

Universidad de Especialidades Turísticas
UCT

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS
PARA EL RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA
LAS PARRILLAS DEL GATO
“ESTUDIO DE CASO”**

AUTORA: Leticia Orellana González
TUTOR: Alexis Torres

**Para la obtención de la Tecnología en
Administración de Empresas Hoteleras**

Quito, Enero 2010

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a Dios y a mi madre la señora Carmen González Solórzano por estar siempre presentes en mi vida.

Gracias Dios por ser mi luz, mi guía, mi protección, mi amigo fiel él que nunca me ha abandonado. Gracias por darme la bendición de poder estudiar y ser una profesional honesta. A ti te dedico este trabajo señor porque sin ti no sería posible alcanzar mis metas y porque todo lo que hago es para ti Padre.

Gracias a ti madre mía por ser mi inspiración, mi fortaleza, mi apoyo. Gracias por guiarme por el camino correcto; por estar conmigo en cada etapa de mi vida personal y profesional, por ser parte fundamental de este triunfo que te lo debo totalmente a ti; por tu infinito amor y tu dedicación. Gracias por tus sabios consejos, tus enseñanzas; tu compañía, tu amistad incondicional. Gracias por ser mi madre, mi amiga y mi confidente. Gracias por confiar siempre en mí, no te defraudaré nunca. Te dedico a ti madre mía esta investigación como mi compromiso de que éste sólo es un paso más de muchos de los que daremos juntas. Gracias por todo madre mía. Te amo.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al Señor Walter Maldonado por permitirme realizar mi estudio de caso en su restaurante, por abrirme las puertas de su empresa, por colaborar conmigo ciento por ciento, por permitirme formar parte de su gran equipo de trabajo. También le agradezco por su aprecio, generosidad, atención y cooperación en el tiempo que estuve en el restaurante. De todo corazón le extiendo mi gratitud por ser parte de este logro en mi vida. Sin usted Walter este trabajo no habría sido posible.

Gracias a toda mi familia González por ser siempre mi apoyo., sobre todo a mis sobrinos adorados Silvio y Valentina que han traído a mi vida más dicha de la que ya tengo. A ellos les agradezco por sacar de mí tantas sonrisas cada día de mi vida y por ser esa luz de esperanza que me hace soñar siempre en un futuro mejor.

Mi gratitud a todo el personal que trabaja en “Las Parrillas del Gato”: A Germán, Denis, Pablo, Raúl, Eduardo, Bellita, Patty, Patricio y José Luis. Gracias por permitirme formar parte de su gran familia, gracias por ayudarme tanto, por responder a mis preguntas, por sus sonrisas y buenos tratos, por su

colaboración. Los llevo siempre en mi mente por ser personas nobles, honestas, con ganas de aprender y sobre todo por ese corazón tan grande con el que me recibieron. Muchachos gracias.

Agradezco a todas aquellas personas que tomaron parte de mi formación académica no sólo en las aulas de clases sino con sabios consejos a lo largo de mi carrera profesional: mis facilitadores y facilitadoras, mis amigos y amigas que fueron más que maestros: Paquito Ortega, Gustavo Freire, Giohana Albuja, Catalina Armendáriz, Alexis Estrella, David Dueñas, Andrés Ordoñez entre tantas personas que siempre me enseñaron a ser una profesional más humana. Gracias a todos ellos.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	12
INTRODUCCIÓN.....	14
JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL.....	19
METODOLOGÍA.....	20
TÉCNICAS CIENTÍFICAS.....	22
OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL.....	24
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL.....	24
ALCANCE.....	26
DELIMITACIÓN.....	26

CAPÍTULO I: INFORME PRELIMINAR

MARCO TEÓRICO.....	29
--------------------	----

CAPÍTULO II: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 ESPECIFICACIONES GENERALES DE LA EMPRESA.....	35
2.2 MISIÓN Y VISIÓN EMPRESARIAL.....	37
2.3 ORGANIGRAMA EXISTENTE EN LA EMPRESA.....	38

2.4 ORGANIGRAMA FUNCIONAL SUGERIDO.....	40
2.5 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL RESTAURANTE	
2.5.1 ÁREA DE SERVICIO.....	41
2.5.2 ÁREA DE COCINA.....	42
2.6 PRESENTACIÓN DE LA CARTA.....	43

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

3.1 F.O.D.A.....	45
3.2 FALENCIAS OPERATIVAS.....	50

CAPÍTULO IV: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR ÁREAS

4.1 MARCO CONCEPTUAL.....	57
4.2 ASPECTOS QUE SE TOMARÁN EN CUENTA EN ESTE MANUAL.....	59
4.3 FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR.....	63
4.4 PROCEDIMIENTOS GENERALES DE SERVICIO.....	65
4.5 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE SERVICIO.....	70

4.5.1 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE BAÑOS.....	71
4.5.2 FUNCIONES DEL MESERO.....	77
4.6 PROCEDIMIENTO GENERAL DE COCINA.....	82
4.7 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COCINA 1.....	86
4.7.1 FUNCIONES DEL CHEF.....	89
4.7.1.1 MANEJO DE TIEMPO PARA LA ELABORACIÓN DE MENÚS.....	91
4.8 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COCINA 2.....	94
4.8.1 FUNCIONES DEL AYUDANTE DE COCINA.....	97
4.8.1.1 MANEJO DE TIEMPO PARA LA ELABORACIÓN DE MENÚS.....	98
4.9 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE PARRILLA.....	99
4.9.1 FUNCIONES DEL PARRILLERO.....	104
4.10 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE DESPACHO.....	105
4.10.1 FUNCIONES DEL DESPACHADOR.....	110
4.11 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE DISH.....	111
4.11.1 FUNCIONES DEL AUXILIAR DE ASEO.....	113
4.12 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CARNICERÍA.....	114

4.12.1 FUNCIONES DEL CARNICERO.....	117
4.13 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CAJA.....	119
4.13.1 FUNCIONES DEL CAJERO.....	123
4.13.2 TIPOS DE CLIENTES.....	125
4.13.3 PROCEDIMIENTOS PARA REACIONAR FRENTE A RECLAMOS.....	132
4.14 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS Y BODEGA.....	134
4.14.1 FUNCIONES DE COMPRAS.....	138
4.14.2 FUNCIONES DE BODEGA.....	138
4.15 PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA PROFUNDA EN CADA ÁREA.....	140

CAPÍTULO V: CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE HIGIENE Y SANITACIÓN

5.1 SEGURIDAD ALIMENTARIA.....	143
5.2 ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN ALIMENTICIA.....	153
5.3 MÉTODOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.....	154

5.4 MANEJO ADECUADO DE DESPERDICIOS Y BASURA.....	156
5.5 RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO PERSONAL.....	157
5.6 RECOMENDACIONES PARA PREVENIR ENFERMEDADES.....	160
5.7 ¿CUÁNDO LAVARSE LAS MANOS?.....	163
5.8 ¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?.....	165

CAPÍTULO VI: CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE COCINA

6.1 MISE EN PLACE.....	168
6.2 MEDIDAS BÁSICAS.....	169
6.3 RECETA ESTÁNDAR.....	171
6.4 HERRAMIENTAS DE TRABAJO.....	173
6.4.1 EL CUCHILLO.....	173
6.4.2 CORTES CLÁSICOS.....	179
6.5 EL SABOR DE LA COMIDA.....	182
6.6 LA PRESENTACIÓN DE LOS ALIMENTOS.....	186
6.7 GUARNICIONES.....	187
6.8 VEGETALES.....	188

6.9 PAPAS.....	192
6.10 ARROZ.....	196
6.11 CARNES.....	197
6.12 EMBUTIDOS.....	203
6.13 AVES / POLLO.....	205
6.14 MARISCOS / CAMARONES.....	209
CONCLUSIONES.....	213
RECOMENDACIONES.....	218
GLOSARIO.....	221
ANEXOS.....	226
¿Cómo utilizar los formatos sugeridos?.....	227
ANEXO 1 Consumo Administrativo.....	233
ANEXO 2 Lista de Proveedores.....	234
ANEXO 3 Formato de Perdidas y Bajas.....	235
ANEXO 4 Recepción de Mercadería.....	236
ANEXO 5 Horario de entrega de Proveedores.....	237

ANEXO 6 Formato de Mermas.....	238
ANEXO 7 Lista de Compras.....	239
ANEXO 8 Ranking de Ventas.....	240
ANEXO 9 Requisiciones.....	241
ANEXO 10 Horario de Limpieza.....	242
ANEXO 11 Especificaciones de Compra.....	243
ANEXO 12 Cronograma de Capacitación para el Personal Del Restaurante "LAS PARRILLA DEL GATO"	246
BIBLIOGRAFÍA.....	249

RESUMEN EJECUTIVO

El Manual de Procedimientos Operativos para el restaurante de comidas rápidas aplicado como caso de estudio al restaurante Las Parrillas del Gato brinda propuestas para optimizar el tiempo, recursos físicos y humanos a través de procedimientos aplicados a las actividades diarias que se desempeñan diariamente en cada área del establecimiento.

El objetivo del manual tiene como compromiso la calidad hacia el cliente tanto interno como externo, ya que la calidad es un trabajo que debe ser bien hecho, con actividades diarias perfectamente realizadas que favorezcan al desempeño de todo el personal, la organización en general y la satisfacción del cliente debido a que es él quien califica el servicio que recibió de acuerdo con sus necesidades y expectativas; es por esta razón que se busca con el manual de procedimientos operativos, establecer estándares que permitan a los colaboradores; realizar tareas de la misma manera basándose en técnicas hoteleras y gastronómicas enriquecidas con habilidades propias de cada

individuo y así encontrar la eficiencia operativa para obtener calidad humana y empresarial dentro de la empresa, y a su vez crear como resultado un clima laboral positivo que influya y se vea reflejado decisivamente en el bienestar del cliente manejando siempre normas de higiene y sanitación tanto del establecimiento, del personal que labora en el lugar, como de los alimentos que se preparan y se expenden a los clientes.

Algunas de las técnicas básicas de cocina que se han tomado en cuenta en este manual van desde los cortes de los géneros hasta la preparación y conservación de los mismos para así ofrecer productos óptimos y evitar desperdicios y gastos innecesarios.

INTRODUCCIÓN

La industria de A y B ha crecido notablemente en los últimos años debido a las circunstancias económicas actuales, es importante observar que cada vez hay un mayor número de personas que por una u otra razón requieren comer fuera de casa. Las razones son varias, ya sea, por falta de tiempo, poca disponibilidad de dinero, conveniencia, cercanía, entre otras. El hecho es que el crecimiento y consolidación de las empresas de alimentos rápidos ha demandado la contratación de mano de obra que debe estar preparada para ofrecer un servicio de calidad que permita el desarrollo de este tipo de negocio, razón por la cual es importante equiparar el recurso humano con las herramientas de trabajo y procedimientos operativos que permitan la eficacia y eficiencia a la hora de satisfacer las necesidades de los clientes.

El manejar un establecimiento de alimentos y bebidas conlleva una serie de herramientas como el conocimiento de técnicas de servicio, el mercado al que está dirigido, la actitud de venta, el servicio al cliente, la innovación y la tecnología, los controles y la administración, los diferentes tipos de preparación

de alimentos, entre otras cosas que son necesarias para mejorar la calidad del servicio, es por esto que las propuestas que se presentan en éste manual son orientadas a capacitar y actualizar conocimientos en las diferentes áreas que conforman el establecimiento de comida rápida.

El Manual de Procedimientos Operativos es un medio valioso para la comunicación y sirve para registrar y transmitir la información entre las áreas que integran el restaurante, respecto a la organización y al funcionamiento de la dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y las instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de la institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo dentro de la empresa.

Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Son las actividades que realizamos diariamente dentro de la organización, en relación

directa o indirecta con el cliente. Tenemos como tareas directamente relacionadas con el cliente a la atención al comensal, la toma de comandas, el cobro de la cuenta al cliente y como tareas indirectas a la elaboración de platos, la limpieza del salón, la recepción de mercadería, entre otras.

Este Manual de Procedimientos Operativos es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en secuencia lógica las distintas actividades de como se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando qué hacer en cada puesto de trabajo y cómo se debe realizar dicha tarea, quién es el encargado de ejecutar la actividad, cuándo se la debe realizar, qué normas se deben tomar en cuenta y qué técnicas se deben aplicar para llevar a cabo una producción de alimentos y bebidas de calidad y un servicio esmerado y profesional, ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo físico al evitar realizar dos tareas por falta de planificación.

Es conveniente que el Manual de Procedimientos sea elaborado con la participación de las unidades administrativas que tienen la responsabilidad de

realizar las actividades de control y que además cuenten previamente con las actualizaciones conforme al reglamento interno de la ley de turismo y de sanidad que rigen en el Ecuador.

El proceso de implementación de procedimientos operativos requieren, en la mayoría de los casos, considerar tiempos de capacitación o adiestramiento del personal responsable de realizar las actividades.

Así también, resulta de gran importancia que las personas directamente involucradas en el uso del manual conozcan al detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento general de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario.

La utilidad del Manual de Procedimientos Operativos y organización radica en la veracidad de la información que contiene, por lo que es necesario mantenerlo permanentemente actualizado, a través de revisiones periódicas.

Este manual contiene información que permitirá; fácilmente el replicar tareas en otros establecimientos, pero con una marca idéntica al restaurante matriz basados en procedimientos técnicos adecuados a las necesidades y preferencias exigidas por el dueño, de esta manera éstos apartados permiten facilitar su comprensión y análisis por quién lea el presente documento investigativo.

JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

La realización del Manual de Procedimientos Operativos para el restaurante “Las Parrillas del Gato” es importante, ya que el restaurante tiene potencial para ser un lugar rentable, por su excelente ubicación, por los productos de calidad que el dueño exige se manejen en su establecimiento, por los altos estándares que el dueño maneja hasta ahora de manera empírica y por ser una empresa dirigida con valores y principios éticos en cuanto al trato a los clientes internos y externos; también es un restaurante que con procedimientos adecuados se vislumbra a ser un establecimiento franquiciable y reconocido en el país.

El propósito de éste manual; es contribuir al restaurante para que a través de procedimientos operativos las ventas aumenten, paulatinamente mediante una cocina de calidad y un servicio esmerado y profesional, iniciando desde la selección de los proveedores hasta el servicio de los platos terminados a los clientes con los respectivos pasos que se requieren para alcanzar dicha finalidad.

METODOLOGÍA

Método Inductivo.- Para la realización de éste manual se utilizó el método lógico científico y se aplicó el proceso analítico-sintético. Para utilizar correctamente el procedimiento del método inductivo se tomó como herramientas las siguientes técnicas investigativas:

a. Observación.- Se observó el trabajo diario que realiza el personal que labora en el restaurante.

b. Experimentación.- Se experimentó al utilizar técnicas gastronómicas en el área de cocina y de servicio para ir acostumbrando poco a poco al personal a trabajar con tales procedimientos.

c. Comparación.- El personal del restaurante pudo comparar sus labores diarias aplicando los procedimientos operativos con el trabajo que realizaban de manera empírica.

Método Deductivo.- Con este método se investigó de manera general al establecimiento y sus problemas para llegar a sus falencias por áreas y así crear un manual acorde a las necesidades de cada una. Se utilizó un sondeo sintético analítico. Para realizar una indagación adecuada se utilizó los siguientes pasos:

a. Aplicación.- Se aplicaron algunas técnicas de servicio, cocina e higiene por parte del personal que labora en el establecimiento para probar la utilidad de los procedimientos operativos propuestos en el presente manual.

b. Comprensión.- Se dio charlas de capacitación por parte de la autora de la presente investigación para los trabajadores de “Las Parrillas del Gato” para hacer más accesible la comprensión de los procedimientos, técnicas y conceptos que están dentro de éste manual, para así hacer más fácil la implementación de las mejoras sugeridas para el establecimiento.

c. Demostración.- Se trabajó con los colaboradores del restaurante para demostrar técnicas de servicio, cocina e higiene para hacer más factible su asimilación por parte del personal.

TÉCNICAS CIENTÍFICAS

Observación de Campo

La técnica utilizada para la presente investigación fue la observación científica con un objeto específico; las actividades operativas del personal que labora en las instalaciones del restaurante “Las Parrillas del Gato”.

El trabajo se desarrolló durante el transcurso de un mes y medio durante un promedio de 6 horas diarias en diferentes horas del día y apoyada con recursos auxiliares, fotográficos y cuyas conclusiones se detallan en las falencias que se describen en cada área. La observación será directa, participativa, individual y de campo.

Entrevista Directa

También se aplicó como técnica, la entrevista directa pero de manera informal con el personal para realizar el manual de procedimiento y para saber el porqué se realizaban las actividades de la manera que lo hacían, ya que esto además de ser un aporte científico servía como una conexión con las personas que laboran en el lugar para facilitar la investigación. Las preguntas fueron abiertas, cerradas, de opinión, de hecho y de acción para así poder realizar un manual acorde a las necesidades de los dueños pero a su vez útil a las labores diarias. Toda la información ha sido debidamente documentada, seleccionada y analizada.

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Desarrollar un manual de procedimientos operativos, sus políticas y normalización; por medio de los cuales el restaurante “Las Parrillas del Gato” ofrecerá el servicio de alimentos y bebidas a la comunidad quiteña del Ecuador desde el presente año hasta el tiempo que permanezca abierto el restaurante y sus previstas franquicias, teniendo en cuenta conceptos básicos de cocina y aplicando normas higiénico-sanitarias tanto en el establecimiento, en el personal que labora en el lugar como en la manipulación de los alimentos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL

1. Definir los conceptos bajo los cuales se encuentra clasificada la empresa que es objeto de investigación
2. Recopilar la información de la empresa “Las Parrillas del Gato” para así poder determinar bajo qué parámetros se llevará a cabo el manual de procedimientos operativos, reconociendo las falencias operativas dentro de

cada área del establecimiento para de ésta manera poder tomar los correctivos pertinentes y hacer que la empresa desarrolle sus labores de manera eficiente con ahorro de tiempo, dinero y mano de obra.

3. Reconocer, examinar y analizar cada área del restaurante para así diseñar los procedimientos operativos que se emplearán para determinar claramente qué actividades deben de realizar los colaboradores, de qué manera lo harán, con qué herramientas, en qué tiempo y bajo la supervisión de quién lo llevarán a cabo.
4. Definir las funciones y responsabilidades del personal que labora en el restaurante “Las Parrillas del Gato” para así evitar que se dupliquen las tareas y a su vez contrarrestar el mal uso del tiempo, recursos económicos y humanos.
5. Identificar las normas y procedimientos higiénico-sanitarios para cuidar, la presentación personal, del establecimiento y la manipulación de los alimentos dentro del restaurante.

6. Describir los conocimientos básicos aplicados en el área de alimentos y bebidas para realizar la selección, almacenaje, conservación, producción y presentación de los platos que se expendrán en el establecimiento.

ALCANCE

Este proyecto involucra a todas las áreas del restaurante “Las Parrillas del Gato”, sus empleados y a sus dueños. Comprende desde el recaudo económico fruto de la venta de los almuerzos a los clientes, continuando con la compra de materias primas, su transformación en alimentos, hasta el servicio de alimentos y bebidas ofrecido por el restaurante.

DELIMITACIÓN

Tiempo

La investigación previa a la realización de éste manual fue de un mes y medio, tiempo dentro del cual se recopiló datos para elaborar un documento acorde a las necesidades del establecimiento; manual que tiene como objetivo

ser herramienta de apoyo para “Las Parrillas del Gato” por tiempo indefinido siempre y cuando se realicen las debidas actualizaciones según los requerimientos que tenga el establecimiento a medida que vaya prosperando.

Espacio

El espacio de la investigación para realizar el presente manual de procedimientos es el restaurante “Las Parrillas del Gato”, ubicado en la calle Ramírez Dávalos y Ulloa esquina frente al mercado Santa Clara.

Grupo Humano

El grupo humano al que va dirigido este manual es al personal que trabaja en el restaurante “Las Parrillas del Gato”, sobre todo para los colaboradores operativos que son quienes llevan a cabo las actividades diarias del establecimiento; un total de 10 personas divididos en 3 mujeres y 7 hombres, pero también el manual va dirigido al administrador del lugar para que controle el trabajo de los colaboradores que están a su mando y tome los correctivos pertinentes. A su vez éste documento va dirigido al dueño del

restaurante para que pueda comercializar franquicias de su empresa teniendo ya estándares operativos con los cuales pueda ofertar una organización más sólida.

Ubicación

El restaurante “La Parrillas del Gato” se encuentra ubicado en Quito la capital Ecuatoriana, en la zona centro norte de la ciudad, en el sector de Santa Clara.

CAPÍTULO I

INFORME PRELIMINAR

MARCO TEÓRICO

En este manual se manejarán los siguientes conceptos:

Empresa.- “Podemos entender a la empresa como un organismo social con vida jurídica propia, que opera conforme a las leyes vigentes, organiza de acuerdo a conocimientos de propiedad pública y con una tecnología propia o legalmente autorizada para elaborar productos o servicios con el fin de cubrir necesidades del mercado, mediante una retribución que le permita recuperar sus costos, obtener una utilidad por el riesgo que corre su inversión y, en algunos casos, para pagar la explotación de una marca, una patente y/o una tecnología, y para canalizar los recursos en el mejoramiento continuo de sus procesos, sus productos y de su personal (capacitación).”¹.

¹ <http://www.elprisma.com>

Empresa Familiar.- “Es aquella empresa en la que el capital y, en su caso, la gestión y/o el gobierno están en manos de una o más familias, que tienen la capacidad de ejercer sobre ella una influencia suficiente para controlarla y cuya visión estratégica incluye el propósito de darle continuidad en manos de la siguiente generación familiar”².

Establecimiento.- Se considera establecimiento permanente cualquier lugar de negocios donde se desarrollen, parcial o totalmente, actividades empresariales o se presten servicios personales independientes.

Establecimiento Independiente.- Son aquellos que tienen organización, coordinación y administración propia.

Establecimiento Hotelero.- Son aquellos que tienen una normativa de acuerdo a lo que estipula el estamento gubernamental del lugar. Estos

² http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa_familiar

establecimientos, sean hoteleros o no hoteleros, deberán cumplir ciertos requisitos para que puedan ostentar la categoría que se merecen, es decir, tanto en su infraestructura, equipamiento, personal calificado, como su tipo de gastronomía, etc. Deberá ofrecer racionalmente a la comunidad, para ello en nuestro país existe la categorización para restaurantes de 1 a 5 tenedores.

Establecimiento de Especialidad.- Estos establecimientos tienen una característica singular ya que ofrecerán manjares específicos, ya que se encargan de generar cierto tipo de géneros y transformarlos en especialidades.

Establecimiento de Comida Rápida.- Cualquier establecimiento de comida diseñado especialmente para dar un servicio rápido y eficiente; se caracteriza por sus precios bajos, un menú limitado y una barra de auto servicio.

Restaurante.- Establecimiento que, mediante precio, presta al público en general servicio de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas, de una manera profesional.

Servicio de Alimentos y Bebidas.- Es la preparación, venta y servicio de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas para los clientes del restaurante.

Calidad.- “La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades”³

Procedimiento.- “Serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente, disminuyen la probabilidad de accidentes”⁴, ahorran tiempo y dinero para la empresa y para los operarios.

Habilidad.- Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

³ <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

⁴ <http://www.ucm.es/info/Psyap/taller/procedimientos/sld002.htm>

Manual de procedimientos.- “Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa” ⁵

Conocimiento.- Noción, idea, información, es el saber.

Ocupación.- Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

⁵ <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

CAPÍTULO II

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA



Foto 1: ORELLANA, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. 2009

El restaurante “Las Parrillas del Gato” es un establecimiento familiar que está en funcionamiento desde mayo del 2006.

2.1 ESPECIFICACIONES DE LA EMPRESA

Características de la Empresa

Según Su Actividad.- De servicio de alimentos y bebidas

Según La Forma Jurídica.- Empresa individual con responsabilidad limitada de carácter familiar.

Según Su Dimensión.- Pequeña empresa porque cuenta con 10 empleados laborando en el restaurante y un contador externo.

Según Su Ámbito De Actuación.- Empresa local, nacional.

Según Su Capital.- Empresa Privada

Clasificación de la Empresa

Según el servicio: El restaurante “Las Parrillas del Gato” es un establecimiento mixto entre autoservicio y servicio a la mesa, debido a que las bebidas se entregan al cliente el momento que hace su pedido y cancela su cuenta, y su orden es servida por el personal directamente en su mesa.

Por su atmósfera: Es un restaurante un comedor.

Por su especialización: “Las Parrillas del Gato” es un establecimiento conocido por su especialidad en parrilladas pero que a su vez ofrece en su menú platillos con camarones y alimentos de comida rápida.

Por el tipo de propiedad: Es una empresa independiente basada en el criterio y reglamentos del propietario.

Los sistemas de restaurantes: En el restaurante se maneja un sistema integrado a través de la toma de comanda, ofreciendo alimentos frescos que se cocinan al momento de solicitar la orden realizada por la persona que trabaja en el área de caja, y el servicio se lo realiza a la mesa de manera personalizada.

2.2 MISIÓN Y VISIÓN EMPRESARIAL

La misión, visión y estructura orgánica empresarial del restaurante “Las Parrillas del Gato” han sido elaboradas por los dueños de la empresa, la misma que se presentan a continuación:

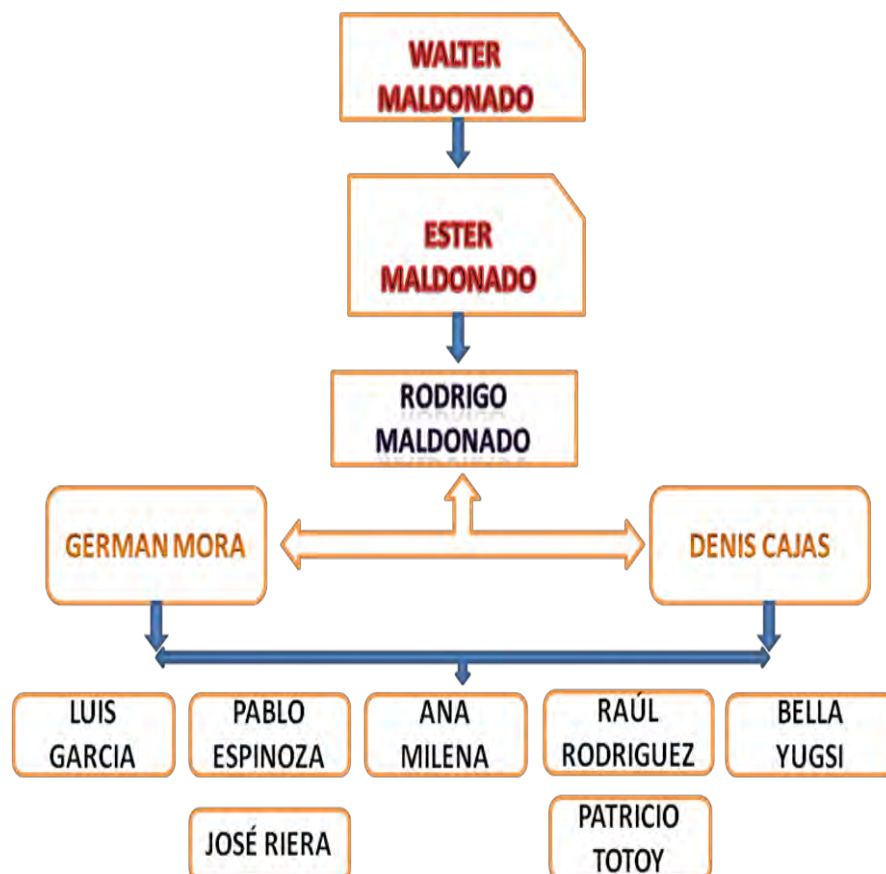
Misión	Ser una empresa solvente, entregando un buen producto, con códigos marcados de ética y moral creando un ejemplo de empresa para la sociedad ecuatoriana.
Visión	Expandir nuestro mercado con sucursales de tal manera que nos podamos posicionar en el mercado como una de las mejores empresas de comidas al carbón en el país.

6

⁶ Elaborado Por Rodrigo Maldonado da Silva

2.3 ORGANIGRAMA EXISTENTE EN EL RESTAURANTE

7



Personas que conforman el organigrama elaborado por el dueño de la empresa:

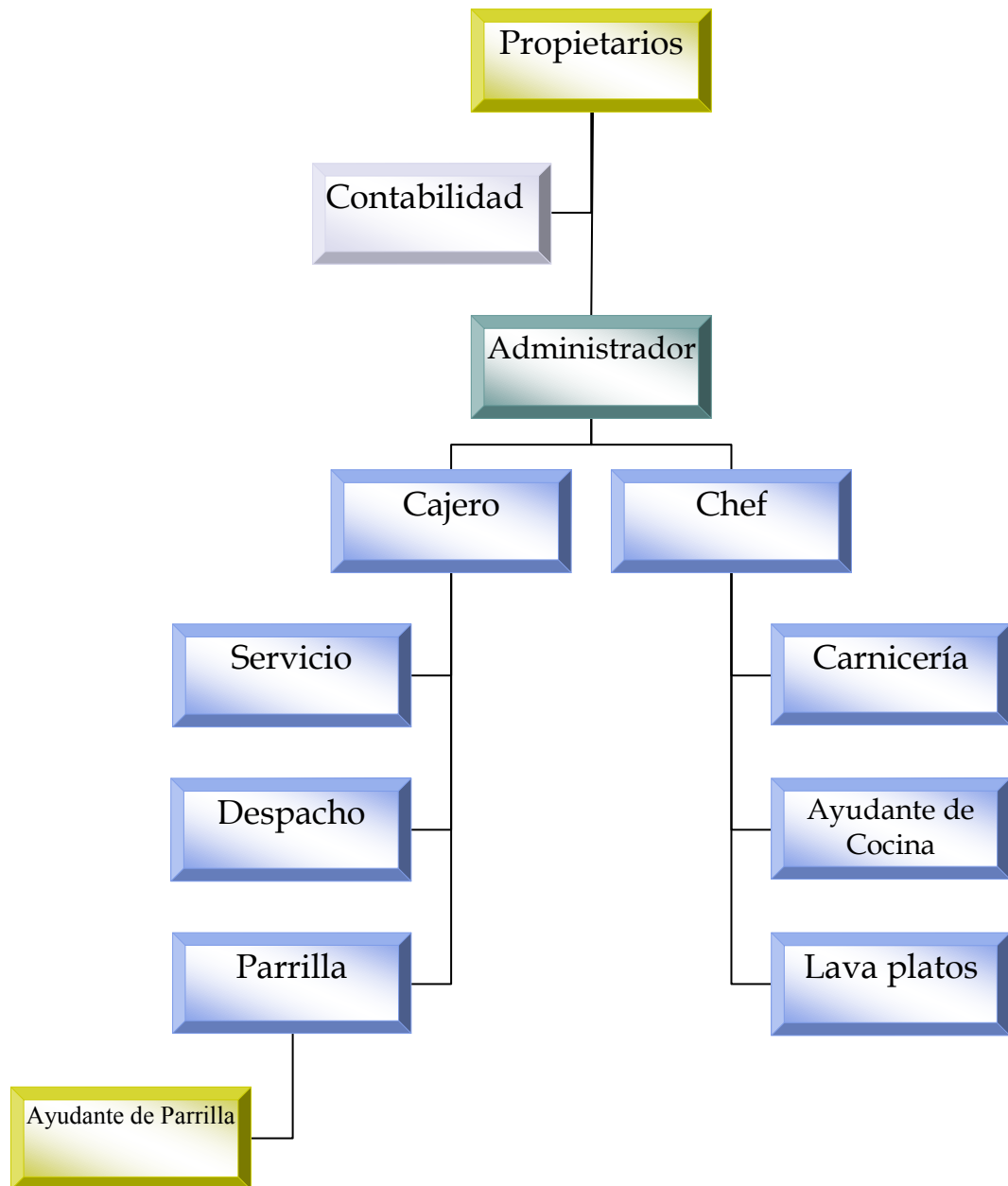
1. Walter Maldonado: Dueño de la empresa
2. Ester Maldonado: Hermana del dueño
3. Rodrigo Maldonado: Hijo del Dueño

⁷ Elaborado Por Rodrigo Maldonado da Silva

4. German Mora: Administrador
5. Denis Cajas: Cajera
6. Luis García: Carnicero
7. Pablo Espinosa: Chef
8. José Riera: Ayudante de Cocina
9. Ana Milena: Despachadora
10. Raúl Rodríguez: Parrillero
11. Patricio Totoy: Ayudante del Parrillero
12. Bella Yugsi: Dish

Debido a que el organigrama presentado por la empresa posee nombres de personas y no de los cargos que ocupan los miembros de la brigada de trabajo se presenta un problema a futuro, el de no poder entender el cuadro sino se conoce que puesto ocupaba cada individuo, razón por la cual presentó un organigrama sugerido de manera general que pueda ser utilizado sin importar la rotación del personal que labora en el establecimiento. Otra razón para elaborar un nuevo organigrama se debe a que se manejan propuestas diferentes: la posición de la empresa es la organización horizontal donde el administrador y la cajera tiene el mismo rango al igual que el chef, carnicero, parrillero, despachadora y encargada del área del dish. La posición que yo presentó es una organización vertical donde siempre hay una cabeza que representa a cada área de trabajo para facilitar el control del establecimiento. Las funciones de cada puesto están detalladas en el capítulo cuatro para facilitar la comprensión de las actividades que realiza cada colaborador en su respectiva área de trabajo.

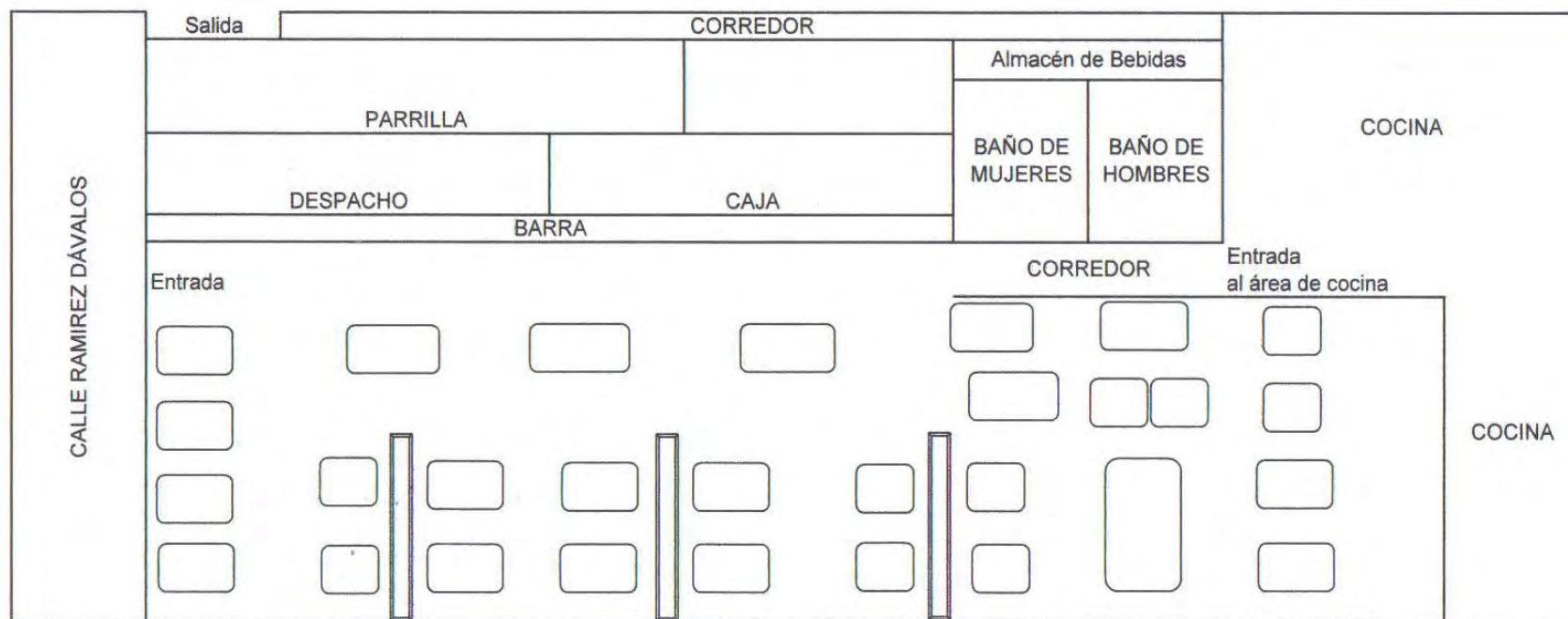
2.4 ORGANIGRAMA FUNCIONAL SUGERIDO⁸



⁸ Elaborado por Leticia Orellana González

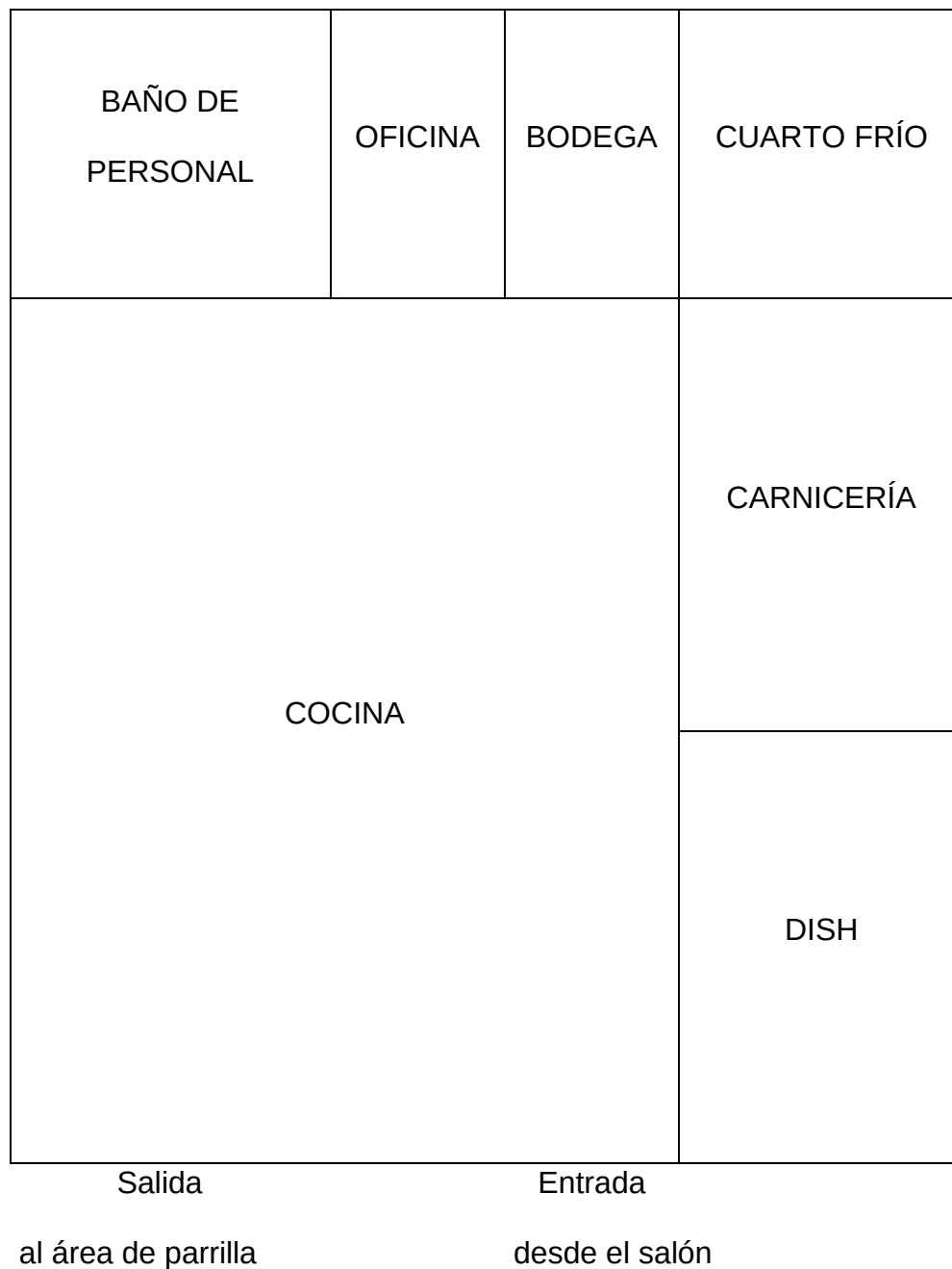
2.5 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL RESTAURANTE

2.5.1 Área de Servicio



⁹ Elaborado por Leticia Orellana González

2.5.2 Área de Cocina



10

¹⁰ Elaborado por Leticia Orellana González

2.6 PRESENTACIÓN DE LA CARTA

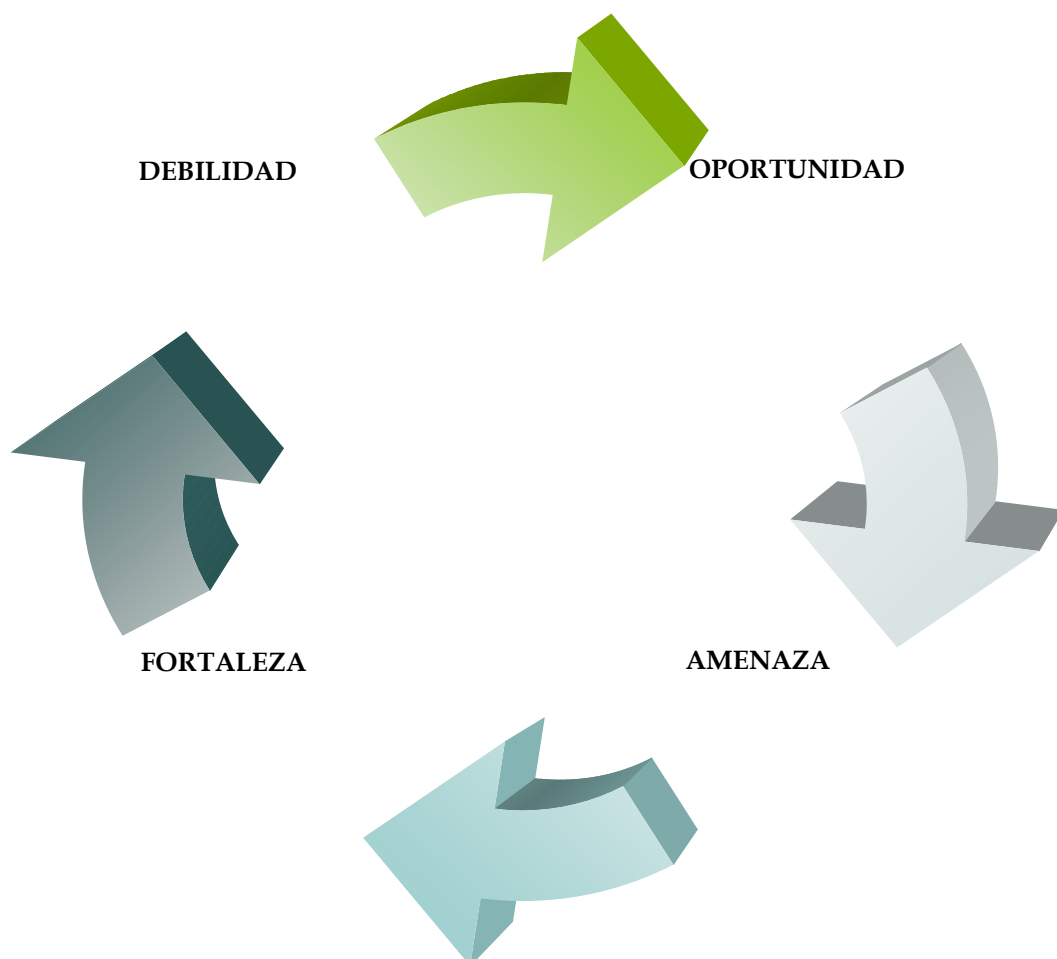
NOMBRE DEL PLATO	PRECIO EN DÓLARES
FILETE DE POLLO	3,6
SUPER CHULETA	3,5
SUPER PINCHO	2,85
CHULETA CON TORTILLAS	3,5
BIFE	3,9
LOMO A LA PARRILLA	4,5
POLLO A LA PARRILLA	3,3
PARRILLADA	6,9
ALITAS BBQ	3,3
LOMO Y CHULETA	4,5
SUPER HAMBURGUESA	2,5
SUPER PINCHO CAMARÓN	3,35
SUPER PINCHO POLLO	2,85
LOMO CON MENESTRA	3,5
POLLO CON MENESTRA	3,5
CHULETA CON MENESTRA	3,5
CALDO DE GALLINA	2,4
CONSOME DE POLLO	1,25
ARROZ CON CAMARÓN	3,99
CAMARÓN APANADO	4,25

CHURRASCO	3,99
PORCIONES	
PORCIÓN PAPAS FRITAS	1,65
PORCIÓN ENSALADA	0,7
PORCIÓN ARROZ	0,7
PORCIÓN TORTILLAS	1,65
PORCIÓN MORCILLA	0,7
PORCIÓN CHORIZO	0,7
PORCIÓN BOTÓN DE TERNERA	0,7
PORCIÓN PAPA COCIDA	1,65
PORCIÓN HUEVO	0,5
BEBIDAS	
GASEOSA VASO 12 OZ	0,6
GASEOSA ½ LITRO	1
LIMONADA	0,9
JUGO SUNNY	0,8
TÉ	0,8
JUGO VALLE	0,5
AGUA ½ LITRO	0,6
CERVEZA PILSENER GRANDE	1,3
DASANI SABORES	0,8

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

3.1 F.O.D.A.



FORTALEZAS

1. Buenos precios: Los precios que presenta el restaurante son asequibles al presupuesto de los consumidores en relación a la cantidad y calidad del producto que se les ofrece, el mismo que no tiene competencia en el sector.
2. Calidad del producto: Se ofrece productos de proveedores y marcas reconocidas que dan seguridad a los clientes y a la empresa. Seleccionando cuidadosamente el buen estado de los alimentos y las bebidas que se expenden en el establecimiento.
3. Reconocimiento de marca: El mercado reconoce a “Las Parrillas del Gato” por su calidad, precio y cantidad, razón por la cual la clientela es frecuente y leal al producto y al restaurante.
4. Posibilidad de aumentar sus ventas: Al ofrecer productos de calidad, en un ambiente confortable, con una clientela frecuente se hace posible el aumentar las ventas diarias del restaurante aplicando técnicas de marketing que permitan captar a un nuevo mercado de consumo.
5. Variedad de productos que vende: “Las Parrillas del Gato” no se limita a vender alimentos a la parrilla sino que presenta en su menú alternativas para personas que deseen comidas rápidas, ligths o platillos con camarones, abriendo así sus posibilidades para satisfacer las necesidades de los clientes.
6. Innovación continua: El dueño realiza innovaciones continuas en la infraestructura del establecimiento como en la organización operativa y

administrativa del establecimiento, ya que es una persona abierta al cambio y consiente de la necesidad de una capacitación constante para alcanzar la eficiencia deseada en el lugar.

DEBILIDADES

1. Sus bajos precios atraen a los clientes pero es muy rentable, aunque sus bajos precios se deben a la necesidad de encontrar un punto de equilibrio acorde a la oferta y demanda del sector comercial.
2. Al aumentar la variedad de productos se dificulta la adquisición y preparación de los platos sin una planificación previa. Se requiere una adecuada organización en el departamento de compras y bodega para contar con los géneros necesarios a tiempo para la realización del mise en place de los platos que se ofrecen en el menú.
3. El crecimiento de la empresa: El restaurante es una empresa con mucho potencial para ser una franquicia pero requiere una adecuada administración para que pueda expandirse con parámetros adecuados que sean fácilmente repetidos en otro restaurante. Es necesario corregir algunas falencias para poder expandir al negocio.
4. Publicidad escasa: No existe publicidad. La clientela que llega al restaurante lo hace porque ha probado los productos y el servicio del restaurante o porque se lo han contado.

OPORTUNIDADES

1. La pre venta de los platos antes del servicio: La pre venta nos asegura la venta del producto, no hay cancelación de pedidos, no hay olvidos de pago de facturas, la única persona que maneja dinero en el restaurante es la cajera y en la hora de mayor afluencia de gente no hay personas sin atender. Además que mientras espera su pedido el cliente se deleita viendo los succulentos platos que se están preparando frente a él lo cual es una ventaja para que antes de servirse su pedido realice un nuevo pedido.
2. La ubicación del local porque es una zona muy comercial y concurrida: El restaurante esta ubicado en una zona rodeada de locales comerciales, y oficinas y cerca de él se encuentra la Universidad Central, el colegio Spellman de mujeres, etcétera. Por su ubicación y fácil acceso la gente pasa por el restaurante consume los productos o los pide para llevar.
3. Personal sin preparación académica pero con ganas de aprender: La gente que trabaja en el restaurante es gente sencilla pero con mucho entusiasmo por aprender lo cual facilita la labor de capacitarlos y hacer de ellos mejores trabajadores de lo que ya son.

AMENAZAS

1. La ubicación del local porque hay manifestaciones: Cuando existen manifestaciones se debe cerrar las puertas del restaurante por recautelar la

integridad de los clientes y del personal que labora en las instalaciones razón por la cual también hay pérdidas económicas considerables.

2. Competencia en el mercado Santa Clara: No es una competencia directa pero la venta de A y B en el mercado disminuye las ventas diarias del restaurante.
3. La inseguridad en el barrio: Las personas que cuidan los carros en la calle frente al restaurante son violentos y eso da pésima imagen para la gente que estaciona sus autos para entrar al restaurante o para el personal que labora en el restaurante que tiene prohibido darle alimentos y que a veces han sido agredidos al cerrar el restaurante a altas horas de la noche.
4. Alta rotación de personal: Existen muchas razones para la alta rotación de personal en el restaurante ya sean por motivos personales de los colaboradores o por una inadecuada administración pero esto trae muchos inconvenientes al restaurante ya que se pierde tiempo, se carga las actividades de la persona faltante a otro empleado, se atrasan las labores del día, entre otros inconvenientes que perjudican a la empresa y a los colaboradores que trabajan en el restaurante.

Como podemos observar en el F.O.D.A realizado el restaurante “Las Parrillas el Gato” ha sido manejado de manera empírica y basada según las consideraciones del dueño pero la calidad de los productos que se ofrecen y los

bajos precios a los que se expenden han hecho que el lugar sea reconocido por la clientela. La ubicación del establecimiento es considerado también como un punto importante a ser analizado ya que al mismo tiempo es una oportunidad y una amenaza debido a que se encuentra en una zona comercial, cerca de la Universidad Central y de oficinas lo que le hace conveniente y rentable para el desarrollo de empresas de comidas rápidas las cuales son la competencia del restaurante en variedad ya que en calidad, cantidad y precio no existe otro lugar similar en el sector.

3.2 FALENCIAS OPERATIVAS

Después de recibir la respectiva autorización por parte del dueño del restaurante “Las Parrillas del Gato” para realizar la investigación previa para obtener datos que aporten al desarrollo del manual de procedimientos operativos que será aplicado en dicho establecimiento, se pudo observar las siguientes falencias que serán desglosadas por áreas:

Servicio

1. Incorrecta planeación de servicio.
2. Carecen de pronóstico de ventas.
3. Inadecuada planificación de tareas de trabajo.
4. Insuficiente personal para la brigada de labores diarias que abastezca a la clientela.
5. No están delimitados rangos ni sectores.
6. No se cuenta con personal extra para temporadas altas o cuando por la alta rotación de personal se requiera de un nuevo colaborador.
7. Loza, cubertería y cristalería sin pulir.
8. Índices de sobras no registrados.
9. Incorrecta clasificación de desperdicios.
10. Higiene y sanitación del salón de servicio inadecuado.

Cocina

1. Deficiente planeación de producción.
2. Se carece de un historial de ventas.
3. Cantidades de producción mal estimadas.

4. No existe un horario de tiempos para realizar los menús.
5. Inadecuada planificación y organización de tareas al equipo de trabajo.
6. Excedentes de producción.
7. Índices de sobrantes no registrados.
8. Desperdicios innecesarios por incorrecta manipulación no registrados.
9. Incorrecta clasificación de desperdicios.
10. Higiene y sanitación del área de cocina inadecuado.
11. Falta de seguridad laboral.
12. Mal organizados los alimentos congelados. Contaminación cruzada.
13. No se maneja control de mermas.
14. Materia prima mal procesada.

Dish o Área de Lavar Platos

1. Incorrecta clasificación de desperdicios.
2. Higiene y sanitación del área de lavar platos inadecuados.
3. Falta de seguridad laboral.
4. Los productos de limpieza están mezclados con los alimentos.

Carnicería

1. Incorrecta clasificación de desperdicios.
2. Higiene y sanitación del área de carnicería inadecuada.
3. Falta de seguridad laboral.
4. No se utilizan meat tags para registrar las mermas correspondientes.
5. Incorrecta manipulación de los géneros.
6. Desconocimiento de temperaturas adecuadas para manipular los géneros.
7. El carnicero pasa durante todo el día con el mismo guante de látex para realizar sus actividades.
8. Índices de sobrantes no registrados.
9. Desperdicios innecesarios por incorrecta manipulación no registrados.

Caja

1. Mala ventilación en el área del gas.
2. Frigoríficos de bebidas sucios.
3. El personal de caja almuerza en su lugar de trabajo frente a los clientes.
4. La persona que trabaja en caja no promociona ni ofrece los platos del menú a los clientes sólo se limita a tomar la comanda que le solicitan.

Parrilla

1. Incorrecta clasificación de desperdicios.
2. Higiene y sanitación del área de parrilla inadecuada.
3. Falta de seguridad laboral.
4. Los cárnicos que están en el área de parrilla están expuestos a temperatura ambiente durante toda la hora del servicio sin protección, un total de 8 a 10 horas diarias y lo que no se consume vuelve a ser refrigerado.
5. El parrillero no tiene días libres.
6. El parrillero no consume agua durante el transcurso del día de labores.
7. Índices de sobrantes no registrados.
8. Desperdicios innecesarios por incorrecta manipulación no registrados.

Despacho

1. Incorrecta clasificación de desperdicios.
2. Higiene y sanitación del área de despacho inadecuada.
3. Falta de seguridad laboral.
4. Inadecuado manejo de porciones al momento del despacho.
5. Desperdicios innecesarios por incorrecta manipulación no registrados.

Bodega

1. Incorrecta clasificación de desperdicios.
2. Higiene y sanitación del área de bodega inadecuada.
3. Falta de seguridad laboral.
4. Índices de sobrantes no registrados.
5. Desperdicios innecesarios por incorrecta manipulación no registrados.
6. Materia prima sin etiquetar con fecha de procesamiento y de vencimiento.
7. Contaminación cruzada entre productos de limpieza y alimentos procesados.
8. Falta de iluminación alternativa.

Compras

1. Incorrecta clasificación de desperdicios.
2. Índices de sobrantes no registrados.
3. Desperdicios innecesarios por incorrecta manipulación no registrados.
4. Excedentes en las compras.
5. No se controla la calidad de la mercadería.
6. No existe planificación para realizar las compras.

Limpieza del baño de personal

1. Incorrecta clasificación de desperdicios.
2. Falta de seguridad laboral.
3. Higiene y sanitación del área de bodega inadecuada.
4. Ducha fuera de servicio.
5. Tanques de gas en el área del baño del personal.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR ÁREAS

4.1 MARCO CONCEPTUAL

¿Qué es Función?

Función es la asignación de tareas que realizaremos en el transcurso de nuestro día de labores, es decir, las actividades que deberemos cumplir día a día según el cargo que ocupemos.

¿Qué es Responsabilidad?

La responsabilidad es el compromiso que tenemos con nosotros mismos y con la empresa en la cual trabajamos para cumplir con nuestro trabajo no sólo con lo que se nos pide sino con las actividades que están implícitas dentro de

las mismas y dentro de las normas de la ética y la moral. (Ejemplo: llegar puntual, ponernos el uniforme, cuidar nuestro lugar de trabajo, etc.)

¿Por qué es importante definir el trabajo del personal?

Es importante definir el trabajo del personal que labora en el restaurante porque de esta manera no se duplican las funciones y a su vez no se desperdicia tiempo, dinero ni esfuerzo físico que puede ser requerido e invertido de mejor manera en otras actividades para dar un mejor servicio al cliente y proporcionar mayor satisfacción a los colaboradores al ver que su trabajo es organizado y que sus energías no son desperdiciadas de manera inútil. Además es más fácil controlar y supervisar que las tareas de los trabajadores hayan sido realizadas si saben y sabemos qué debía de realizar cada persona en su check list de actividades diarias.

4.2 ASPECTOS QUE SE TOMARÁN EN CUENTA EN ESTE MANUAL

Desarrollo de procedimientos

En este punto se tienen que definir y diseñar, los distintos documentos que se van a utilizar en el proceso. Además, será preciso definir el recorrido que tendrán dichos documentos dentro de la empresa y las tareas que deben realizarse en los distintos puestos de trabajo.

Tareas por puesto de trabajo

Son los trabajos, que se realizan en los diferentes puestos de trabajo de la empresa. Conviene no confundir las responsabilidades de un puesto de trabajo con las funciones que realiza la persona asignada a dicho puesto.

Recorrido de documentos

Es el circuito que siguen los distintos documentos de la empresa (pago a proveedores, facturas, etc.), a través de los distintos departamentos de la misma.

Normas de control interno

Serán los requisitos que debe cumplir cada documento en su recorrido por los diferentes puestos de trabajo.

Identificación de tareas

En esta fase se pretende implantar y poner en funcionamiento el manual de procedimientos operativos que se ha diseñado. Para ello será preciso definir una serie de fases:

Evaluación de cargas de trabajo

En esta fase se debe evaluar y cuantificar la carga de trabajo de cada puesto de trabajo. Esta evaluación se realiza sólo en lo que respecta a los procedimientos operativos. Por ejemplo: como servir un plato desde que se procesa la orden hasta que se sirve a la mesa

Asignación de personal

Una vez evaluada la carga de trabajo de cada puesto, es preciso asignar personas, adecuadas en número y capacidad, para realizar dichas tareas.

Capacitación

En esta fase se trata de enseñar, a todas las personas involucradas, lo que tienen que hacer en sus respectivos puestos de trabajo, (qué tareas deben realizar, documentos a utilizar, forma de cumplirlos, etc.).

Evaluación

Consiste en someter el manual de procedimientos operativo desarrollado a una serie de pruebas lo más aproximadas posibles a la realidad para constatar que funciona correctamente y que responde a las expectativas formuladas.

Control y seguimiento

Durante un cierto período de tiempo es necesario comprobar que el manual de procedimientos operativos desarrollado para el establecimiento

cumple y mantiene el nivel de calidad, con lo que se le ha asignado en el momento de su formulación y con visión futura para utilización para abrir otros establecimientos franquiciables.

Actualización permanente

Esta fase es consecuencia de las variaciones que se producen en el entorno de la empresa. Este entorno, al cambiar cada vez con mayor rapidez, produce un envejecimiento en los procedimientos de la empresa. Para evitar esta pérdida de calidad, es conveniente proceder una revisión periódica de todo el manual de procedimiento operativo de la empresa y actualizarlo para añadir o suprimir pasos que con el trabajo diario se consideren pertinentes.

4.3 FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

- Programa horarios del personal del establecimiento con sus días libres y las vacaciones anuales, el horario de limpieza del baño de personal.
- Toma decisiones.
- Autoriza y controla horas extras del restaurante.
- Realiza los horarios para eventos con personal fijo y extra.
- Realiza el calendario de actividades anuales tales los días festivos y alguna fecha más que se considera importante.
- Planifica nuevas estrategias de promoción y venta para los productos que expende el restaurante.
- Revisa y controla los reportes generados en todas las áreas del restaurante.
- Elabora los informes semanales de las ventas realizadas en el restaurante para enviar a la oficina principal.
- Realiza memorandos para el personal del establecimiento.
- Revisa el menú para el personal elaborado por el chef mensualmente.
- Controla la presentación e higiene del personal que labora en el establecimiento.
- Realiza charlas motivacionales al personal operativo.
- Supervisa la atención del servicio en el restaurante.

- Atiende a los clientes que soliciten información.
- Envía cotizaciones para eventos que se soliciten realizar en el establecimiento con previo aviso.
- Controla el cumplimiento del presupuesto establecido mensualmente.
- Revisa diariamente el libro de novedades.
- Está pendiente de la facturación diaria del restaurante.
- Se encarga del pago a proveedores.
- Archiva la documentación del restaurante.
- Analiza costos para la fijación de precios de productos.
- Control de la materia prima para la utilización y preparación de alimentos y bebidas.
- Control de costos mensuales.
- Controla las buenas relaciones entre las áreas del restaurante.
- Maneja una base de datos de personal ocasional.

4.4 PROCEDIMIENTOS GENERALES DE SERVICIO

Operaciones de limpieza, puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo	o	Las superficies, equipos y utensilios se limpian, usando la ropa de trabajo establecida
	o	Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos de limpieza se
		cumplen teniendo en cuenta su posible toxicidad y contaminación medioambiental.
	o	Las instrucciones relativas al mantenimiento se interpretan y aplican correctamente,
		permitiendo de esta manera la conservación y cuidado de los equipos y útiles
	o	Las anomalías observadas en el área se comunican con prontitud a la persona encargada

11

¹¹ Elaborado por Leticia Orellana González

Montaje de mesas y elementos de apoyo, decoración y ambientación¹²	o	En el montaje del salón tener en cuenta:	*	alinear y equilibrar las mesas
			*	repasar la limpieza
			*	alistar material para el montaje
			*	revisar y poner en marcha los equipos
			*	despegar los chicles del piso y las mesas
			*	envolver los cubiertos con servilletas
	o	En la decoración y ambientación del	*	colocar los elementos decorativos
		salón se debe tener en cuenta:		en los lugares adecuados
			*	mantenimiento correcto de plantas y flores
			*	encendido y mantenimiento de
				iluminación idónea
			*	la selección de la ambientación musical
			*	el control de volumen de la música

¹² Elaborado por Leticia Orellana González

Servicio de alimentos y bebidas	o	Se verifica las comandas antes de servir	
	o	El desarrollo del servicio de A & B	* las instrucciones recibidas
		se realiza teniendo en cuenta:	* las normas operativas del establecimiento
			* los medios de trabajo definidos
			* el tipo de servicio
			* el desarrollo lógico del servicio
			* las normas elementales de protocolo en el
			servicio
	o	El servicio de A & B y bebidas se realiza:	* procurando en todo momento su realización
			con la máxima rapidez y eficacia
			* tramitando las comandas a partir de las
			instrucciones recibidas
			* mostrando una correcta actitud de servicio
			* aplicando técnicas simples de servicio emplatado
			* transportando los alimentos en la forma
			y momento adecuados
			* transportando los alimentos, desbarasando

			en el dish con rapidez y eficacia
	o	Los imprevistos en el proceso se	
		comunican inmediatamente al superior	
		y en caso de ausencia de éste, se	
		adoptan medidas correctivas sencillas	

Operaciones después del servicio	o	El almacenamiento y reposición de A&B y	*	las normas operativas del establecimiento
		para el siguiente servicio se realiza según	*	el tipo de envasado
		instrucciones y teniendo en cuenta:	*	las características de conservación
			*	las necesidades del servicio
			*	el momento de utilización
	o	La adecuación y reposición de material	*	las normas operativas del establecimiento
		para el siguiente servicio se realiza		la distribución de la zona según previsiones y reservas la ventilación del local el repaso de las instalaciones,
		teniendo en cuenta:	*	
			*	
			*	

			especialmente suelo, mesas y sillas
			* la supervisión y desconexión de los
			equipos de servicio
			* el cierre del local
	o	Las operaciones de fin de servicio se	* la limpieza y desinfección de útiles y equipos
		realizan según las normas operativas del	* los desbrazados
		establecimiento, teniendo en cuenta:	* el traslado de material
			* la ventilación del local
			* la desconexión de máquinas y el mantenimiento
			preventivo

4.5 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE SERVICIO

Área	SERVICIO
Responsable	MESERO
Hora de Entrada	10H00
Hora de Salida	20H00
Uniforme	Camiseta tomate con logotipo
	Gorra deportiva negra con logotipo
	Delantal y pantalón negro
Objetivo del Área	* Servir a los clientes los alimentos y bebidas que se expenden en el restaurante
	* Dar un servicio eficaz y eficiente
Implementos Básicos	Trapos para hacer limpieza
	Escoba para limpiar
	Trapeador para limpiar
	Desinfectantes, limpia vidrios, cloro, etc.
	Charolas para servir y recoger platos
	Espátula para sacar chicles del piso
	Licadoras para hacer salsas y ají
	Carro para poner platos sucios

ACTIVIDADES PRE SERVICIO

Actividad 1: Limpiar los baños de los clientes (hombres y mujeres)

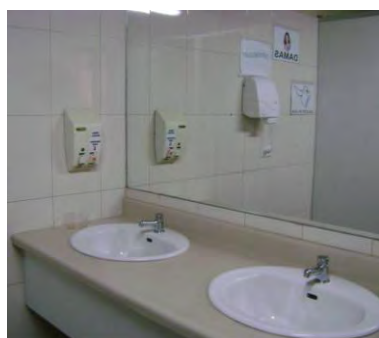


Foto 2 y 3: ORELLANA, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Baño de Mujeres y Baño de

Hombres. 2009

4.5.1 PROCEDIMIENTO LIMPIEZA DE BAÑOS

Secuencia	Actividad	Documento
Botar la basura	* Vaciar los tachos de basura	Control de limpieza de baños
Limpieza de paredes	* Limpiar las paredes	
Limpieza de grifería	* Limpiar los grifos de agua	
	con esponjas suaves para no rayar	
	* Secar inmediatamente	
Limpieza de lavamanos	* Retirar cabellos del lavamanos	
	* Frotar con esponja verde con	
	detergente	
	* Enjuagar con abundante agua	
	* Limpiar con desinfectantes a	
	base de cloro	
	* Enjuagar con agua	
	* Si se desea se puede pasar	
	productos con olor a pino	
Limpieza tanque inodoro	* Limpiar el tanque del inodoro	
	para evitar que el sarro y los	
	hongos se acumulen	
Limpieza taza inodoro	* Utilizar un desinfectante a base	
	de cloro como lejía o amoníaco	

	* Rociar la taza y dejar actuar	
	* Limpiar las paredes internas de la	
	taza con la escobilla	
	* Dejar correr el agua del inodoro	
	* Utilizar productos con base con	
	abrasiva para el sarro y frotar	
	esponja verde gruesa	
	* Enjuagar con agua y secar	
	* Secar con un paño	
Limpieza exterior inodoro	* Pasar un paño con desinfectante	
Limpiar el espejo	* Utilizar agua con vinagre para	
	quitar sarro y dejar 30 minutos	
	* Utilizar limpia vidrios o alcohol	
	industrial para limpieza diaria	
Limpieza del piso	* Barrer el piso	
	* Desinfectar el piso con cloro	
Colocar jabón	* Abrir el dispensador plástico y colocar jabón líquido dentro del mismo. Cerrar el dispensador.	

13

¹³ Elaborado por Leticia Orellana González

Actividad 2: Preparar el Salón

- Limpiar las ventas del área del salón.
- Limpiar las mesas y sillas del área del salón con agua y alcohol dentro de un chisguete plástico.
- Poner agua en las plantas del área del salón.
- Limpiar los polvos de los marcos de los cuadros que están en el área del salón.
- Despegar los chicles pegados en el suelo del salón con una espátula.
- Barrer el piso del área del salón.
- Trapear el piso del área del salón.
- Poner las salsas en los recipientes pequeños desechables (de 4 a 6 bandejas según el día)



Foto 4 y 5: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Bandeja de Salsas. 2009

- Envolver en una servilleta un tenedor y un cuchillo (completar una bandeja con cubiertos)



Foto 6: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Bandeja de Cubiertos. 2009

- Envolver en una servilleta una cuchara (completar una bandeja con cubiertos)
- Acomodar el área de despacho con: servilletas, saleros, salsas y ajiceros.

Actividad 3: Elaborar salsas

- Preparar la salsa de perejil y la salsa con tomate
- Preparar el ají (poner en los ajiceros y en la jarra del ají)

ACTIVIDADES DURANTE EL SERVICIO

Actividad 4: Servir Mesas

- Leer el ticket de compra que está colocado en la barra.
- Despachar los pedidos a cada mesa.
 - Recoger los platos armados en el área de despacho sobre bandejas.
 - Llevar las bandejas a las mesas designadas en el ticket de compra.
 - Entregar el ticket de compra en la mano del cliente.



Foto 7 y 8: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Hora de Servicio. 2009

Actividad 5: Desbarazar o recoger Mesas.

- Levantar los platos sucios de las mesas.

- Botar los alimentos en el tacho de basura orgánica.
- Botar los desechables en el tacho de basura inorgánica.
- Colocar los platos sucios en el área de lavar platos, dejando los platos en orden.
- Colocar los cubiertos sucios en el coche negro.

ACTIVIDADES POST SERVICIO

- Botar los residuos de salsas del día de labores.
- Guardar el ají sobrante del día de labores.
- Dejar el área de preparación de salsas limpio.
- Dejar el coche de platos sucios limpio.



Foto 9 y 10: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Salón. 2009

4.5.2 FUNCIONES DEL MESERO

- Atender a los clientes.
- Limpiar mesas.
- Servir y retirar lo utilizado por el cliente en el servicio.
- Conocer la carta y aconsejar al cliente.
- Verificar que el pedido no tarde mucho tiempo en llegar.
- Limpiar el área de servicio y el área de preparación de salsas en la cocina.
- Preparar las salsas y el ají del día.
- Envolver los cubiertos.
- Llenar los saleros.
- Recibir, atender, recomendar y despedir a los clientes.
- Controlar la satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos.

Procedimientos de Recepción, Servicio y Despedida del Cliente¹⁴

1. Recibir al cliente con amplia sonrisa diciendo buenos días/ tardes Señoras, Señores, Señoritas.
2. Explicaremos a los comensales que antes del servicio deben de acercarse a solicitar su orden directamente en caja y cancelar su pedido y que posteriormente se les llevará la comida a la mesa seleccionada.
3. Servir las bebidas en la mesa.
4. La persona de caja cantará por micrófono la orden a cocina, la comanda se colocará en la barra y despacho y parrilla sacará la orden solicitada. Debemos estar al tanto de controlar que los pedidos salgan a tiempo.
5. Preguntar si tomarán vino. Servirlo conforme a estándares establecidos si lo piden.
6. Servir los alimentos ordenados por los clientes.
7. Retirar todos los platos de la mesa.
8. En el momento de su marcha despediremos atentamente al cliente, sólo le daremos la mano si el cliente muestra disposición para ello.
9. Limpiar la mesa y llevar los platos y desperdicios a la cocina.

¹⁴ PEÑALVA, José. Manual de Procedimientos de Sala. 2008. Restaurante Bol. Alicante, España

TRATO CON CLIENTES¹⁵

1. Tratar al cliente siempre de USTED. Excepto cuando se trate de niños, adolescentes o personas muy jóvenes.
2. Tratar al cliente por su nombre cuando lo conocemos. (en caso de clientes habituales) Buenas noches Sr. Sánchez, acompáñenme a su mesa. Siempre ser correctos, amables y atender con una cálida sonrisa.
3. Debemos de ser amables también cuando el cliente nos solicite ayuda. (Pregunta por los servicios o cualquier tipo de información que solicite). En caso de que no podamos ayudarlo por desconocimiento, le pediremos amablemente que aguarde un momento mientras acude un compañero para ayudarlo.
4. Por norma general deberemos ofrecer al cliente una sonrisa siempre que nos crucemos con el, aunque no esté en la zona que atendemos.
5. Atención al teléfono. Cuando contestemos al teléfono lo haremos siempre con la siguiente frase. Restaurante Las Parrillas del Gato buenos días, Buenas/tardes/noches, en un tono amable. Siempre anotar los recados.

¹⁵PEÑALVA, José. Manual de Procedimientos de Sala. 2008. Restaurante Bol. Alicante, España

RECOMENDACIONES PARA EL ÁREA DE SERVICIO

• Saludar al cliente y darle las gracias al marcharse.
• Guardar siempre la compostura y sonreír
• No recargarse en las mesas, sillas o paredes.
• No tome cubiertos del lado por donde se come.
• Cambiar todo lo que se caiga al suelo. Colocar un objeto limpio para el comensal envuelto en una servilleta y recoger el objeto sucio y retirarlo.
• No hacer ruidos con los platos, vasos ni cubiertos.
• Caminar aprisa pero nunca correr.
• Conozca la historia del restaurante.
• Todo debe salir con la temperatura correcta.
• Asista a sus clientes lo más que pueda.
• NUNCA mascar chicle o fumar.
• Cuando tome platos, nunca deje que su mano toque el lado donde está la comida.
• Nunca se atreva a cargar más de lo que pueda.
• Aprenda a usar su tiempo sabiamente organizando sus vueltas.
• Si una orden se atrasa en la cocina, primero informe al administrador y después a sus clientes. El administrador irá a la mesa y explicará el motivo

de la tardanza. Diga la verdad, nunca se esconda de sus clientes.
• Si un cliente le pide algo al estar en la mesa, asegúrese de preguntar al resto si desean lo mismo también, esto le ahorrará muchísimas vueltas.
• Cuando trate de alcanzar algo o esté sirviendo enfrente de alguien, pida permiso.
• NUNCA se sienta con un cliente o amigo mientras se está en turno, aún cuando le pidan que lo haga.
• El cliente NO está obligado a dejar propina.
• Una propina nunca debe de ser removida de la mesa mientras el cliente siga ahí a menos que este mismo se lo dé en la mano o le señale para que venga a recogerlo.
• No comer o beber al frente del restaurante durante las horas de operación.
• Cuando se sirva la orden, poner el plato de modo que la “carne” quede lo más cercano al cliente.
• Nunca se vaya de una mesa sin que haya quedado clara una orden.

4.6 PROCEDIMIENTO GENERAL DE COCINA

Aprovisionamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación	o	El aprovisionamiento interno de materias primas y utensilios se realiza siguiendo el plan de trabajo.
	o	Todos los alimentos y bebidas que se utilicen habrán sido previamente solicitados a la bodega.
	o	Los documentos para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previstas.
	o	Los géneros necesarios para la preparación de los platos del día se disponen en los lugares previstos.
	o	Se realiza el mise en place de los alimentos para todo el día de labores.
	o	Se pela, se corta, se ralla, se cocina la materia prima para tener el mise en place.
	o	La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.
	o	Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.
	o	Se mantiene el orden y la limpieza del área de trabajo donde han preparado los alimentos.
	o	Se limpian los mesones, se barre y trapea el piso, se bota la basura, se lavan las ollas y utensilios.
	o	Se comprueba el stock mínimo de materias primas y se comunica su cantidad al administrador.

Preparar, presentar y servir	o	Los útiles, equipos y menaje se seleccionan en función	
		de la preparación y servicio a realizar	
	o	La preparación de los alimentos se realiza:	* utilizando los recipientes adecuados
			* aplicando técnicas básicas
			* aplicando normas de seguridad laboral
			* aplicando normas de higiene en
			la manipulación de alimentos
			* actuando dentro de sus responsabilidades
			de manera correcta y en el mínimo
			plazo de tiempo
			* ajustando las cantidades a la receta estándar
			* utilizando los recursos necesarios
			en el mínimo tiempo posible
			* procurando máxima rapidez y eficacia

Preparar, presentar y servir		o Al presentar los alimentos preparados se comprueba que éste se ajusta	
		plenamente a la petición del cliente	
		o Las operaciones de acabado, guarnición y decoración se realizan ajustándose	
		al tipo de servicio, definición del producto o normas preestablecidas	
		o La temperatura idónea de servicio de los platos se mantiene, comprobando	
		que no sufran ningún tipo de alteración o deterioro	
		o El perfecto estado de orden y limpieza del área de trabajo donde ha	
		preparado los alimentos se mantiene	
		o Los medios establecidos para todo el proceso de preparación de los	
		alimentos se utilizan de modo que se eviten costos y desgastes innecesarios	
		o La calidad de los resultados obtenidos se controlan conforme a los niveles	

		de estándares del restaurante	
	o	El almacenamiento de las comidas rápidas se realiza siguiendo los	
		procedimientos establecidos y teniendo en cuenta:	* las características de cada tipo de comida
			* los recipientes, envases y equipos asignados
			* las temperaturas y humedad adecuadas
	o	Las normas de manipulación de alimentos se cumplen en todo momento	
	o	Evitar fuentes de contaminación	
	o	Los servicios básicos para la realización de los alimentos se utilizan de	
		forma racional, evitando consumos, costos y desgastes innecesarios	

4.7 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE COCINA 1

Área	COCINA
Responsable	CHEF
Hora de Entrada	08H00
Hora de Salida	18H00
Uniforme	Uniforme de Chef
	Gorra con logotipo o gorro azul de tela
	Delantal
Objetivo del Área	* Recibir, porcionar, y preparar los alimentos que se expenden en el restaurante
	* Cuidar la higiene, presentación, sabor, y temperatura de los alimentos
Implementos Básicos	Cuchillos
	Utensilios de Cocina
	Ollas
	Sartenes
	Licadoras
	Equipos de cocina
	Productos de limpieza
	Escoba y trapeador
	Limpiones

ACTIVIDADES PRE SERVICIO

Actividad 1: Desayuno del personal.

- Preparar el desayuno para el personal que labora en el restaurante.

Actividad 2: Poner todo a punto.

- Cocinar pollo (20 cuartos y 40 alitas diarias)



Foto 11: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Pollo cocinado. 2009

- Elaborar arroz.
- Preparar caldo de pollo.
- Hacer la menestra de fréjol con cuero.
- Cocinar papas para el consomé.
- Cocinar mollejas.
- Preparar el almuerzo del personal del restaurante diariamente.
- Cocinar papas con cáscara y dorarlas con mantequilla y perejil.

Actividad 3: Recepción de mercadería

- Recibir la mercadería de frutas, verduras, pollos y camarones.

ACTIVIDADES DURANTE EL SERVICIO

Actividad 5: Producción de alimentos.

- Preparar arroz con camarón según las recetas estándar que debe tener el chef (180 gramos de camarón)
- Preparar camarones apanados según las recetas estándar que debe tener el chef (18 unidades de camarón)
- Preparar los churrascos según las recetas estándar que debe tener el chef
 - Servir el arroz en el plato, freír los huevos, colocar la carne traída de la parrilla, decorar y sacar a despacho para que coloquen las papas fritas.

Actividad 6: Puesta a punto de alimentos para la semana

- Filetear pollo.
- Porcionar pollo.
- Elaborar pinchos de pollo colocando los filetes del mismo en los palos de madera.
- Pelar camarón.

- Realizar pinchos de camarón (6 camarones en cada pincho)
- Aliñar y apanar los camarones (de 17 a 19 camarones por plato)
- Porcionar para arroz con camarones (fundas de 180 gramos)
- Porcionar carne para hamburguesas.

ACTIVIDADES POST SERVICIO

- Lavar platos, ollas y utensilios que ocupen en el transcurso del día
- Limpiar mesones

4.7.1 FUNCIONES DEL CHEF

- Transformación de materia prima en alimentos comestibles.
- Realiza pedidos diarios a bodega.
- Elabora los procesos y sus modificaciones para el funcionamiento de cocina, que deberán ser aprobados por la administración.
- Es responsable de la limpieza y buena presentación de la cocina.
- Supervisa los listados de requisiciones de pedidos de insumos para la preparación de los platos de la carta.
- Controla el mise en place de la cocina.
- Asigna funciones y procedimientos al personal de cocina.

- Observar punto, textura, sabor, color y conservación de las propiedades del alimento.
- Prepara y despacha los platos y menús del restaurante.
- Elabora el menú para almuerzos y lunch del personal del restaurante.
- Supervisa la preparación de los menús de la comida del personal.
- Establece los horarios de comida del personal a su cargo.
- Controla la calidad de los productos solicitados a la bodega.
- Debe estar informado de la oferta y precios de los productos del mercado.
- Realiza pedidos de utensilios de cocina con autorización de la administración.
- Informa a la cajera y a la salonera la existencia del stock de la carta.
- Coordina con el jefe de mantenimiento el control de equipos a su cargo.
- Realiza la limpieza de los equipos a su cargo.
- Es el encargado de dar de baja a los productos en mal estado.
- Es el encargado de hacer el inventario de cocina.
- Dirige y vigila la condimentación de cuantos platos le sean encargados.
- Es el responsable directo de la cocina.
- Crea la presentación de los diferentes platos que se vendan en el restaurante.

MANEJO DE TIEMPO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MENÚS¹⁶

MISE EN PLACE EN COCINA			
Hora de inicio	Hora de finalización	ACTIVIDADES DEL CHEF DE COCINA	Tiempo de la actividad
8:00	8:10	Uniformarse	10 minutos
8:10	8:40	Limpieza de la cocina	30 minutos
8:40	8:50	Preparar desayuno para personal	10 minutos
8:50	9:00	Desayunar	10 minutos
9:00	9:30	Cocinar las alas de pollo	35 - 45 minutos
9:05	9:50	Cocinar los cuartos de pollo	45 - 55 minutos
9:10	9:40	Elaborar el arroz	20 - 30 minutos
9:15	9:30	Cortar el cuero	15 minutos
9:20	10:00	Elaborar la menestra con cuero	40 - 50 minutos
9:25	9:35	Cocinar papas con cáscara	10 minutos
9:30	9:45	Cocinar papas peladas para el consomé	10 minutos
9:35	10:05	Cocinar las mollejas de pollo	30 minutos
9:40	10:40	Preparar el menú del personal	1 hora
10:40	11:00	Dorar con mantequilla y perejil las papas cocinadas con cáscara.	20 minutos
11:00	15:00	Producción de platos y	4 horas
		Elaboración de Mise en place para	
		la semana (Ver: 4.7 Procedimiento	
		del Área de Cocina 1; Actividad 6)	

¹⁶ Elaborado por Leticia Orellana González

ARROZ CON CAMARÓN¹⁷

Tiempo total de preparación 8 minutos	ACTIVIDAD	TIEMPO
	Cocinar los camarones	2 minutos
	Preparar el refrito en la sartén	1 minuto
	Dorar los camarones en el refrito	2 minutos
	Agregar arroz cocinado al refrito con	
	los camarones y esperar que se	
	concentren los sabores	2 minuto
	Servir el arroz acompañado con el	
	plátano frito previamente	1 minuto

CAMARONES APANADOS¹⁸

Tiempo total de preparación 8 minutos	ACTIVIDAD	TIEMPO
	Apanar los camarones	2 minutos
	Freír los camarones	3 minutos
	Servir los camarones en el plato y	
	acompañarlos con plátano frito, arroz,	
	ensalada y tomate con salsa golf	3 minutos

CHURRASCO¹⁹

Tiempo total de preparación 5 minutos	ACTIVIDAD	TIEMPO
	Freír 2 huevos	3 minutos
	Servir el arroz en el plato y decorarlo	2 minutos
	Sacar el plato al área de despacho	

¹⁷ Elaborado por Leticia Orellana González

¹⁸ Elaborado por Leticia Orellana González

¹⁹ Elaborado por Leticia Orellana González

4.8 PROCEDIMIENTO DE ÁREA DE COCINA 2

Área	COCINA
Responsable	AYUDANTE DE COCINA
Hora de Entrada	10H00
Hora de Salida	20H00
Uniforme	Camiseta tomate con logotipo
	Gorra deportiva negra con logotipo
	Delantal negro
Objetivo del Área	* Ayuda a preparar el mise en place
	* Colabora con el chef en la producción de alimentos
	* Se encarga del orden y la limpieza del área
Implementos Básicos	Cuchillos
	Utensilios de cocina
	Ollas
	Sartenes
	Licadoras
	Equipos de cocina
	Productos de limpieza
	Escoba y trapeador
	Limpiones

ACTIVIDADES PRE SERVICIO

Actividad 1: Preparación de la ensalada.

- Sacar las lechugas, los tomates riñón y los pepinillos de la bodega.
- Sacar las hojas sucias de las lechugas.
- Lavar las lechugas, los tomates riñón y los pepinillos.
- Picar lechugas dependiendo del día de ventas (de 20 a 25 unidades diarias)

- Picar tomate riñón en cuadrados (de 6 a 8 libras diarias)
- Picar pepinillo en cuartos (de 12 a 15 unidades diarias)
- Colocar la lechuga en el balde con agua.
- Colocar el tomate riñón picado en un recipiente plástico.
- Colocar el pepinillo picado en un recipiente plástico con agua.

Actividad 2: Limpieza del área de cocina.

- Barrer y trapear el área de cocina (3 veces al día)
- Limpiar los mesones de la cocina (cada vez que se requiere)
- Limpiar frigoríficos, microondas y congelador.
- Lavar las ollas.

Actividad 3: Mise en place o puesta a punto de los alimentos.

- Pelar zanahorias y cortarlas en brunoise (5 libras cada 3 días)
- Cocinar la zanahoria (5 libras cada 3 días)
- Rallar zanahorias.
- Picar la cebolla paiteña en corte pluma.
- Picar pimientos verdes en julianas.

- Picar cebolla blanca y perejil en corte batalla.
- Cortar los maduros en mitades y freírlos.
- Cocinar la arveja (5 libras cada 3 días)
- Picar y porcionar las menudencias.
- Vaciar los tomates riñón para la decoración con salsa rosada.
- Licuar agua con ajo cada 6 días para usar esta pasta cada día en las preparaciones de los platos a la carta y del personal.
- Cocinar papas con agua y sal.
- Elaborar tortillas de papas y freírlas.

ACTIVIDADES DURANTE EL SERVICIO

Actividad 4: Despacho de platos.

- Ayudar armar los platos (colocar los géneros en los platos correspondientes)
- Decorar los platos (salsa de tomate, perejil, tomate riñón con salsa rosada y maduro frito)
- Despachar los consomés y los caldos (coloca la arveja, zanahoria, papa, menudencias, pollo y caldo)
- Freír los huevos para el churrasco.

Actividad 5: Mise en place o puesta a punto para la semana

- Ayudar a porcionar pollo en cuartos.
- Ayudar a armar los pinchos de pollo y de camarón (6 camarones en cada pincho)
- Porcionar para arroz con camarones (fundas de 180 gramos)
- Limpiar bandejas.

Actividad 6: Elaborar el lunch de personal.

- Preparar el lunch de la brigada de trabajo del establecimiento.

ACTIVIDADES POST SERVICIO

Actividad 7: Limpieza de cierre.

- Lavar platos, ollas y utensilios que ocupen en el transcurso del día.
- Limpiar mesones.
- Barrer y trapear el área de cocina.

4.8.1 FUNCIONES DEL AYUDANTE DE COCINA

- Tener el conocimiento de la producción de platillos de la carta o el menú.
- Recibir, verificar y almacenar la cantidad de la mercadería comprada o solicitada.
- Preparar el desayuno del personal.
- Realizar pedidos a bodega.
- Preparar el mise en place del día.
- Preparar la comida del personal.
- Limpiar el área asignada.
- Ayudar al chef.
- Alistar diariamente los materiales para la elaboración de los platos (Mise en place)
- Procesar materia prima.
- Preparar salsas.
- Montar y presentar los platos acorde a las especificaciones del reglamento interno del establecimiento.

MANEJO DE TIEMPO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MENÚS²⁰

MISE EN PLACE EN COCINA			
Hora de inicio	Hora de finalización	ACTIVIDADES DEL AYUDANTE DE COCINA	Tiempo de la actividad
10:00	10:05	Uniformarse	5 minutos
10:05	10:10	Sacar hojas sucias de las lechugas	5 minutos
10:10	10:15	Lavar las lechugas	5 minutos
10:15	10:30	Picar las lechugas en corte chiffonade	15 minutos
10:30	10:31	Colocar la lechuga en el balde con agua	1 minutos
10:31	10:36	Lavar los tomates riñón	5 minutos
10:36	10:46	Cortar los tomate riñón en brunoise	10 minutos
10:46	10:47	Colocar los tomates picados en el recipiente	1 minuto
		plástico	
10:47	10:49	Lavar los pepinillos	2 minutos
10:49	10:54	Picar los pepinillos en slice	5 minutos
10:54	10:59	Dividir cada slice de pepinillo en 4 partes	5 minutos
10:59	11:00	Colocar los tomates picados en el recipiente	1 minutos
		plástico	
11:00	11:10	Cortar maduros en mitades verticales y freír	10 minutos
11:10	11:15	Vaciar la carne de los tomates riñones que	5 minutos
		serán utilizados para decorar los platos	
11:20	15:00	Colaborar con el chef en el despacho de	3:40 minutos
		platos y Elaborar Mise en place para la	
		semana (Ver: 4.8 Procedimiento del Área	
		de Cocina 2; Actividad 3 y 5)	

²⁰ Elaborado por Leticia Orellana González

4.9 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE PARRILLA

Área	PARRILLA
Responsable	PARRILLERO
Hora de Entrada	10H00
Hora de Salida	20H00
Uniforme	Camiseta tomate con logotipo
	Gorra deportiva negra con logotipo
	Delantal y pantalón negro
Objetivo del Área	* Preparar carnes, aves, camarones y embutidos a la parrilla
	* Mantener limpia el área de la parrilla durante todo el día, después de cada serie de pedidos
	*Sacar los pedidos en un tiempo no superior a 10 minutos
Implementos Básicos	Coche de parrilla
	Coche con géneros
	Implementos de limpieza para la parrilla
	Productos de limpieza para el área de parrilla

ACTIVIDADES PRE SERVICIO

Actividad 1: Limpieza del área de parrilla.

- Limpiar las parrillas con espátula, lustre, trapos, agua y detergente.
- Limpiar el coche de parrilla y las brochas.
- Limpiar las latas metálicas de las parrillas.
- Barrer y trapear el área de la parrilla.
- Encender la parrilla.

Actividad 2: Preparar el coche de la parrilla

ACTIVIDAD	ELEMENTOS
Preparar el coche de la parrilla	§ Salsa para sazonar carnes
	§ Recipiente con aceite
	§ 2 saleros
	§ 2 pinzas metálicas
	§ 2 brochas
	§ Balde con cebollas y pimientos para pinchos



Foto 12: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Coche de Parrilla. 2009

Actividad 3: Sacar los cárnicos del frigorífico.

Actividad	Género	Peso	Producto Final
Preparar el coche de cárnicos	§ Filete de pollo		
	§ Alitas de pollo		
	§ Pinchos de pollo		
	§ Botón de ternera		
	§ Chorizo		
	§ Embutido Negro		
	§ Chuletas		
	§ Carne	· Lomo de 250 gr.	- Lomo a la parrilla
		· Lomo de 180 gr.	- Bife
		· Lomo de 150 gr.	- Lomo y menestra
		· Lomo de 150 gr.	- Lomo con Chuleta
		· Lomo de 150 gr.	- Churrasco
		· Lomo de 100 gr.	- Lomo y Chuleta
		· Lomo de 100 gr.	- Pincho de Carne

Actividad 4: Preparar el coche de los cárnicos.

Filete de pollo	Pincho de pollo	Lomo de 250 gr.	Lomo de 180 gr.	Lomo de 150 gr.	Lomo de 100 gr.
Post Piernas de pollo	Alitas de pollo	Chuletas	Embutidos	Carne para Hamburguesa	Quesos para Hamburguesa

Actividad 5: Mise en place o puesta a punto antes del servicio.

- Precocer las chuletas en la parrilla (poner de 10 a 20 unidades de chuletas a precocer sobre la parrilla antes de la hora del servicio)
- Colocar las chuletas precocidas en el mueble metálico a baño María.

ACTIVIDADES DURANTE EL SERVICIO

Actividad 6: Preparar los géneros a la parrilla.

- Poner aceite en la parrilla con la brocha (sola la primera vez al comenzar el día de labores)
- Colocar aceite sobre el género (pollo o carne) con la brocha.
- Esparcir un poco de sal sobre el género y colocar el mismo sobre la parrilla.
- Desprender el plástico que protege el género.
- Dar la vuelta al cárnico hasta lograr el punto de cocción deseado por el cliente o según el estándar establecido.
- Colocar sobre el género la salsa para sazonar carnes antes de sacarlo de la parrilla.
- Colocar el producto ya preparado sobre la tabla o el plato según sea la

especificación de la carta.

- Limpiar la parrilla con la espátula, el lustre y el trapo.



Foto 13, 14 y 15: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Preparación de géneros a la parrilla. 2009

ACTIVIDADES POST SERVICIO

Actividad 7: Limpieza de cierre.

- Guardar las bandejas de cárnicos que están en el área de parrilla.
- Botar la basura del área de parrilla.

4.9.1 FUNCIONES DEL PARRILLERO

- Preparar los productos cárnicos a la parrilla.
- Cuidar que los productos para desempeñar sus labores diarias nunca falten.
- Evitar la contaminación de los productos cárnicos.
- Mantener el área de la parrilla limpia.
- Limpiar la parrilla después de cada grupo de pedidos que sean preparados en la parrilla.
- Preparar los géneros a la parrilla en un tiempo promedio de 5 a 10 minutos dependiendo del producto que sea.
- Entregar los géneros en el punto exacto de cocción según las exigencias del cliente o según los estándares establecidos para poder consumir los productos cárnicos en un punto libre de contaminación.

4.10 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE DESPACHO

Área	DESPACHO
Responsable	DESPACHADOR
Hora de Entrada	10H00
Hora de Salida	20H00
Uniforme	Camiseta tomate con logotipo
	Gorra deportiva negra con logotipo
	Delantal y pantalón negro
Objetivo del Área	* Sacar los platos de cocina o la parrilla hacia el área de servicio
	* Servir papas fritas, papas cocinas, tortillas de papa, maduros, ensaladas y salsas
	* Empacar las órdenes para llevar
Implementos Básicos	Coche de papas
	Freidoras
	Canasta metálica para papas fritas
	Coche de tablas
	Tablas
	Servilletas de papel
	Charoles
	Fundas plásticas y desechables

ACTIVIDADES PRE SERVICIO

Actividad 1: Limpieza de apertura.

- Limpiar las 2 freidoras ubicadas en el área de despacho.
- Lavar y limpiar las canastas metálicas de la freidora.
- Lavar y limpiar el coche metálico de papas botando el agua que está en el interior del coche, fregando su interior, enjuagando y poniendo agua limpia.

- Limpiar los 2 pica papas ubicados en el área del dish (lava platos), fregando con esponjas para retirar los residuos de papas crudas que quedan en su interior.
- Barrer el área de despacho.
- Trapear el área de despacho.
- Limpiar la bandeja metálica de papas fritas.

Actividad 2: Mise en place o puesta a punto para la hora del servicio.

- Picar maduro para pinchos.
- Picar papas en el área de lavar platos.
- Llenar los frascos de salsa de tomate.
- Sacar 3 bandejas (de lunes a miércoles) y 5 bandejas desechables de ensaladas (de jueves a domingo) y 2 bandejas más con vegetales para preparar hamburguesas



Foto 16: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Charol de ensaladas. 2009

Actividad 3: Preparar las freidoras.

- Llenar las freidoras con aceite.
- Prender la freidora a 350° C 15 minutos antes de utilizarla.

Actividad 4: Preparar el área de despacho.

- Limpiar y acomodar las bandejas con una tabla, un cuchillo, un tenedor y una servilleta.



Foto 17: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Bandejas, tablas y cubiertos. 2009

- Sacar el coche de papas picadas al área de despacho.
- Llevar el coche metálico de tablas del área de papas al área de despacho.
- Trasladar las bandejas del área de cocina al área de despacho.
- Limpiar y acomodar la barra del área de despacho.

Actividad 5: Freír los maduros para la hora del servicio.

- Freír maduros para los pinchos.
- Freír maduros para el arroz con camarones.

ACTIVIDADES DURANTE EL SERVICIO

Actividad 6: Freír papas y servir.

- Colocar las papas picadas en las canastas metálicas.
- Sumergir la canasta en el aceite caliente para precocer las papas en la primera freidora a 350° C durante 5 o 10 minutos dependiendo de la afluencia de pedidos que se tenga en el día.

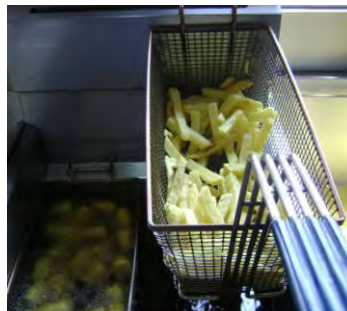


Foto 18: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Freidora. 2009

- Freír las papas en la segunda freidora hasta que estén crujientes aproximadamente 10 minutos.

- Poner las papas fritas en la bandeja de papas.



Foto 19: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Canasta metálica para papas. 2009

- Colocar sal a las papas fritas.
- Servir la porción de papas fritas correspondiente a cada tipo de plato con ayuda de la tenaza metálica.

Actividad 7: Despacho de otros productos

- Servir las papas cocinadas del coche metálico a baño María en los posillos plásticos.
- Colocar las papas fritas en las tablas o en los platos.
- Colocar un recipiente desechable de ensalada en la bandeja junto a la tabla con el pedido solicitado.
- Colocar las salsas (verde y roja) en cada bandeja de los pedidos que salgan a los clientes.
- Empacar los pedidos para llevar.

ACTIVIDADES POST SERVICIO

Actividad 8: Limpieza de cierre.

- Limpiar y organizar el área de despacho y la barra.
- Sacar el aceite de las freidoras.

4.10.1 FUNCIONES DEL DESPACHADOR

- Realizar el mise en place o puesta a punto de los productos que se necesitan para elaborar la ensalada si así se lo requiere y si no llegara la persona que realiza esa función.
- Picar papas para tener disponible a la hora del servicio.
- Freír papas y maduros pequeños para pinchos.
- Servir papas fritas, papas cocinadas, tortillas de papas, maduros fritos, y ensaladas.
- Tramitar las comandas a servicio.
- Preparar las órdenes para llevar.
- Alistar las bandejas con cubiertos, servilletas, tablas y salsas.
- Se encarga de proveerse de ensaladas suficientes para la hora del servicio.

4.11 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DEL DISH

Área	DISH
Responsable	AUXILIAR DE ASEO
Hora de Entrada	10H00
Hora de Salida	20H00
Uniforme	Camiseta tomate con logotipo
	Gorra deportiva negra con logotipo
	Delantal y pantalón negro
Objetivo del Área	* Lavar loza, cubertería, tablas y charoles
	* Ayuda a preparar el mise en place en cocina
	* Pela, limpia y pica papas
Implementos Básicos	Pelador de papas
	Coche de papas
	Coche de tablas
	Máquina lava platos
	Productos de limpieza

ACTIVIDADES PRE SERVICIO

Actividad 1: Limpieza del área.

- Limpiar su área (tiempo, 2 horas)
 - Lavar cubiertos.
 - Lavar vajilla.
 - Lavar tablas.
- Barrer y trapear su área (tiempo, 10 minutos)

Actividad 2: Mise en place o puesta a punto para el área de cocina.

- Pelar papas para entregar al área de despacho y de cocina (tiempo, 2 horas)
- Sacar residuos de las papas peladas (tiempo, 2 horas)
- Pone la lechuga picada, el tomate y el pepinillo en los platos desechables (tiempo, 15 minutos)

ACTIVIDADES DURANTE EL SERVICIO

Actividad 3: Limpieza del área.

- Limpiar su área (tiempo, 2 horas)
 - Lavar cubiertos, vajilla y tablas.
- Guardar las tablas en el armario metálico de las tablas.
- Lavar la máquina lava platos.

Actividad 4: Mise en place para cocina.

- Ayudar a pelar camarón de 12 a 15 libras cantidad requerida según lo estimado con las ventas diarias (tiempo, 1 hora)

OTRAS ACTIVIDADES

- Ayudar a picar la lechuga, el tomate y el pepinillo.
- Ayudar en despacho cuando se lo requiere.
- Ayudar a servicio para realizar las salsas.
- Ayudar a limpiar las bandejas.

4.11.1 FUNCIONES AUXILIAR DE ASEO

- Lavar verduras.
- Pelar de camarones.
- Preparar las salsas para la hora del servicio cuando se lo requiera.
- Pelado y picado de papas.
- Lavado de cubertería, loza, tablas y charoles.
- Encargado del fregado y lavado de la batería de la cocina y demás menajes de cocina.
- Limpiar equipos.
- Asear de la cocina.
- Organizar el mercado.
- Asear el puesto de trabajo.

4.12 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE CARNICERÍA

Área	CARNICERÍA
Responsable	CARNICERO
Hora de Entrada	10H00
Hora de Salida	20H00
Uniforme	Camiseta tomate con logotipo
	Gorra deportiva negra con logotipo
	Delantal y pantalón negro
Objetivo del Área	* Recibir la mercadería cuando llega carne o chuleta
	* Porcionar carne y chuleta
	* Ablandar carne
Implementos Básicos	Cortador de chuleta
	Balanza
	Fundas plásticas de colores
	Mazo metálico
	Cuchillos

ACTIVIDADES PRE SERVICIO

Actividad 1: Manipulación de lomos.

- Sacar la carne del cuarto frío y anotar la cantidad de carne que sacó.
- Limpiar 5 lomos en el día para mantener siempre el cuarto frío con el stock máximo de cárnicos (tiempo, 2 horas)

- Pesar los lomos y anotar la cantidad de carne que se va a utilizar para carne molida, la cantidad de merma de cada uno y la cantidad de agua (tiempo, 10 minutos)
- Cortar los lomos en pesos de: 100, 150, 180 y 250 gramos (tiempo, 30 minutos)
- Ablandar la carne con el mazo metálico (tiempo, 30 minutos)



Foto 20: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Procesamiento de carne. 2009

- Procesar la carne en cada funda inferior y superior para su posterior almacenaje (tiempo, 3 horas)



Foto 21: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Almacenamiento de carnes. 2009

Actividad 2: Manipulación de chuleteros.

- Sacar chuleteros, uno por día para mantener el stock máximo establecido de chuletas en el cuarto frío.
- Anotar el peso del chuletero.
- Cortar el chuletero (Salen de 30 a 35 chuletas de diferentes pesos: 100, 150 y 200 gramos) (tiempo, 1 hora)

Actividad 3: Porcionar los productos cárnicos.

Procedimiento	Color funda	Género
Empacar la carne según su peso	●	Carne de 250 gramos
	●	Carne de 180 gramos
	●	Carne de 150 gramos
	●	Carne de 100 gramos
	○	Chuletero entero
	●	Chuleta de 150 gramos
	●	El color transparente es para separar los lomos

NOTA.- Cada funda contiene 10 unidades de carne de cada peso. Ejemplo:

10 carnes de 100 gramos dentro de una funda color amarilla.

- El stock mínimo en carnicería es de:

Cantidad	Género	Peso	Unidad
20 pinchos	carne	100	gramos
50 unidades	carne	250	gramos
10 unidades	carne	180	gramos
20 unidades	carne	150	gramos
30 unidades	carne	100	gramos
2 chuleteros			

Actividad 4: Limpieza del área.

- La limpieza del área de carnicería diaria consiste en barrer, trapear, botar la basura del área y la del restaurante cada día, limpiar las paredes del área de carnicería, mesa de procesamiento, balanza, cortadora de carne y cuarto frío.

4.12.1 FUNCIONES DEL CARNICERO

- Recibir la carne y los chuleteros cuando llegan los proveedores.
- Almacenar los productos cárnicos al momento de la recepción.

- Llevar un control correcto de los meat tags.
- Porcionar los productos cárnicos según las especificaciones y estándares establecidos por la empresa.
- Ablandar la carne con mazo metálico y sin ningún producto químico.
- Almacenar los productos cárnicos ya pesados y porcionados en fundas de colores según especificaciones establecidas por la administración del restaurante. (Ver: 4.12 Procedimiento del área de carnicería. Actividad 3. Porcionar los productos cárnicos)
- Cortar los chuleteros según los pesos requeridos.
- Informar la cantidad de carne y chuletas que tienen en stock.
- Mantener el cuarto frío limpio y en orden.
- Controlar que exista la rotación adecuada de los productos dentro del cuarto frío.
- Registrar las cantidades de merma obtenidas con los lomos y los chuleteros entregados por los proveedores.
- Mantener el área de carnicería limpia, en orden y libre de contaminantes.

4.13 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE CAJA

Área	CAJA
Responsable	CAJERO
Hora de Entrada	10H00
Hora de Salida	20H00
Uniforme	Camiseta tomate con logotipo
	Gorra deportiva negra con logotipo
	Delantal y pantalón negro
Objetivo del Área	*Cobrar los pedidos de los clientes y tomar
	las órdenes para solicitar a cocina y parrilla
Implementos Básicos	Caja registradora
	Frigoríficos de bebidas
	Dispensador de gaseosas
	Microondas
	Teléfono

ACTIVIDADES PRE SERVICIO

Actividad 1: Limpieza del área.

- Barrer y trapear el área de caja y el pasillo de entrada.
- Ordenar el sitio de caja, barra y congeladores.

Actividad 2: Proveerse de dinero para dar el cambio.

- Contar el efectivo del fondo de caja chica.
- Cambiar los billetes por monedas.

Actividad 3: Proveer el área.

- Llenar los congeladores con bebida.



Foto 22 y 23: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Frigoríficos de bebidas del área de caja. 2009

- Proveer de vasos de 12 onzas (300 – 500 unidades) y de 7 onzas (50 unidades) el área de caja.
- Llenar los contenedores de sorbetes y de palillos de dientes.

Actividad 4: Actividades de oficina.

- Hacer depósitos en el banco de los ingresos obtenidos por las ventas diarias.
- Archivar las cuentas por pagar.

- Pagar a los proveedores.
- Recibir y controlar las facturas de los proveedores.
- Preparar papelería para enviar a la oficina principal.
 - Facturas
 - Egresos
 - Depósitos
 - Z diaria
 - Copias de cuentas por pagar
- Realizar las órdenes de compras de caja.
- Realizar el pago de nómina.
- Manejar la caja chica.
- Cobrar los arriendos de los locales anexos al restaurante.
- Entregar las cartillas a los locales anexos al restaurante.

Actividad 5: Control y supervisión.

- Revisar la limpieza de los baños de los clientes.
- Revisar que las salsas y el ají estén ya preparadas.
- Revisar el sabor y la textura de las ensaladas.

Actividad 6: Recibir mercadería.

- Recibir mercadería de desechables y bebidas.

ACTIVIDADES DURANTE EL SERVICIO

Actividad 7: Tomar comandas y pedir a las diferentes áreas del restaurante.

- Recibir al cliente dándole la bienvenida.
- Tomar el pedido del cliente.
- Anotar en la máquina registradora el número de la orden.
- Anotar el pedido.
- Pedir por el micrófono a cocina la orden para que despachen.
- Dar al cliente el monto total de su cuenta.
- Cobrar la cuenta.
- Entregar las bebidas al cliente.
- Dejar la orden de pedido en la barra de despacho.
- Cuando el pedido ya esté listo golpear dos veces con la mano el micrófono para que la persona de servicio se acerque a la barra para sacar el pedido a la mesa.

ACTIVIDADES POST SERVICIO

Actividad 8: Cierre de caja.

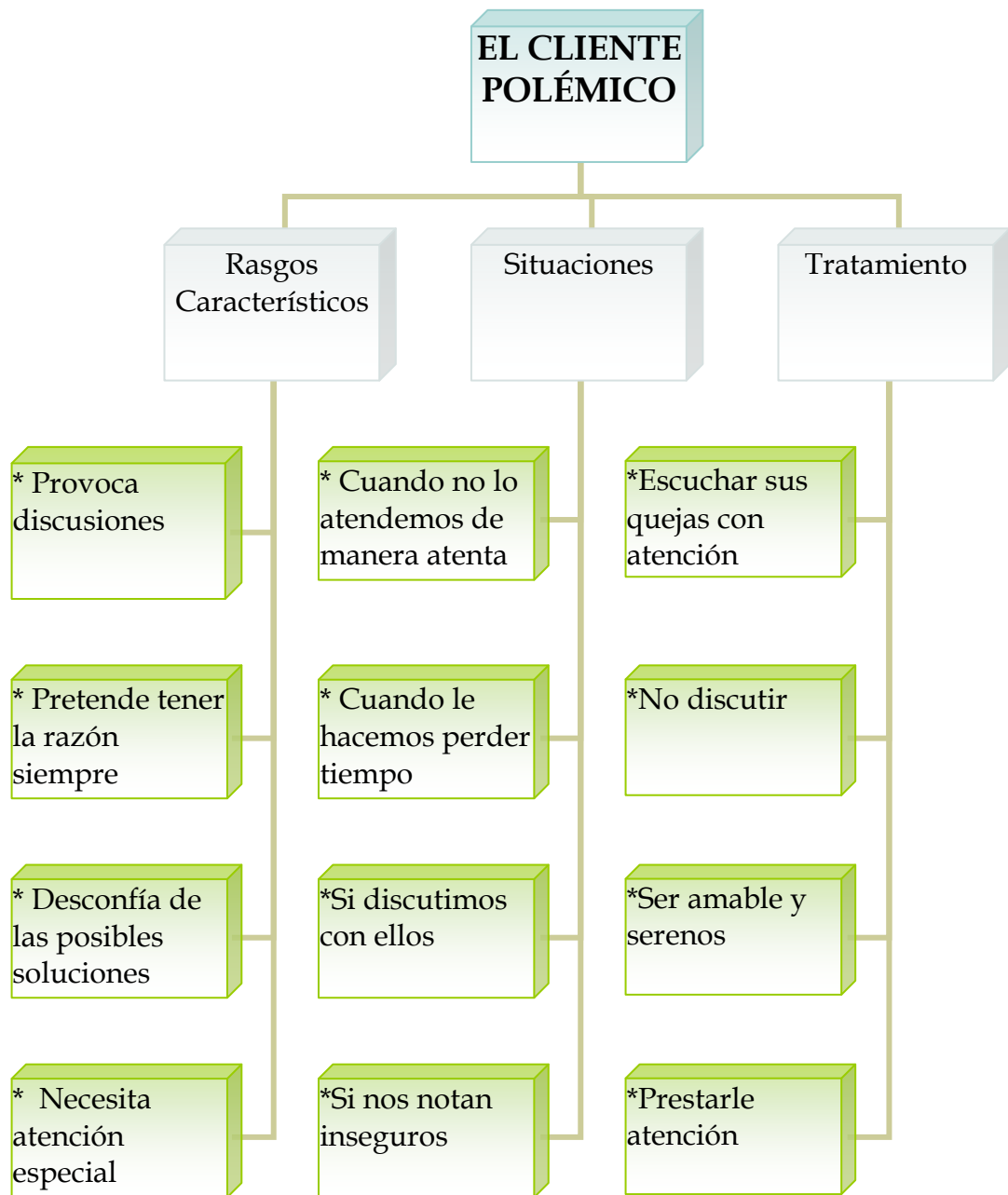
- Hacer cierre de caja.

4.13.1 FUNCIONES DEL CAJERO

- Controla las ventas diarias que tiene el restaurante.
- Lleva un registro de las ventas del día y las comprueba al final del día con el cierre de caja y con el dinero existente en caja.
- Maneja los ingresos y egresos del restaurante para enviárselos al contador de la empresa.
- Se responsabiliza de cobrar las órdenes de compra de los clientes y de pasar dichos pedidos para que sean despachados.
- Emite facturas a los clientes.
- Se cerciora que estén llenos los frigoríficos de bebidas.
- Verifica que el dinero que recibe y entrega sea la cantidad correcta.
- Mantiene su área limpia para atender al cliente.
- Revisa y cuenta el dinero de la caja.

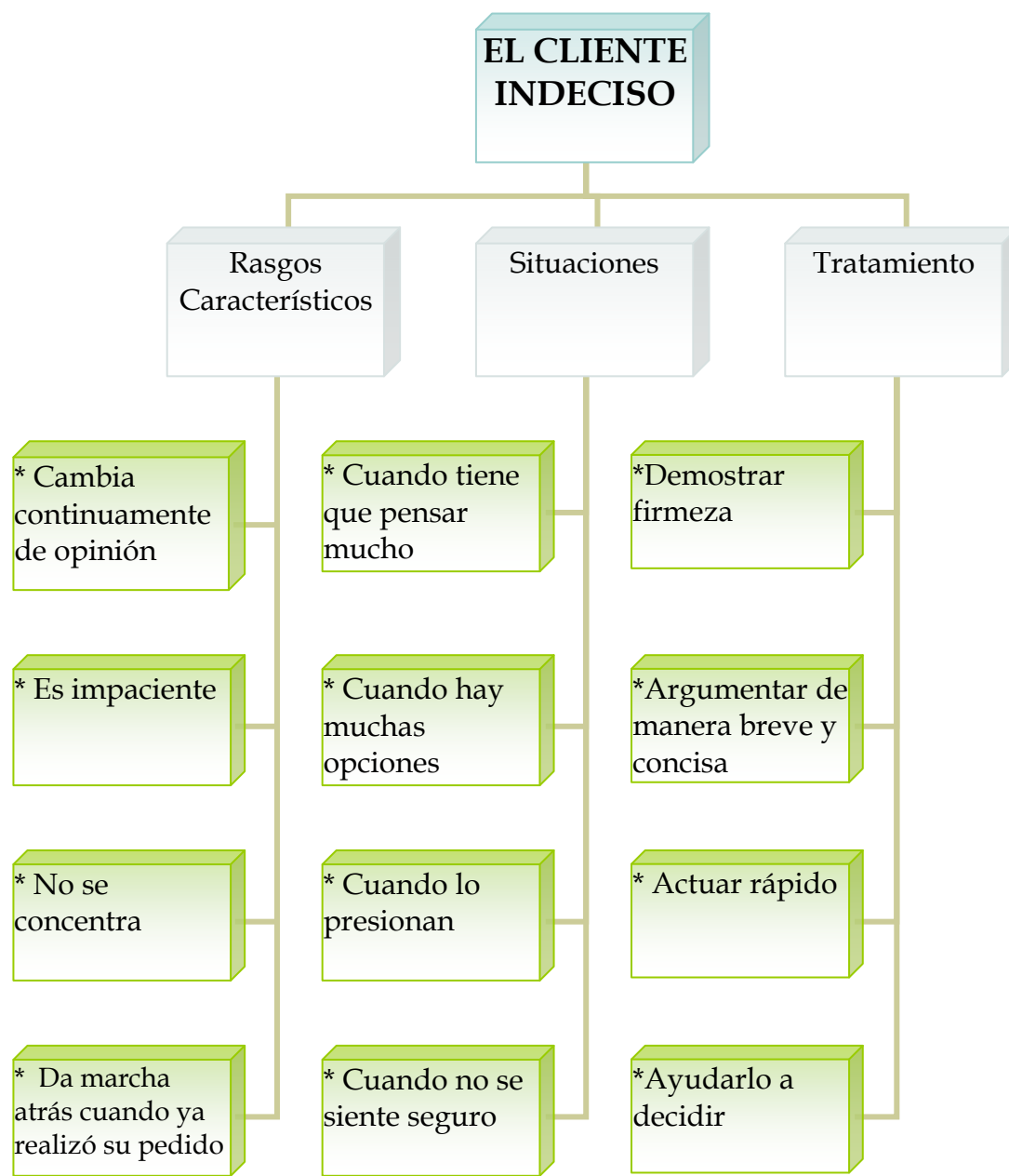
- Conoce los precios de la carta.
- Verifica que el cliente se encuentre satisfecho.
- Cuadra de caja (comandas, dinero en efectivo, cuentas por cobrar).
- Determina la cantidad de dinero sobrante o faltante.
- Entrega el formato de resumen de ventas del día junto con el dinero recaudado al administrador del restaurante.
- Verifica el cuadre de caja con la persona responsable de la administración.
- Realiza la limpieza del área de caja.
- Delega funciones.
- Supervisa que los pedidos salgan y que no se tarden mucho tiempo,
- Aconseja al cliente.
- Conoce la carta.
- Atiende al cliente.
- Atiende quejas y reclamos.
- Atiende sugerencias.

4.13.2 TIPOS DE CLIENTES

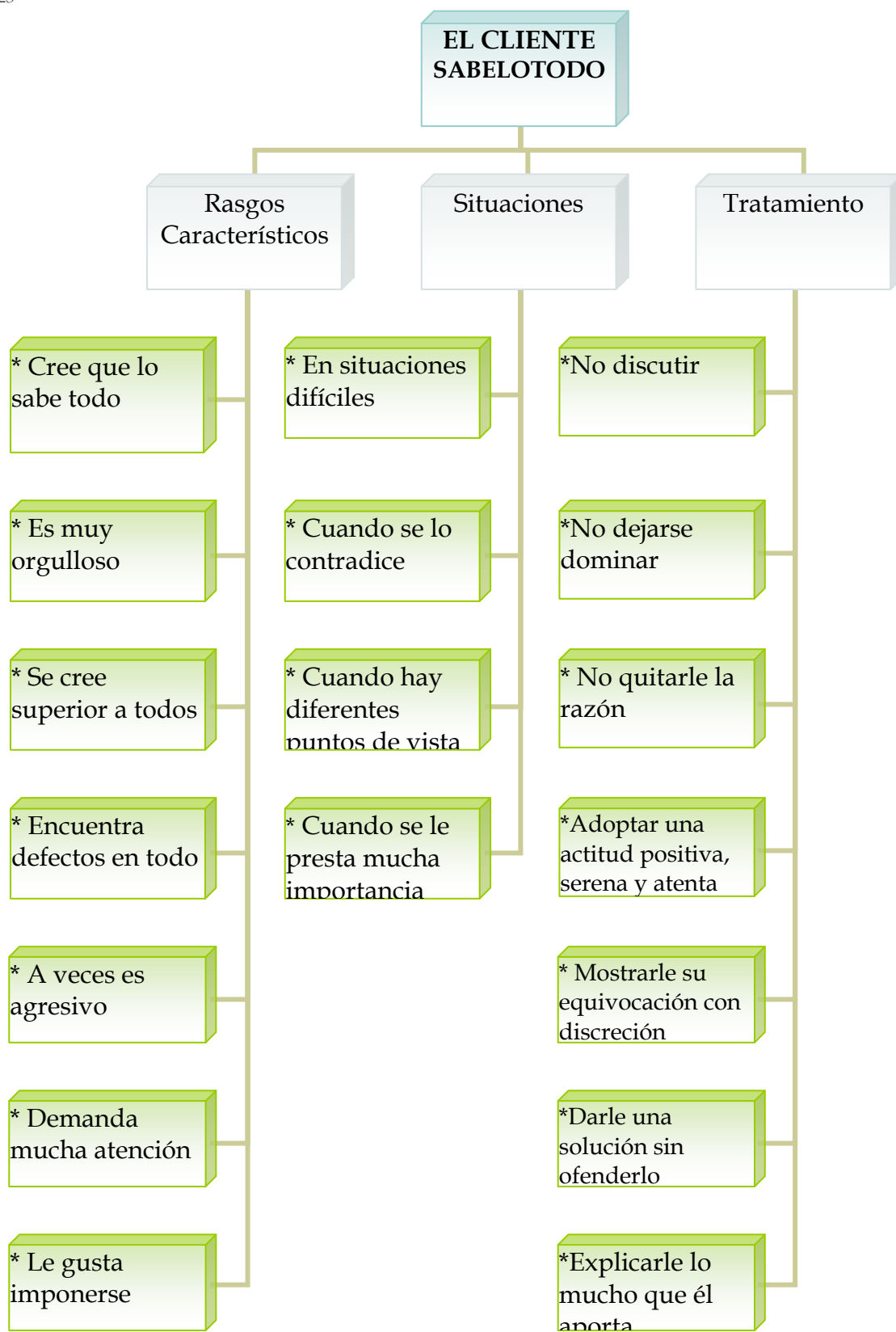


21

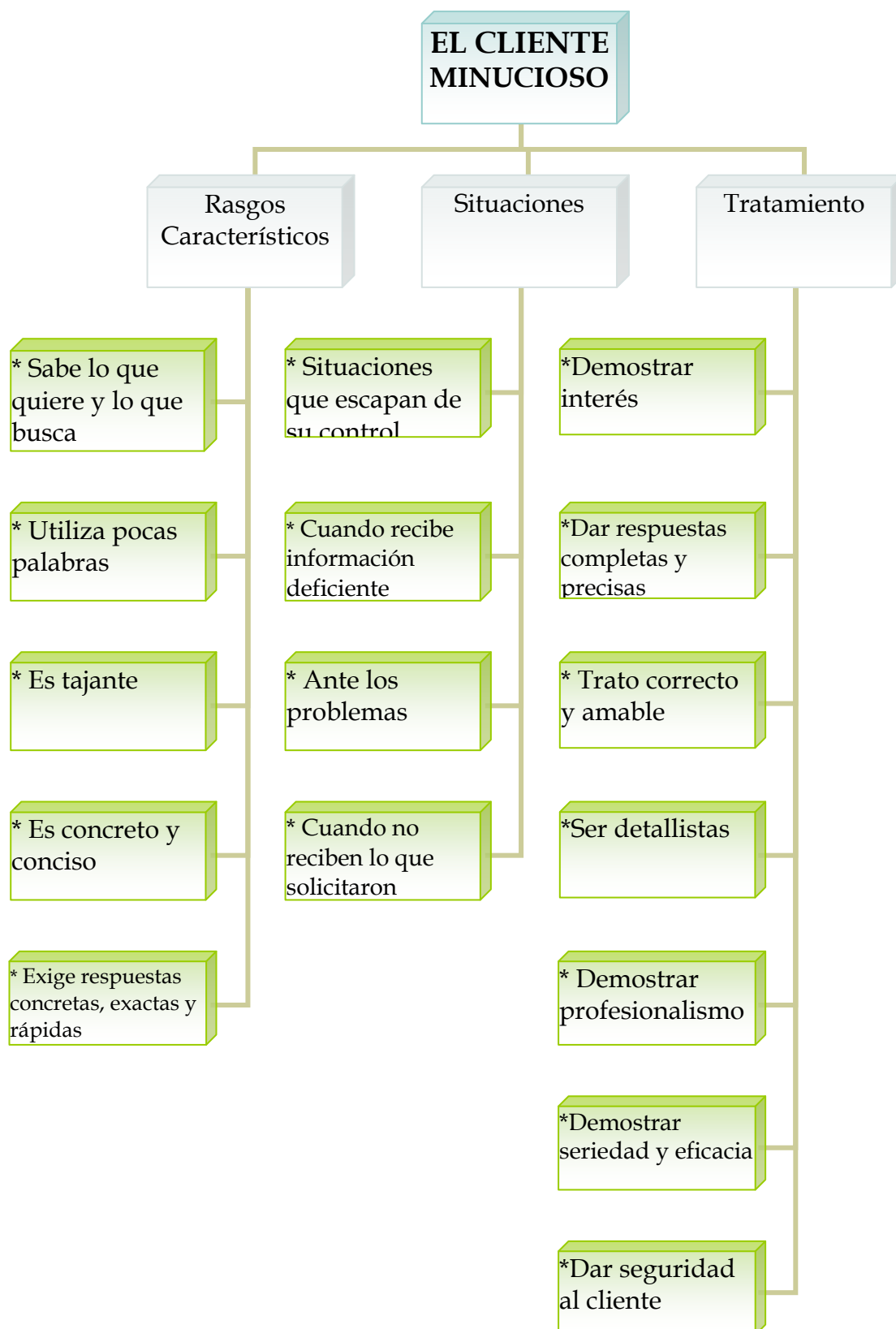
²¹ Elaborado por Leticia Orellana González



²² Elaborado por Leticia Orellana González



²³ Elaborado por Leticia Orellana González



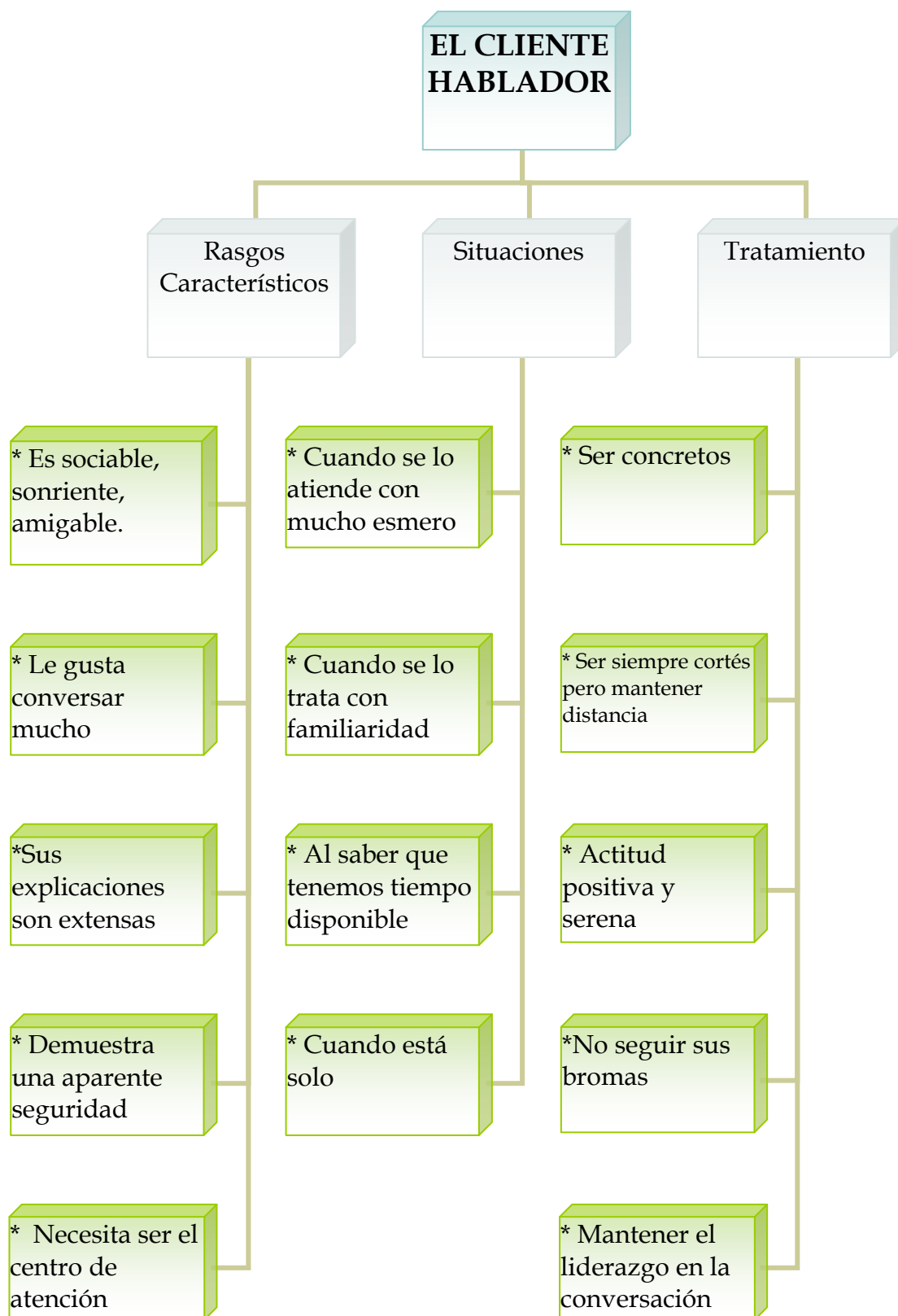
²⁴ Elaborado por Leticia Orellana González



²⁵ Elaborado por Leticia Orellana González



²⁶ Elaborado por Leticia Orellana González



²⁷ Elaborado por Leticia Orellana González

4.13.3 PROCEDIMIENTOS PARA REACIONAR FRENTE A RECLAMOS

1	Mire al cliente a los ojos y exprese con su rostro una actitud relajada.
2	Asienta ligeramente con la cabeza, demostrando que le escucha y le entiende.
3	No se tome el reclamo de forma personal.
4	Pida disculpas.
5	Repita aquellos hechos que determinan el reclamo, valorando de esta forma el contenido de la misma.
6	Trate de resolver inmediatamente el reclamo.
7	Observe si el cliente se siente satisfecho con su respuesta o con lo que le ofrece.
8	Al cliente no le gusta que le manden de un lugar a otro así que el problema se debe de resolver con la persona involucrada y la persona de mayor jerarquía en el lugar.
9	Si el cliente no tiene razón no pierda su tiempo en discusiones inútiles, valore la imagen de la empresa, los comentarios de los clientes que están observando, su tiempo y el de sus colaboradores etc., analice rápidamente la situación y vea como le puede satisfacer de forma inmediata para terminar con la situación.

10	Si un cliente reclama de forma agresiva en un lugar público, intente atenderle en un lugar privado; no debemos olvidar que la imagen de nuestro establecimiento es muy importante.
11	Un cliente que reclama es casi un cliente perdido, multiplicado por todos aquellos a los que contará su “desafortunada historia” en el establecimiento.
12	Una reclamación es una oportunidad de mejora, debemos resolverla con seguridad, profesionalidad y confianza.
13	Dar un seguimiento a los reclamos.

²⁸ PEÑALVA, José. Manual de Procedimientos de Sala. 2008. Restaurante Bol. Alicante, España.

4.14 PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE COMPRAS Y BODEGA

Área	COMPRAS / BODEGA
Responsable	S/N
Hora de Entrada	10H00
Hora de Salida	20H00
Uniforme	Camiseta tomate con logotipo
	Gorra con logotipo
	Delantal negro
Objetivo del Área	* Se encarga de seleccionar proveedores y hacer las compras para el restaurante
	* Recibe, almacena y distribuye la mercadería de alimentos y bebidas que llega al restaurante
	* Mantiene limpia y en orden la bodega
	* Controla los ingresos y egresos de la bodega
Implementos Básicos	Escoba y trapeador para limpiar el área
	Productos de limpieza
	Computadora
	Calculadora
	Materiales de oficina

NOTA.- El cargo de compras y bodega no existe en el restaurante “Las Parrillas del Gato”. Esta área es manejada de manera indiferente sin la menor importancia, razón por la cual pongo en consideración se designe una persona que se encargue de este puesto tan importante para evitar desperdicio de dinero, alimentos y bebidas. Las compras no se programan, se las realiza de manera indiscriminada, sin pedir precios especiales por compra al mayoreo, no se controla el almacenaje de los productos, ni las requisiciones de los alimentos ni de las bebidas.

PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y BODEGA²⁹

Realizar la recepción, distribución y almacenamiento de las mercancías, para su uso posterior	o	La limpieza de superficies y equipos se realiza	
		utilizando productos y ropa adecuada con mandil de jean y zapatos con suelas antideslizantes.	
	o	La limpieza se la realiza aplicando normas de	
		seguridad industrial y sanitación	
	o	Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de	
		productos de limpieza se cumplen, teniendo en cuenta	
		su posible toxicidad y contaminación medioambiental	
	o	Al recibir las mercancías solicitadas se comprueba que	las unidades o pesos netos establecidos
		que cumplan con:	la calidad definida
			la fecha de caducidad
			los registros sanitarios
			el embalaje adecuado

²⁹ Elaborado por Leticia Orellana González

			la temperatura de conservación idónea
	o	Las mercancías se almacenan teniendo en cuenta:	sus características organolépticas
			temperatura y grado de humedad de conservación
			normas básicas de almacenamiento
			indicaciones del producto
			factores de riesgo
			criterios de racionalización que facilitan su
			aprovisionamiento y distribución
	o	Las disfunciones o anomalías observadas se	
		informan con prontitud a la persona adecuada	
		notificando las bajas, por mal estado o rotura	
	o	Se participa en la mejora de calidad durante el proceso	

Recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución	o	Interpretar etiquetas y documentación habitual que acompañan a los alimentos y bebidas
	o	Asistir en la realización de operaciones de control, utilizando medios e instrucciones aportados
	o	Detectar desviaciones entre las cantidades y calidades de los géneros solicitados y los recibidos.
	o	Manipular correctamente los equipos y los géneros destinados al almacén o al consumo inmediato
	o	Ejecutar operaciones básicas de almacenamiento de alimentos y bebidas,
	o	Ordenar los alimentos y las bebidas según el lugar, dimensiones y equipamiento de la bodega
	o	Detectar posibles deterioros o pérdidas de géneros durante el período de almacenamiento
	o	Actuar con responsabilidad y honradez en los procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías
	o	Identificar los lugares apropiados para cubrir las necesidades de conservación para cada alimento
	o	Distribuir los géneros en forma, lugar y cantidad necesarios para poder aplicar las técnicas culinarias
	o	Controlar la rotación adecuada de los alimentos y las bebidas
	o	Mantener siempre los estándares higiénico sanitarios de limpieza en el área de almacenaje

4.14.1 FUNCIONES DE COMPRAS

- Recibir la programación de menú de personal enviada por el chef mensualmente.
- Calcular las cantidades a comprar de alimentos y bebidas para el restaurante mensualmente.
- Realización de las compras cada fin de semana.
- Realización de compras necesarias diariamente.
- Realización de compras y pago a proveedores.
- Elaboración de reportes de compras.
- Manejo de inventarios.
- Manejo de stocks mínimos.
- Entrega de reportes

4.14.2 FUNCIONES DE BODEGA

- Elaborar las cartas de invitación a proveedores para cotizar.
- Recibir las cotizaciones de los proveedores.
- Sistematizar la información de las cotizaciones en Excel.
- Comparar la información y sugerir proveedores.

- Elaborar los cuadros comparativos de proveedores por grupo de alimentos.
- Revisar inventarios de materias primas.
- Ajustar pedidos según la programación de menús y existencias en inventario.
- Almacenaje de productos en la bodega y cuarto frío.
- Entrega de los productos diariamente en base a las requisiciones.
- Ingreso de las facturas de las compras en el sistema.
- Discriminar pedidos según proveedor.
- Elaborar pedidos por proveedor.
- Recibir y revisar los productos.
- Revisar los pedidos y comprobar que lo recibido sea lo solicitado, la calidad y el precio.
- Revisar la existencia de los ingredientes solicitados para las preparaciones.
- Alistar los ingredientes solicitados para las preparaciones.
- Entregar ingredientes a los cocineros encargados de cada preparación.
- Revisar existencias y entregar insumos adicionales solicitados.
- Realizar conteo físico de las materias primas del restaurante.
- Corregir si existen diferencias sustanciales en la información presentada en los listados.
- Determinar el cierre del inventario una vez corregidas las diferencias.

4.15 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA PROFUNDA EN CADA AREA

DÍA: TODOS LOS VIERNES

HORA: DE 8 A 10 AM

	ÁREA:	COCINA
1	Limpiar	2 Frigoríficos
2	Limpiar	1 congelador
3	Limpiar	1 cocina (parrilla, hornillas, bandejas, base)
4	Limpiar	mesones de cocina y sus divisiones inferiores
5	Limpiar	1 microondas
6	Limpiar	2 lavaderos
7	Limpiar	3 tachos de basura
8	Limpiar	charoles de plástico
9	Limpiar	piso del área de cocina
10	Limpiar	paredes del área de cocina

	ÁREA:	SERVICIO
1	Limpiar	baños de clientes (hombres y mujeres)
2	Limpiar	piso del salón
3	Limpiar	ventanas y bordes del área del salón
4	Limpiar	puerta de vidrio de la entrada al salón
5	Limpiar	mesas del área de servicio
6	Limpiar	sillas del área de servicio
7	Poner	agua a las plantas del salón

	ÁREA:	PARRILLA
1	Limpiar	2 parrillas
2	Limpiar	coche de parrilla
3	Limpiar	mueble donde se colocan las carnes para el servicio
4	Limpiar	piso y paredes del área de parrilla
5	Limpiar	campanas del área de parrilla
6	Limpiar	tacho de basura del área de servicio

	ÁREA:	DESPACHO
1	Limpiar	2 freidoras de papas y maduros
2	Limpiar	barra de servicio
3	Limpiar	coche de papas picadas
4	Limpiar	canastas metálicas para freír papas
5	Limpiar	mesa de charoles
6	Limpiar	carro de tablas
7	Limpiar	mueble de baño maría
8	Limpiar	piso del área de despacho
9	Limpiar	ventana del área de despacho

	ÁREA:	BODEGA
1	Limpiar	armarios
2	Limpiar	piso
3	Limpiar	los alimentos
4	Ordenar	los alimentos

	ÁREA:	CARNICERÍA
1	Limpiar	paredes del área de producción
2	Limpiar	2 mesones para procesar carne
3	Limpiar	1 máquina cortadora de carne
4	Limpiar	Área de papas
5	Limpiar	cuarto frío
6	Limpiar	1 tacho de basura
7	Limpiar	piso del área de producción
8	Limpiar	mueble donde se colocan los productos de limpieza
9	Limpiar	Limpiar filtros del área de parrillas

	ÁREA:	CAJA
1	Limpiar	1 frigorífico grande de gaseosas y jugos
2	Limpiar	1 frigorífico pequeño de aguas
3	Limpiar	1 máquina dispensadora de gaseosas
4	Limpiar	barra en el área de caja
5	Limpiar	piso del área de caja

	ÁREA:	LAVA PLATOS Y ÁREA DE PAPAS
1	Limpiar	2 lavabos
2	Limpiar	2 pica papas pegados en la pared
3	Limpiar	baldes
4	Limpiar	paredes del área de producción de papas
5	Limpiar	1 coche de papas peladas
6	Limpiar	1 coche de tablas
7	Limpiar	piso del área de producción de papas
8	Limpiar	pelador de papas
9	Limpiar	armario de tablas

CAPÍTULO V

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE HIGIENE Y SANITACIÓN

5.1 SEGURIDAD ALIMENTARIA

¿Por qué es importante la seguridad alimentaria?

- Evita que nos enfermemos, tanto los que trabajamos elaborando y sirviendo comidas, como nuestros clientes.
- Nos hace más profesionales.
- Mejora el negocio.
- Es lo que la ley de los alimentos exige.
- Un alimento debe ser inocuo y cumplir su función nutricional sin enfermarnos.

¿Por qué se produce la contaminación en los alimentos?

1. Factores Químicos.
2. Factores Físicos.
3. Factores Vegetales.
4. Factores Biológicos.

Veamos detalladamente, cuáles son estas fuentes de contaminación:

a) Factores Químicos

El alimento se puede contaminar con sustancias químicas pertenecientes a estos tres grupos de productos:

1.1 **Productos De limpieza**: Desinfectantes, Detergentes, Desengrasantes, Alcohol de quemar, etc.

1.2 **Pesticidas o insecticidas** que ingresan con la materia prima (que se usan en el campo, en la verdulería, el frigorífico)

1.3 **Metales tóxicos**: De los materiales de la cocina y las instalaciones.

Que ingresan con la materia prima, de origen desconocido. De las aguas no potables.

¿Cómo evitar la contaminación en los alimentos?

- A. Almacenar adecuadamente los productos de limpieza de uso diario en la cocina.

- B. Guardarlos en un gabinete cerrado, almacenados lejos de los alimentos y fuera de las áreas de manipulación de alimentos.

- C. Mantener los productos tóxicos en el recipiente original y nunca trasvasarlos en botellas de otros productos, como por ejemplo a envases de gaseosas.

- D. Lavar intensamente los alimentos; frutas y verduras. El alimento pudo haber entrado contaminado con una excesiva cantidad de pesticida, usada por los productores.

- E. Usar agua potable.

b) Factores Físicos

Los peligros físicos consisten en la incorporación de elementos ajenos al alimento, voluntaria o involuntariamente.

2.1 **Medio ambiente y materiales:** Vidrios, tornillos, astillas de madera, virutas de metal, etc.

2.2 **Materias primas:** Cáscara de huevo, residuos de latas, plásticos del empaque, etc.

2.3 **Manipulador:** Cabellos, colillas de cigarrillo, botones, anillos, etc.

c) Factor Vegetal

La contaminación natural o vegetal se produce cuando se emplea una planta que contiene una toxina que provoca una enfermedad transmitida por los alimentos. Esta situación puede ocurrir cuando:

Se elaboran comidas con materias primas locales sin control sanitario:

Hongos silvestres, frutas, mariscos, por el consumo de algunas frutas con control sanitario, que puedan tener alguna toxina en su parte no comestible. La papa, por ejemplo, en un estado anterior a la maduración,

sintetiza una toxina característica de esta familia botánica: la solanina, tóxica para el consumo humano.

d) Factor Biológico

La contaminación biológica es la causa más común de las enfermedades de origen alimentario. Para la mayoría de las personas es más fácil entender la contaminación por un cabello, una aguja o el derrame de detergente, sobre la comida. Todos saben que puede ser peligroso y se procura evitar la venta de este alimento. Sin embargo, cuando se trata de agentes biológicos como no se ven, muchas personas son escépticas sobre su existencia. Estos agentes biológicos pueden ser: bacterias, hongos, virus, parásitos, etc.

HIGIENE EN LA COCINA

Para que la cocina no tenga una mala higiene se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Paredes blancas de preferencia con baldosa.
- Excelente iluminación con luz natural y artificial.
- Buena ventilación.
- Extractor de olores.
- Pisos antideslizantes.
- Un canal de rejilla para la limpieza.
- Sitio de basura.
- Mesones de acero inoxidable.

HIGIENE EN LOS ALIMENTOS

- Lavar los vegetales.
- Desinfectar con solución de cloro. Según estudio de Mane Internacional Chemical se debe utilizar una cucharadita de cloro en un galón de agua que da una concentración aproximada de 65 parte por millón (p.p.m.) de

hipoclorito de sodio, cantidad apropiada para desinfectar los alimentos.

NOTA: Nunca se debe exceder de 200 p.p.m. porque expone la salud de las personas.

- Monitorear los materiales crudos para determinar que no haya microorganismos.
- Almacenar los alimentos de tal manera que estén protegidos contra la contaminación.
- El equipo de limpieza que esté completo.
- Producción y almacenamiento de los alimentos para minimizar el crecimiento de microorganismos a la contaminación de alimentos.
- El uso y controles de tiempo y temperatura para mantener la comida sana.

Los alimentos con los que debemos tener precaución se pueden clasificar en:

A. Alimentos contaminados

Son los alimentos que aparentan buen sabor, olor y color, pero que alojan algún peligro que puede enfermarnos o intoxicarnos.

La contaminación puede ser provocada por la presencia de cualquier agente ya sea de origen químico, físico o biológico; que comprometa la realidad del alimento al ser consumido por una persona.

Si la materia prima o comida elaborada presentara contaminación, podría producir una enfermedad transmitida por los alimentos

B. Alimentos alterados

Un alimento alterado se manifiesta visiblemente. Ya no tiene un buen aspecto. No tiene buen olor, color y/o sabor. La textura también se altera y a veces es pegajosa. Ya no se ve apto para el consumo.

C. Alimentos falsificados y adulterados

Son los alimentos que no responden a las exigencias del código alimentario, total o parcialmente. Ejemplos: Aceite de oliva sin denominación, recetas en las que algunos ingredientes son reemplazados por otros no idóneos, etc.

CONTAMINACIÓN CRUZADA

Se produce contaminación cruzada cuando los agentes biológicos, físicos y químicos cruzan de un lugar a otro “ensuciando” otras comidas, otras personas, otros lugares de producción o las heladeras y esto se logra de la siguiente manera:

Manipulador.- Lleva bacterias en anillos, botones y otros objetos
Debemos ser concientes de lo que portamos.

Materia prima.- Trae elementos contaminantes de afuera del restaurante.
Debemos limpiar y cuidar la materia prima para que no aumente la contaminación.

Medio ambiente.- El restaurante mal mantenido y/o mal limpiado puede ser la razón por la cual la comida se contamine.

Materiales.- Existen materiales no permitidos que se utilizan en la cocina y que favorecen la contaminación de los alimentos (madera, vidrios, metal, plásticos, etc.).

Métodos.- Las malas prácticas y/o la falta de estandarización de las prácticas ayudan a contaminar los alimentos.

5.2 ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN ALIMENTICIA (ETS)

1. Se denomina enfermedades alimenticias aquellas que son:

- a) Transmitidas a la gente por medio de los alimentos.
- b) Causadas por comer mucho.
- c) Curadas con buenos hábitos dietéticos.
- d) Transmitidas solamente a los empleados de cocina.

TIPOS DE ENFERMEDADES (ETS)

1. Infecciones.- Producto de la presencia de microorganismos patógenos que provocan la enfermedad (bacterias, parásitos, virus).

2. Intoxicaciones.- Enfermedades que se producen por el consumo de comidas con la presencia de un tóxico de origen químico (pesticidas) o de origen biológico (staphylococcus).

3. Lesiones Físicas.- Enfermedades que se producen por consumir alimentos que portan algún objeto que puede dañar nuestro organismo.

5.3 MÉTODOS DE LIMPIEZA

1) Quitar la suciedad gruesa (en el caso de los pisos barrer, en el caso de una olla retirar con una espátula).

2) Lavar los utensilios en el primer lavabo con detergente a una temperatura de (45° C a 55° C.) Usar un cepillo para frotar y remover la suciedad. Lograr la formación de espuma. También pueden utilizarse esponjas de fibras, No así esponjas de viruta o de acero o bronce ya que algunas partículas pueden desprenderse, mantenerse en el lugar y producir una contaminación física.

3) Enjuagar en el segundo lavabo, con agua limpia y transparente a 50° C para eliminar los residuos de comida y detergente que haya quedado.

4) Desinfectar los objetos.

A: En agua caliente a una temperatura de entre 80 y 85° C por 30 segundos. Para evitar quemaduras, entrene a su personal en el uso de pinzas, rejas o canastos para sumergir los artículos en el agua.

B: Una solución desinfectante química a por lo menos 25° C o seguir las instrucciones del fabricante.

5) Dejar que los artículos se escurran y se sequen en un área ventilada.

5.4 MANEJO ADECUADO DE DESPERDICIOS Y BASURA

También existen buenas prácticas para el tratamiento de los desperdicios y la basura. No todos los restaurantes generan el mismo volumen de desperdicios, por lo tanto, cuanto mayor sea la producción, requerirá tratamientos especiales.

Buenas prácticas:

- Sacar los contenedores de basura del área de manipulación de alimentos antes de que estén completamente llenos (2/3 de su volumen).
- Cuidar que todos los contenedores de basura tengan su tapa correspondiente.
- Usar bolsas resistentes para contener la basura.

- Limpiar y desinfectar los contenedores todos los días, al cierre de las operaciones.
- Lavarse las manos una vez terminada la operación.
- La zona de almacenamiento de desperdicios y basura debe recibir también una limpieza y una desinfección diaria.

5.5 RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO PERSONAL

- Nunca utilizar los dedos o el utensilio de remover para probar la comida.
- Mantener los alimentos a la temperatura adecuada.
- Limpiar y desinfectar las superficies y utensilios de trabajo después de haber manejado productos crudos.
- Descongelar los alimentos en el frigorífico y guardarlos allí hasta el momento de usarlos.
- Cocinar los alimentos considerados peligrosos (carnes, aves, huevos, lácteos, mariscos) a la temperatura correcta.
- Rotar adecuadamente los alimentos en bodega para utilizar primero lo más antiguo.

- Descartar productos que estén estropeados o con mal olor.
- Cuando vamos a entrar a la cocina debemos tener el uniforme adecuado y completo.
- Lavarse las manos cuando lo requieran sin importar las veces que sean.
- No llevarse las manos a la nariz, orejas, cara, cabello, etc.
- Debemos tener las uñas cortas y limpias.
- Cabello recogido.

CUADRO DE APOYO SOBRE HIGIENE PERSONAL

Qué	Cuándo	Cómo
Uso del Uniforme	Antes de iniciar cada jornada y hasta finalizar la misma	Se usarán uniformes limpios y de acuerdo a las funciones.
		Todo el personal usará gorros.
		Usar el uniforme limpio y planchado.
Prácticas Sanitarias Correctas	Durante la elaboración	No deben usarse joyas, anillos y reloj.
		No se debe fumar ni ingerir alimentos.
		No se debe toser, gritar, hablar ni estornudar sobre las preparaciones.
		Cubrir las heridas y las quemaduras con vendas impermeables.
Higiene Personal	En todo momento	Baño diario, antes de las actividades.
		Los varones tendrán cabellos cortos y la barba rasurada.
		Conservar las uñas cortas, limpias y sin esmalte de uñas.
		Mantener la higiene bucal.
		Hacerse un examen físico completo cada año.
		Evitar el uso de perfumes y utilizar maquillajes suaves.

30

³⁰ Elaborado por Leticia Orellana González

5.6 RECOMENDACIONES PARA PREVENIR ENFERMEDADES

	RIESGOS	CUIDADOS
El Cuerpo	Agotamiento por calor.	Bañarse regularmente.
	Olor repulsivo.	Cambiarse la ropa diariamente.
Cortaduras	Contaminación de los alimentos.	Utilizar materiales de primeros auxilios.
	Infección cruzada.	Cubrir todas las heridas con material a prueba de agua.
		Cambiar regularmente los vendajes.
Catarros	Contaminación de los alimentos.	Evitar el contacto con los alimentos o la limpieza.
	Infección cruzada.	Lavarse las manos.
	Se contamina a los compañeros.	Sonarse con pañuelos desechables.
Cabello	La caspa y el cabello pueden caer en los alimentos o en las	Amarrar, prender o recoger bien el cabello hacia atrás.
	superficies limpias.	Utilizar una red.
	Se hace graso por la cocina. Se reseca por el aire acondicionado.	Lavar el cabello regularmente con el champú adecuado.

Manos	Contaminación durante la preparación y manipulación de los alimentos.	Lavarse las manos cada vez que se entra en el área de trabajo después de fumar, de limpieza o químicos, después de limpiarse la nariz o estornudar, después de tocar heridas, antes
	Contaminación al fumar y utilizar las manos.	y durante la preparación de alimentos, después de ir al baño, después de manipular agentes.
Uñas	Contaminación debido a la mugre.	Mantenerlas cortas, manicuradas y limpias.
		Utilizar un cepillo para uñas.
Pies	Cansancio, hinchazón, dolor debido al calor y a períodos largos de trabajo.	Lavar los pies regularmente, cambiar los zapatos, usar zapatos de piel para que respiren.
		No quedarse de pie durante mucho tiempo.
Náuseas	Empleado enfermo con bacterias.	Informar al supervisor inmediato.
	Falta de concentración.	Sentarse en un lugar ventilado.
	Desmayos y mareos.	Conservar la calma.
	Contaminación de alimentos, áreas limpias y compañeros de trabajo.	Enviar al enfermo a atención médica.

Dientes	Albergan bacterias que deterioran la salud en general.	Lavarse 3 veces al día los dientes.
	Contaminación general.	Visitar regularmente al dentista.
	Mal aliento.	Utilizar hilo dental y enjuague bucal.
Aseo después de ir al baño	Transmisión de bacterias.	Lavarse bien las manos después de ir al baño y antes de salir al área de trabajo.
	Contaminación general.	Quitarse las prendas exteriores del uniforme.
		Nunca utilizar el baño para descansar ni fumar.

³¹

³¹ Elaborado por Leticia Orellana González

5.7 ¿CÚANDO LAVARSE LAS MANOS?

Qué	Cuándo	Cómo
Frecuencia del lavado de manos	Al iniciar cualquier actividad	Revisar el procedimiento de lavado de manos
	Luego de ir al baño o vestidores	
	Después de manipular: envases, embalajes, desperdicios	
	Luego de peinarse o sonarse la nariz	
	Tocar partes no higiénicas e infectadas del cuerpo	
	Limpiarse la nariz o toser	
	Tocar cualquier lugar o equipo sucio o toalla de limpiar	
	Manejar comida cruda, especialmente carne, aves o pescados.	
	Recoger platos o utensilios sucios	
	Tocar productos de limpieza	
	En cada cambio de materia prima y/o cuando empieza la elaboración de otra comida.	

	Cada vez que se interrumpe una tarea.	
	Cada cuatro horas si el uso de un utensilio es constante.	
	Todo debe limpiarse y desinfectarse diariamente.	
	Al llegar de las actividades realizadas en la calle.	

32

³² Elaborado por Leticia Orellana González

5.8 ¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?

Procedimiento para el lavado de las manos	
Enjuagar las manos y los antebrazos	
Adicionar jabón líquido (bactericida / desinfectante)	
<u>Jabón no bactericida</u>	<u>Jabón bactericida</u>
(Frotar las manos enjabonadas por lo menos 1 minuto)	(Frotar las manos enjabonadas por lo menos 1 minuto)
Limpiar las uñas y manos con un cepillo plástico para uñas	
Enjuagar bien con agua	
Secar con toallas de papel de un solo uso o con aire caliente	

33

³³ Elaborado por Leticia Orellana González

¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN?

NO ME CONTAGIO, NO CONTAGIO

Debemos lavarnos las manos:



Foto 24: GÓMEZ, E. Y TRASTOY, J. Informática Sanitaria. 2003. Universidad de Enfermería

Santiago de Compostela. España.

¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS CON ALCOHOL?

- Limpieza complementaria después de haberse lavado las manos con agua y jabón



Foto 25: <http://primaria22colon.blogspot.com>

CAPÍTULO VI

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE COCINA

6.1 MISE EN PLACE

El mise en place es en forma general; tener de manera constante todo en un estado de disponibilidad para simplificar el proceso de cocinar. Es como nos organizamos nosotros mismos y a los elementos, utensilios, elementos; equipos para preparar y servir al tiempo previsto los alimentos y las bebidas.

Mise en place no quiere decir más que “cada cosa en su lugar”, es decir, que antes de disponerse a preparar cualquier plato, debemos tener preparado todo lo necesario, tanto lo referente a los utensilios necesarios para cocinar (cazuelas, platos, cubiertos, batidoras...) como los ingredientes (lavados, cortados, pesados, precocidos...).

Para poder organizarnos, lo principal es saber qué vamos a cocinar y para cuántas personas. La disposición de los utensilios e ingredientes a utilizar deben situarse en el área de trabajo por el orden en el que lo vamos a necesitar, también debemos tener muy presente que habrá utensilios que deberemos utilizar con distintos ingredientes y que deberemos higienizar adecuadamente para evitar la contaminación cruzada.

La mise en place varía según la cocina en que se desarrolla, si se hace menú o se sirve a la carta, etc. Incluso se considera mise en place a algunos preparativos que se realicen varios días antes, como puede ser poner a marinar una carne, un pescado o unas hortalizas, trocear y empaquetar en porciones un ingrediente, hacer fondos o caldos, etc.

6.2 MEDIDAS BÁSICAS

Las medidas básicas utilizadas en cocina son; masa (peso): gr. (gramos) y kg. (Kilogramos); volumen: lt. (Litros) y ml. (mililitros); longitud: cm. (centímetros); temperatura: ° C (Grados centígrados). Cada uno de estos tienen

sus medidas derivadas importantes de conocer para llevar acabo recetas, órdenes de compra, requisiciones etcétera y a su vez los respectivos controles.

EQUIVALENCIAS DE PESOS Y MEDIDAS				
	Cuchara	Cucharilla	Taza Grande	Taza de Café
Aceite	12 gramos	4 gramos	140 gramos	75 gramos
Agua	17 gramos	5 gramos	150 gramos	90 gramos
Arroz	17 gramos	6 gramos	100 gramos	65 gramos
Azúcar	18 gramos	7 gramos	120 gramos	70 gramos
Harina	15 gramos	5 gramos	100 gramos	60 gramos
Leche	17 gramos	5 gramos	150 gramos	90 gramos
Sal	18 gramos	7 gramos	----	-----
Vino	17 gramos	5 gramos	150 gramos	90 gramos

34

CONVERSIÓN DE PESO AL SISTEMA MÉTRICO	
2 lb. 3 oz.	1000 gramos (1 kilo)
1 lb.	453 gramos
1 oz.	28,75 gramos
1 lb.	12,89 oz.
1 lb. harina	4 tazas
1/2 lb. azúcar	1 taza
1/2 lb. azúcar de caña	1 1/4 taza
1/2 lb. mantequilla	1 taza

35

³⁴ Elaborado por Leticia Orellana González

³⁵ Elaborado por Leticia Orellana González

6.3 RECETA ESTÁNDAR

La receta estándar es una lista detallada con todos los ingredientes necesarios para la preparación de un alimento. Es un formato que sirve como herramienta de comunicación uniforme dentro del área de cocina, la misma que posee una serie de instrucciones para realizar un determinado plato con cantidades e ingredientes específicos para que sea fácilmente reproducida por otra persona que no es quien originalmente la creó.

La estructura de la receta estándar consiste en:

- El nombre de la receta.
- Número de porciones o cantidad total a producir.
- Número de receta para llevar un control de las recetas que manejamos dentro del restaurante.
- Código de los ingredientes para manejar el inventario de bodegas
- Cantidad requerida de cada ingrediente.
- Unidad de medida.
- Valor unitario del ingrediente.
- Valor total del ingrediente.

- Costo total de materia prima
- Margen de error o variación que corresponde al 10%
- Valor total
- Método de preparación

El método de preparación debe de poseer instrucciones claras, precisas, fáciles de comprender, con terminología comprensible y correcta. También se incluirá el estilo de cocina y la temperatura a la cual se elaborará el plato.

EJEMPLO DE RECETA ESTÁNDAR:

Maduro frito							
Cantidad	Unidad	Género	Valor Unitario	Valor Total	Unidad de Compra	Valor de Compra	Factor de Conversión
0,5	un	maduro	0,17	0,08	unid	0,5	3
25	ml	aceite	0,00	0,04	galón	35,26	20000
PREPARACIÓN: Pelamos el maduro y lo cortamos transversalmente y lo freímos hasta que se dore			Subtotal	0,13			
			%Margen	0,01			
			TOTAL	0,14			

36

³⁶ Elaborado por Leticia Orellana González

6.4 LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Para el personal que trabaja en el área de cocina son importantes las herramientas y utensilios que se usan, ya que son algo tan necesario como las propias recetas. En cada actividad es preciso que el profesional sea hábil con la manipulación, cuidado y perfecto uso de su equipo. Por lo tanto, el éxito del trabajo en dicha área depende en gran medida del conocimiento de las herramientas que se manipulan diariamente.

6.4.1 EL CUCHILLO

El cuchillo es uno de los instrumentos más utilizados en la cocina y por lo tanto es importante manejarlo adecuadamente para así evitar accidentes laborales y realizar de mejor manera y en menor tiempo las labores diarias.

TIPOS DE CUCHILLOS

- Un cuchillo de hoja fina y flexible es el mejor para trincar carnes.
- Un cuchillo de hoja gruesa y rígida es el más adecuado para trocear.

MATERIAL DE LOS CUCHILLOS

Actualmente los cuchillos se fabrican en acero inoxidable, el cual se mezcla en mayor o menor medida, con carbono y otras aleaciones. Dependiendo del material empleado para fabricar el cuchillo, éste adquirirá unas ventajas y también algunas desventajas, por ejemplo, cuchillos de:

1. CARBONO DE ACERO

A favor.- Adquiere y mantiene un fácil afilado

En contra.- Se oxida muy rápidamente con la humedad.

2. ACERO INOXIDABLE

A favor.- Muy resistente a la corrosión y de gran duración

En contra.- Difícil de afilar y difícil de mantenerlo afilado

3. CERÁMICA

A favor.- Siempre afilado. Fácil de limpiar y nunca se corroe

En contra.- Extremadamente caro y fácil de romperse.

4. ACERO INOXIDABLE DE ALTO CARBONO

A favor.- Adquiere y mantiene mejor afilado que el de acero inoxidable.

Soporta muy bien cualquier temperatura. Resiste muy bien la corrosión

En contra.- Requiere de un cuidado especial para mantenerlo adecuadamente, en cuanto a limpieza y afilado. Es muy caro.

5. SÚPER ACERO INOXIDABLE CON ALEACIÓN DE ACERO

A favor.- De gran belleza

En contra.- Muy duro y casi imposible de afilar

TÉCNICAS PARA UTILIZAR EL CUCHILLO

- Corte hacia fuera.
- Use una tabla para cortar con seguridad. Nunca sostenga objetos en sus manos cuando esté cortando o rebanando.
- Use una herramienta estabilizadora, no sus dedos, para detener lo que va a cortar. Mantenga sus dedos a la vista y lejos del área de corte para evitar cortarse.
- Use utensilios para empujar el alimento, no sus manos, cuando deba empujar alimentos en una máquina. Nunca ponga su dedo cerca de una parte movable o del filo. Ni siquiera para “quitar algo de la cuchilla.”
- Asegúrese de que todos los dispositivos de seguridad estén en su lugar en la cortadora de carne u otras máquinas para cortar.
- Use guantes apropiados para su trabajo. Use guantes resistentes a cortes para trabajo pesado. Recuerde que estos guantes son resistentes a los cortes pero no son a prueba de cortes – aún con guantes, pueden ocurrir lesiones. Asegúrese de que los guantes le queden bien. Evite los guantes de látex.
- Use el cuchillo correcto para el trabajo. Por ejemplo, use cuchillo de carnicero para piezas grandes, cuchillo deshuesador para separar carne del hueso, cuchillo mondador para rebanar piezas pequeñas.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA TRABAJAR CON CUCHILLO

- Mantener los cuchillos afilados. Si el cuchillo está afilado, éste se deslizará más fácilmente y con poco esfuerzo a través de lo que usted corta.
- Cuando está en la mesa, el mango no debe nunca sobresalir del borde de la mesa.
- Cuando utilice un cuchillo, no corte con el filo hacia usted o hacia sus dedos. Si se le resbala, el filo continúa en su dirección hacia usted y fácilmente lo puede cortar.
- No deje sueltos cuchillos afilados en un cajón de utensilios.
- Si está trabajando con un cuchillo y se le cae, eche hacia atrás y déjelo caer, no trate de atraparlo en el aire.
- Cuando este trabajando con un cuchillo no lo coloque con el filo hacia arriba.

- El cuchillo no se debe emplear en otra operación que no sea la de cortar.
- Si tiene un cuchillo sucio, no lo debe echar al agua de lavar los platos. Existe la posibilidad de que el lavaplatos, que podría ser usted, se encuentre con unos cuantos cuchillos cortantes.
- Al ceder el cuchillo a otra persona no se debe ofrecer la hoja con la punta del cuchillo mirando hacia él, debe ofrecerse la empuñadura, para que pueda agarrar el cuchillo de forma natural sin accidente alguno.
- Se debe emplear el cuchillo correcto para cada ocasión, es decir un cuchillo de pan para cortar pan, el de carne debe ser empleado para cortar carne, etc.
- Durante la operación del cuchillo los cortes se deben hacer siempre hacia el exterior, hacia afuera del cortador, nunca hacia dentro.
- Se debe emplear una tabla de cortar que estabilice adecuadamente el corte del cuchillo.
- Existe una regla simple; un cuchillo mal afilado es mucho más peligroso que uno bien afilado.

- Se deben reemplazar las empuñaduras que estén flojas, un cuchillo con holgura en el mango es muy peligroso ya que no deja precisión en el corte y no es posible controlar su trayectoria.

6.4.2 CORTES CLÁSICOS

El grupo de cortes que se usan como base de preparaciones en la cocina son calificados como cortes clásicos. La siguiente es una lista de los cortes más usados.

- **Juliana:** El corte en juliana debe ser en tiras finas y alargadas, aproximadamente de unos cuatro centímetros de largo y el grosor el más fino posible de 2 a 3 mm. Es muy adecuado para cortar hortalizas, verduras y frutas. Con este tipo de corte los tiempos de cocción son menores y resulta muy vistoso para fritos.



Foto 26: La Cocina de Gabar. Venezuela. 2009

- **Brunoise o Dados pequeños:** Es un tipo de corte muy apropiado para la presentación de guarniciones, sofrito, arroces o rellenos. Consiste en cortar cuadraditos de medio centímetro cuadrado, procurando no machacar el producto para que resulte más decorativo. En el caso de las frutas y las hortalizas debemos tener cuidado con la oxidación.



Foto 27: La Cocina de Gabar. Venezuela. 2009

- **Mirepoix o Dados medianos:** Consiste en cortar de forma irregular trozos más o menos grandes de verduras y hortalizas para elaboración de guisos, ensaladas o sopas de 1 a 1.5 centímetros.



Foto 28: La Cocina de Gabar. Venezuela. 2009

- **Chiffonade:** Es una técnica implementada para cortar verduras de hojas grandes como lechuga, espinacas, etc., esta consiste en enrollar las hojas de las verduras y hacer cortes transversales muy finos con cuchillo. Los cortes son de 2 a 5 mm. aproximadamente, lo que nos dará unas tiras largas bien finas



Foto 29: La Cocina de Gabar. Venezuela. 2009

- **Batonette o Bastones largos:** El corte debe ser de aproximadamente 6 centímetros de largo por 5 milímetros a 1 centímetro de ancho. Esta técnica de corte se utiliza en vegetales para guarnición, el ejemplo más habitual son las patatas fritas.



Foto 30: Orellana, Leticia. Restaurante Las Parrillas del Gato. Bandeja de Papas Fritas. 2009

6.5 EL SABOR DE LA COMIDA

SAZONAR

Sazonar es aumentar los sabores naturales de las comidas sin alterar drásticamente su sabor. La sal, en sus varias formas, es el agente primario de la sazón. Cuando se le agrega también pimienta se llama salpimentar, para lograr recetas más gustosas, llenas de aroma y sabor. Sazonar y condimentar son sinónimos.

A continuación ofrecemos una guía para sazonar comidas:

- El sazonador intenta ensalzar el ingrediente principal, no esconder su sabor.
- La mayoría de las sazones para productos líquidos es agregada al final del proceso de cocción, especialmente cuando tenemos que reducir líquidos.
- Cuando un líquido se reduce se concentra la sazón y aumenta el sabor.
- Cuando se preparan piezas sólidas de comida es mejor sazonar al principio del proceso de preparación.

- La sal puede absorber el agua de los productos por eso, cuando queremos dorar algo es recomendable agregar la sal al final.
- La sazón puede ser también agregada después de cocinar. Esto es efectivo si la comida no tiene mucho sabor, como pasa con las papas fritas.

CONDIMENTAR

El condimento es la sustancia que se usa en pequeñas cantidades para condimentar o resaltar el gusto, el aroma o el color de los alimentos; como la sal, el azafrán, la pimienta, etc. que se agregan durante la cocción como indica la receta o bien sobre los alimentos en crudo, como en el caso de las ensaladas. Condimentar es agregar nuevos sabores a las comidas alterando el sabor original y natural. Los varios tipos de condimentos pueden clasificarse como especias, hierbas, sabores concentrados, vinos, vinagres y adobos.

ESPECIAS

Las especias se obtienen de varias partes de algunas plantas. Las especias naturales o enteras están en su forma original; semillas, nueces, ramas, raíces,

hojas, brotes, frutas. Las especies poseen propiedades aromáticas y picantes que dan realce al sabor de los alimentos.

HIERBAS

Las hierbas son las hojas y ramas blandas de las plantas que no tienen o forman madera. Las hierbas pueden ser obtenidas frescas, secas, en conserva o congeladas. Las hierbas frescas se usan sin ninguna alteración, inmediatamente después de ser cortadas. Las hierbas tienen muy poco valor nutricional. Nos ayudan a disminuir el uso de grasas y aceites y también de sal y al mismo tiempo nos permiten conservar un gran sabor.

RECOMENDACIONES PARA CONSERVAR LAS HIERBAS

Cuando no es posible disponer de hierbas frescas durante todo el año hay que recurrir a alguna forma de conservación como las siguientes:

- Congelar. Se pueden picar las hierbas, una vez limpias congelarlas en cubitos de agua o de caldo. También se pueden congelar entre hojas de papel absorbente, sobretodo las hierbas de hojas grandes como la salvia.
- Se pueden conservar también en aceite o en vinagre, de ser posible en recipientes opacos, para que la luz no llegue a ellas.
- Secando hierbas frescas al calor del sol, pero sin sol directo o cerca de una estufa. Las hierbas se secan sin lavar, atadas en pequeños ramos y colgadas boca abajo. Hay que tener cuidado de que no se toquen unas a otras. Cuando se usan hierbas secas en la cocina, hay que tener en cuenta que 1 cucharita de té de hierbas secas equivale a 3 de hierbas frescas.
- También conviene añadirlas a la comida en los diez últimos minutos de cocción, para que el calor haga que desprendan su aroma. Para desmenuzar hierbas secas, se puede utilizar un rodillo de pastelería, y luego se guardan en tarros de vidrio herméticos.

6.6 LA PRESENTACIÓN DE LOS ALIMENTOS

La buena presentación de las comidas significa que todo está servido de manera que sea atractivo a la vista del cliente y a su vez será acompañado con la temperatura correcta. Lo atractivo a la vista se gana no sólo con colores, sino también con las formas de las comidas. Como los colores, la variedad de los cortes y las texturas de los alimentos son las claves del éxito para obtener la satisfacción de los consumidores de los alimentos dentro del establecimiento.

Existen muchos cortes de frutas y vegetales, así que es importante hacer uso de cortes simples como: redondos, triangulares, medias lunas, cuadrados y rectangulares que mejorarán la presentación de los platos sin el mayor esfuerzo.

La textura en la presentación de las comidas toma dos formas, una es la forma en que la comida se siente en la boca (blanda, firme, crujiente) y la otra es la apariencia. Se ve blanda o dura; líquida, sólida o pastosa; es opaca o brillante; húmeda o seca.

Como el sabor, el color y la forma, la variedad es también importante en la textura. Idealmente deberá ser blanda, firme y crujiente en el mismo plato. Esto puede lograrse usando diferentes tipos de métodos de preparación y variedad de productos.

6.7 GUARNICIONES

Las guarniciones son géneros que acompañan y complementan a los platos que han sido preparados en el área de cocina. La guarnición se puede identificar tan profundamente con un plato específico, de tal modo que el alimento puede parecer incompleto sin él. El tamaño de la porción de un producto en el plato debe ser lógicamente equilibrado con el tamaño de las otras porciones en el mismo plato. Por ejemplo, en un plato de carne será erróneo servir la porción de vegetales más grande que la de carne, por la sencilla razón de que la carne es el foco central del plato. Los productos de acompañamiento deben resaltar la carne, nunca desplazarla o cubrirla.

La siguiente es una lista de recomendaciones relacionadas al arreglo de platos.

- Mantener la comida fuera de la línea del borde del plato.
- No desparramar la comida por todo el plato.
- Poner la comida en el plato en forma atractiva.
- No poner demasiada salsa en la comida.
- No usar el mismo modelo siempre; variar es importante.
- Usar guarnición sólo cuando sea necesario.
- La simplicidad es la clave de una elegante presentación.

6.8 LOS VEGETALES

LECHUGA

Las lechugas en general deberán estar frescas y crujientes y debemos evitar las hojas de color verde muy oscuro. Las lechugas se pueden conservar de dos a tres semanas a 0 centígrados.

Guía para la sanidad de la lechuga

- 1) Refrigérela
- 2) Almacénela evitando que se contamine con otros alimentos. El envase

conteniendo la lechuga no debe estar en el piso del refrigerador, sino en el lugar más alto.

- 3) Desinfecte el lavadero de vegetales.
- 4) Lave la lechuga completamente.
- 5) Desinfecte el lavadero nuevamente.
- 6) Desinfecte la lechuga sumergiéndola en una solución de 1 onza (2 cucharadas) de cloro 5 1/4 % en 10 galones de agua; manténgala en la solución por 5 minutos.
- 7) Remueva la lechuga del lavadero usando utensilios o guantes desechables limpios.
- 8) Almacénela en un lugar apropiado (refrigerador), limpio y protegido de contaminación.
- 9) Preparación subsiguiente del producto deberá ser hecha con el uso de utensilios y/o guantes desechables limpios para evitar contaminación.

TOMATE RIÑÓN

Los tomates suelen ser rojos o amarillos y pueden presentar varias formas. Los tomates frescos se encuentran durante todo el año y se deben conservar a unos 10 centígrados mientras no estén totalmente maduros. Cuando

estén maduros deben ser conservados a temperaturas más frías pero no congelados. Se usan en ensaladas, sopas, salsas, estofados y frituras.

PEPINILLO

Los pepinillos se compran frescos. Cuando se compran pepinillos frescos se deben seleccionar los que sean duros de color verde brillante.

Hay que almacenarlos a temperaturas frías moderadas con 85% de humedad.

PIMIENTO

Los pimientos se clasifican en dos categorías: Los dulces que incluyen el popular pimiento tipo campana y los picantes que incluyen los chiles y las cayenas. Los pimientos se obtienen frescos, enlatados, en salmuera o secos.

El pimienta más popular es el de tipo campana que puede ser verde o rojo, dependiendo de su grado de madurez. Los pimientos frescos no deben ser almacenados a menos de 5 centígrados; siendo la temperatura ideal de 7 a 10 centígrados con 85% de humedad, de esta forma se mantendrán bien por dos semanas.

CEBOLLA

Es uno de los condimentos frescos más utilizados en el mundo. La cebolla es un bulbo comestible con aroma y sabor fuertes. Las cebollas pueden ser redondas, ovaladas o en forma de pera. Las cebollas, excepto las cebollas verdes y los puerros, se venden solamente después de un periodo de secado. Las cebollas frescas se almacenarán en un lugar seco, con no más de 75% de humedad.

ZANAHORIAS

Las zanahorias se deben conservar todo el año, conservar en temperaturas entre 10 y 12° ya sea que estén crudas o cocidas. Las zanahorias

sirven como guarnición o como elemento aromático, es un alimento sin grasas y carece de valor proteico y calórico.

El método de cocción para las zanahorias se determina principalmente por su edad. Las muy jóvenes solamente necesitan ser bien lavadas antes de usarse. Las menos jóvenes deberán ser cepilladas antes de cocinarse y las más viejas peladas. Las zanahorias muy viejas pueden tener el interior endurecido y excepto en el caso de que las usemos para consomé deberemos descartar ese centro duro antes de usarlas. Todos los tipos de zanahorias pueden comerse crudas, por ejemplo, cortadas en tiras o ralladas en ensaladas.

6.9 TUBÉRCULOS / PAPAS

Las papas grandes y ovaladas suelen tener la pulpa firme. Son buenas para hervir, hornear, saltear, freír, gratinar y hacer en puré y se pueden incluir en sopas y estofados.

ELECCIÓN DE PAPAS

Las papas deben sentirse duras al tacto. La cáscara debe ser de un color uniforme y sin retoños en su superficie. De existir alguno es necesario retirarlos y descartarlos debido a que son malos para la salud.

Las papas se usan de muchas maneras distintas en la cocina pero algunas variedades son mejores para ciertos tipos de preparación. La elección de qué patata es mejor para cada método de preparación se basa en el contenido del almidón. En general, las papas viejas tienen más almidón y son mejores para hacer estofados, gratinados y ensaladas de papa. Las papas con menos almidón suelen tener la pulpa más dura y jugosa.

Los métodos de cocción de papas son esencialmente los mismos que se usan para otros vegetales. Las papas se pueden comer con o sin piel. Muchas de las vitaminas y minerales de las papas están en la piel o justo debajo de ella. Las papas jóvenes deben ser cocinadas con piel.

MÉTODO DE PREPARACIÓN DE PAPAS

EN MEDIO LÍQUIDO

Las papas al vapor o hervidas se pueden servir tal cual y pueden ser un ingrediente en otros platos. Pueden haber sido cocidas peladas o sin pelar. Hay tres reglas para cocinar papas en medios líquidos:

- 1.- Para hervir papas se deben poner en agua fría.
- 2.- Las papas no se deben enfriar con agua.
- 3.- Las papas se deben cocinar en tan poca agua como sea posible para evitar la pérdida de nutrientes.

EN MEDIO GRASO

Cocinar las papas en medio graso les da un rico sabor y una textura crujiente al mismo tiempo que les hace perder menos vitaminas. Los factores negativos son la adición de calorías y grasa.

Las papas que se fríen crudas suelen estar cortadas en formas pequeñas y se fríen hasta que están doradas y crujientes. Ejemplo típico de esta preparación son las papas fritas.

PROBLEMAS EN LAS FRITURAS

- Excesiva espuma en la fritura.
- Grasa sin calor por demasiado huevo o miga de pan en los productos.
- Productos muy mojados.
- Productos no crujientes.
- Grasas dañadas.
- Burbujas de aceite al freír.
- Temperatura de aceite muy baja.
- Productos demasiados fríos que se colocan en los aceites muy calientes.

ALMACENAJE DE PAPAS

Las papas se deben almacenar en un lugar fresco y oscuro, idealmente, a 7 a 10 centígrados en una zona ventilada y se conservan bien durante unas dos semanas.

No se deben refrigerar las papas, el frío acelera la conversión de los almidones a azúcar y este proceso químico hace a la papa demasiado dulce.

Hay que abrir e inspeccionar los paquetes de papas tan pronto como se compran descartando las que estén estropeadas, porque una papa estropeada puede infectar rápidamente a las otras.

6.10 FARINÁCEOS / ARROZ

PREPARACIÓN DEL ARROZ

Debido a que el arroz es limpiado antes de empaquetado, no es necesario ni deseable lavarlo antes de cocinarlo. El lavado tiende a incrementar la pérdida de los nutrientes solubles, cocinar el arroz en cantidad de agua excesiva también se debe evitar, ya que los nutrientes se irán con el agua cuando ésta sea descartada.

El método más aceptable para cocinar arroz es usar solamente la cantidad de líquido necesario para conseguir el grado correcto de ternura, normalmente por cada siete unidades de volumen de arroz conviene usar de dieciséis a veinte unidades de volumen de líquido. Es necesario experimentar para encontrar la combinación perfecta de arroz y líquido.

La cantidad de arroz cocinado que se obtiene de una cierta cantidad de arroz es determinada por el tipo de arroz y el proceso de cocción.

6.11 CARNES

ADQUISICIÓN DE CÁRNICOS

“La carne debe ser adquirida en expendios mayoristas o minoristas de confianza, en los cuales el producto debe estar debidamente almacenado ya sea en neveras o refrigeradores, evitando su exposición al medio ambiente. Igualmente debe estar completamente separado de otro tipo de alimentos y ubicado en bandejas de material sanitario.”³⁷

³⁷ Manual de Capacitación en Manejo Adecuado de Carnes y Derivados Cárnicos. Secretaría Distrital de Salud. Bogotá. Colombia.

ÁREA DE RECEPCIÓN DE CÁRNICOS

“La zona de recepción debe adecuarse de modo tal que en el descargue la carne esté lo menos expuesta posible al medio ambiente. La entrada de carne debe hacerse a horas específicas, de modo que todo esté dispuesto para la recepción. Se deben seguir los siguientes procedimientos en el momento de recibir las materias primas en el establecimiento:

- Verificar la limpieza e higiene de los vehículos que transportan la carne.
- Examinar la temperatura a la que fue transportada la carne mediante un termómetro y llevar un registro de esta medición. Esto servirá para confirmar que la cadena de frío no se ha roto y preservar así la calidad del producto. La carne refrigerada debe estar por debajo de los 4 °C y la que sea congelada debe estar por debajo de los -18 °C.
- Hacer cumplir de forma estricta todas y cada una de las especificaciones de compra de los productos en cuanto a sus características, peso, presentación y frescura.

- Llevar un registro de los incumplimientos de modo que sirvan de herramienta para la adecuada selección de proveedores.”³⁸

En cuanto a los equipos de la zona de recepción, es indispensable contar con una báscula adecuada para el pesaje de la carne, un termómetro, mesas de acero inoxidable para el porcionamiento de la carne y bandejas para la disposición de los cárnicos.

ALMACENAMIENTO DE CÁRNICOS

Los cuartos fríos son muy importantes en el almacenamiento y conservación de la carne y de su buen funcionamiento depende, la calidad final del producto. Estos deben mantenerse en una condición estrictamente higiénica, pues tienen un alto riesgo de contaminación microbiana. Las siguientes operaciones son esenciales:

- Elimine inmediatamente cualquier residuo líquido o sólido del cuarto.

³⁸ Manual de Capacitación en Manejo Adecuado de Carnes y Derivados Cárnicos. Secretaría Distrital de Salud. Bogotá. Colombia.

- Cada vez que el cuarto sea desocupado o después de colocarlo a temperatura ambiente, lave las paredes con detergente y agua caliente, enjuague con agua limpia.
- Limpie los contenedores cada cuatro meses.
- Desinfecte el cuarto frío destinado a la refrigeración por 48 horas dos veces al año y los de congelamiento cuando estén vacíos.

MANEJO DE CÁRNICOS FRESCOS

Almacenar y manejar bien las carnes frescas requiere mucha atención al detalle. Las guías básicas son simples pero muy importantes ya que si no se siguen la carne se deteriorará rápidamente. Estas normas básicas son:

- 1.- Controlar las piezas a su recepción.
- 2.- Envolver la carne para almacenamiento.
- 3.- Abrir los paquetes de carne envasada al vacío solo cuando se van a usar.
- 4.- Almacenar la carne de 0 a 2 C.

- 5.- Conservar las carnes separadas de otros alimentos, tanto en el refrigerador como en las mesas de trabajo para evitar contaminación.
- 6.- Usar la carne fresca tan pronto como sea posible.
- 7.- No tratar de rescatar carnes en mal estado congelándolas.
- 8.- Conservar las neveras siempre limpias.

Es práctica común el recibir al menos algunas de las piezas de carne congeladas. Las normas a seguir para almacenar piezas congeladas son las siguientes:

- Envolverlas de forma que conserven la humedad para prevenir oxidación.
- Almacenarías a menos de -6 C.
- Consumir primero las que llevan más tiempo congeladas.
- Descongelar cuidadosamente en el refrigerador.
- Conservar los congeladores bien limpios.

SUAVIZAR LA CARNE

Si es necesario la carne se puede hacer más tierna de varias formas, como por ejemplo, ablandándola, trinchándola o inyectándole enzimas como el zumo de papaya. Este último método es usado comercialmente.

Golpear la carne rompe el tejido conectivo de los músculos, pincharla lo rompe y la inyección de enzimas lo destruye químicamente. Los adobos pueden hacer más tierna la superficie de la carne al tiempo que le entregan sabor y hay algunas que requieren adobo en algunos casos de hasta 2 o 3 días. Normalmente la carne debe ser adobada solamente de 1 a 2 horas, ya que de otra forma se pierde la mayor parte de sus jugos naturales.

CARNE A LA PARRILLA

El grill y la parrilla son métodos que usan calor seco y muy fuerte. Cuando se usan correctamente la carne se cocinará rápidamente, formando una corteza oscura y muy sabrosa en el exterior junto a un jugoso interior.

Solamente los cortes más tiernos con un buen contenido de grasa interior son apropiados para estos tipos de cocinado. Cuanto más gruesa sea la pieza más largo será el tiempo de cocinado necesario y menor la temperatura a emplear.

6.12 EMBUTIDOS

Los embutidos son alimentos preparados a partir de carne picada y condimentada con componentes que mejoran sus características, color y vida útil y todo esto es introducido a presión en tripas aunque en el momento de consumo, carezcan de ellas.

CLASIFICACIÓN DE LOS EMBUTIDOS:

Embutido crudos.- Son aquellos que han sido elaborados con carnes y grasa crudas y posteriormente son sometidos a un ahumado o maduración. Ejemplo, chorizos, salami, etcétera.

Embutido escaldados.- Son embutidos cuya masa ha sido incorporada cruda, y posteriormente sufren un tratamiento térmico de cocción y ahumado dependiendo de la empresa o la persona que lo elabore. Ejemplo, mortadelas, salchichas, jamón cocido.

Embutido cocidos.- Es el resultado de cocinar la pasta o parte de ella antes de incorporarla a la masa. Ejemplo, morcillas, pate, queso de cerdo.

CONSERVACIÓN DE LOS EMBUTIDOS

Los embutidos que se utilizan en el restaurante Las Parrillas del Gato son salchichas que deben ser conservadas a una temperatura de 0 a 4 grados centígrados. El tiempo estimado para su consumo es de 40 a 45 días cuando el empaque está cerrado y 5 a 8 días cuando ya ha sido abierto el empaque.

6.13 AVES / POLLO

RECOMENDACIONES PARA COMPRAR POLLO

Características a tomar en cuenta en el momento de la adquisición:

- La piel debe ser rosada, estar húmeda y sin manchas secas.
- El pollo debe estar entero y sin manchas ni golpes aparentes.
- La pechuga debe estar rolliza y redondeada.

CORTES ESPECIALES DEL POLLO:

El pollo es un producto muy versátil, a continuación se detallan algunos de los tipos de cortes más utilizados en el restaurante las Parrillas del Gato:

- **Para asar a la parrilla** - pollo en mitades o en cuartos, alas, muslos, cuartos de muslo y contra muslos.
- **Para saltear** - cuartos de muslo, filetes de pechuga, hígados.

- **Para freír en abundante aceite** - muslos, alas, contra muslos y pollo troceado.
- **Para guisar y brasear** - pollo entero, pollo trozado, contra muslos, filetes de contra muslo, muslos y alas.
- **Para hervir** - pollos enteros, cuartos de pechuga, filetes de pechuga, contra muslos y muslos.
- **Para preparar caldo** - huesos, cuellos, menudencia y pollo para hervir.

CONSERVACIÓN DE POLLO FRESCO

- Cuanto mayor sea la exposición de la carne a temperaturas de entre 5 y 60 °C, mayor será la probabilidad de echarse a perder. Manténgalo alejado de productos que desprendan olores fuertes, como limpiadores.
- Lávese bien las manos y limpie las tablas de cortar, los cuchillos y los enseres de cocina con agua muy caliente y jabón después de manipular la carne cruda.
- Guarde siempre el pollo crudo y el cocido por separado.
- Antes de conservar un pollo entero, retírelo del envoltorio de plástico y elimine el jugo.

- La menudencia debe cocinarse enseguida o guardarse por separado. El cuello y la menudencia pueden utilizarse para preparar caldo.
- Envuelva el pollo ligeramente con film transparente o introdúzcalo en una bolsa de plástico, póngalo en una fuente y guárdelo en la parte inferior del refrigerador. No ponga nunca pollo crudo en un lugar en el que los jugos puedan caer sobre otros alimentos o entrar en contacto con éstos.
- Un pollo fresco, limpio y envuelto en plástico se conserva dos días en el refrigerador.

CONSERVACIÓN DE POLLO COCINADO

- Tras la cocción, el pollo no debe dejarse más de una hora a temperatura ambiente. Si lo deja más tiempo, envuélvalo ligeramente con film transparente, guárdelo en el refrigerador y consúmalo en un máximo de tres días.
- El pollo cocido puede guardarse en el refrigerador aunque no esté frío. Si se acompaña de una salsa o está relleno, debe consumirse transcurridas 24 horas de su cocción.
- Cualquier estofado o plato que contenga pollo deberá ser enfriado rápidamente para prevenir que se estropee.

- Las aves cocinadas guardadas en contenedores grandes pueden agriarse rápidamente y por lo tanto deberán ser almacenadas después de cocinadas en pequeñas cantidades en contenedores separados.
- El sabor de las aves se deteriora rápidamente y 2 días bajo refrigeración es lo normal para aves cocinadas que se guardarán en papel metálico o plástico.

ÓRGANOS INTERIORES DEL POLLO

La molleja, corazón e hígado son los órganos interiores más comúnmente usados de las aves. Debido a su sabor fuerte y único, estos órganos así como los cuellos de las aves, se cocinan normalmente separados de éstas. Para cocinarlos hay que lavarlos y secarlos primero. Se colocan después en una sartén y se cubren con agua fría, se sazonan al gusto y se les añade hierbas y vegetales aromáticos. Se lleva la mezcla al punto de ebullición y se reduce el calor para que hierva lentamente hasta que estén hechos.

ALMACENAMIENTO DEL POLLO

Un almacenamiento y manejo apropiado de las aves es crítico. Es mejor descongelar el pollo antes de cocinarlo excepto para estofados. Para ello se colocarán las aves en el refrigerador en su envoltorio original y se darán 3 horas por kilo de peso para descongelación bajo refrigeración.

Las aves congeladas deberán ser envueltas bien en papel adecuado. Si las aves están troceadas los trozos deberán estar separados por papel antes de congelar. La temperatura ideal para congelar aves es -12 °C.

6.14 MARISCOS / CAMARONES

Los camarones son un alimento extremadamente perecedero y deben manipularse con gran cuidado para evitar su contaminación. En el caso de los productos de la pesca entre los cuales se encuentran peces y mariscos la temperatura de refrigeración se encuentre entre 0 y 4 °C. Esta práctica inhibe en

gran medida el crecimiento de microorganismos. Sin embargo existen algunos capaces de reproducirse entre los 0 °C y los 5 °C. Para lograr evitar el crecimiento de estos microorganismos se recurre al uso del hielo e inmediatamente refrigerarlos. Para hacerlo efectivo se usa hielo elaborado con mezclas de agua de mar y agua corriente o bien con hielo elaborado con una salmuera al 2% o también por almacenamiento en cuartos de enfriamiento.

CONSERVACIÓN DE LOS CAMARONES

Los camarones crudos, cocidos o sancochados se deterioran rápidamente. Por consiguiente, los camarones deberán enfriarse con la mayor rapidez posible a la temperatura de fusión del hielo. Todo tratamiento descuidado o todo retraso en la reducción de la temperatura de los camarones tendrán un notable efecto perjudicial sobre su tiempo de conservación. Refrigerados los camarones duran de 3 a 4 días y en congelación duran de 3 a 4 meses.

ALMACENAMIENTO DE LOS CAMARONES

En la práctica, la congelación y el almacenamiento frigorífico prolongado y el almacenamiento posterior influirán en la calidad en mayor o menor grado. Para reducir este efecto al mínimo y ampliar por consiguiente el tiempo de conservación en almacén de los camarones congelados, solamente deberá utilizarse materia prima de la mejor calidad.

Para su almacenamiento se debe limpiar el camarón teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Camarón sin intestinos o desvenado.
- Camarón pelado o sin caparazón.
- Camarón sin cabeza.

RECOMENDACIONES PARA MANIPULAR CAMARONES:

- Todas las superficies que toque el camarón serán de material apropiado resistente a la corrosión, liso y fácil de limpiar.
- Los camarones no deben exponerse a la luz solar directa ni al efecto desecante del aire ni a ningún otro efecto.
- Es esencial un enfriamiento rápido y para tal efecto, el hielo es muy eficaz. Pero debemos tener en cuenta que el contacto directo con el hielo determina una pérdida de color y de sabor en el producto.
- Los camarones pueden perder gran cantidad de peso cuando se almacenan apilados en capas de mucho espesor. En el almacenamiento a granel se tendrá la precaución de que los camarones sean mantenidos en hielo en capas cuya altura no sea excesiva para no estropear el género.
- El camarón cocido y pelado puede colocarse en bolsas de plástico que deberán ser de pequeño tamaño para permitir una buena tasa de enfriamiento.

CONCLUSIONES

Al finalizar el manual de procedimientos operativos se mencionan las siguientes conclusiones:

- El Manual de Procedimientos Operativos es fundamental para llevar acabo las actividades diarias de la empresa, ya que con ellos se ahorra tiempo muy valioso, al igual que los recursos financieros y humanos.
- Cualquiera que sea el problema de una organización, primero debe realizarse un diagnóstico para determinar sus causas y poder plantear las soluciones de manera personalizada.
- La situación evidenciada en particular en el restaurante “Las Parrillas del Gato” se enfoca a que los empleados realizan los procedimientos operativos de manera empírica, pues no existe, aún, un manual de procedimientos que oriente al desarrollo de las actividades de manera efectiva.

- Se decidió diseñar el manual de procedimientos operativos para el restaurante “Las Parrillas del Gato” para tener una metodología de trabajo ordenada y lógica, tomando además en consideración las distintas características de la mercadería a manipular.
- No existe actualmente ninguna herramienta que sirva de instrucción u orientación al personal que labora en el establecimiento. Tampoco existen políticas ni reglamentos que definan claramente las funciones que cada uno de ellos debe llevar a cabo, lo cual dificulta el obtener los resultados económicos esperados por las ventas diarias de los alimentos y bebidas que se expenden en el restaurante.
- Al finalizar la investigación, se determinó que los procedimientos operativos diseñados para el restaurante “Las Parrillas del Gato” brindarán básicamente beneficios al establecimiento teniendo en cuenta la visión empresa-cliente, reflejado en un mejor control interno y en mayor satisfacción en el servicio al cliente.

El objetivo general y los específicos de esta investigación fueron cumplidos, ya que:

- Se definieron conceptos bajo los cuales se encuentra clasificada la empresa que es objeto de investigación. Además, se complementa la investigación con un glosario básico que facilita la comprensión de algunas palabras técnicas utilizadas en el desarrollo del manual.
- Se recopiló la información necesaria de la empresa “Las Parrillas del Gato” para realizar la presente investigación, para poder determinar parámetros con los cuales desarrollamos el manual.
- Se reconoció, examinó y analizó las falencias operativas dentro de cada área del restaurante y se tomaron los correctivos pertinentes que se pueden observar en el capítulo de procedimientos y funciones por áreas, el mismo en el cual se determina claramente qué actividades deben realizar los colaboradores, de qué manera y con qué

herramientas lo harán, en qué tiempo y bajo la supervisión de quién lo llevarán a cabo.

- Se definió brevemente las funciones y responsabilidades del personal que labora en el restaurante “Las Parrillas del Gato” según su área de desempeño.
- Se identificó las normas y procedimientos higiénico-sanitarios necesarios para una correcta presentación personal de los colaboradores, del espacio físico del establecimiento y de la manipulación de los alimentos dentro del restaurante, que aporten a los clientes un reconocimiento de marca y seguridad al ingerir los productos que ingieren.
- Se explicó brevemente algunos conocimientos básicos aplicados en el área de cocina, utilizados para la selección, almacenaje, conservación, producción y presentación de los platos que se entregarán a los clientes.

Fueron varias las observaciones que a través del sondeo, redacción y elaboración de este documento se recabaron, dentro de ellas se destaca sin duda la que tiene que ver con la seguridad alimentaria. Vale tomar en cuenta que en el transcurso de la investigación se sugirió al dueño del restaurante la importancia de mantener una cadena de frío bien estructurada para la conservación de los alimentos, petición que fue bien recibida y prontamente atendida con excelente predisposición, dando como resultado la implementación de un cuarto frío en el restaurante. Se considera que con la correcta utilización de esta adquisición se contribuirá a disminuir desperdicios de productos perecibles y de productos cárnicos, dando como resultado un ahorro económico y mayor calidad de los productos.

Finalmente se puede mencionar que la correcta utilización del manual de procedimientos operativos elaborado dará resultados positivos a la empresa, ya que ésta podrá ahorrar tiempo y dinero al mismo tiempo que contará con personal calificado que realizará tareas de manera ordenada y lógica.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la utilización de éste manual de procedimientos operativos; para dar conocimientos básicos técnicos al personal que trabaja en el restaurante, para de ésta manera desarrollar actividades en las áreas de cocina y de servicio especialmente y unificar conocimientos de las tareas que ya se realizan hasta el día de hoy en las diferentes áreas pero que requieren orden y procesos para seguir por el personal y controlar por el administrador del establecimiento.

Es importante tener en cuenta el mantenimiento continuo y la higiene de los materiales que nos permiten desarrollar nuestras tareas, para que éstos puedan tener una buena vida útil, como así también el correcto almacenamiento de los productos de limpieza lejos de donde se encuentran alimentos y de todos aquellos elementos que influyen en la calidad del trabajo diario y que puedan afectar los resultados de nuestras tareas, las de nuestros compañeros de trabajo y/o directamente al cliente.

La falta de limpieza y mantenimiento de las instalaciones provoca el deterioro del establecimiento perjudicando así, tanto al edificio como al propio servicio. Por eso cuando terminamos nuestra jornada de trabajo, tenemos la responsabilidad de dejar todo en condiciones óptimas de orden y limpieza para que quien tome nuestro lugar, pueda también desempeñarse en forma eficaz.

Los que sirven para prestar el servicio directo al cliente: equipamiento de salón, vajilla, iluminación, etc. Tendremos especial cuidado en observar estos recursos con detalle, ya que están directamente a la vista del cliente y en algunos casos pueden ser causa de inconvenientes. Por ejemplo, si observamos vajilla rajada, debemos retirarla no solamente por una cuestión estética, sino también porque puede ser causa de accidentes (rotura total durante su uso) u ocasionar problemas de salud, ya que se acumulan bacterias en esos espacios. La empresa debe contemplar la prevención de accidentes y atender a todo aquello que represente un riesgo para la seguridad de los clientes internos y externos.

Las compras tampoco están presentes directamente en el servicio al cliente, pero sin ellas, no tendríamos los insumos necesarios para que la actividad se lleve a cabo así que es primordial el cuidado que debemos tener en la selección del proveedor y en la recepción, almacenamiento y preparación de los alimentos, ya que una falla en alguno de estos aspectos puede provocar desde leves a serios incidentes a los clientes. Un valor que buscan los comensales en los locales gastronómicos es la seguridad alimentaria de los platos que consumen. Es nuestra responsabilidad velar por la salud de nuestros clientes, atendiendo a los detalles que permiten que el plato sea higiénico, sano y esté libre de enfermedades.

GLOSARIO

Mise en place.- Significa, preparar, disponer los elementos. Tener todos los alimentos listos para cocinar: despiezados, limpios, cortados, etc.

Rango.- Es el conjunto de mesas que varía en número dependiendo de la categoría del establecimiento y que estará atendido por un mesero. Cada rango tiene un máximo de cuatro mesas o 16 personas

Sector.- Es el conjunto de 2 o 3 rangos, el mismo que es atendido por un capitán dependiendo de la categoría del establecimiento.

Pax.- Persona

Cliente.- Es la persona que demanda los productos y servicios que la empresa ofrece, por lo que consigue consolidarse en el mercado obteniendo los ingresos y rendimientos para posicionarse y sobrevivir.

Hospitalidad.- Es el recibimiento y tratamiento amable de los desconocidos; la industria formada por los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y turismo.

Ambiente.- Se refiere al entorno o la atmósfera de un restaurante, producto de la apariencia, el decorado, los muebles, el nivel de comodidad o la vista.

Proveedor.- Compañía que suministra productos o servicios al restaurante para que pueda él mismo mantenerse en funcionamiento.

Descomposición.- La pérdida de alimentos y bebidas perecibles por temperatura inadecuada u otras condiciones de almacenamiento.

Perecederos.- Alimentos o bebidas que deben almacenarse en condiciones de temperatura controlada para extender su vida útil.

Filete.- Trozo de carne, pescado o ave sin hueso.

Rotación de inventarios.- Proceso de almacenar los pedidos nuevos en la parte posterior del almacén y mover al frente los pedidos más viejos.

Vida útil.- Lapso que puede permanecer almacenado un alimento o bebida antes de que deje de ser útil para su consumo.

A la parrilla.- Rostizar o asar sobre carbones o bajo una unidad de calor.

A la carta.- Elemento del menú que se selecciona y paga por separado, en lugar de formar parte de una comida completa que se vende a un precio fijo.

Consomé.- Esencia de carne, pollo o pescado que se ha enriquecido, concentrado y filtrado para formar un caldo claro.

Caldo.- Líquido donde se ha cocinado carne, ave o vegetales.

Hervir.- Cocinar los alimentos sobre fuego, en agua u otro líquido y que alcanza una temperatura superior a 100° centígrados

Barbecue o BBQ.- Se refiere a cualquier carne o ave acompañada con una salsa condimentada a base de salsa de tomate, mostaza, salsa de soya, cebolla blanca, ajo piña, vino tinto, ají, laurel, tomillo, sal y pimienta.

Existencia (stock).- Existencia de productos en almacenamiento bajo los parámetros y las políticas mínimas y máximas de provisión requeridas, de acuerdo a los consumos realizados en un período determinado de tiempo.

Guarnición.- Géneros diversos que acompañan a las preparaciones culinarias, formando parte de ellas o bien aparte, y que sirven de complemento alimenticio y estético del alimento principal.

Refrigeración.- Es el proceso mediante el cual se enfría el producto a una temperatura próxima a la del punto de fusión del hielo

Requisición.- Documento en el cual se solicita un artículo al almacén para su despacho a otra área del restaurante.

Seguridad alimentaria.- Normas de seguridad y manipulación de alimentos que incluye estándares y procesos en compras, recepción, almacenamiento, producción, despacho, servicio y manipulación de desechos y desperdicios.

Seguridad de los alimentos: Normas de seguridad y manipulación aplicadas a técnicas de producción de alimentos y bebidas.

Cuarto frío: Espacio cerrado y hermético cuyo rango de temperatura debe estar entre los 0°C y los 4°C, si está destinado a la refrigeración, o bien cercano a los -18°C si su objetivo es la congelación de productos, construido con paredes aislantes incluyendo puertas, piso y techo, que tiene como función evitar los intercambios de calor entre el interior y el exterior de la unidad.

ANEXOS

FORMATOS SUGERIDOS PARA UTILIZAR

EN “LAS PARRILLAS DEL GATO”

Los Formatos sugeridos se utilizan de la siguiente manera:

Consumo Administrativo: Lo utilizan en el área de caja para registrar los consumos que se realicen como cortesías con autorización de la administración para así justificar de manera contable los faltantes en inventario físico y en el cuadre de caja realizado al final del día. Sin este documento debidamente llenado y con la firma de quién consumió y con la autorización de administración no se podrán justificar las requisiciones realizadas en bodega, la producción en cocina, la comanda facturada en caja ni el pedido despachado por el personal de servicio.

Lista de Proveedores: Es un formato que se utiliza para llevar una base de datos actualizada de los proveedores que surten al establecimiento. Los datos registrados nos sirven para controlar el precio al que nos venden sus productos y que cantidad les compramos usualmente. En este listado manejamos más de un proveedor para el mismo producto, de esta manera seleccionamos el más conveniente o en caso emergente tenemos nuevas opciones a quién recurrir para obtener de otro proveedor el producto que requerimos. El número de

teléfono es muy importante para mantenernos al tanto de ofertas y para solicitar créditos de pago, para realizar pedidos, reclamos o devoluciones por mercadería defectuosa. Este formato lo manejan compras, bodega y administración.

Formato de pérdidas y bajas: Es un documento que se maneja en todas las áreas del establecimiento para registrar loza, cubertería, cristalería, alimentos y bebidas que se den de baja porque se encuentren con desperfectos ya sean de fábrica o por mala manipulación del personal. Todo lo que se encuentre roto, quemado, dañado, en mal estado, con mal olor, en fin cualquier característica que represente que no pueda ser consumido o utilizado por seguridad de las personas que laboran y consumen los productos y servicios del restaurante. Siempre debe de existir la razón por la cual se da de baja el producto y se debe notificar a administración a través de este formato para poder contabilizar las pérdidas contablemente.

Recepción de mercadería: Es un documento utilizado por compras y bodega o por la persona que recibe la mercadería. Sirve como constancia del estado en el cual llegó el producto y la fecha que lo entregó el proveedor para así manejar adecuadamente un control de rotación de alimentos y bebidas. Además, este

formato nos sirve para controlar el precio al que nos están vendiendo los géneros los proveedores y así ver si es conveniente para el negocio o si debemos buscar nuevas opciones que nos den el mismo producto pero con mejores precios. Es muy importante anotar las observaciones de los productos ya que quien firma se hace responsable de la mercadería recibida y la calidad de la misma.

Horario de entrega de proveedores: Es un horario que nos ayuda a organizar nuestro tiempo y el de los proveedores de mejor manera ya que hay horas de mayor movimiento en el restaurante razón por la cual no se prestará atención a la mercadería que llega si lo hace en la hora de servicio. Además, productos como aves y carnes requieren mayor atención y tiempo que otras como vegetales debido al porcentaje de compra que solicita el establecimiento. Es importante organizar adecuadamente qué días y a qué hora deseamos que cada proveedor entregue los productos para de esta manera controlar la calidad y la cantidad de los alimentos y las bebidas adecuadamente.

Formato de mermas: Es un formato que lo utilizan en cocina y carnicería ya que merma significa reducción o desperdicio y es lo que queremos registrar en este documento para poder contabilizarlo. El ejemplo de formato que está en el anexo es aplicable al área de carnicería exclusivamente para calcular el

rendimiento de los lomos que se utilizan en el establecimiento y cuanto desperdicio se obtiene del mismo para de esta manera poder cotejar precio – calidad del proveedor que expende el género. Otra razón para utilizar este formato es para controlar la cantidad de carne que se compra con la que se produce, se vende, se sirve y se desperdicia que deben cuadrar con las ventas diarias.

Lista de compras: Es una lista que la realiza el chef para pedir frutas y verduras.

Ranking de ventas: Sirve para obtener un promedio de ventas y así pronosticar las siguientes, teniendo en cuenta cuales son nuestros platos estrella y cuales los menos vendidos. Con éste pronóstico calculamos las compras que realizamos, la cantidad de mise en place necesario para la producción diaria, stock mínimo y máximo de cada producto en bodega y cuarto frío etc. Además sabiendo cual es nuestro plato menos vendido sabemos cual es el que requiere mayor promoción y a su vez conoceremos cual es nuestro plato estrella para darle atención especial para que el mise en place sea suficiente para cumplir con las ventas del día. El ranking de ventas lo manejan caja y administración. Con este formato también se planifica las utilidades de la semana, del mes y hasta del año siguiente.

Requisiciones: Son las órdenes que entregan a compras y bodega de lo que requiere cocina para realizar la producción del día. Es el respaldo de compras y bodega para llevar un control de los productos que salen de su departamento. Además sirve para mantener un control del stock de A y B disponible para cumplir con los requerimientos de cocina para las ventas diarias. Se recomienda hacer una requisición producto por producto: cárnicos, lácteos, perecederos, no perecederos, limpieza, otros para facilitar su control, pero debido al agitado ritmo de trabajo del área de cocina se puede realizar una requisición general. La entrega de requisiciones se lo hace en la mañana para que bodega despache a cocina todos los productos que requiera para la producción del día y así evitar desperdicios.

Horario de limpieza de baños: Es un horario para que la brigada de trabajo del establecimiento se responsabilice de la limpieza del baño de personal.

Especificaciones de compra: Es un formato que se utiliza para controlar producto por producto según la clasificación de los mismos: cárnicos, lácteos, perecederos, no perecederos, directos, limpieza, suministros de oficina, etcétera. Con la lista de productos que requerimos en el restaurante, el precio de compra de cada uno, a que proveedores compramos y a que precio nos expende cada uno para poder elegir el más conveniente para el restaurante, la marca del

producto si el chef así lo determina, peso del producto ya sea si se compra por unidad, frasco, funda, botella, cubeta, tarrina, atado, kilo, libra, en fin. Es según estas especificaciones de compra que se debe revisar la mercadería al momento del pedido y recepción para conservar la calidad de los productos que exige la empresa. Este formato lo manejan el chef y el administrador.

ANEXO 1

CONSUMO ADMINISTRATIVO

	Fecha de Consumo	Producto Consumido	Valor del Producto	Firma de Quien Consumió
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

ANEXO 2

LISTA DE PROVEEDORES

#	Proveedor	Dirección	# De Teléfono	Cantidad	Unidad	Producto	Precio Unitario	Precio Total
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

FORMATO DE PERDIDAS Y BAJAS

MES: _____

#	FECHA	ARTÍCULO	CANTIDAD	UNIDAD	RAZÓN	RESPONSABLE
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

ANEXO 4

RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

AREA: _____

MES: _____

FECHA	CANTIDAD	UNIDAD	PRODUCTO	ESTADO DEL PRODUCTO	OBSERVACIÓN	VALOR PAGADO	HORA DE RECEPCIÓN	RESPONSABLE	FIRMA

ANEXO 5

HORARIO DE ENTREGA DE PROVEEDORES

#	PROVEEDOR	PRODUCTO	DÍA DE ENTREGA	# DE TELÉFONO	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

ANEXO 6

FORMATO DE MERMAS

ÁREA: CARNICERÍA

MES: _____

FECHA DE PRODUCCIÓN	PRODUCTO	PESO QUE SE RECIBE	PESO PARA HAMBURGUESA	PESO DE DESPERDICIO	PESO DE AGUA	USO DEL PRODUCTO	RESPONSABLE

ANEXO 7

LISTA DE COMPRAS

FECHA: _____

#	ARTÍCULO	CANTIDAD	UNIDAD
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

ANEXO 8

RANKING DE VENTAS

MES: _____

NOMBRE	PRECIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	PROMEDIO
FILETE DE POLLO	3,6																
SUPER CHULETA	3,5																
SUPER PINCHO	2,85																
CHULETA CON TORTILLAS	3,5																
BIFE	3,9																
LOMO A LA PARRILLA	4,5																
POLLO A LA PARRILLA	3,3																

ANEXO 9

REQUISICIONES

ÁREA: _____

FECHA: _____

REQUISICIÓN LACTEOS		
PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD

REQUISICIÓN CARNICOS		
PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD

REQUISICION PERECEDEROS		
PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD

REQUISICION NO PERECEDEROS		
PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD

REQUISICION PRODUCTOS DE LIMPIEZA		
PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD

REQUISICION OTROS		
PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD

ANEXO 10

HORARIO DE LIMPIEZA DE BAÑOS

TODOS LOS DÍAS A LAS 10:00 AM

Nombre	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Empleado 1	X						
Empleado 2		X					
Empleado 3			X				
Empleado 4				X			
Empleado 5					X		
Empleado 6						X	
Gato Jr.							X

Por favor limpiar todos los días el baño por el bienestar de cada uno de nosotros y el de nuestros compañeros.

ACTIVIDADES:

1	Botar basura de los dos tachos metálicos
2	Lavar y desinfectar el inodoro
3	Lavar y desinfectar el lavabo
4	Limpiar el espejo
5	Limpiar el área de la ducha
6	Controlar que haya papel higiénico y jabón de manos
7	Limpiar el piso del baño de personal

La multa por no realizar la limpieza del baño de personal es de \$2

Publicado fecha

ANEXO 11

ESPECIFICACIONES DE COMPRA

PRODUCTO/ Cárnicos	Unid uso	Costo de unidad de compra	Factor de conversión	Unid. Compra	Marca	Proveedor 1	Proveedor 2
Lomo	gr.	2,5	454	lb.	s/n	Guadalupe Sáenz	Gloria Ana Luisa
Chuleta	gr.	2,6	455	lb.	s/n	pronaca	
Pollo Pechuga	gr.	4,32	1000	kilo	s/n	pronaca	
Pollo Post pierna	porción 180	1,1	454	kilo	s/n	pronaca	
Pollo entero	gr.	4,4	1800	kilo	s/n	pronaca	
Pollo Alitas	gr.	4,62	454	lb.	s/n	pronaca	
Pollo filete de muslo	gr.	2,24	454	lb.	s/n	pronaca	
Pollo menudencias	gr.	1,85	454	lb.	s/n	pronaca	
Costilla de res	gr.	1,5	454	lb.	s/n	Guadalupe Sáenz	Gloria Ana Luisa
Hueso de res	gr.	0,85	454	lb.	s/n	Guadalupe Sáenz	Gloria Ana Luisa
Mapahuirá	gr.	0,50	454	lb.	s/n	Guadalupe Sáenz	Gloria Ana Luisa
Camarón Grande	gr.	2,40	454	lb.	s/n	Walter	
Camarón Mediano	gr.	1,50	454	lb.	s/n	Walter	

PRODUCTO/ Lácteos	Unid uso	Costo de unidad de compra	Factor de conversión	Unid. Compra	Marca	Proveedor 1	Proveedor 2
crema de leche	ml	2,30	1000	litro	La lechera	Santa María	
huevo	u	3,30	30	cubeta	Santa Maria	Santa María	
leche	ml	0,65	1000	litro (funda)	vita leche	Santa María	
mantequilla	gr.	7,80	2000	Kg.	González	Santa María	
margarina	gr.	8,49	3000	tarrina	Bonella	Santa María	
queso fresco	gr.	2,59	750	gr. (funda)	Zuu Queso	Santa María	

PRODUCTO/ Perecederos	Unid uso	Costo de unidad de compra	Factor de conversión	Unid. Compra	Marca	Proveedor 1	Proveedor 2	Precio Santa Clara
aguacate	gr.	0,50	20	u		mayorista	Santa Clara	0,50
ajo pelado	gr.	0,67	454	lb.		mayorista	Santa Clara	1,50
ajo por pelar	gr.	1,08	454	lb.		mayorista	Santa Clara	2,00
arveja	gr.	1,00	454	lb.		mayorista	Santa Clara	1,00
culantro	gr.	1,00	2500	atado		mayorista	Santa Clara	2,00
perejil	gr.	0,50	1000	atado		mayorista	Santa Clara	1,00
lechuga criolla	gr.	0,20	454	u		mayorista	Santa Clara	0,30
maduro	gr.	4,00	13000	cabeza		mayorista	Santa Clara	0,01

PRODUCTO / NO Perecederos	Unid uso	Costo de unidad de compra	Factor de conversión	Unid. Compra	Marca	Proveedor 1	Proveedor 2
aceite	ml	30,00	20000	galón	cocinero	mayorista	
achiote en aceite	ml	1,54	500	frasco	la favorita	Santa María	
arroz	gr.	40,00	45400	quintal	pescadito	mayorista	
azúcar	gr.	29,79	50000	bulto	san Carlos	Santa María	
brocheta	u	1	100	paquete		Santa María	
café soluble	gr.	4,99	170	frasco	nescafé soluble	Santa María	
comino	gr.	3,08	1000	funda	lle.	Santa María	
fréjol seco	gr.	0,80	500	funda		Santa María	
harina de trigo	gr.	3,19	2000	funda	santa lucia	Santa María	
mayonesa	gr.	9,30	3500	balde	marcello's	Santa María	
miga de pan	gr.	1,64	500	funda	moderna	Santa María	
mostaza	gr.	1,61	550	funda	maggi	Santa María	
orégano	gr.	0,25	30	funda	granos del campo	Santa María	
pan diario	u	0,15	0	unidad		Panificadora	
pan de hamburguesa	u	1,30	8	paquete	supan	Santa María	
pan de taja	gr.	1,47	580	funda	Grile molde	Santa María	
pimienta	gr.	1,25	250	funda	sabora	Santa María	
sal	gr.	0,56	2000	funda Kg.	Cris sal	Santa María	
salsa BBQ	ml	2,41	510	frasco	Kraft	Santa María	
salsa de tomate	gr.	2,81	3930	galón	marcello's	Santa María	

ANEXO 12

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL RESTAURANTE "LAS PARRILLA DEL GATO"

Actividad /	Tiempo	MINUTOS																											
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Introducción	Por qué y para qué es necesaria																												
	la implementación de un manual																												
Presentación de la empresa	Conocer con quién y para																												
	quién trabajan.																												
	Conocer las fortalezas y debilidades																												
	de la empresa para mejorar.																												
	Crear lealtad en el personal.																												
Función vs Responsabilidad	Aclarar diferencias y establecer																												
	conceptos claros.																												
Procedimientos de	Administrador																												

[illegible]

[illegible]

TIEMPO TOTAL DE
CAPACITACIÓN:

15 HORAS

BIBLIOGRAFÍA

ABOY, C. Y VALLDEJULI, L. Juntos en la cocina. 2008. Nueva edición revisada. Publicado por Pelican Company Inc. Estados Unidos. Página 28.

ALCARAZ, E. HUGHES, B. y CAMPOS, M. Diccionario de términos de turismo y ocio. 2006. Editorial Ariel. Barcelona.

DELTORO, CARMEN. Diccionario turístico. 2000. Laertes ediciones. Barcelona.

GALLEGO, J. y PEYROLÓN, R. Diccionario de hostelería. Hostelería y turismo, restaurante y gastronomía, cafetería y bar. 2004. Thomson Paraninfo. Madrid.

GONZÁLEZ, L. Y TALÓN, P. Dirección hotelera de operaciones y procesos. 2003. Primera Reimpresión. Editorial Síntesis, S. A. España.

GÓMEZ, E. Y TRASTOY, J. Informática Sanitaria. 2003. Universidad de Enfermería Santiago de Compostela. España.

LOEWER, E. Cocina para profesionales de hoteles, restaurantes, residencias. 1996. Séptima edición. Thomson Paraninfo. Madrid

MCGORRY, R. Y DOWD, P. Y DEMPSEY, P. Ergonomía Aplicada. 2003. Volumen 34. Tomo 4. Páginas 375-382.

MORFIN, María del Carmen. Administración de comedora y bar.

2001. Primera Edición. Editorial Trillas. México. D.F.

PEÑALVA, José. Manual de Procedimientos de Sala. 2008.

Restaurante Bol. Alicante, España.

REY, A. Y WIELAND, F. Administración de operación en el servicio de alimentos y bebidas. 1993. Primera Edición. Editorial Diana.

México D.F.

SÁNCHEZ, JOSÉ MANUEL. Procesos de servicio en restauración.

Editorial Síntesis. 1995. Colección Hostelería y Turismo. Madrid

WRIGHT, J. Y TREUILLÉ, E. Guía completa de técnicas culinarias.

2004. Reimpresión. Blume. Italia.