



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

“PROCESO DE GESTIÓN PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y
DESPACHO DE ALIMENTOS DE LA COCINA DEL
RESTAURANTE DAYUMA”

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN GESTIÓN GASTRONÓMICA

JOSÉ LUIS GUERRERO ROSERO

Riobamba – Ecuador
2015

CERTIFICACIÓN

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

.....
Lcda. Jessica Robalino V.
DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICADO

Los miembros de tesis, certifican que la investigación titulada “PROCESO DE GESTIÓN PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y DESPACHO DE ALIMENTOS DE LA COCINA DEL RESTAURANTE DAYUMA”; de responsabilidad del señor José Luis Guerrero Rosero, ha sido revisada y se autoriza su publicación.

Lcda. Jessica Robalino V.
DIRECTORA DE TESIS

.....

Ing. Franklin Proaño M.
MIEMBRO DE TESIS

.....

RIOBAMBA, 21 DE JULIO DEL 2015.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud muy especial a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía, por haberme permitido adquirir sabios conocimientos para mi formación académica.

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

DEDICATORIA

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

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo realizar el proceso de gestión para el área de producción y despacho de la cocina del restaurante Dayuma de la ciudad de El Coca. Se desarrolló tomando en cuenta las características de una investigación de tipo descriptiva, no experimental de corte transversal. Se receptó la información aplicando una ficha de observación al área de producción y despacho así como una entrevista al propietario del establecimiento. Luego de la tabulación, análisis, e interpretación de datos, se obtuvo resultados con los cuales se determinó la aplicación de un proceso de gestión mediante un manual de procedimientos. El objetivo principal del manual es proporcionar métodos, técnicas y procedimientos claros y específicos que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del Restaurante, así como proporcionar un instrumento de apoyo y mejora Institucional. Comprende en forma secuencial y detallada los procedimientos a seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a los objetivos propuestos, con el fin de mejorar el margen de utilidad. El manual de procedimientos tiene la finalidad de aportar con información importante y necesaria para que el personal conozca sobre las generalidades que debe tomar en cuenta para un correcto proceso de gestión en el área de producción y despacho de alimentos. La información proporcionada en este manual, a su vez, permitirá capacitar a futuros trabajadores que se desempeñen como administradores, encargados de dicha área. Este manual está dirigido específicamente al propietario, y personal que labora en el Restaurante Dayuma de la ciudad de El Coca.

SUMMARY

The aim to this research work is to conduct the management process for the production area and food serving in the Restaurant Dayuma from the city of El Coca. It has been carried out following the characteristics of a no experimental descriptive cross sectional research. The information was put together by applying an observation card the production and serving area. An interview to the restaurant owner was also performed. After tabulating, analyzing, and interpreting the data, the results determined the application of the management process by using a procedure handbook. The main objective of this handbook is to provide clear and specific methods, techniques and procedures that will guarantee optimal operation and development of the different activities in the restaurant. It will become an institutional support and improvement tool. This handbooks has sequential and detailed information that shows the procedures for each activity. It promotes good administration and accomplishment of the proposed objectives in order to increase the profit. The procedure handbook also has the purpose to show important and necessary information for the staff to have a general overview of the correct way to process meals in the production and serving areas. The information gathered in this handbook will also serve to train new staff that will be in charge of this area. This handbooks is specifically intended for the owner and the staff that Works in the Restaurant Dayuma from the City of El Coca.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	2
A. GENERAL.....	2
B. ESPECÍFICOS.....	2
III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	3
1. GESTIÓN.....	3
1.1. DEFINICIÓN.....	3
1.2. TIPOS DE GESTIÓN.....	4
1.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	6
1.4. GESTIÓN DE PRODUCCIÓN.....	6
1.5. GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO.....	7
1.6. GESTIÓN DE RECEPCIÓN.....	8
1.7. GESTIÓN DE DESPACHO.....	10
1.8. PROCESOS DE GESTIÓN.....	10
1.9. GESTIÓN POR PROCESOS.....	11
1.10. FASES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	12
1.11. BENEFICIOS QUE SE OBTIENE DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	14
2. PROCESO.....	16
2.1. DEFINICIÓN.....	16
2.2. NIVELES DE PROCESO.....	17
2.3. LÍMITES DE UN PROCESO.....	18
2.4. ELEMENTOS DE UN PROCESO.....	18
2.5. PROCESOS DE PRODUCCIÓN.....	19
2.6. TIPO DE PROCESOS.....	21

3.	RESTAURANTE	22
3.1.	DEFINICIÓN	22
3.2.	TIPOS DE RESTAURANTES	23
3.3.	ÁREAS O DEPARTAMENTOS DE LOS RESTAURANTES.....	24
3.4.	DEPARTAMENTO DE COCINA	25
3.5.	DIVISIÓN DE UNA COCINA.....	25
3.5.1.	ZONA DE CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO.....	25
3.5.2.	ZONA DE PREPARACIÓN	26
3.5.3.	ZONA DE COCCIÓN O TERMINACIÓN	26
3.5.4.	ZONA DE PASTELERÍA	27
3.5.5.	ZONA DE EMPLATADO Y ENTREGA.....	27
3.5.6.	ZONA DE PLONGE.....	27
3.6.	RESTAURANTE DAYUMA	28
3.6.1.	HISTORIA	28
3.7.	CARACTERÍSTICAS Y DEPARTAMENTOS DEL RESTAURANTE DAYUMA	29
	ALIMENTACIÓN.....	29
	RESTAURANTE DAYUMA.....	29
	HELADERÍA Y CAFETERÍA.....	29
	BAR-RESTAURANTE	30
3.8.	TIPO DE SERVICIO.....	30
4.	MANUAL.....	31
4.1.	¿QUÉ ES UN MANUAL?	31
4.2.	¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CREAR UN MANUAL DE PROCESOS?	32
4.3.	¿PARA QUÉ DOCUMENTAR LOS PROCESOS EN LA EMPRESA?	32
4.4.	TIPOS DE MANUALES.....	33

4.5.	UTILIDAD DEL MANUAL.....	35
4.6.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	36
4.7.	¿CÓMO ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?.....	37
4.8.	CONTENIDO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	38
4.8.1.	IDENTIFICACIÓN.....	38
4.8.2.	ÍNDICE	38
4.8.3.	INTRODUCCIÓN.....	38
4.8.4.	DIRECTORIO:.....	39
5.	MARCO LEGAL.....	40
6.	MARCO CONCEPTUAL.....	41
IV.	METODOLOGÍA.....	43
A.	LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN	43
B.	VARIABLES	44
1.	IDENTIFICACIÓN	44
2.	DEFINICIÓN	44
3.	OPERACIONALIZACIÓN.....	45
C.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
D.	GRUPO Y OBJETO DE ESTUDIO	47
E.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	48
V.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	50
I.	INTRODUCCIÓN	68
II.	OBJETIVOS	69
A.	OBJETIVO GENERAL	69
B.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	69
III.	ALCANCE	70

IV. PARTICIPANTES.....	70
V. GLOSARIO.....	71
NORMAS DE PRESENTACIÓN	72
HIGIENE PERSONAL.....	73
NORMAS DE COMPORTAMIENTO.....	74
PROHIBICIONES.....	74
UNIFORME ADECUADO PARA EL PERSONAL	75
ZONA DE CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO	76
RECEPCIÓN DE ALIMENTOS:.....	77
ALMACENAMIENTO	80
ZONA DE PRODUCCIÓN.....	84
ADQUISICIÓN DE INSUMOS A BODEGA	85
SELECCIÓN DE INSUMOS.....	86
PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	86
ZONA DE DESPACHO DE ALIMENTOS	90
DESPACHO DE ALIMENTOS	91
SERVIR AL CLIENTE.	94
PROCEDIMIENTOS PARA LA ZONA DE LAVADO	95
PROCEDIMIENTO PARA LIMPIEZA DE MENAJE DE COCINA Y VAJILLA ..	96
LIMPIEZA DEL ÁREA DE COCINA	97
PROCEDIMIENTO DE LAVADO DE MANOS.....	101
VI. CONCLUSIONES.....	103
VII. RECOMENDACIONES.....	104
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	105
IX. ANEXOS.....	109

INDICE DE TABLAS

TABLA NO 01 (A) TIPOS DE GESTIÓN	4
TABLA NO 01 (B) TIPOS DE GESTIÓN	5
TABLA NO 02 NIVELES DE PROCESOS	17
TABLA NO 03 TIPOS DE PROCESOS	21
TABLA NO 04 TIPOS DE RESTAURANTES.....	23
TABLA NO 05 ÁREAS DE LOS RESTAURANTES	24
TABLA NO 06 (A) TIPOS DE MANUALES	33
TABLA NO 06 (B) TIPOS DE MANUALES	34
TABLA NO 07 ZONA DE CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO.....	51
TABLA NO 08 ZONA DE EMPLATADO Y ENTREGA.....	54
TABLA NO 09 ZONA DE PLONGE.....	57
TABLA NO 10 ZONA DE PRODUCCIÓN	61

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO NO 01 PROCESOS ADMINISTRATIVOS	10
GRÁFICO NO 02 FASES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS	12
GRÁFICO NO 03 ZONA DE CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO.....	52
GRÁFICO NO 04 ZONA DE EMPLATADO Y ENTREGA.....	58
GRÁFICO NO 05 ZONA DE PLONGE.....	54
GRÁFICO NO 06 10 ZONA DE PRODUCCIÓN	61

INDICE DE FICHAS

FICHA NO 01 ZONA DE CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO	51
FICHA NO 02 ZONA DE EMPLATADO Y ENTREGA	54
FICHA NO 03 ZONA DE PLONGE	53
FICHA NO 04 10 ZONA DE PRODUCCIÓN.....	60

INDICE DE MAPAS

MAPA NO 1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	43
---	----

I. INTRODUCCIÓN

El Servicio en establecimientos de Alimentos y Bebidas es una de las cartas de presentación más significativas e importantes por no decir la más sobresaliente, el servicio es como una de las herramientas de mercadeo utilizadas en los restaurantes, en la actualidad ha llegado a marcar una diferencia demasiado notoria, la misma que si es utilizada de una manera apropiada garantiza en gran parte el éxito de una empresa y no solamente en el área de restauración, sino en la industria propiamente dicha.

En un establecimiento donde se preparen alimentos y bebidas principalmente en el área de producción y despacho es importante manejar una serie de procedimientos ya sea de manipulación de alimentos, inocuidad, higiene, para así garantizar que el producto final este en las condiciones más apropiadas para ser exhibidas al cliente.

Un manual de procedimientos que contiene procesos, procedimientos, métodos, técnicas y normas para el área de producción y despacho del servicio de alimentos y bebidas facilitará y agilizará la producción del restaurante, un manual de procedimientos es un gran aporte para brindar un mejor servicio a sus clientes a cambio de tener una mejor rentabilidad y con esto ser uno de los mejores restaurantes que cuenten con un servicio de calidad en la ciudad de El Coca es por eso que se ha estudiado cada proceso pensando en las necesidades del restaurante y en la parte más importante de este, el cliente.

II. OBJETIVOS

A. GENERAL

Realizar el proceso de gestión para el área de producción y despacho de alimentos de la cocina en el Restaurante Dayuma.

B. ESPECÍFICOS

- Investigar los referentes teóricos que justifiquen la elaboración de un manual de procedimientos para el área de producción y despacho de la cocina del Restaurante Dayuma.
- Diagnosticar los procedimientos existentes en el área de producción y despacho que actualmente se aplican en la cocina del Restaurante Dayuma.
- Documentar todos los procedimientos procesos, métodos, técnicas, normas apropiadas que deben cumplir en el área de producción y despacho de alimentos y bebidas a través de un manual de procedimientos.

III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. Gestión

1.1. Definición

Según (Sánchez, 2012, pág. 89) Define a Gestión como el conjunto de reglas, métodos, procedimientos y sistemas técnicos que permiten el mayor aprovechamiento posible de los elementos materiales que intervienen en la producción de alimentos y bebidas.

La administración de alimentos y bebidas es la técnica de la productividad y para ello es:

1. La técnica para transformar la materia y dominarla.
2. La técnica de la eficiencia de la producción.
3. La técnica de la producción máxima del proceso productivo.

Según (Michael, 2006, pág. 8) Define gestión como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.

Según (Franco, 2004) la gestión es el proceso de planificar, organizar, dirigir, controlar los esfuerzos de los miembros de una organización, y de utilizar todos los demás recursos para alcanzar metas declaradas.

Una vez analizado las definiciones de varios autores gestión es la coordinación de todos los procesos de una empresa para la utilización adecuada de los recursos, evitando pérdidas para la organización, para de esta forma cumplir claramente los objetivos propuestos y lograr los resultados esperados hacia el éxito.

1.2. Tipos de gestión

Tabla No 01 (a)
Tipos de gestión

Tipo	Definición
Gestión Tecnológica	Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
Gestión Social	Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
Gestión de Proyecto	Es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
Gestión de Conocimiento	Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede su utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

Fuente: (Franco, 2004)

Elaborado por: Guerrero, J. (2014)

Tabla No 01 (b)
Tipos de gestión

Tipo	Definición
Gestión Ambiente	Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.
Gestión Estratégica	Es un útil curso del área de Administración de Empresas y Negocios que ha sido consultado en 3593 ocasiones. En caso de estar funcionando incorrectamente, por favor reporta el problema para proceder a solucionarlo.
Gestión Administrativo	Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.
Gestión Gerencial:	Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.
Gestión Financiera:	Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.
Gestión Pública	No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

Fuente: (Franco, 2004)

Elaborado por: Guerrero, J. (2014)

1.3. Gestión administrativa

(Muñiz, 2010) La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

1.4. Gestión de producción

Según (Cuatrecasas, 2012) La actividad productiva que desarrolla una empresa debe estar organizada de manera que logre los objetivos previstos optimizándolos en lo posible, técnica y económicamente, con el empleo de los sistemas de gestión más adecuados y avanzados.

En efecto, tan importante como obtener el producto adecuado, es hacerlo con el mínimo empleo de recursos, por medio del proceso oportuno, convenientemente gestionado, con unos costes, tiempo y volumen de stocks mínimos y la máxima calidad posible. En lo referente a los costes, habrá que tener en cuenta no solo los derivados del proceso y consumo de recursos, sino también los fijos y las amortizaciones de las inversiones correspondientes.

En este aspecto, debemos hacer hincapié en que una producción técnicamente correcta pero con un coste más allá de lo admisible, no tendrá interés alguno

para la empresa. De ahí, que los aspectos técnicos e la empresa, desarrollados normalmente por ingenieros, estén estrechamente vinculados con los económicos, y que a los responsables técnicos de la producción se les exija ante todo un control sobre el coste y las inversiones.

Sin embargo, no siempre ha sido así. Hasta el nacimiento de la organización como ciencia, en los albores del siglo xx, los aspectos económicos y de organización no tenían relevancia alguna. Hasta que se introdujo la metodología científica en la organización del trabajo, los refuerzos de los empresarios y de los ingenieros en particular estuvieron dirigidos hacia el desarrollo de más productos tecnológicamente mejores, sin contar con aspectos como el coste, la productividad, los métodos de trabajo los tiempos de producción, etc.

Según (Villarromero, 2013, pág. 15) En las empresas industriales la aplicación de la gestión de producción es la clave para que asegure su éxito. Por lo tanto en estas empresas su componente más importante es la producción, en tanto es fundamental que cuenten con un buen control y planificación para que mantengan su desarrollo en un nivel óptimo. Podemos decir que la gestión de producción es el conjunto de herramientas administrativas, que va a maximizar los niveles de la productividad de una empresa, por lo tanto la gestión de producción se centra en la planificación, demostración, ejecución y control de diferentes maneras, para así obtener un producto de calidad.

1.5. Gestión de almacenamiento

Según (Escudero, 2014, págs. 207-208) La competencia entre empresas se desarrolla en un entorno global, tanto el consumidor como la empresa pueden comprar productos de cualquier nacionalidad. Por eso, las empresas utilizan

técnicas para gestionar los stocks, rentabilizar la inversión y ser cada vez más competitivas.

Una buena gestión del stock permite prever el volumen de ventas para un periodo de tiempo (semana, mes, campaña, etc.); de esta forma el fabricante puede conseguir una producción racional, reduciendo los costes de almacenaje y haciendo posible un servicio más rápido y eficaz al cliente.

El almacenaje genera un coste añadido al coste total del producto, pero al mismo tiempo se utiliza como herramienta para competir y obtener más beneficios. En este sentido, las nuevas tendencias en logística permiten que el coste de almacenaje sea menor, el servicio de entrega al cliente se realice en menor tiempo y las mercancías lleguen a su destino en la cantidad, la calidad y el momento que se necesitan.

Los stocks, existencias o mercancías son el conjunto de productos que tiene la empresa almacenados hasta su utilización o venta posterior. El stock de la empresa industrial está formado por: materias primas y otros materiales para la elaboración del producto; productos en curso de fabricación y productos fabricados destinados a la venta. Mientras que el stock de la empresa comercial o de distribución se compone de mercancías o artículos que se adquieren para la reventa.

1.6. Gestión de recepción

Según (Gallego, 2012, pág. 95) el control de la entrada de mercancías en el establecimiento es una tarea fundamental que forma parte del proceso de gestión de compras. Se trata de comprobar y verificar cada uno de los pedidos

que hemos efectuado a los proveedores. Esta revisión se hace sobre el transporte utilizado por el proveedor, la cantidad, la calidad y el precio, es decir, sobre las condiciones pactadas con el proveedor. Para llevar a cabo esta labor hay que definir:

- a. La persona responsable de la recepción de mercancías.
- b. La información que debe tener la persona responsable de la recepción de mercancías, respecto a lo que se espera recibir.
- c. Los horarios para recibir mercancías, de tal forma que siempre se encuentre en el establecimiento la persona responsable que asuma esta función.

Por otra parte, la recepción de mercancías, se debe ejercer sobre todo, un control rígido sobre la calidad y cantidad, ya que el precio puede volver a ser revisado al no efectuar normalmente el pago al contado. El peso de los artículos tiene que comprobarse antes de cualquier conformidad. No se deben confundir los pesos brutos con los netos, sobre todo con productos que vienen en cajas cuyos pesos hay que descontar, este es el caso de frutas y hortalizas. También hay que verificar los pescados que en muchas ocasiones se piden limpios o preparados o las carnes, vigilando la cantidad “normal o exagerada” de desperdicio que puede tener. En cuanto a la calidad, sucede lo mismo.

Resumiendo, podemos asegurar que la recepción de mercancías efectuada correctamente sirve para aproximarnos con la mayor exactitud a los costes previstos (las desviaciones son mínimas cuando las materias primas están controladas) y la calidad de nuestros productos tiene el nivel que habíamos establecido.

1.7. Gestión de despacho

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

1.8. Procesos de gestión

Según (Hurtado, 2008) El proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administrativos o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo.

Gráfico No 01
Procesos administrativos



Fuente: (Hurtado, 2008)

Planeación.- Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos.

Organización.- Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin de logro de objetivos.

Dirección.- Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano; es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto.

Control.- Permite comparar resultados durante después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios.

1.9. Gestión por procesos

Definimos proceso como "el conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de inputs (material, mano de obra, capital información, etc.) en los outputs deseados (bienes y/o servicios) añadiendo valor" (Mira, 2004, pág. 5).

(Fernández, 2003) La gestión por procesos consiste en concentrar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que realizan la empresa, en vez de en las tareas o actividades.

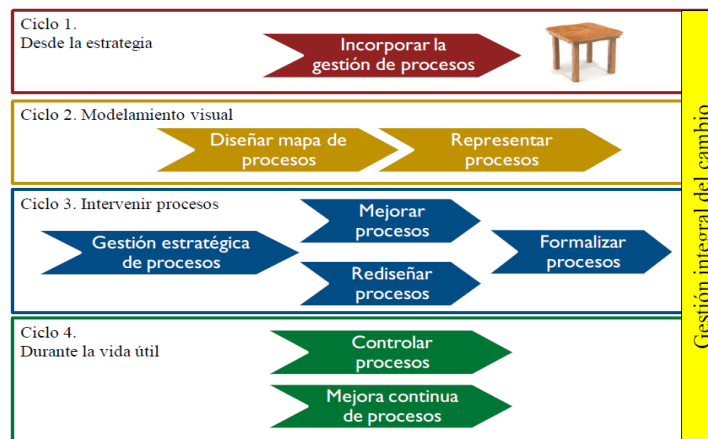
Según (Carrasco, 2011) La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las

definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

1.10. Fases de la gestión por procesos

Fases de la gestión de procesos, divididas en cuatro ciclos, tal como se aprecia en la siguiente figura:

Gráfico No 02
Fases de la gestión por procesos



Fuente: (Carrasco, 2011)

Trabajar en los 4 ciclos corresponde al curso normal de los eventos. Es una forma secuencial para cada proceso. Haciendo la consideración de que no se trabaja con todos los procesos a la vez, sino que cada uno tiene diferentes niveles de avance. Los 4 ciclos con sus 9 fases son:

Ciclo 1. Desde la estrategia de la organización. Se refiere a que la incorporación de la gestión de procesos debe estar expresada en el plan estratégico. Consta de una sola fase:

1. Incorporar la gestión de procesos en la organización. Donde se resuelve: crear un área de procesos y designar el equipo de trabajo, definir las grandes líneas de trabajo en la gestión de procesos, identificar la tecnología necesaria y

realizar la preparación adecuada de las personas del área y de toda la organización.

Ciclo 2. Modelamiento visual de los procesos, un tema tan importante que le destinamos el capítulo 2. Consta de dos fases:

2. Diseñar el mapa de procesos: consiste en ver la totalidad de los procesos de la organización: el proceso de dirección estratégica, los procesos del negocio y los procesos de apoyo. Desde esta visión de conjunto se comienza a segmentar y detallar. Este mapa es vital para elaborar el plan estratégico de la organización.

3. Representar los procesos mediante modelos visuales: flujo gramas de información y listas de tareas, donde también se realizan observaciones y recomendaciones generales.

Ciclo 3. Intervenir procesos modelados. Este ciclo exige conocer previamente la totalidad de los procesos a nivel del modelamiento visual. A las dos fases donde se propone y realiza el cambio: mejora y rediseño de procesos, se le llama también optimización de procesos. Consta de cuatro fases:

4. Gestión estratégica de procesos: contempla priorizar procesos desde lo indicado en la estrategia e incluye la definición de indicadores y de dueños de procesos. También señala los objetivos para la optimización de procesos (mejora o rediseño).

5. Mejorar procesos: se refiere a definir y aplicar las mejoras para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalados en la fase anterior.

6. Rediseñar procesos: se refiere a definir y aplicar una solución para cumplir los objetivos de rendimiento del proceso señalados en la fase anterior. Se suman

en esta fase los aportes de la gestión de proyectos porque el rediseño se orienta al cambio mayor.

7. Formalizar procesos: contempla elaborar el procedimiento como detalle completo de un proceso optimizado. Debe asegurarse que la nueva práctica se incorpore y mantenga en la organización.

Ciclo 4. Durante la vida útil del diseño del proceso formalizado. Este ciclo exige que el proceso esté formalizado producto de un diseño reciente o de una optimización. Consta de dos fases:

8. Controlar procesos: se refiere al seguimiento, al cumplimiento de estándares y a la reacción en caso de situaciones fuera del estándar. Este rol lo cumple el dueño del proceso.

9. Mejora continua: se refiere al diseño y la práctica de cómo el diseño del proceso se continuará perfeccionando tanto para adaptar a la realidad como para capitalizar innovaciones.

1.11. Beneficios que se obtiene de la gestión por procesos

Una adecuada implementación y práctica de la gestión por procesos, puede retribuir a la empresa las siguientes ventajas principales:

- Orientación hacia el cliente, la estrategia corporativa y los objetivos estratégicos, superando la barrera de los departamentos funcionales.
- Realización de una gestión continúa de todos los procesos, integrados en la cadena de valor, y también por separado, de manera individual.
- Establecimiento de prioridades para gestionar las mejoras que se planifique alcanzar.

- Incremento de la eficacia –cumplimiento con el cliente– y la eficiencia – mejoramiento de la organización.
- Desarrollo de ventajas competitivas derivadas del mejoramiento de la calidad y la productividad.
- Facilidades para la implementación de un sistema integrado de gestión,
- Potenciación del trabajo en equipo.

2. Proceso

2.1. Definición

ISO 9000 define proceso como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

(Pérez, 2010) Secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.

Según (Carrasco, 2011) Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información.

Según (Winter, 2005) Es una sucesión de tareas que conducen a un fin particular. Está constituido por personas, métodos, materiales y equipos. El promotor es el responsable de identificar el proceso, para que los miembros del equipo puedan trabajar en él.

Proceso es el conjunto de actividades o tareas, mutuamente relacionadas entre sí que admite elementos de entrada durante su desarrollo ya sea al inicio o a lo largo del mismo, los cuales se administran, regulan o autorregulan bajo modelos de gestión particulares para obtener elementos de salida o resultados esperados.

Esta definición permite hablar de diferentes niveles de procesos, que varían según el tamaño de la organización.

2.2. Niveles de proceso

Tabla No 02
Niveles de procesos

Nivel en la organización	Proceso
Alta dirección	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia.• Determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos.• Revisión del sistema de gestión por la dirección.• Proceso global de entrega de productos o servicios.• Comunicación interna.
Dirección intermedia	<ul style="list-style-type: none">• Procesos en cascada (objetivos y comunicación).• Gestión y comunicación con el cliente.• Producción y realización de producto o servicio.• Gestión económica.• Gestión e integración de personal.
Mando intermedio	<ul style="list-style-type: none">• Contactos con clientes.• Corte y soldadura.• Mantenimiento.• Facturación y cobros.
Personal de base	<ul style="list-style-type: none">• Tarea: comprobación de facturas con pedidos.• Actividad: Registro de facturas (Previsión de pagos).• Proceso nivel intermedio: Pagos a proveedores, Gestión de tesorería.• Proceso nivel dirección: Gestión Económica y Financiera

Fuente: (Pérez, 2010)

Elaborado por: Guerrero, J. (2014)

2.3. Límites de un proceso

No existe una interpretación homogénea sobre los límites del proceso ya que varían mucho con el tamaño de la empresa

Los límites de un proceso determinan una unidad adecuada para gestionarlo en sus diferentes niveles de responsabilidad.

2.4. Elementos de un proceso

Según (Pérez, 2010) Todo proceso consta de tres elementos:

- **a) Un input (entrada principal).** Es el producto con unas características objetivas que responde al estándar o criterio de aceptación definido. La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso.
- **b) La secuencia de actividades.** Aquellos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutar el proceso siempre bien a la primera. Algunos de estos factores del proceso son entradas laterales, es decir, inputs necesarios para la ejecución del proceso, pero cuya existencia no lo desencadena. Son productos que provienen de otros procesos con los que interactúa.
- **c) Un output (salida).** Es el producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno). El output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para el proceso del cliente. Centrarse en los procesos tiene las siguientes ventajas:
 - Orienta la empresa hacia el cliente y hacia sus objetivos.
 - Permite optimizar y racionalizar el uso de los recursos con criterios de eficacia global versus eficacia local o funcional.

- Aporta una visión más amplia y global de la organización y de sus relaciones internas.
- Contribuye a reducir los costos operativos y de gestión.
- Es de gran ayuda para la toma de decisiones eficaces.
- Contribuye a reducir los tiempos de desarrollo, lanzamiento y fabricación de productos o suministro de servicios.
- Permite la autoevaluación del resultado del proceso por parte de cada persona.
- Contribuye a desarrollar ventajas competitivas propias y duraderas.
- Posibilita mejoras de fuerte impacto.
- Proporciona la estructura para que la cooperación exceda las barreras funcionales.

2.5. Procesos de producción

Según (Cartier, 2012) Todo proceso de producción es un sistema de acciones dinámicamente interrelacionadas orientado a la transformación de ciertos elementos “entrados”, denominados factores, en ciertos elementos “salidos”, denominados productos, con el objetivo primario de incrementar su valor, concepto éste referido a la capacidad para satisfacer necesidades.

Los elementos esenciales de todo proceso productivo son:

- Los factores o recursos: en general, toda clase de bienes o servicios económicos empleados con fines productivos;
- Las acciones: ámbito en el que se combinan los factores en el marco de determinadas pautas operativas, y
- Los resultados o productos: en general, todo bien o servicio obtenido de un proceso productivo.

La teoría de la producción estudia estos sistemas, asumiendo que esa noción de transformación no se limita exclusivamente a las mutaciones técnicas inducidas sobre determinados recursos materiales, propia de la actividad industrial. El concepto también abarca a los cambios “de modo”, “de tiempo”, “de lugar” o de cualquier otra índole, provocados en los factores con similar intencionalidad de agregar valor.

Un proceso de producción es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en el que se incrementa su valor.

Como proceso de producción se denomina el sistema dinámico constituido por un conjunto de procedimientos técnicos de modificación o transformación de materias primas, sean estas de origen animal, vegetal o mineral, y que puede valerse tanto de mano de obra humana, como de maquinaria o tecnología para la obtención de bienes y servicios.

En este sentido, el proceso productivo se desarrolla por etapas sucesivas que constan de una serie de operaciones interrelacionadas que deben desembocar en la consecución de un producto final cuyo valor, como resultado, se ha incrementado y está apto para su venta y consumo.

2.6. Tipo de procesos

Tabla No 03
Tipo de procesos

Tipo	Definición
Procesos operativos	Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando un alto valor añadido. Estos procesos son también los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa.
Procesos de apoyo	Proporcionan las personas los recursos físicos necesarios para el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. Aquí se incluirían: <ul style="list-style-type: none">• El proceso de gestión de los recursos humanos.• El proceso de gestión de proveedores.• La elaboración y revisión del sistema de gestión de la calidad.
Procesos de gestión	Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces. Funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor accesible y aplicable para la toma de decisiones de sus clientes internos.
Procesos de dirección	Están concebidos con carácter transversal a todo el resto de procesos de la empresa. En ocasiones las empresas caen en el eufemismo de adaptarse al enfoque por procesos simplemente cambiando el título del procedimiento o reemplazando departamento por proceso. Para evitarlo y dar un sentido finalista vale la pena vincular la gestión por procesos con la estrategia de la empresa.

Fuente: (Pérez, 2010)

Elaborado por: Guerrero, J. (2014)

3. Restaurante

3.1. Definición

Según (Morfin, 2001) Establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para consumirse ahí mismo en el que se cobra por el servicio prestado. El término se deriva del latín restaurare, que quiere decir recuperar o restaurar. La finalidad de los restaurantes y los bares es ofrecer al público productos (tangibles) y servicios (intangibles); el servicio consiste en atender a los clientes que acuden al restaurante o bar, y el producto son los alimentos o bebidas que se sirven. El servicio puede ser fijo o movable (en las instalaciones de los restaurantes o en salones especiales donde se brinda el servicio).

(Diccionario de la Lengua Española) Es la actividad comercial de aquellas empresas que se ocupan de prestar servicios de alimentación y bebidas a viajeros tanto nacionales como extranjeros y a los residentes.

(Orden Ministerial de 17 de marzo de 1965) Los restaurantes como aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.

Una vez analizado las definiciones restaurante es un establecimiento que brinda un servicio de alimentos y bebidas para satisfacer las necesidades alimenticias de personas con fines de lucro, con un servicio de calidad.

3.2. Tipos de restaurantes

Hay principalmente cuatro tipos de restaurantes que se relacionan y condicionan por tres factores: costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y presencia de corriente turística nacional y extranjera.

Tabla No 04
Tipos de Restaurantes

Restaurante gourmet (full service/ servicio completo)	Ofrece platos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados. El servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida, por lo que estos restaurantes son los más caros.
Restaurante de especialidades	Ofrece una variedad limitada o estilo de cocina. Estos establecimientos muestran en su carta una extensa variedad de su especialidad, ya sean mariscos, aves, carnes o pastas, entre otros posibles. Existe otro tipo de restaurante, que es fácil de confundir con el de especialidades como es el restaurante étnico, mismo que ofrece lo más sobresaliente o representativo de la cultura gastronómica de algún país.
Restaurante familiar (fast food / comida rápida):	Sirve alimentos sencillos a precios moderados, accesibles a la familia. Su característica radica en la confiabilidad que ofrece a sus clientes, en términos de precios y servicio estándar. Por lo general, estos establecimientos pertenecen a cadenas, o bien, son operados bajo una franquicia consistente en arrendar el nombre y sistema de una organización.
Restaurante conveniente: (fast food / servicio limitado):	Se caracteriza por su servicio rápido; el precio de los alimentos suele ser económico y la limpieza del establecimiento intachable, por lo que goza de confiabilidad y preferencia.

Fuente: (Torruco & Ramirez, 1994)
Elaborado por: Guerrero, J. (2014)

3.3. Áreas o departamentos de los restaurantes

Tabla No 05
Áreas de los restaurantes

Áreas	Definición
Comedor o sala	Se trata del lugar donde se atienden y se sirven a los clientes; por tanto, estos ven la decoración, iluminación y la limpieza, lo que dirá mucho de su categoría y las demás estancias. Es un área fundamental.
Cocina	La cocina es el departamento donde se conservan, se manipulan y se elaboran todos los alimentos para el servicio de los comensales. Es el lugar donde trabaja toda la brigada de cocina.
Bar o cafetería	Es el departamento destinado a la recepción de los clientes; está situado antes del comedor. Está pensado para que los clientes puedan tomar, normalmente en barra, un aperitivo o elaboraciones típicas de este departamento.
Office	Es el departamento donde se realiza la limpieza de todo el material de barra y del comedor. Debe estar equipado con todo el mobiliario (lejas, estanterías, etc.) y la maquinaria (túnel de lavado, ducha, etc.) precisos para el trabajo diario.
Economato	Es el lugar donde se almacenan todos los productos de alimentación secos (café, azúcar, harinas, botes, latas, etc.). Deben ser un lugar fresco y seco, con luz artificial, situado cercano a la barra. Debe tener suficiente espacio y mobiliario para almacenar todo lo necesario.

Fuente: (Guerrero, 2012)

Elaborado por: Guerrero, J. (2014)

3.4. Departamento de cocina

Según (Garcia, Garcia, & Gil, 2011, págs. 68,69,70) Es la zona o área donde se desarrolla el proceso de transformación de los diferentes productos alimenticios en base a la oferta gastronómica del restaurante.

La distribución de espacios y equipos en la cocina debe conseguir que los géneros alimenticios circulen de forma que se eviten cruces entre alimentos crudos, elaborados y desechos o residuos.

3.5. División de una cocina

El departamento de la cocina se divide a su vez en 6 áreas.

3.5.1. Zona de conservación y almacenamiento

En esta área se recepciona, comprueban y almacenan las distintas materias primas. Debe estar conectada con la entrada de géneros y la zona de preparación. Según la naturaleza del género, este se atribuye a:

- Zona refrigerada. Perecederos. Carnes, pescados, verduras, frutas, lácteos, otros alimentos.
- Zona congelación. Alimentos congelados.
- Economato. Alimentos de larga duración (alimentación seca), conservas, etc.
- Bodega. Vinos y otras bebidas.

Equipos: cámaras de refrigeración y congelación, arcones, balanzas, estanterías por módulos.

3.5.2. Zona de preparación

Se llevan a cabo las operaciones de limpieza, racionado y preparación de géneros para su posterior cocinado.

- Verduras y hortalizas (cortar, lavar, trocear, picar, etc.).
- Pescados (limpiar, desescamar, desespinar, racionar, etc.).
- Carnes y aves (despiezar, deshuesar, trinchar, racionar, etc.).

También se elaboran algunos platos que no necesiten tratamiento calorífico; como, por ejemplo, ensaladas, piezas para bufés “Bella vista”, embutidos, salsas frías.

Equipos: mesas de trabajo, pilas de lavado con rejillas, peladores, cortadoras, tajos para cortes, armarios frigoríficos, batidoras.

3.5.3. Zona de cocción o terminación

Es el núcleo de la cocina tanto por el número de equipos como por el grado de actividad; en esta zona se prepara la mayoría de los platos con necesidad de calor (horneado, fritura, asado, cocción). Debe tener acceso directo desde las zonas de preparación y emplatado.

Equipos: mesas de trabajo, hornos (convección, mixtos, eléctricos), freidoras, parrillas, baños María, planchas fry top, abatidores, marmitas, envasador al vacío, módulos fogones, extractores de humos, mesas refrigeradas.

3.5.4. Zona de pastelería

Situado cerca de las zonas de emplatado y servicio, se elaboran postres tanos fríos como calientes y masas que se puedan utilizar en la zona de cocción y preparación.

Equipos: mesas de trabajo, hornos (convección, mixtos, eléctricos), armario de fermentación, batidora, amasadora, sorbeteras, balanza, módulo de fogones.

3.5.5. Zona de emplatado y entrega

Es la zona intermedia entre la cocina y la sala o comedor, donde se realizan las últimas operaciones a los alimentos antes del servicio al cliente (emplatado y decoración); es fundamental tratar que los alimentos salgan de cocina a la temperatura correcta.

Equipos: mesa caliente, microondas, gratinadora de estantes, infrarrojos, calienta platos.

3.5.6. Zona de plonge

Es el lugar donde se lavan y almacenan todos los elementos que forman el utillaje y batería de cocina. Por cuestiones de higiene, esta zona debe situarse en un lugar aislado pero de fácil acceso desde las zonas de preparación y cocción.

Equipos: fregadero, escurridores, estanterías, manguera, lava cacerolas, etc.

3.6. Restaurante Dayuma

3.6.1. Historia

En 1971 el Restaurante se inició como un campamento que prestaba los servicios de alimentación exclusivamente para los trabajadores de la TEXACO, cuando Don Telmo Noboa el actual propietario, adquiere dicho campamento en el mismo año y lo llama Hotel el Tucán, el establecimiento continuo prestando los servicios a la TEXACO por algunos años más, hasta que ellos construyeron su propio campamento en El Coca, y a partir de este momento, Don Telmo decide transformar el campamento en hotel y comienzan a venir turistas extranjeros, nacionales y comerciantes.

Entre los turistas extranjeros está el alemán Edwin Patzel, explorador, aventurero, quien hizo amistad con Don Telmo por lo que es invitado a visitar a la tribu de los Waoranis, que eran conocidos comúnmente como AUCAS que significa salvajes en quechua y los quichuas lo llamaban así porque se mantenían aislados y eran poco amigables con gente fuera de su tribu

Fue gracias a estos encuentros con los Waoranis, que Don Telmo decidió cambiarle el nombre de su hotel, y desde entonces se lo conoce como Hotel El Auca, siendo el primer hotel en esta ciudad con más de cuarenta años de existencia.

Con el pasar de los años y mucho esfuerzo y sacrificio, Don Telmo Noboa y su esposa Doña Rocío fueron transformando lo que en un inicio fueron tres pabellones de madera con 6 habitaciones y un baño general en cada uno de ellos en lo que ahora es, un hotel con 80 habitaciones y capacidad de 140

personas, que tiene todas las comodidades que se espera encontrar en un hotel de una gran ciudad como es la de El Coca, capital de la provincia de Orellana y además cuenta con dos restaurantes una heladería cafetería, parqueadero privado, gimnasio, varias salas de conferencia y servicio de internet wireless.

Los que hacemos parte de la administración de este hotel ahora la segunda generación de la familia Noboa Herrera, nos esforzamos día a día conjuntamente con cerca de 40 colaboradores, nuestro capital humano, para no solamente proveer un servicio hotelero de alta calidad, si no hacer que esta empresa sea sustentable, tratando de cuidar el impacto ambiental de nuestras operaciones, ya que creemos que el turismo es una alternativa real de desarrollo, lo que nos compromete a defender nuestra amazonia en todo su entorno.

Finalmente cumplimos con metas establecidas para hacer de esta pequeña empresa familiar una empresa de éxitos.

3.7. Características y departamentos del restaurante Dayuma

ALIMENTACIÓN

Restaurante Dayuma

Restaurante DAYUMA, con servicio de desayunos, almuerzos y cenas además gran variedad de comida nacional e internacional.

Heladería y cafetería

Con variedad de postres, bebidas y comidas rápidas.

Bar-Restaurante

Las Bromelias, servicio de comida gourmet con reservación, además ofrecen un bar con ambiente exclusivo donde usted podrá disfrutar una variedad de cocteles.

3.8. Tipo de servicio

El servicio que ofrece el restaurante es completamente de calidad, ya que cuenta con personal capacitado en todas sus áreas con el fin de obtener clientes satisfechos que es su primer objetivo como empresa.

El tipo de servicio que ofrece va dependiendo el área de la empresa.

4. Manual

4.1. ¿Qué es un manual?

Según (Ortiz, 2010) Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la labor propuesta.

Para (Díaz, 2005) Un manual es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensables para la mejor ejecución del trabajo.

Para (Adame, 2010) El Manual de Procedimientos es un instrumento que establece de manera formal y ordenada, los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las Unidades Administrativas. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a tareas, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Según las definiciones obtenidas de los diferentes autores, manual de procedimientos es un documento en donde se detalla paso a paso de una manera ordenada y eficaz cada una de las tareas que se ejecuta dentro de una organización empresarial.

4.2. ¿Por qué es importante crear un manual de procesos?

Según (Ortiz, 2010) El Manual de Procesos y Procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle.

4.3. ¿Para qué documentar los procesos en la empresa?

(Ortiz, 2010) Cuando se documenta la tecnología, se contribuye a enfocar los esfuerzos y la atención de los integrantes de una organización hacia la mejora de los sistemas de trabajo y su nivel de competitividad.

Cuando documentamos cualificamos y facilitamos el análisis cuantitativo, formulamos indicadores y podemos tener un control de la gestión. De hecho la gestión de los procesos puede orientar la estrategia misma de la organización e intervenir en lo más hondo de la cultura organizacional de la empresa.

4.4. Tipos de manuales

Según (Adame, 2010) Los manuales son textos utilizados como medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada. También es el conjunto de orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar.

Tabla No 06 (a)
Tipos de manuales

Tipo	Definición
Organización	Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
Departamental	Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple
Política	Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
Procedimientos	Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

Fuente: (Adame, 2010)

Elaborado por: Guerrero, J. (2014)

Tabla No 06 (b)
Tipos de manuales

Tipo	Definición
Técnicas	Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.
Bienvenida	Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.
Puesto	Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
Múltiple	Estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.
Finanzas	Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
Sistema	Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

Fuente: (Adame, 2010)

Elaborado por: Guerrero, J. (2014)

4.5. Utilidad del Manual

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

4.6. Manual de procedimientos

Según (Writer C. , 2012) Los manuales de procedimiento brindan instrucciones e indicaciones para la operación diaria de un proyecto empresarial. Los manuales de procedimiento son esenciales para asegurar consistencia y calidad en los productos y servicios. Cada interés empresarial, desde un empresario solo hasta pequeñas empresas o grandes corporativos debería tener un manual de procedimientos para cada miembro del personal como parte de una prescripción de trabajo por escrito. Los manuales de procedimiento también proveen una respuesta por escrito para contingencias o soluciones para problemas comunes. Las soluciones aseguran que los problemas comunes tengan cada vez la misma respuesta.

Según (López, 2004) Es una expresión analítica por medio de la cual se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (“como hacer cosas”) de trabajo para el personal de cada departamento, y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.

“El manual de procedimientos y procesos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. Requiere identificar y señalar ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para

qué?, ¿por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos”. (Barrios, 2002) pág. 25.

Una vez analizado los conceptos expuestos por estos autores un manual de procedimientos es una guía o un instrumento administrativo en donde se describe paso a paso de todas las actividades a realizarse en beneficio de la empresa. El manual nos ayudara a reducir todo tipo de pérdida de recursos que posee la institución.

4.7. ¿Cómo elaborar un manual de procedimientos?

Según (Franco, 2004) el primer paso para la elaboración un manual es determinar lo que se desea alcanzar. Para ello, debe contestarse las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el objetivo del restaurante al crear un manual? Puede ser que la dirección este en vías de introducir un nuevo sistema de organización. Por otro lado, su propósito puede ser asegurarse de que todos los gerentes de áreas y jefes de departamento conozcan adecuadamente la estructura organizacional.
- ¿Qué beneficios proporcionara el manual a los usuarios? Es probable que el manual permita a los usuarios comprender con rapidez y facilidad un nuevo sistema de organización, o que sirva como fuente de consulta inmediata para resolver dudas del personal.
- ¿Qué espero lograr yo (o mi departamento) con este manual? Además de alcanzar los objetivos de la empresa, el manual debe ayudar también a su departamento. Si se tiene un manual de procedimientos es para contar con una herramienta de organización.

Una vez que se han determinado los objetivos del manual, el siguiente paso será ponerlos por escrito. Esto ayudara al usuario a aclarar sus pensamientos y asegurar que se comporte de una manera específica.

El contenido de un manual varía de acuerdo con el tipo y la cantidad de material que se desea detallar; en este caso se incluyen las variantes que pueden presentarse en la elaboración de manuales más específicos.

4.8. Contenido de un manual de procedimientos

Según (Franco, 2004) Los apartados que deberá contener un manual de procedimientos, con el fin de uniformar su presentación, son los siguientes:

4.8.1. Identificación

En este apartado deberá indicarse, en primer término, los datos siguientes:

- Nombre del restaurante o unidad orgánica correspondiente.
- Título y extensión del manual (general o específico).
- Lugar y fecha de publicación.
- Unidad orgánica responsable de su expedición.

4.8.2. Índice

Consiste en hacer una relación de las partes que conforman el manual, añadiéndose los números del formato de referencia.

4.8.3. Introducción

- Objetivo del manual.
- Ámbito de aplicación.
- Autoridad.
- Como usar el manual.

4.8.4. Directorio:

- Antecedentes históricos. Consiste en describir la génesis del organismo o de la unidad orgánica descrita en el manual, en la que se indica por qué se creó la misma.
- Organigrama. Consiste en representar gráficamente la estructura orgánica, y debe reflejar, de manera esquemática, la posición de las unidades administrativas que la componen y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales de comunicación formales, líneas de autoridad y asesoría.
- Estructura funcional. Este apartado consiste en hacer una descripción de las actividades inherentes a cada uno de los puestos y unidades administrativas contenidas en la estructura orgánica, que le permita cumplir con sus responsabilidades y deberes.

5. Marco legal

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

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

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

El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

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

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

ISO 22000:2005 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria.

ISO/TS 22004:2005 – Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Orientación para la aplicación de la Norma ISO 22000:2005.

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

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

6. Marco conceptual

1.- Cliente. Es toda que consumidor que busca, compra, usa, evalúa y dispone de productos y/o servicios, con la finalidad de satisfacer sus necesidades físicas y sociales en un mismo lugar.

2.- Proveedor. Persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.

3.- Empresa. Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

4.- Calidad. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

5.- Sistema. Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.

6.- Área. Superficie acotada, que se distingue de lo que la rodea.

7.- Despacho. Acción y efecto de despachar.

8.- Alimento. El alimento es cualquier sustancia normalmente ingerida por los seres vivos con fines nutricionales y psicológicos.

9.- Inocuidad. Condición de un alimento que no hace daño a la salud del consumidor cuando es ingerido de acuerdo a las instrucciones del fabricante.

10.- Éxito. Resultado feliz de un negocio, actuación, etc.

11.- Limpieza. Es el proceso o la operación de eliminación de residuos de alimentos u otras materias extrañas indeseables.

12.- Validación. Procedimiento por el cual con una evidencia técnica, se demuestra que una actividad cumple el objetivo para el que fue diseñada.

13.- Eficacia. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

14.- Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

15.- Almacenar. Reunir o guardar una cosa en grandes cantidades.

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

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

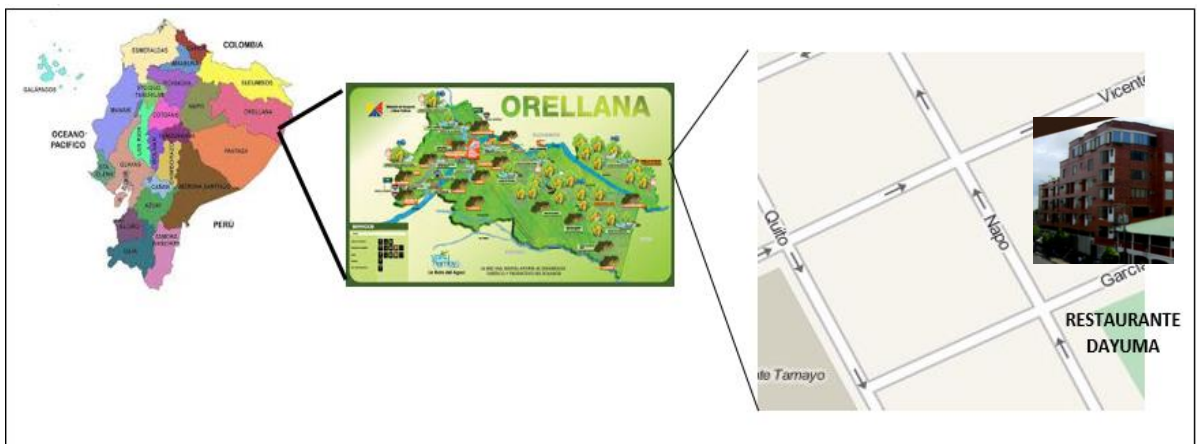
IV. METODOLOGÍA

A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

Localización

La presente investigación se realizó en el área de producción y despacho del Restaurante Dayuma, ubicado en las calles Napo entre García Moreno y Vicente Rocafuerte, en la ciudad de Orellana, Cantón El Coca, Provincia de Francisco de Orellana, País Ecuador.

Mapa No 1
Ubicación geográfica del objeto de estudio



Fuente: Mapa del Ecuador
Elaborado por: Guerrero. J (2014)

Temporalización

La presente investigación tuvo una duración de 6 meses, en el cual se indagó todos los referentes teóricos que justifiquen un manual de procedimientos para el área de producción y despacho, posteriormente se diagnosticó todos los procesos de producción y despacho que aplican en el restaurante Dayuma, y se elaboró un manual de procedimientos para el área de producción de alimentos de la cocina del restaurante Dayuma.

B. VARIABLES

1. Identificación

Variable Dependiente

Área de producción y despacho de alimentos

Variable independiente

Manual de procedimientos

2. Definición

Proceso de gestión para el área de producción y despacho de alimentos

Hace referencia al procedimiento que se deben realizar para la obtención de alimentos cumpliendo con los procesos establecidos, bajo una norma establecida.

Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo en donde se describe todas las actividades a realizarse en beneficio de la empresa. El manual nos ayudara a reducir todo tipo de pérdida de recursos que posee la organización.

3. Operacionalización

Variables	Escala	Indicador
Proceso de gestión para el área de producción y despacho de alimentos	Iluminación	Adecuada No adecuada
	Ventilación	Apropiada No apropiada
	Piso	Apropiada No apropiada
	Paredes	Apropiada No apropiada
	Inocuidad	Adecuada No adecuada
	Higiene	Buena Mala
	Calzado	Adecuado No adecuado
	Uniforme	Adecuada No adecuada
	Basureros	Apropiados No apropiados
	Vestidores	Adecuados No adecuados
Temperatura	Caliente Tibio Frio	

	Tiempo	Largo Corto
Manual de procedimientos	Almacenamiento	Adecuado No adecuado
	Recepción	Adecuado No adecuado
	Limpieza	Apropiada No apropiada
	Desinfección	Buena Mala
	Producción	Apropiada No apropiada
	Despacho	Adecuado No adecuado

C. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptiva y corte transversal, se lo realizó utilizando fuentes bibliográficas e investigación de campo, utilizando una ficha de observación que se lo aplicó en el área de producción y despacho del restaurante Dayuma, con un paradigma de elementos cualitativos y cuantitativos.

Diseño de la investigación

El proceso de gestión tuvo un diseño no experimental por lo que se efectuará en un solo momento y no habrá una manipulación de las variables, debido a que estas fueron estudiadas y observadas directamente en el objeto de estudio.

Métodos y técnicas de investigación

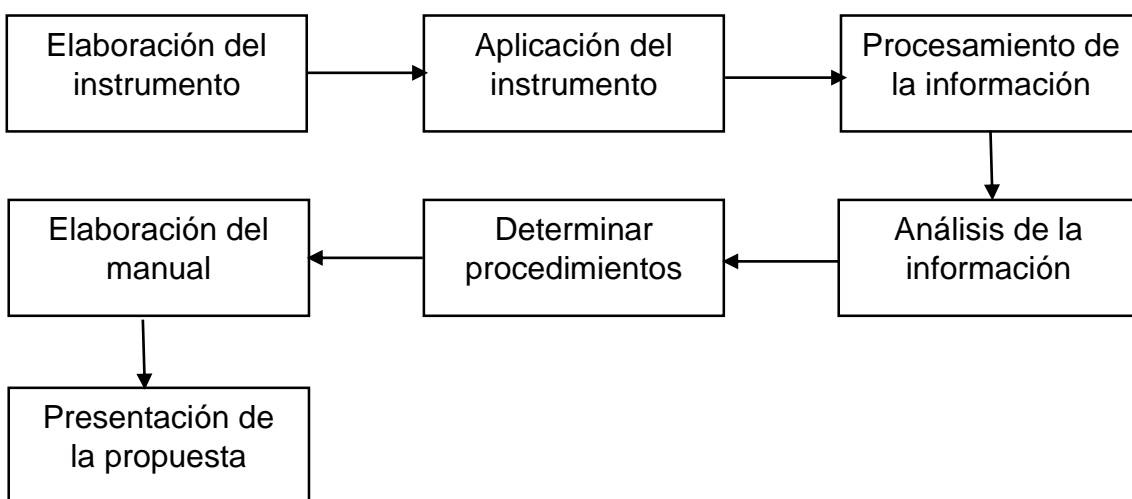
Teóricos	Lógico – abstracto Histórico – lógico Inductivo – deductivo Enfoque en sistemas Análisis y síntesis
Empíricos	Revisión documental Ficha de observación Entrevista
Estadísticos	Análisis de documentos y observación

D. GRUPO Y OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio donde se investigaron los procedimientos, métodos, técnicas, normas, de inocuidad fue el área de producción y despacho del restaurante Dayuma, que consta del área de servicio, producción, almacenamiento y el personal, (cocineros, bodegueros, meseros).

Para la presente investigación se aplicó una ficha de observación en lo cual se analizó los procedimientos que manejan en la actualidad, Ver (Anexo # 1) y una entrevista que se lo realizó al propietario del restaurante, Ver (Anexo # 2).

E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS



Elaboración del instrumento

Para levantar la información se elaboró una ficha de observación que está estructurada por áreas y en cada una de las áreas se tiene procesos de los cuales se deben cumplir.

Así también se elaboró una guía de entrevista cuyo objetivo es determinar cuáles son los procedimientos que se están aplicando en el área de producción y despacho de alimentos de la cocina del Restaurante Dayuma.

Aplicación del instrumento

La ficha de observación se aplicó al objeto de estudio que fue el área de producción y despacho de alimentos de la cocina del Restaurante Dayuma y que está compuesta por zonas y trabajadores.

La guía de entrevista se aplicó al propietario del restaurante quien con paciencia supo responder todas las preguntas propuestas, para así conocer sobre los procesos que se están aplicando en el restaurante.

Procesamiento de la información

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

Análisis de la información

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

Determinar procedimientos

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

Elaboración del manual

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

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

a. Referentes teóricos de un manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

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

b. Diagnóstico de procedimientos

Fichas de observación

Ficha N° 01 Zona de conservación y almacenamiento

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	SI	NO
1	Los alimentos están clasificados de acuerdo a su género.	X	
2	La temperatura de almacenamiento son las recomendadas dependiendo del alimento.		X
3	Los alimentos están en contacto con el piso.		X
4	Al momento de realizar una requisición utilizan una receta estándar.		X
5	Tienen un control de los productos (inventario) en la bodega.		X
6	La infraestructura tiene agujeros por donde puedan ingresar animales peligrosos para los alimentos.	X	
7	Tiene una iluminación adecuada.		X
8	La ventilación es la adecuada para una bodega.		X
9	La materia prima que utilizan para la elaboración de las preparaciones es de buena calidad.	X	

Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014

Tabla N° 07 Zona de conservación y almacenamiento

DETALLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Aspectos positivos	3	33 %
Aspectos negativos	6	67 %
Total	9	100 %

Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014

Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Gráfico N° 03



Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014
Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Análisis e interpretación

La zona de conservación y almacenamiento en un restaurante es de importancia ya que si se lleva un buen control, será de gran ayuda para mantener en mejores condiciones las características organolépticas de los alimentos y por más tiempo.

La zona de conservación y almacenamiento del restaurante Dayuma no está cumpliendo en un 67 % los parámetros requeridos:

- La infraestructura presenta agujeros por donde podrían ingresar animales peligrosos, como roedores y principalmente insectos, los mismos que pueden contaminar el alimento, y causar enfermedades graves para el consumidor y en ciertos casos hasta la muerte.
- No utilizan temperaturas de refrigeración y congelación para el alimento, dependiendo de su género, lo que disminuye la vida de anaquel del producto.

- La iluminación y ventilación no es la adecuada para una bodega de alimentos y bebidas, siendo un parámetro esencial para mantener los productos en perfectas condiciones.
- No cuentan con un formato de receta estándar para realizar la requisición de los productos a manipular en las cantidades necesarias, siendo un aspecto negativo en el momento de llevar un control de registro de los productos existentes en bodega.

Por otro lado, el 33% de los parámetros en la Zona de conservación y almacenamiento demuestra que sí se cumple:

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

Los resultados obtenidos en la Zona de conservación y almacenamiento del Restaurante Dayuma, demuestra que no está en las mejores condiciones para almacenar alimentos debido a que no se cumple, en su mayoría, los parámetros necesarios que se deben aplicar en una bodega, siendo de primordial importancia dar mejoramiento en esta zona ya que es donde inicia el control del ciclo del producto dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas para garantizar la entrega de un producto final de calidad al cliente.

Ficha N° 02
Zona de Emplatado y entrega

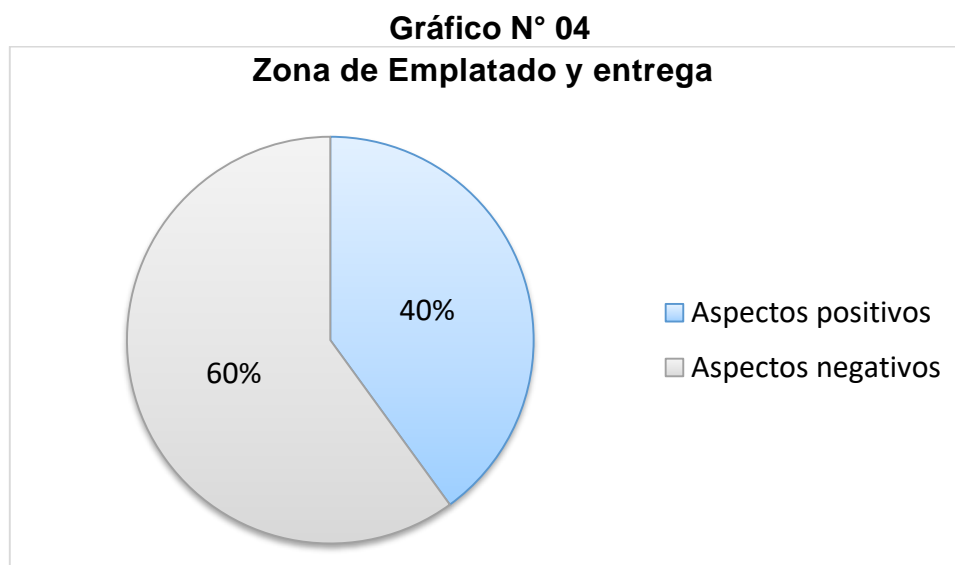
#	PARÁMETROS A OBSERVAR	SI	NO
1	El tiempo que se demora en el despacho del producto terminado es el óptimo para su presentación.		X
2	La temperatura de presentación del producto es el adecuado a la preparación.		X
3	Cuentan con mesas calientes para mantener la temperatura adecuada de los alimentos.	X	
4	La vajilla está limpia y pulida antes de montar la preparación.	X	
5	La decoración está acorde a la preparación.		X

Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014
Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Tabla N° 08
Zona de Emplatado y entrega

DETALLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Aspectos apropiados	2	40 %
Aspectos no apropiados	3	60 %
Total	5	100 %

Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014
Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)



Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014
Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Análisis e interpretación

La zona de emplatado y entrega en un restaurante es de importancia ya que si se hace una buena presentación a las preparaciones terminadas, será de una gran ayuda para llamar la atención de los clientes y a su vez satisfacer de mejor manera las necesidades de los clientes.

La zona de emplatado y entrega del restaurante Dayuma no está cumpliendo en un 60 % los parámetros requeridos:

- El tiempo que se demoran el despacho del plato terminado no es el adecuado, siendo un parámetro esencial para atraer clientes al establecimiento.
- La temperatura de presentación del producto terminado no está en las mejores condiciones, siendo esto un parámetro esencial para que los clientes puedan satisfacer de mejor manera sus necesidades alimenticias.

- La decoración de los platos terminados es importante, ya que es la imagen de un restaurante, es donde refleja todo el proceso de producción.

Por otro lado, el 40% de los parámetros en la zona de emplatado y entrega demuestran que si cumple:

- El restaurante cuenta con mesas calientes en donde pueden mantener una temperatura accesible del plato, pero sin embargo no le dan uso por falta de personal técnico.
- Tienen una vajilla de buena presentación la cual está limpia y pulida en donde pueden dar un mayor resalte a su presentación final.

Ficha N° 03
Zona de plonge

#	PARAMETROS A OBSERVAR	SI	NO
1	Tienen un método de lavado y desinfectado de los utensilios de cocina.		X
2	Tienen agua potable para la limpieza de la vajilla y utensilios de cocina.	X	
3	El personal tiene un uniforme adecuado para trabajar.		X
4	El piso es de fácil limpieza.	X	
5	Tiene fregaderos adecuados.	X	

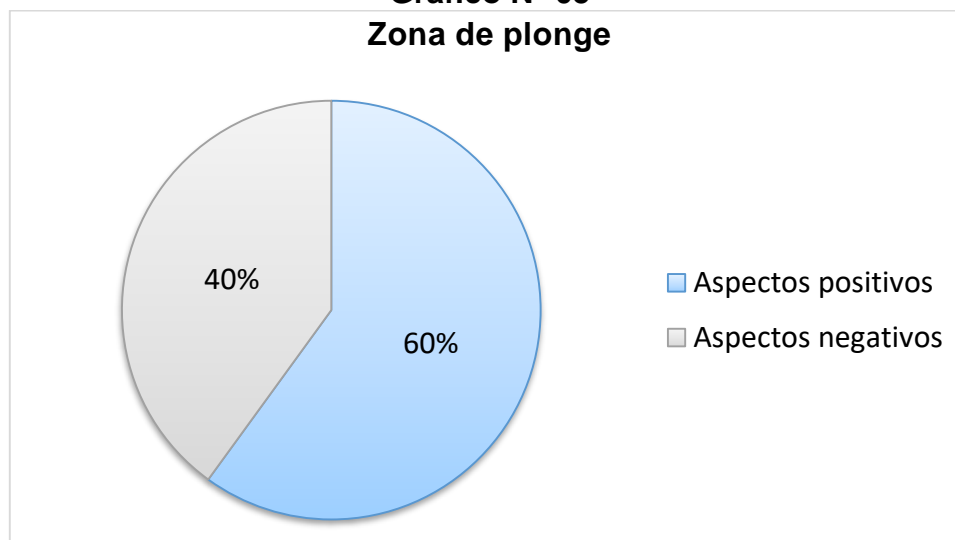
Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014
Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Tabla N° 09
Zona de plonge

DETALLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Aspectos positivos	3	60 %
Aspectos negativos	2	40 %
Total	5	100 %

Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014
Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Gráfico N° 05
Zona de plonge



Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014
Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Análisis e interpretación

La zona de plonge es un departamento indispensable y necesario para un restaurante, ya que es aquí donde se hace una limpieza de todos los utensilios y equipos que se van a utilizar en la preparación de alimentos. La limpieza debe ser de la mejor manera para así evitar contaminaciones en los alimentos preparados.

La zona de plonge del restaurante Dayuma no está cumpliendo los parámetros requeridos en un 40%:

- El personal que labora dentro del área no están bien instruidos para realizar las labores dentro del restaurante, ya que no son especializados en la rama de la gastronomía.
- No hacen un correcto lavado y desinfectado de los utensilios de cocina y vajilla utilizada en la producción y despacho de alimentos, para así eliminar los microorganismos presentes en los utensilios.

- No tienen un uniforme óptimo para trabajar, ya que no utilizan un calzado adecuado para ese piso, trabajan muy mojados por no utilizar un delantal que les proteja del agua.

Por otro lado, el 60% de los parámetros requeridos en la zona de plonge demuestran que si se cumple:

- Tienen agua tratada y fregaderos de muy buena calidad con una amplitud excelente para la ejecución de la tarea que es el lavado de la vajilla y utensilios de cocina,
- Tienen un piso de fácil limpieza, el piso es de baldosa en donde se puede eliminar las bacterias a través de un correcto método de limpieza.

Ficha N° 04
Zona de producción

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	SI	NO
1	Las instalaciones cuentan con buena ventilación, iluminación, y temperatura adecuada de trabajo.		X
2	El personal cumple las normas de higiene en cuantas actitudes, hábitos y comportamiento.		X
3	La infraestructura permite una limpieza y desinfección adecuada ya sea del piso, paredes, ventanas, puertas.		X
4	Mantienen un grado elevado de aseo personal, llevan una vestimenta limpia y de uso exclusivo para trabajar, ropa protectora, malla para cabello y calzado adecuado.		X
5	El personal se lava sus manos con agua caliente y jabón o desinfectante adecuado, tantas veces como lo requieran las condiciones de trabajo y siempre antes de incorporarse a su puesto, después de una ausencia o de haber realizado actividades ajenas a su cometido específico.		X
6	El restaurante cuenta con maquinaria, equipos, utensilios de cocina necesarias para su funcionamiento.	X	
7	El restaurante maneja un sistema de receta estándar para su producción.		X
8	Dentro del área de producción cuentan con basureros para los desperdicios, en donde clasifican la basura dependiendo su género.		X
9	Para la preparación de alimentos manejan tiempos y temperaturas.		X
10	Utilizan un correcto método de limpieza y desinfección de las instalaciones antes, durante y después de su trabajo.		X
11	Las mesas de trabajo son de acero inoxidable.	X	
12	Para la cocción de los alimentos tienen agua potable o tratada.	X	

13	Separan siempre los alimentos crudos de los cocinados, y de los listos para comer.		X
14	Los alimentos perecederos están expuestos a temperatura ambiente antes de ser manipulados.	X	
15	Cuentan con campanas para la extracción de vapores, olores.	X	

Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014

Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

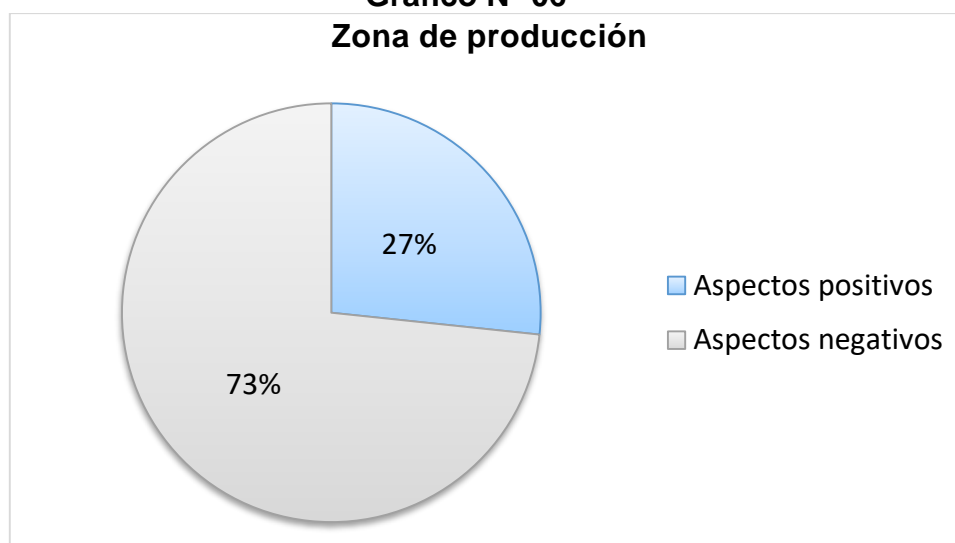
Tabla N° 09
Zona de producción

DETALLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Aspectos positivos	4	27 %
Aspectos negativos	11	73 %
Total	15	100 %

Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014

Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Gráfico N° 06
Zona de producción



Fuente: Ficha de observación aplicada el 13/12/2014

Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Análisis e interpretación

La zona de producción es la más importante en un restaurante, ya que si se hace un buen proceso de producción, obtendremos alimentos en las mejores condiciones y con sus características organolépticas propias.

Examinando los resultados obtenidos de la observación aplicada al área de producción un 73% no cumplen

- La iluminación y ventilación no es la adecuada para una zona de producción en un restaurante, siendo un parámetro esencial para poder trabajar de una mejor manera, esto puede perjudicar la salud del trabajador.
- La infraestructura no es de fácil limpieza por lo que pueden desarrollarse los microorganismos y se contaminen los alimentos y estos atenten contra la salud de los consumidores, si no se hace un correcto desinfectado de esta zona.
- El personal no tienen un uniforme adecuado (ropa protectora, calzado) para así garantizar la salud de los mismos, es decir está expuesto a cualquier tipo de accidentes laborables.
- Los trabajadores no aplican un correcto proceso de lavado de manos, para así eliminar todo tipo de microorganismo presente en las manos, y así hacer un correcto proceso de producción.
- No separan los alimentos crudos de los cocidos y los productos perecederos lo dejan a temperatura ambiente por lo que se puede dar una contaminación y esto a su produzca enfermedades peligrosas para la salud de los consumidores.

- Al momento de preparar los alimentos no cuentan con una receta estándar que les facilite el trabajo de producción y así reducir pérdida de materia prima.
- No tienen un conocimiento técnico sobre tiempos y temperaturas de cocción de los alimentos, debido a que el personal no está especializado en la rama de gastronomía.

Por otro lado el 27% de los parámetros en la zona de producción demuestran que si cumplen:

- Tienen equipos de muy buena calidad dentro del restaurante, tienen mesas de aluminio y campanas extractoras de olores en donde facilita el trabajo ya sea de producción, como para hacer un correcto lavado y desinfectado de toda la zona y así evitar el desarrollo de microorganismos que afecten la salud de los consumidores por una mala manipulación de los alimentos.

Entrevista

Según (Acevedo, 1986, pág. 8) La entrevista es una técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado. El término entrevista proviene del francés “entrevoir”, que significa “verse uno al otro”: Como en sus orígenes fue una técnica exclusivamente periodística, se la ha venido definiendo como la visita que se hace a una persona para interrogarla sobre ciertos aspectos y, después, informar al público de sus respuestas. Sin embargo, a pesar de un origen tan específico, la entrevista ha devenido en una herramienta imprescindible para: médicos, abogados, administradores de empresas, etc. Quienes la utilizan con el propósito de desarrollar un intercambio significativo de ideas dirigidas a una mutua ilustración. En tal caso los roles de entrevistador / entrevistado irían cambiando a lo largo de la conversación.

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

Entrevista

1. **¿Cuentan con un manual de procedimientos para realizar sus labores diarias dentro del restaurante? Si/No ¿Por qué?**

No tengo idea de lo que es y para que me sirve un manual porque las personas se desenvuelven por experiencia, por sus conocimientos propios y de acuerdo a las tareas que se presentan en el establecimiento.

2. **¿Qué opina acerca de la coordinación de las tareas por parte de los trabajadores?**

Los trabajadores están distribuidos por zonas dentro de la cocina y ellos ya saben lo que tienen que hacer.

3. **¿Usted instruye al personal antes de empezar su trabajo? ¿Por qué?**

Sí, porque me parece una forma de evitar que se presenten errores en el trabajo.

4. **¿Considera que es necesario crear un manual de procedimientos con la finalidad de facilitar su trabajo?**

Según su explicación y después de saber de los beneficios que se consigue con un manual, me parece que es importante porque mejorará los procesos en cada zona del restaurante y se podrá optimizar recursos.

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos mediante la entrevista demuestran que el restaurante Dayuma no cuentan con un manual de procedimientos, el propietario desconocía los beneficios de un manual y sobre la administración de empresas restauranteras, el personal que labora dentro de la empresa son jóvenes que tienen interés por la cocina que han ido aprendiendo al pasar del tiempo con la práctica, salvo un chef que está especializado en la rama de la gastronomía quien está a cargo de la cocina del restaurante y es quien delega funciones a su equipo de trabajo. Sin embargo no cumplen con normas de inocuidad dentro del restaurante pero están conscientes que la higiene dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas es primordial para brindar un servicio de calidad. El propietario entendió la necesidad de contar con un manual de procedimientos para ser aplicados por el personal que labora en el restaurante, así como corregir errores en los procesos actuales de cada zona o a su vez dar mejoras en los procesos establecidos, de esta manera evitar pérdidas de recursos económicos, humanos, aumentar la producción, reducir costos y mejorar la utilidad. Todo esto con el fin de satisfacer exitosamente las necesidades de los clientes.

a. Manual de procedimientos

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

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

Una de las principales razones por las cuales se toma en consideración la implementación de un manual, debido a que exista una uniformidad tanto en el trabajo como en el servicio, tratando de lograr altos niveles de excelencia, es necesario dar a conocer a todo el personal, sobre las normas y procedimientos establecidos por la empresa. Hoy en día las expectativas de los clientes son mucho más elevadas. La capacidad que debe poseer cada uno de las personas que trabajan para DAYUMA debe ser siempre satisfacer y anticiparse a las necesidades de nuestros comensales. La satisfacción es el único factor determinante en la decisión de un cliente para volver. Por lo cual los esfuerzos del equipo solo tendrán un objetivo, el que cada uno de los clientes quiera volver.

Manual de procedimientos para el área de producción y despacho de la cocina del Restaurante Dayuma

I. INTRODUCCIÓN

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

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

II. OBJETIVOS

a. Objetivo General

Proporcionar una información detallada mediante una herramienta esencial para el mejoramiento del desempeño del personal que labora en el área de producción y despacho de la cocina del restaurante Dayuma.

b. Objetivos Específicos

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

III. ALCANCE

Este manual está dirigido específicamente al personal encargado del área de producción y despacho de alimentos de la cocina del Restaurante Dayuma, el contenido es en base a los problemas y necesidades de la empresa.

IV. PARTICIPANTES

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

V. GLOSARIO

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

NORMAS DE PRESENTACIÓN

1. Higiene personal

- El personal de producción especialmente los hombres deben estar con el cabello corto y cubierto con una malla protectora.
- El personal debe tener las uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- El personal no debe usar dentro de la cocina joyas, anillos, aretes, reloj.
- No se debe usar maquillaje y perfumes muy fuertes.
- No se puede ingresar, transitar o permanecer con ropa de calle en la cocina.
- Los uniformes deben estar siempre limpios y con buena presentación.



Fuente: (Petryk, 2015)

2. Normas de comportamiento

En los lugares de trabajo se deben tener en cuenta las siguientes prácticas:

- No fumar
- No salivar
- No peinar los cabellos
- No sonar la nariz
- No hablar, ni toser por encima de los alimentos
- Lavar las manos luego de ir al baño
- Mantener limpios los armarios de los vestuarios
- No tocar objetos sucios y luego manipular alimentos u objetos limpios
- Trabajar con uniforme limpio
- No secarse el sudor con el uniforme o el paño de trabajo
- No degustar alimentos con las manos
- No degustar diferentes tipos de alimentos con el mismo utensilio
- No salir del local de trabajo con ropa de trabajo

3. Prohibiciones

Se prohíbe durante la preparación de alimentos:

- Fumar y masticar goma de mascar.
- Comer en el puesto de trabajo.
- Utilizar prendas de trabajo distintas a las reglamentarias
- Estornudar o toser sobre los alimentos.
- Cualquier otra actividad que pueda ser causa de contaminación de los alimentos.

Uniforme adecuado para el personal que trabaja en el restaurante.

Gorra blanca.	
Malla protectora de cabello.	
Camiseta blanca con el logotipo del restaurante.	
Pantalón negro.	
Zapato antideslizante.	
Delantal negro de pechera de cuero.	
Guantes de caucho.	

Fuente: Asociación de chef del Ecuador

ZONA DE
CONSERVACIÓN Y
ALMACENAMIENTO

1. Recepción de alimentos:

Responsable: Jefe de bodega

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



Fuente: (Rodríguez, 2013)

Es importante tomar en cuenta que los productos lleguen en la cantidad y calidad que son requeridos y así garantizar a cada una de las áreas su producción.

Procedimientos:

- El jefe debe verificar que las cantidades requeridas de alimentos sean las correctas.



Fuente: (Bermudez, 2010)

- El jefe debe ver que los alimentos estén en las mejores condiciones de inocuidad:

- Temperatura adecuada de transportación.
- Alimentos libre de polvo.
- Cajas selladas.
- Envases sin golpes.

PRODUCTO ALIMENTICIO	TEMPERATURA DE RECEPCIÓN
comida envasada fría	máx. 8°C
comidas calientes	mín. 65° C
lácteos	máx. 4°C
ovoproductos	máx. 4°C
embutidos cocidos	entre 0 - 5° C
pescados	máx. 2°C
carne picada	máx. 3°C
pollo, aves y conejo	máx. 4°C
carne fresca	máx. 7°C
congelados	máx. -18°C

Fuente: (Petryk, 2015)

- El jefe debe verificar las características organolépticas.

SENTIDO	CARACTERÍSTICA DEL ALIMENTO
Vista	Color, Forma, Apariencia, Textura, Madurez
Olfato	Aroma
Gusto	Gusto + Olfato > Sabor
Tacto	Forma, Textura, Madurez.
Audición	Crujibilidad, Frescura, Textura, Madurez.

Elaborado por: (Guerrero, J. 2015)

- Los alimentos deben presentar las siguientes características para ser recibidas:

Alimento	Características de Aceptabilidad	Características de Rechazo
Carne de Res	Superficie brillante y húmeda, color rojo subido, firme al tacto, olor característico, grasa blanca o ligeramente amarillenta.	Superficie pegajosa, color oscuro, verdoso; blando al tacto, olor ofensivo. Presencia de parásitos (quistes, larvas).
Carne de Cerdo	Superficie brillante y húmeda, color rosado subido, firme al tacto, olor característico o masa muscular sin presencia de granulaciones (quistes).	Superficie pegajosa. Color oscuro y viso verdoso, blanda al tacto, olor ofensivo o masa muscular con quistes o larvas.
Carne de Pollo	Superficie brillante, firme al tacto, piel bien adherida al músculo, carne rosada, húmeda, olor característico.	Superficie pegajosa, carne blanda, la piel se desprende fácilmente, coloración amoratada o verdosa, sanguinolenta, olor ofensivo.
Pescados	Ojos prominentes y brillantes, agallas rojas y húmedas, escamas firmemente adheridas; carne suave al tacto, olor característico marino.	Ojos hundidos, opacos, agallas pálidas, verdosas o grises; escamas se desprenden fácilmente; carne friable, olor ácido u ofensivo. Presencia de parásitos (quistes, larvas).
Huevos	Superficie limpia; color y forma según raza o especie de ave, cáscara íntegra. No se debe notar la cámara de aire.	Superficie rugosa, rajada o rota, débil y de aspecto anormal. Olor fétido, muy característico. La clara o yema con puntos de turbidez, colores o pigmentos extraños.
Alimentos Enlatados	Envases íntegros, rotulados con registro sanitario y fecha de expiración vigente, además de composición del producto, nombre y dirección del fabricante.	Envases con deformaciones, hinchados, abolladuras, u oxidaciones. Cuando al abrir se aprecian gases u olores desagradables. Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.
Embutidos y Carnes Curadas	Color y sabor propios y uniformes. Las carnes curadas deben mostrar superficies secas, brillantes, olor y sabor característicos. Deben tener registro sanitario y fecha de expiración vigente.	Con superficie húmeda y pegajosa, con exudación de líquido o cambios de coloración. Zonas flácidas a la palpación, con indicios de putrefacción o fermentación. Con manchas parduscas o verdosas. Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.
Frutas, Hortalizas y Legumbres	Alimentos frescos, alimentos secos, consistencia firme, sin presencia de manchas y golpes, color y olor característico del alimento.	Alimentos germinados o en proceso de descomposición, alimentos con golpes o con cortes indebidos, mal olor, presenten infestaciones o plagas.

Elaborado por: (Guerrero, J. 2015)

2. Almacenamiento

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

Objetivo del almacenamiento:

- Reducir el espacio.
- Conservar la calidad.
- Rapidez de entregas.
- Fiabilidad.
- Reducción de costos.



Fuente: (Joy, 2012)

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

- Separar los alimentos dependiendo su género.

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

Elaborado: Guerrero, J. (2014)

- El personal debe lavar los productos necesarios (frutas, verduras, hortalizas, legumbres, tubérculos) antes de ser ingresados a bodega.



Fuente: (Carla, 2010)

COMO LAVAR:

- Lavar con abundante agua.
- Desinfectar con desinfectantes de frutas, verduras, hortalizas.
- Secar con pañitos secos.

- Una vez separado los alimentos colocar en recipientes adecuados para cada alimento.
- Colocar sobre estanterías dentro de la bodega.



Fuente: (Fernández de Córdova Serrano & Jara Salas, 2012)

- Los productos deben estar a: **(NTON 03 024 – 99)**

15 cm con las paredes
 50 cm con los techos
 10 cm con los suelos
 10 cm entre ellos

Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

- Almacenar en los cuartos fríos dependiendo la temperatura recomendada de almacenamiento para los alimentos.

Nota: Personal debe utilizar un termómetro.

Alimento	Temperatura °C
Carnes	-18°C
Aves	-18°C
Pescados	-18°C
Lácteos	0° C - 5° C
Huevos	6° C a 8° C
Verduras	6° C a 8° C
Hortalizas	6° C a 8° C
Frutas	0° C - 4° C

Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

ZONA DE PRODUCCIÓN

- Selección de insumos

Los insumos deben estar en las mejores condiciones de sanidad para así obtener un producto final de calidad.

- Sin golpes.
- No caducados.
- No dañados.



Fuente: (Maya, 2014)

- Distribución de insumos al personal de cocina

Distribuir los ingredientes a las diferentes áreas de producción donde va a ser elaborados:

- Cocina fría.
- Cocina caliente
- Pastelería.



Fuente: (Permakultura, 2014)

- Preparación de alimentos

Los alimentos deben ser preparados respetando las normas de inocuidad.

- Utensilios limpios
- El personal con todo su uniforme.



Fuente: (Maura, 2012)

- Lavar los alimentos necesarios frutas, verduras, hortalizas, etc.


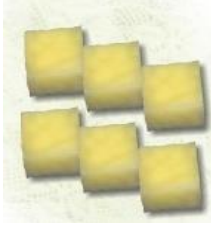









Fuente: (Carla, 2010)

COMO LAVAR:

- Lavar con abundante agua.
- Desinfectar con desinfectante de frutas, verduras y hortalizas.

- Hacer el mise place (picar. pelar, cortar).

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

Fuente: (Chef Norberto Petryk, 2011,) Elaborado por: (Guerrero, J. 2015.)

- Cocinar cada alimento por separado dependiendo su método de cocción.

COCCIÓN POR CALOR SECO	COCCIÓN POR CALOR HUMEDO	COCCIÓN MIXTA
Asar al horno	Hervir	Guisar
Gratinar	Blanquear en agua	Estofar
Saltear	Pochar (escalfar)	Brasear
Asar a la parrilla	Vapor	
Asar a la plancha		
Freír en aceite hondo		

Elaborado por: (Guerrero, J. 2014)

Temperaturas internas de cocción de los géneros cárnicos.

PRODUCTO	TEMPERATURA MÍNIMA	RECOMENDACIONES
CARNE MOLIDA O MEZCLAS DE CARNE		
Carne de res, Cerdo, Ternera, Cordero	71° C	Inserte el termómetro en la parte más gruesa
Pavo, Pollo	74° C	
CARNE FRESCAS DE RES, CERDO, TERNERA, CORDERO	63° C con 3 minutos de descanso	Inserte el termómetro en la parte más gruesa pero lejos de los huesos
CARNE DE AVES		
Pollo y Pavo, entero	74° C	Inserte el termómetro en la parte interna del muslo cerca de la pechuga.
Trozos de carne de ave	74° C	
Pato y Ganso	74° C	
Relleno (cocido solo o dentro del ave)	74° C	
JAMÓN		
Fresco (crudo)	71° C	Inserte el termómetro en la parte más gruesa
Precocido (para recalentar)	60 °C	

Fuente: (Araneda, 2015)

ZONA DE DESPACHO DE ALIMENTOS

Despacho de alimentos

- El mesero anotará el pedido del cliente y entregará al personal encargado del despacho de alimentos y bebidas.



Fuente: (Abadi, 2009)

- El despachador hará el pedido al área de producción.



Fuente: (Abadi, 2009)

- El personal debe verificar que las temperaturas de los alimentos solicitados estén en las mejores condiciones.



Fuente: (Equipo V. , 2008)

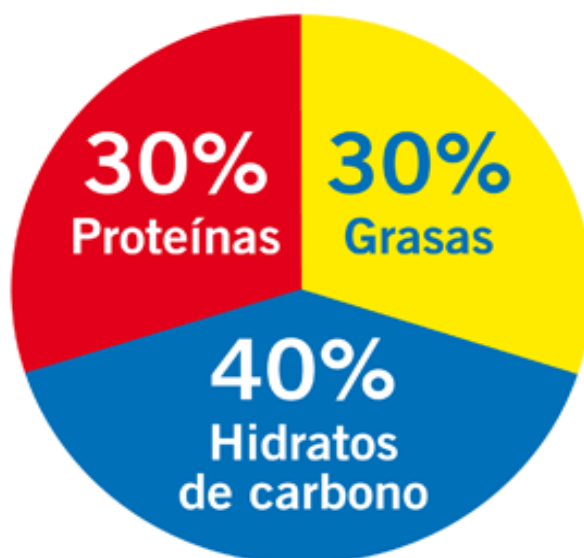
- Una vez puesto a punto la temperatura de los alimentos colocar en el plato de una manera ordenada.



Fuente: (Equipo V. , 2008)

Componentes de un plato

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



Fuente: (Maya, 2014)

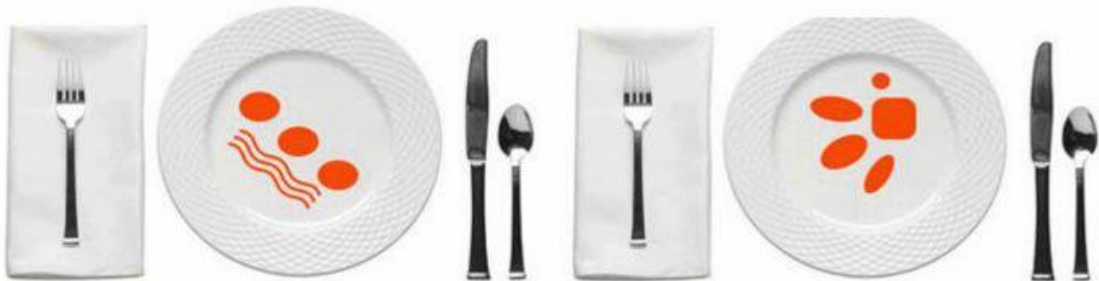
Montaje de platos

Técnicas de montaje de platos:



COMPOSICIÓN SIMÉTRICA

COMPOSICIÓN ASIMÉTRICA



COMPOSICIÓN RÍTMICA

COMPOSICIÓN OBLICUA



COMPOSICIÓN EN ESCALA

COMPOSICIÓN PIRAMIDAL



COMPOSICIÓN EN CUADRO

COMPOSICIÓN CIRCULAR O LINEAL

Fuente: (Silva, 2012)

- Decorar con salsas o crocantes los platos para dar una mejor presentación.



Fuente: (Adame, 2012)

- Servir al cliente.



Fuente: (Adame, 2012)

Como servir:

- Dar la bienvenida con un saludo cortés.
- Entregar la carta por el lado derecho, primero a las damas.
- Tomar el pedido.
- Servir los platos siempre por el lado derecho empezando por las damas.
- Retirar los platos por el lado izquierdo.

**PROCEDIMIENTOS
PARA LA ZONA DE
LAVADO**

PROCEDIMIENTO PARA LIMPIEZA DE MENAJE DE COCINA Y VAJILLA

JABÓN

Nombre formal de la sustancia	Dosificación
Concentrado acuoso del sulfonato lineal del alquilbenceno.	Disolver 10ml del producto en 1lt de agua. Revolver y sumergir las fibras a voluntad, hasta obtener abundante espuma para el lavado.

Elaborado por: (Guerrero, J. 2015)

Menaje de cocina

- Retirar los restos de alimentos.
- Remojar.
- Untar jabón en una esponjilla o fibra humedecida.
- Frote o restriegue hasta cubrir todos los espacios con abundante espuma.
- Enjuagar.
- Escurrir y secar
- Guardar el menaje de cocina en el lugar asignado.



Fuente: (Carrasco, 2011)

Lavado de cristalería, cubertería y vajilla

- Retirar los restos de alimentos.
- Remojar.
- Untar jabón en una esponjilla o fibra humedecida.
- Frote o restriegue hasta cubrir todos los espacios con abundante espuma.
- Enjuagar.
- Escurrir.



Fuente: (Torruco, 2014)

LIMPIEZA DEL ÁREA DE COCINA

- Con un paño humedecido en una solución desinfectante, retirar los restos de comida que hubiere quedado sobre las mesas y equipos de cocina.



Fuente: Carrasco, 2011)

- Barrer el piso con una escoba de cerdas plásticas.



Fuente: (Araneda, 2015)

- Sacar la basura y reciclar.



Fuente: (Equipo V. , 2008)

Como reciclar:

Clasificar los diferentes tipos de residuos ya sean solidos o líquidos y colocar en los diferentes tipos de tachos:

Negro: Orgánico

Rojo: Plástico

Verde: Vidrio

Azul: Papel

Amarillo: Metal

Anaranjado: Grasas y aceites.

- Pasar un trapeador humedecido con agua.



Fuente: (Joy, 2012)

- Aplicar el desinfectante en toda la cocina.



Fuente:(Araneda, 2015)

Nombre formal de la sustancia	Dosificación
<p>Jemaquimp Germicida bactericida y fungicida Plus.</p>	<p>Disolver 10ml del producto en 1lt de agua. Revolver y sumergir las fibras a voluntad, hasta obtener abundante espuma para el lavado.</p>

Elaborado por: (Guerrero, J. 2015)

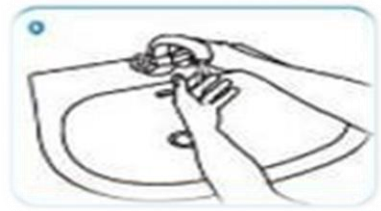
- Secar el piso con un trapeador seco.



Fuente: (Equipo V. , 2008)

Procedimiento de lavado de Manos

- Humedezca sus manos con agua.



- Aplique suficiente jabón hasta cubrir toda la superficie de sus manos.



- Frote sus manos palma con palma.



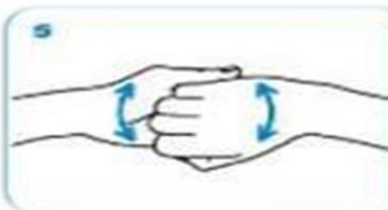
- La mano derecha sobre el dorso izquierdo con los dedos entrelazados y viceversa.



- Palma con palma con los dedos entrelazados.



- La parte trasera de los dedos hacia la palma opuesta con los dedos entrelazados.



- Frote rotativo del dedo pulgar izquierdo sujeto en la mano derecha y viceversa.



- Frote rotativo, hacia atrás y adelante con los dedos sujetos en la mano derecha en la palma izquierda y viceversa.



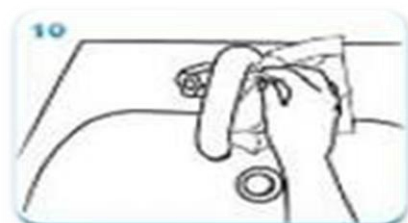
- Enjuague las manos con agua.



- Seque sus manos con una toalla desechable.



- Utilice la toalla desechable para cerrar el grifo.



- Y sus manos estarán seguras.



Fuente: (Petryk, 2015)

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que el Restaurante Dayuma no cumple positivamente parámetros importantes y necesarios en cada una de las zonas establecidas, siendo, la zona de producción la que mayor problemas presenta, lo que impide el correcto funcionamiento del establecimiento. La infraestructura no está en las mejores condiciones para brindar un servicio de alimentos y bebidas, esto puede traer graves consecuencias para el consumidor, debido a que los alimentos no están almacenados en las mejores condiciones y los procesos de producción no son los adecuados para obtener productos inocuos.
- El personal no tiene conocimientos técnicos para su desempeño y no cumplen con sus tareas correctamente a pesar de ser dirigidos por un Chef encargado quien es el único especializado en el área gastronómica.
- El propietario está consciente de los problemas que se presentan en el restaurante y siente la necesidad de capacitar a su personal para mejorar cada uno de los procesos que requiere la operación del Restaurante.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al restaurante Dayuma dar mejoramiento la infraestructura de todo el establecimiento para mejorar los procesos de producción y así garantizar un servicio de calidad a los clientes con productos inocuos y nutritivos.
- Se recomienda capacitar a todo el personal que trabaja dentro del restaurante Dayuma en cada una de sus tareas asignadas, para así mejorar el desenvolvimiento y cumplimiento en cada proceso. Cuando el personal trabaja mejor, se aumenta la productividad y se reduce gastos, disminuyendo el desperdicio de recursos humanos, económicos, financieros.
- Se recomienda al propietario del Restaurante Dayuma aplicar el manual de procedimientos propuesto en la investigación para que así tenga una guía de apoyo, con el fin de mostrar los procedimientos que se deben cumplir dentro del establecimiento y así facilitar el trabajo del personal de la empresa.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abadi, M. (2009). *Calidad en el Servicio*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Buenos Aires.

Acevedo, A. (1986). *El Proceso de la Entrevista*. Mexico : Limusa .

Adame, G. (02 de 09 de 2010). *uploads/2012/07/81-Guía-Técnic-Elab-Manuales-Proced.pdf*. Obtenido de uploads/2012/07/81-Guía-Técnic-Elab-Manuales-Proced.pdf: <http://i.guerrero.gob.mx/>

Admendáriz, J. (2011). *Procesos de cocina* . España: Paraninfo S.A.

Admendáriz, J. (2013). *Procesos de Preelaboración y Conservación en cocina* . España: Paaraninfo S.A.

Alcalde, P. (2009). *Calidad*. España: Paraninfo, S.A.

Barrios, M. (2002). *Manual de Trabajos de Grado de*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Bolaños, R. (08 de 2005). *canales5/emp/pymecommx/35.htm*. Obtenido de canales5/emp/pymecommx/35.htm: <http://www.gestiopolis.com/>

Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos* (Cuarta ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A.

- Cartier, E. (2012). VIII Congreso de Instituto Internacional de Costos. *¿Cómo enseñar a determinar costos? Un problema no resuelto*, (pág. 4). Argentina .
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la Producción*. Madrid: Diaz De Santos.
- Diaz, L. F. (2005). *Análisis y Planeamiento*. Costa Rica: EUNED.
- Diccionario de la Lengua Española*. (s.f.).
- Equipo, V. (2008). *La Calidad en el Servicio al Cliente*. España: Verticé S.L.
- Escudero, M. J. (2014). *Logística de almacenamiento*. España: Paraninfo S.A.
- Fernández, M. (2003). *El Control, Fundamento de la Gestion por Procesos Y la Calidad Total* (Segunda ed.). España: ESIC.
- Franco, A. (2004). *Administración de la Empresa Restaurantera*. México: Trillas S.A.
- Gallego, J. (2012). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. España: Paraninfo.
- Garcia, F., Garcia, P. P., & Gil, M. (2011). *Operaciones Básicas y Servicios en Restaurante y Eventos Especiales* (Segunda ed.). España: Paraninfo S.A.

- Guerrero, R. (2012). *Técnicas Elementales de Servicio* (Primera ed.). España: Paraninfo S,A,.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín: Fondo Editorial ITM.
- López, A. F. (2004). *Administración de la Empresa Restaurantera*. México: Trillas .
- Michael, A. (2006). *Administración* (Novena ed.). México: Pearson Educación.
- Mira, J. J. (2004). *La Gestión por Procesos*. Universidad Miguel Hernández de Elche.
- Morfin, M. (2001). *Administración de Comedor y Bar* (Primera ed.). México: Trillas S.A.
- Muñiz, L. (2010). *Como implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*.
- Orden Ministerial de 17 de marzo de 1965 . (s.f.)*.
- Ortiz, L. (2010). *Manual de procesos y procedimientos. Bases estratégicas y organizacionales*. Obtenido de www.eumed.net/libros/2010b/689/
- Pérez, J. A. (2010). *Gestión por Proceso*. España: ESIC.
- Robbins, S., & David, D. (2002). *Fundamentos de Administración* (Tercera ed.). México: Pearson Educación.

Sánchez, E. (2012). *Manual de Administración y Gastronomía* (Tercera ed.). México: Trillas S.A.

Thompson, J. (31 de 07 de 2009). Obtenido de <http://administracionenteoria.blogspot.com/>

Torruco, M., & Ramirez, M. (1994). *Servicios Turísticos*. México: Diana.

Vertice, E. (2010). *Atención al Cliente Calidad en los Servicios*. España: Vertices S.L.

Villarromero, R. (2013). *La gestión en la producción*. España: Eumed.

Writer, C. (27 de 07 de 2012). *definicion-manual-procedimiento-sobre_105392/*. Obtenido de *definicion-manual-procedimiento-sobre_105392/*: <http://www.ehowenespanol.com/>

Writer, C. (27 de 07 de 2012). *definicion-manual-procedimiento-sobre_105392/*. Obtenido de *definicion-manual-procedimiento-sobre_105392/*: <http://www.ehowenespanol.com/>

IX. ANEXOS

Fichas de observación

Zona de conservación y almacenamiento

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	SI	NO
1	Los alimentos están clasificados de acuerdo a su género.		
2	La temperatura de almacenamiento son las recomendadas dependiendo del alimento.		
3	Los alimentos están en contacto con el piso.		
4	Al momento de realizar una requisición utilizan una receta estándar.		
5	Tienen un control de los productos (inventario) en la bodega.		
6	La infraestructura tiene agujeros por donde puedan ingresar animales peligrosos para los alimentos.		
7	Tiene una iluminación adecuada.		
8	La ventilación es la adecuada para una bodega.		
9	La materia prima que utilizan para la elaboración de las preparaciones es de buena calidad.		

Zona de Emplatado y entrega

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	SI	NO
1	El tiempo que se demora en el despacho del producto terminado es el óptimo para su presentación.		
2	La temperatura de presentación del producto es el adecuado a la preparación.		
3	Cuentan con mesas calientes para mantener la temperatura adecuada de los alimentos.		
4	La vajilla está limpia y pulida antes de montar la preparación.		
5	La decoración está acorde a la preparación.		

Zona de plonge

#	PARAMETROS A OBSERVAR	SI	NO
1	Tienen un método de lavado y desinfectado de los utensilios de cocina.		
2	Tienen agua potable para la limpieza de la vajilla y utensilios de cocina.		
3	El personal tiene un uniforme adecuado para trabajar.		
4	El piso es de fácil limpieza.		
5	Tiene fregaderos adecuados.		

Zona de producción

#	PARÁMETROS A OBSERVAR	SI	NO
1	Las instalaciones cuentan con buena ventilación, iluminación, y temperatura adecuada de trabajo.		
2	El personal cumple las normas de higiene en cuantas actitudes, hábitos y comportamiento.		
3	La infraestructura permite una limpieza y desinfección adecuada ya sea del piso, paredes, ventanas, puertas.		
4	Mantienen un grado elevado de aseo personal, llevan una vestimenta limpia y de uso exclusivo para trabajar, ropa protectora, malla para cabello y calzado adecuado.		
5	El personal se lava sus manos con agua caliente y jabón o desinfectante adecuado, tantas veces como lo requieran las condiciones de trabajo y siempre antes de incorporarse a su puesto, después de una ausencia o de haber realizado actividades ajenas a su cometido específico.		
6	El restaurante cuenta con maquinaria, equipos, utensilios de cocina necesarias para su funcionamiento.		
7	El restaurante maneja un sistema de receta estándar para su producción.		
8	Dentro del área de producción cuentan con basureros para los desperdicios, en donde clasifican la basura dependiendo su género.		
9	Para la preparación de alimentos manejan tiempos y temperaturas.		
10	Utilizan un correcto método de limpieza y desinfección de las instalaciones antes, durante y después de su trabajo.		
11	Las mesas de trabajo son de acero inoxidable.		
12	Para la cocción de los alimentos tienen agua potable o tratada.		

14	Los alimentos perecederos están expuestos a temperatura ambiente antes de ser manipulados.		
15	Cuentan con campanas para la extracción de vapores, olores.		