



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

**“Creación de un Departamento Técnico Gastronómico, en el  
Restaurant Q´lantro, Riobamba 2012, para la diversificación y  
ampliación del Servicio de Alimentación”**

**TESIS DE GRADO**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA**

**Andrea Estefanía Fierro Ricaurte**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2012**

## **CERTIFICADO**

La presente investigación fue revisada y se autoriza su presentación

Master Luis Eduardo Carrión

**DIRECTOR DE TESIS**

## **CERTIFICADO**

Los miembros de tesis certifican que el trabajo de investigación titulado; “Creación de un Departamento Técnico Gastronómico, en el Restaurant Q´lantro, Riobamba 2012, para la diversificación y ampliación del Servicio de Alimentación” de responsabilidad de la Srta. Andrea Estefanía Fierro Ricaurte, ha sido revisado y se autoriza su publicación.

Ms. Luis Eduardo Carrión

**DIRECTOR DE TESIS**

Lic. Carlos Cevallos

**MIEMBRO DE TESIS**

Riobamba, 05 de diciembre del 2012

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía, por haberme acogido durante todo este tiempo y de esta manera poder haber culminado mi carrera.

Expreso un agradecimiento especial a mi Director de tesis Master Luis Carrión, al miembro de mi tesis Licenciado Carlos Cevallos por la colaboración, paciencia, apoyo que me han brindado y quienes con sus acertados consejos han sabido guiarme en la culminación de mi tesis.

De igual forma al Restaurante Q'LANTRO, establecimiento que me permitió desarrollar esta investigación.

## DEDICATORIA

El presente trabajo y tiempo en que desarrolle este proyecto se lo dedico a Dios por guiarme en cada etapa de mi trayectoria estudiantil y por ser la base espiritual de mi vida.

A mis padres Marco y Rosita por ser el apoyo incondicional quien con esfuerzo y dedicación han sido el principal artífice para que yo pueda culminar con excelencia mi carrera, a mis hermanos María José y Toño, a mi sobrino José Gabriel por el ánimo y la alegría que me brindan y me fortalece para seguir adelante.

Por tanto tengo presente que todos mis conocimientos adquiridos los aplicare con ética y profesionalismo.

## RESUMEN

Investigación tipo descriptiva transversal, para la Creación de un Departamento Técnico Gastronómico en el Restaurant Q´lantro de la ciudad de Riobamba, con el objetivo de diversificar y ampliar el Servicio de Alimentación; mediante la aplicación de una entrevista al propietario, encuestas realizadas al personal del establecimiento y a los clientes se calculó un universo de 167 personas, se obtuvo una muestra de 61 clientes que acuden regularmente, se evaluaron las siguientes variables, proceso de Producción y Servicio y demanda Insatisfecha; cuyos resultados se tabularon e interpretaron. De los resultados; el propietario nos indica los procesos que utiliza para el funcionamiento del establecimiento como son selección de proveedores, transporte de alimentos una materia prima de muy buena calidad, y cuenta que ha pensado en la inclusión de Servicio de Catering; del personal de Servicio demuestran rapidez y percepción de satisfacción del cliente; del personal de producción se ve la necesidad hacia la ampliación de dicha área; de los clientes, el 47% consideran que lo mas importante al recibir su comida es la calidad en el plato, el 56% consideran que el precio que pagan es acorde a la calidad y el 100% contratarían al Restaurant Q´lantro para Servicio de Catering. La propuesta técnica contiene un Manual de uso del Establecimiento incluyendo la Creación del Departamento Técnico Gastronómico. Por lo que se concluye diciendo que hay aceptación hacia el Servicio de Catering, lo que justifica la creación de dicho Departamento recomendando así a los propietarios la aplicación de este Manual de uso en el Restaurant.

## SUMMARY

Transversal descriptive research for the creation of a Gastronomic Technical Department at Q'lantro Restaurant in Riobamba city, in order to diversify and expand the Food Service, by the application of an interview to the owner, staff calculated a universe for 167 people, resulting in a sample of 61 clients who come regularly, the following variables were evaluated, process of production and service and unmet demand, and the results were tabulated and interpreted.

From the results, the owner tells us the processes used for the operation of the establishment such as supplier selection, food transport raw materials of high quality, and have thought in the inclusion of Catering Service; staff Service show fast and perception of customer satisfaction; production staff see the need to enlargement of that area; 30% of customers always attend Restaurant, 47% believe that the most important thing is to get a good quality and 100% of people will hire Q'lantro Restaurant Catering Service.

The technical proposal contains a User Manual for the Establishment and including a Gastronomic technical Department. As concluded by saying that there is acceptance of the Owner, staff and customers to the Catering Service, justifying the creation of the Department and recommending to the owners the implementation of this Manual the Restaurant.

## INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO		PÁG.
I. INTRODUCCIÓN	1	
II. OBJETIVOS	2	
A. GENERAL		2
B. ESPECÍFICOS		2
III. MARCO TEÓRICO	3	
A. Q´LANTRO RESTAURANT		3
B. TIPOS DE RESTAURANTES		5
C. TIPOS DE SERVICIOS		6
D. DEPARTAMENTO GASTRONÓMICO		9
E. CATERING EXTERNO		14
F. DEMANDA INSATISFECHA		17
G. SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA		18
H. PUBLICIDAD Y MARKETING MIX		23
IV. METODOLOGÍA	26	
A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORIZACIÓN		26
1. LOCALIZACIÓN		26
2. TEMPORIZACIÓN		26
B. VARIABLES		26
1. IDENTIFICACIÓN		26
2. DEFINICIÓN		26
C. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		28
D. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN		36
E. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO		36
F. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		37
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39	
VI. MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO TÉCNICO GASTRONÓMICO		95
VII. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN DEPARTAMENTO TÉCNICO GASTRONÓMICO EN EL RESTAURANT Q´LANTRO		101
VIII. CONCLUSIONES		216
IX. RECOMENDACIONES	217	
X. RESUMEN		
SUMMARY		
XI. BIBLIOGRAFÍA		218
XII. ANEXOS		221



## INDICE DE CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
CUADRO #1: FRECUENCIA DE ABASTECIMIENTO EN FECHAS ESPECIALES	50
CUADRO #2: FRECUENCIA DE ABASTECIMIENTO DIARIA	52
CUADRO #3: CANTIDAD DE PRODUCCIÓN DIARIA DE ALMUERZOS	54
CUADRO #4: HORA DE AFLUENCIA DE GENTE	59
CUADRO #5: PRIORIDAD EN ATENCIÓN DE UNA ORDEN	61
CUADRO #6: RAPIDEZ EN EL SERVICIO	63
CUADRO #7: SATISFACCIÓN POR RAPIDEZ EN EL SERVICIO	65
CUADRO #8: CANALIZACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO DE CATERING	67
CUADRO #9: BODEGAS PARA ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS	69
CUADRO #10: TEMPERATURAS DE ALMACENAMIENTO	71
CUADRO #11: ÁREAS DE LA COCINA	73
CUADRO #12: PEDIDOS QUE LLEGAN A LA COCINA	75
CUADRO #13: TIEMPO DE DESPACHO DE COMANDA	77
CUADRO #14: PLATOS CON DISEÑO TÉCNICO DE MONTAJE	79
CUADRO #15: CAPACIDAD PARA ATENDER	

SERVICIO DE CATERING	81
CUADRO #16: FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL RESTAURANT Q´LANTRO	83
CUADRO #17: VALORES EN LA ATENCIÓN DEL RESTAURANT Q´LANTRO	85
CUADRO #18: VALORES IMPORTANTES AL RECIBIR LA COMIDA	87
CUADRO #19: EL PRECIO QUE PAGA POR LA COMIDA	89
CUADRO #20: ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DE CATERING DE LOS CLIENTES DEL RESTAURANT Q´LANTRO	91
CUADRO#21: FRECUENCIA DE USO DEL RESTAURANT Q´LANTRO EN EVENTOS SOCIALES	92
CUADRO #22: HORARIOS SEMANA DEL 31/12/2012 AL 06/01/2013	107
CUADRO #23: HORARIOS SEMANA DEL 07/01/2013 AL 13/01/2013	108
CUADRO #24: HORARIOS SEMANA DEL 14/01/2014 AL 20/01/2013	109
CUADRO #25: HORARIOS SEMANA DEL 21/01/2013 AL 27/01/2013	110
CUADRO #26: HORARIOS SEMANA DEL 28/01/2012 AL 03/02/2013	111
CUADRO #27: HORARIOS SEMANA DEL 04/02/2014 AL 10/02/2013	112
CUADRO #28: HORARIOS SEMANA DEL 11/02/2014 AL 17/02/2013	113

CUADRO #29: HORARIOS SEMANA DEL 18/02/2014 AL 24/02/2013	114
CUADRO #30: HORARIOS SEMANA DEL 25/02/2012 AL 03/03/2013	115
CUADRO #31: VACACIONES AÑO 2013 Q´LANTRO RESTAURANT	116
CUADRO #32: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	120
CUADRO#33: RECETA ESTANDAR SOPA DE AVENA	150
CUADRO#34: RECETA ESTANDAR SOPA DE ARROZ DE CEBADA	151
CUADRO#35: RECETA ESTANDAR SOPA DE TRIGO	152
CUADRO#36: RECETA ESTANDAR CALDO DE PATAS	153
CUADRO#37: RECETA ESTANDAR LOCRO DE QUESO	154
CUADRO#38: RECETA ESTANDAR SECO DE CHIVO	155
CUADRO#39: RECETA ESTANDAR SECO DE POLLO	156
CUADRO#40: RECETA ESTANDAR SUDADO DE PESCADO	157
CUADRO#41: RECETA ESTANDAR ENSALADA MULTICOLORES	158
CUADRO#42: RECETA ESTANDAR ENSALADA DE MELLOCO	159
CUADRO#43: RECETA ESTANDAR ENSALADA DE VEGETALES FRESCOS	160
CUADRO#44: RECETA ESTANDAR ENSALADA DE COL MORADA	161
CUADRO#45: RECETA ESTANDAR PAPAS EN PEREJIL	162

CUADRO#46: RECETA ESTANDAR PURÉ	163
CUADRO#47: RECETA ESTANDAR PAPAS GRATINADAS	164
CUADRO#48: RECETA ESTANDAR ARROZ Q´LANTRO	165
CUADRO#49: RECETA ESTANDAR JUGO DE PAPAYA CON MARACUYÁ	166
CUADRO#50: RECETA ESTANDAR JUGO DE TOMATE	167
CUADRO#51: RECETA ESTANDAR JUGO DE FRUTILLA CON GUAYABA	168
CUADRO#52: RECETA ESTANDAR GUINEOS CON CREMA	169
CUADRO#53: RECETA ESTANDAR TORTA DE MAQUEÑO	170
CUADRO#54: RECETA ESTANDAR MADUROS AL HORNO	171
CUADRO#55: RECETA ESTANDAR VINAGRETA	172
CUADRO#56: RECETA ESTANDAR ALIÑO Q´LANTRO	173
CUADRO #57: CALCULO PAGO PERSONAL ADMINISTRATIVO	174
CUADRO #58: CALCULO PAGO PERSONAL DE SERVICIO	174
CUADRO #59: CALCULO PAGO PERSONAL DE PRODUCCIÓN	175
CUADRO #60: ROL DEL PAGOS	176

CUADRO #61: COSTOS FIJOS Y VARIABLES Q´LANTRO RESTAURANT OCTUBRE/2012	177
CUADRO #62: CUADRO DE PRESUPUESTO DE SERVICIO DE CATERING	190
CUADRO #63: RECETA ESTANDAR BROCHETA DE MARISCOS	197
CUADRO #64: RECETA ESTANDAR CORVINA EN SALSA DE CAMARONES	198
CUADRO #65: RECETA ESTANDAR LOMO EN SALSA DE CHAMPIÑONES	199
CUADRO #66: RECETA ESTANDAR TORTA HELADA DE MANJAR	200
CUADRO #67: RECETA ESTANDAR TARTAleta DE CAMARÓN	201
CUADRO #68: RECETA ESTANDAR CORDON BLEU	202
CUADRO #69: RECETA ESTANDAR COSTILLAS EN SALSA BBQ	203
CUADRO #70: RECETA ESTANDAR ALCACHOFAS RELLENAS	204
CUADRO #71: RECETA ESTANDAR SALON EN SALSA DE CHAMPIÑONES	205
CUADRO #72: RECETA ESTANDAR POLLO CON NARANJA	206
CUADRO #73: RECETA ESTANDAR MOUSE DE FRUTILLA	207
CUADRO #74: CHARLA DE MANEJO DE HORARIOS Q´LANTRO RESTAURANT	208

CUADRO #75: CHARLA DE VACACIONES DEL PERSONAL AÑO 2013	209
CUADRO #76: CHARLA DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE ACUERDO AL CARGO	210
CUADRO #77: CHARLA DE MANEJO DE UNIFORME	211
CUADRO #78: CHARLA DE MANEJO DE LA COCINA	212
CUADRO #79: CHARLA DE DISTRIBUCION Y MANEJO DE COMEDOR	213
CUADRO #80: CHARLA DE MANEJO DE DESECHOS	214
CUADRO #81: CHARLA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	215

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
GRÁFICO #1: FRECUENCIA DE ABASTECIMIENTO EN FECHAS ESPECIALES	51
GRÁFICO #2: FRECUENCIA DE ABASTECIMIENTO DIARIA	53
GRÁFICO #3: CANTIDAD DE PRODUCCIÓN DIARIA DE ALMUERZOS	54
GRÁFICO #4: HORA DE AFLUENCIA DE GENTE	59
GRÁFICO #5: PRIORIDAD EN ATENCIÓN DE UNA ORDEN	61
GRÁFICO #6: RAPIDEZ EN EL SERVICIO	63
GRÁFICO #7: SATISFACCIÓN POR RAPIDEZ EN EL SERVICIO	65
GRÁFICO #8: CANALIZACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO DE CATERING	67
GRÁFICO #9: BODEGAS PARA ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS	69
GRÁFICO #10: TEMPERATURAS DE ALMACENAMIENTO	71
GRÁFICO #11: ÁREAS DE LA COCINA	73
GRÁFICO #12: PEDIDOS QUE LLEGAN A LA COCINA	75
GRÁFICO #13: TIEMPO DE DESPACHO DE COMANDA	77

GRÁFICO #14: PLATOS CON DISEÑO TÉCNICO DE MONTAJE	79
GRÁFICO #15: CAPACIDAD PARA ATENDER SERVICIO DE CATERING	81
GRÁFICO #16: FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL RESTAURANT Q´LANTRO	83
GRÁFICO #17: VALORES EN LA ATENCIÓN DEL RESTAURANT Q´LANTRO	85
GRÁFICO #18: VALORES IMPORTANTES AL RECIBIR LA COMIDA	87
GRÁFICO #19: EL PRECIO QUE PAGA POR LA COMIDA	89
GRÁFICO #20: ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DE CATERING DE LOS CLIENTES DEL RESTAURANT Q´LANTRO	91
GRÁFICO #21: FRECUENCIA DE USO DEL RESTAURANT Q´LANTRO EN EVENTOS SOCIALES	92
GRÁFICO #22: UNIFORME PERSONAL DE PRODUCCIÓN	118
GRÁFICO #23: UNIFORME PERSONAL DE SERVICIO	119
GRÁFICO #24: COMANDA Q´LANTRO RESTAURANT	126
GRÁFICO #25: FACTURA Q´LANTRO RESTAURANT	127
GRÁFICO #26: REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA A BODEGA Q´LANTRO RESTAURANT	128
GRÁFICO #27: KARDEX Q´LANTRO RESTAURANT	129



GRÁFICO #28: RECEPCIÓN DE MATERIALES A PROVEEDORES Q´LANTRO RESTAURANT	130
GRÁFICO #29: TARJETA DE TIMBRADOS Q´LANTRO RESTAURANT	131
GRÁFICO #30: BODEGA DE BEBIDAS	133
GRÁFICO #31: BODEGA DE ALIMENTOS PERECEDEROS	133
GRÁFICO #32: BODEGA DE ALIMENTOS NO PERECEDEROS	134
GRÁFICO #33: BODEGA DE DESECHABLES	134
GRÁFICO #34: COLORES DE DEPÓSITOS DE BASURA	146
GRÁFICO # 35: FLUJOGRAMA GERENTE Y ADMINISTRADOR	180
GRÁFICO # 36: FLUJOGRAMA DEL CHEF	181
GRÁFICO # 37: FLUJOGRAMA DEL COCINERO Y AYUDANTE DE COCINA	182
GRÁFICO # 38: FLUJOGRAMA DEL CAPITÁN MESERO	183
GRÁFICO # 39: FLUJOGRAMA DEL MESERO	184

## I. INTRODUCCIÓN

Mucha gente abre restaurantes sin tener previo conocimiento y experiencia del funcionamiento que esto implica, por tal motivo gran variedad de restaurantes fracasan, pero desafortunadamente se preocupan cuando se encuentran en dificultades, sin cuestionarse antes de operar acerca de una adecuada planeación y distribución de las áreas, preferencias del cliente al elegir un restaurante, conocer el grado de aceptación de la gente al tipo de comida que se ofrece y conocer sus principales competencias.

Es por ello que ha surgido la necesidad de realizar esta investigación en el Restaurant Q´lantro, que es catalogado como un Restaurant de Tipo Familiar, ya que la comida que ofertan es de casa, por ello esta investigación se ha realizado con el afán de que este establecimiento tome un enfoque hacia el manejo Gastronómico y sobre todo hacia un adecuado funcionamiento por medio de la creación de un Manual de Uso. Se debe tomar muy en cuenta que parte de crear un negocio y ofrecer un producto no es lo indispensable, la verdadera importancia son los clientes, ya que depende de ellos el éxito o el fracaso del mismo, muchos de los directivos o administradores se hacen un sinnúmero de preguntas si es que este no progresa, pero en esta tarea de análisis hace falta un componente esencial que muchas veces no recibe su verdadero valor que es el cumplimiento de estándares y procesos.

## **II. OBJETIVOS**

### **A. GENERAL**

Diversificar y ampliar la oferta gastronómica y el servicio del restaurant Q´lantro, por medio de la creación de un Departamento Gastronómico.

### **B. ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el proceso de producción y servicio que brinda el restaurant Q´lantro.
- Determinar la Demanda Insatisfecha en los nuevos servicios que atiende el Restaurant Q´lantro tanto en el sector público como en el privado
- Crear un Departamento Técnico Gastronómico en el Restaurant Q´lantro.
- Desarrollar un plan de comercialización del catering externo que oferta el restaurant

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **A. Q´LANTRO RESTAURANT**

##### **1. HISTORIA**

En la ciudad de Riobamba, capital de la provincia de Chimborazo, el día domingo treinta de mayo del dos mil cuatro, el Señor Marco Antonio Fierro, y su conyugue la señora Rosa María Ricaurte Yépez , hábiles para contratar y obligarse, portadores de sus documentos de identidad y votación, domiciliarios y residentes de esta todos por sus propios derechos, de nacionalidad, domiciliados y residentes en la ciudad de Riobamba, en calidad en calidad de socios fundadores quienes manifiestan su plena voluntad de constituir una Micro empresa. Respecto a la constitución, denominación y objeto, la compañía tendrá una denominación Q´LANTRO RESTAURANT, registrado en el Servicio de Rentas Internas a nombre de Ricaurte Yépez Rosa María y con RUC 0602179194001, se regirá por las leyes de la República del Ecuador, por la de Compañías y por las normas de los presentes Estatus. La compañía tiene por objeto social desarrollar las siguientes actividades: servicio de alimentación, desayunos; almuerzos y meriendas; servicio de cafetería; servicio de alimentación a Empresas, banquetes y bufetes.

En lo que concierne al gobierno y administración: la Empresa será gobernada por sus propietarios administrada por los mismos.

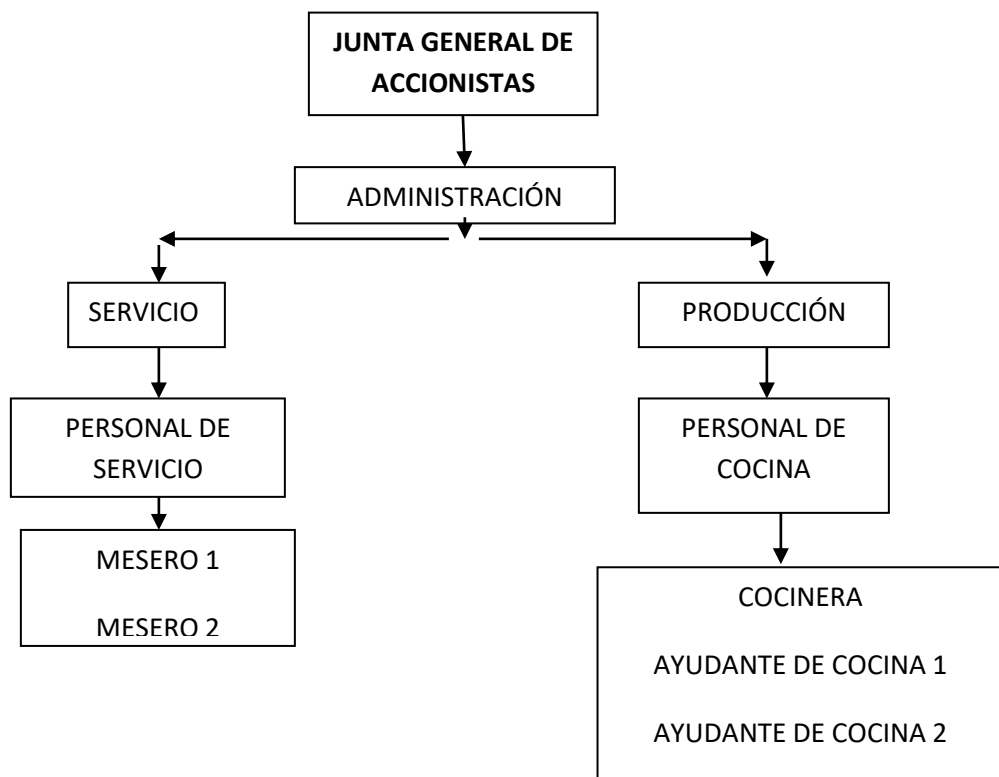
## 2. FUNCIONAMIENTO Y ESTRUCTURA

### HORARIOS DE ATENCIÓN

**Días:** Lunes a Sábado

**Hora:** 12:00 a 16:00

### 3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## B. TIPOS DE RESTAURANTES

1. **Restaurante buffet.** Es posible escoger uno mismo una gran variedad de platos cocinados y dispuestos para el autoservicio. A veces se paga una cantidad fija y otras veces por cantidad consumida (peso o tipos de platos). Surgido en los años 70's, es una forma rápida y sencilla de servir a grandes grupos de persona.
2. **Restaurante de comida rápida (*fastfood*).** Restaurantes informales donde se consume alimentos simples y de rápida preparación como hamburguesas, patatas fritas, pizzas, pollo, entre otros.
3. **Restaurantes de alta cocina o gourmet.** Los alimentos son de gran calidad y servidos a la mesa. El pedido es "*a la carta*" o escogido de un "menú", por lo que los alimentos son cocinados al momento. El costo va de acuerdo al servicio y la calidad de los platos que consume. Existen *mozos* o *camareros*, dirigidos por un *Maitre*. El servicio, la decoración, la ambientación, comida y bebidas son cuidadosamente escogidos.
4. **Restaurantes temáticos.** Son clasificados por el tipo de comida ofrecida. Los más comunes son según origen de la cocina, siendo los más populares en todo el mundo: La cocina italiana y la cocina china, pero también cocina mexicana, cocina japonesa, cocina española, cocina francesa, cocina peruana, cocina tailandesa, restaurantes espectáculo, entre otros.
5. **Comida para llevar o takeaway.** Son establecimientos que ofertan una variedad de primeros platos, segundos, y una variedad de aperitivos, que

se exponen en vitrinas frías o calientes, según su condición. El cliente elige la oferta y se confecciona un menú a su gusto, ya que la oferta se realiza por raciones individuales o como grupos de menús. Dentro de los takeaway podemos encontrar establecimientos especializados en un determinado tipo de producto o en una cocina étnica determinada. Al igual que los *fastfood*, la vajilla y el menaje que se usa son recipientes desechables. Un ejemplo son las rosticerías, los asaderos de pollos, etc.

### **C. TIPOS DE SERVICIOS**

- 1. Servicio francés:** se asocia generalmente a la gastronomía francesa, aunque hoy en día es poco empleado incluso en Francia, más allá de en restaurantes clásicos de alto nivel. La principal característica de este servicio es que todo su menú es elaborado en el restaurante en presencia del cliente. Los ingredientes se traen de la cocina y se les muestran al cliente para su inspección. Posteriormente, son devueltos a la cocina, donde se preparan de una pieza. Una vez cocinados, el *maître* los presenta a los comensales, que eligen de entre lo presentado la cantidad que desean comer, de manera que el *maître* prepara la ración delante de los clientes y la sirve en su plato, sirviendo siempre por la izquierda. Este tipo de servicio precisa gran habilidad del personal para ser eficaz, y aun así requiere gran cantidad de personal; los camareros deben estar familiarizados con los ingredientes del menú y los métodos de preparación. El servicio francés es

por todo ello muy caro y sólo se emplea en los restaurantes de más alto nivel.

- 2. Servicio a la rusa:** pese a su nombre, parece ser que se originó en Francia a principios del siglo XIX, probablemente como servicio de mesa del embajador ruso Alexander Kurakin. Al sentarse a la mesa, los comensales encuentran con un plato vacío el plato de servicio sobre el que se coloca una servilleta, así como toda la cubertería necesaria, a excepción de cubiertos de postre y, en algunas ocasiones, cubiertos específicos como lo son los cuchillos de carne o pescado. Se espera del comensal que nada más sentarse coloque la servilleta sobre su regazo. Tras elegir aquello que se va a comer, se retira el plato de servicio y se van trayendo los platos encargados siguiendo un orden específico usualmente: sopa y entremeses, primeros y segundos platos, postres. Los platos son servidos totalmente preparados y presentados, sin requerir ninguna acción por parte del servicio. Usualmente, según se vaya acabando de comer un plato, éste es retirado y sustituido por el siguiente sin esperar al resto de comensales, aunque esto se vea afectado por los tiempos del comedor y cocina; además, tradicionalmente se hace esperar para los entremeses y el plato principal. El maître actúa aquí de jefe de sala, pero no toma parte activa en servir platos, dado que estos vienen ya preparados y presentados de cocina. Los camareros sólo tienen que servir un plato ya preparado, por lo que se requiere de todo el personal una menor formación. El chef y el personal de cocina se encargan del emplatado y la presentación, y en



general tienen mayor protagonismo que en el servicio a la francesa. Es por ello que este servicio, mucho más dinámico, es el más empleado hoy en día.

3. **Servicio a la inglesa:** en este servicio, el cliente se encuentra una mesa con un plato de servicio vacío y toda la cubertería necesaria, pero a diferencia del servicio a la rusa, en este caso el camarero sirve los alimentos al cliente desde una fuente o bandeja. Los alimentos se sirven por la izquierda. La presentación de plato se pierde, y como el servicio es muy incómodo tanto para camarero como para comensal, el servicio a la inglesa sólo es empleado en algunos banquetes.
4. **Servicio americano:** así llamado al servicio sencillo asociado a los restaurantes estadounidenses, una simplificación del servicio a la rusa. La característica que distingue este servicio americano es su rapidez, la comida se prepara en la cocina y un camarero la lleva a la mesa de los comensales. Los entremeses se reducen al máximo y las reglas del servicio son muy sencillas. Servir los alimentos por la derecha, la bebidas por la derecha y retirar los platos por la izquierda. No se requiere de mucho personal porque el servicio no es complicado; este servicio lo encontramos en cafeterías, almacenes comerciales y en la mayor parte de los restaurantes.
5. **Servicio selfservice:** o auto servicio, es la práctica de servirse, por lo general en la compra de alimentos o en los restaurant es tipo buffet, donde

el cliente sirve su propio plato de comida de una gran selección, en el centro.

**6. Servicio de Gueridon:** El servicio en el gueridon es esencialmente un servicio que prestan el chef y el commis. Por lo tanto debe existir una unión y un trabajo de quipo entre ellos y cualquier otro miembro de la brigada de meseros. Gueridon es una mesa de servicio móvil o carrito, en el cual la comida puede trincharse, cortarse en filetes, flamearse o prepararse y después recalentarse y servirse. O sea, es un aparador móvil en el que se tienen a la mano el equipo necesario para realizar la operación directa, cualquiera que ésta sea, junto con utensilios adicionales para emergencias. El gueridon puede ser de varios tipos: un carrito con lámpara de gas que se construye especialmente para este propósito; un carrito sencillo o inclusive una pequeña mesa.

## **D. DEPARTAMENTO GASTRONÓMICO**

### **1. COMO ESTÁ FORMADO Y SUS FUNCIONES**

#### **a. GERENTE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Es aquella persona que aparte de cumplir las funciones de un gerente, también dirige las secciones de los departamentos de Alimentos y Bebidas; trabaja de forma coordinada con compras, contabilidad y costos, y todo lo relacionado al departamento de Alimentos y Bebidas.

## **COORDINA ACTIVIDADES CON:** Jefe Producción

### **b. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:**

- Supervisa la preparación y decoración de todos los platos y bebidas que salen de cocina en concordancia con nuestras recetas y estándares. Se asegura de que halla un buen manejo de los insumos y trata de evitar el desperdicio o mal uso de los mismos.
- Organiza la producción de pre recetas para los dos turnos (hojas de producción, ver procedimiento de trabajo en la cocina).
- Prepara el Menú del día de cada semana siguiendo las tres reglas especificadas para cocinar estos.
- Realiza los inventarios de abastos, licores, e inventario general (ver procedimiento de inventarios y manejo de bodegas), y hacer las adquisiciones de acuerdo a las necesidades.
- Dirige al mensajero para los depósitos de las ventas del día anterior y en las compras que se hagan.
- Control de las bodegas y limpieza de las mismas.
- Entrena y/o supervisa el entrenamiento del personal a su cargo (cocineros, ayudantes, posillero, velador, cafetero, personal en entrenamiento de anfitrión que esté en sus dos primeros turnos).
- Tener completa la carpeta del personal a su cargo (ver carpeta de archivo).

- Se encarga de hacer firmar el contrato de trabajo al personal a su cargo, y de llenar las V cards respectiva.
- Hace cumplir todas las reglas para el trabajo en el área a su cargo.
- Cuando esta de turno realiza los arqueos de las ventas de los anfitriones y barman.
- Realiza una reunión mensual con su personal para tratar temas relacionados con la cocina (problemas, sugerencias, inquietudes, mejoras, etc.).
- Es su responsabilidad controlar los costos de producción de acuerdo a los estándares pre establecidos por la administración general. Incluye los costos de los materiales de limpieza (escobas, jabón, detergente, desinfectante, etc.).
- Planifica y supervisa la limpieza diaria y semanal de la cocina.
- De acuerdo a las necesidades diarias de cocina (incluida la cafetería) y bar, hacer las transferencias de la bodega general hacia esas áreas al comienzo de la tarde o de la mañana
- Hace los roles de pago del personal a su cargo.
- Es encargado de hacer el reporte de gastos de local (una vez a la semana).
- Es la persona responsable del manejo de caja chica. Debe también hacer el reporte a la administración general y pedir su reposición una vez por semana.

## 2. PUESTOS DE TRABAJO

- a. Ayudante de cocina:** Trabaja a las órdenes de los cocineros realizando trabajos sencillos y mecánicos.

- b. **Ayudante de economato y bodega.** Tiene las mismas funciones que el encargado
- c. **Ayudante repostero.** Auxilia en su trabajo al oficial repostero.
- d. **Cocinero.** Tendrá las mismas obligaciones y conocimientos que el Jefe de partida.
- e. **Encargado de economato y bodega.** Es el encargado de recibir las mercancías propias de esta dependencia que deberá contar con su visto bueno y haciendo las anotaciones pertinentes en un libro de control.
- f. **Steward.** Son los trabajadores encargados de la limpieza de la vajilla, cristalería, fuentes de servicio y cubiertos
- g. **Jefe de partida.** Es el cocinero encargado de elaborar y condimentar todos aquellos platos que salgan de su partida, debe dominar la elaboración de platos regionales, de régimen, cocina nacional e internacional, además repartirá el trabajo entre los miembros de su partida, retirará artículos del economato y prepara la mice-emplace (puesta a punto), al final del servicio limpiará y recogerá la herramienta de su partida.
- h. **Marmitón.** Se encarga de fregar la batería de cocina y de la limpieza general de la cocina.
- i. **Oficial repostero.** Tiene los mismos conocimientos que el anterior y ejecutará el plan de trabajo organizado por este.
- j. **Pinche.** Se encarga de lavar verduras, pescados, hortalizas y de la limpieza general de la cocina.

**k. Repostero.** Su misión es idéntica a la del 2º Jefe de cocina, pero dentro de su especialidad, depende directamente del Jefe de cocina.

**l. Ayudante repostero.** Auxilia en su trabajo al oficial repostero.

**m. Jefe de cocina:** Jefe del departamento que se encarga del control de personal, confecciona los menús, hace los pedidos necesarios, vigila el consumo racional de las materias primas para obtener el máximo rendimiento y durante el servicio controla que los platos solicitados salgan en las condiciones exigidas, además de esto propone para ascensos y despidos, marca los horarios de trabajo, los días libres, fechas de vacaciones, vigila los horarios de entrada y salida del personal, distribuye el trabajo entre la brigada y evitará en lo posible el gasto excesivo de electricidad, agua, combustible, etc.

**n. 2º Jefe de cocina:** Sustituye al Jefe en caso de ausencia de este, se encargará de suministrar a las distintas partidas las provisiones necesarias, generalmente se encarga de los despieces de carnes y pescados, y siempre colaborará con la partida más cargada de trabajo

### **3. BENEFICIOS GASTRONÓMICOS**

- Mayor organización en el área de producción.
- Optimización de tiempos por una mayor organización.
- Identificación de funciones y establecimiento de las mismas por medio del personal.

- Obtención de mejores resultados luego de la producción, lo cual lleva a una satisfacción de los clientes.
- Aumento de clientes al ver mayor capacidad del personal y del lugar en general.

## **E. CATERING EXTERNO**

Se denomina catering o cáterin, en su grafía castellanizada, al servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole.

En algunos casos los salones de fiestas u hoteles y empresas del rubro proveen este servicio junto al alquiler de sus instalaciones; en otros casos hay empresas especializadas para elaborar y trasladar los alimentos al sitio que disponga el cliente. En el servicio se puede incluir desde la propia comida, la bebida, la mantelería y los cubiertos, hasta el servicio de cocineros, camareros y personal de limpieza posterior al evento.

Tanto en las reuniones importantes del mundo empresarial como en las presentaciones de espectáculos o en las vernissages de las exposiciones plásticas, se recurre al servicio de catering para agasajar a los invitados.

Cuando la mayoría de la gente se refiere a un "catering", se refieren a un servicio de catering de eventos que se sirve la comida con el personal en espera de mesas de comedor o establece un autoservicio de buffet. La comida se puede preparar

en el hotel, es decir, fabricados completamente en el evento, o el servicio de comida puede elegir para llevar alimentos preparados y dar los toques finales a una vez que llegue.

El personal de la empresa de catering de eventos no son responsables de preparar los alimentos, pero a menudo ayudan a configurar la zona de comedor. Este servicio se proporciona normalmente en banquetes , convenciones y bodas. Cualquier evento donde todos los asistentes se proporcionan con los alimentos y bebidas o, a veces sólo horsd'oeuvres a menudo se llama un *caso atendido*.

Muchos eventos requieren de trabajo con un tema o de un esquema de color. Una empresa de catering o especialista se espera saber cómo preparar los alimentos y para que sea atractivo. Como, por ejemplo algunas empresas de catering se han movido hacia un servicio completo de modelo de negocio comúnmente asociados con los organizadores de eventos. Ellos se encargan de la preparación de alimentos, pero no sólo también decoraciones, tales como ajustes de la tabla y la iluminación.

La tendencia es hacia la satisfacción de los clientes todos los sentidos con la comida como un punto focal. Con la atmósfera correcta, el evento profesional de la hostelería con experiencia puede hacer un evento especial y memorable.

En vacaciones se vende a menudo en una persona para cada, lo que significa que hay un precio fijo por cada persona adicional. Sin embargo, las cosas como el fuego y los permisos de iluminación no se escalan con la cuenta de resultados, de



modo de fijación de precios por persona, no siempre es apropiado. Es necesario mantener el costo de los alimentos y suministros por debajo de un precio de margen con el fin de obtener un beneficio en la hostelería.

Como muchos otros en la industria de servicios de alimentos, catering y sus horas de trabajo personal de largo plazo. No es infrecuente que el trabajo en días festivos o 7 días a la semana durante las temporadas de vacaciones evento.

## 1. ELEMENTOS DEL CATERING

- a. **Menú Consideraciones generales:** Los clientes pueden tener específicos o necesidades dietéticas religiosas a considerar. éstos incluyen Halal ,kosher , vegetarianos , veganos y alergia a los alimentos peticiones. Cada vez más, los clientes están interesados en la sostenibilidad y la inocuidad de los alimentos.
- b. **Horsd'oeuvre:** debe quedar claro si estos se pasan o estacionaria. La mayoría de los abastecedores de acuerdo en que tres o cuatro elementos pasados son apropiados para el período de una hora antes de una comida.
- c. **Alquileres de Comida:** Puede incluir mesas, sillas, pista de baile, las plantas, de mesa (vajilla, cubiertos, cristalería, ropa de cama, cargadores), cristalería bar, servicio de equipos, sal, chiles, etc. Debe quedar claro si la mesa y la configuración de la silla y tomar hacia abajo se incluye. La mayoría de las empresas de alquiler no se incluyen automáticamente la instalación y desmontaje de los precios de alquiler.

- d. **Trabajo:** varía de un proveedor de servicio de comida, pero en términos generales, un evento que tendrá un líder capitán / Event Manager, un cocinero, tal vez un Sous Chef o Ayudante de cocina, meseros y cantineros. La mano de obra en una cena plateada es generalmente mucho mayor que la mano de obra en un buffet libre, porque una cena plateada supone el doble de China, y por lo general un mínimo de tres cursos servido, además de café que se sirve. En pocas palabras, hay mucho más por hacer. Para hacerlo correctamente requiere de personal más o menos 10 a 50% más. En un gran evento, esto puede ser considerable, especialmente si las horas extraordinarias o Doubletime aplica.
- e. **Cargo por servicio:** impuesto sobre las ventas, algunas citas se incluyen la iluminación, permiso de licor, los permisos de fuego, drapeados, flores, servicio de valet y guardarropa. Muchos lugares discretamente obtener un "corte" del proyecto de restauración. Servicios de restauración se compromete contractualmente a no divulgar esta tasa específica en sus contratos con los clientes. Por lo tanto, la restauración a veces va a costar mucho más en un lugar u otro. Además, empresas de catering deben competir con los operadores ilegales. Un servicio de catering legítima tendrá una licencia de negocio y la salud de un permiso tanto que muestra la dirección del lugar desde el cual hacer negocios.

## **F. DEMANDA INSATISFECHA**

Demanda potencial insatisfecha es aquella cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre la cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer, si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo.

### **1. OFERTA Y DEMANDA**

La oferta y la demanda de un bien o de un servicio cambian según el precio.

#### **a. OFERTA**

La oferta es la cantidad de bien o servicio que el vendedor pone a la venta.

#### **b. DEMANDA**

La demanda es la cantidad de un bien o servicio que la gente desea adquirir. Casi todos los seres humanos del planeta demandan un bien o un servicio, oro, arroz, zumo de naranja, educación superior... No obstante lo más interesante de la oferta y la demanda es como interactúan la una con la otra.

## **G. SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA (INCOP)**

Nace el 4 de agosto de 2008 con el objetivo de que en el país exista un órgano rector que lidere la gestión transparente y efectiva de la contratación pública, optimice los recursos del Estado y dinamice el desarrollo productivo del país.

## **1. LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

### **¿Quiénes están sujetos a esta ley?**

- Están sujetos a esta ley los Proveedores del Estado y las Entidades Contratantes.

#### **Proveedor del Estado**

1. El numeral 28 del artículo 6 de la LOSNCP define proveedor de la siguiente manera: "Es la persona natural o jurídica nacional o extranjera, que se encuentra inscrita en el RUP, de conformidad con esta Ley, habilitada para proveer bienes, ejecutar obras y prestar servicios, incluidos los de consultoría, requeridos por las Entidades Contratantes."

#### **Entidades Contratantes**

- ✓ El numeral 12 del mencionado artículo define entidad contratante de la siguiente manera: "Los organismos, las entidades o en general las personas jurídicas previstas en el artículo 1 de esta Ley."

- ✓ En concordancia, el artículo 1 de la LOSNCP estipula que se entiende como entidades contratante a las siguientes dependencias:
- ✓ Los Organismos y dependencias de las Funciones del Estado.
- ✓ Los Organismos Electorales.
- ✓ Los Organismos de Control y Regulación.
- ✓ Las entidades que integran el Régimen Seccional Autónomo.
- ✓ Los Organismos y entidades creados por la Constitución o la Ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
- ✓ Las personas jurídicas creadas por acto legislativo seccional para la prestación de servicios públicos.
- ✓ Las corporaciones, fundaciones o sociedades civiles en cualquiera de los siguientes casos:
  - Estén integradas o se conformen mayoritariamente con cualquiera de los organismos y entidades señaladas en los números 1 al 6 de este artículo o, en general por instituciones del Estado; o,
  - Que posean o administren bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título se realicen

a favor del Estado o de sus instituciones; siempre que su capital o los recursos que se le asignen, esté integrado en el cincuenta (50%) por ciento o más con participación estatal; y en general toda contratación en que se utilice, en cada caso, recursos públicos en más del cincuenta (50%) por ciento del costo del respectivo contrato.

- ✓ Las compañías mercantiles cualquiera hubiere sido o fuere su origen, creación o constitución que posean o administren bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título se realicen a favor del Estado o de sus instituciones; siempre que su capital, patrimonio o los recursos que se le asignen, esté integrado en el cincuenta (50%) por ciento o más con participación estatal; y en general toda contratación en que se utilice, en cada caso, recursos públicos en más del cincuenta (50%) por ciento del costo del respectivo contrato. Se exceptúan las personas jurídicas a las que se refiere el numeral 8 del artículo 2 de esta Ley, que se someterán al régimen establecido en esa norma."
- ✓ Objetivos prioritarios del Estado, en materia de contratación pública:
- ✓ Garantizar la calidad del gasto público y su ejecución en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo;

- ✓ Garantizar la ejecución plena de los contratos y la aplicación efectiva de las normas contractuales;
- ✓ Garantizar la transparencia y evitar la discrecionalidad en la contratación pública;
- ✓ Convertir la contratación pública en un elemento dinamizador de la producción nacional;
- ✓ Promover la participación de artesanos, profesionales, micro, pequeñas y medianas empresas con ofertas competitivas, en el marco de esta Ley;
- ✓ Agilizar, simplificar y adecuar los procesos de adquisición a las distintas necesidades de las políticas públicas y a su ejecución oportuna;
- ✓ Impulsar la participación social a través de procesos de veeduría ciudadana que se desarrollen a nivel nacional, de conformidad con el Reglamento;
- ✓ Mantener una sujeción efectiva y permanente de la contratación pública con los sistemas de planificación y presupuestos del Gobierno central y de los organismos seccionales;
- ✓ Modernizar los procesos de contratación pública para que sean una herramienta de eficiencia en la gestión económica de los recursos del Estado;
- ✓ Garantizar la permanencia y efectividad de los sistemas de control de gestión y transparencia del gasto público; e,

- ✓ Incentivar y garantizar la participación de proveedores confiables y competitivos en el SNCP.

## **H. LA PUBLICIDAD Y EL MARKETING MIX**

El marketing está compuesto por cuatro elementos básicos que conforman la mezcla: producto/servicio, precio, distribución y comunicación. El elemento la comunicación tiene sub-elementos y uno de ellos es la publicidad, cuya función básica es crear conciencia a la marca y la preferencia por el producto.

El éxito de la publicidad depende de los otros tres elementos de la “mezcla del marketing”. No basta con una excelente publicidad, ya que depende de que haya buenas distribuciones en la distribución y fijación de precios y se apoya en la promoción y las ventas directas, merchandising, etc.

Los gerentes pensarán que en este mundo moderno se nos está complicando la vida, ya no se trata solo del famoso marketing mix y ser unos expertos en el manejo de productos, precio, distribución, servicio al cliente sino que debemos serlo en el manejo de la comunicación.

Para comprender que es la comunicación se apoya en los siguientes elementos básicos:



**1. Ventas personales:** La comunicación personal es el medio más eficaz de convencer a alguien. Sin embargo es el medio más caro y poco práctico para las ventas masivas. Las ventas personales se usan con frecuencia después de la comunicación masiva, para cerrar la venta o para establecer la relación a largo plazo que con el tiempo producirá una venta; se conoce como marketing directo y se aplican: mailing o tele marketing de emisión de llamadas, etc.

**2. Promoción de ventas:** La promoción de ventas ofrece al cliente un incentivo extra para que efectúe su compra de inmediato. La promoción de ventas puede ser: un precio especial, un cupón de descuento, un aparato vistoso en una tienda detallista, un viaje, un sorteo, lleve dos por uno, etc. Si bien la publicidad crea conciencia de la marca y preferencia por ella, la promoción de ventas cierra la venta una vez que el prospecto ha entrado en acción de compra, la tarea primaria de la publicidad ha terminado, entonces entra en acción la promoción de ventas, incluso en los casos que la decisión final de comprar se toma en razón exclusivamente de la publicidad, la promoción de ventas es importante en la venta porque recuerda el producto si posible cliente por medio de la actividad de la promoción de ventas. La publicidad crea fidelidad a largo plazo por la marca, en tanto que la promoción actúa como un impulso a corto plazo de las ventas.

**3. Relaciones públicas:** Ayudan a que la organización y su público se adapten la una a otra. Las relaciones públicas van de la mano con el marketing; las relaciones públicas recalcan nuestros mensajes de marketing, las relaciones públicas difieren en la publicidad en cuanto que el anunciante paga directamente por la exposición del mensaje, controla en que medio y con que frecuencia. El relacionador público puede influir en estos elementos pero no tiene el control directo sobre ellos. Las relaciones públicas tienen la ventaja de presentarse como si fueran noticias, sus herramientas utilizadas son creación de noticias, conferencias, actos donde podamos intervenir y hacer como auspiciantes de tales eventos.

Se puede determinar 3 tipos de público:

- a. **Interno:** Es aquel en el que existe una relación y una afinidad muy directa, personas que trabajan con un fin común en la organización  
Ejemplo: los empleados y directivos, los accionistas, etc
- b. **Externos:** Son aquellas personas que no tienen relación directa con la organización  
Ejemplo: las autoridades gubernamentales, entidades económicas, financieras, los competidores.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORIZACIÓN**

#### **1. LOCALIZACIÓN**

La investigación se realizará en Ecuador, provincia de Chimborazo, Ciudad Riobamba, Q´lantro Restaurant

Ubicado en las Calles Argentinos entre Pichincha y García Moreno

#### **2. TEMPORALIZACIÓN:**

Esta investigación se realizó a partir del 1 de septiembre del 2011 al 1 de enero del 2012.

#### **3. VARIABLES:**

##### **a. Identificación**

PROCESO DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO

DEMANDA INSATISFECHA

##### **b. Definición**

- PROCESO DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO

El proceso de producción es llamado a la forma como paso por paso se llega a la realización de un plato desde la Selección hasta el despacho, para llegar al

servicio que es el contacto directo con el cliente el momento del despacho del alimento.

- DEMANDA INSATISFECHA

Realizaremos un análisis de los puntos exactos donde se debe cubrir la carencia de dicho producto, es decir momentos en que se ha presentado una Demanda insatisfecha en el local.

### 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	CATEGORIA / ESCALA
<b>PROCESO DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO</b>	<u>Producción</u>	
	<u>Selección</u> Proveedores Calidad Precio Comprobante que emite	<u>SELECCIÓN</u> PROVEEDORES Un proveedor De 2 a 5 proveedores De 5 en adelante CALIDAD Excelente Muy Buena Buena Regular Mala PRECIO Alto Mediano Bajo COMPROBANTE QUE EMITE Factura Nota de venta Liquidación de compras (anual)
	<u>Recepción</u> Transporte Peso Fecha de caducidad y elaboración Frecuencia	<u>RECEPCIÓN</u> TRANSPORTE Refrigerado Congelado Al ambiente Mixto

		<p>Alquilado Propio</p> <p>PESO En libras En kilos</p> <p>FECHA DE CADUCIDAD Y ELABORACION En el rango Hasta 1 mes caducado Más de 1 mes caducado</p> <p>FRECUENCIA Diariamente De 2 a 4 veces por semana 1 vez por semana Cada 15 días 1 vez al mes Cada 6 meses 1 vez al año</p>
	<p><b><u>Almacenamiento</u></b> Bodegas Temperatura Kardex</p>	<p><b><u>ALMACENAMIENTO</u></b> BODEGAS Desechables Perecederos No perecederos TEMPERATURA Congelación Refrigeración Al ambiente</p>

		KARDEX Fifo Lifo Promedio ponderado Costo Actual
	<u><b>Elaboración</b></u> Áreas Pedido Tiempo	<u><b>ELABORACIÓN</b></u> ÁREAS Cocina Fría Cocina Caliente Repostería y Pastelería Cocina a la Carta PEDIDO Almuerzo diario Almuerzo con cambio Plato a la Carta TIEMPO Cantidad de comandas antes Tamaño de comanda Tipo de pedido
	<u><b>Montaje</b></u> Plato Colores Orden Tipo	<u><b>MONTAJE</b></u> PLATO Entrada Plato Fuerte Bebida Postre COLORES Pastel Vivos

		<p>ORDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En 2 islas</li> <li>En 3 islas</li> <li>Uno solo</li> <li>3D</li> </ul> <p>TIPO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tradicional</li> <li>Gourmet</li> <li>Molecular</li> </ul>
	<p><b><u>Despacho</u></b></p> <p>Tipos</p>	<p style="text-align: right;"><b><u>DESPACHO</u></b></p> <p>TIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A la mesa</li> <li>Auto servicio</li> <li>Tipo bufete</li> </ul>
		<b><u>SERVICIO</u></b>
	<p><b><u>Tiempos de Servicio</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tamaño de Orden</li> <li>Comanda</li> <li>Hora</li> </ul>	<p style="text-align: right;"><b><u>TIEMPOS DE SERVICIO</u></b></p> <p>TAMAÑO DE ORDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grande</li> <li>Mediana</li> <li>Pequeña</li> </ul> <p>COMANDA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orden</li> <li>Número</li> </ul> <p>HORA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De 12:00 a 13:00</li> <li>De 13:00 a 14:00</li> <li>De 14:00 a 15:00</li> </ul>



<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b><u>Historial de Ventas</u></b> Tiempo	<b><u>HISTORIAL</u></b>  TIEMPO Una semana atrás Un mes atrás Un año atrás Uno a 5 años atrás
	<b><u>Cálculo de cantidad de Producción</u></b> Platos Fechas	<b><u>CALCULO DE CANTIDAD DE PRODUCCIÓN</u></b>  <b><u>PLATOS</u></b> ALMUERZOS Nunca Casi nunca (de 1 a 3 días) A veces (de 4 a 6 días) Siempre PLATOS A LA CARTA Nunca Casi nunca (de 1 a 3 días) A veces (de 4 a 6 días) Siempre <b><u>FECHAS</u></b> FERIADOS Mucho Poco Nada NAVIDAD Mucho Poco Nada

		FIN DE AÑO Mucho Poco Nada CARNAVAL Mucho Poco Nada FINADOS Mucho Poco Nada
	<u>Días</u> Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado	<u>DIAS</u> LUNES Frecuentemente A veces Nunca MARTES Frecuentemente A veces Nunca MIÉRCOLES Frecuentemente A veces Nunca

		JUEVES Frecuentemente A veces Nunca VIERNES Frecuentemente A veces Nunca SÁBADO Frecuentemente A veces Nunca
--	--	---

	<u><b>Calidad de servicio</b></u> Atención al cliente Producto Precio	<u><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></u> ATENCIÓN AL CLIENTE Cordialidad Amabilidad Respeto Sonrisa PRODUCTO Materia prima Sabor Presentación PRECIO Alto Regular Bajo
	<u><b>Orden en el servicio</b></u> Mesero	<u><b>ORDEN EN EL SERVICIO</b></u> MESERO Orden de llegada Comanda Hora Tiempo

## D. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación será de Tipo Descriptiva, de corte Transversal

## E. POBLACION MUESTRA O GRUPO DE ESTUDIO

### 1. POBLACIÓN

La población, llamada también universo constituye el conjunto total de las unidades de observación que brindarán información de fuentes primarias; es decir se tomó como población 167 clientes del Restaurant Q´lantro según nos supieron indicar los propietarios del mismo.

### 2. MUESTRA

Se procederá a determinar la muestra, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

#### Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58,

e = Límite aceptable de error maestro, el valor que varía entre el 1% (0,1) y 9% (0,09)

$$n = \frac{(167)(0,5)^2(1,96)^2}{(167-1)(0,01)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{(167)(0,5)^2(1,96)^2}{(167-1)(0,1)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{160.3868}{2.6204}$$

$$n = 61.21$$

$$n = 61$$

## F. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- ✓ Búsqueda de información acerca de los problemas más frecuentes en el restaurant dentro del área de producción.
- ✓ Determinación de Demanda insatisfecha dentro del establecimiento
- ✓ Procesos para lograr cubrir la Demanda Insatisfecha.

- ✓ Ampliación de horarios de atención en el establecimiento
- ✓ Diversificación de la oferta gastronómica por medio de trabajos con INCOP y diferentes entidades tanto públicas como privadas.
- ✓ Marketing y publicidad estratégica para la empresa
- ✓ Creación de un Departamento Técnico Gastronómico con todas sus áreas, personal necesario, infraestructura adecuada según las necesidades.
- ✓ Elaboración del Manual de Funciones para el personal establecido en el Restaurante.
- ✓ Propuesta a los propietarios del restaurant para la aplicación de este proyecto en su restaurante.

## V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Todos los datos obtenidos tanto de la observación como de la aplicación de las encuestas, fueron tabulados para luego ser interpretados mediante estadística descriptiva.

### A. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PROPIETARIO DEL RESTAURANT Q´LANTRO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

#### 1. PROVEEDORES DEL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Con cuántos proveedores trabaja usted?

**Objetivo:** El objetivo de la pregunta fue determinar la cantidad de proveedores con los que se trabaja en el Restaurant Q´lantro, conociendo así sobre su manejo.

#### **Resultados:**

La propietaria del Restaurant Q´lantro supo indicar que trabaja con más de 5 proveedores, el motivo, es porque trabaja con varios productos y necesita comprar a diferentes personas.



### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a la respuesta que nos supo dar la propietaria del Restaurant Q´lantro, podemos darnos cuenta que el motivo por el cual trabaja con más de 5 proveedores es ya que en la elaboración de productos debe comprar varios insumos, lo cual le lleva a una selección de varios proveedores de varios productos, adicionalmente se puede notar que la diversidad de proveedores están sustentada en la variedad de productos que requiere el negocio para funcionar; y no en la variedad de proveedores por producto.

El departamento de compras, busca proveedores que den servicio, calidad y buen precio en todas las necesidades de materia prima, utensilios y refacciones; sin embargo la supervisión de la calidad de los productos depende totalmente del chef o del supervisor de la cocina. <sup>1</sup>

Se propondrá que se mantenga la variación de proveedores con la que se cuenta para que de esta forma se pueda tener una mayor variedad y selección de la Materia Prima, pero procurando un registro de artículos por proveedor, lo que garantizará poder elegir entre varios proveedores de una misma Materia Prima, además se nota la necesidad de implementar un Sistema de Documentación en el Departamento de Compras se registrará productos, proveedores y sus características.

#### 4. CALIDAD DE LA MATERIA PRIMA DEL RESTAURANT Q´LANTRO

La calidad de la materia prima con la que usted trabaja es:

**Objetivo:** Determinar la calidad de la Materia prima con la que se trabaja en el Restaurant Q´lantro, identificando de esta forma el tipo de producto que se brinda.

**Resultados:**

La propietaria del Restaurant Q´lantro nos indicó que la calidad de la Materia Prima con la que trabaja es de Muy buena calidad.

**Análisis e Interpretación:**

La Materia Prima con la que se trabaja en el Restaurant Q´lantro es de muy buena calidad, debido al precio con el que se venden los productos en el Restaurant, por lo que la calidad es de acuerdo al precio, con esto se cumple una de las máximas del Departamento de Compras que es de adquirir más calidad de la que se necesita.

La recepción de calidad es muy importante para lograr una buena economía en la cocina, por la sencilla razón que si permitimos la entrada de artículos de mala calidad, estos no darán los mismos resultados y rendimientos que los de buena calidad, y su desperdicio o merma representará pérdida para la empresa. <sup>1</sup>

La propuesta será una conservación de este tipo de materia prima de muy buena calidad, no devaluarla ya que esto es lo que garantiza que el producto terminado sea aceptado por los clientes.

## 5. COMPROBANTES DE COMPRA EN EL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Qué comprobantes usted solicita a sus proveedores en sus compras?

**Objetivo:** Identificar los comprobantes que se solicitan en las compras

### **Resultados:**

De acuerdo a la entrevista aplicada la propietaria nos supo indicar que los comprobantes que solicita a los proveedores en sus compras son Facturas.

### **Análisis e Interpretación:**

Según los resultados obtenidos en la entrevista realizada a la propietaria del Restaurant Q´lantro, nos indicó que únicamente solicita facturas a sus proveedores.

Una factura es el justificante fiscal de la entrega de un producto o de la provisión de un servicio, que afecta al obligado tributario emisor (el vendedor) y al obligado tributario receptor (el comprador). Tradicionalmente, es un documento en papel, cuyo original debe ser archivado por el receptor de la factura. Habitualmente el emisor de la factura conserva una copia o la matriz en la que se registra su emisión.<sup>5</sup>

Se propondrá a la propietaria del Restaurant Q´lantro solicitar también Liquidación de compras anual a proveedores informales para que de esta forma disminuya el pago de impuestos que paga en el establecimiento, además se sugerirá llevar un mayor orden Contable dentro de los movimientos de la empresa.

## 6. COMPROBACIÓN DE PESO, VOLUMEN O UNIDADES DE LA MATERIA PRIMA QUE SE COMPRA Y RECIBE EN EL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Comprueba usted el peso, volumen o las unidades de la Materia Prima que compra, cuando es entregada por los proveedores?

**Objetivo:** Saber si existe un control y buen manejo de la materia prima el momento de la recepción de la misma a los proveedores.

### **Resultados:**

La propietaria del Restaurant Q´lantro nos supo indicar que realiza comprobación de peso, volumen o las unidades solamente a veces.

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, vemos que se realiza comprobación de materia prima a veces, lo cual nos lleva a la conclusión que dicha actitud es únicamente cuando el proveedor es

El registro de esos movimientos sirve para mantener el control del inventario, mostrando las cantidades disponibles para su uso y lo que hay que encargar, el peso de los artículos utilizados, el coste de la comida utilizada en los menús y el porcentaje de coste de la comida. <sup>2</sup>

La propuesta será realizar comprobación de peso, volumen o unidades siempre que se reciba o compre la materia prima; esto garantizará a los propietarios exactitud en el producto que recibe y mayor control en el manejo de Materia prima

## 7. CONTROL DE FECHA DE CADUCIDAD DE LA MATERIA PRIMA

El momento que usted compra o recibe la materia prima, busca que la fecha de caducidad este:

**Objetivo:** Identificar la calidad de la Materia Prima con la que se trabaja en el Restaurant Q´lantro por medio del control de la caducidad de la misma.

### **Resultados:**

La entrevista realizada nos indica que en la Materia Prima que recibe siempre busca que la Fecha de Caducidad este en el Rango.

### **Análisis e Interpretación:**

Según los resultados obtenidos en la entrevista realizada a la propietaria del Restaurant Q´lantro, se puede identificar que el Departamento de Compras se enfoca siempre hacia la obtención de materia prima dentro del rango de la Fecha de caducidad, dicho resultado nos demuestra una vez mas que la materia Prima que se utiliza en el establecimiento es de muy buena calidad.

Se realizarán movimientos o se surtirán productos por medio de requisiciones de control que contengan fecha, cantidades, productos y firma de autorización. <sup>1</sup>

Como propuesta será mantener dicha política de la empresa, es decir la revisión de Fecha de Caducidad siempre que se adquiere directamente o se recibe de proveedores la Materia Prima.

## 8. FRECUENCIA DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

Usted compra o recibe los productos de los proveedores con qué frecuencia:

**Objetivo:** Identificar la frecuencia de recepción de productos de proveedores con el afán de una inclusión de conocimiento de la calidad de la Materia Prima.

### **Resultados:**

La propietaria nos indicó que la recepción de productos la realiza de 2 a 4 veces a la semana, que no realiza el abastecimiento a largo tiempo.

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a lo que nos indicó la propietaria podemos decir que se realiza el abastecimiento de 2 a 4 días en la semana, el principal motivo es porque el espacio físico con el que cuenta es muy reducido como para hacer un abastecimiento a un mayor tiempo, y el almacenamiento de la Materia Prima debe ser a corto plazo.

En situaciones complejas, puede definirse una frecuencia de entrega en el registro maestro de materiales, además del ciclo de planificación de necesidades. De esta forma, se determinan los días en los que el proveedor entrega sus mercancías. 6

Se propondrá la ampliación del área de almacenamiento, de tal forma que el abastecimiento de Materia Prima se pueda realizar con menos frecuencia, logrando así una optimización de tiempo y un mayor aprovechamiento del Recurso más importante de una Empresa, el Talento Humano.

## 9. MÉTODO DE VALORACIÓN DE INVENTARIOS CON EL QUE SE MANEJA EL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Con qué Método de Valoración de Inventarios trabaja usted?

**Objetivo:** Identificar el Método de Valoración de Inventarios con el que se trabaja en el Restaurant Q´lantro, conociendo así la rotación de la Materia Prima.

### **Resultados:**

El método de valoración de Inventarios con el que se maneja el Restaurant Q´lantro es el Método FIFO (First In, FirstOut).

### **Análisis e Interpretación:**

Según lo que nos indicó la propietaria del Restaurant, usa el Método de Valoración FIFO dicho Método de Valoración es el que debe ser usado en los establecimientos que se dedican al expendio de Alimentos y Bebidas.

Los resultados se obtienen con la ayuda de los siguientes movimientos: la información de compras y de ventas, los inventarios físicos y no contables, el control de requisiciones de alimentos del almacén, los traspasos de cocina, los créditos de cortesía, las ventas al costo, los alimentos para empleados y ejecutivos y las normas en las compras. <sup>1</sup>

Se propondrá manejar el Inventario por medio del mismo Método de Valoración, pero de una forma más estricta, es decir con el uso de Kardex, lo que permitirá un mayor control de la materia prima el momento de la producción.

## 10. TRANSPORTE DE MATERIA PRIMA DEL RESTAURANT Q´LANTRO

¿El transporte en el que usted transporta la Materia Prima es?

**Objetivo:** Determinar la temperatura del transporte de Materia Prima del Restaurant Q´lantro, identificando el tipo de transporte y los puntos crítico del mismo.

### **Resultados:**

El transporte con el que cuenta la propietaria del restaurant Q´lantro no es ni Refrigerado, ni Congelado ni Mixto, su Temperatura es al Ambiente y es Propio

### **Análisis e Interpretación:**

El vehículo con el que cuenta el Departamento de Compras del Restaurant Q´lantro es un vehículo propio, casero, es decir que es un vehículo no especializado en el transporte de alimentos y que por ende no cuenta con temperaturas de conservación sino únicamente es a Temperatura ambiente

Por ello habrá de aplicarse los métodos, técnicas y sistemas que faciliten con la mayor economía, la más eficiente movilización de los productos, así como la prestación oportuna de los servicios que el público requiere. <sup>1</sup>

La propuesta está enfocada en la adquisición de un transporte especializado, el cual podrá garantizar la inocuidad de los alimentos, es decir un Transporte que cuente con todos los estándares de Transporte que establece el Departamento de Alimentos y Bebidas, división de Temperaturas y clasificación de Materia Prima.



## **11. ABASTECIMIENTO DE DEMANDA DE COMIDA QUE SE PRODUCE EN EL RESTAURANT Q´LANTRO**

De la cantidad de comida que usted produce, ¿abastece la demanda de sus clientes?

**Objetivo:** Identificar si existe una Demanda insatisfecha en la Cantidad producida de comida en el Restaurant Q´lantro.

### **Resultados:**

La propietaria nos indico que la comida a veces abastece la demanda de clientes, esto no sucede siempre.

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a lo que nos pudo indicar la propietaria del Restaurant Q´lantro, el abastecimiento que se realiza de comida en el mismo cubre la demanda de clientes únicamente a veces, es decir que existe un margen de error el momento de realizar el cuadro de producción según datos históricos.

La compra de la materia prima ha de protocolizarse con la finalidad de que cumplan los requisitos de calidad y de abastecimiento (para evitar el exceso de alimentos y su pérdida por ser perecederos), y que se adquieran al mejor precio posible.<sup>6</sup>

La propuesta para el abastecimiento de Materia Prima será la Inclusión de un Registro de Ventas Diarias, lo cual nos llevará a contar con datos históricos, los mismos que facilitaran la realización de cuadros de Producción Diarias.

## **12. ABASTECIMIENTO DE DEMANDA DE PLATOS A LA CARTA QUE SE PRODUCE EN EL RESTAURANT Q´LANTRO**

De la cantidad de comida que usted produce y aspira a vender en PLATOS A LA CARTA, ¿abastece la demanda de sus clientes?

**Objetivo:** Identificar si existe una demanda insatisfecha en la producción de Platos a la Carta del Restaurant Q´lantro.

### **Resultados:**

La propietaria nos supo indicar que el abastecimiento de Platos a la Carta SIEMPRE abarca la demanda de clientes.

### **Análisis e Interpretación:**

El abastecimiento de Platos a la Carta en el Restaurant Q´lantro, cumple la demanda de clientes SIEMPRE, el motivo es porque para la elaboración de este tipo de pedido se realiza un mise en place previo.

Para controlar un volumen de producción es necesario tener en cuenta procedimientos estandarizados. <sup>11</sup>

La propuesta será la continuación de este tipo de abastecimiento basado en la demanda de clientes que compran Platos a la Carta, sabiendo la importancia de la realización de cuadros de producción, para de esta forma llevar un manejo y control con mayor exactitud.

### 13. ABASTECIMIENTO DE DEMANDA DE COMIDA EN FECHAS ESPECIALES QUE SE PRODUCE EN EL RESTAURANT Q´LANTRO

De la cantidad de comida que usted produce en Fechas Especiales, ¿abastece la demanda de sus clientes?

**Objetivo:** Determinar la demanda insatisfecha que puede existir en Fechas Especiales en el Restaurant Q´lantro.

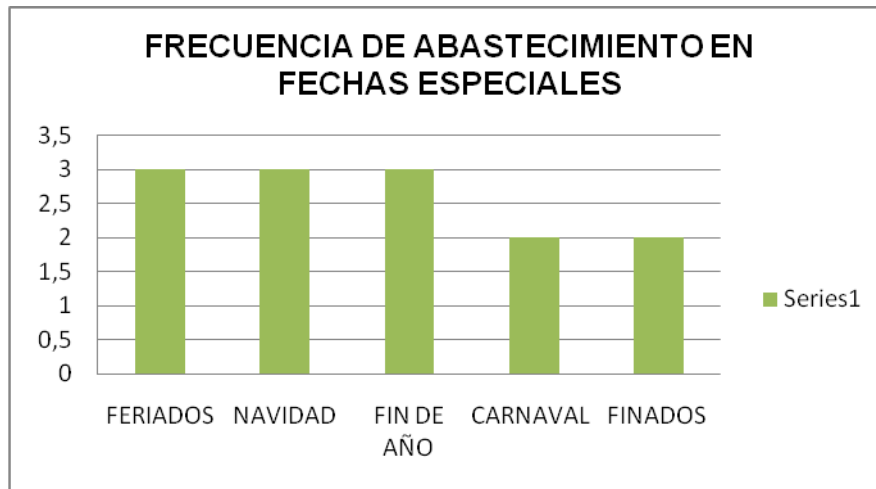
#### CUADRO #1: FRECUENCIA DE ABASTECIMIENTO EN FECHAS ESPECIALES

FRECUENCIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
<u>FERIADOS</u>		
Mucho (3)	1	100%
Poco (2)	0	0%
Nada (1)	0	0%
<u>NAVIDAD</u>		
Mucho (3)	1	100%
Poco (2)	0	0%
Nada (1)	0	0%
<u>FIN DE AÑO</u>		
Mucho (3)	1	100%
Poco (2)	0	0%
Nada (1)	0	0%
<u>CARNAVAL</u>		
Mucho (3)	0	0%
Poco (2)	1	100%
Nada (1)	0	0%
<u>FINADOS</u>		
Mucho (3)	0	0%
Poco (2)	1	100%
Nada (1)	0	0%

Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q´lantro

Elaborado por: Fierro, A.

## GRÁFICO #1:



Fuente: Propietario del Restaurant Q'lantró

Elaborado por: Fierro, A.

### Análisis e Interpretación:

Podemos ver que existe un abastecimiento adecuado en Feriados, en Navidad y en Fin de año, pero en Carnaval y Finados no se produce la demanda de acuerdo a la gran demanda que se tiene, debido a que en esta época es incierta la venta.

En días especiales la mayoría de los restaurantes están saturados, por lo que los clientes deberán esperar para recibir su mesa. Tenga siempre en cuenta que los deberá de sentar de acuerdo a como llegaron, dando preferencia a los que tengan reservación y respetando su horario. <sup>1</sup>

Se propondrá que se continúe con el proceso de realización de abastecimiento en Fechas Especiales, pero que para dicho abastecimiento se tome como guía los Registros Históricos, para que no exista una demanda insatisfecha en ninguna Fecha de importancia.

#### 14. ABASTECIMIENTO DE DEMANDA DE COMIDA QUE SE PRODUCE DIARIAMENTE EN EL RESTAURANT Q´LANTRO

De la cantidad de comida que usted produce Diariamente, ¿abastece la demanda de sus clientes?

**Objetivo:** Determinar si existe una Demanda insatisfecha en el abastecimiento diario que se realiza de almuerzos en el Restaurant.

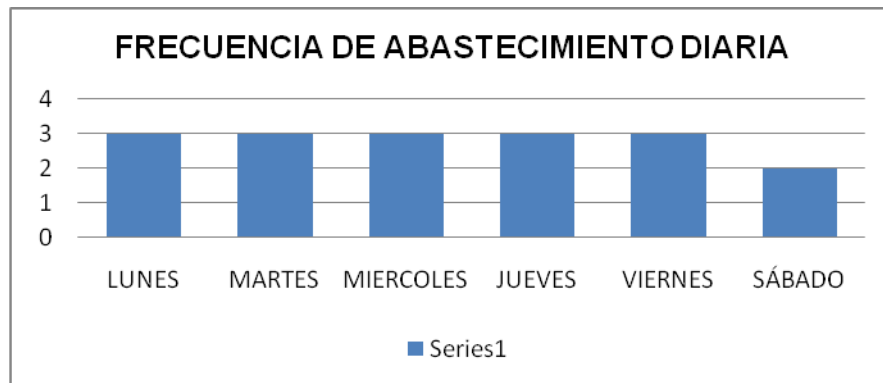
#### CUADRO #2: FRECUENCIA DE ABASTECIMIENTO DIARIA

FRECUENCIA DIARIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
<u>LUNES</u>		
Frecuentemente (3)	1	100%
A veces (2)	0	0%
Nunca (1)	0	0%
<u>MARTES</u>		
Frecuentemente (3)	1	100%
A veces (2)	0	0%
Nunca (1)	0	0%
<u>MIÉRCOLES</u>		
Frecuentemente (3)	1	100%
A veces (2)	0	0%
Nunca (1)	0	0%
<u>JUEVES</u>		
Frecuentemente (3)	1	100%
A veces (2)	0	0%
Nunca (1)	0	0%
<u>VIERNES</u>		
Frecuentemente (3)	1	100%
A veces (2)	0	0%
Nunca (1)	0	0%
<u>SÁBADO</u>		
Frecuentemente (3)	0	0%
A veces (2)	1	100%
Nunca (1)	0	0%

Fuente: Propietario del Restaurant Q´lantro

Elaborado por: Fierro, A.

## GRÁFICO #2:



Elaborado por: Fierro, A.

Fuente: Propietario del Restaurant Q'lanthro

### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos ver que el abastecimiento de los días Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes es muy Bueno, que únicamente existe una cantidad de fallos en los días Sábado, nos indican que esto es gracias a la experiencia que la propietaria tiene y al conocimiento del mercado que tiene.

La hoja de producción está compuesta por la lista de todos los platos del menú y la cantidad de porciones que creemos venderemos. Estos objetivos serán el objetivo que el jefe y su brigada debe conseguir, de acuerdo a las necesidades individuales, esta hoja puede variar en complejidad de un establecimiento a otro. 8

Se propondrá mantener una producción basada en Registros Históricos, tomando en cuenta el abastecimiento de los días sábados, buscando que la demanda insatisfecha de dicho día pueda cubrir los comensales que acuden al establecimiento, para no tener faltantes ni remanentes.

## 15. PRODUCCIÓN DIARIA EN EL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Cuál es la cantidad de almuerzos que usted produce diariamente?

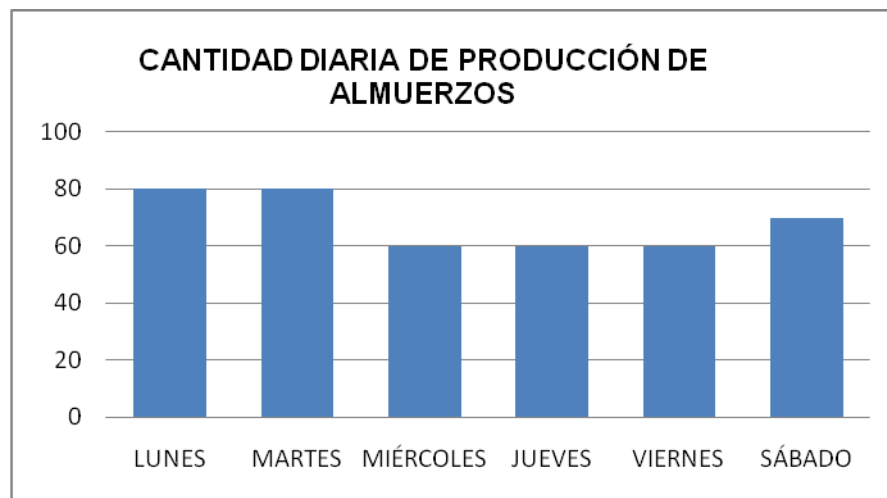
**Objetivo:** Determinar la cantidad de producción de almuerzos que se realiza diariamente

### CUADRO #3: CANTIDAD DE PRODUCCIÓN DIARIA DE ALMUERZOS

PRODUCCIÓN DIARIA	UNIDADES
LUNES	80
MARTES	80
MIÉRCOLES	60
JUEVES	60
VIERNES	60
SÁBADO	70

Fuente: Propietario del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.

### GRÁFICO #2:



Fuente: Propietario del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.

### **Análisis e Interpretación:**

La propietaria del Restaurant Q´lantro, nos pudo indicar que determina la cantidad de producción de acuerdo al día, es decir que la frecuencia de comensales varía habitualmente, ya que los clientes en su mayoría son ejecutivos de Empresas del sector y además que el abastecimiento esta cimentado principalmente en la experiencia de la persona a cargo. Además podemos ver que la producción más grande es de 80 almuerzos los días lunes y martes, dicha producción puede ser el mayor sostén del negocio por la cantidad de ingresos que esta representa.

En gastronomía, costo es el informe de los resultados diarios, semanales, quincenales y/o mensuales de la operación total en el reglón de alimentos y bebidas. <sup>2</sup>

La propuesta se enfoca en la búsqueda de un aumento de Ventas en el Restaurant Q´lantro, esto se realizará por medio de Marketing, Publicidad, Promociones y un seguimiento de clientes tanto frecuentes como antiguos; además se buscará un persecución de ventas diarias por medio de la realización de un Registro Histórico, el cual será un pilar muy importante para cubrir la demanda insatisfecha del Restaurant y para lograr el cumplimiento de actividades básicas para un adecuado manejo del Departamento Técnico Gastronómico.



## 16. SOLICITUD DE SERVICIO DE CATERING EN CLIENTES DEL RESTAURANT Q´LANTRO

Los clientes que usted tiene en su establecimiento, ¿solicitan Servicio de Catering o realizar un evento?

**Objetivo:** Identificar si los clientes optarían por la utilización de Servicio de Catering en el Restaurant Q´lantro. .

### **Resultados:**

La propietaria nos pudo indicar que SI existe la solicitud de dicho servicio de los clientes hacia los propietarios del Restaurant.

### **Análisis e Interpretación:**

La propietaria del Restaurant Q´lantro nos pudo indicar que si existe solicitud de Servicio de Catering de los clientes hacia el establecimiento, pero nos supo indicar que no se realiza con frecuencia por falta de conocimiento de los comensales.

El servicio contratado en los espacios del proveedor, incluyen el proporcionar comida/bebida y apoyo logístico cliente. Si el espacio está bien conceptuado y atendido, el éxito del evento será más fácil de asegurar. <sup>3</sup>

La propuesta será la realización de un Plan para la inclusión de Servicio de Catering en el Restaurant Q´lantro, la cual será sostenible y sustentable en el tiempo.

## 17. SOLICITUD DE SERVICIO DE CATERING DE NO CLIENTES DEL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Existe solicitud de Servicio de Catering en personas no clientes?

**Objetivo:** Identificar si existe solicitud de Servicio de Catering de no clientes del Restaurant Q´lantro

### **Resultados:**

La propietaria supo indicar que SI ha existido petición de Servicio de Catering de no clientes del Restaurant Q´lantro.

### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados indican que si ha existido pedido de Servicio de Catering de no clientes del Restaurant Q´lantro, pero dicho pedido no es frecuentemente, ya que no existe conocimiento de la ciudadanía hacia este servicio que se oferta en el establecimiento, y no se cuenta con este tipo de servicio formal en la empresa.

La industria del “catering” atiende dos tipos de servicios, muy característicos. Los servicios en los espacios propios del establecimiento proveedor y los servicios a domicilio, en los espacios del organizador o contratados al efecto. <sup>3</sup>

La propuesta irá en conjunto con la solicitud de los clientes del Restaurant, es decir un plan de creación de Servicio de Catering en el Restaurant Q´lantro, para la implementación de este servicio se ofertará un valor adicional que atraiga a futuros clientes, que está basado en la oferta de comida casera en eventos.

## 18. OPCION DE SERVICIO DE CATERING DEL PROPIETARIO DEL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Ha pensado usted ampliar su negocio y tener Servicio de Catering usando como base las instalaciones de su establecimiento?

**Objetivo:** Identificar la opinión de la propietaria del restaurant Q´lantro con respecto a la ampliación del negocio y tener un Servicio de Catering.

### **Resultados:**

La propietaria indica que si ha pensado en la posibilidad de ampliación del Negocio y tener Servicio de Catering.

### **Análisis e Interpretación:**

Los resultados nos demuestran que la propietaria del Restaurant Q´lantro si tiene como opción la posibilidad de extensión del Negocio hacia un Servicio de Catering, para cumplir con esto se deberá partir de la ampliación del espacio físico

Algunos restaurantes ven en esto una distorsión en su actividad, pero en verdad es una extensión de su negocio que les puede reportar nuevas oportunidades empresariales de gran potencial. <sup>3</sup>

La propuesta será el cumplimiento de un Plan de Catering en el establecimiento por parte de los propietarios, el mismo que estará basado en la ampliación del negocio tanto físicamente como en desarrollo gastronómico.

## B. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE SERVICIO DEL RESTAURANT Q´LANTRO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

### 1. HORA DE AFLUENCIA DE CLIENTES EN EL RESTAURANT Q´LANTRO

¿A qué hora tiene usted mayor afluencia de gente?

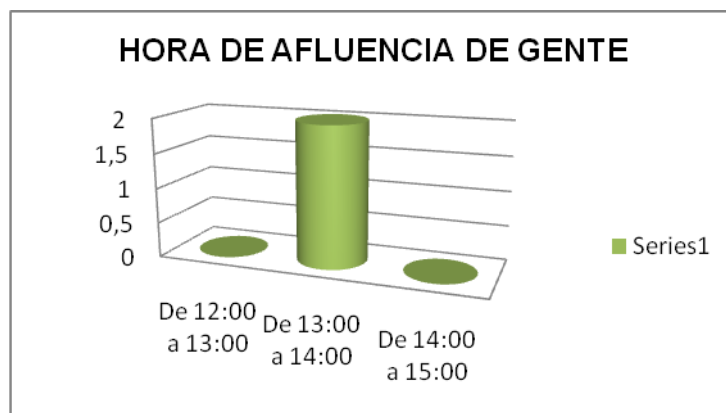
**Objetivo:** Determinar la hora pico del Restaurant Q´lantro y los motivos de afluencia de la misma.

#### CUADRO #4: HORA DE AFLUENCIA DE GENTE

HORA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
De 12:00 a 13:00	0	0%
De 13:00 a 14:00	2	100%
De 14:00 a 15:00	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.

#### GRÁFICO #4:



Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.

### **Análisis e Interpretación:**

El personal de Servicio, nos indicó que la mayor afluencia de gente es de 13:00 a 14:00, es decir es la hora pico, dicha hora es en consecuencia del tipo de mercado frecuente con que se cuenta en el establecimiento; un mercado de tipo ejecutivo con horarios compatibles a esta hora, pero a pesar de ello, existe también otro tipo de mercado que frecuenta las otras horas mas bien enfocado en familias que frecuentan el restaurant.

Es la lógica de restaurantes como Le Cirque de Nueva York, que está considerando cobrarles más a los clientes que vayan a comer durante el horario de más demanda, conocido como *hora pico*, que allá es entre las 19:30 y las 20:30.<sup>9</sup>

Se propondrá estrategias para disgregar las horas que la gente asiste al restaurant, es decir un plan de manejo para horas no pico, para tratar de potenciar que los clientes que no se encuentran dentro del mercado de clientes ejecutivos asistan al establecimiento en horas diferentes a la de 13:00 a 14:00, esto se logrará por medio de estimulaciones a clientes por medio de promociones, publicidad, ofertas y descuentos para de esta forma lograr un equilibrio entre horas y llegar a un servicio de excelente calidad.

## 2. PRIORIDAD EN ATENCIÓN DE ÓRDENES EN EL RESTAURANT

### Q´LANTRO

¿Cuál de los siguientes ítems es su prioridad para atender una mesa?

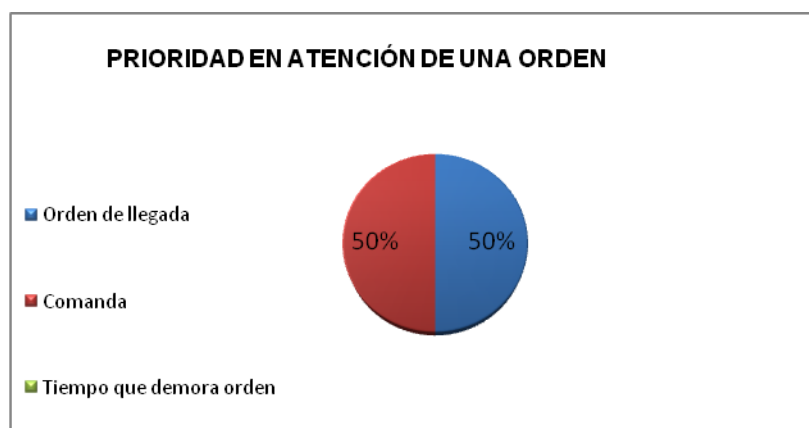
**Objetivo:** Determinar el orden en la atención del personal de Servicio identificando así sus prioridades y el tipo de servicio

#### CUADRO #5: PRIORIDAD EN ATENCIÓN DE UNA ORDEN

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Orden de llegada	1	50%
Comanda	1	50%
Tiempo que demora orden	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.

#### GRÁFICO #5:



Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.

## **Análisis e Interpretación:**

En los encuestados, existen diferentes prioridades en la atención de las órdenes según los resultados podemos ver que puede ser por falta de coordinación o acuerdo entre ellos.

En días especiales la mayoría de los restaurantes están saturados, por lo que los clientes deberán esperar para recibir su mesa. Tenga siempre en cuenta que los deberá sentar de acuerdo a como llegaron, dando preferencia a los que tengan reservación y respetando su horario. <sup>2</sup>

Se propondrá la elaboración de comandas realizadas de acuerdo a los requerimientos en el restaurant para de esta forma incluir un orden de manejo de mesas.

### 3. RAPIDEZ EN EL SERVICIO DEL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Considera usted que es rápido en el Servicio de Comida?

**Objetivo:** Determinar la rapidez del servicio del Restaurant Q´lantro identificando la eficiencia del personal.

#### CUADRO #6: RAPIDEZ EN EL SERVICIO

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.

#### GRÁFICO #6:



Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.



## **Análisis e Interpretación:**

Los 2 encuestados se consideran rápidos en el Servicio, lo cual es importante para el manejo de comensales y ordenes en horas pico garantizando la satisfacción del cliente.

A menudo se identifica el buen servicio con el número de comodidades, el grado de Atención/ interacción personal o la rapidez en el Servicio. Aunque todas estas cosas están relacionadas con la calidad del servicio es erróneo confundirlas en ello. <sup>4</sup>

Se propondrá continuar con este servicio rápido e incluir las comandas antes mencionadas para asegurar a la vez un orden de mesas, lo cual llevará a contar con un servicio completo en el establecimiento.

#### 4. SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL Q' LANTRO RESTAURANT

¿Considera usted que los clientes están satisfechos con la rapidez del servicio que usted ofrece?

**Objetivo:** Identificar que considera el personal del servicio con respecto al trabajo que ellos realizan en rapidez hacia los comensales.

#### CUADRO #7: SATISFACCIÓN POR RAPIDEZ EN EL SERVICIO

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A.

#### GRÁFICO #7:



Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A.

### **Análisis e Interpretación:**

El 100% del personal de servicio del Restaurant Q'lantro consideran que los clientes se encuentran conformes con el servicio y la rapidez que ellos ofertan, obteniendo así la satisfacción de los mismos.

Los clientes perciben el buen servicio en función de lo que esperan del personal. De forma similar, el concepto del valor se basa también en lo que espera el cliente en relación con lo que paga por el servicio y lo que tendría que pagar por un servicio similar en otro sitio. <sup>4</sup>

Se propondrá la inclusión de cursos y capacitaciones para el personal de servicio, para de esta forma contar con un personal capacitado para satisfacer a los comensales.

5.

## CANALIZACIÓN DE PEDIDO DE

### SERVICIO DE CATERING EN EL RESTAURANT

¿Ha canalizado el pedido de Servicio de Catering de un cliente hacia los dueños del establecimiento?

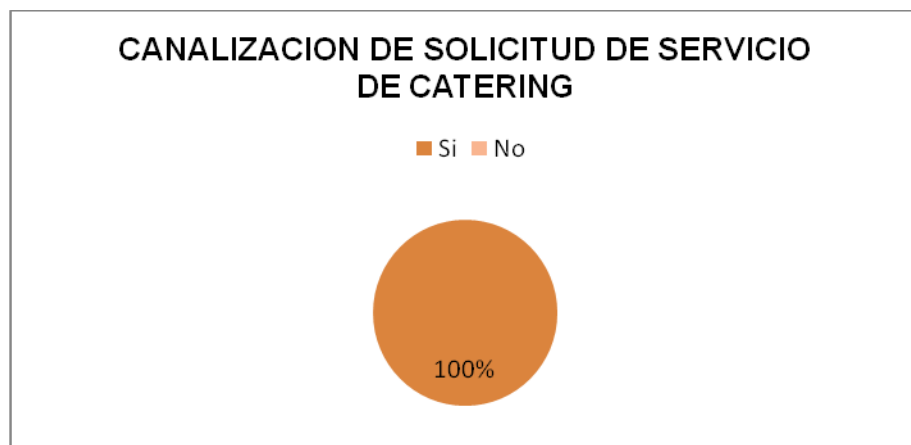
**Objetivo:** Identificar si el personal de servicio ha percibido el pedido de Servicio de Catering de clientes a propietario.

#### CUADRO #8: CANALIZACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO DE CATERING

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q'lantra  
Elaborado por: Fierro, A.

#### GRÁFICO #8:



Fuente: Personal de Servicio del Restaurant Q'lantra  
Elaborado por: Fierro, A.

### **Análisis e Interpretación:**

El 100% del personal de Servicio del Restaurant Q´lantro indica que si han canalizado el pedido de Servicio de Catering de clientes a propietario, es decir que si se ve dicha necesidad.

La tendencia es hacia la satisfacción de los clientes todos los sentidos con la comida como un punto focal. Con la atmósfera correcta, el evento profesional de la hostelería con experiencia puede hacer un evento especial y memorable.<sup>5</sup>

Se propondrá la inclusión de Servicio de Catering en el establecimiento, basado este principalmente en la ampliación del negocio, ya que este ya cuenta con un reconocimiento.

## C. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DEL RESTAURANT Q´LANTRO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

### 1. BODEGAS PARA ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS

Para el almacenamiento de la Materia Prima, la bodega cuenta con Bodegas para:

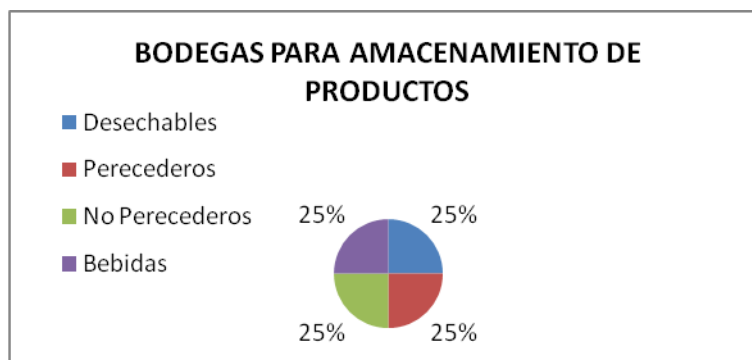
**Objetivo:** Identificar con que bodegas se cuenta en el Restaurant Q´lantro, conociendo así el almacenamiento de la Materia Prima.

#### CUADRO #9: BODEGAS PARA ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS

BODEGAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Productos Desechables	2	25%
Alimentos Perecederos	2	25%
Productos No Perecederos	2	25%
Bebidas	2	25%
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.

#### GRÁFICO #9:



Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A.

## **Análisis e Interpretación:**

El personal del Área de Producción del Restaurant Q´lantro en la encuesta realizada nos pudieron indicar que dentro del establecimiento cuentan con varios tipos de Bodegas para el almacenamiento de la Materia Prima como son: Desechables, Alimentos, Perecederos, No perecederos y Bebidas, las cuales permiten un mayor orden y control y ayudan a un mejor manejo en Sanitación e Higiene Alimentaria.

Aunque en la realidad del terreno no siempre se trata de bodegas separadas, sino de sectores dentro de un mismo almacén, debido a factores diversos, tales como el tipo de suministro, el tamaño y la duración de la operación y, sobre todo, la disponibilidad de espacio.<sup>7</sup>

Ya que las Bodegas del Restaurant Q´lantro son muy pequeñas y no muy adecuadas para su función se propondrá la ampliación de las mismas, buscando así que cumplan con los estándares de almacenamiento de Materia Prima, de tal forma que se garantice la inocuidad de los alimentos. Se propondrá también la rotulación de toda la cocina, para de esta forma facilitar el manejo de Materia Prima y evitar todo tipo de Contaminación.

## 2. TEMPERATURAS DE ALMACENAMIENTO EN EL RESTAURANT Q'LANTRO

Las temperaturas con las que usted realiza el almacenamiento de la Materia Prima son:

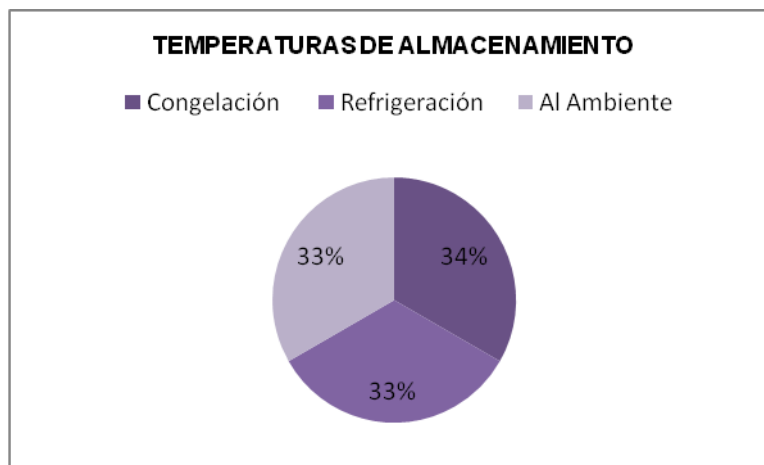
**Objetivo:** Determinar si existe un manejo de diferentes Temperaturas en el Restaurant Q'lanro.

### CUADRO #10: TEMPERATURAS DE ALMACENAMIENTO

TEMPERATURAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Congelación	2	33%
Refrigeración	2	33%
Al Ambiente	2	34%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanro  
Elaborado por: Fierro, A.

### GRÁFICO #10:



Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanro  
Elaborado por: Fierro, A.



### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a las respuestas del personal de servicio del Restaurant Q'lantro vemos que en el establecimiento se realiza el almacenamiento a temperaturas de Congelación, Refrigeración y al ambiente, dependiendo de la Materia Prima y la temperatura de Conservación de la misma.

El elemento crítico en la preparación de la comida es su Temperatura. Las bacterias y otros microorganismos dañinos prosperan a Temperatura que estén entre los 4° y los 60°. <sup>1</sup>

Se propondrá mantener el uso de temperaturas como se ha venido realizando, incluyendo en el establecimiento la ampliación del espacio de almacenamiento; la cual permitirá el manejo adecuado de temperaturas y un mayor orden de la Materia Prima.

### 3. AREAS DE LA COCINA DEL RESTAURANT Q'LANTRO

Para la elaboración de los productos, la Cocina cuenta con qué áreas:

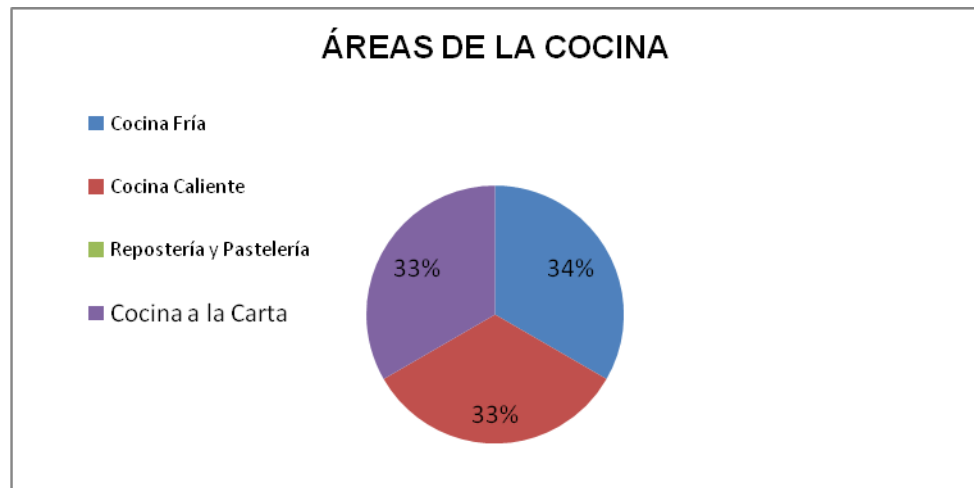
**Objetivo:** Identificar si existe un manejo de distintas áreas en la Cocina del Establecimiento.

#### CUADRO #11: ÁREAS DE LA COCINA

ÁREAS		PORCENTAJE
Cocina Fría	2	33,33%
Cocina Caliente	2	33,33%
Repostería y Pastelería	0	0%
Cocina a la Carta	2	33,33%
<b>TOTAL:</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A.

#### GRÁFICO#11:



Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A.

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a las Respuestas del Personal de Servicio del Restaurant Q´lantro, en la cocina cuentan con áreas de Cocina Fría, Cocina Caliente y Cocina a la Carta pero no de Repostería, buscando de esta forma una mayor organización y orden dentro de esta área.

El chef tiene la obligación de distinguir el equipo de la cocina y de conocer las instalaciones convenientes dentro de ésta, donde deben existir las siguientes áreas de servicio: desayunos, despacho de carnicería, cocina fría, producción, banquetes, salseo, almacén, recepción de mercadería y área de limpieza. <sup>2</sup>

Ya que la cocina del establecimiento es pequeña, se propondrá la rotulación de las diferentes áreas de trabajo y una restructuración de la cocina por medio de la ampliación de la misma.

#### 4. PEDIDOS QUE INGRESAN A COCINA DEL RESTAURANT Q'LANTRO

Dentro de las Comandas que pedidos no más recibe:

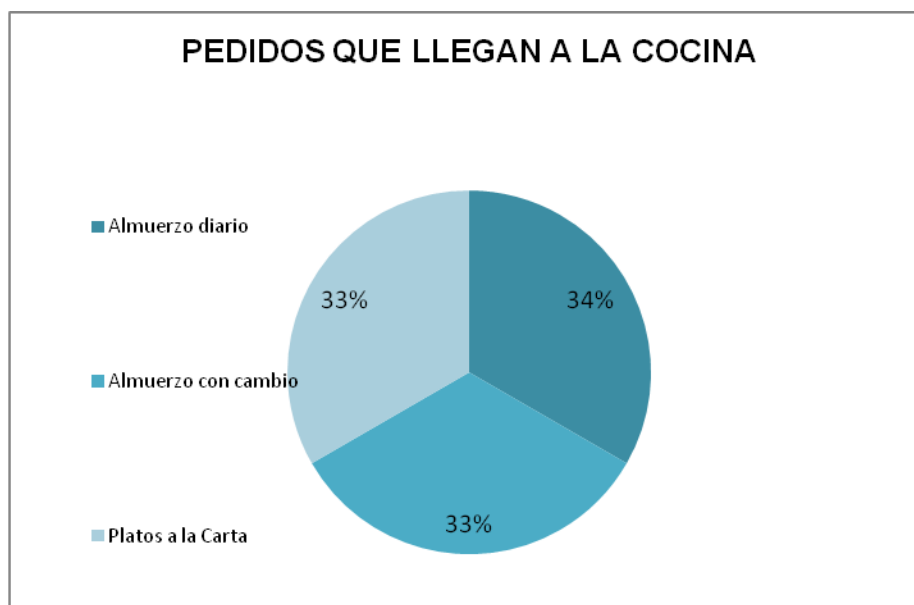
**Objetivo:** Determinar los tipos de pedidos que se reciben en la Cocina, identificando las medidas que se deben tomar para el despacho de los mismos

#### CUADRO #12: PEDIDOS QUE LLEGAN A LA COCINA

PEDIDOS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Almuerzo diario	2	33,33%
Almuerzo con cambio	2	33,33%
Platos a la Carta	2	33,33%
<b>TOTAL:</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A.

#### GRÁFICO #12:



Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A.

## **Análisis e Interpretación:**

Vemos que a la cocina ingresan 3 tipos de pedidos, Almuerzo diario, Almuerzo con cambio y Platos a la carta, para los cuales es necesaria la realización de un mice in place asegurando de esta forma la rapidez que lleva a la satisfacción del comensal.

Un menú reducido suele ser más rentable que uno extenso, porque es mucho más fácil de “situar” en la mente del cliente potencial que es el menú largo. Hacer unas pocas cosas extraordinarias bien es generalmente más efectivo que intentar hacerlo todo moderadamente bien. <sup>1</sup>

La propuesta se basará en la realización de cuadros de producción que sirvan de guías para la realización del mice in place, para mejorar el tiempo de despacho y no tener faltantes.

## 5. TIEMPO DE DESPACHO DE COMANDA

El tiempo para el despacho de la comanda depende de:

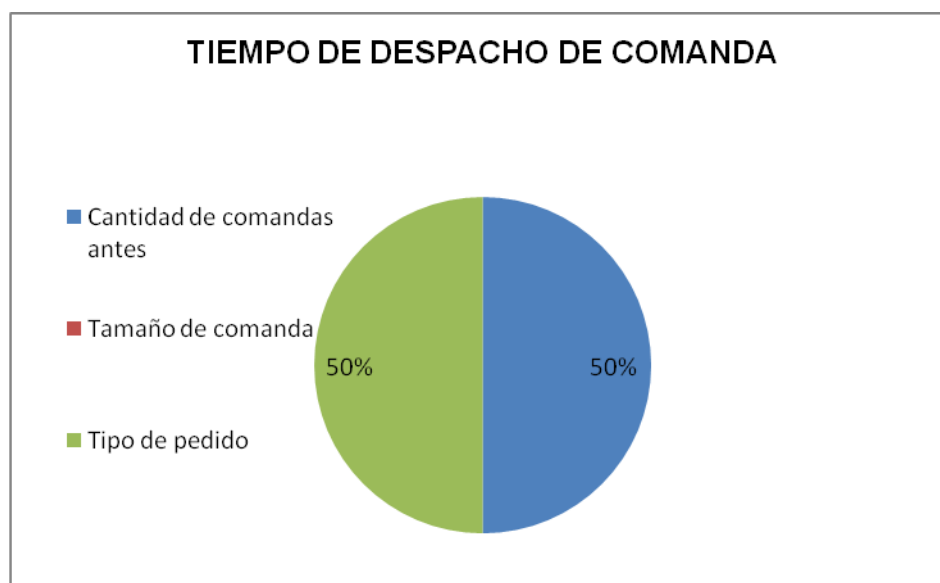
**Objetivo:** Determinar si las comandas salen en un tiempo adecuado para la satisfacción del cliente

### CUADRO #13: TIEMPO DE DESPACHO DE COMANDA

TIEMPO DE DESPACHO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Cantidad de comandas antes	1	50%
Tamaño de comanda	0	0%
Tipo de pedido	1	50%
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lantró  
Elaborado por: Fierro, A.

### GRÁFICO #13:



Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lantró  
Elaborado por: Fierro, A.

## **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de Servicio existe controversia entre la dependencia de tiempos de despacho llevándonos dichas respuestas a la conclusión que el despacho depende tanto de la cantidad de comandas previas como al tipo de pedido.

Organización en cocina de producción y servicio totalmente diferenciados e independientes. En este caso se pretende realizar una preparación completa y continua cuyo trabajo no está ligado al servicio, sino a una planificación de actividades cuyo objetivo es cubrir la demanda. <sup>4</sup>

Se propondrá políticas para la estandarización de tiempos de despachos en todos los platos que se ofertan en el establecimiento y capacitaciones al personal de estas políticas.

## 6. PLATOS CON DISEÑO TÉCNICO DE MONTAJE EN EL RESTAURANT Q'LANTRO

¿En qué platos tiene usted un diseño técnico de montajes?

**Objetivo:** Determinar si se realiza los montajes de una forma técnica y establecida.

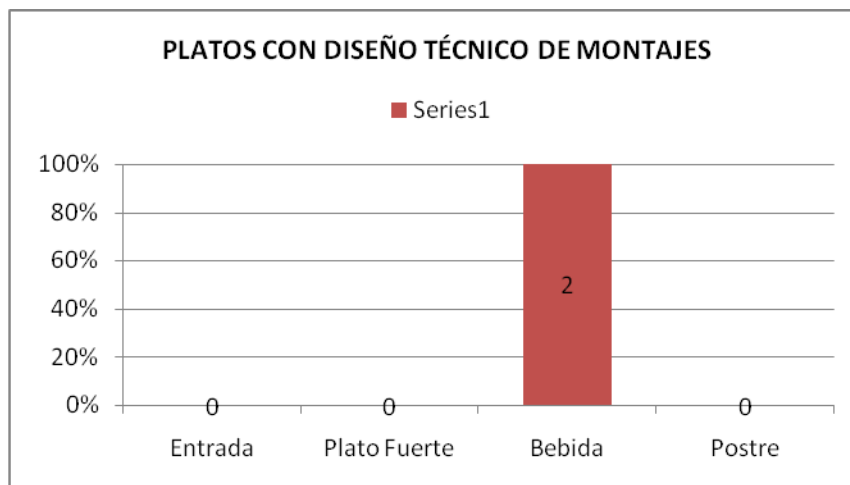
### CUADRO #14: PLATOS CON DISEÑO TÉCNICO DE MONTAJE

PLATOS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Entrada	0	0%
Plato Fuerte	0	0%
Bebida	2	100%
Postre	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanthro

Elaborado por: Fierro, A

### GRÁFICO #14:



Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanthro

Elaborado por: Fierro, A



## **Análisis e Interpretación:**

Las personas del personal de producción nos indican que únicamente en las bebidas poseen un diseño técnico de montajes lo que quiere decir que no se maneja un montaje establecido seguramente por la falta de una persona profesional, con estos conocimientos dentro del área.

La estandarización de los platillos se logra al preparar una muestra de cada uno de ellos que sirva de modelo. Se toman fotografías de las muestras y se establecen reglas de producción, calidad y presentación. <sup>2</sup>

La propuesta será la inclusión de recetas estándar en todos los platillos del restaurante, las cuales a la vez presenten un diseño técnico de montaje de platos y para el manejo de estos montajes se realizará capacitaciones en dicha materia al personal del área de producción.

## 7. CAPACIDAD PARA EXTENDER NEGOCIO EN EL RESTAURANT Q'LANTRO

¿Cree usted que hay capacidad Física, Técnica y de Talento Humano para extender el negocio y atender Servicio de Catering?

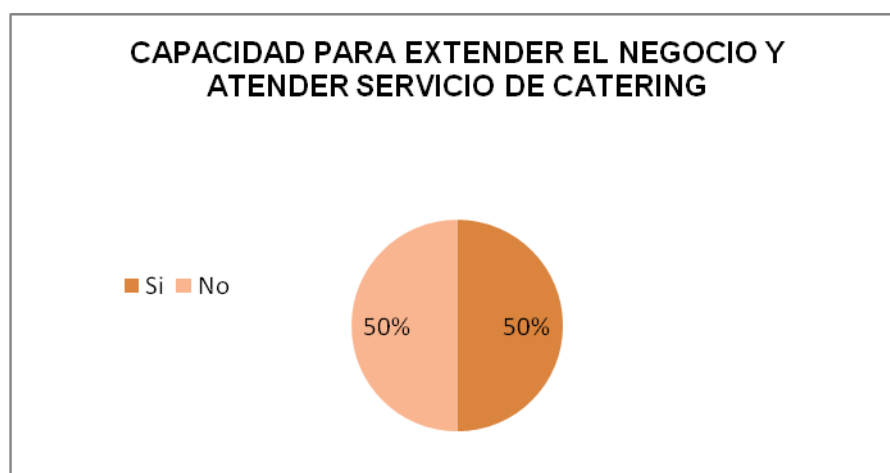
**Objetivo:** Identificar la opinión del personal de Producción para la extensión del establecimiento

### CUADRO #15: CAPACIDAD PARA ATENDER SERVICIO DE CATERING

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	1	50%
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A

### GRÁFICO #15:



Fuente: Personal de Producción del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A

## **Análisis e Interpretación:**

Los resultados nos indican diferencias de opiniones, lo que podríamos decir que es por experiencia, ya que si se han realizado anteriormente eventos pequeños lo que permite dar una opinión más clara y precisa al personal del área de producción.

Respecto a la superficie y características de la cocina, según estas (metros cuadrados, si es diáfana, con obstáculos, etc.) podemos calcular que posibilidades tenemos para situar la maquinaria en la cocina. <sup>4</sup>

Se propondrá la implementación de Servicio de Catering en el Restaurant Q´lantro, pero con la ampliación del espacio Físico, Técnico y de Talento Humano.

## D. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DEL RESTAURANT Q´LANTRO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

### 1. FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Con qué frecuencia asiste usted al Restaurant Q´lantro?

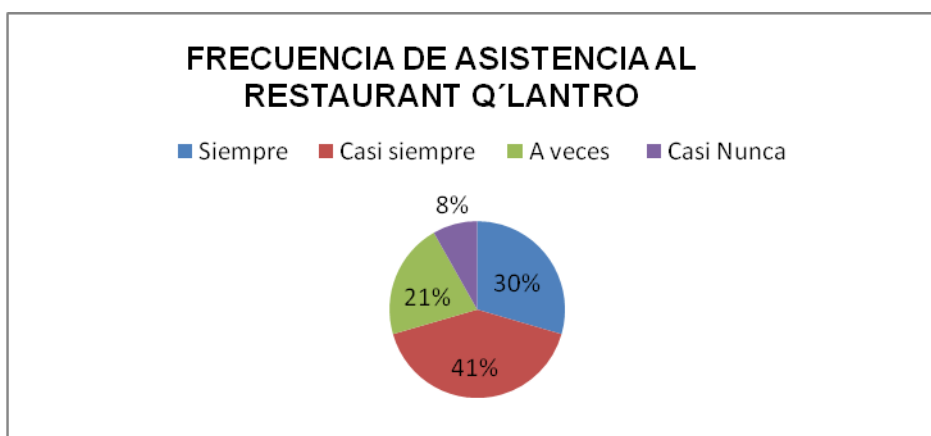
**Objetivo:** Determinar los clientes frecuentes y no frecuentes para identificar el tipo de clientes.

#### CUADRO #16: FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL RESTAURANT Q´LANTRO

FRECUENCIA ASISTE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Siempre	18	30%
Casi siempre	25	41%
A veces	13	21%
Casi Nunca	5	8%
<b>TOTAL:</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A

#### GRÁFICO #16:



Fuente: Clientes del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A

### **Análisis e Interpretación:**

De las 61 personas 25 dijeron que casi siempre, un 41%, lo que significa que la mayoría de clientes tienen una asistencia frecuente es decir de 4 a 5 días.

En las evaluaciones Gestalt el encuentro del servicio se evalúa como un todo: “todo fue bien”. En esta categoría se incluye también los casos en que un cliente tiene una serie de encuentros con un proveedor y a raíz de ellos se convierte en parroquiano fiel, o jura no volver. <sup>1</sup>

Se propondrá la implementación de ofertas que estimulen a clientes no frecuentes a asistir al establecimiento mas seguido.

## 2. VALORES EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL RESTAURANT Q´LANTRO

¿Cuál de estos valores usted considera que recibe en la Atención que brinda el Restaurant?

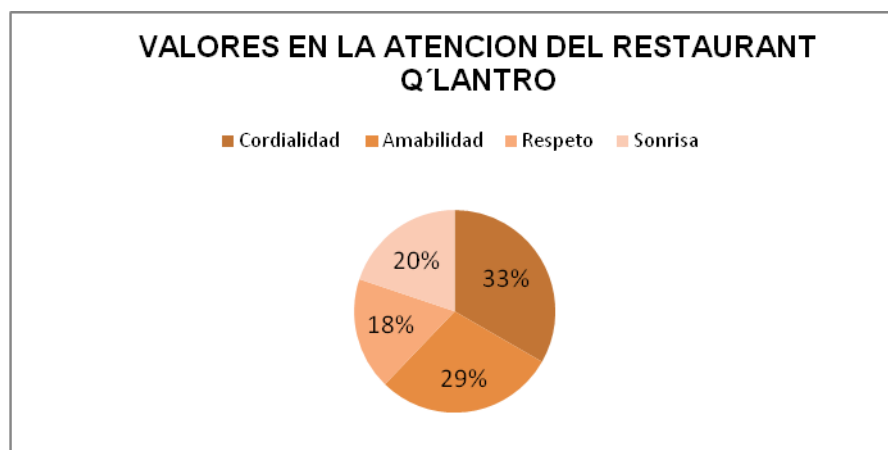
**Objetivo:** Identificar la percepción que tienen los clientes de la atención que reciben en el restaurant

### CUADRO #17: VALORES EN LA ATENCIÓN DEL RESTAURANT Q´LANTRO

VALORES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Cordialidad	37	33%
Amabilidad	32	29%
Respeto	20	18%
Sonrisa	22	20%
<b>TOTAL:</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A

### GRÁFICO #17:



Fuente: Clientes del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A

### **Análisis e Interpretación:**

De 61 encuestados, el 33% considera que el valor más relevante en la cordialidad, es decir que consideran que reciben un comportamiento amigable de parte del personal del establecimiento.

Los clientes miden la calidad del servicio comparando los servicios recibidos con los que esperaban recibir, en función del tipo de establecimiento. <sup>1</sup>

Ya que los comensales del Restaurant Q'lantro consideran que existen muchos valores en la atención que reciben en el establecimiento, se propondrá la conservación de estos se incluirá cursos de Capacitación en Servicio al cliente para el personal de Servicio.

### 3. IMPORTANCIA DE LA COMIDA QUE RECIBE EN EL RESTAURANT Q'LANTRO

El momento de recibir su comida en el Restaurant, ¿qué le parece a usted más importante?

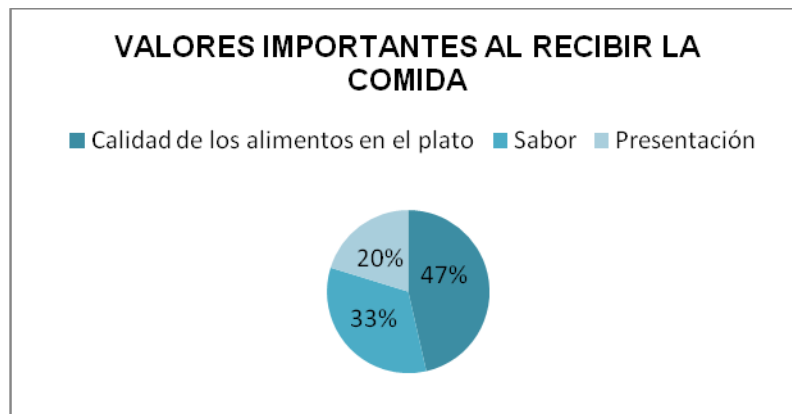
**Objetivo:** Determinar la importancia que tiene para los clientes los diferentes valores que se presentan en la comida.

**CUADRO #18: VALORES IMPORTANTES AL RECIBIR LA COMIDA**

COMIDA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Calidad de los alimentos en el plato	39	47%
Sabor	28	33%
Presentación	17	20%
<b>TOTAL:</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A

**GRÁFICO #18:**



Fuente: Clientes del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A



### **Análisis e Interpretación:**

Podemos ver que el 47% de clientes consideran que lo más importante al recibir su comida es la calidad de los alimentos en el plato, es decir un producto realizado con buena materia prima

Entonces, el único camino es otorgar un servicio de calidad por lo que debería quedar claro que su obtención no debe llevarnos a producir costos más altos.<sup>8</sup>

Se propondrá mantener la calidad de los alimentos en el plato, es decir continuar manejando una materia primas de calidad de acuerdo al precio.

#### 4. EL PRECIO QUE PAGA POR LA COMIDA EN EL RESTAURANT Q'LANTRO

El precio que usted paga en el Restaurant Q'lanthro por su comida, y tomando en cuenta su calidad, le parece:

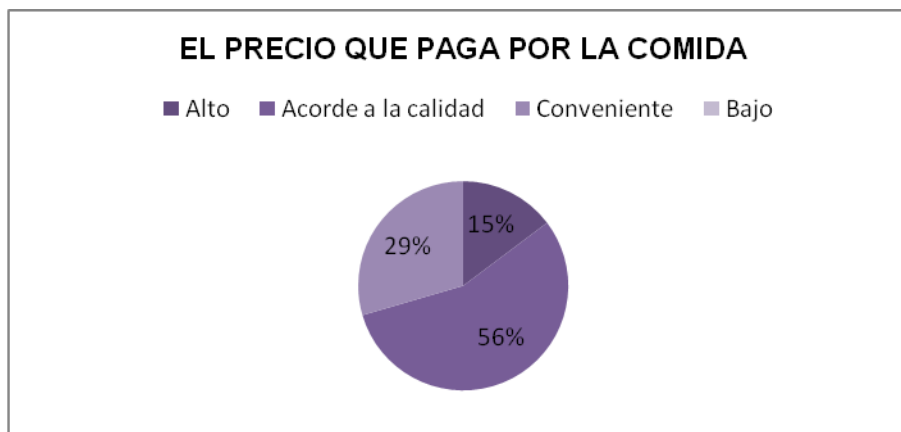
**Objetivo:** Identificar la opinión y satisfacción de los clientes con respecto al precio que pagan

**CUADRO #19: EL PRECIO QUE PAGA POR LA COMIDA**

PRECIO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Alto	9	15%
Acorde a la calidad	34	56%
Conveniente	18	29%
Bajo	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A

**GRÁFICO #19:**



Fuente: Clientes del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A

### **Análisis e Interpretación:**

El 56%, 34 personas de las encuestadas consideran que el precio que pagan por su comida en el Restaurant Q´lantro es acorde a la calidad, lo que demuestra un acierto del precio establecido por los propietarios en el establecimiento.

Los clientes exigen calidad y precios adecuados. Se evidencia el esfuerzo que hacen los profesionales de la gastronomía para poner sus ofertas al alcance de un público cada vez más exigente y, en particular las empresas para que sigan utilizando sus ambientes públicos.<sup>3</sup>

Se propondrá mantener los precios que se manejan, ya que existe acuerdo y aceptación de parte de los clientes, siempre tomando en cuenta los costos y la utilidad

## 5. ACEPTACIÓN DE SERVICIO DE CATERING DE LOS CLIENTES DEL RESTAURANT Q´LANTRO

Si usted tuviera un evento y conociendo la calidad de la comida que se sirve en este Restaurant; ¿contrataría usted este servicio para atender a sus invitados en sus Eventos Sociales?

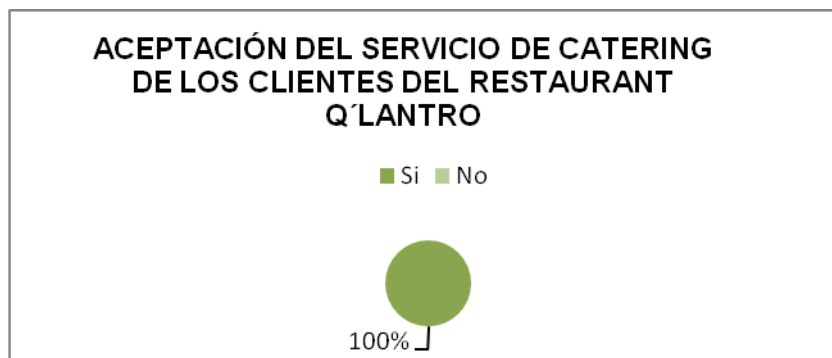
**Objetivo:** Determinar la aceptación del Servicio de Catering de los clientes del Restaurant.

### CUADRO #20: ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DE CATERING DE LOS CLIENTES DEL RESTAURANT Q´LANTRO

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	61	100%
No	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A

### GRÁFICO #20:



Fuente: Clientes del Restaurant Q´lantro  
Elaborado por: Fierro, A

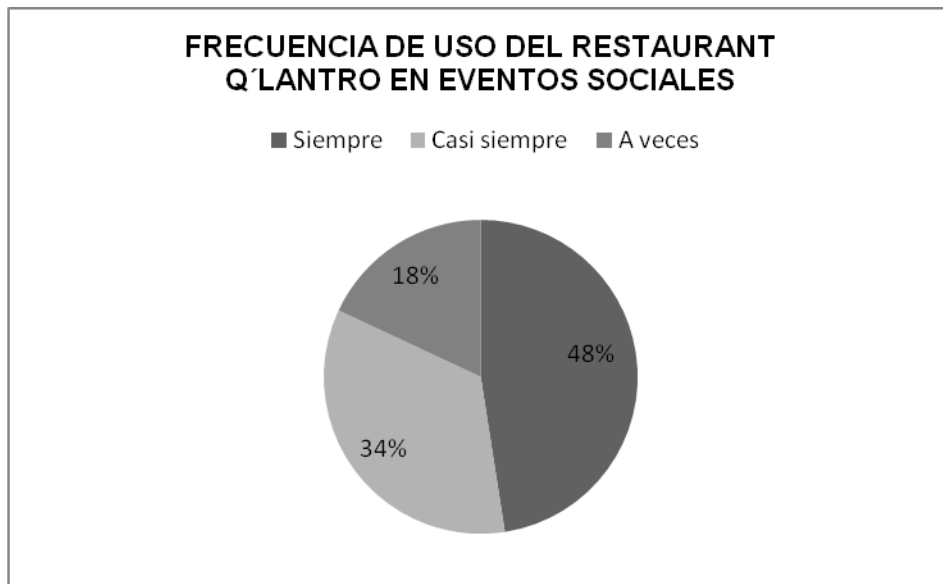
En caso de que su respuesta sea positiva, con qué frecuencia

**CUADRO#21:FRECUENCIA DE USO DEL RESTAURANT Q'LANTRO EN EVENTOS SOCIALES**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	29	48%
Casi siempre	21	34%
A veces	11	18%
<b>TOTAL:</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A

**GRÁFICO # 21:**



Fuente: Clientes del Restaurant Q'lanthro  
Elaborado por: Fierro, A

### **Análisis e interpretación:**

De los 61 encuestados, el 100% dijeron que si tuvieran un evento harían uso del Servicio de Catering en el Restaurant Q´lantro y 29 de ellos que representa el 48% consideran que en caso de que existiera este Servicio SIEMPRE sería el uso.

Distingamos pues entre el cliente y sus invitados. El cliente es el organizador, el patrocinador, el anfitrión de un evento. Podemos definir al cliente como la persona u organización que paga la cuenta. Pero no necesariamente este cliente evidente es quien tiene la última palabra. <sup>3</sup>

Debido a la gran aceptación de los clientes del Restaurant Q´lantro a la implementación de este servicio en el establecimiento se propondrá la inclusión del mismo, por medio de la creación de este Departamento, de tal forma que se pueda brindar un Catering interno y externo a los comensales.

## **E. ANÁLISIS GENERAL**

De acuerdo a las propuestas obtenidas en la realización de Encuestas y entrevistas tanto al propietario, Personal de Servicio, Personal de Producción y Clientes del Restaurant Q´lantro se ha podido determinar en primer lugar la necesidad de una re adecuación y ampliación de las instalaciones del establecimiento, en el área de Servicio, además en el área de producción es necesario no solo ampliación sino completa restructuración porque dicha área está estructurada arquitectónicamente para una casa de familia mas no para un restaurant y por ello se encuentra la necesidad de cambio. Con respecto a la opinión de los clientes se ha visto que se encuentran muy conformes tanto con el trato como en la comida que reciben en este establecimiento; con lo referente al servicio los resultados denotan satisfacción, pero a pesar de ello se ha visto la necesidad de realizar capacitaciones al personal. La idea de implementar un Servicio de Catering en el establecimiento denota acogida de parte de la propietaria, ya que si ha pensado antes esta idea, cuenta con aceptación por parte del personal ya que se sienten capacitados para trabajar en este tipo de Servicio y lo mas importante es que en preguntas realizadas a clientes y todo el personal sobre solicitud de este Servicio las respuestas han sido positivas; y al tener propietario, clientes, personal y una buena predisposición se puede poner en práctica la idea de crear un Servicio de Catering tanto interno como externo en el Restaurant Q´lantro.

## **VI. MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO TÉCNICO GASTRONÓMICO**

### **A. MISION**

En Q´lantro Restaurant, nos dedicamos a preparar alimentos y bebidas con sabor de casa, atendiendo las necesidades de nuestros clientes mediante un servicio de calidad y atención personalizada que asegure su satisfacción.

### **B. VISION**

Ser reconocidos como restaurante original, familiar, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia. Lograr una empresa altamente productiva, innovadora, competitiva y dedicada a la satisfacción plena de nuestros clientes.

### **C. VALORES**

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Puntualidad
- ✓ Compañerismo



- ✓ Lealtad
- ✓ Compromiso
- ✓ Trabajo en equipo

#### **D. POLÍTICAS**

1. Ofrecer un servicio bien seleccionado, preparado procesado y presentado y servicio al cliente cada vez más especificado.
2. Llevar a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del local , muebles equipo de trabajo y alimentos
3. Alcanzar un servicio rápido y eficiente, siempre cuidando cada paso del proceso, los modales y comportamiento para con el cliente.
4. Preparar alimentos de calidad higiénicamente, siempre guiados en las Normas BPMS y en todos los principios de Sanitación e Higiene Alimentaria
5. Proporcionar al cliente un producto sano de excelente sabor y nutritivo. Fincamos nuestros esfuerzos en base a una cultura de servicios de calidad.
6. El uniforme debe ser bien llevado, limpio; cumpliendo todas las normas de sanitación e higiene.
7. Manejamos precios accesibles para todo tipo de clientes, es importante siempre dar la opción para cada necesidad con una carta variada de opciones.
8. Crecemos como empresa para dar un servicio e instalaciones de excelencia, lo cual lleva el nivel de atractivo turístico de nuestra ciudad, así mismo nos

distingue como el grupo de restaurantes más importantes en su género dentro de la región.

## **E. PERSONAL POR ÁREAS**

### **1. Área Administrativa**

- Gerente propietario
- Administrador
- Contador
- Cajero
- Bodeguero

### **2. Área Operativa**

#### **a. Producción:**

- Chef
- Souschef
- Cocinero
- Ayudante de Cocina
- Steward

#### **b. Servicio:**

- Capitán de meseros
- Mesero

#### **c. Servicio de Catering**

- Chef
- Cocinero
- Panadero – Pastelero
- Capitán mesero
- Meseros

## **B. FUNCIONES POR ÁREAS**

### **1. Área Administrativa**

#### **a. Mercadotecnia**

- ✓ Potenciación de ventas
- ✓ Marketing y Publicidad
- ✓ Relaciones Públicas
- ✓ Catering interno y externo

#### **a. Producción**

- ✓ Búsqueda y selección de proveedores
- ✓ Compra de Materia Prima
- ✓ Manejo de inventarios y stock de mercadería
- ✓ Elaboración de Recetas Estándar

b. Recursos humanos

- ✓ Selección de personal
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Salarios

c. Finanzas y contabilidad

- ✓ Créditos en entidades bancarias
- ✓ Estados financieros
- ✓ Pago de impuestos (Servicio de Rentas Internas)

d. Cajas

- ✓ Preparación de caja con sueltos
- ✓ Cobro de consumo a clientes
- ✓ Cuadre de caja y entrega de turno por cajero
- ✓ Depósito diario de ventas

**2. Área Operativa**

1. Almacén

- ✓ Recepción de mercadería
- ✓ Almacenamiento de productos por bodegas y temperaturas
- ✓ Rotación de productos

2. Cocina

- ✓ Manejo de recetas estándar
- ✓ Producción y elaboración de alimentos
- ✓ Manejo de temperaturas y tiempos de cocción

- ✓ Porcionamiento de productos
- 3. Comedor y bar
- ✓ Recepción y bienvenida del cliente
- ✓ Toma de la orden
- ✓ Atención a clientes según el tipo de servicio
- ✓ Tiempos de servicio
- ✓ Atención a quejas y sugerencias
- ✓ Preparación de bebidas

## **F. HORARIOS DE ATENCIÓN**

### **1. De Lunes a Sábado**

**Desayunos:** De 7:00 a 10:00 am

**Almuerzos:** De 12:00 a 15:00

**Servicio de cafetería:** De 17:00 a 20:00

### **2. Domingo y Feriados**

**Desayunos:** De 7:00 a 10:00 am

**Almuerzos:** De 12:00 a 15:00

VII. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO  
TÉCNICO GASTRONÓMICO EN EL RESTAURANT Q'LANTRO

MANUAL DE USO



## **INDICE:**

### **A. LA ADMINISTRACIÓN**

- 1.** Horarios
  - a. Manejo de Horarios
  - b. Horarios enero 2013
  - c. Horarios Febrero 2013
- 2.** Vacaciones
  - a. Vacaciones año 2013
- 3.** El uniforme
  - a. Manejo del uniforme
- 4.** Organigrama estructural
- 5.** Funciones del personal administrativo
  - a. Gerente Propietario
  - b. Administrador
  - c. Contador
  - d. Cajero
  - e. Bodeguero
- 6.** Documentos de manejos de departamentos
  - a. Comanda
  - b. Factura
  - c. Requisición de Materia Prima a Bodega
  - d. Kardex

- e. Requisición de Materiales a Proveedores
- f. Tarjeta de Timbrados

## **ii. LA COCINA**

- 1. Distribución de la Cocina
- 2. Mantenimiento de la Cocina
- 3. Relación de la cocina con otros departamentos
  - a. Gerencia y Administración
  - b. Contabilidad
  - c. Servicio
  - d. Compras
- 4. Funciones del personal de cocina
  - a. Chef
  - b. Sous Chef
  - c. Cocinero
  - d. Ayudante de Cocina
  - e. Steward

## **B. EL COMEDOR**

- 1. Distribución del comedor
- 2. Estatutos para servicio de Alimentos
- 3. Servicio de comedor
  - a. Procedimiento para sentar a los clientes
- 4. Funciones del Personal de Servicio
  - a. Capitán mesero



b. Mesero

**C. PROCEDIMIENTOS**

1. Manejo de desechos
2. Limpieza y desinfección
  - a. Químicos utilizados
  - b. Limpieza por sectores
  - c. Fórmulas de Químicos

**D. SISTEMAS DE CONTROL**

1. Recetas Estándar
  - a. Sopas
  - b. Cárnicos
  - c. Ensaladas
  - d. Carbohidratos
  - e. Jugos
  - f. Postres
  - g. Aderezos
2. Costos
  - a. Cálculo de pago al personal con aplicación del manual
  - b. Rol de Pagos con aplicación del manual
  - c. Costos Fijos y Variables Q´lantro Restaurant
3. Flujo gramas
  - a. Gerente y Administrador
  - b. Chef

- c. Cocinero y Ayudante de Cocina
- d. Capitán mesero
- e. Meseros

## **E. CATERING Y EVENTOS**

1. El personal
  - a. Gerente o Director de Catering
  - b. Gerente de Ventas
  - c. Chef y Sous Chef de Catering
  - d. Cocineros de Catering
  - e. Steward de Catering
  - f. Capitán o Supervisor de Catering
  - g. Meseros de Catering
  - h. Bartender de Catering
2. Tipos de Eventos
3. Etapas del Servicio de Catering
4. Procedimiento con Clientes
  - a. Presupuesto
  - b. Contrato de Servicio de Catering
5. Menús
  - a. Completo
  - b. Mediano
  - c. Recetas Estándar

## **F. ESQUEMA DE MANEJO DE CAPACITACIONES AL PERSONAL**

## **A. LA ADMINISTRACIÓN**

### **1. HORARIOS**

#### **a. MANEJO DE HORARIOS**

El manejo de horarios se realizará de la siguiente manera:

- Se realizará turnos rotativos
- Todo el personal tendrá 2 días libres a la semana y una semana del mes un fin de semana libre
- Cuando alguna persona tenga libre se cubrirá las funciones entre las otras áreas, de acuerdo a ello están realizados los horarios.
- Dentro del personal operativo tendrán media hora diaria para almorzar por ello los horarios serán realizados con media hora más

## b. HORARIOS DE ENERO DEL 2013

**CUADRO #22: HORARIOS SEMANA DEL 31/12/2012 AL 06/01/2013**

NOMBRES	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
Sandra López	Administradora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 16:00
María José Fierro	Contadora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Carlos Santana	Cajero	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	7:00 A 15:00
Luis Reina	Bodeguero	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>								
Antonio Santillán	Chef	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Marco Reinoso	Sous Chef	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	7:00 A 15:30
Rocío Tenelema	Cocinera	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Ana Yanqui	Steward	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	7:00 A 15:30
<b>PERSONAL DE SERVICIO</b>								
Omar Quinzo	Capitán mesero	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30
Jorge Luis Shirbe	Mesero	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Luis Oleas	Mesero	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	7:00 A 15:30

Elaborado por: Fierro, A

**CUADRO #23: HORARIOS SEMANA DEL 07/01/2013 AL 13/01/2013**

NOMBRES	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 16:00
Sandra López	Administradora	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
María José Fierro	Contadora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Carlos Santana	Cajero	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	7:00 A 15:00
Luis Reina	Bodeguero	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>								
Antonio Santillán	Chef	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	7:00 A 15:30
Marco Reinoso	Sous Chef	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Rocío Tenelema	Cocinera	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Ana Yanqui	Steward	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	7:00 A 15:30
<b>PERSONAL DE SERVICIO</b>								
Omar Quinzo	Capitán mesero	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Jorge Luis Shirbe	Mesero	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	7:00 A 15:30
Luis Oleas	Mesero	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30

Elaborado por: Fierro, A

**CUADRO #24: HORARIOS SEMANA DEL 14/01/2014 AL 20/01/2013**

NOMBRES	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Sandra López	Administradora	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
María José Fierro	Contadora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Carlos Santana	Cajero	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	7:00 A 15:00
Luis Reina	Bodeguero	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>								
Antonio Santillán	Chef	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Marco Reinoso	Sous Chef	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Rocío Tenelema	Cocinera	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Ana Yanqui	Steward	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	7:00 A 15:30
<b>PERSONAL DE SERVICIO</b>								
Omar Quinzo	Capitán mesero	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	7:00 A 15:30
Jorge Luis Shirbe	Mesero	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30
Luis Oleas	Mesero	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30

**Elaborado por:** Fierro, A

**CUADRO #25: HORARIOS SEMANA DEL 21/01/2013 AL 27/01/2013**

NOMBRES	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Sandra López	Administradora	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
María José Fierro	Contadora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Carlos Santana	Cajero	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	7:00 A 15:00
Luis Reina	Bodeguero	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>								
Antonio Santillán	Chef	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Marco Reinoso	Sous Chef	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	7:00 A 15:30
Rocío Tenelema	Cocinera	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Ana Yanqui	Steward	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	LIBRE	LIBRE
<b>12:00 A 20:30</b>								
Omar Quinzo	Capitán mesero	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30
Jorge Luis Shirbe	Mesero	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Luis Oleas	Mesero	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	7:00 A 15:30

Elaborado por: Fierro, A

**b. HORARIOS DE FEBRERO DEL 2013**

**CUADRO #26: HORARIOS SEMANA DEL 28/01/2012 AL 03/02/2013**

NOMBRES	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
Sandra López	Administradora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 16:00
María José Fierro	Contadora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Carlos Santana	Cajero	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	7:00 A 15:00
Luis Reina	Bodeguero	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>								
Antonio Santillán	Chef	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Marco Reinoso	Sous Chef	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	7:00 A 15:30
Rocío Tenelema	Cocinera	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Ana Yanqui	Steward	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	7:00 A 15:30
<b>PERSONAL DE SERVICIO</b>								
Omar Quinzo	Capitán mesero	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30
Jorge Luis Shirbe	Mesero	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Luis Oleas	Mesero	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	7:00 A 15:30

**Elaborado por:** Fierro, A



**CUADRO #27: HORARIOS SEMANA DEL 04/02/2014 AL 10/02/2013**

NOMBRES	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 16:00
Sandra López	Administradora	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
María José Fierro	Contadora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Carlos Santana	Cajero	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	7:00 A 15:00
Luis Reina	Bodeguero	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>								
Antonio Santillán	Chef	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	7:00 A 15:30
Marco Reinoso	Sous Chef	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Rocío Tenelema	Cocinera	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Ana Yanqui	Steward	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	7:00 A 15:30
<b>PERSONAL DE SERVICIO</b>								
Omar Quinzo	Capitán mesero	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Jorge Luis Shirbe	Mesero	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	7:00 A 15:30
Luis Oleas	Mesero	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30

**Elaborado por:** Fierro, A

**CUADRO #28: HORARIOS SEMANA DEL 11/02/2014 AL 17/02/2013**

NOMBRES	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Sandra López	Administradora	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
María José Fierro	Contadora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Carlos Santana	Cajero	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	7:00 A 15:00
Luis Reina	Bodeguero	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>								
Antonio Santillán	Chef	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Marco Reinoso	Sous Chef	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Rocío Tenelema	Cocinera	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Ana Yanqui	Steward	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	7:00 A 15:30
<b>PERSONAL DE SERVICIO</b>								
Omar Quinzo	Capitán mesero	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	7:00 A 15:30
Jorge Luis Shirbe	Mesero	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30
Luis Oleas	Mesero	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30

Elaborado por: Fierro, A

**CUADRO #29: HORARIOS SEMANA DEL 18/02/2014 AL 24/02/2013**

NOMBRES	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Sandra López	Administradora	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
María José Fierro	Contadora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Carlos Santana	Cajero	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	7:00 A 15:00
Luis Reina	Bodeguero	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>								
Antonio Santillán	Chef	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Marco Reinoso	Sous Chef	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	7:00 A 15:30
Rocío Tenelema	Cocinera	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Ana Yanqui	Steward	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	LIBRE	LIBRE
<b>12:00 A 20:30</b>								
Omar Quinzo	Capitán mesero	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30
Jorge Luis Shirbe	Mesero	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Luis Oleas	Mesero	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	7:00 A 15:30

**Elaborado por:** Fierro, A

**CUADRO #30: HORARIOS SEMANA DEL 25/02/2012 AL 03/03/2013**

NOMBRES	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
Sandra López	Administradora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 16:00
María José Fierro	Contadora	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	LIBRE
Carlos Santana	Cajero	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	12:00 A 20:00	7:00 A 15:00
Luis Reina	Bodeguero	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	LIBRE	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	8:00 A 12:00 - 14:00 A 18:00	7:00 A 15:00
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>								
Antonio Santillán	Chef	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Marco Reinoso	Sous Chef	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	7:00 A 15:30
Rocío Tenelema	Cocinera	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	LIBRE	LIBRE
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Ana Yanqui	Steward	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	LIBRE	LIBRE	12:00 A 20:30	12:00 A 20:30	7:00 A 15:30
<b>PERSONAL DE SERVICIO</b>								
Omar Quinzo	Capitán mesero	LIBRE	LIBRE	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30
Jorge Luis Shirbe	Mesero	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30
Luis Oleas	Mesero	13:00 A 21:30	13:00 A 21:30	6:00 A 14:30	6:00 A 14:30	LIBRE	LIBRE	7:00 A 15:30

Elaborado por: Fierro, A

## 2. VACACIONES

- Las vacaciones de todo el personal se cumplirán a partir del mes de enero, de acuerdo a la fecha de ingreso de cada persona, según como vayan cumpliendo el año de trabajo
- Los meses de Noviembre y Diciembre nadie tendrá vacaciones; al igual que en Fechas Especiales y Feriados.
- Cuando una persona salga de vacaciones, su puesto de trabajo lo cubrirán las demás personas haciendo horas extras para cubrir el puesto

### a. VACACIONES AÑO 2013

#### CUADRO #31: VACACIONES AÑO 2013 Q' LANTRO RESTAURANT

NOMBRES	CARGO	FECHA DE INGRESO	DIAS DE VACACIONES	FECHA DE VACACIONES
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>				
Rosa Ricaurte	Gerente Propietaria	30/05/2004	18 días	Del 01/06/2013 al 16/06/2013
Sandra López	Administradora	25/04/2011	15 días	Del 01/05/2013 al 16/05/2013
María José Fierro	Contadora	07/03/2009	15 días	Del 10/03/2013 al 25/03/2013
Carlos Santana	Cajero	16/05/2011	15 días	Del 15/06/2013 al 30/06/2013
Luis Reina	Bodeguero	19/07/2011	15 días	Del 01/08/2013 al 16/08/2013
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN</b>				
Antonio Santillán	Chef	26/08/2012	15 días	Del 01/09/2013 al 16/09/2013
Marco Reinoso	Sous Chef	26/08/2012	15 días	Del 16/09/2013 al 30/09/2013

Rocío Tenelema	Cocinera	05/06/2008	15 días	Del 01/07/2013 al 16/07/2013
Marisol Tenelema	Ayudante de Cocina	05/06/2008	15 días	Del 16/07/2013 al 30/07/2013
Ana Yanqui	Steward	26/08/2012	15 días	Del 01/10/2013 al 16/10/2013
<b>PERSONAL DE SERVICIO</b>				
Omar Quinzo	Capitán mesero	14/02/2009	15 días	Del 01/03/2013 al 16/03/2013
Jorge Luis Shirbe	Mesero	19/06/2010	15 días	Del 01/07/2013 al 16/07/2013
Luis Oleas	Mesero	27/10/2012	15 días	Del 01/10/2013 al 16/10/2013

**Elaborado por:** Fierro, A

### **3. EL UNIFORME**

#### **a. MANEJO DEL UNIFORME**

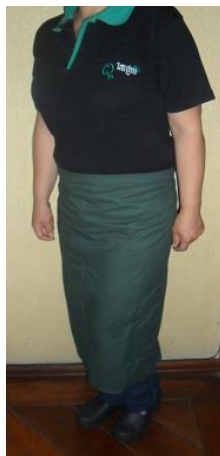
El Uniforme debe ser usado por todos los empleados de la empresa, de acuerdo al rol que ejerza cada uno en sus diferentes funciones, los uniformes fueron creados y serán usados como medidas de seguridad e higiene en todo el proceso productivo de los alimentos: obtención, recepción, almacenamiento, preparación, y suministro final de alimentos o servicio al comensal en sala, cumpliendo con las Normas Sanitarias regidas por la Lopcymat y los Procedimientos Estándar de la Industria de A&B a nivel mundial, con el único fin de reducir o disminuir los riesgos de intoxicación en los consumidores, a través de microorganismos patógenos o insectos y animales transmisores de enfermedades, tales como las moscas, cucarachas, ratas, para evitar así pérdidas económicas y/o demandas que influirían seriamente en nuestra imagen corporativa.

Las normas en los uniformes que se cumplirán son:

- El uniforme es de uso obligatorio, resguardando de esta forma la seguridad de los empleados, y protegiendo al comensal de los posibles riesgos en la manipulación de los alimentos.
- Tendrán mínimo 2 uniformes por empleado,
- El uniforme será usado solo en horas de trabajo
- El uso será de todo el uniforme completo, es decir:

COCINA: Camiseta, Pantalón, delantal, gorra, cofia, pico y zapatos negros cómodos cerrados y de cuero anti resbalantes.

#### **GRÁFICO #22: UNIFORME PERSONAL DE PRODUCCIÓN**



**Fuente:** Q'lanthro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.

SERVICIO: Pantalón de tela, camisa, delantal, corbatín y zapatos negros cómodos cerrados y de cuero anti resbalantes.

**GRÁFICO #23: UNIFORME PERSONAL DE SERVICIO**



**Fuente:** Q'lanthro Restaurant

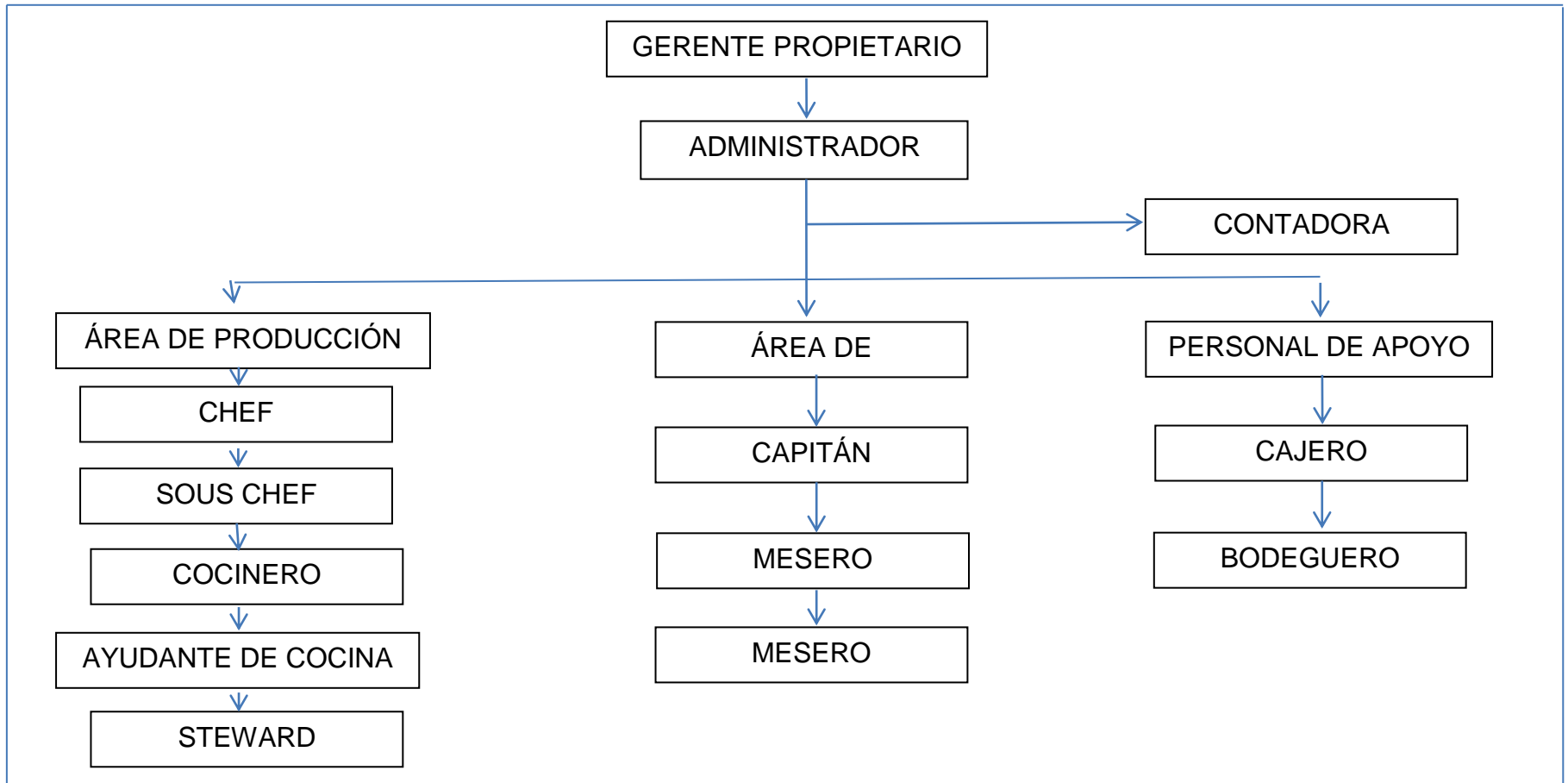
**Elaborado por:** Fierro, A.

Todo el personal deberá cuidar su aseo personal, llevando cabello corto, rasurarse el cabello en el caso de los hombres, y llevar cabello recogido en la caso de las mujeres, llevar uñas cortas y limpias ambos sexos y mantener el uniforme siempre limpio.



#### 4. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

CUADRO #32: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Q' LANTRO RESTAURANT



## **5. FUNCIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

### **a. GERENTE PROPIETARIO**

- ✓ Es responsable de las metas del presupuesto.
- ✓ Asegura que la calidad estándar de los alimentos y bebidas de la producción del servicio en los comensales se mantenga constantemente en la misma calidad.
- ✓ Delega funciones para el manejo general.
- ✓ Supervisa departamentos inferiores.
- ✓ Desarrolla actividades específicas de presupuesto para los departamentos del establecimiento.
- ✓ Supervisa los presupuestos para controlar los gastos.
- ✓ Sirve de contacto para las actividades que tiene relación con el área de mercadotecnia y publicidad.
- ✓ Supervisa horarios, conjuntamente con el Administrador
- ✓ Provee de información que solicita el contador, tales como pagos, impuestos y estados financieros.
- ✓ Revisa el reporte de todas las operaciones con los departamentos superiores e inferiores.
- ✓ Revisa las hojas de función con el chef.
- ✓ Organiza y opera el servicio de Catering dentro y fuera del restaurant.
- ✓ Regula conductas para corregir errores en el área operativa.
- ✓ Asigna y maneja los disturbios en el sistema de efectivo.

- ✓ Delega y asigna diversas tareas.
- ✓ Minimiza estudios y reduce costos.
- ✓ Audita documentos para asegurarse de que las actividades financieras hayan sido pagadas.
- ✓ Sirve de contacto para diversas autoridades (privados como públicos).
- ✓ Da el visto bueno a todos los detalles de comida y montaje junto con el chef antes de iniciar algún evento.
- ✓ Revisa reportes del departamento y compra.
- ✓ Revisa el uniforme del personal.
- ✓ Está dispuesto para proveer asistencia en horarios de mucho trabajo.

#### **b. ADMINISTRADOR**

- ✓ Asegura que la calidad estándar de los alimentos y bebidas de la producción del servicio en los comensales se mantenga constantemente en la misma calidad.
- ✓ Delega funciones para el manejo general.
- ✓ Supervisa departamentos inferiores.
- ✓ Sirve de contacto para las actividades que tiene relación con el área de mercadotecnia y publicidad.
- ✓ Supervisa horarios, conjuntamente con el Gerente
- ✓ Provee de información que solicita el contador, tales como pagos, impuestos y estados financieros.

- ✓ Revisa el reporte de todas las operaciones con los departamentos superiores e inferiores.
- ✓ Revisa las hojas de función con el chef.
- ✓ Organiza y opera el servicio de Catering dentro y fuera del restaurant.
- ✓ Regula conductas para corregir errores en el área operativa.
- ✓ Asigna y maneja los disturbios en el sistema de efectivo.
- ✓ Delega y asigna diversas tareas.
- ✓ Da el visto bueno a todos los detalles de comida y montaje junto con el chef antes de iniciar algún evento.
- ✓ Revisa reportes del departamento y compra.
- ✓ Revisa el uniforme del personal.
- ✓ Está dispuesto para proveer asistencia en horarios de mucho trabajo.

### **c. CONTADOR**

- ✓ Responsable de establecer los procedimientos de información que permitan controlar, registrar, verificar y explicar cada una de las operaciones realizadas por Q´lantro Restaurant.
- ✓ Establecer el procedimiento optimo de registro de operaciones electrónico
- ✓ Cumplir con los requisitos de información, para la toma de decisiones por la parte de la dirección general (estados financieros, Auxiliares de conceptos específico, entre otros).
- ✓ Cumplir correctamente con las obligaciones fiscales y laborales. (Pago de impuestos en el Servicio de Rentas Internas SRI)

- ✓ Contribuir para el correcto funcionamiento de las demás áreas de la empresa (producción, servicio, venta, planeación, Mercadotecnia).
- ✓ Administrar en forma adecuada los recursos financieros de la empresa.
- ✓ Preparar información que ayude al personal Administrativo a determinar los montos, la oportunidad y la incertidumbre de los proyectos de entrada de efectivo, asociados con la realización de inversiones dentro de la empresa.
- ✓ Informar acerca de los Recursos económicos de la empresa, los derechos sobre estos y los efectos de las transacciones y acontecimientos que cambien esos recursos y los derechos sobre aquellos.

#### **d. CAJERO**

- ✓ Saludar a los clientes
- ✓ Recibir los pagos de los clientes
- ✓ Recibir pagos con tarjeta de crédito y débito
- ✓ Mantener un registro de estos pagos por medio de la emisión de una factura
- ✓ Preparar el reporte de caja diariamente
- ✓ Saludará siempre a los clientes con una sonrisa amistosa
- ✓ Atiende a los clientes vía telefónica
- ✓ Hacer conocer a los clientes especialidades del restaurante y promociones
- ✓ Ayudar a los meseros con sus responsabilidades si es necesario
- ✓ Responsabilidades adicionales asignadas por el gerente o el administrador.
- ✓ Cierra y cuadra caja diariamente.

#### **e. BODEGUERO**

- ✓ Archivar en orden los pedidos del día.
- ✓ Realización de las guías de salida de los insumos utilizados por las diferentes áreas en las actividades realizadas por ellos en el día.
- ✓ Tener conocimiento sobre los tipos de movimiento, para realizar correctamente el documento. (KARDEX)
- ✓ Velar por el orden en la bodega, acondicionando los insumos o materiales que se encuentren en orden por género o código.
- ✓ Velar por la limpieza de la bodega (estanterías, piso, baños e insumos).
- ✓ Velar porque no hayan roedores u otra plaga que destruya los insumos o materiales existentes.
- ✓ Acondicionamiento de los insumos recibidos en base al género o código
- ✓ Revisión y recolección de firmas de la guías de salida de los responsables de cada área de trabajo. (Utilización de la Requisición de materia prima)
- ✓ Envío de las guías de salida en orden correlativamente a administración central, con la nota de envío respectiva.
- ✓ Revisión o conteo de algunos artículos en base al inventario físico que tuvieron movimiento durante la semana
- ✓ Cierre mensual y revisión del inventario conjuntamente con el administrativo.



**b. FACTURA**

**GRÁFICO #25: FACTURA Q´LANTRO RESTAURANT**

**Q'LANTRRO Restaurant**

EMPRESA S.A. DE C.V.  
R.F.C. P88 010991 K88  
La Calle 226  
Cali Colima - CP 03000, Gt.  
Commutador 555 5555

FACTURA NO. \_\_\_\_\_  
FECHA \_\_\_\_\_  
REGIÓN FISCAL \_\_\_\_\_  
PRADO \_\_\_\_\_  
CONDICIONES DE PAGO \_\_\_\_\_

CUENTE  
R.F.C.  
DIRECCIÓN

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL

IMPORTE CON LETRA \_\_\_\_\_

SUBTOTAL	_____
I.V.A.	_____
TOTAL	_____

Debenos y pagamos incondicionalmente a la orden de EMPRESA S.A. DE C.V. el importe de este documento, según recibido a mi entera satisfacción. En caso de no pagar lo mencionado, este pagará costas procesales involucradas a partir del \_\_\_\_\_% pagadero junto con el principal.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE CONFORMIDAD

Fuente: Q´lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A





**d. KARDEX**

**GRÁFICO #27: KARDEX Q' LANTRO RESTAURANT**

Q' LANTRO RESTAURANT										
KARDEX										
Artículo _____					Unidad de medida: _____					
Método _____										
FECHA	DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIAS		
		CANT.	P.U.	P.T.	CANT.	P.U.	P.T.	CANT.	P.U.	P.T.

Fuente: Q'lantro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

**e. RECEPCIÓN DE MATERIALES A PROVEEDORES**

**GRÁFICO #28:** RECEPCIÓN DE MATERIALES A PROVEEDORES Q'LANTRO RESTAURANT

Q'LANTRO RESTAURANT				
INFORME DE RECEPCIÓN DE MATERIALES				
Fecha de recepción: _____		Orden de compra N°: _____		
PROVEEDOR	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	OBSERVACIONES
_____ RECIBIDO POR:				

**Fuente:** Q'lanthro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A

**f. TARJETA DE TIMBRADOS**

**GRÁFICO #29: TARJETA DE TIMBRADOS Q´LANTRO RESTAURANT**

Q´LANTRO RESTAURANT								
TARJETA RELOJ								
Nombre del trabajador: _____				Código: _____				
Mes: _____								
Semana del: _____ al _____ del 2010								
ENTRADA		SALIDA		HORAS JORNADA	HORAS SUPLEMENTARIAS	HORAS EXTRAORDINARIAS	TOTAL	FIRMA
LUNES		LUNES						
MARTES		MARTES						
MIÉRCOLES		MIÉRCOLES						
JUEVES		JUEVES						
VIERNES		VIERNES						
SÁBADO		SÁBADO						
DOMINGO		DOMINGO						

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A

## **B. LA COCINA**

### **1. DISTRIBUCIÓN DE LA COCINA**

La cocina deberá ser distribuida de la siguiente manera:

Producción: El lugar más grande donde se realizará el miche in place de todas las áreas

Cocina Fría: El lugar donde se preparará los platillos fríos

Cocina Caliente: El lugar donde se realizará los platillos calientes

Zona de despacho: Lugar donde se dejará platos montados para llevar el personal de servicio

Posillería: Lugar donde se realiza el lavado y secado de la vajilla

Pastelería y Repostería: Es el lugar donde se realizará todo tipo de postres

Recepción: El lugar donde se recibirá la Materia Prima a los proveedores

Bodegas: Se realizará el almacenamiento de la Materia Prima dividida así

- De Bebidas

### **GRÁFICO #30: BODEGA DE BEBIDAS**



**Fuente:** Q'lanthro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A

- Perecederos

### **GRÁFICO #31: BODEGA DE ALIMENTOS PERECEDEROS**



**Fuente:** Q'lanthro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A

○

No Perecederos

### GRÁFICO #32: BODEGA DE ALIMENTOS NO PERECEDEROS



**Fuente:** Q'lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A

○

Desechables

### GRÁFICO #33: BODEGA DE DESECHABLES



**Fuente:** Q'lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A

## **2. MANTENIMIENTO DE LA COCINA**

Para mantener en buen estado la cocina se realizará diariamente lo siguiente: (Ver

D. 2.b.)

- Limpiar pisos
- Limpiar paredes
- Limpiar refrigeradores y congeladores por abajo y atrás (sacar todo para realizarlo)
- Lavar tachos de basura y vigilar que se mantengan con tapa
- Limpieza de puertas
- Limpieza de anaqueles
- Lavado de filtros, campanas, ductos y trampa de grasa
- Limpieza de hornos, estufas y planchas
- Limpieza de rincones en pasillos.

## **3. RELACIÓN DE LA COCINA CON OTROS DEPARTAMENTOS**

### **a. GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN**

Todos los Departamentos del Restaurant dependen directamente de la Gerencia y la Administración, por lo que cualquier movimiento que se realice en la cocina deberá comunicarse directa o indirectamente. No se puede olvidar que de aquí salen todo tipo de orden hacia la cocina y que siempre existirá un control directo.



## **b. CONTABILIDAD**

Los movimientos de la cocina como servicios básicos, pagos de salarios, gastos generales, y sobre todo el manejo de costos que es lo más importante dentro de la cocina y por lo que tiene mayor relación entre departamentos se maneja desde el área contable, por ello nace la relación entre departamentos.

## **c. SERVICIO**

Entre estos departamentos existe una relación directa, por ello es necesario que exista buen ambiente laboral entre las dos partes, ya que deberán realizar un trabajo en conjunto, es decir los unos producen y los otros llevan al cliente, logrando entre las dos partes la satisfacción del cliente y por ende el éxito del Restaurante.

## **d. COMPRAS**

De este departamento está encargado directamente el Administrador, este departamento busca proveedores, que den servicio, calidad y buen precio en todas las necesidades de materia prima, utensilios y refacciones; sin embargo la supervisión de la calidad de los productos depende totalmente del Chef.

## **4. FUNCIONES DEL PERSONAL DE COCINA**

### **a. CHEF**

#### **FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**

- ✓ Recluta, vigila y aconseja a sus obreros y aprendices, fija los horarios y las vacaciones del personal.
- ✓ Establece los menús del día, las cartas y los banquetes.
- ✓ Hace las órdenes de requisiciones y establece los costos de las mercancías en conjunto con el Contador
- ✓ Pasa los pedidos, va al mercado y controla la calidad.
- ✓ Conocimiento y entendimiento del personal a su cargo
- ✓ Cooperar con sus superiores de acuerdo con las funciones del departamento y mantener los costos en un nivel bajo
- ✓ Considerar su rango y evitar faltas a su persona.
- ✓ Ser enérgico pero accesible y tomar decisiones acertadas
- ✓ Supervisar ventas y existencia de todo departamento todos los días y la producción en general, para hacer los pedidos al departamento de compras
- ✓ Controlar la asistencia de los empleados y solucionar sus problemas para que la producción no tenga variaciones.

#### **FUNCIONES OPERATIVAS**

- ✓ Anuncia las órdenes y controla los platos que salen
- ✓ Conocimiento total de los menús elaborados dentro de su departamento

- ✓ Relacionarse estrechamente con las funciones del equipo y utensilios
- ✓ Supervisar el área de trabajo, para que el manejo de maquinaria y utensilios sea adecuado.
- ✓ Supervisar la limpieza en todas las áreas de cocina.

## **b. SOUS CHEF**

### **FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**

- ✓ Sustituir al chef en su ausencia

### **FUNCIONES OPERATIVAS**

- ✓ Relacionarse estrechamente con las funciones del equipo y utensilios en general de la cocina.
- ✓ Supervisar la producción y evitar desperdicios innecesarios al controlar las mercancías y alimentos.
- ✓ Anuncia las órdenes y controla los platos que salen
- ✓ Conocimiento total de los menús elaborados dentro de su departamento
- ✓ Relacionarse estrechamente con las funciones del equipo y utensilios
- ✓ Supervisar el área de trabajo, para que el manejo de maquinaria y utensilios sea adecuado.
- ✓ Supervisar la limpieza en todas las áreas de cocina.

#### **e. COCINERO**

- ✓ Garantizar la preparación y presentación de los alimentos de manera adecuada y eficiente, y de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos.
- ✓ Prepara los platillos de acuerdo a lo establecido en las recetas estándar.
- ✓ Recibe y entrega su turno correctamente, de acuerdo a lo establecido en el departamento, para que no haya interrupciones en el servicio.
- ✓ Asegurarse de contar con los productos y el mise en place para la operación de la cocina, de acuerdo al pronóstico de cubiertos para evitar escasez o desperdicio.
- ✓ Se asegura de utilizar los productos estandarizados.
- ✓ Utiliza básculas y medidas estándar de acuerdo a la receta.
- ✓ Supervisar la preparación y presentación oportuna de los alimentos.
- ✓ Lava toda la fruta y verdura en la tarja con desinfectantes en las cantidades necesarias por turno.
- ✓ Prepara alimentos fríos y frescos, diariamente.
- ✓ Verifica que las ensaladas se preparen en el menor tiempo posible antes del servicio, preferentemente en el momento que se ordenan.
- ✓ Realiza decoraciones para los buffets de Banquetes y Restaurantes.

## **f. AYUDANTE DE COCINA**

El ayudante de cocina es el encargado de realizar labores auxiliares en la cocina.

Sus funciones son:

- ✓ Disponer adecuadamente las herramientas, utensilios y materiales de trabajo
- ✓ Organizar, neveras y armarios
- ✓ Lavar, pelar, tornear y cortar legumbres, hortalizas, pescados y mariscos.
- ✓ Preparar fondos, ensaladas, salsas y
- ✓ Participar en los inventarios.
- ✓ Limpiar y ordenar su puesto de trabajo y colaborar en el arreglo general de la cocina.
- ✓ Apoya al cocinero en la preparación de diversos platillos
- ✓ Se encarga de lavar, descongelar, desinfectar, picar, cocer, filetear y/o pesar los diversos ingredientes que se utilizan en la preparación de alimentos y bebidas.
- ✓ Lava los diversos utensilios y equipo utilizados antes, durante y después de su jornada laboral. Para ello, prepara la solución jabonosa, talla, enjuaga y de ser necesario acomoda en los lugares destinados los utensilios.

## **g. STEWARD**

- ✓ En el área de lava loza
- ✓ la basura deberá escarcharla antes de que el carro la recoja, y siendo muy necesario el escamoche para evitar fugas de cubiertos, cristalería etc.
- ✓ Una vez que pase el carro de la basura procederá al lavado del bote de basura y limpieza total de su área

## **C. EL COMEDOR**

### **1. DISTRIBUCIÓN DEL COMEDOR**

El comedor está distribuido de la siguiente forma:

- Acceso. La apariencia exterior compuesta por la volumetría del edificio
- Puerta de Entrada
- Recepción o caja. Es un área de paso donde el cliente cancelará la orden al salir
- Comedor Principal. Sillas, mesas, pisos, paredes, techos, obras de arte e iluminación, son sólo algunos de los elementos que hacen parte de este espacio.
- Baños.
- Mobiliario
- Basuras

- Área de empleados: Allí los empleados tienen un espacio en el que dejan sus cosas personales y descansan.

## **2. ESTATUTOS PARA SERVICIO DE ALIMENTOS**

- Respeto mutuo entre Capitán mesero y chef frente a sus subordinados
- Hacer respetar a cada miembro del equipo de trabajo
- Llegar a un acuerdo referente a montaje y la loza que se va a utilizar
- Distribuir el tiempo de cada plato según el menú que se va a trabajar.
- Establecer las medidas que se tomarán en caso de alguna falta dentro del servicio entre empleados del comedor y cocina
- Coordinar el procedimiento a seguir cuando algún cliente regrese un plato.
- Señalar los posibles errores o faltas dentro del servicio y aplicar medidas correctivas.

## **3. SERVICIO DE COMEDOR**

### **a. PROCEDIMIENTO PARA SENTAR A LOS CLIENTES**

**La persona encargada:** Esta tarea deberá realizar el Capitán mesero. Es muy importante que lo realice de la mejor forma, ya que deberá hacer que el cliente se sienta bienvenido. También el capitán ayuda con esto el tránsito de comensales en el Comedor.

**El lugar donde sentarlos:** De acuerdo con el número de comensales que lleguen juntos, el sentido común indica dónde debe sentarse a los clientes, por ejemplo: en grandes mesas a las típicas familias numerosas, a las parejas se asignará una mesa para dos. Pero si el cliente solicita un lugar determinado se procurará darle gusto

**El formalismo para sentarlos:** Se acercará a los clientes con palabras gratas, el cliente le dirá si tiene reservación y en caso contrario se preguntará cuantos son y los acomodará de la mejor forma.

#### **4. FUNCIONES DEL PERSONAL DEL SERVICIO**

##### **a. CAPITÁN MESERO**

- ✓ Es responsable ante el gerente y el administrador del perfecto funcionamiento del servicio en el restaurante
- ✓ Recibe al cliente, lo acompaña a la mesa, da sugerencias, toma la orden, entrega la comanda al mesero y supervisa que sea surtida en la cocina o bar a la mayor brevedad posible.
- ✓ Recibe y despide amablemente al comensal.
- ✓ Comenta con el cliente los detalles de calidad en alimentos, servicio y bebidas; en caso de quejas las soluciona de inmediato y las reporta en la bitácora de operación.
- ✓ Revisa las dotaciones en salsas y suministros generales.



- ✓ Capacita al personal según los programas de alimentos y bebidas, y recursos humanos.
- ✓ Auxilia a los meseros cuando se requiere.
- ✓ Controla las reservaciones si no hay.

## **b. MESERO**

- ✓ Deberá ser cortés y de buenos modales, con espíritu de servicio, simpatía y personalidad, conocer los conceptos básicos de
- ✓ Presentarse con el encargado del turno para que este le designe la estación en la que trabajara.
- ✓ Limpia y alinea las sillas
- ✓ Realiza el Montaje de mesas.
- ✓ Chequea en la cocina y el bar la pizarra de sugerencias y faltantes
- ✓ Saluda al cliente a su llegada
- ✓ Pregunte cuántas personas le acompañan.
- ✓ Toma la orden y lleva de inmediato al departamento de cocina
- ✓ Llena toda la comanda y entrega una copia en cocina, la otra en caja y la otra se queda para el cliente a lo que salga.
- ✓ Después que el cliente ha pagado la cuenta agradece su visita y le invita a volver
- ✓ Entrega y recibe su turno en perfectas condiciones.

## **D. PROCEDIMIENTOS**

### **1. MANEJO DE DESECHOS**

#### **Procedimiento**

- 1) Toda la basura será retirada del área de preparación de alimentos tan pronto como sea posible, para prevenir olores, plagas y posible contaminación.
- 2) La basura no será cargada sobre la comida.
- 3) Los recipientes de basura son a prueba de goteo, a prueba de agua y plagas, disponen de tapas bien ajustadas.
- 4) Los basureros disponen de fundas (bolsas) plásticas para facilitar que sean retiradas de las áreas y hacer mas fácil la limpieza.
- 5) Los contenedores de basura deben limpiarse completamente y con frecuencia. Los contenedores de basura deben mantenerse tapados, estos deben estar lo mas retirado posible de las áreas de preparación, preferiblemente fuera del establecimiento.

#### **Monitoreo**

El Chef y el Administrador revisarán que se retire la basura lo más pronto posible de las áreas y se limpien los basureros y depósitos de basura.

## **Verificación y Mantenimiento de los registros.**

Periódicamente se realizará una inspección de cumplimiento de las Buenas Prácticas y se documentará. En esa inspección estará incluida la verificación del cumplimiento de este procedimiento.

## **Colores de Basureros**

### **GRÁFICO #34: COLORES DE DEPÓSITOS DE BASURA**



**Fuente:** Q'lantró Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A

- Rojo: Desechos Orgánicos
- Verde: Desechables
- Plomo: Cartón
- Celeste: Vidrio

## 2. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

### a. QUÍMICOS UTILIZADOS

#### 1) NOMBRES DE LOS QUÍMICOS

- Greasse off:
- Fiesta Plus
- Sani T-10
- Rocleen
- Hivis

#### 2) CARACTERÍSTICAS DE LOS QUÍMICOS

- ✓ Greasse off:

Desengrasante, color azul, deber ser usado con guantes ya que es muy fuerte

- ✓ Fiesta Plus:

Jabón líquido, sin olor ni color, es decir neutro

- ✓ Sani T-10:

Desinfectante de Verduras, color transparente capaz de eliminar microorganismos usado en el tiempo adecuado

- ✓ Rocleen:

Desinfectante de superficies, de color transparente tóxico si es consumido

- ✓ Hivis:

Ácido muy fuerte de textura espesa que destruye la grasa y debe ser usado con todo tipo de protección y cuidado

### **3) PROVEEDORES DE LOS QUIMICOS**

Todos los químicos serán comprados a un solo proveedor, llamado GONCOR, el cual se encuentra en la ciudad de Riobamba

#### **b. LIMPIEZA POR SECTORES**

##### **PISO DE COCINA**

- 1) Barrido
- 2) Enjabonado con Grase off en atomizador y restregar con escoba
- 3) Enjuague con agua limpia y trapeador
- 4) Desinfección con rocleen aplicado con atomizador

**Frecuencia: 3 veces al día**

##### **PAREDES DE COCINA**

- 1) Enjabonado con fiesta en atomizador y restregar con limpión
- 2) Enjuague con agua limpia y limpión

**Frecuencia: 1 vez al día**

## **PISO DE COMEDOR**

- 1) Enjabonado y restregado con cepillo o vileda según la superficie, usar fiesta
- 3) Enjuague con agua limpia y limpión

## **CONGELADOR Y REFRIGERADOR**

- 1) Vaciar el interior
- 2) Congeladores proceder a apagar el equipo y quitar la escarcha formada con agua
- 3) Limpieza interna de fríos es con fiesta 1 litro de solución
- 4) Limpieza externa con greasse off (usar guantes) 1 litro de solución
- 5) Expandir ROCLEEN con atomizador en toda la superficie interna y externa (usar guantes)

**Frecuencia: Mínimo 2 veces por semana**

### **3. FORMULAS DE QUÍMICOS**

**SANI-T-10:** 1 LITRO DE AGUA – 2ml. SANI-T-10

**GREASSE OFF:** 1 LITRO DE AGUA – 1oz. GREASSE OFF

**ROCLEEN:** 1 LITRO DE AGUA – 2oz. ROCLEEN


**FIESTA PLUS:** 1 LITRO DE AGUA – 1oz. FIESTA PLUS

## E.SISTEMAS DE CONTROL

### 1. RECETAS ESTÁNDAR

#### a. SOPAS

#### CUADRO#33: RECETA ESTANDAR SOPA DE AVENA

<b>Nombre de la receta:</b>	Sopa de Avena			
<b>Código</b>	S-00001			
<b>Género</b>	Sopas			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>
H-00005	Avena	gr	250	0,2
A-00006	Achiote			0,15
C-00007	Ajo	c/n		0,1
V-00001	Cebolla blanca	c/n		0,1
C-00003	Comino	c/n		0,1
CAR-00003	Costilla de res	gr	67	0,3
V-00002	Zanahoria	c/n		0,05
V-00004	Apio	Rama	1	0,02
	Fondo de res	ml	700	0,5
C-00009	Sal, Pimienta	al gusto		0,2
L-00002	Papa	gr	100	0,1
V-00007	Col	gr	25	0,05
LA-00001	Leche	ml	120	0,2
			<b>SUMA</b>	2,07
<b>PROCEDIMIENTO:</b>			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,52
1. Hacer un refrito con: Achiote, Ajo, Cebolla blanca, Comino			<b>31% CMPD</b>	2,17
2. En el refrito sofreír la costilla de res			<b>PRECIO DE VENTA</b>	\$ 1,68
3. Agregar la zanahoria, el apio y la col				
4. Adicionar el fondo de res y la leche, esperar que hiervan.				
5. Añadir la avena, las papas, esperar que estén cocidos, no dejar que espese mucho				
6. Rectificar sabores con sal, pimienta y comino				

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

### CUADRO#34: RECETA ESTANDAR SOPA DE ARROZ DE CEBADA

<b>Nombre de la receta:</b>	Sopa de Arroz de cebada				
<b>Código</b>	S- 000002				
<b>Género</b>	Sopas				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
H-00004	Arroz de cebada	gr	250	0,3	
A-00006	Achiote			0,15	
C-00007	Ajo	c/n		0,1	
V-00001	Cebolla blanca	c/n		0,1	
C-00003	Comino	c/n		0,1	
CAR-00004	Costilla de cerdo	gr	67	0,3	
V-00002	Zanahoria	c/n		0,05	
V-00004	Apio	Rama	1	0,02	
	Fondo de cerdo	ml	700	0,5	
C-00009	Sal, Pimienta, comino	al gusto		0,2	
L-00002	Papa	gr	100	0,1	
				<b>SUMA</b>	1,92
				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,48
				<b>31% CMPD</b>	1,07
				<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,55
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer un refrito con: Achiote, Ajo, Cebolla blanca, Comino</li> <li>2. En el refrito sofreir la costilla de cerdo</li> <li>3. Agregar la zanahoria y el apio</li> <li>4. Adicionar el fondo de cerdo, esperar que hierva.</li> <li>5. Añadir el arroz de cebada, las papas, esperar que este cocido</li> <li>6. Rectificar sabores con sal, pimienta y comino</li> </ol>					

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.






### CUADRO#36: RECETA ESTANDAR CALDO DE PATAS

<b>Nombre de la receta:</b>	Caldo de patas				
<b>Código</b>	S-000004				
<b>Género</b>	Sopas				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
CAR-00009	Pata de res	gr	500	1,5	
L-00002	Mantequilla	c/n		0,3	
C-00007	Ajo	c/n		0,1	
<b>V-00001</b>	Cebolla blanca	c/n		0,1	
<b>C-00003</b>	Comino	c/n		0,1	
	Pasta de maní	gr	200	0,5	
<b>V-00002</b>	Zanahoria	c/n		0,05	
<b>V-00004</b>	Apio	Rama	1	0,02	
C-0009	Sal, Pimienta	al gusto		0,5	
G-00001	Mote cocido	gr	400	0,6	
L-00001	Leche	ml	120	0,2	
C-00003	Orégano	c/n		0,05	
				<b>SUMA</b>	4,02
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>COSTO PAX (4)</b>	1,01
1. Hacer un refrito con: Mantequilla, Ajo, Cebolla blanca, Comino				<b>31% CMPD</b>	2,26
2. En el refrito sofreir la pata de res				<b>PRECIO DE VENTA</b>	3,26
3. Agregar la zanahoria y el apio					
4. Adicionar el agua de cocción de la pata de res y el agua de cocción del mote					
5. Añadir la leche, la pasta de maní y el orégano, dejar que hierva					
6. Incorporar el mote y rectificar sabores con sal, pimienta y comino					

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

### CUADRO#37: RECETA ESTANDAR LOCRO DE QUESO

<b>Nombre de la receta:</b>	Locro de queso			
<b>Código</b>	S-000005			
<b>Género</b>	Sopas			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>
L-00003	Queso	gr	100	0,25
CAR-00003	Costilla de res	gr	100	0,60
A-000006	Cebolla blanca	c/n		0,05
<b>C-00007</b>	Achiote	c/n		0,10
<b>C-00003</b>	Comino	c/n		0,10
<b>V-000001</b>	Ajo	c/n		0,30
	Fondo oscuro	ml	700	0,30
<b>C-00009</b>	Orégano	c/n		0,02
L-00004	Crema de Leche	ml	100	0,25
<b>L-00001</b>	Leche	ml	100	0,20
<b>LE-00001</b>	Papas	gr	400	0,10
<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>SUMA</b>	2,27
1. Hacer un refrito con: Achiote, ajo, cebolla blanca y comino			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,57
2. Sofreír las costillas, agregar la mitad de las papas			<b>31% CMPD</b>	1,27
3. Poner el fondo y dejar que llegue a ebullición.			<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,84
4. Añadir el orégano y la otra mitad de papas				
5. Adherir la leche y la crema de leche, dejar que hierva hasta que las papas estén cocidas y comience a espesar un poco.				
6. Agregar el queso				
7. Rectificar sabores con sal, pimienta y comino				

Fuente: Q'lanro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

## b. CARNICOS


### CUADRO#38: RECETA ESTANDAR SECO DE CHIVO

<b>Nombre de la receta:</b> Seco de chivo						
<b>Código</b>					C-000001	
<b>Género</b>					Cárnicos	
<b>Porciones/peso:</b>					4 pax	
<b>Fecha de producción:</b>						
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>		
CAR-00007	Carne de chivo	gr	500	0,9		
G-00001	Aceite	ml	125	0,6		
V-000010	Cebolla paiteña	u	2	0,1		
V-000011	Tomate riñon	u	2	0,1		
V-000012	Pimiento	u	2	0,1		
	Fondo obscuro	ml	500	0,5		
F-00001	Naranja	u	1	0,05		
V-000013	Culantro, perejil	Atado	1	0,1		
C-000009	Sal, Pimienta, comino	al gusto		0,2		
C-00004	Ajo	gr	50	0,1		
C-00005	Achiote	ml	10	0,05		
			<b>SUMA</b>	2,80		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,70		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el achiote, sofreír la cebolla, agregar el pimiento, el tomate y el ajo. Agregar el fondo</li> <li>2. Poner allí la carne de chivo, y mover constantemente para una Adecuada cocción.</li> <li>3. Vierte a la preparación anterior el zumo de la naranja y culantro y perejil picados, dejar cocer a fuego lento hasta que la carne se suavice</li> <li>6. Poner sal, pimienta, comino, rectificar sabores.</li> </ol>			<b>31% CMPD</b>	1,56		
			<b>PRECIO DE VENTA</b>	2,26		

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

### CUADRO#39: RECETA ESTANDAR SECO DE POLLO

<b>Nombre de la receta:</b>	Seco de pollo			
<b>Código</b>	C-00002			
<b>Género</b>	Cárnicos			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>
C-000011	Pollo	u	4	1,2
G-00001	Aceite	ml	125	0,6
V-000010	Cebolla paiteña	u	2	0,1
V-000011	Tomate riñon	u	2	0,1
V-000012	Pimiento	u	2	0,1
	Fondo claro	ml	500	0,5
F-00001	Culantro, perejil	Atado	1	0,1
V-000013	Sal, Pimienta, comino	al gusto		0,2
C-000009	Ajo	gr	50	0,1
C-00004	Achiote	ml	10	0,05
			<b>SUMA</b>	3,05
<b>PROCEDIMIENTO:</b>			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,76
1. En el achiote, sofreír la cebolla, agregar el pimiento, el tomate y el ajo. Agregar el fondo			<b>31% CMPD</b>	1,69
2. Poner allí el pollo, y mover constantemente para una adecuada cocción.			<b>PRECIO DE VENTA</b>	2,45
3. Vierte a la preparación anterior el culantro y el perejil picados, dejar cocer a fuego lento hasta que el pollo se suavice				
6. Poner sal, pimienta, comino, rectificar sabores.				

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

## CUADRO#40: RECETA ESTANDAR SUDADO DE PESCADO

<b>Nombre de la receta:</b>	Sudado de pescado				
<b>Código</b>	C-000003				
<b>Género</b>	Cárnicos				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
C-000016	Pescado	gr	200	0,7	
G-00001	Aceite	ml	125	0,6	
V-000010	Cebolla paiteña	u	2	0,1	
V-000011	Tomate riñon	u	2	0,1	
V-000012	Pimiento	u	2	0,1	
	Fumet	ml	500	0,5	
F-00001	Culantro, perejil	Atado	1	0,1	
V-000013	Sal, Pimienta, comino	al gusto		0,2	
C-000009	Ajo	gr	50	0,1	
C-00004	Achiote	ml	10	0,05	
				<b>SUMA</b>	2,55
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,64
<p>1. En el achiote, sofreír la cebolla, agregar el pimiento, el tomate y el ajo. Agregar el fumet</p>				<b>31% CMPD</b>	1,42
<p>2. Poner allí el pescado, y mover constantemente para una adecuada cocción.</p>				<b>PRECIO DE VENTA</b>	2,06
<p>3. Vierte a la preparación anterior el culantro y el perejil picados, dejar cocer a fuego lento por 3 minutos</p>					
<p>6.Poner sal, pimienta, comino, rectificar sabores.</p>					

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

### c. ENSALADAS


**CUADRO#41: RECETA ESTANDAR ENSALADA MULTICOLORES**

<b>Nombre de la receta:</b>	Ensalada multicolores				
<b>Código</b>	E-00001				
<b>Género</b>	Ensaladas				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
P-0001	Fideo espiral de colores	gr	100	0,25	
V-00005	Cebolla perla	gr	30	0,05	
G-00005	Choclo	gr	50	0,2	
V-00003	Perejil	gr	2	0,01	
G-0002	Mayonesa	ml	20	0,15	
C-0001	Sal y Pimienta	gr	2	0,01	
E-00001	Jamón	gr	40	0,3	
F-0002	Zumo de limón	ml	5	0,02	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,99
1. Mezclar el fideo, con la cebolla perla, el jamoón y el choclo				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,25
2. Poner en la mezcla sal pimienta y limón				<b>31% CMPD</b>	0,56
3. Agregar la mayonesa				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,81
4. Poner el perejil y mezclar todo equitativamente					

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

## CUADRO#42: RECETA ESTANDAR ENSALADA DE MELLOCO

<b>Nombre de la receta:</b>	Ensalada de melloco				
<b>Código</b>	E-00002				
<b>Género</b>	Ensaladas				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
G-00006	Melloco	gr	60	0,2	
G-00005	Choclo	gr	60	0,2	
V-00005	Cebolla perla	gr	30	0,1	
V-00003	Perejil	gr	2	0,01	
C-00001	Sal y Pimienta	gr	2	0,01	
F-00002	Zumo de limón	ml	3	0,02	
GR-0001	Aceite	ml	1	0,05	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,59
1. Mezclar el melloco, con la cebolla perla, y el choclo				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,15
2. Poner en la mezcla sal pimienta y limón				<b>31% CMPD</b>	0,33
3. Agregar el aceite				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,48
4. Poner el perejil y mezclar todo equitativamente					

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A




### CUADRO#43: RECETA ESTANDAR ENSALADA DE VEGETALES FRESCOS

<b>Nombre de la receta:</b>	Ensalada de vegetales frescos				
<b>Código</b>	E-00003				
<b>Género</b>	Ensaladas				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
V-000010	Lechuga	gr	100	0,1	
V-000011	Tomate	gr	50	0,1	
V-000012	Pimiento	gr	20	0,05	
V-000013	Pepinillo	gr	30	0,1	
V-00005	Hierbas	gr	2	0,01	
A-0001	Vinagreta	ml	20	0,05	
G-0003	Aceite de oliva	ml	5	0,15	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,56
1. Mezclar la lechuga con el tomate, el pimiento y el pepinillo				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,14
2. Poner en la mezcla la vinagreta				<b>31% CMPD</b>	0,41
3. Agregar las hierbas				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,55
4. Poner aceite al gusto					

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

### CUADRO#44: RECETA ESTANDAR ENSALADA DE COL MORADA

<b>Nombre de la receta:</b>	Ensalada de col morada				
<b>Código</b>	E-00004				
<b>Género</b>	Ensaladas				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
V-000014	Col morada	gr	100	0,1	
G-00007	Arveja	gr	50	0,1	
E-0002	Tocino	gr	30	0,15	
G-00002	Mayonesa	ml	15	0,1	
C00001	Sal y Pimienta	ml	2	0,01	
F-00002	Zumo de limón	ml	3	0,02	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,48
1. Mezclar la col morada con la arveja y el tocino				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,12
2. Poner en la mezcla sal pimienta y limón				<b>31% CMPD</b>	0,27
3. Agregar la mayonesa				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,39
4. Mezclar todo equitativamente					

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

#### d. CARBOHIDRATOS


#### CUADRO#45: RECETA ESTANDAR PAPAS EN PEREJIL

<b>Nombre de la receta:</b>	Papas en perejil				
<b>Código</b>	C-00001				
<b>Género</b>	Carbohidratos				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
T-000002	Papas	gr	100	0,20	
G-000002	Mantequilla	gr	30	0,05	
V-000003	Perejil	gr	5	0,01	
C-00002	Sal	gr	2	0,01	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> 1. Mezclar las papas con la mantequilla y el perejil 2. Rectificar sabores con sal				<b>SUMA</b>	0,27
				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,07
				<b>31% CMPD</b>	0,16
				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,23

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

## CUADRO#46: RECETA ESTANDAR PURÉ

<b>Nombre de la receta:</b>	Puré de papas			
<b>Código</b>	C-000002			
<b>Género</b>	Carbohidratos			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>
T-00001	Papas	gr	300	0,20
L-00001	Leche	ml	20	0,10
L-00002	Crema de leche	ml	10	0,10
C-00001	Sal y Pimienta	gr	2	0,01
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>
1. Aplastar las papas hasta que queden sin grumos				0,41
2. Poner en una olla con la leche hasta que se mezcle				<b>COSTO PAX (4)</b>
3. Agregar la crema de leche				0,10
4. Rectificar sabores con sal y pimienta				<b>31% CMPD</b>
				0,22
				<b>PRECIO DE VENTA</b>
				0,32

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

## CUADRO#47: RECETA ESTANDAR PAPAS GRATINADAS

<b>Nombre de la receta:</b>	Papas gratinadas				
<b>Código</b>	C-00003				
<b>Género</b>	Carbohidratos				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
T-00001	Papas	gr	100	0,1	
E-00002	Tocino	ml	60	0,15	
L-00002	Crema de leche	ml	50	0,2	
L-00003	Queso	gr	100	0,2	
C-00001	Sal y Pimienta	gr	2	0,02	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,67
1. En un molde enmantecado poner por pisos papas, tocino, crema de leche con sal y pimienta				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,17
3. En el último piso poner la crema y esparcir el queso				<b>31% CMPD</b>	0,38
4. Meter al gratinador por 10 minutos				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,55

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

## CUADRO#48: RECETA ESTANDAR ARROZ Q´LANTRO

<b>Nombre de la receta:</b>	Arroz Q´lantro				
<b>Código</b>	C-00004				
<b>Género</b>	Carbohidratos				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
GR-000012	Arroz reventador	gr	500	0,4	
G-00001	Aceite	ml	80	0,03	
C-00001	Sal	gr	25	0,01	
	Agua	ml	600	0,01	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,45
1. Poner a ebullición el agua, con la sal y el aceite				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,11
2. Cuando llegue a ebullición poner el arroz				<b>31% CMPD</b>	0,24
3. Dejar allí hasta que el agua se seque				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,35
4. Agregar 125 ml de agua y a llama baja dejar sudar el arroz hasta que se abra bien					
5. Remover y listo para servir					

Fuente: Q´lantro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

## e. JUGOS

### CUADRO#49: RECETA ESTANDAR JUGO DE PAPAYA CON MARACUYÁ

<b>Nombre de la receta:</b>	Jugo de papaya con maracuyá				
<b>Código</b>	J-00001				
<b>Género</b>	Jugos				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
F-00003	Papaya	gr	100	0,15	
F-00004	Maracuyá	gr	30	0,05	
	Agua	ml	800		
C-00008	Azúcar	ml	50	0,1	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,30
1. Poner en la licuadora la papaya, el maracuyá el agua y el azúcar				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,08
2. Licuar por 2 minutos				<b>31% CMPD</b>	0,19
3. Cernir y servir				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,26

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

## CUADRO#50: RECETA ESTANDAR JUGO DE TOMATE


<b>Nombre de la receta:</b>	Jugo de tomate				
<b>Código</b>	J-00002				
<b>Género</b>	Jugos				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
F-00005	Tomate	gr	100	0,3	
C-000020	Esencia de vainilla	ml	1	0,02	
	Agua	ml	800		
C-00009	Azúcar	ml	50	0,1	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,42
1. Poner en la licuadora el tomate, azúcar y el agua				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,11
2. Licuar por 2 minutos, agregar la esencia de vainilla				<b>31% CMPD</b>	0,25
3. Cernir y servir				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,35

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A



## CUADRO#51: RECETA ESTANDAR JUGO DE FRUTILLA CON GUAYABA

<b>Nombre de la receta:</b>	Jugo de frutilla con guayaba				
<b>Código</b>	J-00003				
<b>Género</b>	Jugos				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
F-000010	Guayaba	gr	50	0,15	
F-000011	Frutilla	gr	50	0,25	
	Agua	ml	20		
C-000015	Azúcar	ml	30	0,1	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,50
1. Poner en la licuadora la guayaba, la frutilla, azúcar y el agua				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,13
2. Licuar por 2 minutos				<b>31% CMPD</b>	0,30
3. Cernir y servir				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,42

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

## f. POSTRES

### CUADRO#52: RECETA ESTANDAR GUINEOS CON CREMA

<b>Nombre de la receta:</b>	Guineos con crema				
<b>Código</b>	P-00001				
<b>Género</b>	Postres				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
F-000025	Guineos	u	2	0,2	
G-000015	Crema montada	ml	10	0,15	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	0,35
1. Picar los guineos				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,09
2. Servir con crema de leche montada encima				<b>31% CMPD</b>	0,20
				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,29

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

### CUADRO#53: RECETA ESTANDAR TORTA DE MAQUEÑO

<b>Nombre de la receta:</b>	Torta de maqueño			
<b>Código</b>	P-00002			
<b>Género</b>	Postres			
<b>Porciones/peso:</b>	10 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
CÓDIGO DEL INGREDIENTE	INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	Cant./total
F-000023	Maqueños	u	2	0,2
P-00001	Huevos	u	2	0,2
C-00005	Azúcar	gr	125	0,15
V-00001	Royal	gr	1	0,03
V-00002	Esencia de vainilla	ml	1	0,01
L-00002	Mantequilla	gr	125	0,5
L-00002	Crema de leche	ml	125	0,4
<b>PROCEDIMIENTO:</b> 1. Recién cocidos los maqueños aplastar y agregar la mantequilla 2. Batir las claras a punto de nieve, agregar las yemas y el azúcar y la esencia de vainilla, a esta mezcla añadir los maqueños 4. Batir todo hasta conseguir una mezcla homogénea 5. Agregar la crema de leche y batir por 2 minutos 6. Poner en un pirex enmantecado esta mezcla y hornear a 180 grados por 30 minutos			<b>SUMA</b>	1,49
			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,37
			<b>31% CMPD</b>	0,82
			<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,19

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

**CUADRO#54: RECETA ESTANDAR MADUROS AL HORNO**

<b>Nombre de la receta:</b>	Maduros al horno			
<b>Código</b>	P-0003			
<b>Género</b>	Postres			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>
F-00023	Maduros	u	4	0,4
C-00005	Azúcar	gr	250	0,2
V-00002	Esencia de vainilla	ml	3	0,03
L-00002	Crema de leche	ml	250	0,25
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>
1. Cortar los maduros en 4 partes y poner en un pirex				0,88
2. Agregar el azúcar derritida en agua y la esencia de vainilla				<b>COSTO PAX (4)</b>
3. Dejar en el horno hasta que se caramelize				0,22
4. Agregar la crema de leche, dejar hervir y servir				<b>31% CMPD</b>
<b>Nota:</b> Se sirven calientes				0,49
				<b>PRECIO DE VENTA</b>
				0,71

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

**g. ADEREZOS**


**CUADRO#55: RECETA ESTANDAR VINAGRETA**

<b>Nombre de la receta:</b>	Vinagreta															
<b>Código</b>	A-00001															
<b>Género</b>	Aderezos															
<b>Porciones/peso:</b>	10															
<b>Fecha de producción:</b>																
																
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>												
	Agua	ml	100													
A-00001	Vinagre	ml	10	0,05												
C-00001	Sal y Pimienta	gr	6	0,01												
F-00002	Zumo de limón	ml	25	0,02												
G-00001	Aceite	ml	5	0,1												
<table border="1"> <tr> <td><b>PROCEDIMIENTO:</b></td> <td><b>SUMA</b></td> <td>0,18</td> </tr> <tr> <td>1. Mezclar todos los ingredientes hasta que se disuelva la sal</td> <td><b>COSTO PAX (10)</b></td> <td>0,02</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>31% CMPD</b></td> <td>0,04</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>PRECIO DE VENTA</b></td> <td>0,06</td> </tr> </table>					<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>SUMA</b>	0,18	1. Mezclar todos los ingredientes hasta que se disuelva la sal	<b>COSTO PAX (10)</b>	0,02		<b>31% CMPD</b>	0,04		<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,06
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>SUMA</b>	0,18														
1. Mezclar todos los ingredientes hasta que se disuelva la sal	<b>COSTO PAX (10)</b>	0,02														
	<b>31% CMPD</b>	0,04														
	<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,06														

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

## CUADRO#56: RECETA ESTANDAR ALIÑO Q´LANTRO

<b>Nombre de la receta:</b>	Aliño Q´lantro				
<b>Código</b>	A-00002				
<b>Género</b>	Aderezos				
<b>Porciones/peso:</b>	40				
<b>Fecha de producción:</b>					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
V-00005	Ajo	gr	1000	1,00	
V-000010	Cebolla paiteña	gr	500	0,40	
V-000011	Cebolla blanca	gr	250	0,20	
V-000012	Pimiento	gr	250	0,30	
C-00002	Comino molido	gr	125	0,25	
C-00003	Orégano	gr	125	0,15	
V-00001	Hierbas	gr	100	0,10	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	2,40
1. Tostar el orégano				<b>COSTO PAX (40)</b>	0,06
2. En la licuadora poner todos los ingredientes menos el orégano				<b>31% CMPD</b>	0,13
3. Licuar todo bien y agregar el orégano tostado				<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,19
4. Licuar hasta que todo este triturado					

Fuente: Q´lantro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A

## 2. COSTOS

### a. CÁLCULO PAGO AL PERSONAL DESPUES DE APLICACIÓN DEL MANUAL

#### 1) PERSONAL ADMINISTRATIVO

#### CUADRO #57: CALCULO PAGO PERSONAL ADMINISTRATIVO

Nombre	Cargo	Sueldo	Ap Patronal 11,15%	Decimo Tercero	Decimo Cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva	HrsSupl	HrsExtras
Rosa Ricaurte	GERENTE	1000,00	111,50	83,33	24,39	41,67	83,33	0,00	0,00
Sandra López	ADMINISTRA	800,00	89,20	71,50	24,39	33,33	71,50	7,76	50,25
Ma. José Fierro	CONTADOR	700,00	78,05	58,33	24,39	29,17	58,33	0,00	0,00
Carlos Santana	CAJERO	350,00	39,03	29,17	24,39	14,58	29,17	0,00	0,00
Luis Reina	BODEGUERO	350,00	39,03	29,17	24,39	14,58	29,17	0,00	0,00
<b>TOTAL:</b>		<b>3200,00</b>	<b>356,81</b>	<b>271,50</b>	<b>121,95</b>	<b>133,34</b>	<b>271,50</b>	<b>7,76</b>	<b>50,25</b>

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

#### 2) PERSONAL DE SERVICIO

#### CUADRO #58: CALCULO PAGO PERSONAL DE SERVICIO

Nombre	Cargo	Sueldo	Ap Patronal 11,15%	Decimo Tercero	Decimo Cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva	HrsSupl	Hrs Extras
Omar Quinzo	CAP. MESERO	600,00	66,90	53,78	24,39	26,89	53,78	0,00	45,34
Jorge Shirbe	MESERO 1	350,00	39,03	29,17	24,39	14,58	29,17	0,00	0,00
Luis Oleas	MESERO2	350,00	33,45	25,00	24,39	12,50	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL:</b>		<b>1300,00</b>	<b>139,38</b>	<b>107,95</b>	<b>73,17</b>	<b>53,97</b>	<b>82,95</b>	<b>0,00</b>	<b>45,34</b>

Fuente: Q'lantró Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

3)

**PERSONAL DE PRODUCCIÓN****CUADRO #59: CALCULO PAGO PERSONAL DE PRODUCCIÓN**

Nombre	Cargo	Sueldo	Ap Patronal 11,15%	Decimo Tercero	Decimo Cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva	HrsSupl	Hrs Extras
Antonio Santillán	CHEF	700,00	82,34	61,54	24,39	30,77	0,00	0,00	38,45
Marco Reinoso	SOUS CHEF	600,00	69,67	52,07	24,39	26,04	0,00	24,89	0,00
Rocio Tenelema	COCINERA	350,00	39,03	29,17	24,39	14,58	29,17	0,00	0,00
Marisol Tenelema	AYUDANTE DE COCINA	320,00	35,68	26,67	24,39	13,33	26,67	0,00	0,00
Ana Yanqui	STEWARD	300,00	33,45	25,00	24,39	12,50	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL:</b>		<b>2270,00</b>	<b>260,17</b>	<b>194,45</b>	<b>121,95</b>	<b>97,22</b>	<b>55,84</b>	<b>24,89</b>	<b>38,45</b>

Fuente: Q´lantro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.



## b. ROL DE PAGOS CON USO DEL MANUAL

**CUADRO #60: ROL DEL PAGOS Q´LANTRO RESTAURANT**

#	Nombre	Cargo	INGRESOS			Total Ingresos	EGRESOS		Total Egresos	Liquidado a pagar
			Salario	Horas Extras	Horas sup.		Aporte personal	Préstamos IEES		
1	Rosa Ricaurte	GERENTE PROPIETARIO	1000,00			1000,00	93,50	56,25	149,75	<b>850,25</b>
2	Sandra López	ADMINISTRADOR	800,00	50,25	7,76	858,01	80,22		80,22	<b>777,79</b>
3	Ma. José Fierro	CONTADOR	700,00			700,00	65,45		65,45	<b>634,55</b>
4	Carlos Santana	CAJERO	350,00			350,00	32,73		32,73	<b>317,28</b>
5	Luis Reina	BODEGUERO	350,00			350,00	32,73		32,73	<b>317,28</b>
6	Antonio Santillán	CHEF	700,00	38,45		738,45	69,05		69,05	<b>669,40</b>
7	Marco Reinoso	SOUS CHEF	600,00		24,89	624,89	58,43	15,17	73,60	<b>551,29</b>
8	Rocío Tenelema	COCINERO	350,00			350,00	32,73		32,73	<b>317,28</b>
9	Marisol Tenelema	AYUDANTE DE COCINA	320,00			320,00	29,92		29,92	<b>290,08</b>
10	Ana Yanqui	STEWART	300,00			300,00	28,05		28,05	<b>271,95</b>
11	Omar Quinzo	CAPITAN MESERO	600,00	45,34		645,34	60,34		60,34	<b>585,00</b>
12	Jorge Shirbe	MESERO 1	350,00			350,00	32,73		32,73	<b>317,28</b>
13	Luis Oleas	MESERO 2	300,00			300,00	28,05		28,05	<b>271,95</b>

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.

**c. COSTOS FIJOS Y VARIABLES Q´LANTRO RESTAURANT**

**CUADRO #61: COSTOS FIJOS Y VARIABLES OCTUBRE 2012**

<b>MATERIA PRIMA DIRECTA</b>	<b>COSTO FIJO</b>	<b>COSTO VARIABLE</b>	<b>COSTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Lomo de res		25,00		
Lomo de cerdo		25,00		
Costilla de res		40,00		
Costilla de cerdo		15,00		
Hueso de Res		20,00		
Pulpa		200,00		
Pata de Res		10,00		
Pollo		200,00		
Pescado entero		25,00		
Corvina		45,00		
Camarones		56,00		
Carne molida de res		40,00		
Carne molida de cerdo		10,00		
Cuero		15,00		
Salchicha		30,00		
Jamón		6,00		
Salón de res		20,00		
Bagre		12,00		
Chorizo		20,00		
Cebolla blanca		16,00		
Cebolla colorada		30,00		
Cebolla perla		3,00		
Tomate riñón		35,00		
Pimiento		10,00		
Lechuga		2,00		
Pepinillo		2,00		
Zanahoria		6,00		
Vainas		2,00		
Brócoli		2,00		
Arveja		15,00		
Coliflor		2,00		
Col morada		2,00		
Col blanca		4,00		
Remolacha		2,00		
Apio		1,00		

Perejil		4,00		
Ajo		2,00		
Culantro		4,00		
Zambo		2,00		
Zapallo		2,00		
Arroz		200,00		
Papas		130,00		
Yuca		10,00		
Verde		5,00		
Fideo		15,00		
Harina		15,00		
Harina de haba		3,00		
Harina de arveja		3,00		
Arroz de cebada		3,00		
Quinoa		5,00		
Avena		5,00		
Cauca		2,00		
Maicena		2,00		
Frejol		8,00		
Fréjol tierno		5,00		
Choclo		30,00		
Chocho		2,00		
Lenteja		8,00		
Maíz		8,00		
Meloco		5,00		
Maduro		15,00		
Tomate de árbol		5,00		
Papaya		3,00		
Guineo		3,00		
Naranjilla		15,00		
Maracuyá		10,00		
Guayaba		15,00		
Babaco		15,00		
Melón		15,00		
Guanábana		20,00		
Piña		15,00		
Frutilla		15,00		
Naranja		20,00		
Huevos		26,40		
Leche		17,00		
Queso		20,00	<b>1675,40</b>	<b>30,51%</b>

<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>	<b>COSTO FIJO</b>	<b>COSTO VARIABLE</b>	<b>COSTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sueldo	600,00			
Aporte Patronal 11,15%	66,90			
Décimo Tercero	50,00			
Décimo Cuarto	48,78			
Vacaciones	25,00			
Fondo de Reserva	50,00		<b>840,68</b>	<b>15,50%</b>
<b>COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN</b>	<b>COSTO FIJO</b>	<b>COSTO VARIABLE</b>	<b>COSTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Depreciación edificio	78,45			
Depreciación maquinaria	54,76			
Depreciación vehículos	24,56			
Depreciación muebles y enseres	46,89			
Servicios Básicos	95,00			
Suministros de Limpieza	60,00		<b>359,66</b>	<b>6,63%</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>COSTO FIJO</b>	<b>COSTO VARIABLE</b>	<b>COSTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sueldo	700,00			
Aporte Patronal 11,15%	78,05			
Décimo Tercero	58,33			
Décimo Cuarto	24,39			
Vacaciones	29,17			
Fondo de Reserva	58,33		<b>948,27</b>	<b>17,48%</b>
<b>GASTOS VENTAS</b>	<b>COSTO FIJO</b>	<b>COSTO VARIABLE</b>	<b>COSTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sueldo	152,00			
Aporte Patronal 11,15%	18,06			
Décimo Tercero	13,50			
Décimo Cuarto	12,50			
Vacaciones	6,75			
Fondo de Reserva	13,50			
Hrs Extras	10,00		<b>226,31</b>	<b>4,17%</b>
<b>COSTOS TOTALES:</b>	<b><u>2374,92</u></b>	<b><u>1655,40</u></b>	<b><u>4030,32</u></b>	
<b>TOTAL FACTURADO CON IVA</b>			<b>6165,28</b>	
<b>TOTAL FACTURADO SIN IVA</b>			<b>5425,45</b>	
<b>UTILIDAD</b>			<b>1395,13</b>	<b>25,71%</b>

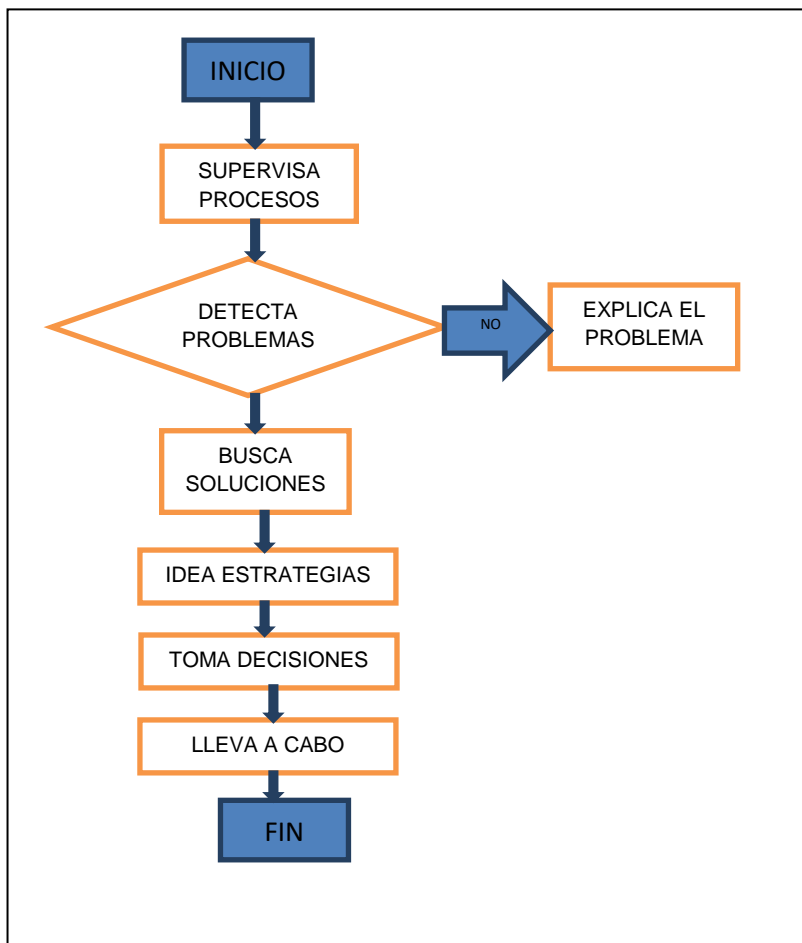
Fuente: Q'lantro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

### 3. FLUJO GRAMAS

#### a. GERENTE Y ADMINISTRADOR

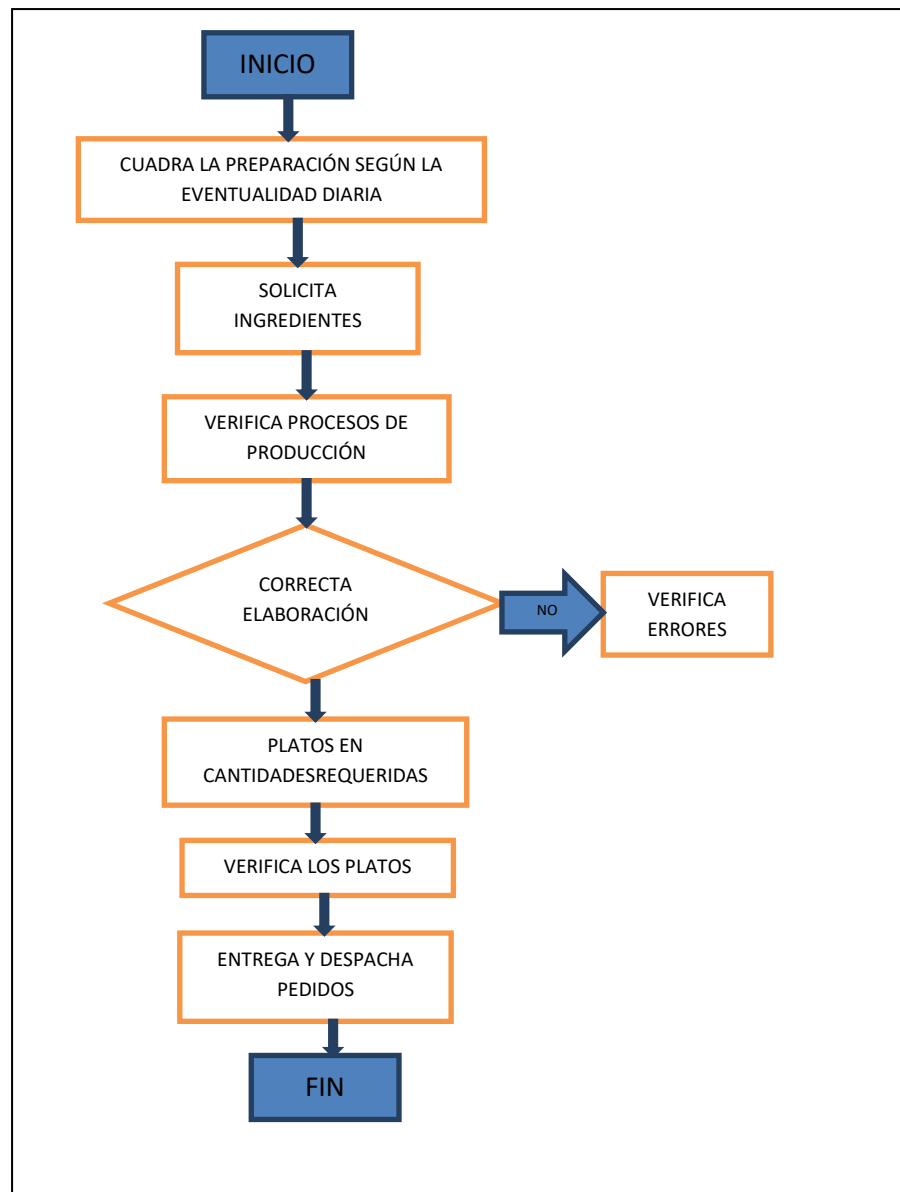
**GRÁFICO # 35:** FLUJOGRAMA GERENTE Y ADMINISTRADOR



Elaborado por: Fierro, A.

b. CHEF

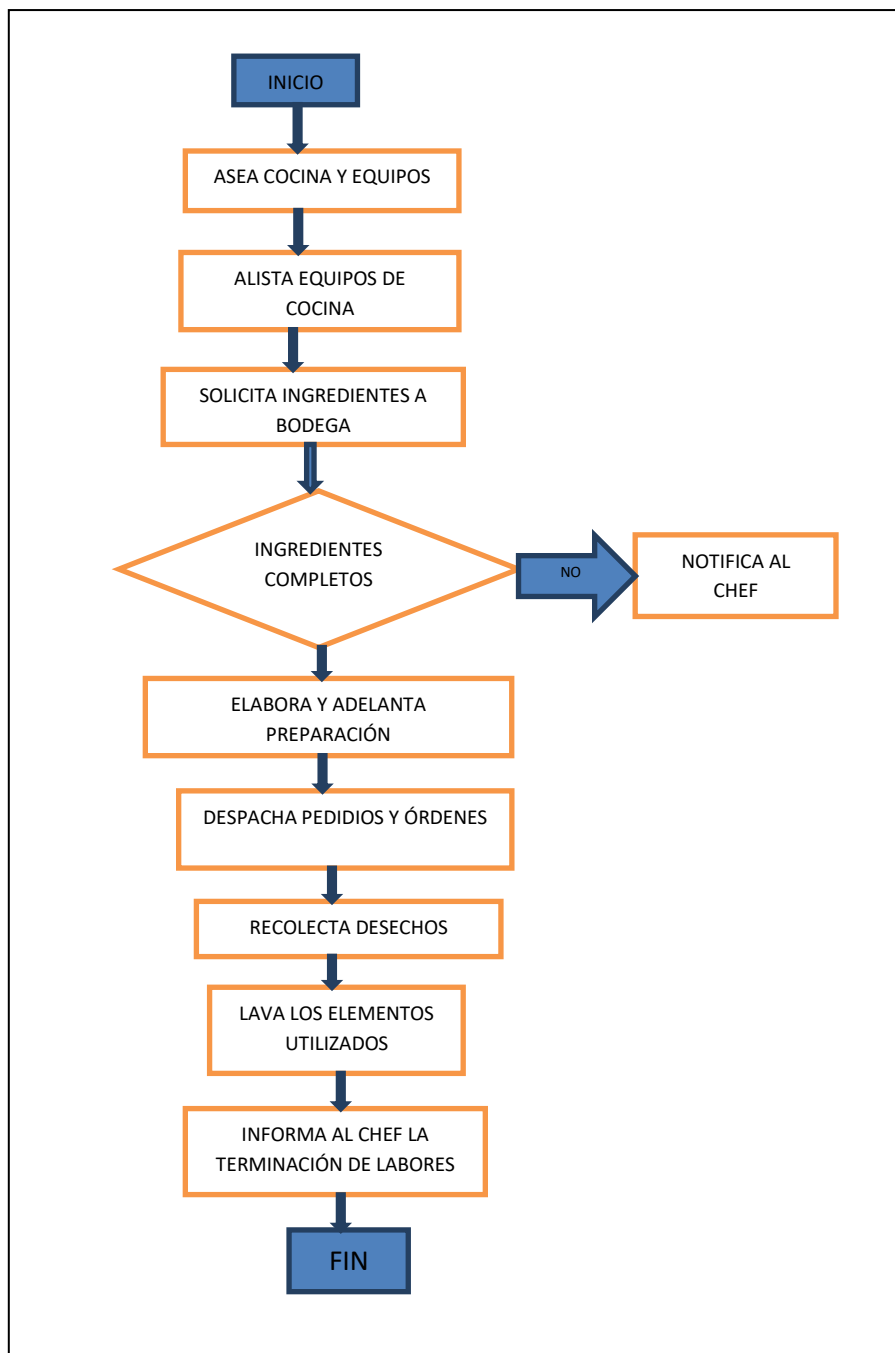
GRÁFICO # 36: FLUJOGRAMA DEL CHEF



Elaborado por: Fierro, A.

### c. COCINERO Y AYUDANTE DE COCINA

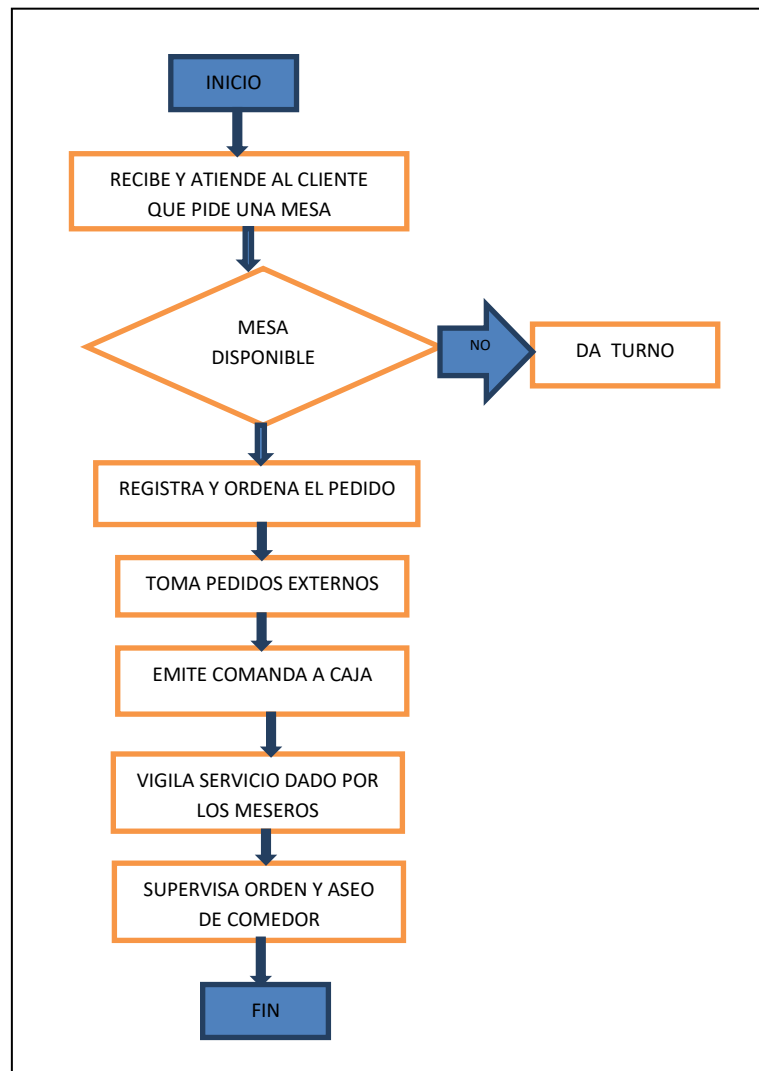
GRÁFICO # 37: FLUJOGRAMA DEL COCINERO Y AYUDANTE DE COCINA



Elaborado por: Fierro, A.

d. CAPITÁN MESERO

GRÁFICO # 38: FLUJOGRAMA DEL CAPITÁN MESERO

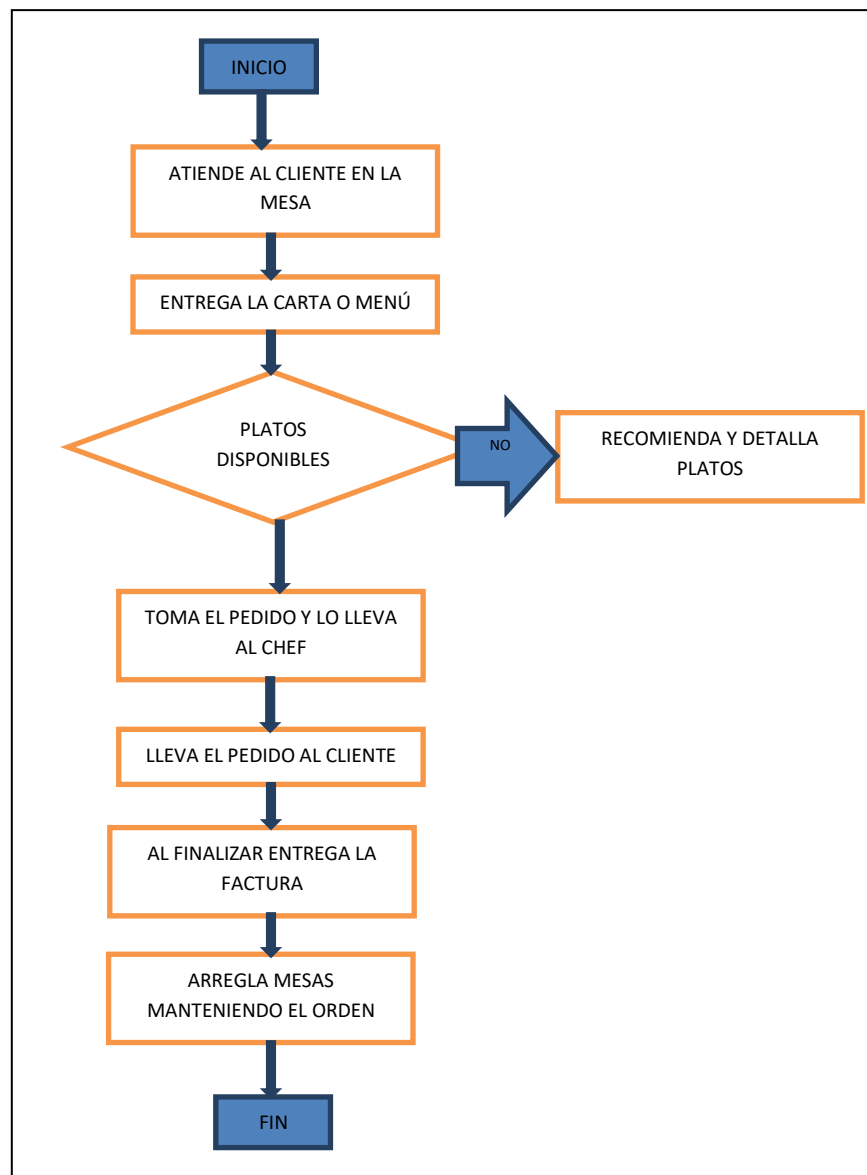


Elaborado por: Fierro, A.



e. MESERO

GRÁFICO # 39: FLUJOGRAMA DEL MESERO



Elaborado por: Fierro, A.

## **F. CATERING Y EVENTOS**

### **1. EL PERSONAL**

#### **a. GERENTE O DIRECTOR DE CATERING**

**Nombre:** Rosa Ricaurte

**Funciones:**

Proporciona las facilidades para lograr lo estándares de calidad y eficiencia establecidos, y mantiene un liderazgo en los departamentos de cocina, almacenamiento y steward, para mantener el mejor servicio a los Clientes.

#### **b. GERENTE DE VENTAS**

**Nombre:** Sandra López

**Funciones:**

Es el encargado de vender este servicio, está bajo la supervisión del Gerente de Catering. El objetivo de las ventas es proporcionar el mayor número de clientes y eventos lo cual representará ingresos para el restaurante.

### **c. CHEF Y SOUS CHEF DE CATERING**

**Nombre Chef:** Antonio Santillán

**Nombre Sous Chef:** Marco Reinoso

#### **Funciones:**

Es responsable de coordinar y supervisar el adecuado funcionamiento dentro de la cocina cuando el Restaurant tiene un evento, en cuanto a la preparación de las órdenes de comidas para lograr una buena presentación y buen sabor tomando en cuenta el menú que solicita el cliente; dentro del costo unitario de elaboración pre establecido.

### **d. COCINEROS DE SERVICIO DE CATERING**

**Nombre Cocinero:** Rocío Tenelanda

**Nombre Cocinero:** Marisol Tenelanda

#### **Funciones:**

Son responsables ante el Chef de Catering de la preparación y la presentación de las órdenes de comida para cada evento.

#### **e. STEWARD DE CATERING**

**Nombre:** Ana Yanqui

**Funciones:**

Es responsable de coordinar con el Chef de Catering las decoraciones y presentaciones del montaje de los platos en los Eventos, y de la limpieza y ordenamiento de la vajilla y equipos del Evento.

#### **f. CAPITAN O SUPERVISOR DE CATERING**

**Nombre:** Omar Quinzo

**Funciones:**

Es el responsable del Buen servicio y buen funcionamiento de su área antes, durante y después del evento.

#### **g. MESERO DE CATERING**

**Nombres:** Jorge Luis Shirbe, Mónica López, Raúl Hernández

**Funciones:**

Es el responsable de brindar el servicio de alimentos y bebidas de la zona asignada dentro del salón.

## **h. BARTENDER DE CATERING**

**Nombre:** Luis Oleas

### **Funciones:**

Es responsable de la preparación y servicio de las bebidas y cocteles que se sirven de acuerdo a la petición del cliente en el evento.

## **2. TIPOS DE EVENTOS**

- Bodas
- Comidas de Negocios
- Coffee Break
- Cenas de Gala
- Homenajes
- Cenas Especiales por Fin de Año y Navidad
- Seminarios
- Congresos y Convenciones
- Conferencias
- Cumpleaños
- Aniversarios
- Comuniones
- Confirmaciones

- Cocteles
- Ruedas de Prensa

### **3. ETAPAS DEL SERVICIO DE CATERING**

- 1) Diseño de menús
- 2) Presentación de instalaciones a clientes
- 3) Oferta de servicios y menús a clientes
- 4) En caso de aceptación del cliente:
  - Firma de contrato
  - Nos entrega el 50% ese momento y el otro 50% a la finalización
  - Elección de accesorios a usar
- 5) Informar al Chef sobre el menú elegido y el número de pax
- 6) Informar al capitán mesero sobre el diseño, arreglo elegido por el cliente y la hora del evento.
- 7) Preparación de transporte, utensilios y equipos para el día del evento
- 8) El día del evento verificación por parte del Administrador en todas las áreas.

#### 4. PROCEDIMIENTO CON CLIENTES

##### a. PRESUPUESTO

El momento que se acuerda la realización del evento se llenará el siguiente formato y firmará el cliente, lo cual servirá como constancia del menú que solicita.

#### CUADRO #62: CUADRO DE PRESUPUESTO DE SERVICIO DE CATERING

Q' LANTRO RESTAURANT PRESUPUESTO DE EVENTOS			
# DE PRESUPUESTO:			
FECHA DEL EVENTO:		HORA:	
CÓDIGO CLIENTE:		VENDEDOR:	
CLIENTE:		FORMA DE PAGO:	
PRESUPUESTO CUENTA:		TELÉFONO:	
DIRECCIÓN:		LUGAR:	
# INVITADOS:		ASISTENCIA MINIMA:	
HORA DE SERVICIO:	MENÚ:		PRECIO:
			X PAX:
			TOTAL:
<b>OBSERVACIONES DE MENÚ</b>		<b>OBSERVACIONES BEBIDAS</b>	
<b>OBSERVACIONES DE MONTAJE</b>		<b>OBSERVACIONES EQUIPOS</b>	
CLIENTE		EMPRESA	

Fuente: Q'lanthro Restaurant

Elaborado por: Fierro, A.

## **b. CONTRATO DE SERVICIO DE CATERING**

### **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

En la ciudad de Riobamba, a los ..... Del mes de .....celebran el presente contrato de prestación de servicios que suscriben por una parte Q'LANTRO RESTAURANT, con RUC 0602179194001 ubicado en La Argentinos 26-38 y García Moreno, representado por ROSA MARÍA RICAURTE YÉPEZ , identificada con C.C. 060217919-4, a quien en adelante se llamará LA PRESTADORA y, de la otra parte, ..... identificada con C.C. en adelante LA USUARIA, en los términos y condiciones siguientes:

#### **PRIMERO**

LA PRESTADORA, es una empresa especializada en brindar servicios de catering (servicios de servicios para eventos en general).

LA USUARIA, es una persona natural cuyo cargo es anfitriónaje.

#### **SEGUNDO**

El objeto del presente contrato es que LA PRESTADORA realice a favor de LA USUARIA el servicio específico siguiente:

Recepcionar y ubicar a los invitados a los eventos, solucionar los inconvenientes generados, tratar amablemente a los concurrentes.

#### **TERCERO**

El presente contrato tendrá vigencia desde la fecha de suscripción hasta el ..... del ..... 2012.



#### **CUARTO**

Las partes tienen las siguientes obligaciones principales:

LA PRESTADORA: Está obligada a prestar el servicio en forma diligente, asumiendo respecto de esto las responsabilidades laborales y tributarias que de dicha relación se deriven.

LA USUARIA, se compromete a cancelar el precio acordado por las partes en los montos y plazos estipulados en el presente contrato.

50% a la firma del contrato y 50% al término del mismo

#### **QUINTO**

La contraprestación pactada de común acuerdo que LA USUARIA se compromete a pagar a LA PRESTADORA, la cantidad de ..... dólares de los Estados Unidos

#### **SEXTO**

El presente contrato quedará resuelto por cualquiera de las siguientes causas:

- Cualquiera de las partes podrá resolverlo sin expresión de causa. Para ello, bastará que comunique tal decisión por escrito con treinta (30) días de anticipación, caso contrario habrá penalización: 15 días de anticipación cancelará el 10%, con 10 días el 20% y con 5 días o menos el importe a pagar no será abonado, es decir cancelará el 100%
- Por mutuo acuerdo, mediante documento escrito entre las partes contratantes.
- Por incumplimiento de alguno o algunos de los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

## **SÉPTIMO**

En caso de que existieren controversias entre las partes, se solucionaran los inconvenientes por medio de un Comité Mediador.

Ambas partes declaran su conformidad con las cláusulas que anteceden, suscribiendo el presente documento, en tres ejemplares de igual tenor y valor.

---

**LA PRESTADORA**

---

**LA USUARIA**

## **5. MENÚS**

### **a. COMPLETO**

#### **MENU #1**

##### **ENTRADA**

Brocheta de camarón

##### **PLATO FUERTE**

Corvina en salsa de camarones

Lomo de cerdo en salsa de champiñones

Arroz con nueces

Ensalada a la vinagreta

Pastel de papa o croqueta de papa

##### **POSTRE**

Torta helada de manjar

#### **MENU #2**

##### **ENTRADA**

Tartaleta de camarón

##### **PLATO FUERTE**

CordonBleu

Costillas en salsa BBQ

Arroz con ajonjolí

Ensalada a la vinagreta

Pastel de papa o croqueta de papa

### **POSTRE**

Copa de helado

### **MENU #3**

#### **ENTRADA**

Alcachofas rellenas

#### **PLATO FUERTE**

Salón en salsa de champiñones

Pollo en naranja

Arroz en ciruelas pasas

Ensalada a la vinagreta

Pastel de papa o croqueta de papa

#### **POSTRE**

Mouse de frutilla

**b. MEDIANO**

**MENU # 1**

**PLATO FUERTE**

Medallones rellenos de carne

Arroz al curry

Ensalada con mayonesa

Pastel de papa, croqueta de papa o papas con perejil

**MENU # 2**

**PLATO FUERTE**

Pollo al horno

Arroz verde

Ensalada con mayonesa

Pastel de papa, croqueta de papa o papas con perejil

**MENU # 3**

**PLATO FUERTE**

Pechuga de pollo gratinada

Arroz con nueces

Ensalada a la vinagreta

Ensalada con mayonesa

Pastel de papa, croqueta de papa o papas con perejil

### c. RECETAS ESTÁNDAR


#### CUADRO #63: RECETA ESTANDAR BROCHETA DE MARISCOS

<b>Nombre de la receta:</b>	Brocheta de mariscos				
<b>Código</b>	C-00004				
<b>Género</b>	Cárnicos				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
CR-000015	Camarón	u.	16	1,5	
V-000011	Pimiento	gr	5	0,03	
V-000010	Cebolla	gr	5	0,01	
A-00002	Aliño Q´lantro	ml	5	0,05	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	1,59
1. Cocinar los camarones por 2 minutos				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,40
2. colocar 4 camarones en un pincho				<b>31% CMPD</b>	0,89
3. colocar arriba y abajo del pincho un pimiento y una cebolla				<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,29
4. Servir con salsa golf					

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.


## CUADRO #64: RECETA ESTANDAR CORVINA EN SALSA DE CAMARONES

<b>Nombre de la receta:</b>	Corvina en salsa de camarones			
<b>Código</b>	C-00005			
<b>Género</b>	Cárnicos			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
CÓDIGO DEL INGREDIENTE	INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	Cant./total
C-000045	Corvina	gr	500	1,25
M-000023	Camarones	gr	250	1,50
C-00001	Sal y pimienta	gr	2	0,01
A-00002	Aliño	gr	5	0,04
H-00001	Laurel	gr	2	0,01
H-00002	Maicena	gr	3	0,01
L-00002	Crema de leche	ml	20	0,10
<b>PROCEDIMIENTO:</b>			<b>SUMA</b>	2,92
1. Poner a ebullición agua con sal, pimienta, aliño y laurel			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,73
2. Agregar la corvina por 30 segundos cada lado			<b>31% CMPD</b>	1,62
3. Agregar los camarones, tapar y dejar que hierva			<b>PRECIO DE VENTA</b>	2,35
4. Una vez que hierva agregar la crema de leche dejar por 30 segundos y servir				

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.

## CUADRO #65: RECETA ESTANDAR LOMO EN SALSA DE CHAMPIÑONES

<b>Nombre de la receta:</b>	Lomo en salsa de champiñones				
<b>Código</b>	C-00006				
<b>Género</b>	Cárnicos				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
C-000045	Lomo de cerdo	gr	500	2,10	
M-000023	Champiñones	gr	150	0,50	
C-00001	Crema de leche	ml	100	0,20	
A-00002	Sal y Pimienta	gr	2	0,01	
H-00001	Salsa china	gr	2	0,10	
H-00002	Coca cola	gr	5	0,15	
<b>PROCEDIMIENTO:</b> 1. Para la salsa hacer un refrito con cebolla blanca, agregar lo champiñones hasta que se reduzcan, agregar la crema de leche, salsa china y coca cola. Rectificar sabores 2. Pone el lomo fileteado en la plancha 3. Servir el lomo con la salsa encima				<b>SUMA</b>	3,06
				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,77
				<b>31% CMPD</b>	1,72
				<b>PRECIO DE VENTA</b>	2,48

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.




## CUADRO #66: RECETA ESTANDAR TORTA HELADA DE MANJAR

<b>Nombre de la receta:</b>	Torta helada de manjar			
<b>Código</b>	P-00004			
<b>Género</b>	Postres			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>
C-000045	Galletas de vainilla	gr	150	0,30
M-000023	Manjar de leche	ml	40	0,50
C-00001	Crema de leche	ml	40	0,20
<b>PROCEDIMIENTO:</b>			<b>SUMA</b>	1,00
1. Mezclar la crema de leche con el manjar			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,25
2. Poner 1 capa de galletas, una de la mezcal y así por 3 veces			<b>31% CMPD</b>	0,56
3. Congelar por 30 minutos			<b>PRECIO DE VENTA</b>	0,81
4. Decorar y servir				

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.


## CUADRO #67: RECETA ESTANDAR TARTAleta DE CAMARÓN

<b>Nombre de la receta:</b>	Tartaleta de camarón			
<b>Código</b>	C-00006			
<b>Género</b>	Cárnicos			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>
	Pasta quebrada	gr	100	0,50
M-000023	Camarones	gr	100	1,00
L-0003	mantequilla	gr	10	0,10
V-00001	cebolla blanca	gr	5	0,01
LI-00001	vino blanco	ml	20	0,10
H-00001	harina	gr	10	0,02
L-00002	crema de leche	ml	20	0,10
<b>PROCEDIMIENTO:</b> 1. En las tartaletas hornear las tartaletas 2. Para el relleno poner la mantequilla con la cebolla, agregar los camarones, el vino blanco y dejar cocer por 3 minutos, agregar la crema de leche y la harina derrita y poner en las tartaletas 3. Hornear por 2 minutos mas			<b>SUMA</b>	1,83
			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,46
			<b>31% CMPD</b>	1,02
			<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,48

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.

## CUADRO #68: RECETA ESTANDAR CORDON BLEU

<b>Nombre de la receta:</b>		CordonBleu		
<b>Código</b>		C-00007		
<b>Género</b>		Cárnicos		
<b>Porciones/peso:</b>		4 pax		
<b>Fecha de producción:</b>				
				
CÓDIGO DEL INGREDIENTE	INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	Cant./total
CR-00005	Pechuga de pollo	gr	150	1,00
E-00001	Jamón	gr	50	0,70
L-00004	queso	gr	50	0,30
H-000034	Pan rallado	gr	30	0,01
P-00001	huevo	u	2	0,24
<b>PROCEDIMIENTO:</b> 1. En Los filetes de pollo colocar las lonchas de jamón y las lonchas de queso 2. Colocar encima otro filete y cerrar con palillos 3. Apanar con el huevo y el pan rallado 4. Freír en aceite muy caliente			<b>SUMA</b>	2,25
			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,56
			<b>31% CMPD</b>	1,25
			<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,81

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.


**CUADRO #69: RECETA ESTANDAR COSTILLAS EN SALSA BBQ**

<b>Nombre de la receta:</b>	Costilla en Salsa BBQ			
<b>Código</b>	C-00008			
<b>Género</b>	Cárnicos			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>
CR-00012	Costilla de cerdo	gr	250	1,50
A-00002	Aliño Q´lantro	gr	50	0,05
B-00006	Vino tinto	ml	50	0,70
	Salsa BBQ	gr	30	0,30
<b>PROCEDIMIENTO:</b>			<b>SUMA</b>	2,55
1. Adobar las costillas con el aliño y el vino blanco			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,64
2. Hornear por 10 minutos			<b>31% CMPD</b>	1,42
3. Sacar las costillas, poner la salsa BBQ y volveré al horno			<b>PRECIO DE VENTA</b>	2,06
4. Sacar cuando este bien cocido				

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.


## CUADRO #70: RECETA ESTANDAR ALCACHOFAS RELLENAS

<b>Nombre de la receta:</b>	Alcachofas rellenas											
<b>Código</b>	E-00001											
<b>Género</b>	Entradas											
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax											
<b>Fecha de producción:</b>												
												
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>								
CR-00012	Alcachofas	u	2	0,30								
A-00002	Carne molida de res	gr	50	0,80								
B-00006	Tomate	gr	10	0,10								
	Pimiento	gr	10	0,10								
	Cebolla Perla	gr	15	0,10								
	Queso mozzarella	gr	30	0,50								
<table border="1"> <tr> <td><b>SUMA</b></td> <td>1,90</td> </tr> <tr> <td><b>COSTO PAX (4)</b></td> <td>0,48</td> </tr> <tr> <td><b>31% CMPD</b></td> <td>1,08</td> </tr> <tr> <td><b>PRECIO DE VENTA</b></td> <td>1,55</td> </tr> </table>					<b>SUMA</b>	1,90	<b>COSTO PAX (4)</b>	0,48	<b>31% CMPD</b>	1,08	<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,55
<b>SUMA</b>	1,90											
<b>COSTO PAX (4)</b>	0,48											
<b>31% CMPD</b>	1,08											
<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,55											
<b>PROCEDIMIENTO:</b> 1. Cortar las alcachofas en 2 2. Hacer un refrito con la cebolla, el tomate y el pimiento, bien sazonado agregar la carne molida 3. Rellenar las alcachofas con el refrito 4. Poner queso rallado encima y hornear por 7 minutos												

**Fuente:** Q'lanthro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.

## CUADRO #71: RECETA ESTANDAR SALON EN SALSA DE CHAMPIÑONES

<b>Nombre de la receta:</b>	Salón en salsa de Champiñones			
<b>Código</b>	C-00009			
<b>Género</b>	Cárnicos			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
CÓDIGO DEL INGREDIENTE	INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	Cant./total
C-000012	Salón de res	gr	150	0,90
C-000015	Champiñones	gr	30	0,40
L-00002	Crema de leche	ml	30	0,20
	Salsa china	ml	10	0,05
B-00003	Coca cola	ml	10	0,05
A-00002	Aliño Q´lantro	gr	5	0,03
<b>PROCEDIMIENTO:</b> 1. Bien aliñado, poner el salón en el horno por 20 minutos 2. Para la salsa hacer un refrito con cebolla blanca, agregar lo champiñones hasta que se reduzcan, agregar la crema de leche, salsa china y coca cola. Rectificar sabores 3. Cortar el salón en rodajas 4. Servir con la salsa encima			<b>SUMA</b>	1,63
			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,41
			<b>31% CMPD</b>	0,91
			<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,32

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.

**CUADRO #72: RECETA ESTANDAR POLLO CON NARANJA**

<b>Nombre de la receta:</b>	Pollo con Naranja			
<b>Código</b>	C-00010			
<b>Género</b>	Cárnicos			
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax			
<b>Fecha de producción:</b>				
				
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>
C-000011	Pollo	gr	150	0,70
A-00002	Aliño Q'lantro	gr	5	0,95
C-000011	Sal	gr	3	0,01
F-00005	Naranja	ml	20	0,01
G-00002	Mantequilla	gr	10	0,10
<b>PROCEDIMIENTO:</b>			<b>SUMA</b>	1,77
1. Aliñar bien el pollo			<b>COSTO PAX (4)</b>	0,44
2. Saltearlo en la mantequilla y agregar agua para que se cocine			<b>31% CMPD</b>	0,98
3. Dejar que se reduzca toda el agua y añadir la naranja			<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,42

**Fuente:** Q'lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.

### CUADRO #73: RECETA ESTANDAR MOUSE DE FRUTILLA

<b>Nombre de la receta:</b>	Mouse de frutilla				
<b>Código</b>	P-00005				
<b>Género</b>	Postres				
<b>Porciones/peso:</b>	4 pax				
<b>Fecha de producción:</b>					
<b>CÓDIGO DEL INGREDIENTE</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Cant./total</b>	
C-000011	pulpa de frutilla	gr	150	0,50	
A-00002	claras de huevo	u	2	0,10	
C-000011	azúcar	gr	100	0,10	
F-00005	gelatina sin sabor	gr	5	0,01	
G-00002	agua	ml	25	0,10	
	crema de leche	ml	150	0,50	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				<b>SUMA</b>	1,31
1. Hidratar la gelatina sin sabor con el agua y disolver a baño maría				<b>COSTO PAX (4)</b>	0,33
2. Realizar un merengue italiano con las claras y un almíbar				<b>31% CMPD</b>	0,73
3. Batir la crema de leche a medio punto				<b>PRECIO DE VENTA</b>	1,06
4. Incorporar la pulpa con la gelatina, luego el merengue y por último la crema de leche					
5. Poner en un recipiente y refrigerar hasta que cuaje					

**Fuente:** Q´lantro Restaurant

**Elaborado por:** Fierro, A.



## 7. ESQUEMA DE MANEJO DE CAPACITACIONES AL PERSONAL

**CUADRO #74:** CHARLA DE MANEJO DE HORARIOS Q´LANTRO RESTAURANT

<b>Charla No. 1</b>				
<b>Tema: Manejo de Horarios</b>				
<b>Objetivo general: Dar a conocer al personal de Q´lantro Restaurant el manejo de Horarios</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Enseñar como funcionan los turnos de trabajo del personal	Bienvenida y presentación de la charla	Saludo de bienvenida del administrador del Restaurant	Lista de participantes	30 minutos
	Presentación de horarios e instrucción sobre su funcionamiento	Presentación en diapositivas de los horarios de trabajo	Cartelera	
	Preguntas y Respuestas	Explicación detallada de los horarios y jornadas de trabajo	Presentación de diapositivas en Power Point	
	Finalización	Contestación de preguntas y dudas del personal hacia los horarios  Publicación de horarios en cartelera  Despedida y agradecimiento		

Elaborado por: Fierro, A.

**CUADRO #75: CHARLA DE VACACIONES DEL PERSONAL AÑO 2013**

<b>Charla No. 2</b>				
<b>Tema: Vacaciones del personal año 2013</b>				
<b>Objetivo general: Dar a conocer el cronograma de vacaciones del personal del año 2013</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Identificar las fechas de vacaciones de cada una de las personas que conforman el establecimiento	<p>Bienvenida a los participantes</p> <p>Presentación de vacaciones año 2013</p> <p>Explicación sobre las vacaciones de cada persona y sus fechas</p> <p>Despedida</p>	<p>Saludo de bienvenida a cargo del administrador del restaurant</p> <p>Presentación de cronograma de vacaciones de todo el personal</p> <p>Explicación sobre el manejo de vacaciones</p> <p>Identificación de las vacaciones por persona</p> <p>Despedida y agradecimiento</p>	<p>Personal Q´lantro Restaurant</p> <p>Presentación de diapositivas en Power Point</p>	30 minutos

**Elaborado por:** Fierro, A.

**CUADRO #76: CHARLA DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE ACUERDO AL CARGO**

<b>Charla No. 3</b>				
<b>Tema: Funciones del Personal de acuerdo al cargo del Restaurant Q´lantro</b>				
<b>Objetivo general: Enseñar al personal del Restaurant Q´lantro las funciones a cumplir</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Lograr el cumplimiento de las funciones establecidas para el personal de acuerdo al cargo	Bienvenida y presentación de la charla	Saludo de bienvenida del administrador del Restaurant	Lista de participantes	45 minutos
	Entrega de documentación	Entrega de documentación al personal de acuerdo al cargo	Documentación de funciones	
	Explicación y dudas	Explicación y dudas sobre funciones de cada uno	Hojas de acuerdos	
	Firma de acuerdo	Luego que las cosas estén claras firma de acuerdo de cumplimiento de sus funciones de acuerdo al cargo		
	- Finalización	Despedida y agradecimiento		

**Elaborado por:** Fierro, A.

**CUADRO #77: CHARLA DE MANEJO DE UNIFORME**

<b>Charla No. 4</b>				
<b>Tema: El uniforme</b>				
<b>Objetivo general: Explicar al personal sobre el manejo del uniforme</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Buscar una respuesta positiva del personal sobre el manejo del uniforme	Bienvenida a los participantes	Saludo de bienvenida a cargo del administrador del restaurant	Personal Q´lantro Restaurant	40 minutos
	Presentación del nuevo modelo de uniforme	Presentación en diapositivas del diseño del uniforme de acuerdo al cargo y funciones que desempeñan	Presentación de diapositivas en Power Point	
	Explicación de reglas de manejo de uniforme	Explicación sobre las reglas de manejo de uniforme t la penalización por no cumplirlas	Documentos impresos	
	Despedida	Despedida y agradecimiento		

**Elaborado por:** Fierro, A.

**CUADRO #78: CHARLA DE MANEJO DE LA COCINA**

<b>Charla No. 5</b>				
<b>Tema: Distribución y manejo de la cocina del Restaurant Q´lanthro</b>				
<b>Objetivo general: Identificar la distribución y el manejo de la cocina de parte del personal</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Familiarizar al personal de cocina sobre la distribución y manejo de la cocina	<p>Bienvenida y presentación de la charla</p> <p>Tour y explicación por el Área de cocina</p> <p>Explicación de manejo del área de producción</p> <p>Finalización</p>	<p>Saludo de bienvenida del administrador del Restaurant</p> <p>Tour de explicación de distribución del área de producción y el objetivo de la misma</p> <p>Explicación del manejo de dicha área de acuerdo a las funciones que cumple cada persona</p> <p>Despedida y agradecimiento</p>	Personal del área de Producción	45 minutos

**Elaborado por:** Fierro, A.

**CUADRO #79: CHARLA DE DISTRIBUCION Y MANEJO DE COMEDOR**

<b>Charla No. 6</b>				
<b>Tema: Distribución y manejo del Comedor</b>				
<b>Objetivo general: Identificar la distribución y el manejo de la cocina de parte del personal de esta área</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Familiarizar al personal de servicio sobre la distribución y manejo de la cocina	<p>Bienvenida y presentación de la charla</p> <p>Tour y explicación por el comedor</p> <p>Explicación de manejo del área de servicio</p> <p>Finalización</p>	<p>Saludo de bienvenida del administrador del Restaurant</p> <p>Tour de explicación de distribución del área de servicio y el objetivo de la misma</p> <p>Explicación del manejo de dicha área de acuerdo a las funciones que cumple cada persona</p> <p>Despedida y agradecimiento</p>	Personal del área de Producción	45 minutos

**Elaborado por:** Fierro, A.

**CUADRO #80: CHARLA DE MANEJO DE DESECHOS**

<b>Charla No. 7</b>				
<b>Tema: Manejo de desechos</b>				
<b>Objetivo general: Instruir al personal sobre el manejo de desechos</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Lograr la clasificación adecuada de los desechos	Bienvenida y presentación de la charla	Saludo de bienvenida del administrador del Restaurant	Personal del Restaurant	60 minutos
	Presentación en diapositivas	Presentación en diapositivas sobre el manejo de desechos que se pondrá en practica		
	Identificación de desechos	Identificación de desechos por medio de una actividad práctica		
	Conocimiento de colores de basureros	Identificación de clasificación de desechos por medio de colores de basureros		
	Finalización	Despedida y agradecimiento		

**Elaborado por:** Fierro, A.

## CUADRO #81: CHARLA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Charla No. 8				
Tema: Limpieza y desinfección				
Objetivo general: Dar a conocer el proceso de desinfección y limpieza de áreas				
Objetivos	Contenidos	Actividades	Recursos	Tiempo
Instruir al personal sobre los procesos que realizarán para el manejo de la limpieza y desinfección del local	Bienvenida y presentación de la charla	Saludo de bienvenida del administrador del Restaurant	Personal del Restaurant	60 minutos
	Identificación de químicos a utilizar	Presentación de químicos y sus funciones e identificación de los mismos	Químicos	
	Procedimientos de manejo de fórmulas en químicos	Practica sobre las fórmulas de utilización de químicos		
	Desinfección por áreas	Practica sobre la desinfección y manejo de áreas		
	Frecuencia de desinfección y limpieza	Identificación de la frecuencia de desinfección y uso de químicos		
	Finalización	Despedida y agradecimiento		

Elaborado por: Fierro, A.



## VIII. CONCLUSIONES

- Al evaluar al Restaurant Q´lantro se concluyó que el espacio físico con el que se cuenta tanto en el Comedor como en el Área de Producción es muy reducido, por lo cual todas las áreas son pequeñas.
- Existe satisfacción de clientes tanto en el servicio como en la comida que recibe el 47% nos supieron indicar que se sentían conformes, lo que demuestra un buen manejo de los propietarios.
- Se puede concluir no existe procesos de estandarización en el Restaurant Q´lantro, es por dicha razón que se han presentado algunos inconvenientes para el desarrollo del establecimiento.
- Como conclusión se pudo ver que se cuenta con toda la infraestructura como para atender desayunos, almuerzos y meriendas en el establecimiento, sin embargo los horarios de atención son muy reducidos
- Mediante la investigación realizada se pudo determinar la aceptación de los clientes hacia un Servicio de Catering en el establecimiento, lo que justifica la Creación del Departamento Técnico Gastronómico en el mismo.

## IX. RECOMENDACIONES

- Viendo las necesidades del establecimiento y el espacio reducido dentro de las diferentes áreas, se recomienda la ampliación del espacio físico, tomando como base las normas de Gastronomía en infraestructura.
- Se recomienda realizar constantes sondeos de satisfacción del cliente para de esta forma conservar los comensales y aumentar el número de los mismos.
- A falta de estandarización tanto de recetas como de procedimientos en el establecimiento la recomendación es tomar como base el Manual de uso de esta investigación para un mejor y más profesional manejo del Restaurant.
- Ya que los horarios de atención son muy cortos, se recomienda la ampliación de los mismos, en base a lo escrito en esta Investigación, ya que se debe tomar como base que se cuenta con las instalaciones y se están desperdiciando al atender tan poco tiempo.
- En esta investigación se ha realizado un Manual de Uso y Funcionamiento del Restaurant Q´lantro de una forma estandarizada y profesional, por lo que se recomienda a los propietarios la utilización y manejo del establecimiento basada en este documento para de esta forma tener un mejor control y uso del mismo.

## **X. BIBLIOGRAFÍA**

1. **CHON,K, T.SPARROWE, R.**Atención al Cliente en Hostelería. Madrid:  
Paraninfo. 2001. 543p.
2. **SÁNCHEZ ANAYA, E.**Manualde Administración y Gastronomía. 3ª. ed.  
México: Trillas. 2012. 172p.
3. **MESALLES, L.**Eventos, Reuniones y Banquetes. Barcelona:Laertes. 2003.  
344p.
4. **GALLEGO, J.**Gestión de Hoteles una nueva visión. Madrid:Paraninfo.  
2005. 918p.
5. **FACTURERO (CONCEPTO)**  
[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)  
25-10-2012
6. **CICLO DE ENTREGA (MATERIA PRIMA)**  
<http://www.hostelmedia.com/noticias/control->  
2012-10-16

**7. MATERIA PRIMA (CALIDAD)**

<http://helid.digicollection.org/en/d/Js2912s/12.1.html#Js2912s.12.1>

2012-10-15

**8. HOJA(PRODUCCIÓN)**

<http://www.gestiopolis.com/recursos>

2012-10-12

**9. HORAS PICO**

<http://cukmi.com/restaurantes-de-nueva-york>

2012-10-29

**10. CALIDAD (COSTOS)**

<http://www.viagourmet.com>

2012-11-15

**11. CARRIÓN, L.** Gerencia de Alimentos y Bebidas Texto Básico. Riobamba:

ESPOCH. 2010.130p.

**12. SERVICIOS (TIPOS)**

<http://www.gandhi.com.mx>

2011-06-03

**13. ECUADOR: SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**(INCOP)**

[www.incop.gob.ec](http://www.incop.gob.ec)

2011-07-18

**14. DURON GARCÍA, C.** El Restaurante como Empresa. 3ª. ed. Mexico:

Trillas. 2008. 176p.

**15. HARTJEN, H.** El manejo de Restaurantes. México:Limusa. 2007. 220p.

**16. LLORET, I. MONTES, E.** Diseño y Gestión de Cocinas. Barcelona: Días de

Santos.2005. 690p.

**17. DOLLY TEJADA, B.** Administración de Sistemas de Servicios de

Alimentación: Calidad, Nutrición, Productividad y Servicios. Medellín:

Universidad de Antioquía. 1992. 1050p.

## **XII. ANEXOS**

### **ANEXO #1**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE SALUD PÚBLICA**

**ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

**Encuesta Dirigida al propietario del Restaurant Q´lantro Riobamba**

**2012**

#### **Objetivo:**

Determinar cómo se realiza la producción y la demanda insatisfecha en el restaurant Q´lantro Riobamba 2012

#### **Datos de Identificación:**

**Nombre:**

**Edad:**

**1.- ¿Con cuántos proveedores trabaja usted**

- ✓ Un proveedor .....
- ✓ De 2 a 5 proveedores .....
- ✓ De 5 en adelante .....

**¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**2.- La Calidad de la Materia prima que usted trabaja es:**

- ✓ Excelente .....
- ✓ Muy Buena .....
- ✓ Buena .....
- ✓ Regular .....
- ✓ Mala .....

**¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**3.- ¿Qué comprobantes usted solicita a sus proveedores en sus compras?**

- ✓ Factura .....
- ✓ Nota de venta .....
- ✓ Liquidación de compras (anual) .....

**¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**4.- ¿Comprueba usted el peso, volumen o las unidades de la Materia Prima que compra, cuando es entregada por los proveedores?**

- ✓ Siempre .....
- ✓ Casi siempre .....
- ✓ A veces .....
- ✓ Nunca .....

**¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**5.- El momento que usted compra o recibe la materia prima, busca que la fecha de caducidad este:**

- ✓ En el rango .....
- ✓ Hasta 1 mes caducado .....
- ✓ Más de 1 mes caducado .....



**¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**6.- Usted compra o recibe los productos de los proveedores con qué frecuencia**

- ✓ Diariamente .....
- ✓ De 2 a 4 veces por semana .....
- ✓ 1 vez por semana .....
- ✓ Cada 15 días .....
- ✓ 1 vez al mes .....
- ✓ Cada 6 meses .....
- ✓ 1 vez al año .....

**¿Por qué?**

.....  
.....  
.....

**7.- ¿Con qué Método de Valoración de Inventarios trabaja usted?**

- ✓ Fifo .....
- ✓ Lifo .....

✓ Promedio ponderado .....

✓ Costo Actual .....

**¿Por qué?**

.....

.....

.....

**8.- ¿El transporte en el que usted traslada la materia prima es:**

✓ Refrigerado.....

✓ Congelado .....

✓ Al ambiente.....

✓ Mixto .....

**¿Por qué?**

.....

.....

.....

**Y es:**

✓ Propio .....

✓ Alquilado .....

**9.- De la cantidad de comida que usted produce, ¿abastece la demanda de sus clientes?**

ALMUERZOS

- ✓ Nunca .....
- ✓ Casi nunca .....
- ✓ A veces .....
- ✓ Siempre .....

**¿A qué considera usted que se debe?**

.....

.....

.....

**10.-De la cantidad de comida que usted produce y aspira a vender en PLATOS A LA CARTA, ¿abastece la demanda de sus clientes?**

- ✓ Nunca .....
- ✓ Casi nunca .....
- ✓ A veces .....
- ✓ Siempre .....

**¿A qué considera usted que se debe?**

.....  
.....  
.....

**11.- De la cantidad de comida que usted produce en Fechas Especiales,  
¿abastece la demanda de sus clientes?**

**FERIADOS**

- ✓ Mucho .....
- ✓ Poco .....
- ✓ Nada .....

**NAVIDAD**

- ✓ Mucho .....
- ✓ Poco .....
- ✓ Nada .....

**FIN DE AÑO**

- ✓ Mucho .....
- ✓ Poco .....
- ✓ Nada .....

CARNAVAL

- ✓ Mucho .....
- ✓ Poco .....
- ✓ Nada .....

FINADOS

- ✓ Mucho .....
- ✓ Poco .....
- ✓ Nada .....

**¿A qué considera usted que se debe?**

.....

.....

.....

**12.- De la cantidad de comida que usted produce Diariamente, ¿abastece la demanda de sus clientes?**

LUNES

- ✓ Frecuentemente .....
- ✓ A veces .....
- ✓ Nunca .....

## MARTES

- ✓ Frecuentemente .....
- ✓ A veces .....
- ✓ Nunca .....

## MIÉRCOLES

- ✓ Frecuentemente .....
- ✓ A veces .....
- ✓ Nunca .....

## JUEVES

- ✓ Frecuentemente .....
- ✓ A veces .....
- ✓ Nunca .....

## VIERNES

- ✓ Frecuentemente .....
- ✓ A veces .....
- ✓ Nunca .....

## SÁBADO

- ✓ Frecuentemente .....
- ✓ A veces .....

✓ Nunca .....

**¿A qué considera usted que se debe?**

.....  
.....  
.....

**13.- ¿Cuál es la cantidad de almuerzos que usted produce diariamente?**

Lunes .....

Martes .....

Miércoles .....

Jueves .....

Viernes .....

Sábado .....

**14.- Los clientes que usted tiene en su establecimiento, ¿Solicitan Servicio de Catering o Realizar un Evento?**

✓ Si .....

✓ No .....

**Si su respuesta es Si indique con qué frecuencia y las razones**

.....  
.....  
.....

**15.- ¿Existe solicitud de Servicio de Catering en personas no clientes?**

✓ Si .....

✓ No .....

**Si su respuesta es Si indique con qué frecuencia y las razones**

.....  
.....  
.....

**16.- ¿Ha pensado usted ampliar su negocio y tener Servicio de Catering usando como base las Instalaciones del Establecimiento?**

.....  
.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACION**



**ANEXO #2**  
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE SALUD PÚBLICA**  
**ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

**Encuesta Dirigida al personal del área de producción del Restaurant**  
**Q´lantro Riobamba 2012**

**Objetivo:**

Determinar los problemas más frecuentes dentro del área de producción del Restaurant Q´lantro Riobamba 2012.

**Datos de Identificación:**

**Nombre:**

**Edad:**

**Cargo que desempeña:**

**Tiempo que trabaja:**

**1.- Para el almacenamiento de la materia prima la cocina cuenta con**

**Bodegas para:**

- ✓ Desechables .....
- ✓ Perecederos .....

- ✓ No perecederos .....

**2.- Las temperaturas con las que usted realiza el almacenamiento de la**

**Materia Prima son:**

- ✓ Congelación .....
- ✓ Refrigeración .....
- ✓ Al ambiente .....

**3.- Para la elaboración de los productos la Cocina cuenta con que áreas:**

- ✓ Cocina Fría .....
- ✓ Cocina Caliente .....
- ✓ Repostería y Pastelería .....
- ✓ Cocina a la Carta .....

**4.- Dentro de las comandas que pedidos no más recibe:**

- ✓ Almuerzo diario .....
- ✓ Almuerzo con cambio .....
- ✓ Plato a la Carta .....

**5.- El tiempo para el despacho de la comandas depende de:**

- ✓ Cantidad de comandas antes .....
- ✓ Tamaño de comanda .....
- ✓ Tipo de pedido .....

**6.- ¿En qué platos tiene usted diseño técnico de montajes?**

- ✓ Entrada .....
- ✓ Plato Fuerte .....
- ✓ Bebida .....
- ✓ Postre .....

**7.- ¿Cree usted que hay capacidad Física, Técnica y de Talento Humano para extender el negocio y atender Servicio de Catering?**

- ✓ Si .....
- ✓ No .....

**¿Por qué?**

.....

.....

.....

.....



**2.-¿Cuál de los siguientes ítems es su prioridad para atender una mesa?**

- ✓ Orden de llegada .....
- ✓ Comanda .....
- ✓ Tiempo que se demora la orden .....

**3.- ¿Considera usted que es rápido en el Servicio de la Comida?**

- ✓ Si .....
- ✓ No .....

**¿Por qué?**

.....

.....

.....

**4.- ¿Considera usted que los clientes están satisfechos por la rapidez del servicio que usted ofrece?**

- ✓ Si .....
- ✓ No .....

**¿Por qué?**

.....

.....

.....

**5.- ¿Ha canalizado el pedido de Servicio de Catering de un cliente hacia los dueños del establecimiento?**

✓ Si .....

✓ No .....

**¿Por qué?**

.....

.....

.....

**ANEXO #4**  
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE SALUD PÚBLICA**  
**ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

**Encuesta Dirigida a los clientes del Restaurant Q´lantro Riobamba**  
**2012**

**Objetivo:**

Determinar la calidad de servicio que brinda el Restaurant Q´lantro Riobamba 2012.

**Edad:**

**Sexo:** Masculino ..... Femenino .....

**1.- ¿Con qué frecuencia asiste usted al restaurant Q´lantro?**

- ✓ Siempre (Todos los días).....
- ✓ Casi Siempre (4 a 5 días) .....
- ✓ A veces (1 a 3 días) .....
- ✓ Casi Nunca .....

**2.- ¿Cuál de estos valores usted considera que recibe en la Atención que brinda el Restaurant?**

- ✓ Cordialidad .....

- ✓ Amabilidad .....
- ✓ Respeto .....
- ✓ Sonrisa .....

**3.- El momento de recibir su comida en el restaurant que le parece a ud más importante:**

- ✓ Calidad de los alimentos en el plato .....
- ✓ Sabor .....
- ✓ Presentación .....

**4.- El precio que usted paga en el Restaurant Q´lantropor su comida, y tomando en cuenta su calidad, le parece:**

- ✓ Alto .....
- ✓ A corde a la caliidad .....
- ✓ Conveniente .....
- ✓ Bajo .....

**5.- Si usted tuviera un evento y conociendo la calidad de la comida que se sirve en este Restaurant; ¿contrataría usted este servicio para atender a sus invitados en sus Eventos Sociales?**

- ✓ Si .....
- ✓ No .....



**En caso que su respuesta sea positiva con qué frecuencia:**

- ✓ Siempre .....
- ✓ Casi Siempre .....
- ✓ A veces .....