	2 a 3 días	3 a 4 meses	
Camarones con cáscara	1 a 2 días	2 a 3 meses	
Camarones pelados	2 a 3 días	2 a 3 días	

Tabla 19: Almacenamiento de Pescados y Mariscos.

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

5.11.8.- Proceso de almacenamiento de lácteos perecibles y no perecibles

- Es importante verificar la procedencia o fábrica de lácteos del proveedor.
- Verificar la fecha de elaboración y fecha de vencimiento.
- Almacenar en refrigeración en la parte baja a temperatura de 2°C a 4°C por tiempo máximo de 3 a 4 días.
- Refrigerar asegurándose que tengan la etiqueta con la fecha de ingreso y la fecha máxima de consumo en un lugar visible.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.11.9.- Almacenamiento de licores y vinos

- Guardar en sitio aireado, seco, oscuro y sobre todo que no esté expuesto a cambios bruscos de temperatura.
- Colocar en posición horizontal.
- Los vinos tintos deben mantenerse a temperatura ambiente entre 15°C y 17°C.

5.11.10.- Proceso de almacenamiento de abarrotos y granos secos

- Usar tarros contenedores que estén completamente secos, llenarlos hasta el 80% o 90% de su capacidad para tener mejores resultados.
- Almacenar los envases en un lugar fresco, oscuro y seco sin que tenga contacto con el piso.
- No almacenar en sacos o fundas plásticas.
- Los productos que se almacenan en seco, para evitar el crecimiento de moho, hongos o levaduras deberán estar alejados a 20 cm de la pared y en un espacio con suficiente ventilación.
- No se almacena productos en cartones, sacos o costales.
- El producto siempre estará a una distancia de 30cm del suelo.

5.11.11.- Proceso de almacenamiento de enlatados y envasados

- Colocar la etiqueta en cada envase para aplicar el sistema PEPS o FIFO.
- Abrir solo para el uso inmediato, una vez abierto pasar a un recipiente de cristal o plástico adecuado, tapado herméticamente a 4°C en refrigeración.
- Realizar el control manual, verificar la fecha de expiración, registro sanitario y calidad de las latas.
- En caso de defectos de la lata, desechar inmediatamente y realizar una hoja de baja en el stock por mala condición y luego pasar la información al Chef ejecutivo o Sous chef.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.11.12.- Proceso de almacenamiento de grasas y aceites

- Al recibir el producto colocar la etiqueta especificando su fecha de entrada y su tiempo de duración.
- El empaque del producto no deberá tener ningún golpe.
- Se almacena alejado del piso a temperatura ambiente en un lugar fresco, seco, con poca luz y ventilado.

5.12.- Procedimientos de Limpieza Profunda en cada Área.-

En los establecimientos de alimentos y bebidas, la limpieza debe estar integrada en los procesos de producción ya que influye en la calidad final del producto. Se debe contar con una normativa sobre la limpieza de instalaciones y equipos, para lo cual se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

- Para la limpieza de las instalaciones, equipos y recipientes que estén en contacto con los productos alimenticios, así como de los locales de servicio de alimentos y bebidas, el responsable del establecimiento elaborará y aplicará un sistema de limpieza y desinfección. También es necesario un sistema de desinfección.
- Los contenedores para la distribución de comidas preparadas, así como las vajillas y cubiertos que no sean de un solo uso, serán higienizados con métodos mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.
- Los productos de limpieza, desinfección, o cualquier sustancia peligrosa, se almacenará por separado, donde no exista el riesgo de contaminación para los productos alimenticios y estarán debidamente identificados.
- Las sustancias utilizadas para la limpieza y desinfección, deben ser aquellas aprobadas para su uso en áreas, equipos y utensilios donde se procesen alimentos destinados al consumo humano.

Para poder realizar una correcta limpieza, primero debemos definir que es suciedad. La suciedad está formada por partículas adheridas entre sí a un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

material de soporte mediante una sustancia que hace de unión. (Armendáriz, 2004). Puede ser de varios tipos:

- **Por su origen:**
 - **Animal:** grasas.
 - **Vegetal:** féculas, aceites, etc.
 - **Mineral:** óxido, polvo. Restos de cal, etc.
 - **Mixta:** combinación de todas ellas.
- **Por su naturaleza:**
 - **Proteínica:** formada por restos de leche, huevos, etc. Es fácil de limpiar salvo que contenga albúmina.
 - **Feculenta:** restos de arroz o alimentos ricos en féculas. Produce gran adherencia sobre las superficies, es difícil de limpiar.
 - **Grasas:** restos de aceites, mantecas y otras grasas. Presentan poca adherencia sobre el material de soporte.
 - **Pigmentada:** es la suciedad que contiene colorantes naturales, café, vinos, etc. Se combina con otras suciedades a las que tiñe.
 - **Inorgánica:** formada por óxidos, incrustaciones de cal, etc. Requiere tratamiento con productos especiales.

Para que la limpieza sea efectiva, se requiere cumplir con tres tipos de procesos:

- **Físicos:** que consiste en la eliminación de la suciedad por medios mecánicos como barrido, raspado, arrastrado, etc.
- **Químicos:** se lo realiza a través de detergentes que disuelvan la suciedad y ayudan a desprenderla de las superficies en las que están adheridas.
- **Biológicos:** se realiza con productos desinfectantes, para eliminar todo tipo de bacterias.

5.12.1.- Procesos de Limpieza.-

- **Locales:** la limpieza de locales se hace mediante frotado o barrido con agua (nunca en seco) para quitar la suciedad superficial, después se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

friega con detergentes que contengan agentes desinfectantes, dejándolos actuar el tiempo necesario y aclarado final.

- **Útiles y Herramientas:** los útiles y herramientas se limpian con el frotado correspondiente y la ayuda de los detergentes y desinfectantes necesarios y después se procederá a su inmediato secado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIONES

- Un manual de procedimientos operativos es indispensable para poder desarrollar las actividades de un restaurante, ya que ayuda a que las mismas se realicen con mayor rapidez y facilidad.
- Para empezar a desarrollar un manual de procesos operativos es necesario realizar un diagnóstico a la empresa que permita conocer cuáles son sus principales falencias con el fin de trabajar en ellas para darles una solución inmediata mediante el mismo.
- Es importante tener conocimientos básicos de seguridad alimentaria, debido a que los alimentos al ser mal manipulados pueden ser una fuente de transmisión de enfermedades poniendo en riesgo la salud de los clientes y la estabilidad de la empresa.
- El restaurante Pity's fue la empresa que nos brindó un modelo para orientarnos en la elaboración del manual de procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida basándonos en un ejemplo real.
- Se pudieron elaborar fichas de fácil manejo para incorporarlas al manual que podrían ser útiles al momento de procesos como: recepción de productos, almacenamiento, elaboración de productos, despacho, limpieza, inventarios, etc. Las mismas se pueden encontrar adjuntas tanto en la sección de anexos como en el manual.
- Los conocimientos básicos sobre seguridad alimentaria y conocer cuáles son las funciones que desempeña cada integrante del equipo, garantizan la inocuidad de los alimentos y el correcto desempeño de las actividades diarias dentro del restaurante.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RECOMENDACIONES

- Utilizar éste manual de procedimientos operativos como una guía práctica para llevar a cabo las diferentes actividades dentro del restaurante.
- Este manual se debe entregar y difundir entre los miembros del equipo con el fin de que sea leído y se aplique dentro de la empresa.
- Es importante informar sobre cualquier falencia detectada dentro de la empresa a los responsables de la misma con el fin de encontrar la solución más acorde al problema.
- Se debe tener especial cuidado con el manejo de los alimentos y su correcto almacenamiento, revisar los cuadros de temperaturas para evitar el deterioro de los mismos.
- Mantener a los equipos funcionando correctamente, con una revisión periódica del técnico. Realizar una limpieza y desinfección adecuada regularmente de todos los equipos y utensilios; al igual que las instalaciones del restaurante.
- Dar capacitación constante al personal para garantizar que estén informados y preparados sobre conceptos básicos de seguridad alimentaria, para que garanticen un producto de calidad a sus comensales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

GLOSARIO

- **Brounoise.-** Término aplicado a las hortalizas que se refiere a un picado muy fino.
- **Chiffonade.-** Hortalizas de hoja o hierbas cuyas hojas se enrollan y se cortan transversalmente en tiras finas.
- **Contaminación.-** La introducción o presencia de un contaminante en los alimentos o en el medio ambiente alimentario.
- **Contaminante.-** Cualquier agente biológico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionalmente a los alimentos y que pueden comprometer la inocuidad de los alimentos.
- **Desinfección.-** La reducción del número de microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad del alimento.
- **ETA.-** Enfermedad transmitida por alimentos.
- **FIFO.-** Método utilizado para las operaciones de almacenamiento, que significa “primero en entrar, primero en salir”.
- **Higiene de los alimentos.-** Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.
- **Inocuidad de los alimentos.-** La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.
- **Instalación.-** Cualquier edificio o zona en que se manipulan alimentos, y sus inmediaciones, que se encuentren bajo el control de una misma dirección.
- **Inventario.-** Lista detallada de productos necesarios para la producción, por medio del cual sabemos con exactitud nuestro stock de los mismos.
- **Limpieza.-** La eliminación de la tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables.

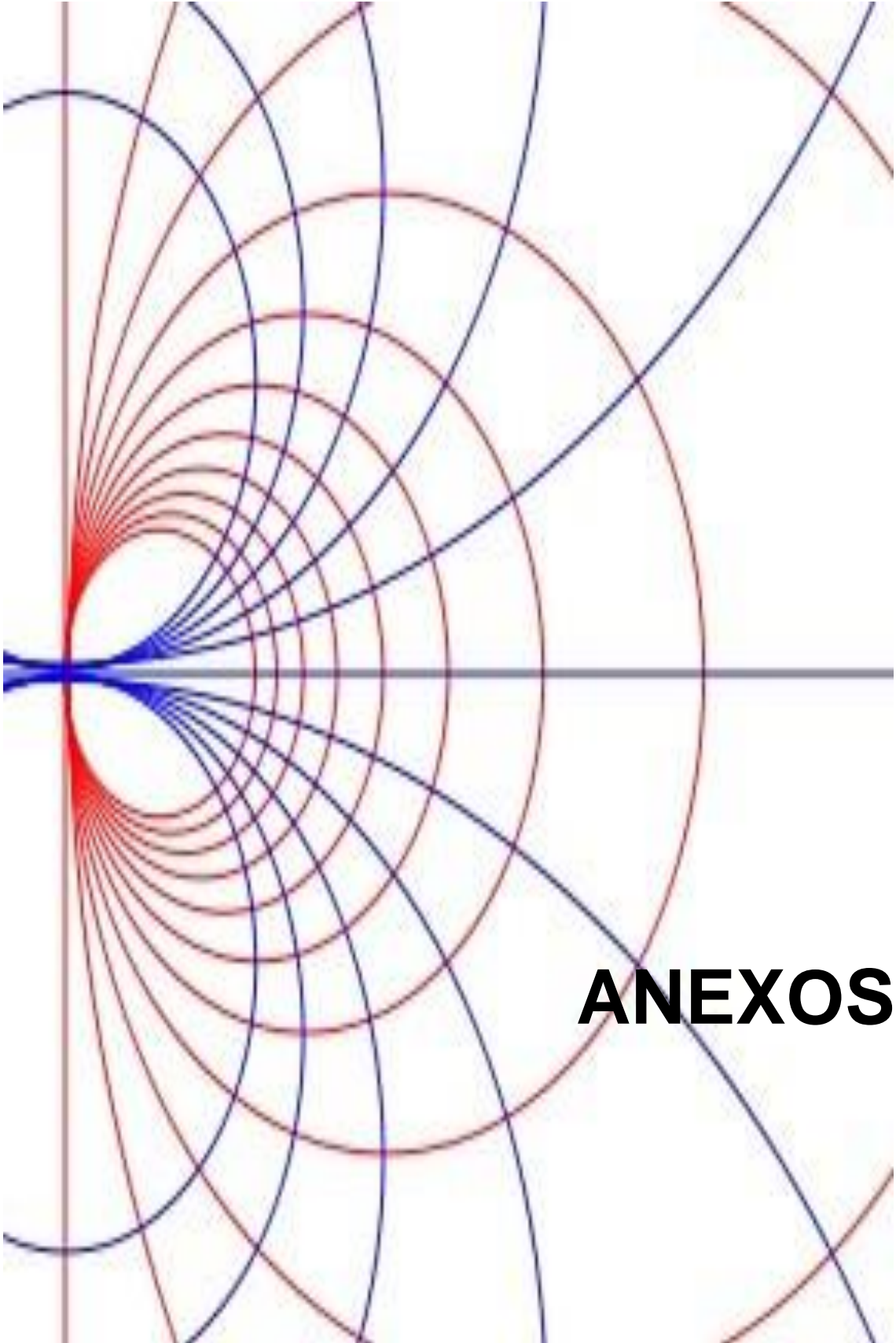


UNIVERSIDAD DE CUENCA

- **Manipulador de alimentos.-** Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios utilizados para los alimentos, o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.
- **Mise en place.-** Poner a punto el área de trabajo, con todos los productos listos para cocinar.
- **Sistema HACCP.-** Un sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos para la inocuidad de los alimentos.
- **Stock.-** Cantidad de productos y materias primas que se necesita tener almacenadas para compensar la diferencia entre el flujo del consumo y el de la producción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



ANEXOS

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 1

Ficha de observación en el Restaurante Pity's de Producción de Alimentos



FICHA DE OBSERVACIÓN

HOJA DE OBSERVACION DE PRODUCCION DE ALIMENTOS				
SERVICIO <i>Almuerzo</i>	LUGAR: <i>Cocina</i>	FECHA: <i>08 - Septiembre - 2014</i>		
	TURNO:	HORA: <i>12:00</i>		
ELEMENTO	B	R	M	OBSERVACIONES
AREA DE PRODUCCION DE ALIMENTOS				
1.- Uniforme		X		
2.- Limpieza del Area		X		
3.- Orden del Area		X		
4.- Limpieza de Equipos		X		
5.- Higiene en la Manipulación		X		
6.- Mice en place		X		
7.- Despacho de Alimentos		X		
8.- Manejo productos de desinfección			X	<i>No cuenta con productos</i>
9.- Manejo de desechos		X		
SUPERVISION PRODUCCION				
		X		<i>No hay una persona encargada de supervisar</i>
COMENTARIOS: <i>En general en esta área se necesita mejorar en cuanto a los uniformes, orden y limpieza. Hace falta productos de desinfección y un mejor manejo de desechos</i>				

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 2

Ficha de observación en el Restaurante Pity's de Aseo, Orden y Mantención



FICHA DE OBSERVACIÓN

HOJA DE OBSERVACION DE ASEO, ORDEN Y MANTENCIÓN				
SERVICIO	LUGAR:	FECHA:		
Almuerzo	TURNO:	08 - Septiembre - 2014		
		HORA:	12:00	
ELEMENTO	B	R	M	OBSERVACIONES
SALÓN				
1.- Limpieza de Accesos	X			
2.- Limpieza de Pisos	X			
3.- Limpieza de ventanas		X		
4.- Limpieza de Muebles	X			
5.- Aseo de Baños	X			
6.- Funcionamiento equipos, artefactos baño	X			
7.- Funcionamiento equipos y artefactos iluminación	X			
8.- Funcionamiento equipos y artefactos climatización	X			
9.- Orden General	X			
10.- Presentación del Personal	X			
11.- Artículos de Aseo		X		
12.- Ornamentación	X			
COCINA				
13.- Limpieza de Accesos		X		
14.- Limpieza de Pisos	X			
15.- Limpieza de ventanas	X			
16.- Limpieza de Campanas	X			
17.- Funcionamiento equipos	X			
18.- Funcionamiento equipos y artefactos iluminación		X		Falta iluminación
19.- Funcionamiento equipos y artefactos climatización		X		Ventiladores mal estado
20.- Orden General		X		
21.- Presentación del Personal		X		
22.- Artículos de Aseo		X		
SUPERVISIÓN ASEO, ORDEN, MANTENCIÓN		X		No hay supervisión
COMENTARIOS: Se necesita mejorar la iluminación en la cocina, poner en funcionamiento los ventiladores, se podría mejorar el uniforme del personal de cocina. Hace falta productos de aseo y desinfección.				

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 3

Ficha de observación en el Restaurante Pity's de Servicio de Almacenamiento



FICHA DE OBSERVACIÓN

HOJA DE OBSERVACION DE SERVICIO DE ALMACENAMIENTO				
SERVICIO Almuerzo	LUGAR: Bodega	FECHA: 08-Septiembre-2014		
	TURNO:	HORA: 12 h 00		
ELEMENTO	B	R	M	OBSERVACIONES
AREA DE RECEPCION DE ALIMENTOS				
1.- Limpieza área externa		X		
2.-Limpieza área interna		X		
AREA DE BODEGA SECA				
3.- Limpieza de área		X		
4.- Estanterías			X	Mal estado
5.- Orden			X	sin organización
6.- Almacenamiento Frutas y Verduras			X	Mal almacenamiento
AREA REFRIGERACION				
7.- Temperatura		X		
8.- Estanterías		X		
9.- Pisos y Paredes			X	Mal estado
10.- Conservación		X		
11.- Orden		X		
SUPERVISIÓN ALMACENAMIENTO				
		X		No hay supervisión.
COMENTARIOS: Falta organización en el área. No existe una correcta clasificación de productos.				

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 4

Ficha de observación en el Restaurante Pity's de Servicio de Alimentos



FICHA DE OBSERVACIÓN

HOJA DE OBSERVACION DE SERVICIO DE ALIMENTOS				
SERVICIO <i>Almuerzo</i>	LUGAR: <i>sala</i>	FECHA: <i>08-Septiembre-2014</i>		
	TURNO:	HORA INICIO: <i>12:00</i>	HORA TERMINO: <i>14:00</i>	
ELEMENTO	B	R	M	OBSERVACIONES
ASEO Y ORDEN PARA EL SERVICIO				
1.- Información del menú	<input checked="" type="checkbox"/>			
2.- Cierre de puertas	<input checked="" type="checkbox"/>			
3.- Cierre de ventanas	<input checked="" type="checkbox"/>			
4.- Limpieza de Sala	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.- Mice en place	<input checked="" type="checkbox"/>			
6.- Limpieza de ventanas		<input checked="" type="checkbox"/>		
7.- Iluminación y Climatización	<input checked="" type="checkbox"/>			
8.- Aseo del Baño	<input checked="" type="checkbox"/>			
9.- Aseo barra	<input checked="" type="checkbox"/>			
SERVICIO				
10.- Presentación	<input checked="" type="checkbox"/>			
11.- Volumen	<input checked="" type="checkbox"/>			
12.- Calidad de carne	<input checked="" type="checkbox"/>			
13.- Verduras	<input checked="" type="checkbox"/>			
14.- Frutas	<input checked="" type="checkbox"/>			
15.- Postres	<input checked="" type="checkbox"/>			
16.- Temperaturas	<input checked="" type="checkbox"/>			
17.- Cocción	<input checked="" type="checkbox"/>			
18.- Puntualidad			<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hay falta personal en cocina</i>
DISEÑO EXPERIENCIA				
19.- Diseño previo	<input checked="" type="checkbox"/>			
20.- Decoración	<input checked="" type="checkbox"/>			
21.- Vestuario	<input checked="" type="checkbox"/>			
22.- Música	<input checked="" type="checkbox"/>			
23.- Asociación al menú	<input checked="" type="checkbox"/>			
24.- Originalidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
25.- Consistencia	<input checked="" type="checkbox"/>			
26.- Información	<input checked="" type="checkbox"/>			
SUPERVISIÓN GENERAL DE SERVICIO				
COMENTARIOS:		<input checked="" type="checkbox"/>		<i>No hay supervisión</i>
<i>Los pedidos se demoran demasiado tiempo en salir en hora pico.</i>				

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 5

Fotografías del Restaurante Pity's para el Análisis FODA



Fotografía 1y 2: Control de Temperaturas

Tomado por: Adriana Caldas



Fotografía 3: Control de Temperaturas de cocción

Tomado por: Adriana Caldas

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina

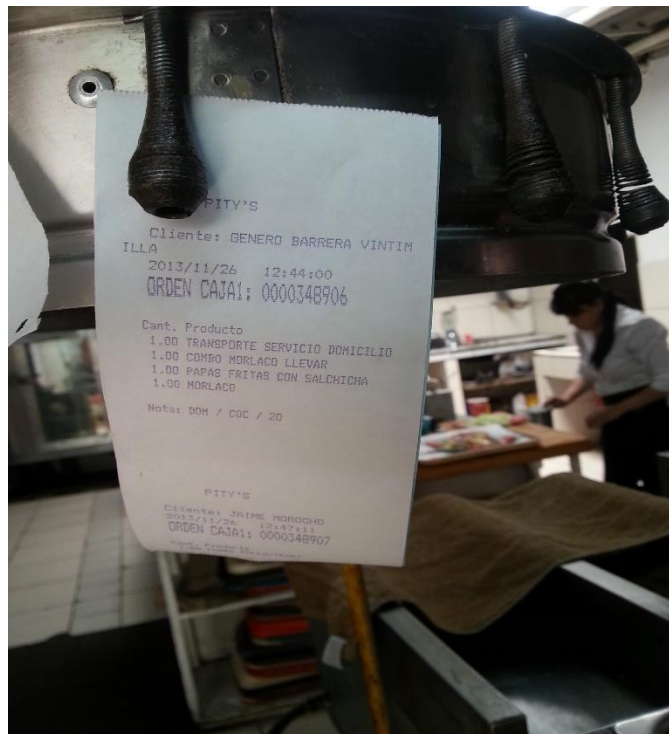


UNIVERSIDAD DE CUENCA



Fotografía 4: Elaboración de Productos

Tomado por: Adriana Caldas



Fotografía 5: Control de Comandas

Tomado por: Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Fotografía 6: Limpieza del local

Tomado por: Adriana Caldas



Fotografía 7: Limpieza de los baños

Tomado por: Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 6

Encuestas realizadas al personal de Pity's para el análisis FODA



Encuesta

Con el fin de darle una mejora a la empresa en la que labora, le pedimos que conteste estas breves preguntas.

1.- ¿Qué le parece el ambiente de trabajo?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

2.- De acuerdo a su jornada laboral el salario le parece:

Excelente

Bueno

Regular

Malo

3.- ¿Se siente a gusto con el trato de sus superiores/jefes?

Si

No

Respalde su respuesta: _____

4.- ¿Hay trabajo en equipo, apoyo entre los miembros del mismo?

Si

No

Si su respuesta fue No explique la razón: _____

5.- El horario de trabajo le parece:

Excelente

Bueno



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Malo

6.- ¿tiene siempre a su disposición los materiales o insumos necesarios para realizar su trabajo (uniformes, utensilios de cocina, materia prima)?

Si

No

Si la respuesta fue NO explique qué material o insumo le hace falta y a que se debe:

7.- ¿El lugar donde desarrolla sus actividades le parece adecuado?

Buena iluminación

Si __ No __

Ventilación

Si __ No __

Limpieza

Si __ No __

Espacio necesario

Si __ No __

Respalde su respuesta: _____

8.- ¿Regresaría a comer aquí?

Si

No

9.- Algún comentario o sugerencia que le gustaría aportar

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fuente: elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 7

Encuesta realizada a los clientes de Pity's para el análisis FODA



Encuesta

Con el fin de brindarle un mejor servicio, le pedimos que conteste estas breves preguntas

1.- ¿Qué le pareció la comida?

Excelente

Buena

Regular

Mala

2.- El servicio que se le brindó le pareció:

Excelente

Bueno

Regular

Malo

3.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que su orden este lista?

De 12 a 15 minutos

De 15 a 25 minutos

Más de 25 minutos

4.- ¿Qué le parecieron los precios?

Muy caros

Caros

Normales

Baratos

5.- El lugar le parece:

Bonito

Agradable



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Feo

6.- Si visito los baños le parecieron:

Limpios

Sucios

Muy sucios

7.- ¿Le gusto el restaurante?

Si

No

Respalde su respuesta: _____

8.- ¿Regresaria a comer aqui?

Si

No

Si su respuesta fue No explique la razón:

9.- Algún comentario o sugerencia que le gustaria darnos

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fuente: elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 8

Formato para Requisición Interna

REQUISICIÓN DE COCINA FOLIO

INTERNA DE BARRA FECHA

DE CAJA

DE OTROS

CANTIDAD PEDIDA	CONCEPTO	CANTIDAD SURTIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL

TOTAL

Autorizado

Surtido

Elaborado

Recibido

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 10

Formato de Recepción de Mercadería

FICHA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA							
ÁREA:					MES:		
Producto	Cantidad	Unidad	Estado de Producto	Fecha Recepción	Hora Recepción	Observaciones	Proveedor
RESPONSABLE:					FIRMA:		

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 11

Formato de Registro de salida de Mercadería

FICHA DE REGISTRO DE SALIDAS DE MERCADERÍA							
MATERIA PRIMA RETIRADA	CANTIDAD	UNIDAD	DEPARTAMENTO RECEPTOR	FECHA SALIDA	RESPONSABLE	FIRMA	OBSERVACIONES

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 12

Formato de Ficha de Devolución de Productos

FICHA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS		
FECHA:		RESPONSABLE:
CANTIDAD	PRODUCTO	DETALLE DEL PRODUCTO

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 15

Tabla de Requisitos de calidad sanitaria de Productos Hidrobiológicos

Requisitos de calidad Sanitaria de Productos Hidrobiológicos Frescos		
Alimento	Características de Aceptabilidad	Características de Rechazo
Pescados	Ojos prominentes y brillantes, agallas rojas y húmedas, escamas firmemente adheridas, carne suave al tacto, olor característico marino.	Ojos hundidos, opacos, agallas pálidas, verdosas o grises; escamas se desprenden fácilmente; carne friable, olor ácido u ofensivo. Presencia de parásitos (quistes, larvas).
Crustáceos: camarones, langostinos, cangrejos, etc	Deben estar vivos. Color gris o verde azulado, olor suave, característico; carne firme y elástica; deben estar íntegros. En los camarones la cola debe replegarse bajo el tórax.	Crustáceos muertos. Color rojizo por efectos del calor; olor fuertemente amoniacal; carne fofa, blanda. En los camarones la cola se desliga del tórax y permanece suelta. Presencia de parásitos.
Moluscos bivalvos: conchas de abanico, choros, machas, almejas, mejillones	Deben estar vivos, pesados; las valvas deben estar cerradas o cerrarse al tocarlas. Sonido macizo al entrecucharlos, olor fresco marino, movilidad del manto al tocarlo.	Valvas abiertas, no responden a la excitación del manto olor ácido a putrido.
Cefalópodos: pulpo, calamar	Piel suave y húmeda, ojos brillantes, olor marino, color característico según la especie, carne firme y elástica, tentáculos bien adheridos al cuerpo.	Piel pegajosa, opaca, olor pútrido, los tentáculos se desprenden del cuerpo.

Fuente: http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_82.asp

Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez
Claudia Adriana Caldas Molina



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 16

Tablas de Requisitos de Calidad para Carnes y Huevos

Requisitos de calidad Sanitaria de Carnes Frescas		
Alimento	Características de Aceptabilidad	Características de Rechazo
Carne de Res	Superficie brillante y húmeda, color rojo subido, firme al tacto, olor característico, grasa blanca o ligeramente amarillenta.	Superficie pegajosa, color oscuro, verdoso, blanda al tacto, olor ofensivo. Presencia de parásitos (quistes, larvas).
Carne de Cerdo	Superficie brillante y húmeda, color rosado subido, firme al tacto, olor característico o masa muscular sin presencia de granulaciones (quistes).	Superficie pegajosa. Color oscuro y viso verdoso, blanda al tacto, olor ofensivo o masa muscular con quistes o larvas.
Carne de Pollo	Superficie brillante, firme al tacto, piel bien adherida al músculo, carne rosada, húmeda, olor característico.	Superficie pegajosa, carne blanda, la piel se desprende fácilmente, coloración amoratada o verdosa, sanguinolenta, olor ofensivo.

Requisitos de calidad Sanitaria de Huevos Frescos		
Alimento	Características de Aceptabilidad	Características de Rechazo
Huevos	Superficie limpia, color y forma según raza y/o especie de ave, cáscara íntegra. No se debe notar la cámara de aire.	Superficie rugosa, rajada o rota, débil y de aspecto anormal. Cámara de aire notoria, no deben sobrepasar los 15mm Presencia de excrementos o rasgos sanguinolentos. Olor fétido, muy característico. La clara o yema con puntos de turbidez, colores o pigmentos extraños.

Fuente: http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_82.asp



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Anexo 17

Tabla de Requisitos de Calidad de Otros productos

Requisitos de calidad Sanitaria de Otros Productos		
Alimento	Características de Aceptabilidad	Características de Rechazo
Alimentos Enlatados	Envases íntegros, rotulados con registro sanitario y fecha de expiración vigente, además de composición del producto, nombre y dirección del fabricante.	Envases con deformaciones, hinchados, abolladuras u oxidaciones. Cuando al abrir se aprecian gases u olores desagradables. Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.
Embutidos y Carnes curadas	Color y sabor propios y uniformes. Las carnes curadas deben mostrar superficies secas, brillantes, olor y sabor característicos. Deben tener registro sanitario y fecha de expiración vigente.	Con superficie húmeda y pegajosa, con exudación de líquido o cambios de coloración. Zonas flácidas a la palpación, con indicios de putrefacción o fermentación. Con manchas parduscas o verdosas. Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.
Bebidas Embotelladas o Envasadas.	Envases íntegros, rotulados, con registro sanitario y cuando corresponda con fecha de expiración vigente.	Con materias extrañas en su interior. Las tapas no deben estar violadas. Ausencia de gas en bebidas carbontadas.

Fuente: http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_82.asp



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BIBLIOGRAFÍA

1. Armendáriz Sanz, José Luis. *Procesos de Cocina*. España, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A, 2001.
2. Armendáriz Sanz, José Luis. *Técnicas Elementales de Pre elaboración*. España, Ediciones Paraninfo, 2012.
3. Astiasarón, Martínez y Alfredo J. *Alimentos, Composición y Propiedades*. España, Mc GRAW-HILL Interamericana, 1999.
4. Badui Dergal, Salvador. *Química de los Alimentos*. México, Longman de México Editores, S.A. de C.V, 1999.
5. Berry, Mary. *Guía Básica de las Técnicas Culinarias*. Barcelona, Naturart S.A, 1998.
6. Civera, Juan José y Nuria Pérez. *Control de Aprovechamiento de Materias Primas*. España, Editorial Síntesis, S.A, 2002.
7. *Codex Alimentarius y Seguridad Alimentaria*. Bolivia, 2003.
8. Comblence, Leonie Lambertine. *Alimentos y Bebidas, Higiene, Manejo y Preparación*. México, Compañía Editorial Continental, 2000.
9. Cubero, Monferrer, y J. Villalta. *Aditivos Alimentarios*. España, Ediciones Mundi-Prensa, 2002.
10. De Esesarte Gómez, Esteban. *Higiene en Alimentos y Bebidas*. México, Editorial Trillas, S.A, 2002.
11. Fálder Rivero, Angel. *Enciclopedia de los Alimentos*. España, Empresa Nacional Mercasa, 2007.
12. Fischer, Rene. *El Desafío del Servicio*. Santiago de Chile, 2003.
13. Gallego, Jesús Felipe. *Manual Práctico de Restaurante*. Madrid, International Thomson Editores, 1998.
14. Hoff, Johan y Jules Janick. *Los Alimentos*. España, HERMANN BLUME, Ediciones, 1975.
15. Le Cordon Blue. *Las Técnicas del Chef*. Londres, Carroll y Brown Limited Ediciones, 2001.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

16. López García, Socorro. *Recepción y Atención al cliente*. España, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A, 2000.
17. Morfín Herrera, María del Carmen. *Administración de Comedor y Bar*. México, Editorial Trillas, S.A, 2006.
18. Muñoz de Chávez, Miriam. *Composición de Alimentos*. México, McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A, 2010.
19. Ortiz, Gil y Pedro Pablo Ortiz. *Operaciones Básicas y Servicios en Restaurante y Eventos Especiales*. España, Ediciones Paraninfo, S.A, 2011.
20. Pérez, Pozuelo y Juan Talavera. *Técnicas Culinarias*. España, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A, 2002.
21. Restrepo, Ángela. *Microbiología de las infecciones humanas*. Colombia, Quebecor World Bogotá S.A.
22. Sutherland, Douglas. *Servicio de Restaurantería*. México, Editorial Trillas, S.A, 1997.
23. Wright, Jeni y Eric Treuillé. *Guía Completa de las Técnicas Culinarias*. Barcelona, Art Blume, 1997.
24. Youshimatz Nara, Alfredo. *Control de Costos de Alimentos y Bebidas*. México, Editorial Trillas, S.A, 2006.
25. http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_82.asp