



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Gastronomía

Elaboración de un manual de procesos operativos en base a la norma ISO 9001:2015 para cafeterías de una y dos tazas: caso de estudio “El Andaluz cafetería” de la ciudad de Cuenca.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Gastronomía y Servicio de Alimentos y Bebidas

Autor:

Andrés Mauricio Santos Vintimilla

CI: 0104907654

andysantos_91@hotmail.com

Director:

Ing. José Lino Reinoso Coronel, Mg.

CI: 0101416725

Cuenca, Ecuador

Junio de 2021



Resumen:

“El Andaluz” cafetería es un establecimiento ubicado en la zona centro de la ciudad de Cuenca, Azuay con más de 30 años en el mercado; en la actualidad opera de manera empírica sin una organización técnica que le permita posicionarse en el sector de alimentos y bebidas; es por esta razón que se ha decidido implementar un manual de procesos para el área principal del establecimiento que es la cocina; misma que en la actualidad no cuenta con una organización estandarizada y/o por procesos.

Inicialmente se procedió con la revisión de los diferentes tipos de manuales que existen en las empresas para poder identificar los parámetros a utilizar al momento de estructurar la propuesta; posteriormente se realizó el análisis situacional bajo el cual se opera en la actualidad identificando de esta manera los procesos básicos que maneja la cocina que son: compra de la materia prima, producción diaria, administración general, limpieza y mantenimiento. Asimismo, se realizó un análisis FODA con a fin de obtener la información necesaria requerida para la implementación de acciones correctivas y de mejora a ser planteadas por el manual de procesos. Una vez revisado todos los resultados obtenidos se procedió con la elaboración del manual mismo que consta de catorce literales que abarcan todo lo referente a las buenas prácticas en cocina a ser implementadas. Para finalizar, cabe destacar que el manual de procesos deberá ser actualizado periódicamente.

Palabras clave: Procesos. Manual. Áreas. Procedimientos. Cocina. Buenas prácticas. Higiene. Seguridad. Almacenamiento. Conservación.



Abstract:

"El Andaluz" café is an establishment located in the downtown area of Cuenca, Azuay with more than 30 years in the market; it currently operates empirically without a technical organization as to allow it to position itself in the food and beverage sector; it is for this reason that it has been decided to implement a process manual for the main area of the establishment that is the kitchen; it does not currently have a standardized and/or by-process organization.

Initially we proceeded with the revision of the different types of manuals that exist in the companies to be able to identify the parameters to be used when structuring the proposal; subsequently the situational analysis under which it is currently operated was carried out, thus identifying the basic processes that the kitchen manages that are: purchase of the raw material, daily production, general administration, cleaning and maintenance. In addition, a SWOT analysis was carried out in order to obtain the necessary information required for the implementation of corrective and improvement actions to be raised by the process manual. Once all the results obtained were reviewed, the manual itself was carried out, consisting of fourteen sections covering everything related to good practices in the kitchen to be implemented. Finally, it should be noted that the process manual must be updated periodically.

Keywords: Processes. Manual. Areas. Procedures. Cooking. Good practices. Hygiene. Safety. Storage. Conservation.

Trabajo de Titulación: "Elaboración de un manual de procesos operativos en base a la norma ISO 9001:2015 para cafeterías de una y dos tazas: caso de estudio "El Andaluz Cafetería" de la ciudad de Cuenca."

Autor: Andrés Mauricio Santos Vintimilla.

Director: Mg. José Reinoso

Certificado de Precisión FCH-TR-GAS-121

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 19 de noviembre de 2020

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



Índice

RESUMEN	2
ABSTRACT:	3
1 CAPÍTULO 1: GESTIÓN POR PROCESOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LOS SERVICIOS GASTRONÓMICOS Y DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA CAFETERÍA “EL ANDALUZ”	10
1.1 CONCEPTUALIZACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS GASTRONÓMICOS	10
1.1.1 <i>Categorización de los servicios de cafetería</i>	12
1.2 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS BÁSICOS CULINARIOS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE ALIMENTOS.....	13
1.3 CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARASERVICIOS GASTRONÓMICOS	19
1.3.1 <i>Definiciones de los Reglamentos de Buenas Prácticas de Alimentos Procesados</i>	19
2 CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO ACTUAL DE LA CAFETERÍA “EL ANDALUZ” PARA DEFINIR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	22
2.1 ANÁLISIS SITUACIONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA	22
2.1.1 <i>Contexto nacional</i>	22
2.1.2 <i>Desafíos institucionales</i>	23
2.1.3 <i>Filosofía institucional</i>	25
2.1.4 <i>Modelo de negocio</i>	25
2.1.5 <i>Estrategia institucional</i>	27
2.1.6 <i>Arquitectura empresarial</i>	27
2.2 PROCESOS OPERACIONALES DE LA CAFETERÍA “EL ANDALUZ”	31
2.2.1 <i>Sub procesos operativos de la cafetería “El Andaluz”</i>	32
2.3 ANÁLISIS DE LAS BRECHAS OPERATIVAS DEL ESTABLECIMIENTO	36



3 CAPÍTULO 3: ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LA CAFETERÍA “EL ANDALUZ”

BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.44

3.1	INTRODUCCIÓN.....	44
3.2	CONCEPTOS BÁSICOS.....	45
3.3	HIGIENE DEL PERSONAL.....	45
3.4	RECOMENDACIONES PARA EL USO DE UTENSILIOS DE COCINA.....	46
3.5	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.....	48
3.6	ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE PRODUCTOS.....	51
3.7	DESCONGELAMIENTO DE PRODUCTOS.....	52
3.8	OPERACIONES DE PRODUCCIÓN.....	54
3.9	PREPARACIÓN DE PRODUCTOS.....	73
3.10	PORCIONAMIENTO Y EMPLATADO.....	75
3.11	POST PRODUCCIÓN.....	126
3.11.1	<i>Conservación y almacenamiento de sobrantes.....</i>	<i>126</i>
3.11.2	<i>Eliminación de desechos y desperdicios.....</i>	<i>127</i>

4 CAPÍTULO 4: ADAPTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LA CAFETERÍA “EL ANDALUZ” A

LA NORMATIVA TÉCNICA VIGENTE DEBIDO A LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19.....128

4.1	CUIDADO DEL PERSONAL.....	128
4.1.1	<i>Personal que no debe asistir al establecimiento.....</i>	<i>128</i>
4.1.2	<i>Ingreso a las labores.....</i>	<i>128</i>
4.1.3	<i>Durante el trabajo.....</i>	<i>129</i>
4.1.4	<i>En caso de sospechar contagio dentro del establecimiento.....</i>	<i>129</i>
4.2	HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO.....	130
4.2.1	<i>Limpieza de utensilios y vajilla.....</i>	<i>130</i>
4.2.2	<i>Manejo de desechos.....</i>	<i>131</i>
4.3	PROTOCOLO DE OPERACIÓN.....	131



4.3.1	<i>Proveedores</i>	131
4.3.2	<i>Compras</i>	131
4.3.3	<i>Preparación</i>	132
4.3.4	<i>Operación de servicio en el salón</i>	132
5	CONCLUSIONES	133
6	RECOMENDACIONES	134
7	BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES	134



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Andrés Mauricio Santos Vintimilla en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Elaboración de un manual de procesos operativos en base a la norma ISO 9001:2015 para cafeterías de una y dos tazas: caso de estudio "El Andaluz cafetería" de la ciudad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 04 de mayo de 2021

Andrés Santos V.

Andrés Mauricio Santos Vintimilla

C.I: 0104907654



Cláusula de Propiedad Intelectual

Andrés Mauricio Santos Vintimilla, autor del trabajo de titulación Elaboración de un manual de procesos operativos en base a la norma ISO 9001:2015 para cafeterías de una y dos tazas: caso de estudio "El Andaluz cafetería" de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 04 de mayo de 2021

Andrés Santos V.

Andrés Mauricio Santos Vintimilla

C.I: 0104907654



Agradecimientos

Agradezco a mi familia que nunca dejo de darme ánimos, a mi tutor Mg. José Reinoso por siempre prestar atención a mis requerimientos en la realización de este proyecto. Agradezco también a todos y todas las personas que siempre ha estado junto a mí en este proceso.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis abuelos y abuelas que siempre confiaron en mí hasta el final de sus días y que me siguen acompañando en las estrellas, a mis padres, hermana, a mi amor y a todos quienes me apoyaron.



Introducción

Realizar un Manual de Procedimientos para la Cafetería “El Andaluz”, trata de establecer ciertas actividades y normativas que ayudarán a mejorar el sistema de trabajo de todas las personas que trabajan en esta, iniciando por la parte administrativa, y de los trabajadores de cocina, pues cuando una empresa cuenta con un manual con el que puede regirse, se optimizan muchas cosas, en este caso desde la organización de las compras, organización de implementos, mejoramiento de infraestructura necesaria, habilitación de productos nuevos y reestructuración de productos existentes, para mejorar la comercialización de los mismos.

El manual está por escrito y de esta manera se podrá ir comprobando las propuestas de mejoramiento y si es necesario cada año se podrá realizar avances y cambios si fuese necesario.

Se optimizan procesos de elaboración incluso con menos utilización de recursos, además de disminuir procesos de capacitación para el personal de cocina, pues tienen lineamientos claros con los cuales se deben guiar para obtener productos de calidad

Al tener como base la norma ISO 9001, se hace necesario establecer un plan de gestión enfocado a determinar la capacidad y calidad de los productos de la cafetería y satisfacer los requerimientos del cliente y partes interesadas.



Objetivo General:

Elaborar un manual de procesos operativos en base a la norma ISO 9001: 2015 y el reglamento turístico de alimentos y bebidas año 2018 en cafeterías de una y dos tazas: caso de estudio “El Andaluz Cafetería” de la ciudad de Cuenca.

Objetivos Específicos:

- Conceptualizar los procesos de higiene y seguridad alimentaria en los servicios gastronómicos.
- Realizar un diagnóstico situacional operativo y administrativo actual del establecimiento que permita definir los puntos críticos de control.
- Elaborar un manual de procesos operativos para la cafetería “El Andaluz” basado en la norma ISO 9001: 2015 y el reglamento turístico de alimentos y bebidas año 2018.
- Adaptar el manual de procesos operativos para la cafetería “El Andaluz” a la normativa técnica vigente a causa de emergencia sanitaria COVID – 19.



1 Capítulo 1: Gestión por procesos de higiene y seguridad alimentaria en los servicios gastronómicos y diagnostico situacional de la cafetería “El Andaluz”

1.1 Conceptualización general de los servicios gastronómicos.

La normativa que rige a los establecimientos de alimentos y bebidas está dada por el Ministerio de Turismo del Ecuador, consta de un capítulo único que está orientado a la definición de las actividades y servicios que debe prestar cada uno de los establecimientos en sus diversas categorías las cuales conforme a los artículos 14, 15 y 16 son: cafetería, bar, restaurante, discoteca, establecimiento móvil, plazas de comida y servicio de catering.

El presente capítulo se dirige a la conceptualización de cada categoría, enfocándose en el rango de las cafeterías mismas que son objeto de estudio del presente proyecto de intervención; a continuación, se procede a la definición de cada rango:

Tabla 1

Categorización de los establecimientos de alimentos y bebidas en el Ecuador

CATEGORÍA	DEFINICIÓN
CAFETERÍA	Entidad donde se manufacturan, expenden y sirven alimentos de pronta elaboración o que ya están previamente pre cocidos, los mismos pueden ser servidos fríos o calientes e incluso ser acompañados por bebidas alcohólicas o no alcohólicas.
BAR	Establecimiento donde los consumidores adquieren bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos de rápido servicio como picadas o sándwich, aquí la principal característica es que el establecimiento cuenta con una barra o mostrador donde se preparan y se sirven los diferentes tipos de bebidas, otra de las



	características de este lugar es el hecho de que no cuenta con una zona de baile.
RESTAURANTE	Lugar donde se elaboran y expenden alimentos con un mayor proceso de preparación que los anteriores, aquí podemos incluir a servicios de comida rápida. En este establecimiento se puede comerciar tanto bebidas alcohólicas como no alcohólicas, también podrían incluir servicios de cafetería o incluso disponer un autoservicio.
DISCOTECA	Establecimiento que cuenta con música grabada o en vivo. Este lugar cuenta con pista de baile y se consume comúnmente bebidas con alcohol y sin alcohol, aquí se observa una falta de servicios de alimentación.
ESTABLECIMIENTO MOVIL	Establecimiento que expende alimentos elaborados pudiendo estos ser fríos o calientes, bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Como característica principal de esta clasificación es que prestan sus servicios alimenticios de una forma itinerante. Este tipo de establecimiento móvil, tiene la obligación a acogerse la decisión del Gobierno Autónomo Descentralizado tanto metropolitano como municipal de turno para obtener sus premisos y registro.
PLAZA DE COMIDAS	Son lugares que abarcan diferentes establecimientos de servicio de alimentos y bebidas y no necesariamente deben ser dentro de un centro comercial, este tipo plazas también se rigen por con el cumplimiento de obligatorio de las normativas de las autoridades de turno.
SERVICIO DE CATERING	Referente a la prestación del servicio de alimentación para eventos de tipo buffet, fiestas concurridas, la principal característica de esta clasificación está presente en que el punto de consumo de los alimentos está completamente separado por kilómetros del lugar en donde se los elaboran. Este servicio puede o no incluir menaje, bebidas, personal de cocina, servicio o de limpieza.

Fuente: Reglamentos turístico de alimentos y bebidas Ecuador.

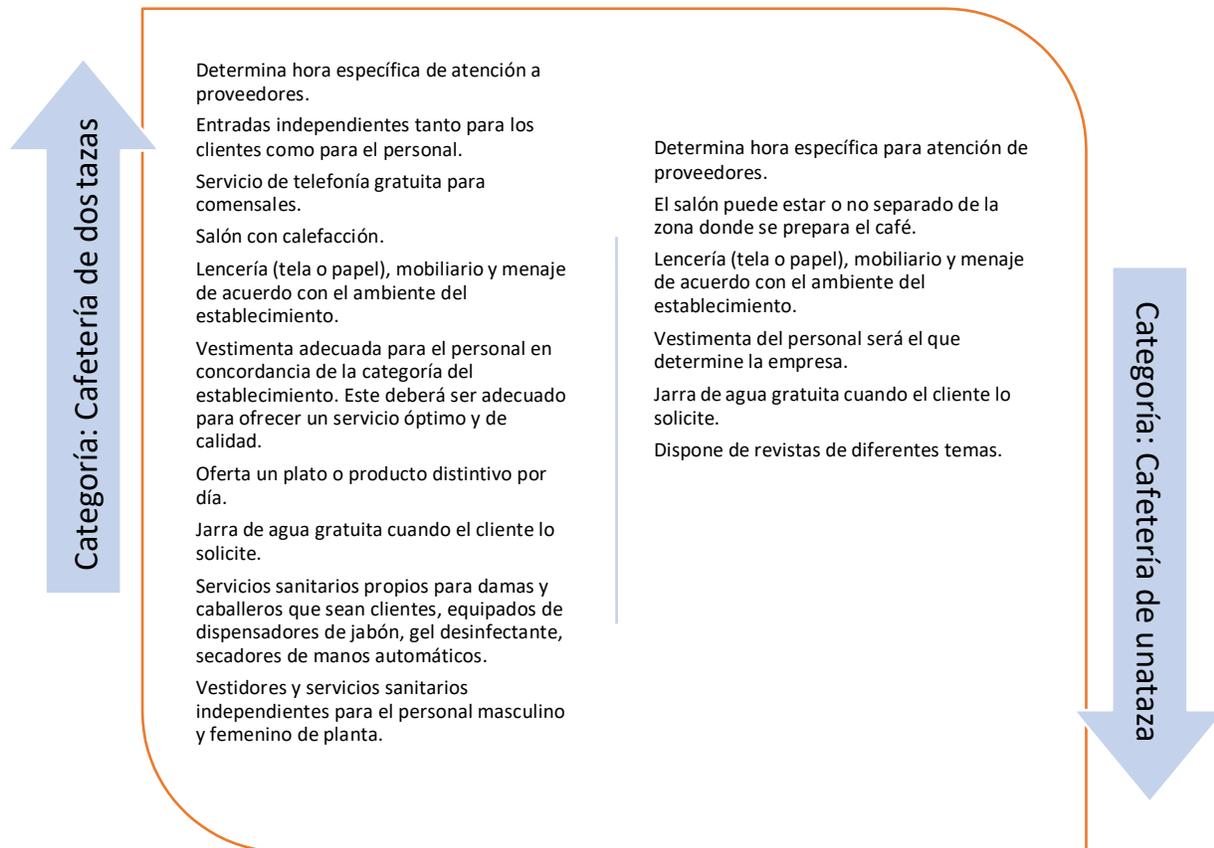


1.1.1 Categorización de los servicios de cafetería

Tal como se refiere en el literal 1, el presente proyecto de intervención está orientado a la mejora de procesos en un establecimiento de servicios de cafetería por cuanto a partir del presente apartado el análisis se basará únicamente en este tipo de localidades, a continuación se procede con la tipificación de los mismos basándose en el artículo 18 del capítulo dos del actual Reglamento de Alimentos y Bebidas del Ministerio de Turismo del Ecuador sin embargo, debido a que este documento cuenta únicamente con la clasificación del establecimiento, se ha requerido complementar la definición a partir de fuentes externas en donde se describe las condiciones a cumplirse en cada rango, mismas que se presentan a continuación:

Figura 1

Definición de las categorías de cafetería.



Fuente: Consumoteca, enlace virtual

1.2 Definición de los procesos básicos culinarios para la transformación de alimentos

La Real Academia de la Lengua Española (RAE) define a “Proceso” como la acción de ir hacia adelante, al transcurso de tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o artificial.



En la última actualización de la norma ISO 9001:2015, define proceso a: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Y es justamente con esta definición es la que ocuparemos para el manejo de conceptualización puesto que es el más cómodo para los futuros implementos que se incluirán con en el proyecto tanto en el escrito como en el práctico.

Ahora bien, al citar procedimientos básicos culinarios, nos referimos a aquellas fases que describen y explican el cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la manera más óptima posible, en dichas series coexisten varias actividades y operaciones, que están presentes en un establecimiento que elabora alimentos y bebidas para expendio de los mismos, además de las actividades de limpieza y desinfección, resulta beneficioso estandarizar y dejar constancia escrita de ello para evitar errores que pudieran atentar contra la inocuidad del producto final tales como: monitoreo del funcionamiento de termómetros, recetas estándar de todos los alimentos que se elaboran, transporte de los alimentos, selección de materias primas, mantenimiento en caliente de comidas preparadas, entre otros.



Sin embargo, para el presente proyecto de intervención se ha tomado en cuenta la obra Diseño y Gestión de Cocinas, escrito por Eduardo Montes, Irene Lloret y Miguel Á. López, para la elaboración de la tabla 2, la cual muestra las diferentes etapas en cada proceso de cocina mismas que se desglosan a continuación:

Tabla 2

Procesos básicos culinarios.

PROCESO PRINCIPAL	SUB PROCESO	DEFINICIÓN
Operaciones de recepción	-----	Comprende actividades de entrada de materia prima al establecimiento, las cuales pueden estar en estado natural o transformado.
Operaciones de almacenamiento	Refrigeración	Cuando el almacenamiento se regula para que este por sobre los 0 °C
	Congelación	La temperatura se regula para que este bajo los 0 °C
Operaciones de descongelación	-----	La pérdida del estado de congelación por algún aporte de calor
Operaciones de preparación de alimentos fríos	Materia prima cruda de origen animal sin descontaminar	Contempla las siguientes características: <ul style="list-style-type: none">• Limpieza, deshuesado, despiece, corte, fileteado, y picado de carnes.• Desplumado y preparación de carnes de ave con plumas.• Preparación y limpieza de mariscos crudos• Limpieza, cortes de pescado



	<ul style="list-style-type: none">• Procedimientos complementarios: condimentado, enharinado, rebosado, bridado de piezas, montaje de bandejas para introducir en horno, preparación de brochetas, marinado
Materia prima cruda de origen vegetal y hongos sin descontaminar	Contempla las siguientes características: <ul style="list-style-type: none">• Lavado y desinfección de frutas• Limpieza de hongos, hortalizas y tubérculos• Lavado y desinfección de vegetales
Materia prima descontaminada fría	Contempla las siguientes características: <ul style="list-style-type: none">• Picado de quesos, productos cárnicos curados y otros productos similares.• Cortado, picado o torneado• Porcionados de postres fríos• Acabado y emplatado de alimentos de consumo fríos (ensalada)• Preparación de salsas, espumas y cremas frías.• Decoración de fuentes y bandejas con alimentos fríos en buffet. (si fuese necesario)
Materia prima de repostería	Contempla las siguientes características: <ul style="list-style-type: none">• Pesado de materia prima.• Amasado y boleado.• División, estirado, y laminado de masas.• Montado de natas y cremas.• Rellenado y decorado de postres.



		<ul style="list-style-type: none"> Preparación de mousses y pasteles
Operaciones de mantenimiento en frío		Consiste en conservar preparaciones semielaboradas en frigoríficos controlados hasta el momento de su utilización en la siguiente operación.
Operaciones de cocción	Con ondas de calor o radiación en aire	En horno, parrilla, microondas o salamandra
	En grasas	Frito o salteado
	Con agua o vapor	Al vapor, baño maría, blanqueado, hervido, pochado y esclafado
	Contacto directo	A la plancha
	Combinaciones de medios	Estofar, brasear, rehogar
Operaciones de preparación de alimentos calientes	Comprende operaciones de modificación posteriores al proceso de cocción.	Contempla las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> Desmoldado Clarificado Reducción de salsas Desglasado Triturado para formar purés Decoración y emplatado
Operaciones de mantenimiento en caliente	-----	Mantenimiento de alimentos semielaborados o elaborados hasta el momento del emplatado final
Operaciones de enfriamiento	-----	Consiste en descender la temperatura del alimento semielaborado caliente hasta una temperatura de mantenimiento en frío.



Operaciones de
calentamiento

Consiste en regenerar al alimento previo a ser emplatado por medio de cualquier de una fuente de calor mencionado anteriormente.



1.3 Conceptualización de las Buenas Prácticas de Manufactura para servicios gastronómicos.

Para esta sección del proyecto conceptualizaremos términos referentes a las buenas prácticas de manufactura, mismos que han sido extraídos del Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados que rige en el Ecuador desde el año 2002.

1.3.1 Definiciones de los Reglamentos de Buenas Prácticas de Alimentos Procesados

Las definiciones de los términos que abarca el reglamento de utilización de buenas prácticas de manufactura a lo largo de la cadena de producción, distribución y comercialización de alimentos, fueron desarrolladas por el Decreto Ejecutivo 3253 y oficializado en noviembre del año 2002 por el Presidente Constitucional de turno Dr. Gustavo Noboa Bejarano; estas tienen su base en dos documentos principalmente: el primero es el código de salud de Ecuador y el segundo contiene al reglamento de registro y control sanitario. Los términos referidos que servirán de base para el desarrollo del proyecto se citan a continuación:

Tabla 3

Definiciones del Reglamentos de Buenas Prácticas de Alimentos Procesados

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Alimentos de alto riesgo epidemiológico	Alimentos que, en razón a sus características de composición especialmente en sus contenidos de nutrientes, actividad de agua y pH de acuerdo con normas internacionalmente reconocidas, favorecen el crecimiento microbiano y por consiguiente cualquier deficiencia en su proceso, manipulación, conservación, transporte,



	distribución y comercialización puede ocasionar trastornos a la salud del consumidor.
Ambiente	Cualquier área interna o externa delimitada físicamente que forma parte del establecimiento destinado a la fabricación, al procesamiento, a la preparación, al envase, almacenamiento y expendio de alimentos.
Acta de Inspección	Formulario único que se expide con el fin de testificar el cumplimiento o no de los requisitos técnicos, sanitarios y legales en los establecimientos en donde se realizan, distribuyen y comercializan alimentos destinados al consumo.
Actividad Acuosa (Aw)	Es la cantidad de agua disponible en el alimento, que favorece el crecimiento y proliferación de microorganismos. Se determina por el cociente de la presión de vapor de la sustancia, dividida por la presión de vapor de agua pura, a la misma temperatura o por otro ensayo equivalente.
Área Crítica	Son las áreas donde se realizan operaciones de producción, en las que el alimento esté expuesto y susceptible de contaminación a niveles inaceptables.
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.
Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura	Documento expedido por la autoridad de salud competente, al establecimiento que cumple con todas las disposiciones establecidas en el presente reglamento.
Contaminante	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
Contaminaciones Cruzadas	Es el acto no intencional de introducir por corrientes de aire, traslados de materiales, alimentos o circulación de personal, un agente biológico, químico bacteriológico o físico u otras sustancias al alimento que se está procesando.



Desinfección - Descontaminación	Es el tratamiento físico, químico o biológico, aplicado a las superficies limpias en contacto con el alimento con el fin de eliminar los microorganismos indeseables.
Diseño Sanitario	Es el conjunto de características que deben reunir las edificaciones, equipos, utensilios e instalaciones de los establecimientos dedicados a la fabricación de alimentos.
Entidad de Inspección	Entes naturales o jurídicos acreditados por el Sistema Ecuatoriano de Metrología, Normalización, Acreditación y Certificación de acuerdo con su competencia técnica para la evaluación de la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura. HACCP: Siglas en inglés del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, sistema que identifica, evalúa y controla peligros, que son significativos para la inocuidad del alimento.
Higiene de los Alimentos	Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo, incluida su distribución, transporte y comercialización.
Infestación	Es la presencia y multiplicación de plagas que pueden contaminar o deteriorar las materias primas, insumos y los alimentos.
Inocuidad	Condición de un alimento que no hace daño a la salud del consumidor cuando es ingerido de acuerdo a las instrucciones del fabricante.
Insumo	Comprende la materia prima, envases y empaques de los alimentos.
Proceso Tecnológico	Es la secuencia de etapas u operaciones que se aplican a las materias primas e insumos para obtener un alimento procesado, donde se puede incluir el envasado final del producto.
Punto Crítico de Control	Es un espacio en el proceso del alimento donde por un inapropiado control se puede provocar la descomposición del producto final.
Sustancia Peligrosa	Es toda forma de material que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso puede generar polvos, humos, gases, vapores, radiaciones o causar explosión.
Validación	Procedimiento por el cual, con una evidencia técnica, se demuestra que una actividad cumple el objetivo para el que fue diseñada.



Vigilancia Epidemiológica de las Enfermedades Transmitidas por los Alimentos	Es un sistema de información simple, oportuno y continuo de ciertas enfermedades que se adquieren por el consumo de alimentos o bebidas.
--	--

2 Capítulo 2: Diagnóstico situacional operativo y administrativo actual de la cafetería “El Andaluz” para definir los puntos críticos de control

2.1 Análisis situacional administrativo de la empresa

El análisis situacional de la empresa “El Andaluz Cafetería” se enfoca en la descripción de su entorno institucional el cual abarca aspectos tanto internos como externos tales como: contexto nacional, desafíos institucionales, filosofía institucional, modelo de negocio, estrategia institucional y arquitectura empresarial

2.1.1 Contexto nacional

En esta sección del proyecto se socializará sobre los antecedentes de la empresa en la cual se basa el presente trabajo.

Conforme a la clasificación de establecimientos en el Ecuador dada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC, “El Andaluz Cafetería”, es una microempresa puesto que sus ventas anuales son inferiores a los \$100.000 y su planta de empleados no supera las 9 personas.

Actualmente el establecimiento se encuentra ubicado en la ciudad de Cuenca, en la zona centro norte en las calles Alfonso Cordero 3-77 y Miguel Cordero; tiene más de



30 años de presencia en el mercado sin embargo su marca no cuenta con un registro oficial en instituciones como el Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, IEPI, o el Ministerio de Turismo del Ecuador, MINTUR, en su lugar los permisos de funcionamiento han sido otorgados por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, ARCSA durante todos los años de existencia de la empresa.

2.1.2 Desafíos institucionales

En este apartado se desarrolla el análisis FODA del establecimiento (Ver tabla 4) el cual permite obtener una visión clara de la situación actual del negocio y las estrategias que deberán desarrollarse para obtener mayor presencia en el mercado.

Tabla 4

Análisis FODA cafetería “El Andaluz”

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Clientes fidelizados con la marca y el producto.	Estrategia “pet friendly” implementada.
Rapidez y calidad en el servicio.	Precios de materia prima estable.
Instalaciones limpias y adecuadas.	Posibilidad de expansión con un modelo de franquicia.
Ubicación estratégica.	Incremento en el consumo per – cápita de café.
Estructura jerárquica bien definida y organizada.	Instituciones del sector abiertas para la firma de convenios para el expendio de productos.
Precios competitivos.	Extender la red de proveedores.
Acuerdos efectivos con proveedores cualificados que permiten la reducción de costos de materia prima.	Incremento de la actividad turística en la ciudad, apegada al modelo de cliente frecuente actual que posee el negocio.



Acceso gratuito e ilimitado a la red de internet.	Desarrollo de nuevos productos.
Horario de atención al público extenso.	Precios elevados de la competencia directa.
Gama amplia de productos	Ley de fomento económico que apoya el crecimiento de la microempresa en el Ecuador.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Infraestructura tecnológica deficiente.	Existencia de gran cantidad de establecimientos que ofertan servicios similares en la zona.
Mobiliario exterior desgastado.	La competencia tiene un alto nivel de innovación tanto en servicios, como en variedad de productos y publicidad.
Menú muy extenso y con precios mal calculados debido a la inexistencia de recetas estándar.	Pérdida de clientes debido a la apertura de nuevos competidores.
Durante 30 años la empresa no se ha expandido y mantiene la misma demanda.	Zona insegura en horario nocturno.
Menaje de cocina y equipamiento insuficiente y deteriorado.	Inestabilidad en ventas.
No cuenta con estrategia publicitaria.	
Insuficiente cantidad de convenios para la expansión de productos.	
Dificultad de aparcamiento.	
No cuenta con base de datos fija de clientes.	
Inexistencia de un sistema que permita el control de los productos en almacenamiento.	



2.1.3 Filosofía institucional

Este punto abarca un análisis sobre la misión, visión y valores en los cuales se fundamenta la empresa sin embargo en la actualidad “El Andaluz Cafería” como organización no ha definido ninguno de los puntos mencionados con anterioridad por cuanto no se los establece en el presente literal.

2.1.4 Modelo de negocio

Para la definición del modelo de negocio de la cafetería “El Andaluz” se utiliza el lienzo de modelo de negocio Canvas el cual permite resumir de manera clara los aspectos internos y externos que conforman el modelo de negocio, mismo que se muestra a continuación:

MODELO DE NEGOCIO CAFETERÍA “EL ANDALUZ”

Figura 2

Modelo de negocio cafetería “El Andaluz”





2.1.5 Estrategia institucional

La estrategia institucional abarca la definición de los objetivos planteados por el negocio a corto, mediano y largo plazo; los cuales a pesar de no estar documentados conforme a entrevista mantenida con el cuerpo directivo se centran únicamente en la ampliación de cartera actual de clientes y expansión del negocio.

2.1.6 Arquitectura empresarial

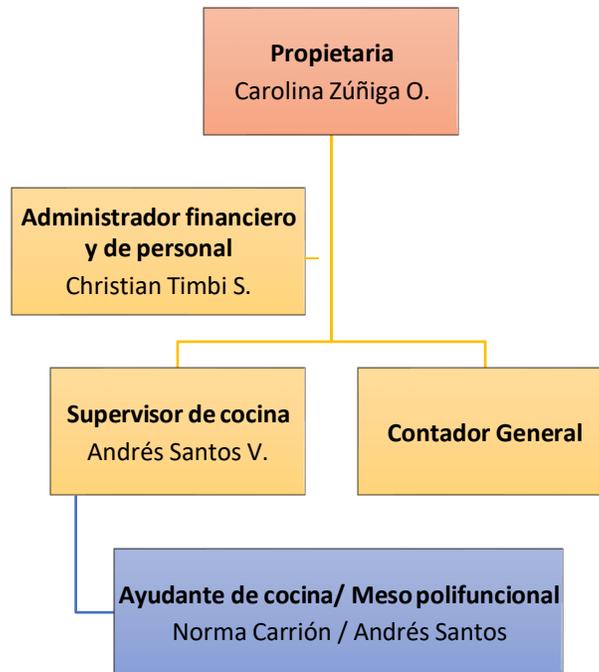
La arquitectura de la organización identifica los componentes principales de la compañía y su relación para conseguir los objetivos de negocio; integra tres aspectos principales del negocio: planificación, operación y aspectos tecnológicos, en este literal se abarca el análisis de las áreas de planificación y tecnología, puesto que al ser un estudio referente a la parte operativa del negocio este ámbito ha sido separado con la finalidad de analizarlo a mayor profundidad.

2.1.6.1 Planificación del negocio

La planificación del negocio hace referencia a la estructura actual que posee la empresa lo cual le permite funcionar de manera correcta y organizada en torno a las funciones que cumple dentro de su contexto, a continuación, se presenta el organigrama actual de “El Andaluz Cafetería”:

Figura 3

Organigrama empresarial cafetería “El Andaluz”



2.1.6.1.1 Descripción de los cargos

Tal como se indica en el gráfico 3 el personal dentro de la empresa se divide en un cargo principal de dirección ocupado por el propietario, uno de administración ocupado por la persona encargada de la administración financiera y de personal y tres cargos medios en donde se dividen las funciones de prestación del servicio, abastecimiento y control en general del establecimiento, a continuación, se definen las funciones que competen a cada uno de los cargos.

- 1. Propietaria/ Personas en el cargo: 1:** Las funciones que competen a este cargo comprenden:
 - Revisión mensual de los balances económicos del negocio.



- Autorización y realización de compras semanales de materia prima.
- Pago de sueldos.
- Pago de imposiciones al IESS.
- Administración de ingresos y capital contable.

2. Administrador financiero y de personal/ Personas en el cargo: 1: Las funciones que competen a este cargo comprenden:

- Revisión de cierres diarios de caja, tanto de efectivo como de pagos realizados con tarjetas de débito o crédito.
- Realización de compras de materia prima en mercados locales previamente autorizados por la propietaria.
- Control y reparación del sistema de facturación implementado en la cafetería.
- Administración de personal.

3. Supervisor de cocina/ Personas en el cargo: 1: Las funciones que competen a este cargo comprenden:

- Recepción y distribución de las compras.
- Revisión y control de presentación de los productos que oferta el menú.
- Generación de lista de compras semanales.
- Realización de pedidos a proveedores.
- Gestión de cobranza en mora a clientes en convenio.



4. Ayudante de cocina/ Mesero Polifuncional. Personas en el cargo:2:

Las funciones que competen a este cargo comprenden:

- Realizar el mise en place.
- Limpieza y desinfección de la cocina (menaje y utensilios de cocina)
- Servicio al cliente presencial y telefónico.
- Revisión de azucareros.
- Revisión de servilleteros.
- Limpieza y desinfección del salón y baños
- Recolección de desechos al finalizar el turno.

5. Contador: Personas en el cargo: 1: Las funciones que competen a este cargo comprenden:

- Generación de roles de pago.
- Declaración de impuestos.
- Auditoría de balances.

2.1.6.2 Tecnología aplicada a la unidad de negocio

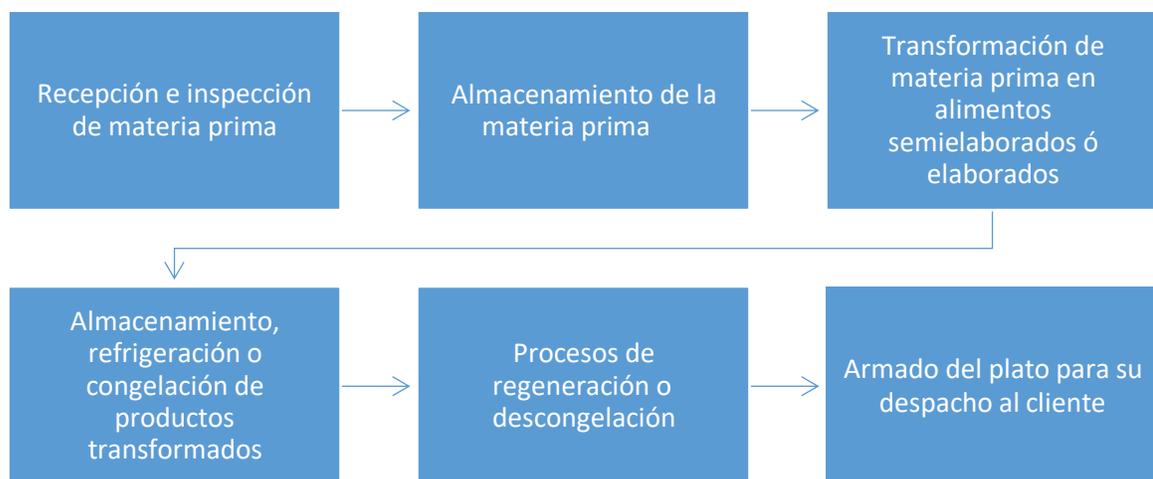
Dentro de la empresa mencionaremos una nueva implementación de sistema de facturación digital, la cual está ligada directamente con el Sistema de Rentas Internas (SRI) para la correspondiente generación y autorización de las facturas que emite el establecimiento.

2.2 Procesos operacionales de la cafetería “El Andaluz”

El análisis de procesos operacionales de la cafetería El Andaluz se realiza con base a la bibliografía revisada en el literal 1.2 referente a la definición de los procesos básicos culinarios para la transformación de alimentos. Para iniciar se realiza un esquema general de las diferentes acciones o procesos que se llevan a cabo dentro de la institución para el manejo del servicio; posterior a ello realizará el análisis por cada proceso que debería tener el establecimiento.

Figura 4

Procesos operativos generales, cafetería “El Andaluz”





2.2.1 Sub procesos operativos de la cafetería “El Andaluz”

Tal como se refiere en el literal 1.5 a continuación se procede a realizar el diagnóstico actual de cada uno de los subprocesos que abarca el funcionamiento de la cafetería “El Andaluz”.

Tabla 5

Análisis de subprocesos operacionales de la cafetería “El Andaluz”

PROCESO PRINCIPAL	SUB PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL ESTADO ACTUAL
Operaciones de recepción	-----	Las operaciones de recepción en la cafetería “El Andaluz” comprenden la recepción del producto por los diferentes canales de proveeduría, verificación con orden de compra tanto del pedido como del estado de estado de este, pago a proveedores y clasificación del tipo de almacenamiento que requiere cada producto.
	Refrigeración	Se destina a refrigeración la materia prima que requiere un almacenamiento que este por sobre los 0 °C tal como: quesos, fruta, vegetales, embutidos, salsas, lácteos, etc. <i>*En este apartado también incluye el almacenaje de todos aquellos alimentos que entran en los procesos de preproducción.</i>
Operaciones de almacenamiento	Congelación	Se destina a congelación la materia prima que requiere un almacenamiento que este bajo los 0 °C tal como: carnes crudas, embutidos, pulpas de fruta, helado, materia prima transformada, etc. <i>*En este apartado también incluye el almacenaje de todos aquellos alimentos que entran en los procesos de preproducción.</i>



	Almacenamiento ¹	Se destina al almacenamiento general la materia prima que no requiere una temperatura específica para conservar sus propiedades tal como: galletas, pan, snacks, harinas, mermeladas, cacao en polvo, azúcar, sal, café, té, etc.
Operaciones de descongelación	-----	Las operaciones de descongelamiento se realiza de dos maneras: 1.- A través del uso de horno microondas. 2.- Descongelamiento sin la aplicación de calor artificial.
Operaciones de preparación de alimentos fríos	Materia prima cruda de origen animal sin descontaminar	<ul style="list-style-type: none"> No aplica en el establecimiento en estudio.
	Materia prima cruda de origen vegetal y hongos sin descontaminar	La preparación de materia prima cruda de origen vegetal (frutas, hortalizas, vegetales) se lleva a cabo a través del lavado y desinfección de cada uno de los alimentos que recaen dentro de esta categoría.
	Materia prima descontaminada fría	La preparación de la materia prima descontaminada fría contempla: <ul style="list-style-type: none"> Picado de quesos y otros productos similares. Porcionado de postres fríos. Acabado y emplatado de alimentos de consumo fríos (ensalada) Preparación de salsas.
	Materia prima de repostería	Puesto que las actividades que abarca el negocio incluye el expendio de postres, se definen las operaciones que incluye el procesado de materia prima de repostería:

¹ La literatura citada para la elaboración de la tabla de análisis de sus procesos en cocina: Diseño y Gestión de Cocinas, escrito por Eduardo Montes, Irene Lloret y Miguel Á. López no abarca en las operaciones de almacenamiento el acopio de productos que no requieren un proceso de refrigeración o congelación, sin embargo al ser un proceso que se lleva a cabo en el establecimiento en estudio se añade en este análisis para mayor comprensión de los procesos actuales del negocio.



		<ul style="list-style-type: none"> • Pesado de materia prima. • Montado de natas y cremas. • Rellenado y decorado de postres. • Preparación de mousses y pasteles
Operaciones de mantenimiento en frío		En este apartado se incluye únicamente dos tipos de producto: hongos y pepinillos encurtidos en conserva los cuales se receiptan del proveedor, se desinfectan y refrigeran.
Operaciones de cocción	Con ondas de calor o radiación en aire	En este proceso recae la elaboración de pechugas de pavo y lomo de cerdo, mismo que se lleva a cabo a través del uso de un horno.
	En grasas	En este proceso recae la elaboración de papas fritas y huevos.
	Con agua o vapor	En este proceso recae la elaboración de: pechugas de pollo, infusiones, leche para bebidas calientes.
	Contacto directo	No aplica.
	Combinaciones de medios	No aplica.
Operaciones de preparación de alimentos calientes	Comprende operaciones de modificación posteriores al proceso de cocción.	No aplica.
Operaciones de mantenimiento en caliente	-----	No aplica.



Operaciones de enfriamiento	-----	En este apartado aplica el enfriamiento de pechugas de pollo, pavo, lomo de cerdo y tocino las cuales se cocinan, procesan y se enfrían para su posterior porcionamiento y almacenaje.
Operaciones de calentamiento	-----	En este apartado aplica el descongelamiento de las porciones de pechugas de pollo, pavo, lomo de cerdo y tocino con el uso de horno microondas y calor directo para su posterior uso.

2.3 Análisis de las brechas operativas del establecimiento.

Tabla 6

Brechas operativas del establecimiento

PROCESO		ESCENARIO ACTUAL	ESCENARIO DESEADO
Operaciones de recepción	-----	Las operaciones de recepción en la cafetería “El Andaluz” comprenden: 1. Admisión del producto por los diferentes canales de proveeduría. 2. Verificación con orden de compra tanto del pedido como del estado de estado de este. 3. Pago a proveedor. 4. Clasificación del tipo de almacenamiento que requiere cada producto.	Las acciones deseadas para las operaciones de recepción para la cafetería “El Andaluz” son: 1. Recepción de materia prima o producto. 2. Revisión visual del estado del producto (Características Organolépticas) 3. Control de peso según el pedido realizado. 4. Pago a proveedor 5. Clasificación de tipo de almacenamiento
Operaciones de almacenamiento	Refrigeración	Se destina a refrigeración la materia prima que requiere un almacenamiento que este por sobre los 0 °C tal como: quesos, fruta, vegetales, embutidos, salsas, lácteos, etc.	Las acciones deseadas a futuro para las acciones de refrigeración inician con: Control de temperaturas entre los 4°C y 7°C brindado por un termómetro.



	<p><i>*En este apartado también incluye el almacenaje de todos aquellos alimentos que entran en los procesos de preproducción.</i></p>	<ol style="list-style-type: none">1. Situar los diferentes productos en zonas específicas dentro del lugar de almacenamiento2. Acopio basado en el Sistema de almacenamiento PEPS para los diferentes elementos que ingresen al establecimiento.
Congelación	<p>Se destina a congelación la materia prima que requiere un almacenamiento que este bajo los 0 °C tal como: carnes crudas, embutidos, pulpas de fruta, helado, materia prima transformada, etc.</p> <p><i>*En este apartado también incluye el almacenaje de todos aquellos alimentos que entran en los procesos de preproducción.</i></p>	<p>Las acciones deseadas a futuro para las acciones de congelación inician con:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Control de temperaturas entre los -1.5 °C y -2,5°C brindado por un termómetro.2. Situar los diferentes productos en zonas de congelación específicas dentro del lugar de almacenamiento.3. Proceso de congelado basado en el Sistema de almacenamiento



		PEPS ² para los diferentes elementos que ingresen al establecimiento.
		4. Control de etiquetado con fecha de inicio de almacenamiento y número de porciones que incluye al momento de la congelación.
		Se destina al almacenamiento general la materia prima que no requiere una temperatura específica para conservar sus propiedades tal como: galletas, pan, snacks, harinas, mermeladas, cacao en polvo, azúcar, sal, café, té, etc.
Almacenamiento ³	Se destina al almacenamiento general la materia prima que no requiere una temperatura específica para conservar sus propiedades tal como: galletas, pan, snacks, harinas, mermeladas, cacao en polvo, azúcar, sal, café, té, etc.	1. Tomando en cuenta un control de producto basado en el Sistema de almacenamiento

² El método PEPS como sus siglas lo indica Primeras Entradas – Primeras Salidas hace mención a un correcto control de materia prima y de productos almacenados, donde los primeros productos en ingresar son los primeros que van a salir.

³ La literatura citada para la elaboración de la tabla de análisis de sus procesos en cocina: Diseño y Gestión de Cocinas, escrito por Eduardo Montes, Irene Lloret y Miguel Á. López no abarca en las operaciones de almacenamiento el acopio de productos que no requieren un proceso de refrigeración o congelación, sin embargo al ser un proceso que se lleva a cabo en el establecimiento en estudio se añade en este análisis para mayor comprensión de los procesos actuales del negocio.



			PEPS y fechas de caducidad de los mismos.
Operaciones de descongelación	-----	<p>Las operaciones de descongelamiento se realizan de dos maneras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A través del uso de horno microondas. 2. Descongelamiento sin la aplicación de calor artificial. 	<p>El escenario deseado de esta sección es:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de horno microondas. 2. Descongelamiento sin la aplicación de calor artificial. 3. Mantenimiento en frío para continuar con la cadena de frío.
	Materia prima cruda de origen animal sin descontaminar	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica en el establecimiento en estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica en el establecimiento de estudio.
Operaciones de preparación de alimentos fríos	Materia prima cruda de origen vegetal y hongos sin descontaminar	<p>La preparación de materia prima cruda de origen vegetal (frutas, hortalizas, vegetales) se lleva a cabo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lavado y desinfección de cada uno de los alimentos que recaen dentro de esta categoría. 	<p>El escenario deseado para este apartado es:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lavado y desinfectado del producto que se incluye en esta categoría. 2. Almacenado en zonas específicas de refrigeración.
	Materia prima descontaminada fría	<p>La preparación de la materia prima descontaminada fría contempla:</p>	<p>El escenario deseado para este apartado es:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Picado de quesos. 2. Porcionados de postres fríos.



	<ol style="list-style-type: none">1. Picado de quesos y otros productos similares.2. Porcionados de postres fríos.3. Acabado y emplatado de alimentos de consumo fríos (ensalada)4. Preparación de salsas.	<ol style="list-style-type: none">3. Acabado y emplatado de alimentos de consumo fríos (ensalada)4. Preparación de salsas.5. Almacenado en zonas específicas de acuerdo a cada producto.
Materia prima de repostería	<p>Puesto que las actividades que abarca el negocio incluye el expendio de postres, se definen las operaciones que incluye el procesado de materia prima de repostería:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Montado de natas y cremas.2. Decorado de postres.	<p>El proceso deseado en esta sección es:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pesado de materia prima.2. Montado de natas y cremas.3. Decorado de postres.4. Porcionados5. Refrigerado de postre.
Operaciones de mantenimiento en frío	<p>En este apartado se incluye únicamente dos tipos de producto: hongos y pepinillos encurtidos en conserva los cuales se:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recrean del proveedor.2. Refrigeran.	<p>El escenario deseado a futuro donde los dos tipos de productos: hongos y pepinillos encurtidos en conserva es:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Recepción del proveedor



			<ol style="list-style-type: none">2. Desinfección de los recipientes recibidos.3. Almacenaje en refrigeración
			Para el proceso deseado se incluye:
		En este proceso recae la elaboración de pechugas de pavo y lomos de cerdo cocinados en horno.	<ol style="list-style-type: none">1. Limpieza del género (eliminar el exceso de grasas, piel y otros sobrantes).2. Adobado3. Horneado a temperatura controlada.4. Porcionados del género.5. Etiquetado6. Proceso de congelación.
Operaciones de cocción	Con ondas de calor o radiación en aire	<ol style="list-style-type: none">1. Adobar el género.2. Hornear.3. Cortar.4. congelar.	
		En este proceso recae la elaboración de papas fritas y huevos.	Para el escenario deseado en el primer caso:
	En grasas	Para el primer caso: <ol style="list-style-type: none">1. Precalentar el aceite.2. Pelar las papas3. Cortar en bastones4. Lavar los bastones de papas5. Freír en aceite caliente6. Retirar el exceso de grasa.	<ol style="list-style-type: none">1. Precalentar el aceite.2. Pelar las papas.3. Cortar las papas en bastones.4. Precocción a los bastones de papas.5. Reservar hasta un pedido.6. Realizar una nueva fritura.



7. Servir.

7. Retirar exceso de grasa.

8. Decorar con perejil seco molido.

9. Servir.

*El pre cocer los bastones de papa da paso a una optimización en el sabor, textura crocante y optimización en el tiempo tanto de fritura como el servicio de pedido al comensal.

Para el segundo caso:

1. Precalentar sartén con poco aceite.

2. Cascar los huevos sobre el sartén.

3. Freír de la forma elegida por el comensal (huevos fritos revueltos, omelette)

4. Servir.

El escenario deseado en el segundo caso:

1. Precalentar sartén con poco aceite.

2. Cascar los huevos en un recipiente aparte (se realiza este paso para apreciar si el producto está en óptimas condiciones).

3. Freír de la forma elegida por el comensal (huevos fritos revueltos, omelette).

4. Retirar el exceso de grasa.

5. Decorar con perejil seco molido.

6. Servir.



	Con agua o vapor	En este proceso recae la elaboración de: pechugas de pollo, infusiones, leche para bebidas calientes.	Se mantiene las mismas directrices que se están llevando a cabo para este apartado.
	Contacto directo	No aplica.	No aplica
	Combinaciones de medios	No aplica.	No aplica
Operaciones de preparación de alimentos calientes	Comprende operaciones de modificación posteriores al proceso de cocción.	No aplica.	No aplica
Operaciones de mantenimiento en caliente	-----	No aplica.	No aplica
Operaciones de enfriamiento	-----	En este apartado aplica el enfriamiento de pechugas de pollo, pavo, lomo de cerdo y tocino las cuales se cocinan, procesan y se enfrían para su posterior almacenaje.	Se incluye luego de enfriado de los diferentes géneros, se realiza pesado y porcionado según la receta estándar del producto final para su posterior almacenaje.
Operaciones de calentamiento	-----	En este apartado aplica el descongelamiento de las porciones de pechugas de pollo, pavo, lomo de cerdo y tocino con el uso de horno microondas y	Para mantener un mejor control de la cadena de frío con los géneros como un complemento de los 2 métodos que utilizados se establece realizar un proceso de descongelación en



calor directo para su
posterior uso.

refrigeración para
optimizar el tiempo y
recursos (Luz o Gas)

3 Capítulo 3: Elaboración del manual de procesos operativos para la cafetería “El Andaluz” basado en la Norma ISO 9001:2015.

3.1 Introducción

Las cafeterías a nivel mundial se han convertido en lugares altamente cotizados donde se puede beber café y sus variedades, platicar de diversos temas sociales y como una opción diferente de tabernas para sentirse en un ambiente más pacífico.

El manual de operaciones en procesos operativos para la cafetería “El Andaluz” se orienta en analizar y corregir diferentes procedimientos mal realizados dentro de la empresa, donde este escrito se pretende sea una herramienta de ayuda para afianzar las actividades diarias que se llevan a cabo dentro del establecimiento.

Dentro de este manual se van a tratar puntos claves como, por ejemplo: la manipulación y almacenamiento de materia prima, procesos de desinfección y control de calidad, transformación de la materia prima, su porcionamiento y correspondiente conservación de productos preelaborados, obedeciendo los sabores que los comensales están familiarizados.



3.2 Conceptos básicos

Los conceptos básicos para el desarrollo de este apartado han sido definidos en los capítulos 1, literales 1.1, 1.2 y 1.3 referentes a las generalidades gastronómicas, conceptos y palabras clave que abarcan pensamientos sobre las buenas prácticas de manufactura.

3.3 Higiene del personal

Tabla 7

Higiene Personal

Antes de:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Manipular productos crudos o procesados • Realizar limpieza de utensilios de cocina • Realizar lavado de productos • Porcionar • Emplatar • Servir
Después de:	
LAVADO DE MANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar servicios higiénicos • Manipular productos crudos o procesados • Tocar cabello, cara o parte del cuerpo • Toser, estornudar • Fumar o beber • Recolectar los desechos • Tocar objetos ajenos a la cocina • Tocar superficies no sanitizadas
MANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Uñas cortadas y limpias • Uñas sin esmalte • Evitar el uso de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pulseras ○ Relojes ○ Anillos de un material contaminante
CABELLO	<ul style="list-style-type: none"> • Cabello limpio • Recogido en caso de tenerlo largo • Uso obligatorio de red de cabello



UNIFORME	<ul style="list-style-type: none">• Limpio• Completo• Uniforme correcto según el día• No usarlo fuera de las instalaciones del establecimiento
ÁREA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none">• Evitar contaminación cruzada• Constantemente sanitizadas• Evitar situar desechos o residuos

3.4 Recomendaciones para el uso de utensilios de cocina

Con base a la estructura actual que posee el establecimiento a continuación se establecen diversas recomendaciones para el uso de los utensilios de cocina que permita alargar su tiempo de vida.

1. TABLAS DE COCINA

El establecimiento cuenta con un total de tres utensilios de este tipo, para los cuales se recomienda:

- Para cortar y picar diferentes productos diferenciar las tablas por colores según la materia prima.
 - Rojo: carnes crudas y embutidos.
 - Amarillo: Aves crudas.
 - Verde: Frutas y verduras.
 - Blanco: Productos lácteos.
- Deben ser de superficie lisa, así evitamos la absorción de olores
- Lavarse y desinfectarse luego de cada uso en la cocina



- De uso exclusivo dentro de la cocina.

NOTA: Se recomienda adquirir las tablas sugeridas para los diferentes géneros; puesto que, se utilizan solamente 2 tablas de madera lo cual es incorrecto y facilita la contaminación cruzada de varios elementos.

2. LICUADORAS

El establecimiento cuenta con un total de dos utensilios de este tipo, mismos que son utilizados para la producción de jugos, batidos, yogures, frappés; así como también para la preparación de salsas, aderezos y diferentes adobos que se requiera. Se recomienda:

- Lavarse y desinfectarse luego de cada uso.
- De uso exclusivo del establecimiento

3. COCINA

El establecimiento cuenta con un total de un artefacto de este tipo, el cual cuenta con cuatro quemadores y para el que se recomienda:

- Apertura y cierre de llave de paso de gas al inicio y cierre del establecimiento, respectivamente.
- Limpieza y desinfección al finalizar cada cambio de turno.
- De uso exclusivo del establecimiento.



4. COCINA AUXILIAR SEMI-INDUSTRIAL

El establecimiento cuenta con un total de un artefacto de este tipo, el cual cuenta con dos quemadores y para el que se recomienda:

- Apertura de llave de paso de gas cada mañana en el inicio de turno.
- Cierre de llave de paso de gas al finalizar jornada de trabajo.
- Limpieza y desinfección una vez utilizada.
- De uso exclusivo del establecimiento.

5. HORNO MICROONDAS

El establecimiento cuenta con un total de un artefacto de este tipo, para el que se recomienda:

- Conectar a energía eléctrica en el proceso de apertura de turno.
- Limpieza y desinfección de horno microondas al finalizar turno.
- Desconexión de energía eléctrica al finalizar jornada de trabajo.
- De uso exclusivo del establecimiento

3.5 Descripción de operaciones

1. Operación de apertura de sala.

Para la apertura del establecimiento se enumera las funciones que el personal de turno debe realizar para previa atención al público.

1. Encendido de luces.



2. Revisión de dinero de apertura en caja y caja chica.
3. Limpieza y desinfección de mesas y sillas
4. Barrido y desinfección de pisos.
5. Limpieza y desinfección de servicios higiénicos.
6. Revisión de azucareros (cantidad adecuada en cada uno)
7. Revisión de servilleteros (cantidad adecuada en cada uno)
8. Revisión de saleros y pimenteros (cantidad adecuada en cada uno)
9. Limpieza y desinfección de estación de trabajo de producción.
10. Encendido de equipos de salón:
 - Frigorífico de bebidas frías.
 - Plancha semiindustrial.
 - Cafetera industrial.
 - Tablet para pedidos.
 - Equipo de sonido.
 - Televisor.
11. Desinfección y pulido de cubertería.

2. Operación de apertura de cocina

Para la apertura del establecimiento se enumera las funciones que el personal de turno en cocina debe realizar para previa atención al público.

1. Apertura de llave de paso de gas butano para la utilización de cocina.



2. Encendido de microondas.
3. Limpieza y desinfección de piso de cocina.
4. Revisión de utensilios de cocina.
5. Pulido de vasos, platos.
6. Mise en place de elementos de producción de sándwich.
 - Desempacado y cortado de embutidos.
 - Desempacado y cortado de quesos.
 - Lavado y rebanado de tomate riñón.
 - Lavado y desinfectado de lechuga.
 - Picado de lechuga en Chiffonade
 - Picado y desgrasado de tocino.
 - Armado de línea de producción.
 - Producción de diferentes salsas (blanca, amarilla, mayonesa, ají)

3. Operaciones de recepción.

En esta sección se menciona las directrices adecuadas para asegurar la óptima calidad de la materia prima o ya procesada y su posterior conservación.

A. Revisión y control de factura.

- Datos del establecimiento deben ser los correctos (Nombre, RUC, Fecha de entrega, relación a lo solicitado en lista de compras y pedido que llega).
- Control de Peso en relación a lo facturado.

B. Control de características organolépticas del producto.

- Control de las diferentes características del producto a recibir como:
 - Textura



- Olor
- Color
- Temperatura a la que se recibe (depende del producto)

C. Control de peso en el establecimiento del producto (debe coincidir con lo facturado).

- Se debe realizar un control de peso en el establecimiento tomando e cuenta lo indicado en la factura que se va a recibir.

D. Pago de factura.

- Se realiza con dinero de caja chica (caja destinada al pago exclusivo de proveedores)

E. Clasificación de almacenamiento y conservación.

- Refrigeración.
- Congelación.
- En estantería.

3.6 Almacenamiento y conservación de productos

1. REFRIGERACIÓN

Las operaciones deseadas para las acciones de refrigeración inician con:

1. Control de temperaturas entre los 4°C y 7°C brindado por un termómetro.



2. Situar los diferentes productos en zonas específicas dentro del lugar de almacenamiento.
3. Acopio basado en el Sistema de almacenamiento PEPS para los diferentes elementos que ingresen al establecimiento.

2. CONGELACIÓN

Las operaciones deseadas para las acciones de congelación inician con:

1. Control de temperaturas entre los -1.5°C y -2.5°C brindado por un termómetro.
2. Situar los diferentes productos en zonas de congelación específicas dentro del lugar de almacenamiento.
3. Proceso de congelado basado en el Sistema de almacenamiento PEPS para los diferentes elementos que ingresen al establecimiento.
4. Control de etiquetado con fecha de inicio de almacenamiento y número de porciones que incluye al momento de la congelación.

3. ESTANTERIA

La acción deseada para el almacenamiento de productos que no necesitan refrigeración o congelación se realiza con:

1. Acopio basado en el Sistema de almacenamiento PEPS para los diferentes elementos que ingresen al establecimiento.

3.7 Descongelamiento de productos

Tomando en cuenta las diferentes acciones almacenamiento se muestra 3 procesos de descongelación.

1. HORNO DE MICROONDAS.



1. La acción realizada en este apartado se realiza únicamente para las porciones de productos precocidos y almacenados en el uso del sistema PEPS.
2. La porción debe caber cómodamente en el horno de microondas para su descongelación.
3. Como sugerencia: *Utilizar el modo de descongelación que viene preinstalado en el equipo de cocina.
4. El producto no puede volver a refrigerarse o congelarse, para evitar una variación en sus propiedades organolépticas.

2. MANTENIMIENTO EN FRIO PARA CONTINUAR CON LA CADENA DE FRIO.

1. El día anterior (12 horas mínimo) retirar de la zona de congelación el producto a descongelar.
2. Colocar en zona específica de la refrigeradora el producto a descongelar.
3. El producto a descongelar debe estar en recipientes exclusivos para este proceso, para así evitar el que líquidos producidos por la descongelación no contaminen a otros productos que se mantienen en refrigeración.

RECOMENDACIÓN EN EL PROCESO DE DESCONGELACIÓN.



- No usar agua caliente para realizar este proceso (transforma y cambia las propiedades organolépticas del producto)
- Usar una rejilla dentro del recipiente de descongelación para evitar que el producto no se encuentre en contacto directo con los líquidos generados por el proceso de descongelación y así impedir una contaminación directa del producto.

3.8 Operaciones de producción

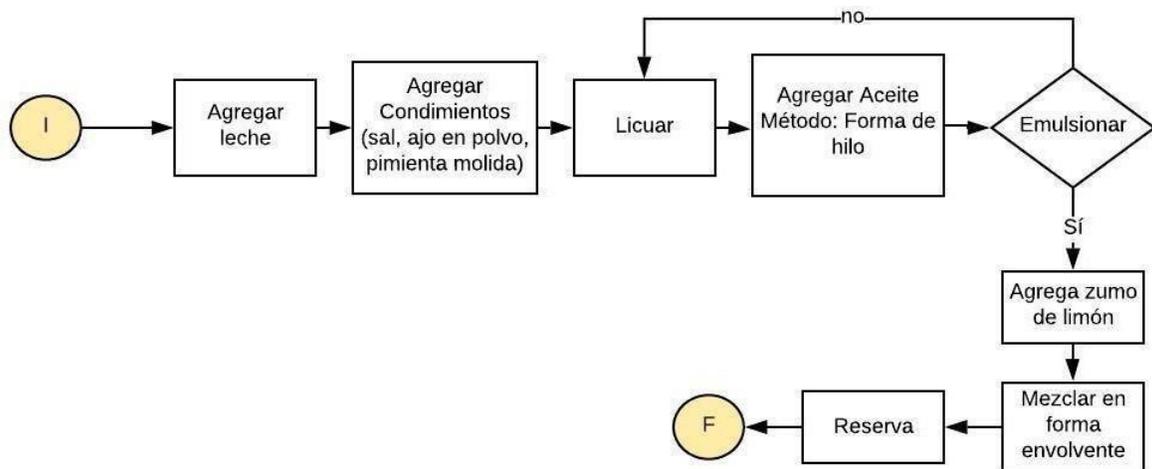
Se incluye una diagramación de los diferentes procesos de preparaciones de productos ofertados con su respectiva explicación.

❖ PROCESO DE PREPARACION DE SALSAS

A. SALSA BLANCA DE LA CASA

Figura 5

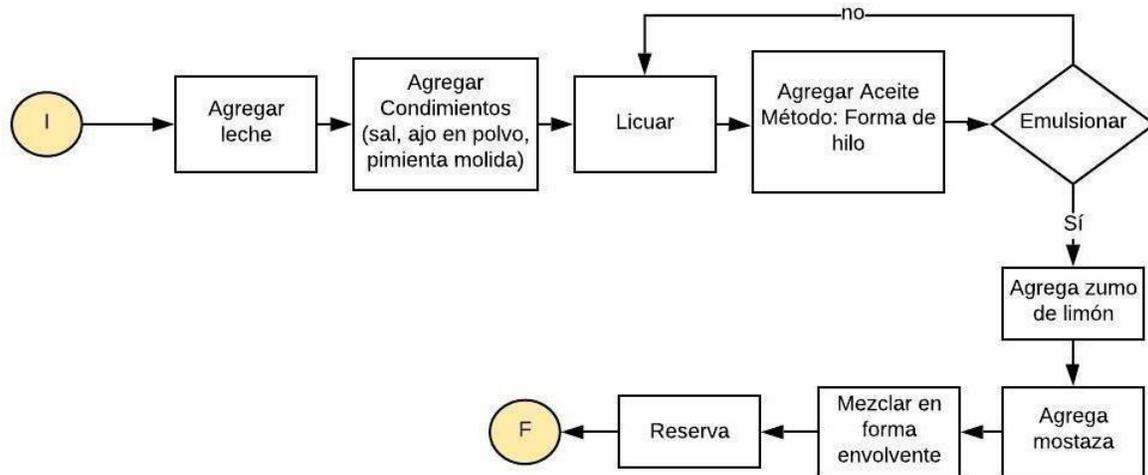
Proceso preparación Salsa Blanca de la Casa



1. Agregar leche en licuadora.
2. Añadimos condimentos (sal, ajo en polvo y pimienta en polvo).
3. Licuamos ingredientes.
4. Agregamos aceite en forma de hilo.
5. Emulsionamos la mezcla, sino se logra emulsión regresar al paso 3.
6. Agregamos zumo de limón.
7. Retiramos de licuadora y mezclamos en forma envolvente.
8. Reservamos en recipiente hermético en refrigeración.

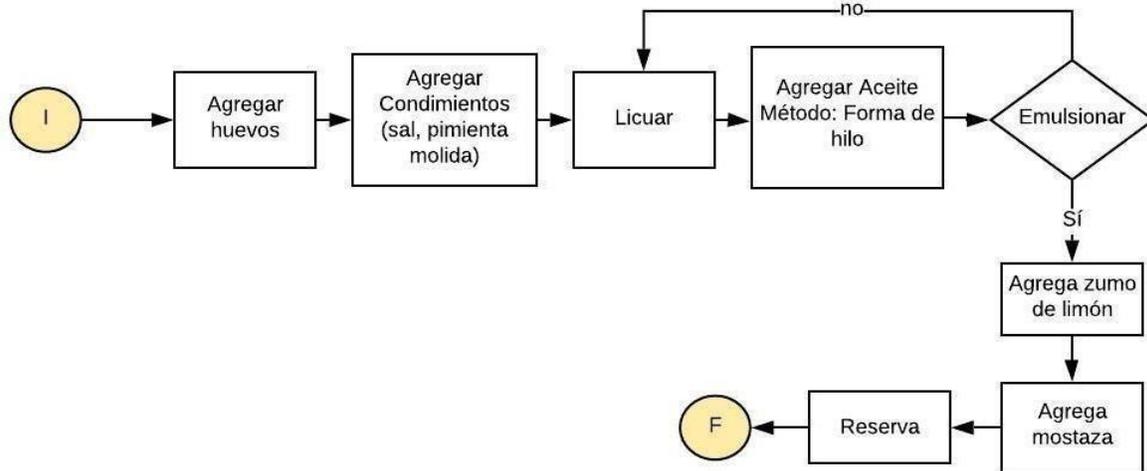
B. SALSA AMARILLA DE LA CASA

Figura 6

Proceso preparación Salsa Amarilla de la Casa

1. Agregar leche en licuadora
2. Añadimos condimentos (sal, ajo en polvo, pimienta molida).
3. Licuamos para incorporar ingredientes.
4. Añadimos aceite en forma de hilo.
5. Emulsionamos la preparación.
6. Agregamos zumo de limón.
7. Agregamos mostaza.
8. Retiramos de licuadora y mezclamos de forma envolvente.
9. Reservamos en refrigeración.

C. SALSA MAYONESA

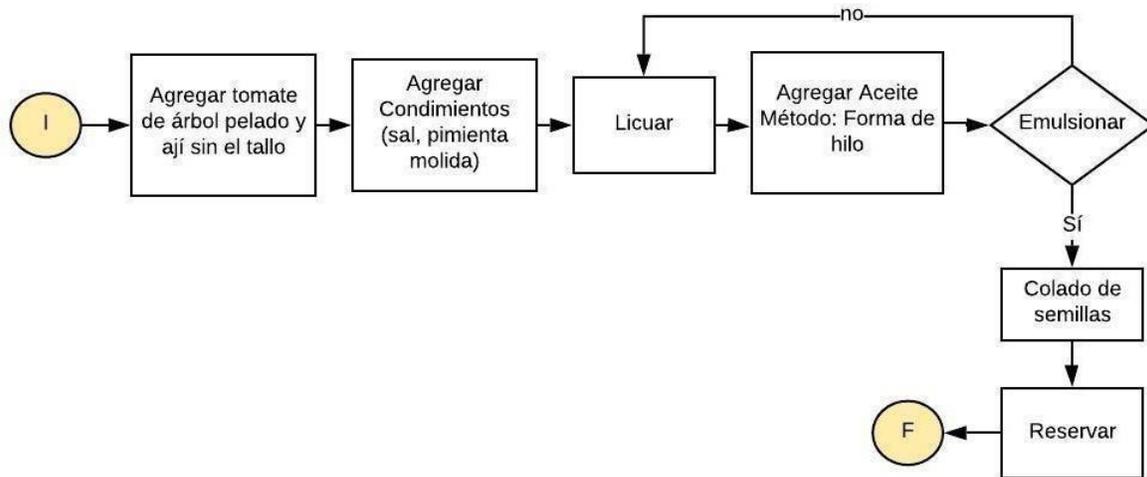
Figura 7*Proceso preparación Mayonesa*

1. Agregamos 2 huevos en la licuadora.
2. Añadimos condimentos (sal, ajo en polvo y pimienta en polvo).
3. Licuamos ingredientes.
4. Agregamos aceite en forma de hilo.
5. Emulsionamos la mezcla, si no se logra emulsión regresar al paso 3.
6. Agregamos zumo de limón.
7. Añadimos mostaza
8. Reservar en refrigeración.

D. SALSA DE AJÍ

Figura 8

Proceso preparación Salsa de Ají



1. Se realiza el pelado del tomate de árbol y retirado del tallo del ají.
2. Agrega condimentos (sal, pimienta molida).
3. Encendido de licuadora y licuado de ingredientes.
4. Se agrega aceite en forma de hilo.
5. Emulsionar la preparación, si ocurre continuamos, caso contrario regresamos al paso 3
6. Colamos las semillas trituradas y diferentes elementos no procesados.
7. Reservamos en refrigeración en contenedor hermético.

❖ PROCESO DE PREPARACIONES A BASE DE CAFÉ

A. CONCENTRADO DE CAFÉ

Figura 9

Proceso preparación Concentrado de Café



1. Agregar café molido en un filtro.
2. Añadir agua caliente.
3. Dejar filtrar.
4. Reservar.

B. CAFÉ AMERICANO

Figura 10

Proceso preparación Café Americano

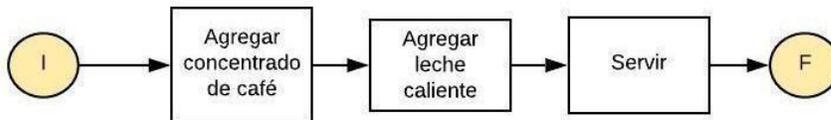


1. Agregar concentrado de café en una taza.
2. Agregar agua caliente.
3. Servir.

C. CAFÉ CON LECHE

Figura 11

Proceso preparación Café con Leche

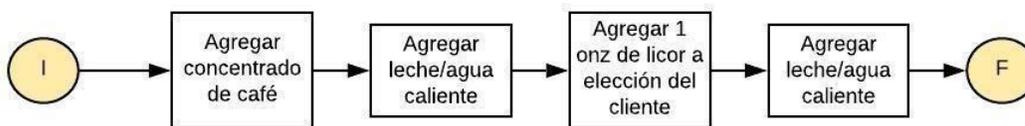


1. Agregar concentrado de café en una taza.
2. Agregar leche caliente.
3. Servir.

D. CAFÉ CON LICOR

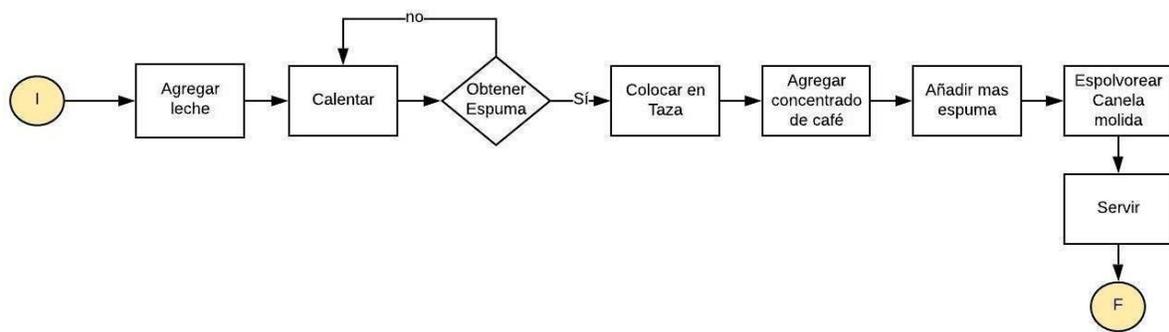
Figura 12

Proceso preparación Café con Licor



1. Agregar concentrado de café en una taza.
2. Agregar agua o leche caliente (depende del pedido del cliente).
3. Agregar 1 onza de licor preferente del cliente.

4. Servir.

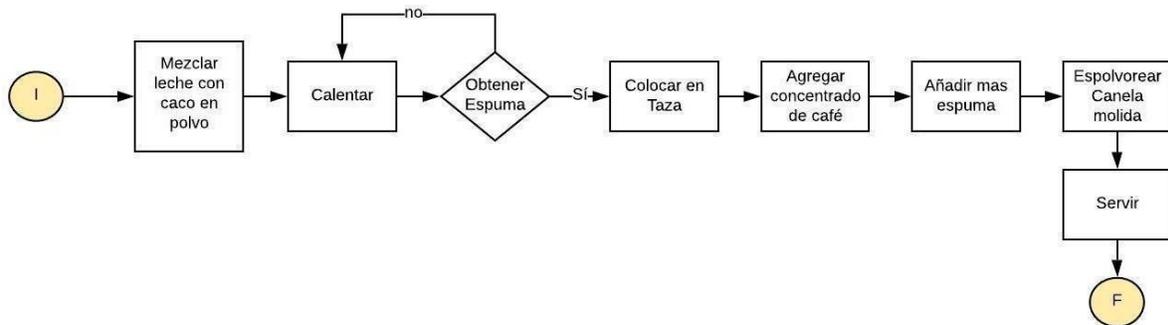
E. CAFÉ CAPUCCINO**Figura 13***Proceso preparación Café Capuccino*

1. Agregar leche
2. Calentar hasta obtener espuma.
3. Colocar en una taza
4. Agregar concentrado de café.
5. Añadir la espuma de la leche caliente.
6. Espolvorear canela molida
7. Servir.

F. CAFÉ MOCACHINO

Figura 14

Proceso preparación Café Mocachino



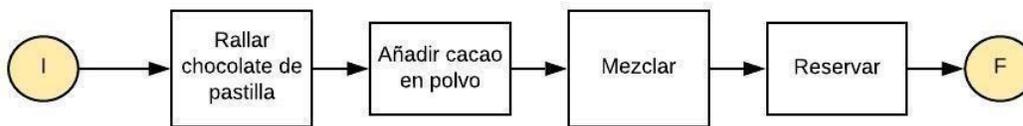
1. Mezclamos leche con cacao en polvo.
2. Calentamos la mezcla hasta obtener espuma.
3. Colocar en una taza.
4. Agregamos concentrado de café.
5. Añadimos la espuma resultante del paso 2
6. Espolvoreamos canela molida.
7. Servimos.

❖ PREPARACIONES A BASE DE CHOCOLATE DE PASTILLA.

A. MEZCLA BASE DE CHOCOLATE DE LA CASA

Figura 15

Proceso preparación Mezcla base de Chocolate de la Casa

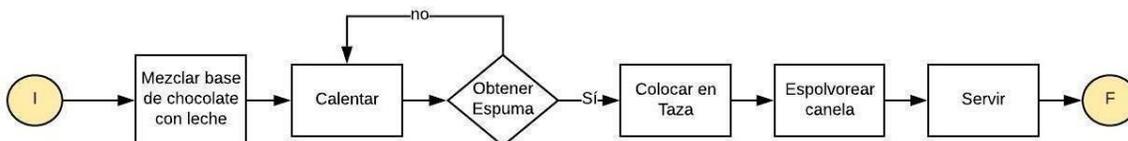


1. Rallamos chocolate de pastilla.
2. Añadimos cacao en polvo.
3. Mezclamos
4. Reservamos en recipiente hermético (temperatura ambiente)

B. CHOCOLATE DE LA CASA

Figura 16

Proceso preparación Chocolate de la Casa





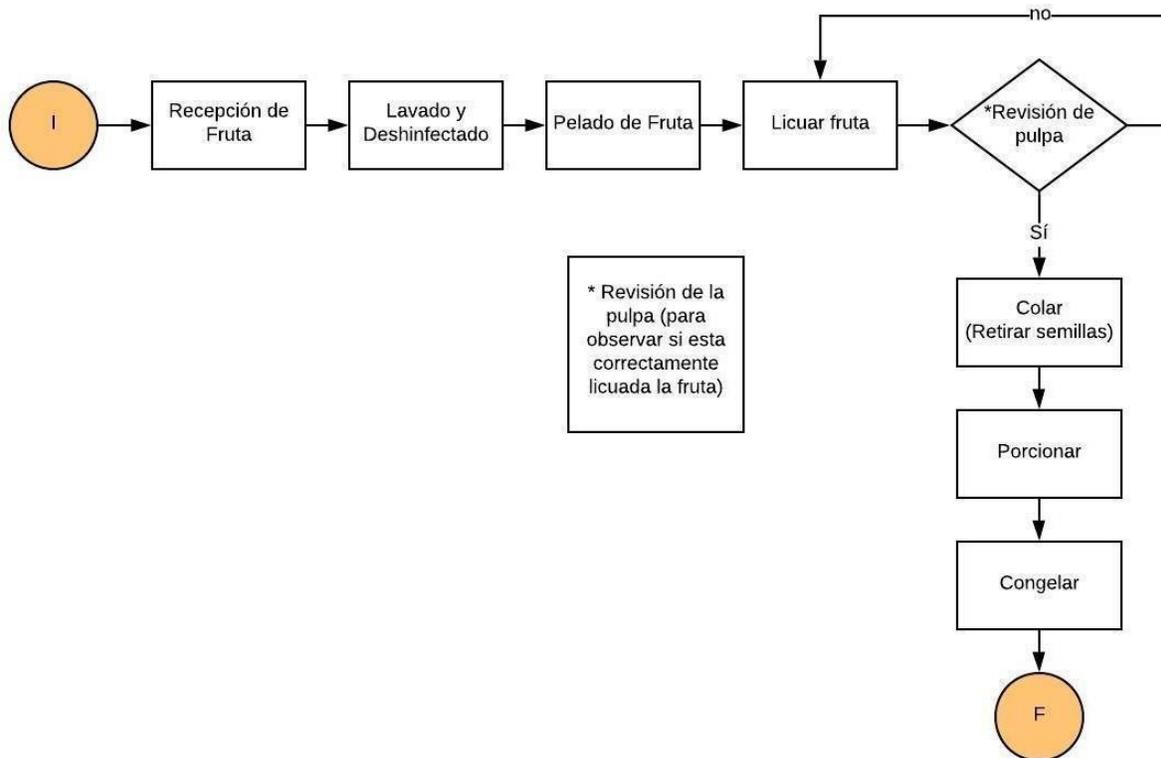
1. Mezclar base de chocolate con leche.
2. Calentar hasta obtener espuma.
3. Colocar en una taza.
4. Espolvorear canela en polvo
5. Servir.

❖ PREPARACIONES A BASE DE PULPA DE FRUTA

A. PROCESADO DE PULPA DE FRUTA

Figura 17

Proceso preparación procesado de pulpa de fruta



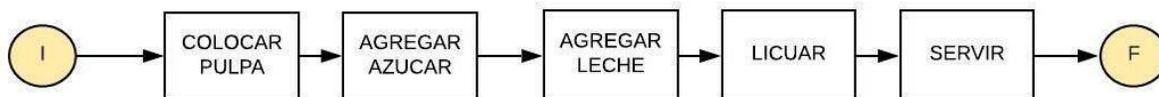
1. Receptamos fruta de proveedor.
2. Lavado y desinfectado de fruta.
3. Pelado de fruta.
4. Procesado de fruta en licuadora.
5. Revisión de procesado de fruta.
6. Colado de semillas.
7. Porcionamiento de pulpa.
8. Reservar en congelación.

B. JUGO NATURAL

Figura 18*Proceso preparación jugo natural*

1. Colocamos pulpa de fruta en licuadora.
2. Añadimos azúcar.
3. Agregamos agua.
4. Licuamos los ingredientes.
5. Servimos.

C. BATIDO DE FRUTA

Figura 19*Proceso preparación batido de frutas*

1. Agregar pulpa de fruta en la licuadora
2. Agregar azúcar.

3. Agregar leche.
4. Encender licuadora
5. Servir en un vaso.

D. BATIDO DE YOGURT DE FRUTAS

Figura 20

Proceso preparación batido de yogurt de frutas



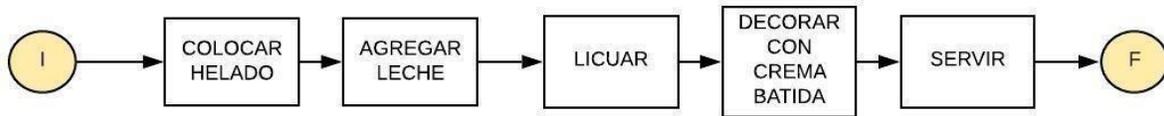
1. Colocamos pulpa de fruta en licuadora.
2. Añadimos azúcar.
3. Agregamos yogurt natural.
4. Licuamos los ingredientes.
5. Servimos.

❖ PREPARACION A BASE DE HELADO

A. MILK SHAKE

Figura 21

Proceso preparación Milk Shake



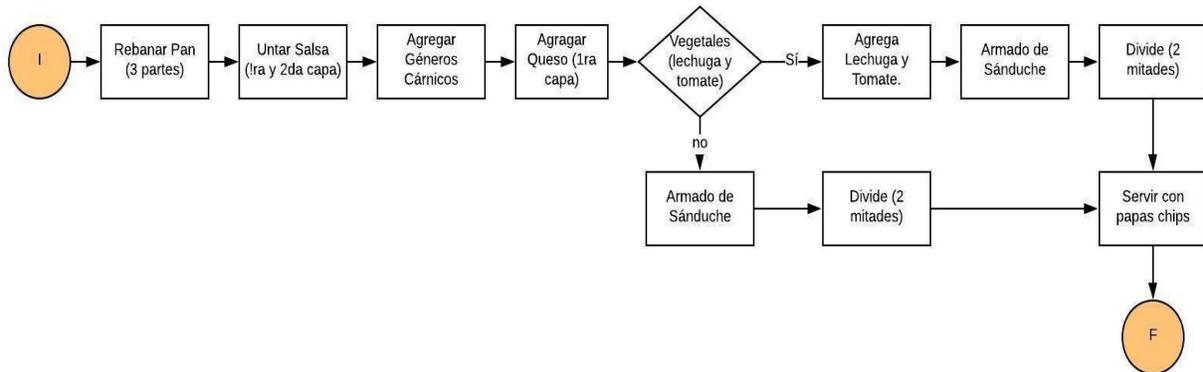
1. Colocamos helado de sabor elegido.
2. Agregamos leche.
3. Licuamos hasta lograr consistencia deseada.
4. Colocamos en vaso y decoramos con crema batida.
5. Servimos.

❖ PROCESO DE PREPARACION Y ARMADO DE SÁNDWICH FRIO

A. SÁNDWICH FRIO

Figura 22

Proceso preparación Sándwich Frio



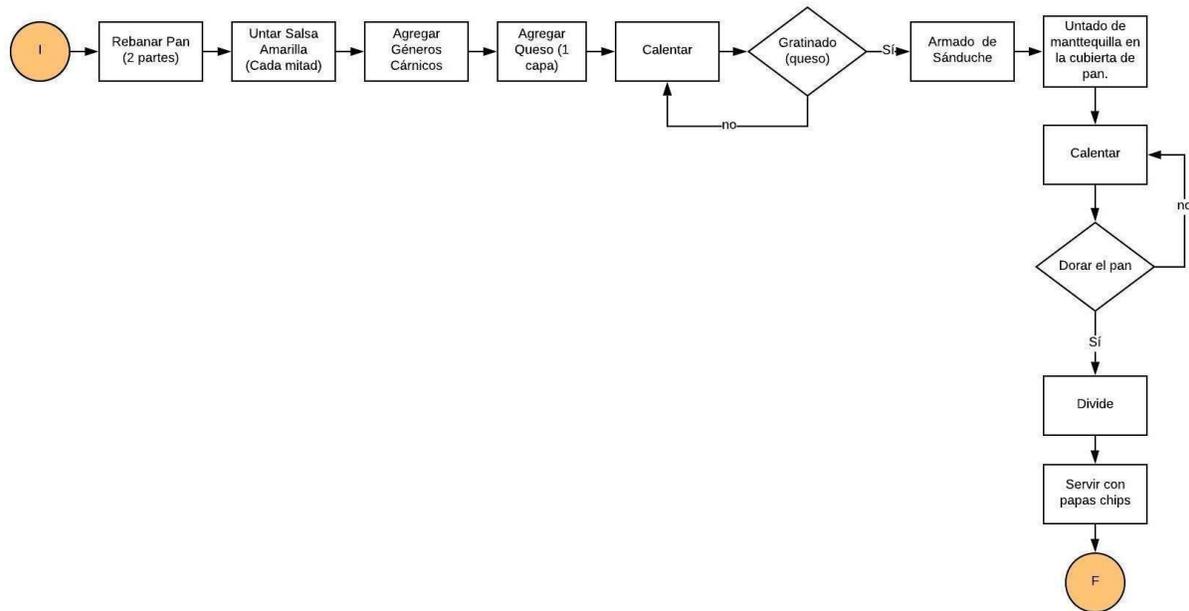
1. Rebanar horizontalmente el pan en tres partes.
2. Untamos salsa blanca de la casa (primera y segunda capa).
3. Agregamos géneros cárnicos.
4. Agregamos queso (primera capa)
5. Revisión si se solicita vegetales, si no lleva vegetales saltamos al paso 7
6. Agregamos vegetales (lechuga y tomate)
7. Armado de sándwich.
8. Dividir en dos mitades con un corte transversal.
9. Servir acompañado de papas chips.

❖ PROCESO DE PREPARACION Y ARMADO DE SÁNDWICH CALIENTE

A. SÁNDWICH CALIENTE

Figura 23

Proceso preparación Sándwich Caliente



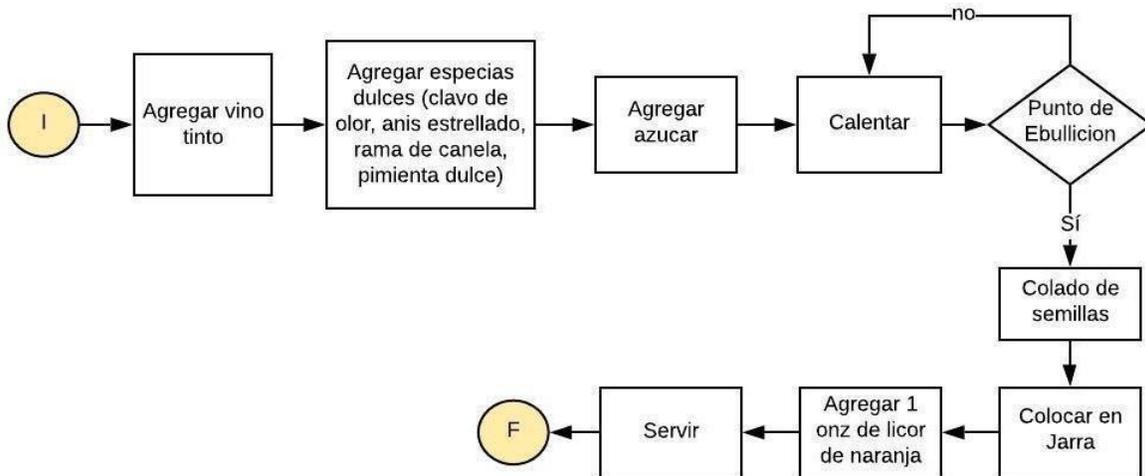
1. Rebanar horizontalmente el pan en dos partes.
2. Untamos salsa amarilla de la casa (primera y segunda capa).
3. Agregamos géneros cárnicos.
4. Agregamos queso (primera capa)
5. Calentar hasta gratinar el queso.
6. Armado de sándwich.
7. Untamos mantequilla en la cubierta de pan.
8. Calentar hasta dorar.
9. Dividir en dos mitades con un corte transversal.
10. Servir acompañado de papas chips.

❖ PREPARACION A BASE DE VINO.

A. VINO HERVIDO

Figura 24

Proceso preparación Vino hervido



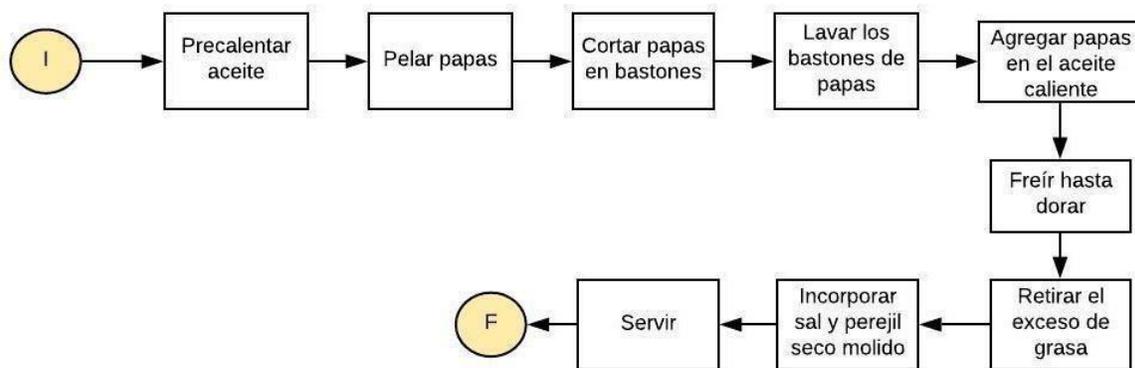
1. Agregamos vino a una cacerola.
2. Añadimos especias dulces (clavo de olor, anís estrellado, rama de canela, pimienta dulce).
3. Agregamos azúcar.
4. Calentar hasta punto de ebullición.
5. Colado de residuos.
6. Colocar en una jarra.
7. Agregar 1 onza de licor de naranja.
8. Servir.

❖ PREPARACION A BASE DE PAPAS.

A. PAPAS FRITAS

Figura 25

Proceso preparación Papas fritas



1. Precalentamos aceite.
2. Pelamos papas al momento.
3. Cortamos papas en bastones.
4. Lavamos bastones de papa.
5. Agregamos los bastones de papa en el aceite caliente.
6. Freímos hasta dorar.
7. Retiramos exceso de grasa
8. Incorporamos sal y perejil molido.



9. Servir.

3.9 Preparación de productos

1. PREPARACION DE PRODUCTOS CON ONDAS DE CALOR (HORNO)

Para el proceso de preparación de productos se incluye:

- Limpieza del género (eliminar el exceso de grasas, piel y otros sobrantes).
- Adobado
- Horneado a temperatura controlada.
- Porcionado del género.
- Etiquetado
- Almacenado según sistema PEPS
- Proceso de congelación.

2. PREPARACION DE PRODUCTOS CON GRASAS

Para estas preparaciones se han dictaminado dos tipos de preparaciones:

En primer lugar, encontramos:

A. PRODUCCION DE PAPAS FRITAS

- Precalentar el aceite.
- Pelar las papas.
- Cortar las papas en bastones.
- Precocción a los bastones de papas.
- Reservar hasta un pedido.
- Realizar una nueva fritura.



- Retirar exceso de grasa.
- Decorar con perejil seco molido.
- Servir.

Como nota sugerida dentro de este proceso se mantiene que:

La precocción de los bastones de papa da paso a una optimización en sus propiedades organolépticas finales las cuales incluyen el sabor y la textura crocante y también habrá una optimización en el tiempo tanto de fritura como el servicio de pedido al comensal.

B. PRODUCCION DE HUEVOS EN SUS DIFERENTES TIPOS.

El escenario deseado en el segundo caso:

- Precalentar sartén con poco aceite.
- Cascar los huevos en un recipiente aparte (se realiza este paso para apreciar si el producto está en óptimas condiciones).
- Freír de la forma elegida por el comensal (huevos fritos revueltos, omelette).
- Retirar el exceso de grasa. (En caso de ser huevos fritos u omelette)
- Decorar con perejil seco molido.
- Servir.

3. PREPARACION DE PRODUCTOS CON AGUA O VAPOR

Para este apartado. Se incluyen diferentes preparaciones tales como:

- Pechugas de pollo
- Infusiones



- Leche para bebidas calientes

La única preparación que se menciona es la de pechugas de pollo. Puesto que el resto de preparaciones se calientan directamente con la ayuda del vapor de la máquina de café.

A. PREPARACION DE PECHUGAS DE POLLO

- Calentar agua con una establecida cantidad de especias y sal.
- Llegar a punto de ebullición.
- Colocar las pechugas previamente limpias.
- Cocinar por aproximadamente 25 a 30 minutos.
- Retirar del fondo.
- Dejar enfriar.
- Desmenuzar.
- Porcionar y etiquetar (únicamente si ya está completamente frío).
- Almacenar en congelación. Según sistema PEPS de almacenamiento

3.10 Porcionamiento y emplatado

Para este procedimiento se ha tomado en cuenta las diferentes fichas estándar de cada producto que se oferta en el establecimiento.

Mise en Place de Sándwich Tradicional
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía



RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Salsa blanca pre elaborada. Jamón Americano rebanado en cuatro cuartos. Queso holandés rebanado. Jamonada rebanada. Tomate riñón lavado, desinfectado y rebanado. Lechuga lavada y desinfectada cortada en chiffonade. Pan de ajonjolí rebanado con tres cortes transversales horizontales.	Sándwich Tradicional.	Verificar que la materia prima este en óptimas condiciones antes de proceder con el armado del producto terminado. Realizar un corte perpendicular en diagonal al producto terminado, servir en un plato acompañado de chips de papas.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Sándwich Tradicional						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
Salsa blanca de la casa						
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,83	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,78	\$ 0,1780
0,090	Pan de ajonjolí	Kg	0,090	100%	2,00	\$ 0,1800
0,020	Jamón americano.	Kg	0,020	100%	6,92	\$ 0,1384
0,020	Jamonada Especial	Kg	0,020	100%	3,42	\$ 0,0684
0,020	Queso holandés	Kg	0,020	100%	16,67	\$ 0,3334
0,025	Lechuga criolla	Kg	0,024	90%	1,62	\$ 0,0389
0,035	Tomate riñón	Kg	0,035	100%	1,35	\$ 0,0473
Cant. Producida:			0,574	Costo Total:		\$ 1,20
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 1,20
PROCEDIMIENTO: 1. Rebanar horizontalmente el pan en tres partes. 2. Untamos salsa blanca de la casa (primera y segunda capa). 3. Agregamos el Jamón Americano (primera capa). 4. Agregamos queso (primera capa). 5. Agregamos la Jamonada Especial. 6. Agregamos vegetales (tomate y lechuga) 7. Armado de sándwich. 8. Dividir en dos mitades con un corte trasversal. 9. Servir.						



Mise en Place de Sándwich de Pavo

**Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía**

RECETA

Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Salsa blanca pre elaborada. Porción de pavo descongelado. Queso holandés rebanado. Tomate riñón lavado, desinfectado y rebanado. Lechuga lavada, desinfectada y cortada en chiffonade. Pan de ajonjolí rebanado con tres cortes transversales horizontales.	Sándwich de Pavo.	Verificar que la materia prima este en óptimas condiciones antes de proceder con el armado del producto terminado. Realizar un corte perpendicular en diagonal al producto terminado, servir en un plato acompañado de chips de papas.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Sándwich de Pavo						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
	Salsa blanca de la casa					
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,83	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,30	\$ 0,1301
Pavo horneado						
0,118	Pavo	Kg	0,100	85%	8,90	\$ 0,8900
0,030	Mostaza	Kg	0,030	100%	4,20	\$ 0,1260
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite	L	0,100	100%	1,78	\$ 0,1780
0,003	Orégano Seco	Kg	0,003	100%	10,60	\$ 0,0318
0,100	Vino Blanco	L	0,100	100%	3,50	\$ 0,3500
0,090	Pan de ajonjolí	Kg	0,090	100%	2,00	\$ 0,1800
0,020	Queso holandés	Kg	0,020	100%	11,42	\$ 0,2284
0,025	Lechuga criolla	Kg	0,024	90%	1,62	\$ 0,0389
0,035	Tomate riñón	Kg	0,035	100%	1,35	\$ 0,0473
Cant. Producida:			0,872	Costo Total:		\$ 2,41
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 2,41
PROCEDIMIENTO:						
1. Rebanar horizontalmente el pan en tres partes.						
2. Untamos salsa blanca de la casa.						
3. Agregamos el pavo horneado desmenuzado						
4. Agregamos queso sobre el pavo.						
5. Agregamos vegetales (tomate y lechuga)						
7. Armado de sándwich.						
8. Dividir en dos mitades con un corte transversal.						
9. Servir.						



Mise en Place de Sándwich Vegetariano		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Salsa blanca pre elaborada. Queso holandés rebanado. Aceitunas fileteadas. Champiñones fileteados. Tomate riñón lavado, desinfectado y rebanado. Lechuga lavada, desinfectada y cortada en chiffonade. Pan de ajonjolí rebanado.	Sándwich Vegetariano.	Verificar que la materia prima este en óptimas condiciones antes de proceder con el armado del producto. Realizar un corte perpendicular en diagonal al producto terminado, servir en un plato acompañado de chips de papas.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Sándwich Vegetariano						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
	Salsa blanca de la casa					
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,830	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,440	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,440	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,440	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,780	\$ 0,1780
0,090	Pan de ajonjolí	Kg	0,090	100%	2,000	\$ 0,1800
0,020	Queso Holandés	Kg	0,020	100%	11,420	\$ 0,2284
0,020	Aceituna	Kg	0,020	100%	5,770	\$ 0,1154
0,030	Champiñón encurtido	Kg	0,030	100%	15,320	\$ 0,4596
0,035	Tomate riñón	Kg	0,035	100%	1,350	\$ 0,0473
0,025	Lechuga	Kg	0,024	90%	1,620	\$ 0,0389
Cant. Producida:			0,5840	Costo Total:		\$ 1,41
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 1,41
PROCEDIMIENTO: <ol style="list-style-type: none">1. Rebanar horizontalmente el pan en tres partes.2. Untamos salsa blanca de la casa (primera y segunda capa).3. Agregamos queso (primera capa).4. Agregamos champiñones (primera capa).5. Agregamos Aceitunas (segunda capa)6. Agregamos vegetales (tomate y lechuga)7. Armado de sándwich.8. Dividir en dos mitades con un corte trasversal.9. Servir.						



Mise en Place de Sándwich Serrano Andaluz		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Salsa amarilla pre elaborada. Jamón y Pernil Ahumado descongelado. Pan de ajonjolí rebanado.	Sándwich Serrano Andaluz.	Verificar que la materia prima este en óptimas condiciones antes de proceder con el armado del producto. Precalentar plancha semi industrial y untar con mantequilla el pan para lograr un tostado óptimo del producto terminado. Realizar un corte perpendicular en diagonal al producto terminado, servir en un plato acompañado de chips de papas.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Sándwich Serrano Andaluz						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
Salsa amarilla de la casa						
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,83	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,78	\$ 0,1780
0,025	Mostaza	kg	0,025	100%	4,20	\$ 0,1050
0,090	Pan de ajonjolí.	Kg	0,090	100%	2,00	\$ 0,1800
0,040	Jamón americano.	Kg	0,040	100%	6,92	\$ 0,2768
0,020	Pernil Ahumado.	Kg	0,020	100%	20,01	\$ 0,4002
0,020	Queso holandés	Kg	0,020	100%	16,67	\$ 0,3334
Cant. Producida:			0,5600	Costo Total:		\$ 1,69
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 1,69
PROCEDIMIENTO:						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rebanar horizontalmente el pan en dos partes 2. Untamos salsa amarilla de la casa (primera y segunda capa). 3. Agregamos géneros cárnicos (Jamón y Pernil Ahumado). 4. Agregamos queso (primera capa). 5. Calentar hasta gratinar el queso. 6. Armado de sándwich. 7. Untamos mantequilla en la cubierta de pan. 8. Calentar hasta dorar. 9. Dividir en dos mitades con un corte transversal. 10. Servir 						



Mise en Place de Sándwich Pollo Especial		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Salsa amarilla pre elaborada. Queso holandés rebanado. Porción de pollo descongelada. Tomate riñón lavado, desinfectado y rebanado. Lechuga lavada, desinfectada y cortada en chiffonade. Tocino desgrasado y picado. Pan de ajonjolí rebanado.	Sándwich Pollo Especial.	Verificar que la materia prima este en óptimas condiciones antes de proceder con el armado del producto. Precalentar plancha semi industrial y untar con mantequilla el pan para lograr un tostado óptimo del producto terminado. Realizar un corte perpendicular en diagonal al producto terminado, servir en un plato acompañado de chips de papas.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Sándwich Pollo Especial						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
	Salsa amarilla de la casa					
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,83	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,78	\$ 0,1780
0,025	Mostaza	Kg	0,025	100%	4,20	\$ 0,1050
	Pollo cocido					
0,118	Pechuga de pollo	Kg	0,100	85%	2,86	\$ 0,2863
0,010	Sal	Kg	0,010	100%	0,44	\$ 0,0044
0,020	Ajo en pasta	Kg	0,020	100%	6,00	\$ 0,1200
0,0900	Pan de ajonjolí	Kg	0,0900	100%	2,0000	\$ 0,1800
0,020	Tocino	Kg	0,0190	95%	12,6500	\$ 0,2404
0,020	Queso Holandés	Kg	0,0200	100%	16,6700	\$ 0,3334
0,0250	Lechuga criolla	Kg	0,0240	90%	1,6200	\$ 0,0389
0,0350	Tomate riñón	Kg	0,0350	100%	1,3500	\$ 0,0473
Cant. Producida:			1,7130	Costo Total:		\$ 1,75
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 1,75
PROCEDIMIENTO:						
1. Rebanar horizontalmente el pan en tres partes.						
2. Untamos el pan con salsa amarilla de la casa.						
3. Agregamos Pollo cocido (primera y segunda capa)						
4. Agregamos queso (primera capa).						
5. Agregamos tocino (primera y segunda capa)						
6. Agregamos vegetales (tomate y lechuga)						
7. Armado de sándwich.						
8. Untamos mantequilla en la cubierta de pan.						
8. Dividir en dos mitades con un corte trasversal.						
9. Servir.						



Mise en Place de Sándwich Pernil Especial		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Salsa amarilla pre elaborada. Queso holandés rebanado. Jamón rebanado. Porción de Pernil Horneado descongelada. Tocino desgrasado y picado Pan de ajonjolí rebanado.	Sándwich Pernil Especial.	Verificar que la materia prima este en óptimas condiciones antes de proceder con el armado del producto. Precalentar plancha semi industrial y untar con mantequilla el pan para lograr un tostado óptimo del producto terminado. Realizar un corte perpendicular en diagonal al producto terminado, servir en un plato acompañado de chips de papas.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Sándwich de Pernil Especial						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
	Salsa Amarilla de la casa					
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,83	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,78	\$ 0,1780
0,025	Mostaza	Kg	0,025	100%	4,20	\$ 0,1050
0,090	Pan de ajonjolí	Kg	0,090	100%	2,00	\$ 0,1800
0,020	Jamón americano	Kg	0,020	100%	6,92	\$ 0,1384
0,040	Queso holandés	Kg	0,040	100%	16,67	\$ 0,6668
	Pierna de Horneada					
0,153	Pernil crudo	Kg	0,130	85%	6,67	\$ 0,8667
0,090	sal	Kg	0,010	100%	0,44	\$ 0,0044
0,100	Ajo en pasta	Kg	0,020	100%	6,00	\$ 0,1200
0,200	Mostaza	Kg	0,025	100%	4,20	\$ 0,1050
0,050	comino molido	Kg	0,005	100%	23,33	\$ 0,1167
1,000	Agua	L	1,000	100%	0,00	\$ -
Cant. Producida:			1,730	Costo Total:	\$ 2,70	
Cant. Porción:			1,0000	Costo por porción:	\$ 2,70	
PROCEDIMIENTO:						
1. Rebanar horizontalmente el pan en dos partes						
2. Untamos salsa amarilla de la casa						
3. Agregamos géneros cárnicos (Jamón y Pernil horneado)						
4. Agregamos queso y gratinamos (primera capa).						
5. Armado de sándwich.						
6. Untamos mantequilla en la cubierta de pan.						
7. Calentar hasta dorar.						
8. Dividir en dos mitades con un corte trasversal.						
9. Servir						



Mise en Place de Sándwich Romano		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Salsa amarilla pre elaborada. Queso holandés rebanado. Tomate riñón lavado, desinfectado y rebanado. Pan de ajonjolí rebanado.	Sándwich Romano.	Verificar que la materia prima este en óptimas condiciones antes de proceder con el armado del producto. Precalentar plancha semi industrial y untar con mantequilla el pan para lograr un tostado óptimo del producto terminado. Realizar un corte perpendicular en diagonal al producto terminado, servir en un plato acompañado de chips de papas.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Sándwich Romano						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
	Salsa Amarilla de la casa					
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,83	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,78	\$ 0,1780
0,025	Mostaza	Kg	0,025	100%	4,20	\$ 0,1050
0,040	Pan Rebanado	Kg	0,040	100%	3,06	\$ 0,1224
0,020	Jamón americano	Kg	0,020	100%	6,92	\$ 0,1384
0,020	Tocino	Kg	0,019	95%	12,65	\$ 0,2404
0,035	Tomate riñón	Kg	0,035	100%	1,35	\$ 0,0473
Cant. Producida:			0,504	Costo Total:		\$ 1,05
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 1,05
PROCEDIMIENTO: 1. Tomar dos rebanadas pan blanco 2. Untamos salsa amarilla de la casa (primera y segunda capa). 3. Agregamos el Jamón Americano (primera capa). 4. Agregamos queso y tocino (primera capa). 5. armado de sándwich. 6. Untamos mantequilla en la cubierta y base de los panes. 7. Calentar hasta dorar. 8. Dividir en dos mitades con un corte transversal. 9. Servir.						



Mise en Place de Sándwich Tostada Mixta		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Salsa amarilla pre elaborada. Queso holandés rebanado. Jamón rebanado. Pan de molde.	Sándwich Tostada Mixta.	Verificar que la materia prima este en óptimas condiciones antes de proceder con el armado del producto. Precalentar plancha semi industrial y untar con mantequilla el pan para lograr un tostado óptimo del producto terminado. Realizar un corte perpendicular en diagonal al producto terminado, servir en un plato acompañado de chips de papas.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Sándwich Tostada Mixta						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
	Salsa Amarilla de la casa					
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,83	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,78	\$ 0,1780
0,025	Mostaza	kg	0,025	100%	4,20	\$ 0,1050
						\$ -
0,040	Pan Rebanado	Kg	0,040	100%	3,06	\$ 0,1224
0,020	Jamón americano	Kg	0,020	100%	6,92	\$ 0,1384
0,020	Queso holandés	Kg	0,020	100%	16,67	\$ 0,3334
Cant. Producida:			0,4700	Costo Total:		\$ 1,09
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 1,09
PROCEDIMIENTO:						
1. Tomar dos rebanadas pan blanco						
2. Untamos salsa amarilla de la casa (primera y segunda capa).						
3. Agregamos el Jamón Americano (primera capa).						
4. Agregamos queso (primera capa).						
5. Armado de sándwich.						
6. Untamos mantequilla en la cubierta y base de los panes.						
7. Calentar hasta dorar.						
8. Dividir en dos mitades con un corte trasversal.						
9. Servir						



Mise en Place de Salsa Mayonesa		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: 2 huevos. Condimentos: sal/pimienta Mostaza. Zumo de limón. Aceite.	Salsa Mayonesa.	Agregar los ingredientes dentro del vaso de la licuadora y licuamos para incorporarlos. Añadimos aceite en forma de hilo para lograr una emulsión.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Salsa Mayonesa						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
0,060	Huevo	Kg	0,050	83%	17,00	\$ 0,8500
0,025	Mostaza	Kg	0,025	100%	4,20	\$ 0,1050
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite	Lt	0,100	100%	1,30	\$ 0,1300
Cant. Producida:			0,185	Costo Total:		\$ 1,09
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 1,09
PROCEDIMIENTO: 1. Agregamos 2 huevos en la licuadora. 2. Añadimos condimentos. 3. Licuamos ingredientes. 4. Agregamos aceite en forma de hilo. 5. Emulsionamos la mezcla. 6. Añadimos mostaza. 7. Reservar en refrigeración.						



Mise en Place de Salsa Ají de la Casa		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: 2 tomates de árbol pelados. 2 ajíes. Condimentos: sal/pimienta Aceite.	Salsa ají de la casa.	Agregar los ingredientes dentro del vaso de la licuadora y licuamos para incorporarlos. Añadimos aceite en forma de hilo para lograr una emulsión.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Salsa Ají de la Casa						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
0,025	Ají criollo	Kg	0,023	92%	3,35	\$ 0,0771
0,130	Tomate de Árbol	Kg	0,100	77%	2,89	\$ 0,2890
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,30	\$ 0,1300
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
Cant. Producida:			0,2330	Costo Total:		\$ 0,50
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 0,50
PROCEDIMIENTO: 1. Se realiza el pelado del tomate de árbol y retirado del tallo del ají. 2. Agrega condimentos (sal, pimienta molida). 3. Licuamos ingredientes. 4. Se agrega aceite en forma de hilo. 5. Emulsionar la preparación 6. Tamizamos los elementos no procesados. 7. Reservamos en refrigeración en contenedor hermético						



Mise en Place de Salsa Blanca de la Casa		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Leche fría. Condimentos: sal/pimienta/ajo en polvo. Zumo de limón. Aceite.	Salsa Blanca de la Casa.	Agregar los ingredientes dentro del vaso de la licuadora y licuamos para incorporarlos. Añadimos aceite en forma de hilo para lograr una emulsión.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Salsa Blanca de la Casa						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,83	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,78	\$ 0,1780
Cant. Producida:			0,365	Costo Total:		\$ 0,39
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 0,39
PROCEDIMIENTO: 1. Agregar leche en licuadora. 2. Añadimos condimentos (sal, ajo en polvo y pimienta en polvo). 3. Licuamos ingredientes. 4. Agregamos aceite en forma de hilo. 5. Emulsionamos la mezcla. 6. Agregamos zumo de limón 7. Retiramos de licuadora y mezclamos en forma envolvente. 8. Reservamos en recipiente hermético en refrigeración.						



Mise en Place de Salsa Amarilla de la Casa		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Leche fría. Condimentos: sal/pimienta/ajo en polvo. Mostaza. Zumo de limón. Aceite.	Salsa Amarilla de la Casa.	Agregar los ingredientes dentro del vaso de la licuadora y licuamos para incorporarlos. Añadimos aceite en forma de hilo para lograr una emulsión.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Salsa Amarilla de la Casa						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
0,250	Leche	L	0,250	100%	0,83	\$ 0,2075
0,005	Sal	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Pimienta	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,005	Ajo en polvo	Kg	0,005	100%	0,44	\$ 0,0022
0,100	Aceite vegetal	L	0,100	100%	1,78	\$ 0,1780
0,025	Mostaza	Kg	0,025	100%	4,20	\$ 0,1050
						\$ -
Cant. Producida:			0,390	Costo Total:		\$ 0,50
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 0,50
PROCEDIMIENTO:						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Agregar leche en licuadora 2. Añadimos condimentos (sal, ajo en polvo, pimienta molida). 3. Licuamos para incorporar ingredientes. 4. Añadimos aceite en forma de hilo. 5. Emulsionamos la preparación.} 6. Agregamos zumo de limón. 7. Agregamos mostaza. 8. Retiramos de licuadora y mezclamos de forma envolvente. 9. Reservamos en recipiente hermético en refrigeración. 						



Mise en Place de Concentrado de Café		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Café molido. Agua caliente a 90 *C.	Concentrado de café.	En un filtro para café agregamos los ingredientes y dejamos colar.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Café Expresso (Concentrado de café)						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
0,020	Café	Kg	0,005	25%	16,00	\$ 0,0800
0,025	Agua	Lt	0,025	100%	0,00	\$ -
Cant. Producida:		0,030	Costo Total:		\$ 0,08	
Cant. Porción:		1	Costo por porción:		\$ 0,08	
PROCEDIMIENTO: 1. Agregar café molido en un filtro. 2. Añadir agua caliente. 3. Dejar filtrar. 4. Reservar.						



Mise en Place de Café Americano		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Concentrado de Café. Agua a 90 °C	Café Americano.	Agregar los ingredientes dentro de una taza verificando que la misma esté correctamente desinfectada. Servimos.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Café Americano						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
Café espresso						
0,020	Café	Kg	0,005	25%	16,00	\$ 0,0800
0,025	Agua	Lt	0,025	100%	0,00	\$ -
						\$ -
0,100	Agua	Lt	0,100	100%	0,00	\$ -
Cant. Producida:		0,1300		Costo Total:		\$ 0,08
Cant. Porción:		1		Costo por porción:		\$ 0,08
PROCEDIMIENTO:						
1. Agregar concentrado de café en una taza. 2. Agregar agua caliente. 3. Servir.						



Mise en Place de Café con Leche		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Concentrado de Café. Leche fría.	Café con Leche.	Calentamos la leche con el vapor de la cafetera hasta los 65 °C. Agregar los ingredientes dentro de una taza verificando que la misma esté correctamente desinfectada. Servimos.



Mise en Place de Café Capuchino		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Concentrado de Café. Leche fría. Canela en polvo.	Café Capuchino.	Calentamos la leche con el vapor de la cafetera hasta los 70 °C logrando espuma. Agregar los ingredientes dentro de una taza verificando que la misma esté correctamente desinfectada. Servimos.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Café Capuchino						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
Café espresso						
0,020	Café	Kg	0,005	25%	16,00	\$ 0,0800
0,025	Agua	Lt	0,025	100%	0,00	\$ -
						\$ -
0,100	Leche	Lt	0,100	100%	0,83	\$ 0,0830
Cant. Producida:		0,130		Costo Total:		\$ 0,16
Cant. Porción:		1		Costo por porción:		\$ 0,16
PROCEDIMIENTO: 1. Agregar leche 2. Calentar hasta obtener espuma. 3. Colocar en una taza 4. Agregar concentrado de café 5. Añadir la espuma de la leche caliente. 6. Espolvorear canela molida 7. Servir.						



Mise en Place de Café Mocachino		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Concentrado de Café. Leche fría. Cacao en Polvo.	Café Mocachino.	Calentamos la leche conjuntamente con el caco en polvo con el vapor de la cafetera hasta los 70 °C hasta lograr espuma. Agregar los ingredientes dentro de una taza verificando que la misma esté correctamente desinfectada. Servimos.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Café Mocachino						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
Café espresso						
0,020	Café	Kg	0,005	25%	16,00	\$ 0,0800
0,025	Agua	Lt	0,025	100%	0,00	\$ -
						\$ -
0,100	Leche	Lt	0,100	100%	0,83	\$ 0,0830
0,030	Cacao en polvo	Kg	0,030	100%	8,36	\$ 0,2509
Cant. Producida:			0,1600	Costo Total:		\$ 0,41
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 0,41
PROCEDIMIENTO: 1. Mezclamos leche con cacao en polvo. 2. Calentamos la mezcla hasta obtener espuma. 3. Colocar en una taza. 4. Agregamos concentrado de café. 5. Añadimos la espuma resultante del paso 2. 6. Espolvoreamos canela molida. 7. Servir.						



Mise en Place de Café Mocamenta		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Concentrado de Café. Leche fría. Cacao en polvo. Licor de menta.	Café Mocamenta.	Calentamos la leche con el vapor de la cafetera hasta los 70 °C hasta lograr espuma. Agregar los ingredientes dentro de una taza verificando que la misma esté correctamente desinfectada. Incorporamos el licor de menta. Servimos.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Café Mocamenta (Café con Licor)						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
Café espresso						
0,020	Café	Kg	0,005	25%	16,00	\$ 0,0800
0,025	Agua	Lt	0,025	100%	0,00	\$ -
						\$ -
0,100	Leche	Lt	0,100	100%	0,83	\$ 0,0830
0,030	Cacao en polvo	Kg	0,030	100%	8,36	\$ 0,2509
0,015	Licor de Menta	Lt	0,015	100%	3,15	\$ 0,0473
						\$ -
Cant. Producida:			0,1750	Costo Total:		\$ 0,46
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 0,46
PROCEDIMIENTO:						
1. Mezclamos leche con cacao en polvo.						
2. Calentamos la mezcla hasta obtener espuma.						
3. Colocar en una taza.						
4. Agregamos concentrado de café.						
5. Agregamos licor de menta.						
6. Añadimos la espuma resultante del paso 2.						
7. Espolvoreamos canela molida.						
8. Servir.						



Mise en Place de Chocolate de la Casa		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Base de chocolate. Leche fría.	Chocolate de la casa.	Calentamos la leche con la mezcla base de chocolate con el vapor de la cafetera hasta los 70 °C hasta lograr espuma. Agregar los ingredientes dentro de una taza verificando que la misma esté correctamente desinfectada. Servimos.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Chocolate de la Casa						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
0,100	Leche	Lt	0,100	100%	0,83	\$ 0,0830
Mezcla Base de chocolate						
0,015	Cacao en polvo	Kg	0,015	100%	8,36	\$ 0,1255
0,015	Chocolate en pastilla	Kg	0,015	100%	0,44	\$ 0,0066
Cant. Producida:			0,1300	Costo Total:		\$ 0,22
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 0,22
PROCEDIMIENTO:						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mezclar base de chocolate con leche. 2. Calentar hasta obtener espuma. 3. Colocar en una taza. 4. Espolvorear canela en polvo 5. Servir. 						



Mise en Place de Chocomenta (chocolate con licor)		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Base de chocolate. Leche fría. Licor de menta.	Chocomenta.	Calentamos la leche con la mezcla base de chocolate con el vapor de la cafetera hasta los 70 °C hasta lograr espuma. Agregar los ingredientes dentro de una taza verificando que la misma esté correctamente desinfectada. Incorporamos licor de menta. Servimos.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Chocomenta						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
0,100	Leche	Lt	0,100	100%	0,83	\$ 0,0830
Mezcla Base de chocolate						
0,015	Cacao en polvo	Kg	0,015	100%	8,36	\$ 0,1255
0,015	Chocolate en pastilla	Kg	0,015	100%	0,44	\$ 0,0066
0,015	Licor de Menta	Lt	0,015	100%	3,15	\$ 0,0473
Cant. Producida:			0,1450	Costo Total:		\$ 0,26
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 0,26
PROCEDIMIENTO:						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mezclar base de chocolate con leche. 2. Calentar hasta obtener espuma. 3. Colocar en una taza. 4. Agregar licor de menta. 5. Espolvorear canela en polvo 6. Servir. 						



Mise en Place de Jugo de Fruta.		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Pulpa de Fruta congelada. Azúcar. Agua.	Jugo de fruta.	Agregamos los ingredientes en la licuadora. Encendemos hasta incorporar los ingredientes. Servimos.



Mise en Place de Milkshake.		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Helado. Leche fría.	Milkshake.	Agregamos los ingredientes en la licuadora. Encendemos hasta incorporar los ingredientes. Servimos.



Mise en Place de Batido de Yogurt de Fruta.		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Yogurt. Pulpa de Fruta congelada. Azúcar.	Batido de Yogurt de Fruta.	Agregamos los ingredientes en la licuadora. Encendemos hasta incorporar los ingredientes. Servimos.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía

Ficha Técnica: Batido de Yogurt con Fruta						
Fecha: 12/06/2020						
C. Bruta	Ingredientes	Unidad	C. Neta	REND. EST. (%)	Precio U	Precio CU
0,100	Pulpa de fruta	Kg	0,100	100%	4,720	\$ 0,4720
0,120	Yogurt Natural	kg	0,120	100%	4,200	\$ 0,5040
0,030	Azúcar	Kg	0,030	100%	0,045	\$ 0,0014
Cant. Producida:			0,250	Costo Total:		\$ 0,98
Cant. Porción:			1	Costo por porción:		\$ 0,98
PROCEDIMIENTO:						
1. Colocamos pulpa de fruta en licuadora.						
2. Añadimos azúcar.						
3. Agregamos yogurt natural.						
4. Licuamos los ingredientes.						
5. Servimos.						



Mise en Place de Batido de Fruta en Leche.

**Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Gastronomía**

RECETA

Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Pulpa de Fruta congelada. Azúcar. Leche fría.	Batido de fruta en leche.	Agregamos los ingredientes en la licuadora. Encendemos hasta incorporar los ingredientes. Servimos.



Mise en Place de Papas Fritas.		
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Gastronomía		
RECETA		
Mise en place	Producto Terminado	Observaciones
Alistamos ingredientes necesarios: Papas peladas y rebanadas en bastones. Pre calentar aceite	Papas Fritas.	Añadimos los bastones de papa en el aceite previamente caliente a 180°C, hasta que estén doradas y crujientes. Ecurrir el exceso de aceite. Servir.



3.11 Post producción

3.11.1 Conservación y almacenamiento de sobrantes

Para este apartado se menciona a pocos elementos que tienen un “sobrante”, como, por ejemplo:

PRODUCTO	ALMACENAMIENTO RECOMENDADO
Jamón Americano	Recipiente hermético en refrigeración.
Salami especial (tipo jamonada)	Recipiente hermético en refrigeración.
Tocino desgrasado	Recipiente hermético en refrigeración.
Queso Maduro Laminado (fuera de empaque)	Recipiente hermético en refrigeración.
Queso Mozarela (fuera de empaque)	Recipiente hermético en refrigeración.
Lechuga picada en Chiffonade	Recipiente con agua y cubierto con papel plástico para alimentos en refrigeración.
Rebanadas de tomate	Recipiente hermético en refrigeración.
Sobrantes de géneros cárnicos (porciones de pollo, pavo o lomo de cerdo descongelados)	Se realiza un pesado previo, porcionado en fundas plásticas, etiquetado y en refrigeración
Salsas (Ají, mayonesa, salsa blanca, salsa amarilla)	Recipiente hermético en refrigeración.
Sobrantes de papas precocidas	Recipiente hermético en refrigeración.
Papas crudas peladas	Bien lavadas, en un recipiente con agua, cubiertas de papel de alimentos y en refrigeración.

Como acotación a esta tabla de almacenado de sobrantes se recomienda que las porciones generadas de géneros cárnicos sobrantes, sin ingredientes extras añadidos (mayonesa, salsa, etc.) sean utilizados en primer lugar a los que están previamente



congelados y sean re-etiquetados con la fecha actual y se los tengan presentes como prioridad.

3.11.2 Eliminación de desechos y desperdicios

Para este apartado se ha clasificado en desechos sólidos orgánicos, desechos sólidos inorgánicos reciclables, desechos inorgánicos no reciclables

A. DESECHOS SOLIDOS ORGÁNICOS:

Se ha clasificado en este lugar a los siguientes desechos:

- Cáscara y restos de fruta
- Restos de alimentos no consumidos.
- Cáscara de huevo
- Restos de vegetales
- Fruta o vegetales que haya terminado su vida útil

El recipiente adecuado para la recolección de estos desechos debe ser de color verde acompañada de funda color verde o negra.

B. DESECHOS SOLIDOS INORGANICOS RECICLABLES

Se ha clasificado en este lugar a los siguientes desechos:

- Papel
- Cartón
- Fundas de plástico

El recipiente adecuado para la recolección de estos desechos debe ser de color gris acompañada de funda color celeste.

C. DESECHOS SOLIDOS INORGANICOS NO RECICLABLES

Se ha clasificado en este lugar a los siguientes desechos:

- Restos de barrido
- Vidrio



- Aceites
- Restos de papel de los servicios higiénicos

4 Capítulo 4: Adaptación del manual de procesos operativos para la cafetería “El Andaluz” a la normativa técnica vigente debido a la emergencia sanitaria COVID-19.

Mediante un análisis y selección del (MINTUR 2020) Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momentos de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19, elaborado y aprobado por diferentes entidades de gobierno como: MINTUR, ARCSA, ABG (Agencia de regulación y control de la bioseguridad de Galápagos), con respecto a la emergencia sanitaria por Covid-19 a nivel nacional, se ha compilado información fundamental para incluir en el presente proyecto, recalcando que estas medidas son obligatorias a la disposición.

4.1 Cuidado Del Personal.

Como primera medida para la seguridad personal administrativo y de servicio que labora en el establecimiento, se debe priorizar la salud de cada individuo. Para esto se ha definido diferentes puntos guías para aplicar dentro del protocolo para el establecimiento.

4.1.1 Personal que no debe asistir al establecimiento.

- El personal que presente sintomatología que pudiese estar asociada con COVID-19, hasta descartar caso positivo.
- Personal que ha estado en contacto directo con un caso confirmado de COVID-19, por un periodo mínimo de 14 días.

4.1.2 Ingreso a las labores.

- Toma de temperatura. Debe ser inferior a 38°C
- Desinfección de calzado. Se recomienda utilizar una solución de 30ml de cloro doméstico (al 5%) en un litro de agua.



- Lavado de manos al ingreso.
- Cambio de ropa a uniforme de trabajo.
- Uso de EPP (Equipo de Protección Personal) en buen estado.

4.1.3 Durante el trabajo

- Respetar los protocolos existentes de higiene alimentaria y manipulación de alimentos.
- Mantener una distancia entre trabajadores de al menos dos metros.
- Aumento de frecuencia de lavado de manos. Extender el lavado de manos a al menos 40 segundos.
- Mantener una adecuada higiene respiratoria. Al toser o estornudar, cubrirse la nariz y la boca con el pliegue del codo o utilizar un pañuelo descartable.
- Evitar el contacto cercano con personal que esté tosiendo o estornudando.
- Desinfectar objetos personales.
- Uso de mascarilla por hasta 4 horas.
- Uso de guantes según sea necesario. Los guantes deben cambiarse cada 4 horas como máximo o cuando una de estas condiciones se cumple:
 1. Apenas se manchen o dañen.
 2. Al cambiar de tarea.
 3. Después de manipular proteínas crudas.

4.1.4 En caso de sospechar contagio dentro del establecimiento.

Si algún trabajador se enferma durante la jornada laboral el protocolo aprobado menciona los siguientes pasos a realizar:

1. Envíelo a casa inmediatamente.
2. Limpie y desinfecte todas las superficies y áreas utilizadas por la persona enferma en el trabajo.
3. Las otras personas en el establecimiento que hayan tenido contacto cercano con el empleado durante este tiempo (menos de 2 metros) se deben considerar expuestos al virus, por lo que deben ser considerados como infectados hasta descartar el caso sospechoso.



4.2 Higiene del establecimiento

Además de la higiene personal que debe tener cada empleado y personal administrativo, debemos tener en cuenta la higiene y sanitización del establecimiento.

Generalidades:

- Mantener provisión de insumos de protección personal y sanitización, todos con el debido Registro Sanitario.
- Cambiar solución sanitizante para la desinfección de calzado por menos dos veces al día.
- Mantener las superficies de trabajo limpias y desinfectadas con solución de cloro doméstico 4 cucharaditas (20 ml) por litro de agua.
- Reforzar la limpieza y desinfección de diferentes superficies como: computadoras, pantallas, puertas, interruptores de luz, llaves de agua, dispensadores de jabón y gel desinfectante, dispensadores de papel de baño y con más énfasis las superficies de trabajo donde se realice una pre y post producción de la materia prima.

4.2.1 Limpieza de utensilios y vajilla:

Con base en la realidad del establecimiento, se deberán establecer procedimientos de limpieza de utensilios, vajilla. Se deberá llevar registros de limpieza y desinfección como respaldo del cumplimiento del respectivo protocolo.

- Lavar vajilla, cubiertos y cristalería utilizada por el comensal con agua caliente (80°C) y detergente.
- Rociar solución desinfectante sobre las superficies después de la limpieza y antes del siguiente cliente.
- Evitar que entre en contacto directo con la piel. Usar guantes y delantal desechables.



4.2.2 Manejo de desechos:

Requisitos para el manejo de desechos:

- El personal encargado de manipular los desechos deberá poseer conocimiento previo de los procedimientos de bioseguridad.
- El personal encargado del manejo de desechos tanto comunes, reciclables y de riesgo biológico (guantes, mascarillas, pañuelos desechables) tiene la obligación de realizar el proceso de higiene y sanitización previo a su reintegro a otras áreas o actividades.
- Los desechos denominados de riesgo biológico, se deben eliminar según el protocolo (en 3 fundas, cada una de ellas sanitizadas y almacenadas por un lapso de 72 horas antes de su previa recolección por parte de la empresa de aseo y recolección de desechos.

4.3 Protocolo de Operación

Se mantienen los procedimientos frecuentes ya instaurados dentro del establecimiento, con cambios adaptados a la realidad actual.

4.3.1 Proveedores:

Adaptaciones del manejo de Proveedores:

1. Cumplimiento normas de bioseguridad.
2. Uso de mascarilla al momento de la entrega.
3. Uso de guantes nuevos al momento de la entrega.
4. Desinfección de calzado.
5. Desinfección de materia prima e insumos entregados.

4.3.2 Compras:

Realizadas directamente por el personal del establecimiento:

1. Uso de mascarilla y guantes al momento de hacer las compras.



2. Desinfección de las compras una vez que lleguen al establecimiento.
3. Cambio de vestimenta y desinfección de calzado una vez que se ingrese al establecimiento.

4.3.3 Preparación:

Adaptaciones del manejo de alimentos y procesos de preparación:

- Lavar, enjuagar y sanitizar todas las superficies que tienen contacto con los alimentos.
- Ajustar los puestos de trabajo para respetar el distanciamiento mínimo dentro del establecimiento (dos (2) metros).
- Hincapié sobre la higiene y uso correcto de EPP.
- Adecuado lavado de manos por un tiempo entre 40 o 60 segundos.
- Mantener los alimentos cubiertos en todo momento.

4.3.4 Operación de servicio en el salón:

Se ha definido dentro del establecimiento un accionar para el inicio de actividades para las operaciones de servicio bajo las normativas dispuestas por el Protocolo General.

- Todos los colaboradores con atención presencial deben usar durante sus actividades laborales los siguientes EPP: mascarillas (obligatorio), protectores faciales, gafas de protección.
- Colocar en el establecimiento rotulado visible de número de emergencia 911 o 171.
- Establecer señalética que indique se mantenga la distancia entre personal y personas usuarias.
- La capacidad y aforo de los establecimientos será el que corresponde a la semaforización establecida por el COE Cantonal.
- Redistribución de acuerdo con las recomendaciones de distanciamiento social (dos (2) metros de distancia entre mesas en espacios cerrados).



5 Conclusiones:

Al terminar este estudio se logra implementar un manual de procesos principalmente para la cocina de la cafetería; por lo que contará con una organización por procesos acordes para su realidad al tratarse de una microempresa que se categoriza dentro de las cafeterías de una y dos tazas.

Se establecieron normativas generales dentro del manual, procesos operativos que tienen el objetivo de ser utilizadas por los miembros propietarios en la parte administrativa y optimización de producción para el personal que labora en la misma.

Se han definido muchos conceptos valiosos en torno a los procesos preestablecidos en la norma ISO 9001, 2015, para cafeterías de una y dos tazas, con este, el personal en general tendrá conocimiento claro y preciso de su actuación en su lugar de trabajo, bajo normas preestablecidas, descritas en este manual de procedimientos.

El manual es una evidencia por escrito, de esta manera se podrá ir comprobando las propuestas de mejoramiento y optimización en varios ámbitos de la cocina empezando por la organización de compras, implementos, infraestructura, y renovación y reestructuración de productos.

Al reestructurar los productos se rediseñaron las recetas existentes para establecer normas de producción y mejorar tiempos de elaboración, calidad y costos para beneficio de la cafetería, sugerencias de los procesos operativos, análisis y propuestas de producción y preparación de los alimentos ofertados.

Se establecieron los parámetros necesarios para la realización de los puntos más relevantes para normalizar en la cafetería dando importancia a procesos de higiene y seguridad, dando prioridad a los procesos de postproducción y eliminación de desechos.

Además, se estableció una normativa a ser utilizada para la emergencia sanitaria, dentro de los procesos que deberían manejarse dentro del establecimiento.



6 Recomendaciones:

Los procesos se implementarán para ser observados durante un periodo de tiempo de cuatro años como mínimo, luego de lo cual se procederá a realizar una evaluación completa de la eficiencia y eficacia de los procesos dispuestos.

Los propietarios y el personal que labora en la cafetería tendrá un conocimiento más específico de la normativa implementada y todos los procesos se realizarán acorde con lo propuesto.

Se evaluará la cocina como prioridad, desde los productos que se compran, hasta el producto final que será comercializado, los propietarios y administrativos deberán evaluar el costo beneficio en estos cuatro años de implementación a través de las ganancias generadas año tras año-

Se evaluará la infraestructura, los implementos de cocina, a través de logísticas de comercialización y aceptación por parte de los clientes.

Análisis de los nuevos productos ofertados, mejoramiento de la producción y captación de clientes, mejoramiento de mercadeo para su comercialización, a través de redes sociales y ofertas.

Mantener los procesos prioritarios de higiene y seguridad, eliminación de desechos, procesos de sanitización, el tiempo que dure la emergencia sanitaria.

Reestructuración de la normativa implementada en caso de que luego de la evaluación se observe la necesidad de cambios en diferentes puntos para continuar con el mejoramiento de la cafetería.

7 Bibliografía y Fuentes

Textos Consultados



- Artacho, A., et al. (2007). *Proceso de Cocina (Aspectos Generales)*. Madrid: Visión Libros.
- Astiasarán, I., & Martínez, J. (2000). *Alimentos Composición y Propiedades*. Madrid: McGraw-Hill - Interamericana de España, S.A.U.
- Civera, J., & Pérez, N. (2011). *Control del aprovisionamiento de materias primas*. Madrid: Síntesis.
- Desrosier, N. (2004). *Conservacion de alimentos* . México D.F. : Continental .
- Escudero, F. (2013). *Compra, Recepción y Almacenamiento de Alimentos en Hoteles y Restaurantes*. México: Trillas S.A.
- ECUADOR (2002). Decreto Ejecutivo 3253. Registro oficial 984. *Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados*.
- García, F. et al. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restaurante y eventos especiales*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Gómez, E. (2009). *Higiene en alimentos y bebidas*. México: Trillas S.A.
- Hartjen, H.. (2012). *El Manejo de Restaurantes: Guía para Gerente y Propietarios* . México D.F.: Limusa.
- Loewer, E. (2004). *Cocina para profesionales de Hoteles, Restaurantes, Residencias*. Madrid: Thomson - Paraninfo.
- Martínez, J. (2004). *Dirección de Alimentos y Bebidas en Hoteles*. México D.F.: Limusa.
- Ministerio de Turismo. (2018). *Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas*. Quito, Ecuador: MINTUR.
- Ministerio de Turismo y otros. (2020). *Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes y Cafeterías, al*



momento de su reapertura, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19. MTT6-PRT-005. Quito, Ecuador: MINTUR.

Nava, A. (2011). *Control de Costo de Alimentos y Bebidas I*. México: Trillas S.A.

Norma ISO 9001:2015 Traducción certificada. Editorial: ISO año 2015

Portal, E. (2012). *Compras y Almacén para empresas Gastronomicas*. Madrid: Académica Española.

Sanz, J. (2004). *Procesos de cocina*. Madrid: Paraninfo.

Wright, J., & Treuillé, E. (2008). *Guía Completa de las Técnicas Culinarias*. Barcelona: Blume.

Fuentes Electrónicas

Ferlotti, C. (03 de Julio 2019). *Google Boks*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=qCYIBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Ciro+Ferlotti%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiLmbrOtZfbAhUEoVMKHXD0BMIQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>

Niguez, V. (03 de Julio de 2019). ISOTools Excellence. Obtenido de https://www.isotools.org/pdfs-pro/e-book-9001-2015-futuro-calidad.pdf?utm_campaign=ISO%209001&utm_medium=email&_hsenc=p2ANqtz-_dkMhqZhWKmiMIV46Rb4CFwP6AbJNfk20DOVVkRAeFEW2_9pXEbsqALS5TloRTz1sT3U-eVDIx5z2lhHtThBF0lvy0lg&_hsmi=16099390&utm_content=16099390&utm_source=hs_automation&hsCtaTracking=01ba33b0-31de-40ab-9a95-231740a59b4f%7C844f4f82-9c45-496e-842d-97c5ead5fc72



Consumoteca (03 de Agosto de 2019). Tipos de cafeterías y derechos de los usuarios.

Obtenido de: <https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/tipos-de-cafeterias/>