



FACULTAD DE GASTRONOMÍA



PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE COCINA  
DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO FRITADAS ESPECIALES



AUTOR

GUILLERMO ALEXANDER TOAPANTA LEMA

AÑO

2017



ESCUELA DE GASTRONOMIA

PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE COCINA  
DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO FRITADAS ESPECIALES

Anteproyecto de titulación presentado en conformidad con los requisitos  
establecidos para optar por el título de licenciado en Gastronomía.

Profesor Guía

Ing. Doris González V., MBA

Autor

Guillermo Alexander Toapanta Lema

Año

2017

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

---

Doris González V.

Ing. Administración Hotelera y Master en Administración de Empresas

140043905-3

## **DECLARACION DEL PROFESOR CORRECTOR**

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

---

Chef. Andrés Gustavo Gallegos Rodríguez

1712685542

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”

---

Guillermo Alexander Toapanta Lema

172453591-7

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis padres y a mis hermanos por su incondicional apoyo en toda mi trayectoria académica.

A mis hermanos que han sido un gran apoyo durante toda mi vida.

A Doris González por su gran soporte en el desarrollo y culminación de este plan de mejora y por brindarme sus aportes académicos de la mejor manera.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Elsa, Camila y Sofía quienes de una u otra manera me han inspirado en cada paso que he dado en mi vida para crecer como persona y profesionalmente.

## RESUMEN

El siguiente plan de mejora, pretende organizar los procesos operativos de cocina para el restaurante Fritadas Especiales, de manera que el restaurante maneje su producción bajo técnicas y lineamientos planteados en un manual, el cual ayudara a mejorar la calidad de los productos para lo que tenemos especificado los objetivos a tratar mediante un estudio riguroso.

En el capítulo I se trata la historia de la gastronomía su importancia y la tradición de los platos típicos como es la fritada ya que es la proyección del futuro de la gastronomía, los procesos operativos dentro de una cocina que permite tener alimentos de calidad brindando un orden, control y buen aprovechamiento de la materia prima que se utiliza en los restaurantes.

En el capítulo II se puede apreciar cómo se desarrolla la empresa, localización, misión, visión y objetivos, tenemos el análisis FODA y el análisis a los clientes internos. Es así como se puede ver que la empresa carece de una estructura organizacional y no aplica con los aspectos antes mencionados.

En el capítulo III se detectan los errores más comunes que se cometen en los procesos operativos de la cocina del restaurante, la falta de instrumentos de cocina y la infraestructura que debe ser tomada en cuenta y es necesaria para un buen desarrollo del trabajo con la finalidad de optimizar el proceso.

En el capítulo IV aplica un diseño de un plan de mejora en los procesos operativos dentro del restaurante que ayudara a tener una mejor elaboración de los productos y un personal más capacitado.

En el capítulo V finalmente se concluye con el desarrollo de un manual de operaciones, el cual fue desarrollado mediante la recolección de información del análisis de las entrevistas. Además al final se hacen recomendaciones para los restaurantes que serán de gran ayuda, mediante un análisis se puede apreciar la falta de infraestructura y componentes en las áreas de cocina de los restaurantes.

## **ABSTRACT**

The following improvement plan, intended to organise the operational processes for the Special Fries restaurant, so that the restaurant manage your production techniques and guidelines set out in a manual, which will help to improve the quality of the products for which we have specified the objectives to be treated by a rigorous study.

In Chapter I deals with the history of gastronomy its importance and the tradition of the typical dishes such as fried fish because it is the projection of the future of gastronomy, the operational processes within a kitchen that allows you to have quality food by providing an order, control and good use of the raw material that is used in restaurants.

In Chapter II you can see how it develops the company, location, mission, vision and objectives, we have the SWOT analysis and analysis to internal customers. This is how you can see that the company lacks an organizational structure and does not apply to the aspects mentioned above.

In chapter III are detected the most common errors in the operational processes of the kitchen of the restaurant, the lack of instruments and the infrastructure that must be taken into account, and it is necessary for a good development work with the aim to optimize the process.

In chapter IV applies a design of a plan of improvement in the operational processes within the restaurant that will help you to have a better development of the products and a more knowledgeable staff.

In chapter V finally concludes with the development of an operations manual, which was developed by collecting information from the analysis of the interviews. In addition to the make recommendations for restaurants that will be of great help, through an analysis you can see the lack of infrastructure and components in the kitchen areas of restaurants.

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
OBJETIVOS: .....	1
Objetivo General.....	1
Objetivos Específicos .....	1
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	2
Resultados Esperados.....	3
Fundamentación Teórica .....	3
Diagnóstico.....	3
Desarrollo de manual.....	4
<b>1. CAPITULO I: MARCO TEORICO</b> .....	5
1.1 Historia de la gastronomía .....	5
1.2 La Gastronomía en América .....	10
1.3 La Gastronomía en Ecuador.....	12
1.4 Legislación del Ecuador.....	12
1.5 Código de la Producción.....	13
1.6 Buenas Prácticas de Manufactura .....	14
1.7 Procesos y Procedimientos .....	14
1.8 Compras y Bodega .....	17
1.9 Producción.....	18
<b>2. CAPÍTULO II; ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	26
2.1 Descripción de la Organización, localización y capacidad instalada .....	26
2.2 Misión, Visión, Objetivos Estratégicos .....	28
2.3 Análisis FODA .....	30

2.4 Ventaja Competitiva.....	30
2.5 Análisis de los clientes internos.....	31
<b>3. CAPITULO III; ANALISIS DE LA EMPRESA.....</b>	<b>32</b>
3.1 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE COCINA DEL ESTABLECIMIENTO .....	32
3.2 Consolidación de entrevistas.....	34
3.3 Errores y posibles errores.....	37
3.4 Mapa Actual de procesos de cocina en Restaurante Fritadas Especiales .....	38
3.5 Fichas de campo .....	40
<b>4. CAPITULO IV; PROPUESTA PARA LA EMPRESA .....</b>	<b>41</b>
4.1 Propuesta de misión, visión y objetivos.....	41
Misión .....	41
Visión.....	41
Objetivos.....	41
Gerente:.....	42
Administrador:.....	42
Cajero:.....	43
Cocinero: .....	43
<b>5. CAPITULO V; DISEÑO DE MANUAL.....</b>	<b>46</b>
5.1 Estructura del manual para los procesos de cocina. ....	47
5.2 Capacitación Talento Humano.....	48
5.3 Infraestructura recomendada.....	50
5.4 Costeo de estándares.....	51
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>

RECOMENDACIONES .....	55
<b>ANEXOS</b> .....	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Cuadro Metodología de la Investigación .....	3
Tabla 2.-Tipos de papa según la zona de cultivo .....	22
Tabla 3.- Análisis Foda del Restaurante Fritadas Especiales .....	30
Tabla 4.- Cuadro de preguntas al Personal de los restaurantes Fritadas Especiales .....	33
Tabla 5.- Cuadro de preguntas a los Administradores de los restaurantes Fritadas Especiales .....	34
Tabla 6.- Consolidado de entrevistas realizadas con cuestionario general .....	34
Tabla 7.- Consolidado de entrevistas realizadas con cuestionario general .....	36
Tabla 8.- Formato para identificación de errores y posibles errores.....	37
Tabla 9.- Mapa de procesos actual de cocina .....	39
Tabla 10.- Propuesta de mapa para procesos de cocina .....	45
Tabla 11.- Índice manual de procesos operativos .....	47
Tabla 12.- Programa de capacitación.....	48
Tabla 13.- Cuadro de capacitación de personal .....	52
Tabla 14.- Mejoras en infraestructura.....	52
Tabla 15.- Mejoras en Equipamiento.....	52
Tabla 16.- Detalle de costos totales .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Metodología de la investigación .....	4
Figura 2.- Proceso de descongelación para los cárnicos .....	19
Figura 3.-Cuadro de Temperaturas de los cárnicos .....	20
Figura 4.-Partes del cerdo .....	21
Figura 5.- Estructura Organizacional del Restaurante Fritadas Especiales ....	29
Figura 6.- Modelo de Ficha de Campo .....	40
Figura 7.- Propuesta Restructuración de organigrama y especificación de funciones .....	42
Figura 8.- Ilustración capacitación de talento humano .....	48
Figura 9.- Etapas de capacitación .....	49

## **Introducción**

El restaurante Fritadas Especiales se encuentra ubicado en la ciudad de Quito en distintas zonas estratégicas, tiene más de 20 años de trayectoria por lo cual a lo largo del tiempo este se ha posesionado en la mente de quienes gustan de la comida típica. La sede principal del restaurante está ubicado en el sector el Recreo- sur de Quito, el restaurante actualmente cuenta con 4 sucursales los cuales atienden un aproximado de entre 250-300 clientes diarios.

El restaurante se distingue por la venta única de fritada y chicharrón siendo este su producto estrella. Mediante conversaciones con el dueño se puede apreciar la necesidad de una evaluación en los procesos que se realizan en el restaurante para la verificación de errores que se puedan dar en la parte operativa del restaurante.

El restaurante se maneja mediante procesos no documentados, guiados solo por la experiencia y la práctica, sin embargo, esto ha provocado diversos problemas que afectan a su funcionamiento. Ya que en los últimos años se han visto alteraciones en la calidad del producto final los clientes han mostrado inconformidad generando reclamos, por tal motivo se propone realizar un plan de mejora en los procesos operativos en la cocina del restaurante.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo General**

- Desarrollar un plan de mejoramiento para los procesos operativos de cocina del restaurante Fritadas Especiales con la finalidad de mejorar sus productos.

#### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente los procesos adecuados dentro de una cocina en un restaurante.
- Diagnosticar los procesos de cocina que actualmente se desarrollan en el restaurante Fritadas Especiales.

- Desarrollar un manual de los procesos de cocina para proponer su aplicación dentro del restaurante Fritadas Especiales.

### **Justificación**

En Ecuador existen tendencias bastante marcadas en cuanto a locales de expendio de alimentos, por un lado se puede observar cadenas o restaurantes independientes que mantienen, o buscan mantener, prácticas de cocina adecuadas para asegurar la inocuidad de los ingredientes y la calidad del plato servido; no obstante, los locales en los que se realiza un manejo empírico de los alimentos muchas veces no explotan ciertos aspectos como el sabor, forma de preparación y control de calidad a lo largo de la producción de su menú. En otras palabras, aún no se ha concientizado acerca de la importancia de la gestión de las “Buenas Prácticas de Manufactura” y la continua capacitación que todo el personal de cocina requiere para estandarizar y mejorar sus procesos. Por esta razón es importante implementar y mejorar los procesos operativos en la cocina del restaurante Fritadas Especiales para mejorar la calidad de su producto final. La mejora de los procesos de cocina permitirá optimizar diversos aspectos de la producción, asegurar la calidad de los ingredientes, de los platos, y la satisfacción del cliente a la vez que se mejora la rentabilidad del negocio; de forma que tanto los clientes internos como los externos se verán beneficiados con este proyecto.

### **Metodología de la investigación**

En este punto se usa un cuadro el cual se divide en 4 fases las cuales consisten en un conjunto de métodos a realizar durante el desarrollo del proyecto, tomando como base los objetivos los cuales son analizados y se describe como se desarrollara, que técnicas se utilizaran y finalmente concluye con el resultado que se espera obtener del estudio de cada etapa.

Tabla 1.- Cuadro Metodología de la Investigación

ETAPAS	MÉTODOS	TÉCNICAS	RESULTADOS
<b>Fundamentar teóricamente los procesos adecuados dentro de una cocina en un restaurante</b>	✓ Analítico-Sintético	✓ Revisión Bibliográfica	Bases teóricas para el desarrollo de los procesos adecuados para la cocina del restaurante "Fritadas Especiales".
<b>Diagnosticar los procesos de cocina que actualmente se desarrollan en el restaurante "Fritadas Especiales".</b>	✓ Inductivo-deductivo.	✓ Entrevista	Informe sobre los procesos actuales de cocina del restaurante "Fritadas Especiales".
<b>Desarrollar un manual de los procesos de cocina para proponer su aplicación dentro del restaurante "Fritadas Especiales".</b>	✓ Analítico-Sintético	✓ Modelación	Manual de procesos de cocina para la aplicación en el restaurante "Fritadas Especiales."

## Resultados Esperados

### Fundamentación Teórica

Para esta primera etapa se ha utilizado el método analítico-sintético. Este método consiste "en que la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto" (Hurtado y Toro, 2007). Por lo tanto, este método permite generar un análisis sobre los procesos operativos básicos que intervienen dentro de la producción de alimentos en una cocina. Para esto, se realizará una revisión bibliográfica, apegada a la forma de investigación. De esta manera se conseguirán las bases teóricas para el desarrollo de los procesos operativos adecuados para la cocina del restaurante Fritadas Especiales.

### Diagnóstico

Durante la segunda etapa se utilizará el método inductivo- deductivo, con el cual se puede conseguir información a través de diferentes fuentes. Se aplicará

la técnica de la entrevista, Por lo que se obtendrá un informe sobre los procesos operativos actuales de cocina del restaurante Fritadas Especiales.

### Desarrollo de manual

En la última etapa se utilizarán dos métodos: el analítico-sintético y la modelación. Así el método analítico-sintético, se fundamenta “en la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto” (Hurtado y Toro, 2007). Mientras que la modelación consiste en la explicación de la realidad a partir de la creación de nuevas relaciones y cualidades del objeto de investigación. Por lo tanto, la técnica utilizada serán las fichas de resúmenes de los procesos operativos de cocina. De esta manera, el resultado final será un manual de procesos de cocina para la aplicación en el restaurante Fritadas Especiales.

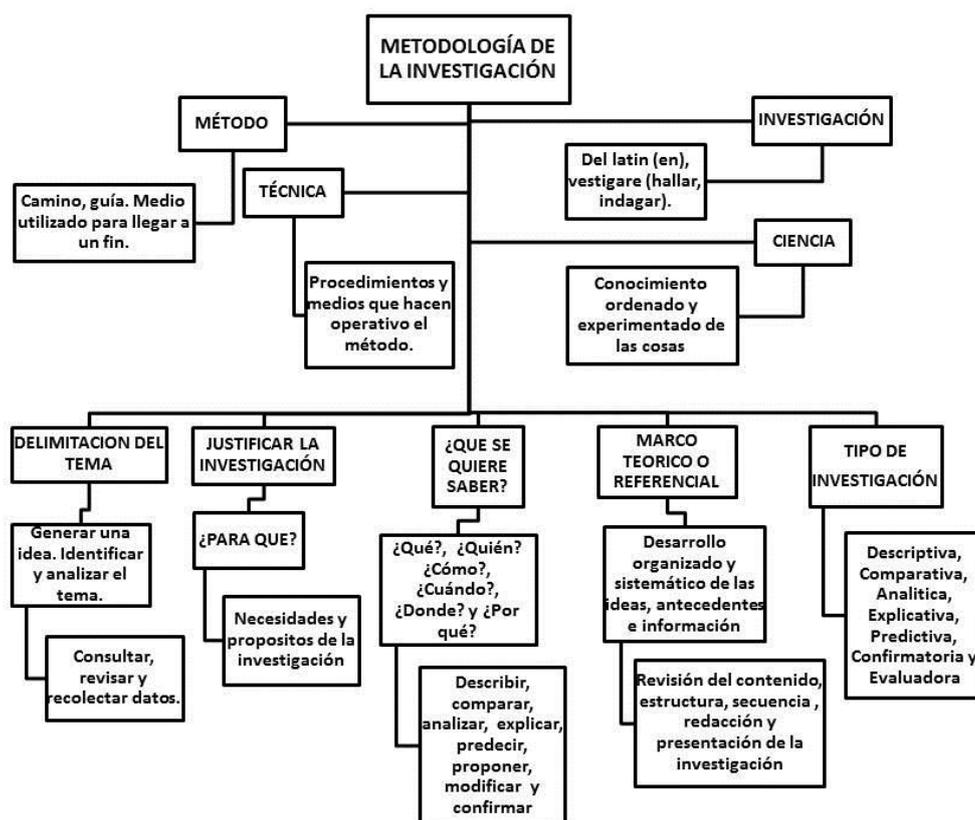


Figura 1. Metodología de la investigación

## **1. CAPITULO I: MARCO TEORICO**

### **1.1 Historia de la gastronomía**

Según Calvo, Gómez y López (2016), considera a la Gastronomía como el conjunto de conocimientos originados mediante el razonamiento, adquirido por el ser humano con relación al empleo de los alimentos; en este sentido el cúmulo de conocimiento hace referencia a todo el saber que rodea a la preparación de los alimentos, no solo desde una perspectiva nutricional, sino también estética, técnica y profesional. Sin embargo, la Gastronomía no nace necesariamente con la cocina, pues esta última se remonta a la antigüedad, como sugieren Lozano, Artacho y Artacho (2007), el hombre en sus inicios era recolector, alimentándose de frutos o raíces, posteriormente se convertiría en cazador, pero no es sino, hasta el descubrimiento del fuego, donde inicia formalmente la preparación de alimentos.

El descubrimiento del fuego le permitió al ser humano asar y conservar los alimentos por más tiempo, pudiendo cazar presas más grandes y transportarlas, pasando de sedentarios a nómadas. Armendariz, J. (2013), opina que la historia de la cocina empieza justamente con la domesticación del fuego, y sobre todo marco una enorme diferencia ante los animales, pues “el adoptar una dieta de alimentos cocinados supuso una importante mejora en su evolución”. Esto debido a que el cocinado permitía una mayor asimilación de los nutrientes, sobre todo proteínas, contribuyendo al desarrollo de funciones cerebrales.

Lozano, et al. (2007) consideran que en esa época el cocinado consistía en asar los alimentos en las brasas consumidas de una fogata. Posteriormente los avances de la humanidad supondrían la aparición de los primeros platos cocinados en Egipto con el uso de diversos ingredientes.

Según Medina, X. (2006), Egipto gozó de condiciones excelentes para la agricultura por las crecidas del río Nilo, haciendo del cultivo de cereales una labor básica, por lo cual menciona que “es lógico que los primeros vestigios de la panificación fueron egipcios” (Medina, 2006). Sin embargo su contribución no

se limitó solamente a los cereales, sino también al descubrimiento de la levadura, por lo que fueron los precursores del pan leudado como también a la generalización de la cerveza, esta última descubierta por los Sumerios según Armendariz (2013), pero que alcanzó su difusión en el pueblo egipcio.

Lozano, et al. (2007), señalan que en el apogeo de Egipto los alimentos básicos eran los asados, el pescado, cerca de 15 variedades de pan, el vino y la cerveza; mientras que también se han encontrado vestigios de lozas pintadas con decoración, utilizadas presumiblemente como platos, y el uso de cucharas.

Para el año 120 antes de Cristo aproximadamente, aparece en Grecia un nuevo método de conservación de alimentos, la salazón, es decir, salar los alimentos. Para Lozano, et al. (2007), en Grecia nace la cocción al vapor y como ingredientes comunes se cuenta con el cerdo y el cordero para las clases acomodadas, y el pescado y pan para la población urbana. El uso de cubiertos no era común con excepción de cucharas y ocasionalmente los cuchillos. Generalmente se colocaban los alimentos sobre tortillas de pan.

En el año 750 antes de Cristo, Roma dominaba una gran extensión de las tierras conocidas, lo que contribuyó a que su cocina se enriquezca con productos provenientes de diversas partes del mundo; aun cuando “habían sido un pueblo que se alimentaban de gachas (antepasados de la polenta), legumbres y verduras hervidas” (Lozano, Artacho, & Artacho, 2007, pág. 7), mientras que las carnes se destinaban solamente a las bacanales de la alta sociedad.

Entre los productos que enriquecieron la cocina romana se encontraban múltiples vegetales y legumbres, para Armendáriz, J. (2013), existió un claro contraste entre los griegos y los romanos, pues mientras los primeros se inclinaban hacia sabores naturales, los romanos utilizaban una gran carga de especias, lo que el autor señala como un “sentido antinatural de los sabores”.

Durante el siglo VII tuvo su desarrollo la cocina Hispano-Arábica la cual, según Lozano, et al. (2007), se desarrolla a medida que la población griega y romana se mezcla con otros grupos étnicos lo les permite ampliar su territorio.

Las técnicas de cocina utilizadas destacaban por el uso de fuegos controlados y moderados, disminuyendo el uso de la fritura y el asado, mientras que los sofritos se convierten en un elemento fundamental para la elaboración de sopas, guisos y salsas; como también los aceites, el vinagre y las especias. Para Medina, X. (2006), esta cocina destacó por la creatividad de sus ingredientes y mezclas, y por el refinamiento de los métodos de cocción, a más de establecer un protocolo u orden para la mesa, generalmente la sopa, pescados, carnes y postres respectivamente.

En la misma época se produjo la caída del imperio romano y la entrada a la Edad media y por ende al oscurantismo, al “empobrecimiento de la cocina y la hambruna del pueblo” (Lozano, Artacho, & Artacho, 2007, pág. 15) en varias partes de Europa. Mientras el pueblo pasaba hambres la comida era derrochada en los palacios, monasterios y catedrales. En esta época se extiende el consumo de la carne de cerdo y la col fermentada, situación que mejoró la situación de hambruna que enfrentaba la población.

Con la llegada del renacimiento entre los siglos XV y XVI se hace común el uso del tenedor para reemplazar el uso de las manos en un gran número de comidas, y el uso de vidriería como copas de cristal. Lozano, et al. (2007) mencionan que en este período la cocina se caracterizaba por un uso intenso de los lácteos, y surge la bechamel y la masa de hojaldre. En cuanto a los procesos de cocina en este período se produce un enriquecimiento comparado a períodos anteriores, en los montajes de los banquetes, en los que colaboraban desde artistas hasta artesanos.

Para Monroy, P. (2002), la cocina renacentista tuvo influencias de la cocina bizantina, pero es en Italia donde nace y donde prevalecía la elegancia en las preparaciones y el servicio. Posteriormente el desarrollo de la cocina italiana se trasladaría a Francia, donde para aquellos tiempos no contaban con mayores

avances en este camino. El conocimiento proveniente de Italia permite que en Francia se desarrolle lineamientos para la etiqueta y el protocolo.

Posteriormente, y con la revolución francesa, empiezan a proliferar los restaurantes donde se ofrecían platos exclusivos de París. Según Monroy, P. (2002), los grandes cocineros de la época simplificaron sus creaciones y se enfocaron la calidad de las mismas para cumplir con las expectativas de los comensales. Como figuras destacadas en este período surge “Brillat Savarín (1755-1826) y Marie-Antonin Carême (1783-1833)” (Monroy, 2002, pág. 113).

Entre la transición del siglo XIX al siglo XX, en París, Francia, tiene lugar un importante desarrollo que impactó en el contexto sociocultural, la llamada *Belle Époque* o Bella Época. Este período que surgió aproximadamente en 1870 y termina con la Primera Guerra Mundial en 1914, se caracterizó por el énfasis en las buenas maneras, restaurantes de calidad, lujo en la comida, entre otros aspectos. En este período surgen dos figuras representativas en el campo de la gastronomía, Prosper Montagné y Auguste Escoffier.

Auguste Escoffier (1846 – 1935) fue un exitoso e importante cocinero que “propuso una cocina y servicio más específico y ligero” (Monroy, 2002, pág. 124). Este exponente de la cocina consideró a la gastronomía no solo un arte, sino también una ciencia, por tanto, necesitaba contar con “recetas metódicas y precisas” (Monroy, 2002, pág. 124), mencionando que la estética del plato debería ser construida con sencillez, y utilizando adornos comestibles. El enfoque que adoptó para la cocina fue adelantado, considerándose el pionero de la cocina actual. En 1902 publicó “*La Guía Culinaria*”, con cerca de cinco mil recetas, convirtiéndose en un texto clásico.

Rodríguez, C. (2016), considera que para un chef es importante establecer de forma clara los procesos que envuelven la producción de su obra. Auguste Escoffier fue el precursor en este campo, quien establecería las bases para el desarrollo de los procesos y la organización en la cocina.

Navarro, Rodríguez, Dalle y Miotti (2008), mencionan que la sofisticación de las técnicas y métodos de cocina, la diversificación en la cantidad y calidad de los

ingredientes, y el constante desarrollo de este campo, enriqueció en gran medida el arte culinario, pero también llevó a Escoffier a identificar la necesidad de fomentar la utilización de técnicas canónicas, y recetas específicas, concisas y correctas, para lograr que la persona que las siga pueda llegar a los mismos resultados. Entre sus aportes se encuentra la organización mediante el sistema de brigadas, con el chef y el sous chef como los encargados.

Escoffier también consideró la importancia del cocinero para mejorar el prestigio de la cocina francesa. Según García (2011), Escoffier reformó los métodos de cocina, la distribuyó y consideró que el cocinero debía caracterizarse por ser limpio, meticoloso, no bebedor, no fumador y poco gritón. Por esta razón, Escoffier en la actualidad es considerado una guía y el creador de la cocina.

Los cambios propuestos por Escoffier serían tomados como referente para la cocina en los años siguientes, con la llegada de la Nouvelle Cuisine en la década de los setenta.

Desde 1880 hasta la aparición de la Nouvelle Cuisine como respuesta a la cocina clásica, con Fernand Point y sus estudiantes. En esta época surge también la "Guía Michelin", en la que se suele calificar la calidad de los restaurantes siendo un importante referente.

La Nouvelle Cuisine se caracterizó por buscar la libertad de las normas establecidas para la Alta Cocina. Pérez, V (2013), señala que este tipo de cocina buscaba:

- ✓ El uso de menos grasa, sustituyendo las mantequillas y grasas animales por las vegetales.
- ✓ La frescura y la búsqueda del sabor más natural de los ingredientes, cocinados al dente, mediante técnicas rápidas como escaldados y parrilla.
- ✓ Sustituir las harinas de las grandes salsas por nata líquida, coulis o reducciones para trabar las salsas.

- ✓ El uso de ingredientes, esencias y especias poco conocidas o usuales, se introducen ingredientes, salsas y prácticas propias de las cocinas orientales.
- ✓ La búsqueda del atractivo del plato mediante el emplatado, prestando especial atención a las vajillas, nuevos recipientes, y a la decoración de los platos.
- ✓ Se pierde el tipo de servicio tradicional de las comidas, evitando el servicio de grandes piezas o elaborados en sala para que el maître las trinchase o flambease a la vista del cliente.

Posteriormente aparecerían en los últimos años nuevas tendencias en cocina, como la cocina molecular en la que existe un acercamiento de la aplicación de métodos y técnicas científicas a la gastronomía pues esta tiene “una gran relación con las propiedades físico-químicas y los procesos tecnológicos” (Navarro, Rodríguez, Dalle, & Miotti, 2008, pág. 302).

## **1.2 La Gastronomía en América**

En Norteamérica la cocina surgió de forma casi espontánea según, Armendáriz, J. (2016).

En Centroamérica México resalta como la cuna de la principal tradición culinaria y destaca por el uso de fuertes condimentos, en especial el ají o chile, el frejol y el maíz, que se ha combinado con la cría del cerdo, introducida por los españoles según Armendáriz, J. (2016), al igual que con el arroz, el trigo, ganado vacuno, entre otros.

En Suramérica, según Lovera, J. (2009), la cocina tiene una gran influencia de la cocina europea, señala que en tiempos republicanos los presidentes de las repúblicas emergentes de América del Sur tenían cocineros franceses trabajando para ellos, por ejemplo, en 1826 el cocinero francés Louis Lemoyven y el pastelero Francois Fremont fueron parte del séquito de Simón Bolívar en Lima. Para la segunda mitad del siglo diecinueve, y al menos hasta aproximadamente 1930, Lovera, J. (2009) señala que existían escuelas manejadas por damas extranjeras, principalmente europeas, que entrenaban

servientes domésticos para las familias de la alta sociedad en Suramérica, y especialmente les proveían del conocimiento culinario para ser buenos sirvientes; conformándose así las bases para las academias de cocina.

Ya en el siglo 20 el panorama no cambió significativamente, hasta la época de los setenta, cuando la expansión de las comunicaciones en masa y el consecuente fenómeno de la globalización hizo emerger muchas vocaciones culinarias en América del Sur, en especial por parte de los hombres según Lovera, J. (2009), pues hasta el momento se consideraba a la cocina como una tarea netamente femenina en dichas tierras. Este cambio de percepción sobre la Gastronomía provocó la aparición de diversas escuelas de cocina en diversos países de Sudamérica.

En cuanto a los estilos y por tanto, procesos de cocina anexos a estos, Lovera, J. (2009) identifica dos específicamente, uno rural con procedimientos tradicionales resultando en comida deliciosa de toque rústico, y otro urbano, en el cual los recursos de la cocina moderna son utilizados y la estética es tomada en cuenta. En este sentido, el desarrollo urbano ha hecho que una gran parte de la población de los países de Suramérica se traslade de las áreas rurales a las urbanas, trayendo sus hábitos con ellos, por lo que en la esfera culinaria los procesos de cocina se ven enriquecidos con diversos elementos tradicionales como la callana (vasija para tostar maíz o trigo) en Colombia y Perú, o el aripo (cuenco de arcilla ligeramente cóncavo para asar arepas) en Venezuela, los “budares o tiestos (incorporados a un fogón elaborado rústicamente en forma de tulpa directamente)” en Ecuador (Salazar, 2012, pág. 7); entre otros instrumentos.

Otro hecho que ha marcado los procesos de cocina en Suramérica lo comprenden los ingredientes característicos de estas regiones, utilizados por los indígenas de la época precolombina, tales como papas, maíz, frejol, mandioca, entre otros; que se enriquecieron con ingredientes traídos desde Europa.

En este sentido, el desarrollo de la cocina en América se produjo por diversas influencias y la integración de los productos y procesos de cocina europeos y africanos con los ingredientes y recursos nativos o tradicionales, dando como resultado una cocina muy variada y rica en sabores, texturas y estética.

### **1.3 La Gastronomía en Ecuador**

En Ecuador la influencia europea mencionada anteriormente, evolucionó con el pasar de los años, apropiándose de diversos ingredientes traídos por los españoles y que pasaron a ser parte de la cocina tradicional. Para Valdivieso y otros (2010), la gastronomía en el Ecuador es muy variada según las regiones culturales y la biodiversidad, lo que ha aportado a que cada zona posea platos e ingredientes representativos. De la época prehispánica se tienen productos como el maíz, pescado, papas, jicama, mashua, yuca; entre otros.

En cuanto a las costumbres culinarias la comida suele componerse de tres platos habitualmente, la sopa presente en todas las regiones y de una gran variedad, el segundo plato generalmente con una base de arroz (aunque el plato contenga otros carbohidratos), acompañamiento y ración de carne, y el postre según mencionan Valdivieso y otros (2010).

Para Villegas (2014), en el Ecuador la base de la cocina es el maíz en diversas presentaciones, desde tortillas a rellenos, pero también es frecuente el uso de la grasa de cerdo o aceite de maíz en contraposición al aceite de oliva usado ampliamente en Europa.

Sin embargo, en los últimos años ha tenido un fuerte crecimiento la comida rápida industrializada, lo cual ha desplazado en gran medida a la cocina tradicional, por tanto, un gran número de restaurantes han adoptado un estilo de restauración similar, pero manteniendo la esencia de los ingredientes y platos propios del país.

### **1.4 Legislación del Ecuador**

En el Ecuador la industria de Alimentos y Bebidas cuenta con normativas que permiten ejecutar actividades productivas y de comercio dentro de un marco

legal de manera que proteja la soberanía alimentaria. En este aspecto, se concede el derecho a los pueblos de optar por alimentos nutritivos, adecuados, accesibles, producidos de forma sostenible y ecológica. De esta manera se espera proteger la integridad del consumidor y promover la eficiencia y responsabilidad del productor para transformar la matriz productiva del país y alcanzar el Ecuador del Buen Vivir. Según Montes, Lloret y Lopez (2009), existen dos aspectos que se interrelacionan dentro de la industria alimenticia, siendo estos la seguridad y la satisfacción del cliente. Para el efecto el Ecuador ha desarrollado las siguientes regulaciones y entidades legales:

### **1.5 Código de la Producción**

Según la Dirección ejecutiva de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria para la obtención del permiso de funcionamiento para los establecimientos de alimentación colectiva, dice que “el establecimiento de alimentación colectiva es el lugar donde se realiza la preparación, almacenamiento, servido y venta de alimentos directamente al usuario para ser consumidos en el establecimiento o para su entrega a domicilio” (ARCOSA, 2015). Por lo tanto, se establecen normas higiénicas y sanitarias para asegurar el funcionamiento correcto del establecimiento y mantener la inocuidad en los alimentos. Entre los aspectos integrados a las operaciones durante la producción previa, cocción y preparación en estos establecimientos se exige que:

- ✓ Verificar la condición ideal del producto alimenticio.
- ✓ Los alimentos deben ser lavados con agua potable o segura previo al proceso de cocción o servido.
- ✓ Los alimentos crudos deben someterse a procesos de lavado y desinfección.
- ✓ Los alimentos picados deben almacenarse y protegerse hasta su cocción o servido.
- ✓ Los alimentos preparados deben rotularse de preferencia con el nombre del producto antes de ingresar a refrigeración.
- ✓ Las bebidas deben ser preparados con agua potable.

- ✓ Las grasas y aceites no deben estar quemados y deben renovarse.
- ✓ Se utilizarán exclusivamente aditivos alimentarios permitidos y en cantidades específicas.
- ✓ La degustación se realizará con utensilios que no se podrán introducir nuevamente en el alimento preparado.
- ✓ La descongelación de alimentos deberá hacerse a temperaturas controladas por lo que los alimentos descongelados no podrán volverse a congelar y para proporcionar alimentos la temperatura no debe superar 4°C.
- ✓ El recalentamiento de los alimentos refrigerados deberá recalentarse y consumirse inmediatamente y después de eso si no se consumen deberán desecharse.

## **1.6 Buenas Prácticas de Manufactura**

Estas aseguran la manipulación de los productos para que sean seguros e inocuos para el consumidor. Según la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (2015), es importante que se capaciten continuamente a las personas de manera que se garantice el buen uso de dichos procesos. En el Ecuador, dicha entidad es la encargada de brindar capacitación a las organizaciones que lo requieran. Dicho proceso se encuentra “orientado a registrar el certificado de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados, los mismos que son otorgados por los organismos de inspección a las plantas procesadoras de alimentos” (Agencia, 2017). Este tiene vigencia de 5 años y es un prerrequisito para registrarse en el Sistema de Permisos de Funcionamiento, Registros Sanitarios y Controles.

## **1.7 Procesos y Procedimientos**

### **Procedimientos**

El manejo de la cocina en un restaurante abarca múltiples procesos que comprenden, según autores como Armendáriz (2009) y Grüner, Metz, & Gil (1999), actividades como el aprovisionamiento, transportación y recepción de los insumos e ingredientes, seguridad e higiene, técnicas de cocción,

almacenamiento, mantenimiento, preparación, emplatado y control de calidad, entre otras. En la práctica cada restaurante adquiere una forma de llevar a cabo estos procesos, muchas veces dictada por la experiencia y la naturaleza de los platos elaborados, sin considerar que existen aspectos en dichos procesos que podrían mejorarse para de esta manera elevar la calidad del plato y la satisfacción del comensal. En Ecuador existen tendencias bastante marcadas en cuanto a locales de expendio de alimentos, por un lado, se puede observar cadenas o restaurantes independientes que mantienen, o buscan mantener, prácticas de cocina adecuadas para asegurar la integridad de los ingredientes y la calidad del plato servido; y por otro, locales en los que se realiza un manejo empírico de los alimentos que muchas veces tiene un impacto negativo en su sabor o calidad. En otras palabras, aún no se ha extendido la práctica de aplicar la gestión por procesos en empresas de expendio de alimentos preparados. Sin embargo no se puede atribuir estas características negativas netamente a la cocina popular, pues muchos negocios de venta de platos como el hornado, la fritada, chugchucaras, mote, entre otros; han crecido por varios años y se han destacado por su sabor y predilección del cliente; pero sí es claro que una gran mayoría de estos locales no cuenta con procesos de cocina bien definidos, diseñados y puestos en práctica, aun cuando el mercado lo exige puesto que “el escenario actual es una oportunidad para adaptarse al nuevo consumidor y enfatizar en platos tradicionales” (Paguay, 2016).

En los últimos años se ha puesto un mayor énfasis en el mejoramiento de la calidad como una práctica que debe abarcar, no solo al producto final, sino a todos los procesos que intervienen en el mismo; en ese sentido los restaurantes deben mejorar las prácticas internas a fin de elevar su competitividad, más aún en un mercado en el que el cliente exige cada vez mayor excelencia y calidad. Según Montes, E. (2009), dentro de los procesos de elaboración de las comidas se consideran ciertos recursos y actividades requeridos de la recepción para la transformación de materia prima a comida. De esta manera, existen operaciones culinarias básicas de los procesos de elaboración de alimentos, los cuales se subdividen en:

- ✓ Operaciones de recepción
- ✓ Operaciones de almacenamiento
- ✓ Operaciones de descongelación
- ✓ Operaciones de preparación de alimentos fríos
- ✓ Operaciones de mantenimiento en frío
- ✓ Operaciones de cocción
- ✓ Operaciones de preparación de alimentos calientes
- ✓ Operaciones de mantenimiento en caliente
- ✓ Operaciones de enfriamiento
- ✓ Operaciones de calentamiento
- ✓ Operaciones de pase/distribución

Según Montes, E. (2009), dentro de la higiene alimentaria se documentan los procesos en “diagramas de flujo” ya que se realiza una descripción gráfica y esquemática donde fácilmente se establecen aspectos higiénicos y medidas de control de peligros. “Los procedimientos documentados han servido y sirven para establecer documentalmente la manera de llevar a cabo una actividad o conjunto de actividades” (Martínez, 2015). Por lo tanto, este se justifica como la forma en la que se deberían realizar las cosas de manera que se logre cumplir con una tarea a través del soporte.

### **Procesos**

Según Martínez, A. (2015) un proceso brinda información relevante dentro de la producción y el control de actividades. De esta manera un proceso es capaz de interrelacionar distintas áreas para desarrollar mejoras. No obstante, los procesos permiten obtener resultados.

### **Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES)**

Mantener la higiene y garantizar la inocuidad de los alimentos es fundamental dentro de una planta procesadora de alimentos. De esta forma las operaciones realizadas dentro de un restaurante deben ser continuamente registradas y monitoreadas para brindar seguridad alimentaria en cada proceso. Para ello hace falta implementar operaciones de saneamiento dentro de la cadena

alimentaria, por lo tanto, los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES), brindan una serie de disposiciones eficaces dentro de la cadena de producción. Según Acosta, R. (2008), los POES no pretenden desarrollar procedimientos nuevos sino regularizar el cumplimiento de los ya existentes.

El POES consiste en un plan descrito con procedimientos, medidas correctivas y su frecuencia a lo largo de las operaciones. Según Acosta, R (2008), este plan se diseña en base a las necesidades y requerimientos del establecimiento de comida. Por lo tanto, este se conforma por procedimientos “Pre-operacionales, Procedimientos sanitarios adicionales y Procedimientos de saneamiento operacional” (Acosta, 2008).

### **Procesos en Restaurantes**

Se establecen como el conjunto de actividades y recursos interrelacionados para transformarlos en elementos de entrada a productos de salida. De esta forma en los restaurantes se realizan procesos de elaboración de comidas. Según Montes, E. Lloret, I. López, M. (2008) estos procesos se pueden dividir depende los criterios para hacerlos más sencillos.

#### **1.8 Compras y Bodega**

Se maneja por medio de una planeación de materiales de producción por lo tanto se estipulan parámetros para realizar pedido bajo normas de calidad, cantidad, oferta competitiva en un lapso de entrega establecido por el restaurante.

- ✓ Compra de materia prima: Adquisición de materias primas perecibles y no perecibles que intervengan a lo largo de la operación de producción y cumplan con las políticas de compras. Según López, A. (2004) esta se realiza mediante una planificación de presupuesto.
- ✓ Recepción de materia prima: Las operaciones de recepción en base a los parámetros ideales establecidos para cada género, centrándose en la entrada de la materia prima al establecimiento.

- ✓ Almacenamiento de materia prima: Consiste en el espacio donde se ubica y mantiene la materia prima inmediato a la recepción hasta su utilización. Según Montes, E. Lloret, I. López, M. (2008), el almacenamiento se puede realizar a temperatura ambiente o frigorífico (refrigeración o congelación). El espacio de este lugar dependerá “del tipo de establecimiento, el tamaño de la carta. volumen de ventas, frecuencia de entrega a proveedores” (López, 2004).
- ✓ Distribución: Se realiza por medio de un control de inventarios y se realiza en base al género, por lo tanto, se evitarán las contaminaciones, pérdidas, daños o robos.

### **1.9 Producción**

Son las operaciones, prácticas o técnicas que se incorporan al proceso de elaboración de los productos. Para Morgan, J. (2006), esta debe realizarse correctamente para minimizar cualquier tipo de contaminación o proliferación de bacteria en los alimentos.

- ✓ Descongelación: Consiste en eliminar la congelación en el alimento. Según Morgan, J. (2006) existen varios métodos de descongelación entre los que se encuentra: refrigeración, bajo agua corriente y microondas
- ✓ Mise en place: “Este es un término francés que se traduciría como “poniendo en su lugar” (Morgan, 2008). Según Morgan, J. (2006) este se caracteriza por la preparación y organización previa de ingredientes y herramientas utilizadas a lo largo del proceso de cocción.
- ✓ Producción: Según López, A. (2004), Es el proceso mediante el cual se realiza la transformación de los insumos, recursos humanos y físicos en productos de interés para el consumidor.
- ✓ Emplatado: Consiste en la acción de porcionar la comida por lo tanto es importante estandarizar las cantidades que se servirán.
- ✓ Conservación de alimentos: Radica en mantener y conservar alimentos semielaborados y elaborados en un almacenamiento frigorífico hasta que se realice la siguiente operación.

## Servicio

- ✓ Sal6n: Lugar de trabajo de meseros donde se realizan diferentes actividades complementarias a la cocina. Seg6n Montes, E. Lloret, I. L6pez, M. (2008) este debe de contar con suficiente espacio para el desplazamiento y trabajo de los meseros, por lo tanto, puede contar con: estanter6as, mesas de apoyo y trabajo, utensilios auxiliares y medios de limpieza, entre otros.
- ✓ Caja: Lugar donde se realizan cobros y pagos bajo distintas formas. En este espacio el responsable podr6 manejar eficientemente al cliente de manera que el resultado sea su satisfacci6n

### 1.9.1 Materia Prima

**Los c6rnicos:** Desde tiempos remotos, las carnes constituyen la base de alimentaci6n ya que este es un alimento con un alto valor proteico debido al contenido de los amino6cidos esenciales. Seg6n Pardo, J. (1999), la carne se define como la parte comestible de los m6sculos de distintas especies animales que deben cumplir ciertos par6metros de condiciones higi6nicas. De esta forma la carne se compone de la miosina y la actina, no obstante, su composici6n y contenido de prote6nas var6 dependiendo de cada animal. Cabe destacar que su alto contenido en agua y prote6nas hacen que este sea un alimento sumamente perecible. Por lo tanto, se deben establecer medidas de higiene, cocci6n, temperatura de conservaci6n y cadena de frio, para que estos mantengan sus nutrientes y no se contaminen. Dentro de la industria alimentaria “la carne es comercializada en forma fresca o en forma elaborada en una gran variedad de productos c6rnicos” (Monge, 2005).

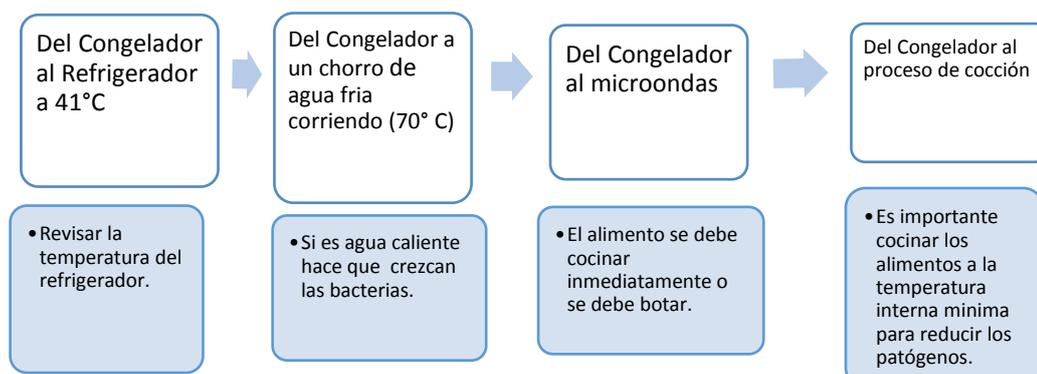


Figura 2.- Proceso de descongelaci6n para los c6rnicos

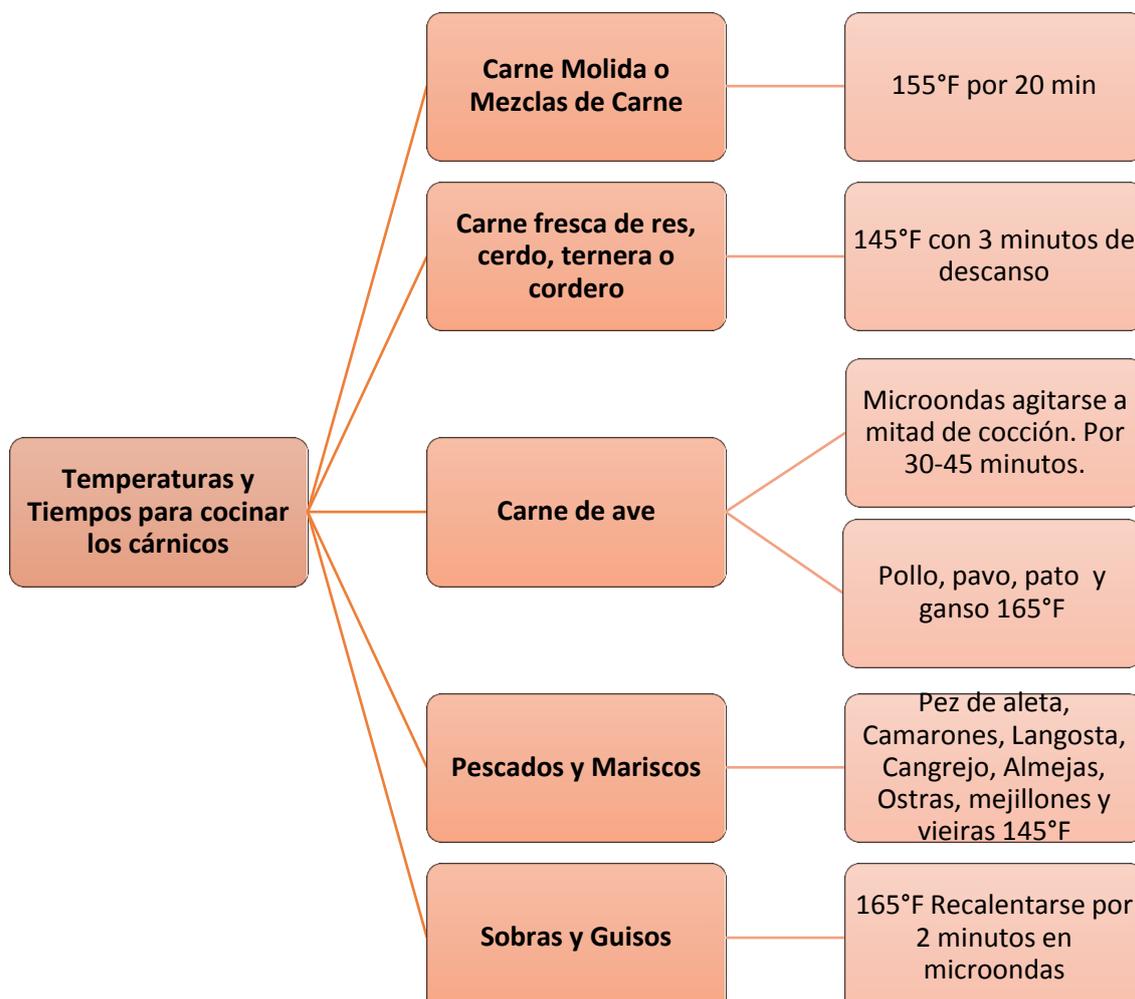


Figura 3.-Cuadro de Temperaturas de los cárnicos

## El Cerdo

El cerdo, es un mamífero con pezuñas, que se alimenta de plantas (omnívoro). Su carne contiene muchas propiedades nutricionales y un alto contenido de proteínas, vitaminas y minerales. Según Pardo, J. (2006), existen muchas razas de cerdos, cada una con sus características y utilidades. No obstante, para el consumo humano son dos tipos que predominan, el blanco y el ibérico. El primero es utilizado por su rendimiento y su carne magra, mientras que el segundo es codiciado para embutidos. Cabe destacar que este animal a lo largo del desarrollo requiere de muchos cuidados higiénicos de manera que no desarrollen parásitos internos (triquina) o externos (sarna). Por lo tanto, los

cerdos requieren llevar un calendario estricto de vacunación y de tratamientos antiparasitarios.

Según Monge, D. (2005), dentro de los procesos que existen en un matadero de cerdos, se encuentra el escaldado, depilado y chamuscado, evisceración, corte de la canal, enfriamiento, almacenamiento y despiece.

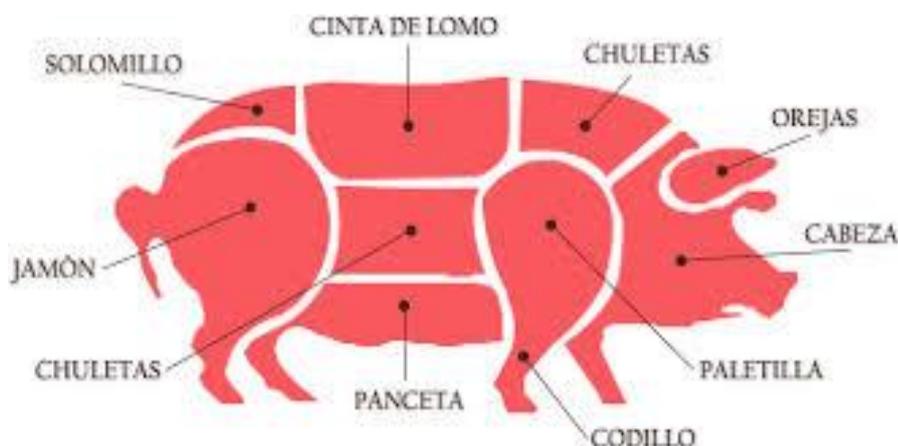


Figura 4.-Partes del cerdo

### El mote

El mote es un cereal propio de América, con 7.000 años de antigüedad, este aparece en la época precolombina. Según Olivas, R. (2006), El mote es una preparación muy popular entre todos los pobladores de la región andina, pues su consumo es regular y especialmente fiestas ancestrales o pambamesas. “La comunidad de Tumbiguan en la parroquia de San Sebastián, en Bolívar, se conserva la siembra y cosecha del maíz, desde hace más de 150 años en este pueblo” (El Comercio, 2016). Cabe destacar, que existen dos formas de preparación del mote; con cascara o sin la misma. No obstante, para retirarle la cascara el “maíz seco debe ser remojado con cal un día de anticipación y luego hervirse y restregarse de manera que la cascara salga para luego ser secado otra vez” (Olivas, 2006, pág. 116). Generalmente después de esto se procede a hervirlo de nuevo hasta que el mismo reviente. Si es con cascara se debe remojar por mínimo tres hora y de ahí se lleva a cocción hasta que reviente. En

la actualidad, este se cultiva en las provincias del Azuay, Cañar, Chimborazo y Tungurahua.

### La papa

Con 7.000 años de antigüedad, es un tubérculo y el cuarto alimento de mayor consumo en el mundo. Fue cultivado durante la época precolombina, siendo parte de la alimentación del sector popular. En Europa este carecía de popularidad debido a la falta de costumbre de consumo. Según Pazos, J. (2010) la producción y la domesticación de la papa había recorrido amplios territorios del incario, llegando así a la ciudad de Quito. Los indígenas llamaban “papa” a determinados tubérculos, no obstante uno de las preparaciones típicas indígenas era el “logro” conocido también como sopa de papas. Durante la segunda mitad del siglo XIX “se menciona al locro en el libro de Juan pablo titulado “Manual de la cocinera” (Pazos, 2010, pág. 34). De esta manera se puede deducir que la papa y sus diferentes variedades han formado parte de la tradición culinaria andina, ya que se ha utilizado en dicha región durante muchas generaciones. Según Pazos, J. (2010), en la región Sierra del Ecuador, la papa se cultiva en tres zona distintas por lo que esta sufre variaciones debido a la altura, el clima y suelo. Así la papa se cultiva al norte, centro y sur de la serranía.

Tabla 2.-Tipos de papa según la zona de cultivo

Zona	Altura (m)	Tipos de papas mejoradas
<b>Norte</b>	2800-3200	Superchola, Chola, Gabriela, María, Esperanza, Icapiro, Fripapa, Yema de huevo, Ormus y Margarita.
<b>Centro</b>	2200-3600	Cecilia, Leona, Fripapa, Chola, Uvilla, Yema de huevo, Santa Catalina, Superchola, Esperanza, Santa Isabel, Gabriela, Rosita, María, Margarita, Papa Pan, Suprema.
<b>Sur</b>	2000-2600	Gabriela, Uvilla, Soledad, Cañari, Esperanza.

Cabe destacar que las papas nativas poseen nombres de la naturaleza (Uvilla), mientras que las papas mejoradas cultivadas en el último siglo poseen nombres de mujer (Margarita, Gabriela, Soledad, entre otras.).

## **El maíz**

El maíz es un cereal con más de cien variedades, originario de América y apreciado por los Incas como alimento sagrado, fue parte de la dieta durante la época precolombina. Según Pazos, J. (2010), este era considerado dentro de la dieta básica de la clase social alta. Es así que este se ofreció “en el banquete para el Libertador Simón Bolívar en Quito en el año 1822” (Pazos, 2010, pág. 33). En esta época se crearon las primeras fábricas de molinos para harina, así el Cabildo otorgo tierras para sembrar exclusivamente maíz. Para Pazos, J. (2010), el maíz se introdujo dentro de la dieta luego de que se aumentara su producción local. De esta manera, se preparaban tortillas en tiestos de barro. Con el tiempo los Aimaras desarrollan tostadores de arcilla las cuales se exponen al fuego con granos como la quinua, el maní e incluso el maíz. Así se realiza el “tostado” o el grano de maíz cocido al fuego con textura crujiente. Según Pazos, J. (2010), para su preparación se agregaba manteca de chanco para sazonar y dar sabor.

## **El plátano maduro**

El plátano considerado una fruta que se consume en su estado verde y más tarde cuando este alcanza su madurez y adquiere un color amarillo. El plátano es el cuarto cultivo alimentario más importante del mundo, después del arroz, el trigo y el maíz, siendo así la fruta fresca más exportada del mundo en cuanto a volumen y valor. Según Patiño, V. (2006), el cultivo comercial de este inicia en España no obstante el origen de las plataneras se estima que sea en el continente Asiático. No obstante este se introduce durante el descubrimiento de América. Según Fresh Produce (2006), el continente Asiático es el mayor productor con el 45% de dicho producto, le sigue el Sudamérica con el 26% de la producción total. Cabe destacar que la FAO (2006), indica que el plátano es un cultivo con muchas especies que crece despacio y con dificultad ya que es muy susceptible a enfermedades. Por lo tanto, es importante que exista el desarrollo de nuevos métodos de cultivo para la cosecha de plátanos más resistentes.

## **El ají**

Este es un producto proveniente de México, que se ha dispersado hacia el resto de América. Según Patiño, V. (2007) dentro de las especies más importantes, se encuentran el “capsicum annum”, “capsicum baccatum” y el “capsicum pubescens. Cabe destacar que existe una multivariabilidad de especies del ají en todo el mundo. En el Ecuador la primera variedad rocoto se llegó a sembrar en la época prehispánica hace más de 6.000 años, así se encontraron vestigios en la zona de Real Alto, en la actual provincia de Santa Elena, que lo confirman.” Existen distintas variedades de ají en las cuatro regiones del país. Para Patiño, V (2002), las grandes producciones de ají se dan en Santo Domingo, Alauís y Cuenca. Dentro de las variedades más reconocidas se encuentran: “ratón, uña de pava, rocoto, plátano amarillo, cerezo y el auténtico ají ecuatoriano, el criollo” (Agencia p., 2015). Es así como el ají es un elemento que acompaña todo tipo de comida en el Ecuador.

### **1.9.2 La Fritada**

Este es un plato típico de la zona andina del Ecuador. Este se compone de carne de chanco, maduro, mote, tostado y un encurtido de tomate con cebolla. Pese a que no se le atribuye su origen a una zona en especial, su preparación y sus guarniciones difieren según la zona donde se la prepare. Se cree que esta preparación es típica de los indígenas, pues es un plato tradicional muy conocido dentro de sus festividades. Según Carrillo, M. (2007) la paila es un utensilio fundamental al momento de preparar fritada. Dicho recipiente generalmente es de bronce y se expone a la candela, por lo que conserva el calor por mayor tiempo. Así una de las características más importantes es que esta, logra concentrar los sabores.

En la actualidad son muchos los emprendimientos con distintos conceptos dentro de la Industria de Alimentos y Bebidas de esta forma, “se conocen como “PYMES” al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de

entidades económicas.” (SRI, 2015). Es así como estas conforman la base del desarrollo social del país a través de la generación del empleo.

## **2. CAPÍTULO II; ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN**

### **2.1 Descripción de la Organización, localización y capacidad instalada**

El restaurante Fritadas Especiales, nace a partir de un concepto nacional, mediante el cual se impulsa la gastronomía tradicional a través de la preparación de la fritada. Este negocio es un pequeño emprendimiento dentro de la Industria de Alimentos y Bebidas el cual se le reconoce como “PYMES”, puesto que se encuentra dentro del conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas.” (SRI, 2015). Es así como este tipo de negocios conforman la base del desarrollo social del país a través de la generación del empleo, impulsando así el crecimiento de la matriz productiva del país.

En el Ecuador existen tendencias bastante marcadas en cuanto a locales de expendio de alimentos, por un lado se puede observar cadenas o restaurantes independientes que mantienen, o buscan mantener, prácticas de cocina adecuadas para asegurar la integridad de los ingredientes y la calidad del plato servido; y por otro, locales en los que se realiza un manejo empírico de los alimentos que muchas veces tiene un impacto negativo en su sabor o calidad. En otras palabras, aún no se ha extendido la práctica de aplicar la gestión por procesos en empresas de expendio de alimentos preparados. Sin embargo no se puede atribuir estas características negativas netamente a la cocina popular, pues muchos negocios de venta de platos como el hornado, la fritada, chugchucaras, mote, entre otros; han crecido por varios años y se han destacado por su sabor y predilección del cliente; pero sí es claro que una gran mayoría de estos locales no cuenta con procesos de cocina bien definidos, diseñados y puestos en práctica, aun cuando el mercado lo exige puesto que “el escenario actual es una oportunidad para adaptarse al nuevo consumidor y enfatizar en platos tradicionales” (El consumidor gasta menos en restaurantes, 2016, pág. 1).

En los últimos años se ha puesto un mayor énfasis en el mejoramiento de la calidad como una práctica que debe abarcar, no solo al producto final, sino a todos los procesos que intervienen en el mismo; en ese sentido los restaurantes deben mejorar las prácticas internas a fin de elevar su competitividad, más aún en un mercado en el que el cliente exige cada vez mayor excelencia y calidad.

En Quito y en las parroquias aledañas, existe un gran número de locales que comercializan fritada, muchos de los cuales son de locales de venta rápida, sin siquiera un área para mesas y en los que no existen prácticas o procesos específicos para el manejo, mantenimiento y preparación de los alimentos. El Restaurante Fritadas Especiales tiene cerca de 27 años de funcionamiento y se encuentra ubicado en el sector El Camal, cuenta 4 locales y tiene entre 150 y 250 clientes diarios por local, por lo que su nivel de actividad es bastante alto. El Restaurante Fritadas Especiales aparece en el año 1990, el señor Luis Toapanta y su esposa, la señora Elsa Lema, deciden crear un negocio que rescate las tradiciones familiares por medio del uso de la leña para la fritada. En sus inicios este desarrollaba sus actividades comerciales en un puesto ambulante de comida al sur de Quito, en el sector de la Ferroviaria Baja. No obstante, su éxito permitió el desarrollo de un local propio en la avenida Andrés Pérez S10-69 y Calvas. El éxito del negocio permitió que con el tiempo se ampliaran más puntos de venta, de manera que se abrieron 3 sucursales más aparte de la principal en distintos sectores de Quito.

Considerando las tendencias en el campo de la gastronomía, la realidad local y la problemática del Restaurante Fritadas Especiales, es notoria la necesidad de que se diseñen y mejoren los procesos de cocina con la finalidad de mantener y/o mejorar la calidad para el cliente final, lo que asegura a su vez que no existe una caída en las ventas manteniendo la rentabilidad del restaurante.

#### **Local Principal.- ver anexo 1**

- Ubicado en la Av. Andrés Pérez s10-69 y Av. Calvas, Sur de Quito
- Su apertura se realizó en el año 1995.

- Este tiene aforo para 40 personas.
- Sus ventas diarias se promedian entre los \$600-700.
- En este local laboran 4 personas en cargos poli funcionales.

#### **Sucursal 1.- ver anexo 2**

- Ubicado en la Av. América y Av. Marchena, Sector del Seminario Mayor, frente a la Universidad Central.
- Se apertura en el año 2005.
- Este tiene un aforo para 30 personas.
- Sus ventas diarias se promedian entre \$500-600.
- En este local laboran 4 personas en cargos poli funcionales

#### **Sucursal 2.- ver anexo 3**

- Ubicado en la Av. Maldonado y Av. Huayanay Ñan, Sector Quitumbe.
- Se apertura en el año 2012.
- Este tiene un aforo para 30 personas.
- Sus ventas diarias se promedian entre \$400-500.
- En este local laboran 3 personas en cargos poli funcionales.

#### **Sucursal 3.- ver anexo 4**

- Ubicado en la Av. Maldonado y Av. Ayapamba, Sector Mayorista.
- Se apertura en el año 2015.
- Este tiene un aforo para 10 personas.
- Sus ventas diarias se promedian entre \$150-200.
- En este local laboran 2 personas en cargo poli funcional.

## **2.2 Misión, Visión, Objetivos Estratégicos**

Este micro emprendimiento no cuenta con misión, visión, y objetivos estratégicos, ya que los propietarios no lo han considerado fundamental, al ser un negocio familiar, con un grupo pequeño de colaboradores a cargo. Es por

ello que se da con mayor facilidad comunicar y proyectar lo que desean alcanzar para que el negocio se desarrolle y fructifique.

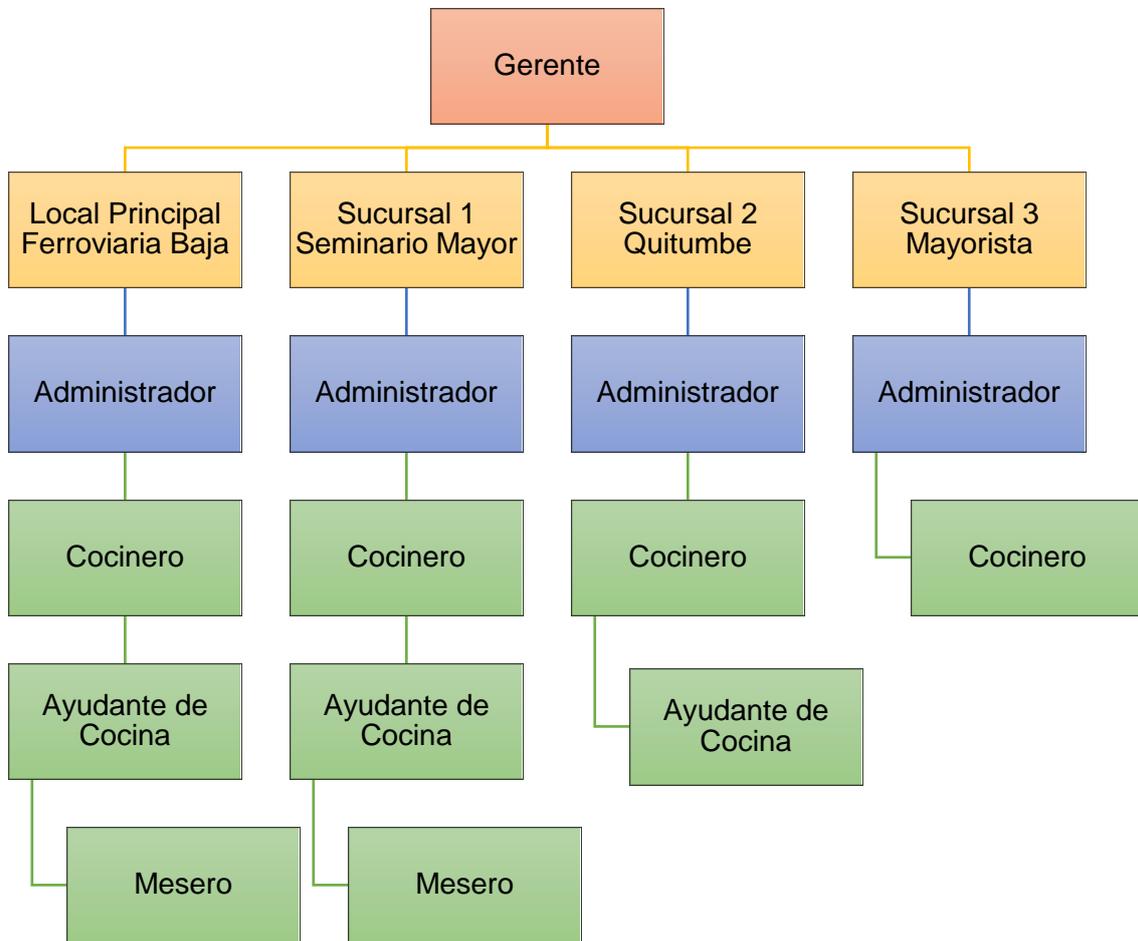


Figura 5.- Estructura Organizacional del Restaurante Fritadas Especiales

## 2.3 Análisis FODA

Tabla 3.- Análisis Foda del Restaurante Fritadas Especiales

	Oportunidades	Amenazas
<b>Factores externos</b>	1.- Precios de materia prima estables 2.- Estilo de vida consumista de los ecuatorianos. (23,24% del salario se destina a la compra de alimentos). 3.- Aumento de plazas de trabajo 4.- Abrir nuevas sucursales 5.- Aumento de la difusión de la gastronomía local.	1.- Alto número de nuevos competidores estratégicos. 2.- Inestabilidad política. 3.- Inseguridad de los sectores donde los restaurantes se encuentran ubicados. 4.- Crecimiento lento del mercado. 5.- Aumento del IVA al 14%.
<b>Factores internos</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias FA</b>
1.- <b>Materia prima local de alta calidad.</b> 2.- <b>Alta rentabilidad de los 4 locales.</b> 3.- <b>Rapidez en el servicio.</b> 4.- <b>Clientes fidelizados con la marca y los productos.</b> 5.- <b>Precios bajos, accesibles y competitivos.</b>	Gestionar promociones en comida en los 4 locales (F2-F5-O2-O5). Brindar capacitaciones acerca de la manipulación de alimentos (F4-O4-O5). Realizar publicidad en Quito a través de redes sociales (F4-O4-O2) Incorporar nuevas especialidades en el menú. (F2-F4--O4-O5).	Innovar en productos para aumentar la eficiencia en producción. (F2-F5-F6-A3). Desarrollo de nuevos locales en sectores más seguros de Quito (F4-A3-A1). Gestionar políticas de pago y entrega en el pedido (F1-A1).
<b>Debilidades</b>	<b>Estrategias DO</b>	<b>Estrategias DA</b>
1.- <b>Poca capacidad de crecimiento para los empleados.</b> 2.- <b>Instalaciones antiguas poco renovadas.</b> 3.- <b>Incumplimiento por parte de ciertos proveedores.</b> 4.- <b>Misma administración desde hace más de 15 años.</b> 5.- <b>Escasez de productos por temporadas.</b>	Realizar una planificación estratégica para establecer metas (D5-D6-O1-O3). Cambiar a proveedores serios (D3-O1). Realizar renovaciones y adecuaciones a los locales (D2, D4, O4) Desarrollar un plan de MKT orientado al aumento de la participación en el mercado (D4-O4-O5).	Desarrollar campañas publicitarias (D4-A1-A4). Desarrollar oportunidades de crecimiento para los colaboradores más destacados (D1-D5-D6-A4). Obtener certificados de Buenas prácticas de Manufactura (D1-A1).

## 2.4 Ventaja Competitiva

Los restaurantes de Fritadas Especiales manejan precios accesibles y económicos para los distintos sectores estratégicos del Norte y Sur de Quito donde se encuentran ubicados sus establecimientos. Cabe destacar que, su diferenciador principal es la técnica de preparación, puesto que hacen uso de hornos de leña rústicos, por otra parte, es indispensable el uso de una paila de bronce durante la cocción de la fritada. Estos dos factores destacan el sabor inconfundible y único que este establecimiento brinda a su clientela. De esta manera los asaderos de pollos (Pollo Riko, Pollos de la Kennedy) y establecimientos de parrilladas (Menstras del negro, Pinchos del Inca, La

Tablita del Tártaro) cercanos a los locales, no logran competir con la tradición, calidad y fidelidad que existe por parte de los comensales al restaurante “Fritadas Especiales”.

## **2.5 Análisis de los clientes internos**

El restaurante Fritadas Especiales maneja un reducido grupo de colaboradores en cada uno de sus locales. En cada uno de estos existen vacantes para cocina y servicio. Para el restaurante, no es un requisito que sus colaboradores tengan estudios que los respalden, por lo tanto, todos son empíricos en conocimientos técnicos pero con habilidades operativas, desarrolladas en su experiencia laboral. Cabe destacar que los propietarios del restaurante no han brindado capacitaciones, para fundamentar y reforzar conocimientos de cocina que aporten en el desarrollo de sus actividades. Por otra parte, el pago establecido por los propietarios es la remuneración básica, cumpliendo así, 40 horas semanales más extras y beneficios de ley, los cuales son quincenalmente cancelados por medio de cheques o en efectivo. Debido al alto flujo de gente en horas picos el restaurante requiere que el personal actúe con mucha rapidez y agilidad.

### **3. CAPITULO III; ANALISIS DE LA EMPRESA**

#### **3.1 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE COCINA DEL ESTABLECIMIENTO**

El restaurante se maneja mediante procesos no documentados o establecidos, guiados por la experiencia y la práctica de sus dueños. Según conversaciones mantenidas con el dueño del local, y a partir de la observación directa de su actividad, existen continuos retrasos o incumplimiento en el pedido, por parte del actual proveedor chileno “Agro Súper”. Cuando esto sucede se deben recurrir otros ingredientes que afectan la calidad del producto final. Por otra parte, es común que cada empleado se maneje de forma diferente en la cocina lo que a su vez provoca que las características del plato como sabor, cantidad, emplatado, distribución de las porciones, entre otros factores inclusive el valor nutricional, sean muy diferentes durante los días de operación. Otro aspecto negativo que existe es la falta de control en los tiempos de refrigeración, congelamiento y descongelamiento de los insumos lo que es producto de la ausencia de procesos específicos para el caso. Todos los aspectos señalados, entre otros problemas, están afectando la preparación y calidad final del plato, y por ende la satisfacción del cliente. Todos estos posibles errores notados a través de la observación, se podrán verificar cuando se realice las entrevistas a los empleados.

De esta forma, para la realización del plan de mejora se requirió de un análisis minucioso sobre los procesos a través del uso de herramientas de investigación como la entrevista. La entrevista es el método de recolección de información que consiste en el intercambio de ideas durante una conversación que se genera entre dos o más personas. Según Mondy, W. y Noe, R. (2005), el entrevistador hace uso de la interrogación estructurada para poder obtener una conversación libre y enfocada en un marco o esquema que guía a la entrevista.

Una vez terminado el proceso de observación y entrevistas, se logrará plasmar esta información para analizar y determinar con objetividad los errores y posibles errores de operación dentro de Fritadas Especiales. Estos errores se representarán a través de flujogramas y mapas de procesos, los cuales buscan

un análisis gráfico y sencillo que identifican el paso a paso de un determinado proceso.

**Desarrollo de entrevistas.-** Se entrevistaron a 8 personas, de las cuales 4 son administradores/propietarios y 4 son ayudantes de cocina de los establecimientos. Las preguntas fueron realizadas bajo dos distintos formatos, el primero para los dueños y el segundo para los empleados. Estos formatos se basan en variables que buscan la recolección de información pertinente a las distintas etapas de producción en el restaurante Fritadas Especiales. El diseño de cada pregunta se basa en: objetivos, variable, indicadores, técnicas y fuentes de información; las preguntas usadas fueron preguntas abiertas. El modelo de preguntas se puede encontrar en el cuadro del anexo 5.

*Tabla 4.- Cuadro de preguntas al Personal de los restaurantes Fritadas Especiales*

Objetivo	# Pregunta	Variable	Indicador	Técnica	Fuente
-Diferenciación de instrumentos	2	Infraestructura y equipos	Equipos Mobiliario Menaje	Entrevista - observación	Trabajador
-Analizar a la empresa	15	RR.HH.	Conocimiento	Entrevista	Trabajador
-Funciones dentro de cocina	13				
-Conservación de alimentos	1	Mise place	Descongelar Cortes	Entrevista-observación	Trabajador
-Pre producción	4		Recetas estándar		
-Almacenar porciones.	12		Cantidad		
-Conservación del producto	8	Inocuidad alimentaria	Temperatura de reserva	Entrevista-observación	Trabajador
-Almacenamiento de canales	14		Etiquetado Empacado		
-Proceso de cocción del producto	5-3	Procedimientos- cocina	Temperatura Textura	Entrevista-observación	Trabajador
-Vida útil del producto	7				
-Elaboración del producto Calientes	9-10 11				
-Porcionamiento del producto	6	Emplatado	Porciones	Entrevista-observación	Trabajador

Tabla 5.- Cuadro de preguntas a los Administradores de los restaurantes Fritadas Especiales

Objetivo	# Pregunta	Variable	Indicador	Técnica	Fuente
-Uso adecuado de materiales de cocina	2	Infraestructura y equipos	Equipos Mobiliario Menaje	Entrevista – observación	Dueño
-Asignación de cargos	13	RR.HH.	Documentación	Entrevista – observación	Dueño
-Estándares de recepción	14				
-Analizar ventaja competitiva	15				
-Conservación del producto	1-7	Mise place	Descongelar	Entrevista-observación	Dueño
-Manejo de control de calidad	12		Cortes Recetas estándar Cantidad		
-Conservación post-producción	8	Inocuidad alimentaria	Documentación	Entrevista-observación	Dueño
-Estandarización de producción	3-4	Procedimientos-cocina	Documentación	Entrevista-observación	Dueño
-Guía para la elaboración de fritada	5		Textura		
-Procedimiento de elaboración	9-10		Color		
-Conservación	11		Sabor		
-Estandarización de procesos	6	Emplatado	Porciones	Entrevista-observación	Dueño

### 3.2 Consolidación de entrevistas

Las siguientes entrevistas fueron desarrolladas el día 25 de Marzo del año 2017, a los respectivos propietarios y ayudantes de cada establecimiento. A continuación se observa un consolidado de las respuestas obtenidas en cada entrevista.

Tabla 6.- Consolidado de entrevistas realizadas con cuestionario general

Pregunta	Entrevistado No 1 Dueño: Cristian Toapanta Local: Av. América	Entrevistado No 2 Dueña: Elsa Lema Local: Av. Andrés Pérez	Entrevistado No 3 Dueño: Luis Toapanta Local: Av. Maldonado	Entrevistado No 4 Dueña: Nelly Molina Local: sector terminal sur
<b>Pregunta # 1</b> Mise place	*Si se mantiene el descongelamiento. *Descongelación la realizan al ambiente y dejan 24 h.	*Si desde el momento que ingresa al local. *Descongelan con 24 h.	*Pesamos paquetes para guardar en el frio. *Sacamos con 1 día de anticipo para el descongelamiento.	*Si mantiene la refrigeración *Sacamos con un día de anticipación
<b>Pregunta # 2</b> Infraestructura	*Utilizan 1 sola tabla para todos los productos. *1 cuchillo para cada empleado.	*Utilizamos 3 cuchillos *Utilizamos 3 tablas.	*Utilizamos 3 tablas y 6 cuchillos.	*Utilizamos 4 cuchillos y 4 tablas
<b>Pregunta # 3</b> Procedimientos	*No tienen sobrantes de fritada. *El mote lo dejamos en agua en refrigeración.	*No nos sobra producto. *Tenemos medida del diario que se vende.	*No acostumbramos tener sobrantes de nada	*Por lo general no teneos sobras de producto
<b>Pregunta # 4</b> Procedimientos	*No poseemos recetas estándar.	*No poseemos recetas.	*No	*No poseemos, lo hacemos más

	Preparamos artesanal, lo hacemos al ojo.	*Nos guiamos por lo que se vende al día al ojo.		tradicional.
<b>Pregunta # 5 Procedimientos</b>	*Lo realizo personalmente para que su preparación sea de la mejor manera.	*Cada empleado ya tiene lo que uno se le ha enseñado.	*La elaboración de la fritada es vigilada por mi persona.	*Yo miro como lo hacen para ver que lo hagan como yo les he enseñado.
<b>Pregunta # 6 Emplatado</b>	*No utilizamos medidas ni pesos, esto es al ojo	*Cortamos al ojo los pedazos y porciones.	*Ponemos al ojo, no usamos medidas	*No usamos medidas. Ponemos con cucharones.
<b>Pregunta # 7 Variable</b>	*Desechamos la manteca diariamente.	*Desechamos la manteca al final del día.	*Desechamos a diario porque la manteca ya cambia de color.	*No tenemos normas Desechamos al final del día
<b>Pregunta # 8 Inocuidad alimentaria</b>	*No tenemos sobrantes. *Los sobrantes cuando hay dejamos en refrigeración.	*No es muy probable que nos sobre. *Cuando sobra lo ponemos en el frio.	*Guardamos en el frio los sobrantes	*Se coloca enseguida en la nevera.
<b>Pregunta # 9 Procedimientos</b>	*No poseemos recetas para cocinar. *Es algo hecho al ojo.	*No poseemos documentación. *Sabemos cómo hacer.	*No poseemos documentación	*No tenemos lo hacemos más tradicionalmente.
<b>Pregunta # 10 Procedimientos</b>	*No poseemos recetas *La transmisión del conocimiento es verbal.	*No tenemos documentos. *Cada empleado sabe cómo hacerlo.	*Tienen que hacerlo como yo les enseñó.	*Lo hacemos tradicionalmente como lo hemos aprendido
<b>Pregunta # 11 Proceso</b>	*El mote permanece en la misma olla todo el día. *Los plátanos y papas se fríen al momento.	*Se mantienen caliente en la misma paila de bronce. *Tenemos 2 pailas	*Los mantenemos calientes en la misma paila	*Los mantenemos caliente a baño María.
<b>Pregunta # 12 Mise place</b>	*Para recibir la carne el congelador debe estar vacío y limpio. *El mote y los demás se pone en bodega donde tienen que estar	*No tenemos documentación, pero sabemos cómo tratar el producto	*Yo superviso la materia prima a diario	*No controlamos.
<b>Pregunta # 13 Recursos humanos</b>	*No tenemos papeles que digan lo que deban yo les enseñó verbalmente lo que debe hacer.	Cuando contratamos les decimos todo lo que van hacer.	*No tengo documentado las funciones de os empleados	*No tenemos documentación
<b>Pregunta # 14 Recursos humanos</b>	*Los pesos mínimos son 70 a 100kl. *Pasado de ese peso el chanchito ya está maduro.	*Son de 55-75 kl	*De 60-80 kl *La calidad en ese peso es buena, más baja y más alta la calidad no es buena	*Mínimo 72 máximo 94
<b>Pregunta # 15 Recursos humanos</b>	*Puede ser la manera artesanal de nuestros productos en la que los preparamos.	*La elaboración del producto que es hecho en pailas de bronce y a leña	*La manera en la que la realizamos	*La tradición a leña

Tabla 7.- Consolidado de entrevistas realizadas con cuestionario general

Pregunta	Entrevistado No 1 Empleado: Karen Albarracín Local: Av. América	Entrevistado No 2 Empleado: Johnny Abad Local: Av. Andrés Pérez	Entrevistado No 3 Empleada: Susana Local: Av. Maldonado	Entrevistado No 4 Empleado: Raúl Moposita Local: sector terminal sur
<b>Pregunta # 1</b> <b>Mise place</b>	*La descongelación se la realiza desde el día anterior se deja descongelar el producto.	*La colocamos en recipientes la dejamos fuera del congelador.	*Sacamos con un día de anticipación lo dejamos en recipientes.	*De un día para otro poniendo en recipientes. *Para que no se caiga la sangre.
<b>Pregunta # 2</b> <b>Infraestructura</b>	*No contamos con tablas de diferente color. *Tenemos 2 tablas.	*Tenemos una sola tabla y un cuchillo cada uno. *Las tablas son de madera	*Utilizamos una sola tabla de madera.	*No, una sola tabla que nos dio la dueña.
<b>Pregunta # 3</b> <b>Procedimientos</b>	*Los plátanos se frien en llama lenta *Las papas tienen una cocción previa y el mote se cocina a llama baja.	*El mote se amanece cocinando en llama lenta. *Las papas y los maduros se frien en una paila en llama baja.	*El mote se deja a cocinar desde el día anterior. *Las papas y plátanos se frien cuando van a ser consumidos.	*El mote se cocina de un día para el otro. *Los plátanos y papas se frien en la manteca al momento.
<b>Pregunta # 4</b> <b>Mise place</b>	*No nos guiamos por recetas. Preparamos artesanalmente, lo hacemos al ojo.	*No utilizamos recetas, hacemos de acuerdo a como nos enseñaron.	*No nos guiamos por recetas.	*No, lo hacemos como nos han indicado aquí.
<b>Pregunta # 5</b> <b>Procedimientos</b>	*Si he preparado fritada todos lo hacemos de una manera diferente.	*Boto todo a la paila y dejo que se cocine y meso para que no se quemé.	*La preparamos como nos han indicado todo se coloca de acuerdo a las libras.	*Primero se hecha la carne y agua se deja hervir por 2-3 horas como nos indican.
<b>Pregunta # 6</b> <b>Emplatado</b>	*Utilizamos cucharas para poner y la fritada la cortamos al ojo.	*Pongo la cantidad que la dueña me enseñó por cada plato.	*Las cantidades varían por el precio. *Cortamos al ojo.	*No hay una cantidad exacta. *La porción es calculada.
<b>Pregunta # 7</b> <b>Procedimientos</b>	*Desechamos la manteca al final del día.	*Cada día se cambia de manteca.	*Utilizamos por lapsos de 2 días o al mismo día se desecha.	*Cambiamos una vez al día.
<b>Pregunta # 8</b> <b>Inocuidad alimentaria</b>	*Tratamos de no tener sobrantes. *En ocasiones sobra mote lo dejamos en agua y en congelación.	*No sobra nada, vendemos todo. *El mote sabe quedar a veces y lo dejamos en agua fría.	*El producto que llega a sobrar es el mote y el ají el cual lo colocamos en refrigeración.	*No sobra pero si llega a ver se deja en refrigeración.
<b>Pregunta # 9</b> <b>Procedimientos</b>	*El tostado se lo hace a llama alta. *Es algo hecho al ojo y cuando deja de reventar ya está lista.	*Lo dejo reventar bien y lo meso como 5-6 veces para que se mezcle bien y reviente todo.	*No poseemos documentación. *Lo sacamos del costal y ponemos en la manteca hirviendo.	*No hay recetas, es como no los han enseñado.
<b>Pregunta # 10</b> <b>Procedimientos</b>	*La transmisión fue verbal de todo lo que contiene el ají.	*Primero pico cebolla y la lavo, luego licuo los tomates con el ají y mezclo.	*Como nos indicó el dueño.	*Es como nos han enseñado aquí. Las cantidades son calculadas.
<b>Pregunta # 11</b> <b>Procedimientos</b>	*Cada producto se lo realiza de acuerdo a como llega la gente	*Ponemos en la paila todo pero sin mucha manteca y alrededor de la paila se mantiene caliente todo.	*Se mantienen caliente en la paila a una temperatura adecuada.	*En la misma paila con el horno que es a leña.
<b>Pregunta # 12</b> <b>Mise place</b>	*La carne y la grasa son almacenados en fundas por separado.	*Separamos la carne, hueso y grasa en paquetes de 12 libras para guardarla.	*Lo almacenamos en los congeladores por separado.	*Separamos la carne, huesos y grasa.

<b>Pregunta # 13 Recursos humanos</b>	*Soy ayudante de cocina y realizo todos los productos que lleva la fritada.	*Soy ayudante de cocina y vendedor. Yo despacho los pedidos y hago la fritada.	*Yo soy ayudante de cocina.	*Soy ayudante de cocina.
<b>Pregunta # 14 Inocuidad alimentaria</b>	*Lo hacemos por piezas hay días en los que se hacen piernas otros días brazos.	*La carne es guardada por partes del chanco pierna, brazos, costillas y esas fundas son las que hacemos	*Lo dividimos en porciones las piernas, brazos y se enfundan por separado.	*Lo troceamos y guardamos por partes.
<b>Pregunta # 15 Recursos Humanos</b>	*Es hecha a leña y en paillas de bronce.	*Los precios son baratos, en otros lados la fritada es más cara.	*Son los precios porque son desde 1 dólar.	*La tradición a leña y la sazón.

### 3.3 Errores y posibles errores.

En la siguiente tabla fruto del análisis de las entrevistas se identifican los errores y posibles errores en los diferentes pasos necesarios para la producción de fritada. Los flujogramas de procedimientos se pueden ver en anexos 6.

Tabla 8.- Formato para identificación de errores y posibles errores

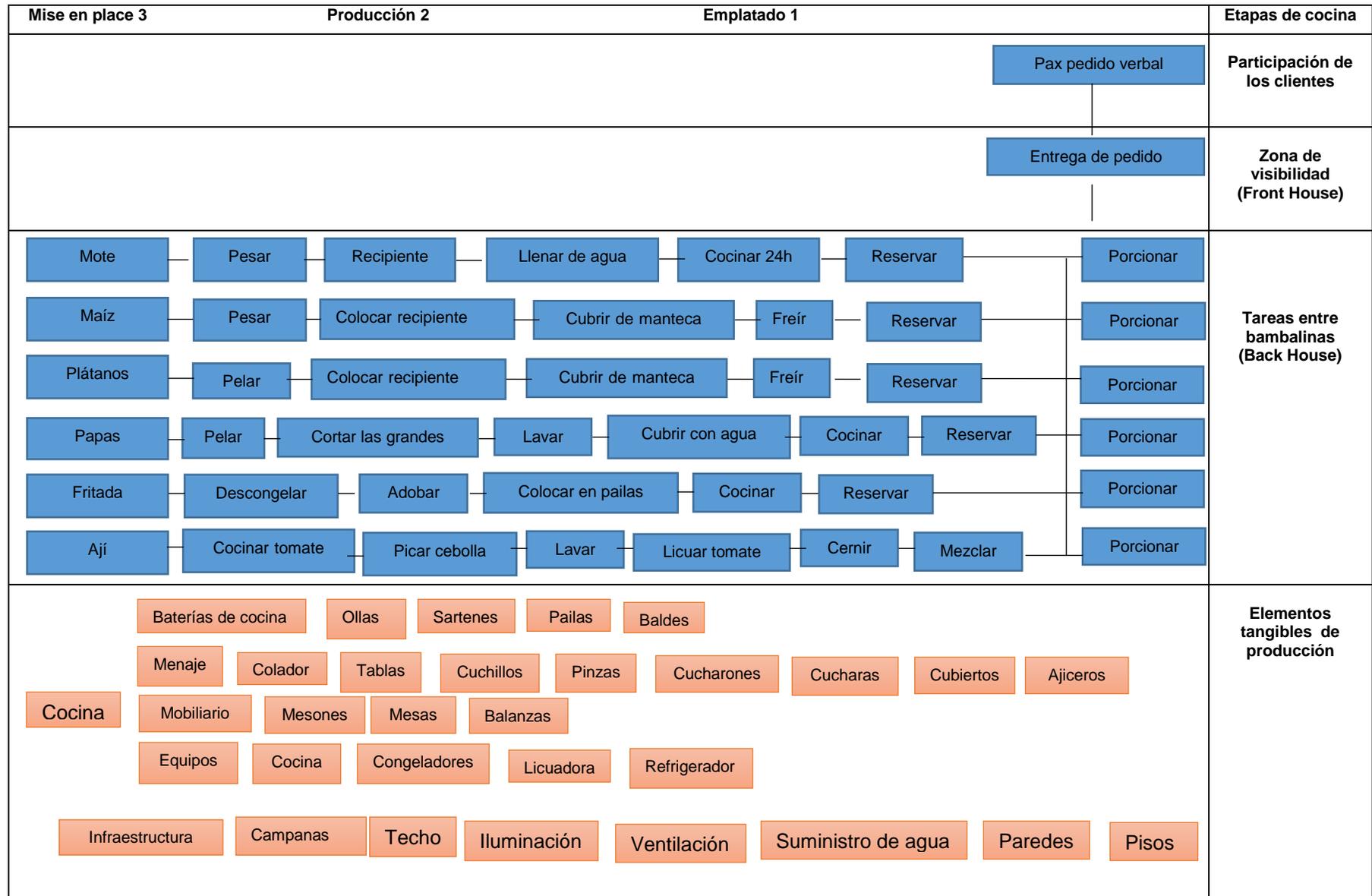
<b>Proceso productivo</b>	<b>Error</b>	<b>Possible error</b>
<b>Descongelación de la carne</b>	Lo realizan dejando la carne expuesta al medio ambiente.	Está expuesto mucho tiempo al medio.
<b>Manipulación de productos</b>	No utilizan tablas para cada producto	No hay un lavado continuo de los materiales.
<b>Preparación de productos (mote, papas, maduros)</b>	No existe un proceso estandarizado para la cocción de mote, papas, maduros.	Puede haber una alteración de sabores y texturas.
<b>Uso de recetas estándar</b>	No hay un uso de recetas por lo cual no hay un buen uso de la materia prima.	Se puede ver alterado el producto final.
<b>Preparación de fritada</b>	No existen manuales de procedimientos para los puntos más importantes de cocción.	Se puede ver alterado el producto final.
<b>Porcionamiento del plato</b>	No se usan medidas para porcionar.	Puede haber porciones más grandes o más pequeñas.
<b>Uso de manteca</b>	No existe un error, el manejo es adecuado.	
<b>Conserva de productos</b>	No sellan ni cubren los productos sobrantes.	Posible contaminación cruzada.
<b>Preparación de tostado</b>	No existen manuales de procedimientos.	No se maneja la elaboración por tiempos lo cual puede afectar al producto final.
<b>Preparación de ají</b>	No usan medidas, ni cantidades es realizado por	Tal vez no existe una buena manipulación de los

	un cálculo humano.	ingredientes.
<b>Mantener los productos calientes</b>	El producto tiene mucho tiempo directo con la transmisión de calor.	Puede secarse y tomar otra textura y color alterando el producto final.
<b>Almacenamiento de producto</b>	No hay estandarización en el proceso de almacenar la carne de cerdo.	Posible contaminación cruzada.
<b>Función en el restaurante</b>	No hay un desarrollo adecuado de las tareas que realizan.	-----
<b>Porcionamiento del cerdo</b>	No hay estandarización	-----
<b>Opinión</b>	El mobiliario de los restaurantes se debe mejorar, debido a la demanda que este presenta. Los equipos deben ser mejorados y adquirir nuevos que serían de gran utilidad. Cuentan con uniformes para el trabajo diario, pero se debería exigir el uso de mallas, guantes debido al contacto que se tiene con los productos.	

### 3.4 Mapa Actual de procesos de cocina en Restaurante Fritadas Especiales

A continuación se observa el mapa de procesos que fue elaborado con los errores y posibles errores en cada una de las etapas que maneja la cocina del Restaurante Fritadas Especiales, se puede apreciar los procesos que se llevan a cabo en el area desde el inicio del contacto con los clientes, zona visible, tras bambalinas. Se puede apreciar el punto de elementos tangibles en el cual se analiza todos los componentes que son usados para la producción y desarrollo de operación del restaurante. Ver flujogramas anexo 8.

Tabla 9.- Mapa de procesos actual de cocina



### 3.5 Fichas de campo

Mediante el uso de las fichas de campo podemos apreciar la falta y carencia de instrumentos en el área de cocina, los cuales son mencionados y marcados en las fichas de campo que se realizaron. Las fichas se pueden ver en el anexo 7.

Con los cuadros anteriormente indicados se logra analizar las respuestas de cada entrevistado y establecer deficiencias o aciertos en la operación de producción. Es así que se dibuja el mapa de procesos actual de la cocina del restaurante dándonos un diagnóstico el cual nos servirá para poder trabajar en la propuesta de mejora.

GENERALITAT VALENCIANA CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE, AGRICULTURA, PESQUERÍA Y TURISMO		ICE INFORME DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO		F																																	
FICHA Nº 0.B: DATOS GENERALES ADMINISTRATIVOS				<table border="1"> <tr> <td>Nº DE EXPEDIENTE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nº DE EXPEDIENTE RH</td> <td></td> </tr> </table>		Nº DE EXPEDIENTE		Nº DE EXPEDIENTE RH																													
Nº DE EXPEDIENTE																																					
Nº DE EXPEDIENTE RH																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Datos del promotor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apellidos:</td> <td>Nombre:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">NIF/ CIF:</td> </tr> <tr> <td>Dirección:</td> <td>Nº:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Municipio:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Código postal:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Provincia:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">En su condición de:</td> </tr> </tbody> </table>			Datos del promotor		Apellidos:	Nombre:	NIF/ CIF:		Dirección:	Nº:	Municipio:		Código postal:		Provincia:		En su condición de:		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Datos del representante</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apellidos:</td> <td>Nombre:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">NIF/ CIF:</td> </tr> <tr> <td>Dirección:</td> <td>Nº:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Municipio:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Código postal:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Provincia:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">En su condición de:</td> </tr> </tbody> </table>			Datos del representante		Apellidos:	Nombre:	NIF/ CIF:		Dirección:	Nº:	Municipio:		Código postal:		Provincia:		En su condición de:	
Datos del promotor																																					
Apellidos:	Nombre:																																				
NIF/ CIF:																																					
Dirección:	Nº:																																				
Municipio:																																					
Código postal:																																					
Provincia:																																					
En su condición de:																																					
Datos del representante																																					
Apellidos:	Nombre:																																				
NIF/ CIF:																																					
Dirección:	Nº:																																				
Municipio:																																					
Código postal:																																					
Provincia:																																					
En su condición de:																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Datos del inspector</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apellidos:</td> <td>Nombre:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Titulación:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nº de colegiado:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Colegio profesional:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Teléfono fijo:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Teléfono móvil:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">E-mail:</td> </tr> </tbody> </table>			Datos del inspector		Apellidos:	Nombre:	Titulación:		Nº de colegiado:		Colegio profesional:		Teléfono fijo:		Teléfono móvil:		E-mail:		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Información administrativa del edificio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección:</td> <td>Nº:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Municipio:</td> </tr> <tr> <td>Código postal:</td> <td>Provincia:</td> </tr> <tr> <td>Referencia catastral:</td> <td>Tipo de promoción:</td> </tr> <tr> <td>Edificio catalogado:</td> <td>Nivel de protección:</td> </tr> <tr> <td>Año de construcción:</td> <td>Número de plantas:</td> </tr> <tr> <td>Número de viviendas:</td> <td>Número de locales:</td> </tr> </tbody> </table>			Información administrativa del edificio		Dirección:	Nº:	Municipio:		Código postal:	Provincia:	Referencia catastral:	Tipo de promoción:	Edificio catalogado:	Nivel de protección:	Año de construcción:	Número de plantas:	Número de viviendas:	Número de locales:
Datos del inspector																																					
Apellidos:	Nombre:																																				
Titulación:																																					
Nº de colegiado:																																					
Colegio profesional:																																					
Teléfono fijo:																																					
Teléfono móvil:																																					
E-mail:																																					
Información administrativa del edificio																																					
Dirección:	Nº:																																				
Municipio:																																					
Código postal:	Provincia:																																				
Referencia catastral:	Tipo de promoción:																																				
Edificio catalogado:	Nivel de protección:																																				
Año de construcción:	Número de plantas:																																				
Número de viviendas:	Número de locales:																																				
<table border="1"> <tr> <td>F. Nº: 0.A</td> <td><b>F. Nº: 0.B</b></td> <td>F. Nº: 0.C</td> <td>F. Nº: 1.A</td> <td>F. Nº: 1.B</td> <td>F. Nº: 1.C</td> <td>F. Nº: 1.D</td> <td>F. Nº: 1.E</td> <td>F. Nº: 1.F</td> <td>F. Nº: 1.G</td> <td>F. Nº: 1.H</td> <td>F. Nº: 1.I</td> <td>F. Nº: 2.A</td> <td>F. Nº: 2.B</td> </tr> </table>						F. Nº: 0.A	<b>F. Nº: 0.B</b>	F. Nº: 0.C	F. Nº: 1.A	F. Nº: 1.B	F. Nº: 1.C	F. Nº: 1.D	F. Nº: 1.E	F. Nº: 1.F	F. Nº: 1.G	F. Nº: 1.H	F. Nº: 1.I	F. Nº: 2.A	F. Nº: 2.B																		
F. Nº: 0.A	<b>F. Nº: 0.B</b>	F. Nº: 0.C	F. Nº: 1.A	F. Nº: 1.B	F. Nº: 1.C	F. Nº: 1.D	F. Nº: 1.E	F. Nº: 1.F	F. Nº: 1.G	F. Nº: 1.H	F. Nº: 1.I	F. Nº: 2.A	F. Nº: 2.B																								

Figura 6.- Modelo de Ficha de Campo

## **4. CAPITULO IV; PROPUESTA PARA LA EMPRESA**

### **4.1 Propuesta de misión, visión y objetivos**

Se propone la misión visión y objetivos para el Restaurante Fritadas Especiales, ya que al ser un micro emprendimiento familiar, este carecía de los mismos.

#### **Misión**

Somos un restaurante especializado en la venta de fritada, realizada con productos de calidad con un servicio acogedor que garantiza la preparación de comida tradicional y fresca para el deleite de las familias ecuatorianas.

#### **Visión**

En el 2020, esperamos crecer con 2 restaurantes más en la ciudad de Quito, logrando así captar y fidelizar un mayor número de clientela e impulsar el desarrollo profesional de nuestros empleados.

#### **Objetivos**

- ✓ Mejorar el servicio mediante planes de acción para lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Preparar alimentos con productos de calidad buscando nuevos proveedores.
- ✓ Crear un ambiente de trabajo cálido para el bienestar de nuestros colaboradores.
- ✓ Abrir 1 sucursal más en un año y medio para tener más posicionamiento dentro de quito.
- ✓ Maximizar las ganancias en 1 % haciendo un buen uso de los recursos.
- ✓ Realizar un manejo adecuado de desechos para ayudar al medio ambiente.
- ✓ Realizar 1 capacitación certificada anual para los trabajadores.

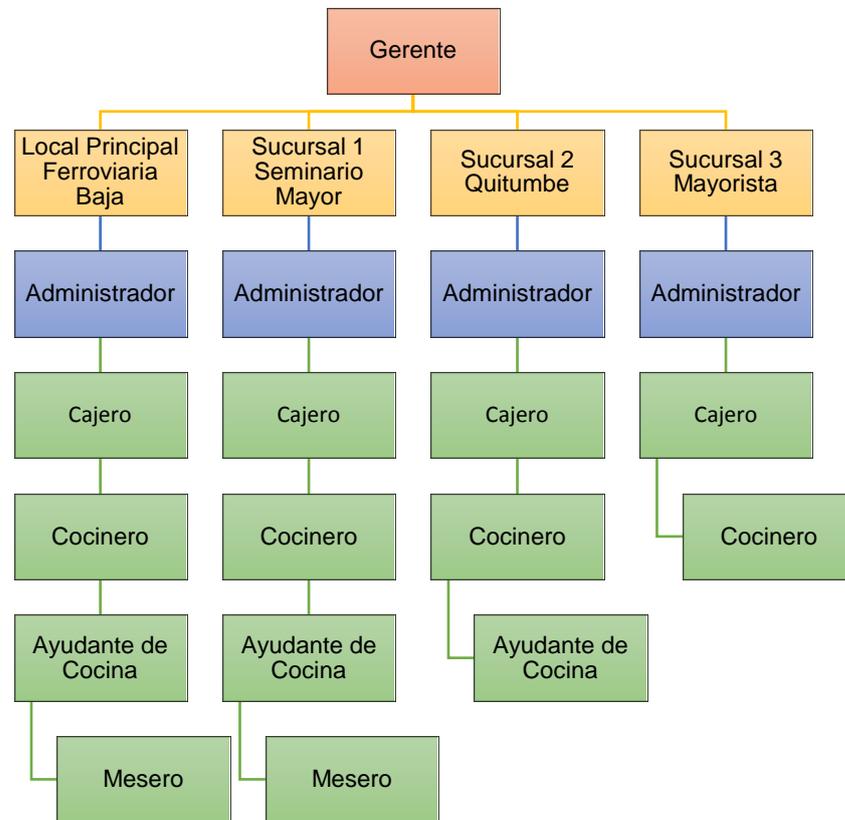


Figura 7.- Propuesta Reestructuración de organigrama y especificación de funciones

### Gerente:

- ✓ Mantiene el control general de los 4 locales.
- ✓ Revisa informes y balances del estado financiero diariamente.
- ✓ Toma decisiones estratégicas con respecto a la situación general de los establecimientos.
- ✓ Busca opciones y negocia con los distintos proveedores dentro del mercado.
- ✓ Gestiona la entrega de la materia prima a los establecimientos.

### Administrador:

- ✓ Supervisa la venta de productos diaria.

- ✓ Organiza y supervisa las actividades y obligaciones de los colaboradores.
- ✓ Maneja órdenes de pedido a proveedores y recepción adecuada de productos.
- ✓ Supervisa la manipulación de los alimentos y el uso correcto de los equipos de trabajo por parte de los colaboradores.
- ✓ Maneja un control de producción diario.
- ✓ Realiza inventarios, balances y reportes del estado financiero del local.

**Cajero:**

- ✓ Realiza órdenes de pedidos para la cocina del restaurante.
- ✓ Cobra y maneja sistema de facturación.
- ✓ Realiza un cierre o cuadro de caja al finalizar el día de ventas.
- ✓ Genera un informe general de ventas al gerente.

**Cocinero:**

- ✓ Se encarga del correcto funcionamiento de la cocina.
- ✓ Reparte y dirige las actividades con el ayudante de cocina durante la preparación de alimentos.
- ✓ Realiza un control de aprovisionamiento, conservación y almacenamiento de productos.
- ✓ Realiza la preparación de alimentos.
- ✓ Realiza montaje de platos.
- ✓ Revisa y controla el material de uso en la cocina.
- ✓ Maneja el aprovechamiento de los productos puestos a su disposición.

**Ayudante de cocina:**

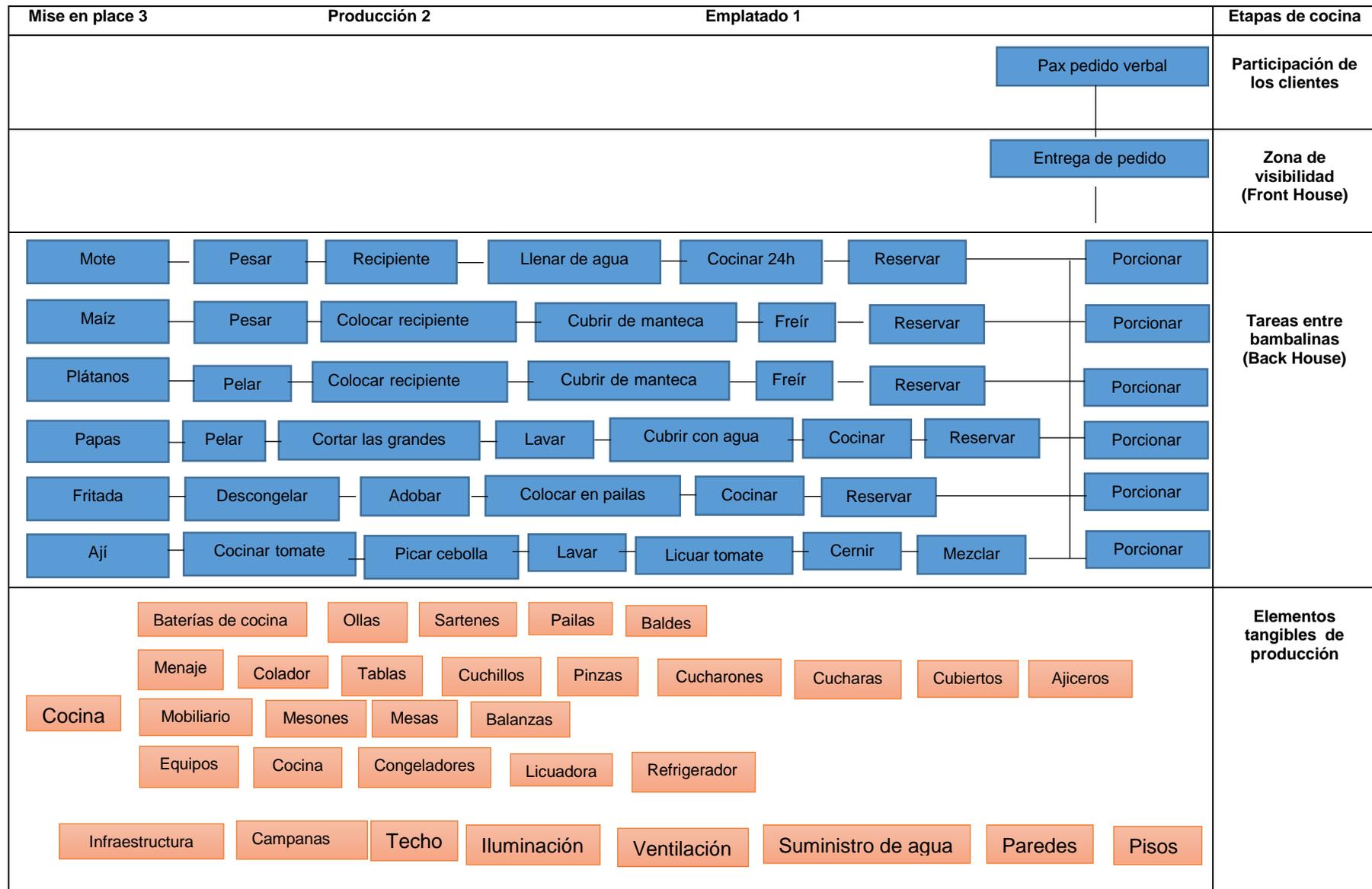
- ✓ Realiza actividades establecidas por el cocinero
- ✓ Mantiene la higiene de los equipos e instalaciones.
- ✓ Realiza mise en place para la producción de alimentos.

**Mesero:**

- ✓ Supervisa el área de restaurante.
- ✓ Brindar la mejor atención a los clientes, para garantizar su total satisfacción.
- ✓ Se encarga de limpiar y preparar el local.

### 4.3 Propuesta de mapa para procesos de cocina

Tabla 10.- Propuesta de mapa para procesos de cocina



**Nota:** los cuadros en rojo representan los puntos que deben ser mejorados o hacen falta para el proceso en la cocina del restaurante, se puede apreciar una observación en los procesos, y en la infraestructura los mismos que deben ser tomados en cuenta ya que estos permitirán a mejorar el desenvolvimiento en la cocina del restaurante lo cual será a futuro de gran ayuda y crecimiento para la empresa.

## 5. CAPITULO V; DISEÑO DE MANUAL

### 5.1 Estructura del manual para los procesos de cocina.

A continuación, se presenta el índice de la propuesta del manual para los procesos operativos de cocina del restaurante Fritadas Especiales, con la finalidad de optimizar los procesos dentro de su cocina. El manual se puede observar en anexo 8 al final.

Tabla 11.- Índice manual de procesos operativos

ÍNDICE DE CONTENIDOS
1.1 INTRODUCCIÓN
1.2 CONCEPTOS BÁSICOS
1.3 RECOMENDACIONES ADICIONALES
1.4 MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS
1.5 HIGIENE DEL PERSONAL
DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES
2. OPERACIONES PREVIAS
2.1 RECEPCIÓN DE ALIMENTOS
2.2 ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE PRODUCTOS
2.3 DESCONGELACIÓN DE CARNE DE CERDO
3. OPERACIONES DE PRODUCCIÓN
3.1 PREPARACIÓN DE PRODUCTOS
3.2 PORCIONAMIENTO Y EMPLATADO
4. OPERACIONES POST PRODUCCIÓN
4.1 CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE SOBRANTES
4.2 ELIMINACIÓN DE DESECHOS, DESPERDICIOS

## 5.2 Capacitación Talento Humano



Figura 8.- Ilustración capacitación de talento humano

Uno de los aspectos más relevantes para asegurar un funcionamiento óptimo de la cocina dentro del restaurante, mediante el planteamiento de procesos, es capacitar al personal en este tipo de gestión a fin de asegurar que cada elemento humano conozca y aplique lo establecido.

Tabla 12.- Programa de capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACION 2018			
ACCION DE CAPACITACION	DIRIGIDO A	OBJETIVO	# GRUPOS
Manipulación de alimentos	Ayudantes de cocina	Conocer las normas de higiene, limpieza y desinfección, importancia del manejo de alimentos, cuando usar y cuando desechar.	1
Procesos de cocina	Todo el personal	Concientizar las actividades y optimizar los puntos desde procesos de descongelación, mise en place, producción y despacho de alimentos hasta llegar al cliente	1
Seguridad e higiene en la cocina	Ayudantes de cocina	Uso y almacenamiento de herramientas de cocina, especificación de su uso y el correcto manejo del mismo.	1

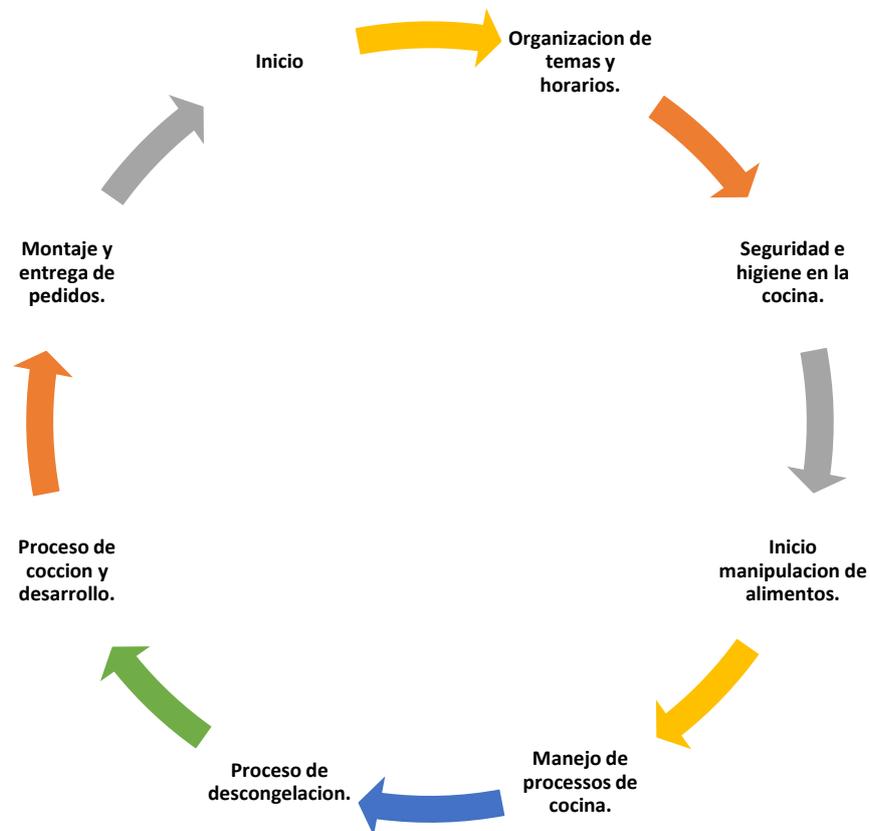
No obstante, existen temas adicionales que pueden darse al personal para asegurar y mejorar las prácticas internas en cocina:

- ✓ Manejo de procesos de cocina
- ✓ Seguridad e higiene en la cocina

- ✓ Manipulación adecuada de ingredientes

### **Etapas de desarrollo de capacitación**

Este proceso se compone de 8 etapas en las cuales se distingue los diferentes puntos a tratar los cuales son de mucha importancia en la capacitación. La meta primaria es dar a conocer y tener claro los puntos a desarrollar los cuales ya han sido mencionados como importantes y de un criterio urgente para la mejora en los procesos de cocina de los restaurantes.



*Figura 9.- Etapas de capacitación*

### **Socialización del manual para los clientes internos**

El manual desarrollado busca ser una herramienta y guía para los clientes internos sin embargo el establecimiento debe tener en cuenta que es necesario

que se sigan las recomendaciones, dado que este será de una gran ayuda e incluso permitirá mejorar muchos aspectos dentro de la cocina de los restaurantes optimizando y mejorando la calidad de los productos a ofrecer.

### **¿Cómo socializarlo?**

- ✓ Se deberá realizar una inducción del uso y aplicación del manual.
- ✓ Debe existir un responsable de area o persona a cargo
- ✓ La comunicación de empleador a empleados debe ser primordial para conocer acerca del funcionamiento del establecimiento.
- ✓ Se debe detallar las descripciones de las actividades a desempeñar.
- ✓ El uso de documentos y registros pueden ser de gran ayuda para llevar un mejor control.
- ✓ El uso de guías para los procesos son importantes estos pueden ser: recetas, procedimientos, pasos para la elaboración de otros productos como el mote, maíz, ají. Su existencia puede ser en la misma cocina mediante folletos o documentos informativos y amigables para los ayudantes.

### **5.3 Infraestructura recomendada**

Las recomendaciones sobre infraestructura son las siguientes:

- ✓ Ampliación de cocina y readecuación

Las instalaciones de la cocina deben ampliarse para ofrecer espacio para que el personal pueda desenvolverse de mejor manera, para que se puedan colocar más equipos y se disponga de un espacio mayor para trabajar. Esto implica también la realización de mejoras que permitan asegurar la integridad de los alimentos: la mejora de pisos, paredes e iluminación.

- ✓ Sistema de Ventilación

Es recomendable instalar un sistema de ventilación constituido por: canales de ventilación, campana extractora de olores, ventiladores. Este sistema permitirá que exista una correcta ventilación e impedirá que los alimentos se impregnen

de olores indeseables, a más de permitir una temperatura más adecuada para que el personal labore.

✓ Sistema de tuberías de gas

Se recomienda la instalación de un sistema de tuberías de gas, que faciliten la colocación de los tanques de gas en un área externa a la cocina y con ventilación adecuada, que cuente con válvulas de seguridad y conexiones nuevas que reemplacen a las existentes actualmente.

Adicionalmente se recomienda la implementación del siguiente equipamiento

✓ Microondas

Puede ser utilizado para descongelar de forma segura porciones pequeñas o como apoyo en diversas actividades de cocina, como también para mantener la temperatura adecuada del producto fresco antes de entregarlo al comensal.

✓ Tablas de colores

Se recomienda la adquisición de tablas de colores para corte de diversos productos, que permita evitar la contaminación cruzada de alimentos, y prevenga la proliferación de bacterias. Las tablas a utilizarse deben ser de plástico aprobado para uso en cocina, de diversos colores para diferenciar el tipo de ingredientes a utilizarse con cada una.

✓ Juego de recipientes herméticos para refrigeración y congelación de diverso tamaño

Actualmente se requiere mejorar la gestión de sobrantes, y el almacenamiento de productos crudos y cocidos, para lo cual se recomienda la adquisición de dos juegos de recipientes herméticos aptos para refrigeración y congelación, pueden ser de vidrio o plástico.

#### **5.4 Costeo de estándares**

El siguiente cuadro detalla las áreas a capacitar con el número de horas, el número de personas y el costo por hora de la capacitación teniendo en cuenta

los puntos más importantes a tomar en la capacitación que se debe reforzar al personal de los restaurantes Fritadas Especiales.

Tabla 13.- Cuadro de capacitación de personal

<b>Capacitación del personal</b>				
<b>Actividades</b>	<b>Horas</b>	<b>PAX</b>	<b>C/Unitario</b>	<b>Costo</b>
Manejo de procesos de cocina	4	5	\$ 50,00	\$ 200,00
Seguridad e higiene en la cocina	2	5	\$ 50,00	\$ 100,00
Manipulación adecuada de ingredientes	2	5	\$ 50,00	\$ 100,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 400,00</b>

A continuación se muestra una tabla de las mejoras que se deben realizar en las instalaciones de los restaurantes las mismas que pudieron ser detectadas mediante el análisis con las fichas de campo, se debe tomar en cuenta que son los puntos más críticos que fueron detectados y los que serán de una mejor ayuda para su funcionamiento.

Tabla 14.- Mejoras en infraestructura

<b>Mejoras en infraestructura</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>C/Unitario</b>	<b>Costo</b>
Ampliación y readecuación de cocina	50 metros	\$ 80,00	\$ 4000,00
Sistema de Ventilación	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Sistema de tuberías de gas	1	\$ 1200,00	\$ 1200,00
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6000,00</b>

En la siguiente tabla se puede apreciar que se toma en cuenta el equipamiento que el restaurante necesita, mismos que serán de gran utilidad a la hora del funcionamiento del mismo por lo cual se debe considerar como una medida de recomendación.

Tabla 15.- Mejoras en Equipamiento

<b>Mejoras en equipamiento</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>C/Unitario</b>	<b>Costo</b>
Microondas	2	\$ 120,00	\$ 240,00
Tablas de colores	10	\$ 25,00	\$ 250,00
Juego de recipientes herméticos para refrigeración y congelación de diverso tamaño	2	\$ 80,00	\$ 160,00
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 650,00</b>

Finalmente se puede apreciar un balance general en la inversión de todos los puntos antes tomados en cuenta lo cual nos daría como el resultado del detalle de los costos que serán requeridos para su desarrollo.

Tabla 16.- Detalle de costos totales

<b>Costos totales</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Costo</b>
Capacitación del personal	\$ 400,00
Mejora en infraestructura	\$ 6000,00
Mejora en equipamiento	\$ 650,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 7050,00</b>

## Conclusiones

El restaurante posee dificultades en sus procesos de cocina los cuales no son muy claros para sus colaboradores.

El restaurante carece de una estructura organizacional, misión, visión y objetivos.

El análisis a los clientes internos se puede apreciar que se necesita reforzar los conocimientos de los mismos con capacitaciones.

Carece de instrumentos de cocina que son de sum importancia para el desarrollo de las operaciones.

La infraestructura de los restaurantes debe ser mejorada para un buen desarrollo del trabajo.

Con la elaboración de los análisis y las entrevistas se puede determinar que la información que se recibió de los clientes internos y dueños fueron muy importantes para poder dar un diagnóstico de los restaurantes y poder tener una visión de los procesos que se llevan a cabo.

La aplicación de un plan de mejora en los procesos operativos dentro del restaurante, ayudara a tener una mejor elaboración de los productos y un personal más capacitado.

Todo el personal de los restaurantes tiene una manera distinta de elaboración de los productos y en muchas ocasiones desconocen de varios puntos importantes.

Los dueños trabajan bajo sus conocimientos y de una manera empírica sin tener en cuenta que esto en ocasiones es el problema a muchos de los errores cometidos dentro de la cocina del restaurante.

## Recomendaciones

Se recomienda tomar en cuenta el uso del manual de procesos que fue desarrollado, el mismo será en un futuro de gran ayuda y aporte para el restaurante.

Se recomienda una inversión para la infraestructura, la misma que será de gran ayuda para el desarrollo del restaurante.

Se recomienda invertir en el equipamiento de utensilios y equipo de cocina de los restaurantes.

Se recomienda la aplicación de capacitaciones para los empleados, las cuales ayudaran a crear conocimiento y un mejor desempeño de sus colaboradores generando capacidad de desenvolvimiento en ellos.

Se recomienda tomar en cuenta los análisis realizados, los mismos serán de ayuda y guía para un buen desempeño.

**Referencias:**

- Acosta, R. (2008). Saneamiento ambiental e higiene de los alimentos. Argentina: Editorial Brujas
- Armendáriz, J. (2009). *Procesos de cocina*. Madrid: Ediciones Parainfo.
- Armendariz, J. (2013). *Gastronomía y nutrición*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Calvo, S., Gómez, C., López, C., & López, B. (2016). *Manual de alimentación. Planificación alimentaria*. Madrid: UNED Editorial.
- Carrillo, M. (1996) El sabor de la tradición. Ecuador: Ediciones Abya- Yala
- Control Sanitario. (2015). Resolución ARCSA-DE-067-2015-GGG. Recuperado el 06 de marzo del 2017 de: [http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion\\_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf](http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/Resolucion_ARCSA-DE-067-2015-GGG.pdf)
- Control Sanitario. (s.f.) Registro de buenas prácticas de manufactura. Recuperado el 06 de marzo del 2017 de: <http://www.controlsanitario.gob.ec/registro-de-buenas-practicas-para-alimentos-procesados/>
- El comercio. El mote. Recuperado el 02 de abril del 2017 de: <http://www.elcomercio.com/tendencias/mote-maiz-procesamiento-conocimientoancestral-intercultural.html>
- El consumidor gasta menos en restaurantes. (6 de Marzo de 2016). *El Comercio*. Recuperado el 1 de octubre de 2016, de <http://www.elcomercio.com/actualidad/consumidor-gasta-restaurantes-economia-quito.html>
- FAO, (2013), Los plátanos no están al borde de la extinción, Recuperado el 18 de abril del 2017 de: <http://www.fao.org/spanish/newsroom/news/2003/13120-es.html>

- Gálvez, I. y Orellana, M. (2016). *Gestión del producto editorial*. Málaga: IC Editorial
- García, F., Pedro, G., & Gil, M. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restauración y eventos especiales*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Grüner, H., Metz, R., & Gil, A. (1999). *Procesos de Cocina*. Madrid: Akal Ediciones.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: CEC, S.A.
- ISO. (2005). *Norma Internacional ISO 22000*, Suiza: ISO
- Olivas, R. (2006). *La cocina de los Incas*. Lima: Universidad de San Martín de Porres
- López, A. (2004). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Editorial Trillas
- Lovera, J. (2009). *Food Culture in South America*. Londres: Greenwood Publishing Group.
- Lozano, R., Artacho, A., & Artacho, J. (2007). *Procesos de cocina (aspectos transversales)*. Madrid: Visión libros.
- Martínez, A. (2015), *Manual de calidad para hoteles*. Asturias: Septem Ediciones
- Massini, E., & Berger, A. (2009). *Vuelta al mundo en 80 recetas*. España: ES Ediciones.
- Medina, X. (2006). *La Alimentación mediterránea: historia, cultura, nutrición*. Madrid: ICaria Editorial.
- Medios Públicos. (s.f.) El ají. Recuperado el 02 de abril del 2017 de: <http://www.mediospublicos.ec/noticias/turismo/el-aji-el-producto-milenario-del-ecuador>

- Mondy, W. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson Educación
- Monge, D. (2005). *Producción Porcina*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia
- Monroy, P. (2002). *Introducción a la Gastronomía*. México: Editorial Limusa.
- Montes, E. Lloret, I. Lopez, M. (2009) *Diseño y gestión de la Cocina*. España: Díaz de Santos
- Morgan, J. (2006). *Creación culinaria*. España: Editorial Acribia.
- Navarro, C., Rodríguez, R., Dalle, F., & Miotti, R. (2008). *La comunicación especializada. Vocabularios especializados en GAsotonomía, Enología y Nutrición*. Berlín: Editorial Peter Lang.
- Pardo, J. (1999). *La industria cárnica*. España: Universidad de Castilla de la Mancha
- Patiño, V. (2002). *Historia y dispersión de los frutales nativos del neotrópico*. Colombia: CIAT
- Pazos, J. (2010). *Conas regionales andinas*. Ecuador: Corporación Editora Nacional
- Pérez, V. (2013). *Cocina creativa o de autor*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Rodríguez, C. (2016). *UF0072- Decoración y exposición de platos*. Madrid: Paraninfo.
- SRI. (2015). *Que son las Pymes?* Recuperado el 02 de abril del 2017 de: <http://www.sri.gob.ec/de/32>

## **ANEXOS**

## Anexo 1



## Anexo 2



### Anexo 3



## Anexo 4



## Anexo 5: Guía de entrevista al personal del Restaurante Fritadas Especiales

### 1.- Introducción

<b>Presentación personal</b>	Esta entrevista va dirigida al personal del restaurante Fritadas Especiales para diagnosticar su estado actual.
<b>Objetivo de la entrevista</b>	Diagnosticar el estado actual de la empresa

### 2.- Variable 1: Infraestructura y equipos

<b>Objetivo de preguntas</b> Verificar los instrumentos de cocina.	<b>de</b> ¿Utiliza tablas de diferentes colores para picar los productos?
---	--

### 3.- Variable 2: RRHH

<b>Objetivo de preguntas</b> Documentar las funciones que realizan.	<b>de</b> ¿Cuál es la función principal que desempeña usted en el restaurante? ¿Cuál considera usted que es la ventaja competitiva del restaurante?
--	---

### 4.- Variable 3: mise place

<b>Objetivo de preguntas</b> Analizar la manipulación de alimentos. Documentar las recetas o procesos para la producción.	<b>de</b> ¿Cómo realiza la descongelación de la carne y grasa para la fritada? ¿Se guía por recetas estándar para la elaboración de los productos? ¿Cómo porciona usted el cerdo para la elaboración de la fritada? ¿Cómo almacena la carne y grasa del cerdo en la recepción del producto?
---	---

5.- Variable 4: Inocuidad alimentaria

<b>Objetivo de preguntas</b> Analizar la conservación de los alimentos.	¿Cómo guarda el producto que queda en el día? ¿Cuántas veces utiliza la manteca con la que fríe el maíz, maduros, papas?
--	---

6.-Variable 5: Procedimientos – cocina

<b>Objetivo de preguntas</b> Verificar los procedimientos utilizados para la elaboración de productos.	¿Cómo prepara el mote, plátanos, papas? ¿Cómo prepara usted la fritada? ¿Cómo prepara el maíz para hacer el tostado? ¿Cómo prepara el ají? ¿De qué manera mantienen caliente los distintos géneros que contiene la fritada?
---	---

7.- Variable 6: Emplatado

<b>Objetivo de preguntas</b> Analizar el montaje y Porcionamiento de los platos.	¿Qué cantidad pone de cada producto en un plato de fritada?
---	---

<b>Despedida personal</b>	Agradecimiento fecha
---------------------------	-------------------------

## Anexo 5: Guía de entrevista administradores del Restaurante Fritadas Especiales

### 1.- Introducción

<b>Presentación personal</b>	Esta entrevista va dirigida a los administradores del restaurante Fritadas Especiales para diagnosticar su estado actual.
<b>Objetivo de la entrevista</b>	Diagnosticar el estado actual de la empresa

### 2.- Variable 1: Infraestructura y equipos

<b>Objetivo de preguntas</b> Verificar la disponibilidad de los instrumentos de cocina.	¿Cuántos cuchillos y tablas aproximadamente dispone en la cocina para sus empleados?
--	--

### 3.- Variable 2: RRHH

<b>Objetivo de preguntas</b> Analizar documentación de funciones, indicadores.	¿Tiene documentación donde detalle las funciones de cada empleado? ¿Cuál es el peso mínimo y máximo en la recepción de los canales de cerdo? ¿Cuál considera usted que es su ventaja competitiva en el mercado?
---	---

### 4.- Variable 3: mise place

<b>Objetivo de preguntas</b> Verificar los procesos que se utilizan.	¿Sabe usted si la carne de cerdo mantiene la cadena de frío desde su recepción hasta su cocción? ¿Establece usted normas al momento que debe ser desechada la manteca con la que realiza los subproductos de la fritada? ¿Maneja usted un control sobre las condiciones ideales para la recepción de la materia prima?
---	--

## 5.- Inocuidad Alimentaria

<b>Objetivo de preguntas</b> Analizar el manejo de los productos.	¿Cómo maneja usted los sobrantes del producto al final del día?
--	---

## 6.- Procedimientos – cocina

<b>Objetivo de preguntas</b> Verificar la manera en la que se llevan los procesos distintivos en la elaboración de la producción.	¿Cómo realiza el recalentado de los productos del día anterior? ¿Manejan la producción con recetas estándar? ¿Cómo usted controla que haya un procedimiento adecuado para la elaboración de la fritada? ¿Mantiene usted un proceso o documentación que se deba seguir para la elaboración del tostado? ¿Ha determinado un proceso para la elaboración del ají existe alguna documentación de como deban hacerlo? ¿Cómo mantiene caliente los productos cocidos?
--	--

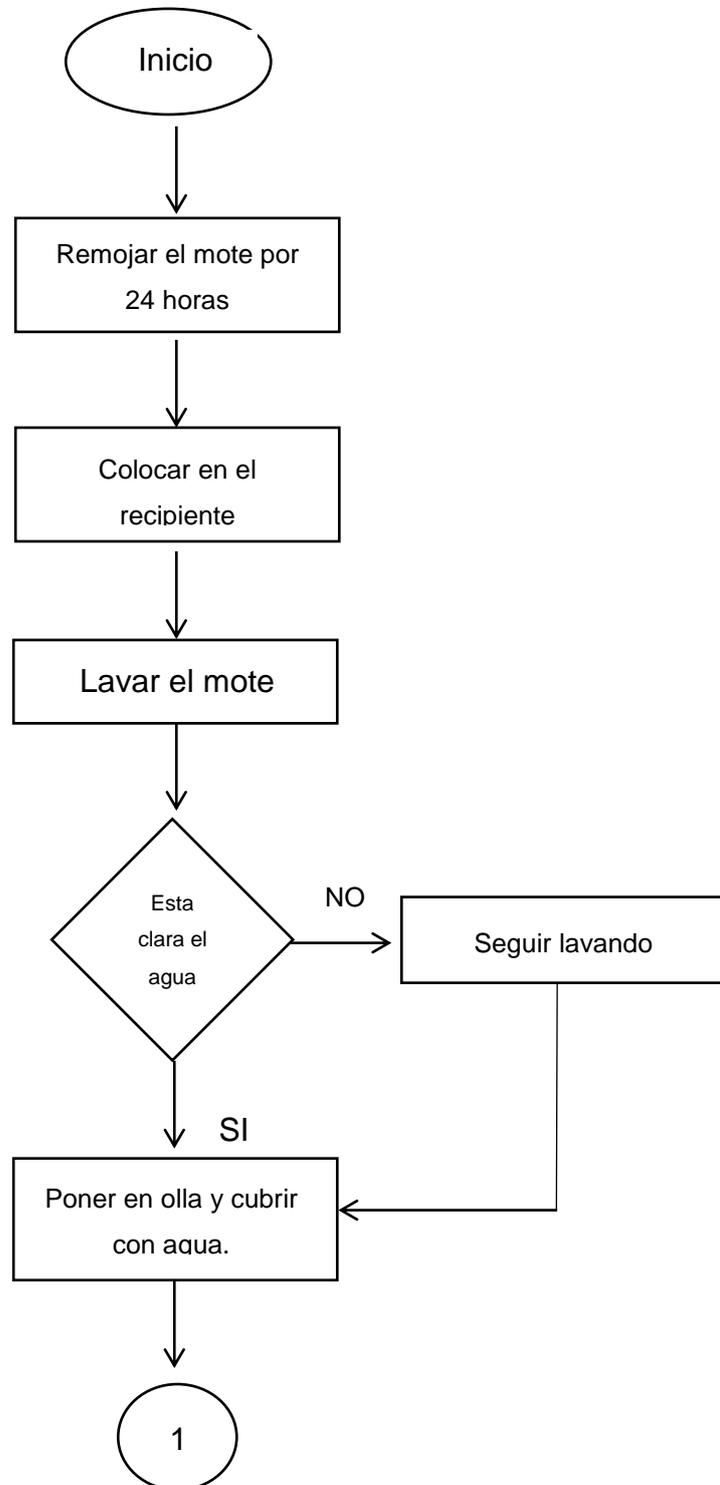
## 7.- Emplatado

<b>Objetivo de preguntas</b> Verificar las raciones que son servidas.	¿Conocen sus empleados el Porcionamiento de cada producto en un plato de fritada? Como lo realizan?
--	---

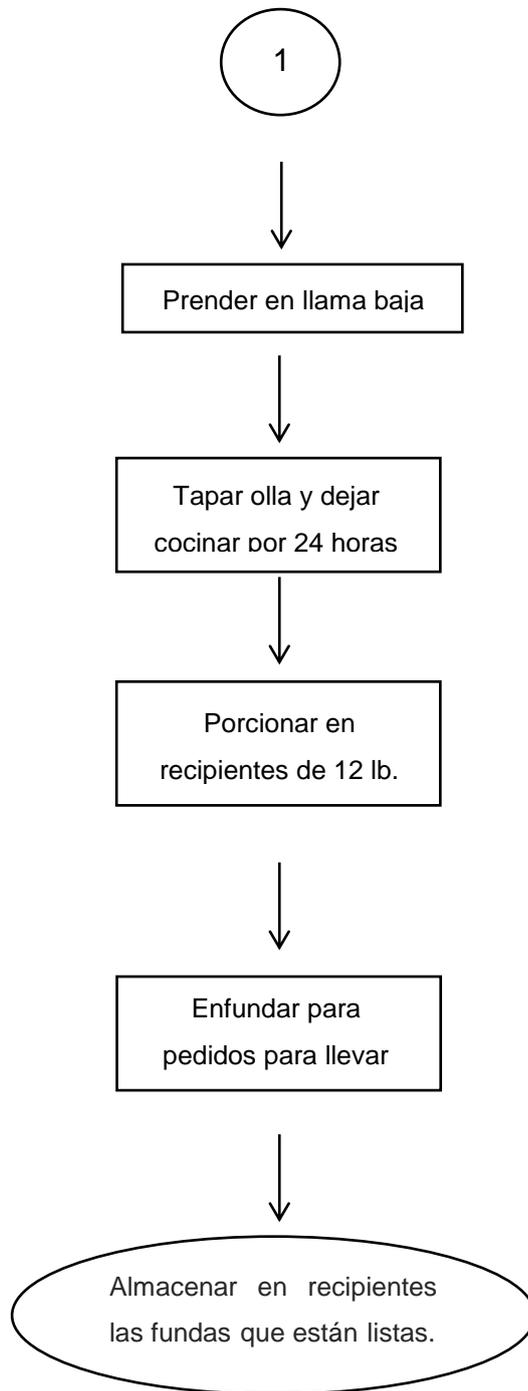
<b>Despedida personal</b>	Agradecimiento fecha
---------------------------	-------------------------

## Anexo 6: Flujogramas de procedimientos

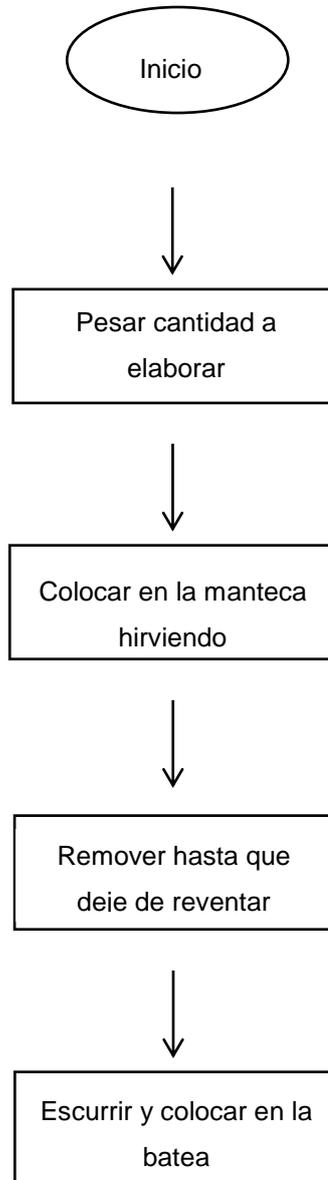
### Procedimiento de lavado del mote



## Proceso de cocción

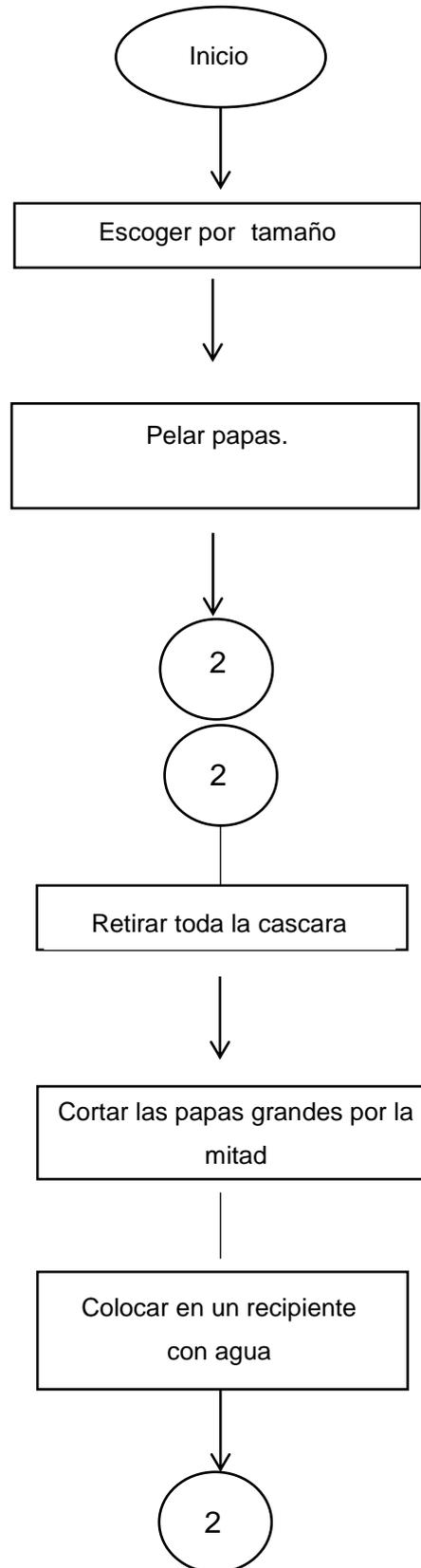


## Elaboración del tostado

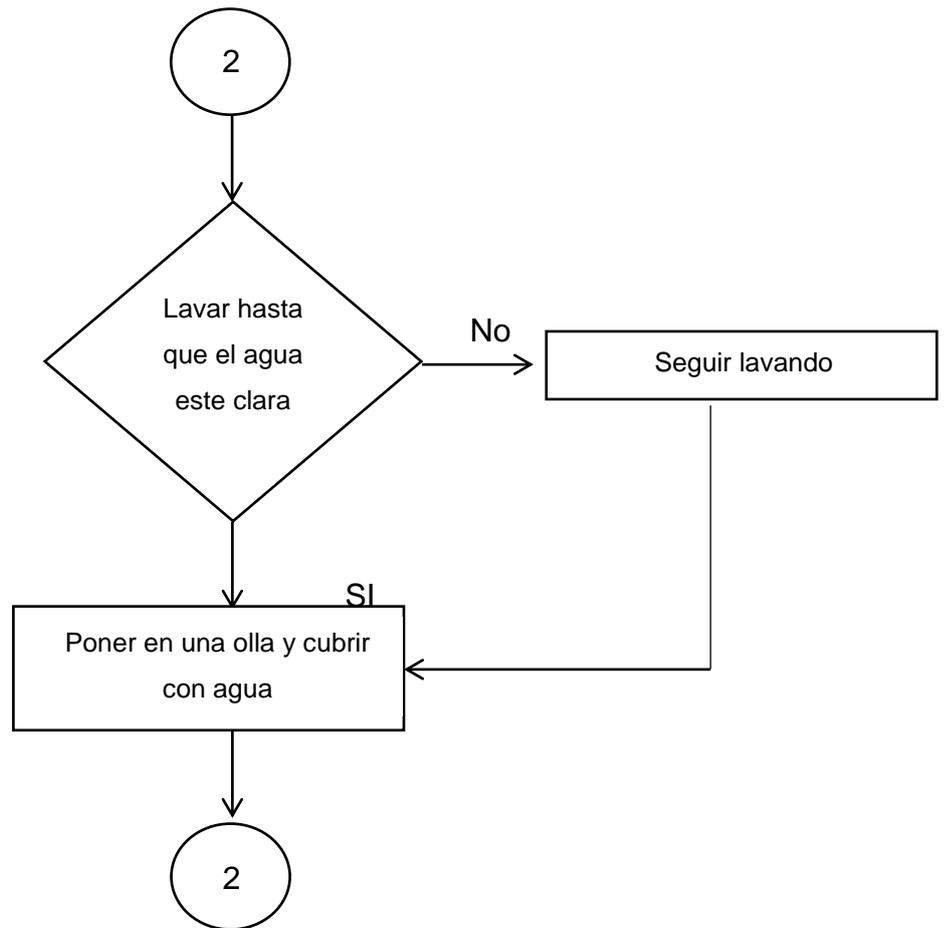


## Elaboración de papas

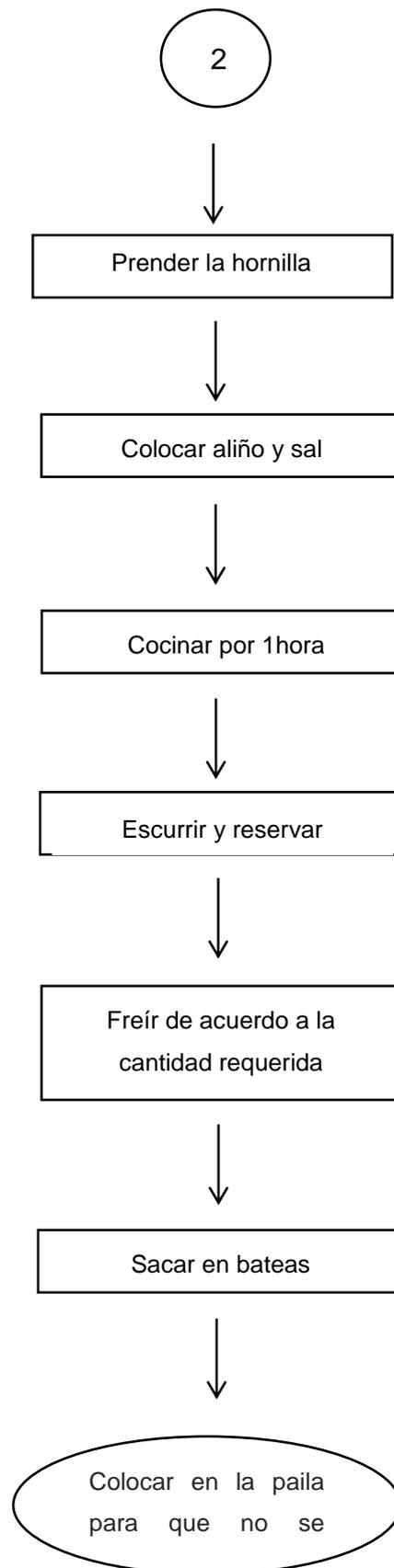
### Cortar papas



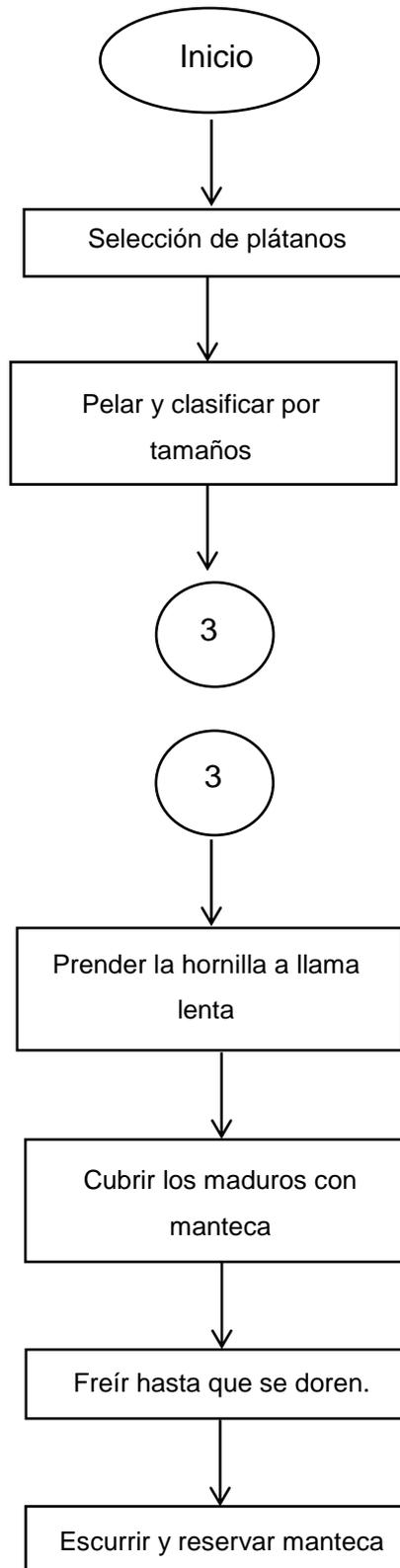
## Lavado de papas



## Cocción

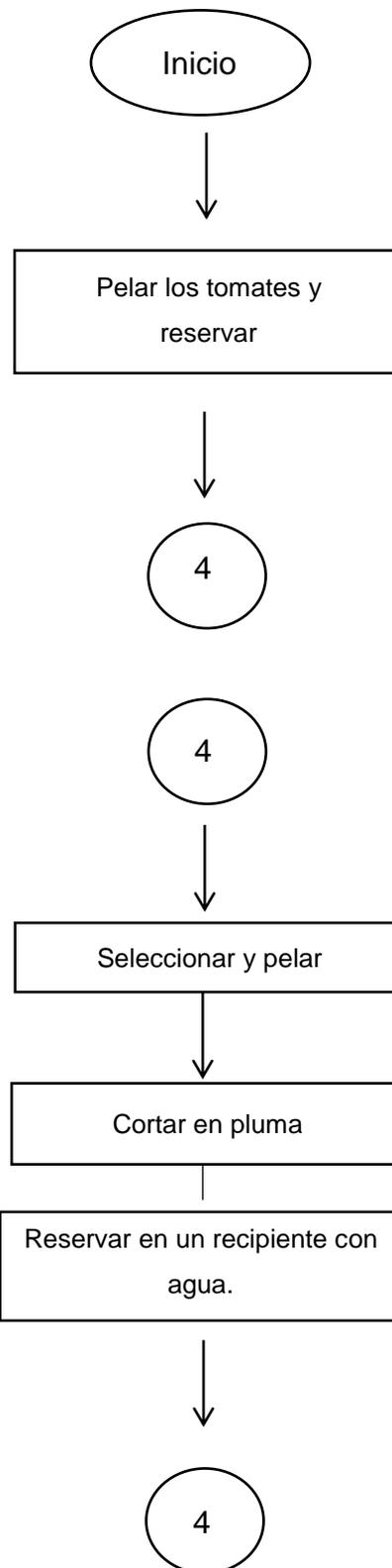


## Elaboración de plátanos



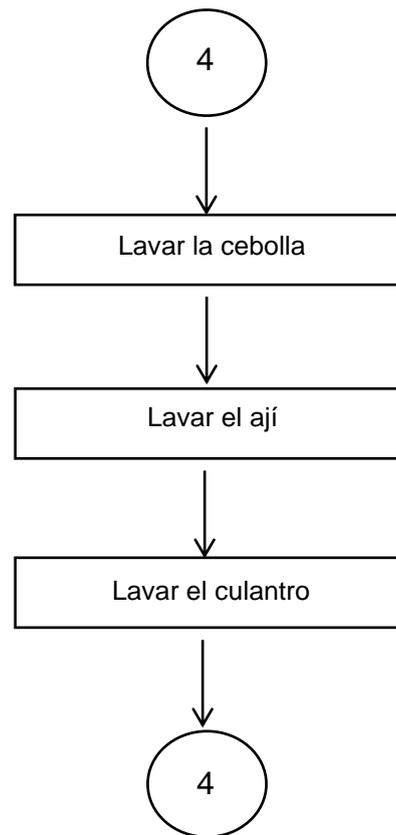
## Cocción en llama baja

## Elaboración de ají

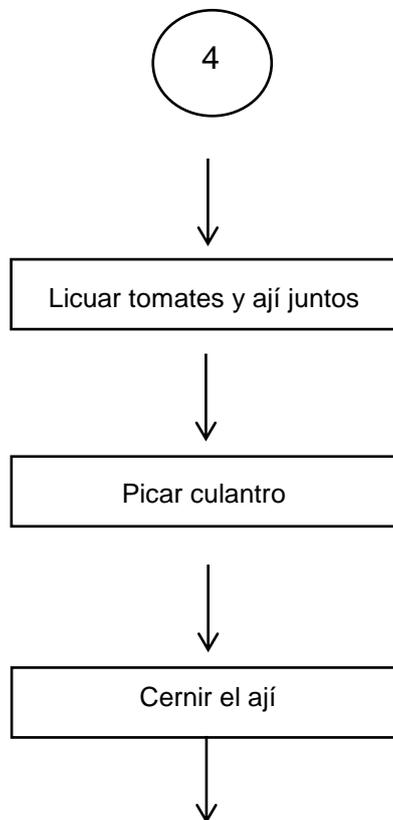


## Picar cebolla

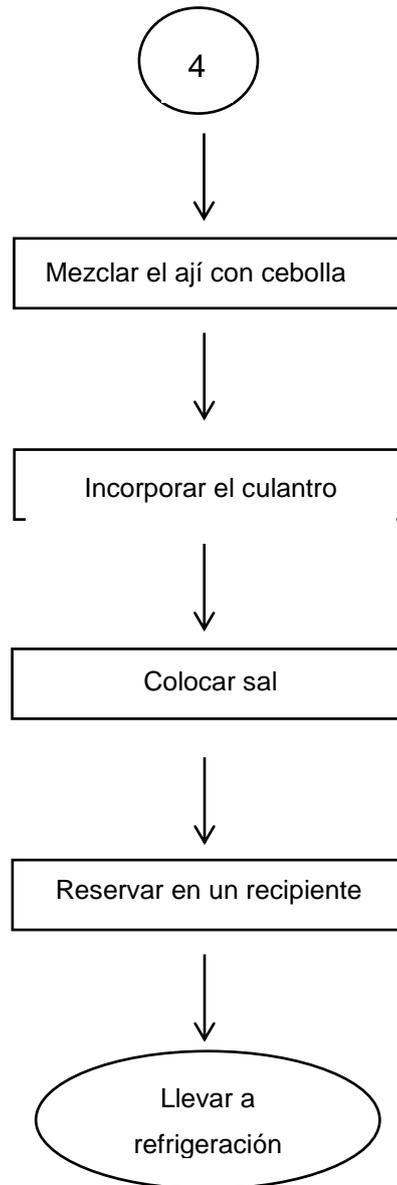
## Lavado de componentes



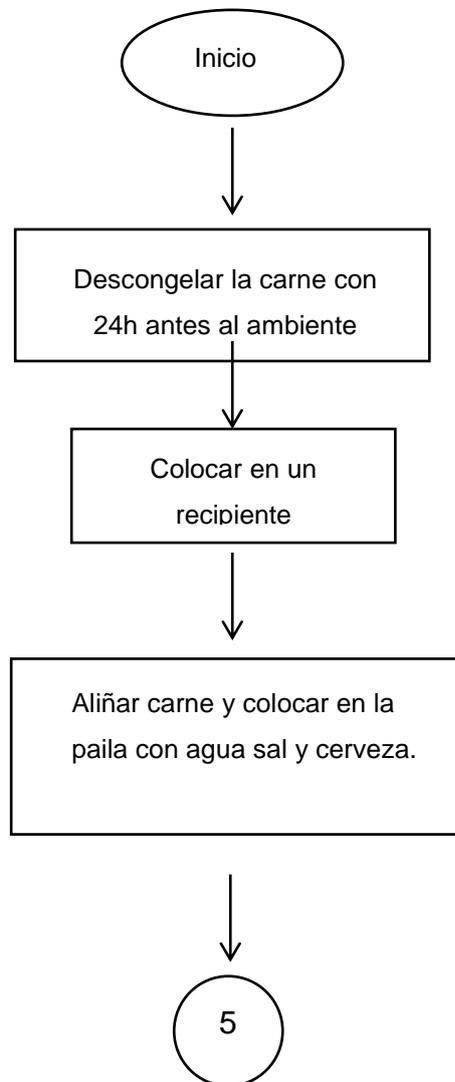
## Licuar



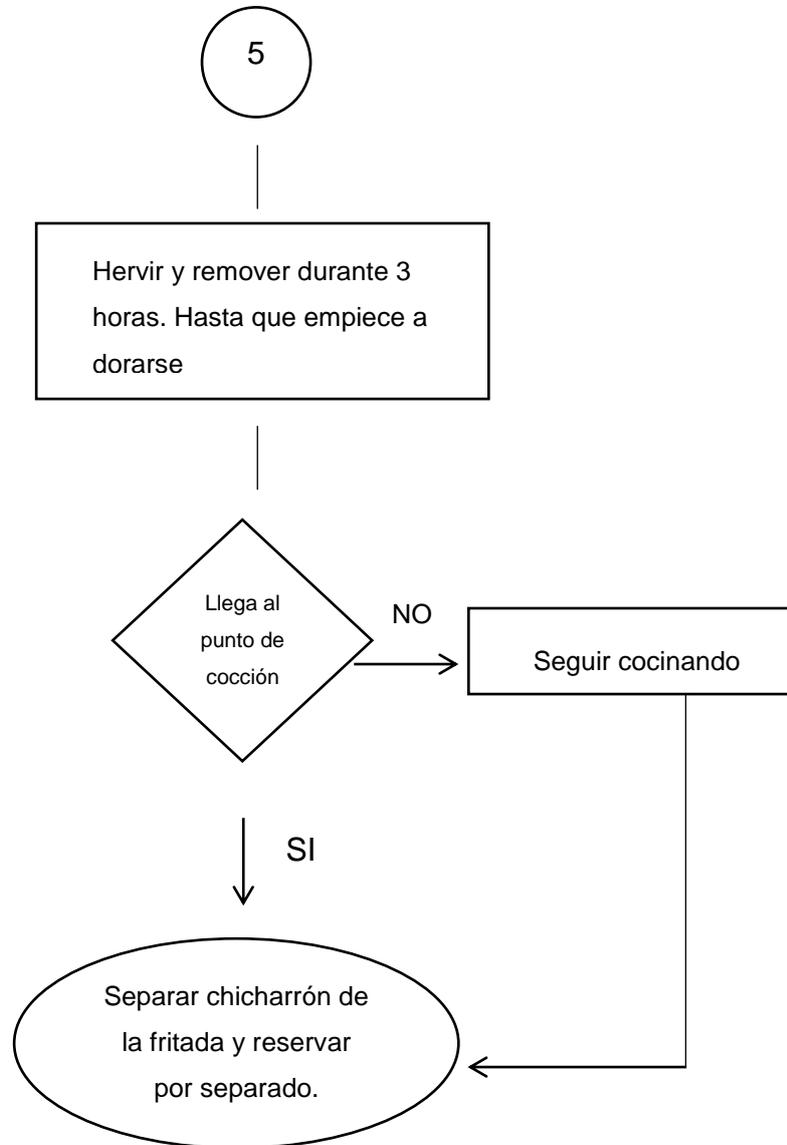
## Preparación



## Elaboración de fritada



## Cocción



## Anexo 7: Fichas de Observación

Ficha de observación		
Ficha N:	1	
Área:	Cocina- equipos pesados	
Fecha:	27/04/2017	
Objeto	Si	No
Cocina	√	
Refrigerador	√	
Campanas	√	
Mesones	√	
Congelador	√	
Horno		√
Observaciones:	Las cocinas que se utilizan en los restaurantes son muy pequeñas para la capacidad requerida. Sería recomendable pensar en la adquisición de un cuarto frio debido a los problemas con los congeladores.	

<b>Ficha de observación</b>		
<b>Ficha N:</b>	2	
<b>Área:</b>	Cocina- utensilios	
<b>Fecha:</b>	27/04/2017	
<b>Objeto</b>	Si	No
Tablas	√	
Cuchillos	√	
Pinzas	√	
Ollas	√	
Pailas	√	
Bateas	√	
Platos	√	
Cucharas	√	
Cucharones	√	
Microondas		√
<b>Observaciones:</b>	<p>Las tablas que se utilizan deben ser cambiadas por tablas de plástico y colores, se debería adquirir un número más de cuchillos, pinzas.</p> <p>Los platos que se utilizan deberían tener un cambio por nuevos.</p> <p>Se debería considerar la adquisición de un microondas el cual puede servir para calentar los alimentos.</p>	

Ficha de observación		
Ficha N:	3	
Área:	Cocina- Infraestructura	
Fecha:	27/04/2017	
Objeto	Si	No
Techo	√	
Paredes	√	
Iluminación	√	
Ventilación		√
Suministro de agua	√	
Paredes	√	
Pisos	√	
Señalética	√	
Capacidad	√	
Observaciones:	La cocina cuenta con la mayor parte de elementos pero necesita una mejora en el área y poner énfasis en la ventilación que no posee y es de suma importancia, se debe mejorar la señalética. La capacidad es muy pequeña para el uso que se le da una ampliación de la cocina seria de mucha ayuda.	



**OPERATIVOS PARA EL  
RESTAURANTE FRITADAS  
ESPECIALES**

## **Introducción**

La comida tradicional forma parte del patrimonio cultural gastronómico de los pueblos andinos, este patrimonio se puede conservar con estándares y conocimientos básicos sobre buenas prácticas de preparación y manipulación de los alimentos. El manual de operaciones para el restaurante Fritadas Especiales tiene un enfoque en la preparación de fritada, este manual es fruto de un levantamiento de procesos realizados en la empresa y pretende ser una herramienta que fortalezca la mejora de las actividades diarias que se llevan a cabo en el restaurante.

Este manual trata puntos claves como: la manipulación y almacenamiento de alimentos crudos, higiene, limpieza y mantenimiento del puesto de trabajo y de los utensilios a utilizarse, preparación de productos, porcionamiento y conservación de los alimentos preparados; respetando las recetas originales del local.

## Conceptos básicos

**Conservación:** acción o acciones mediante las cuales se busca recrear las condiciones para mantener por el mayor tiempo posible, las propiedades organolépticas, químicas y nutricionales de un alimento.

**Contaminación cruzada:** proceso por el cual los alimentos entran en contacto con sustancias ajenas, generalmente nocivas para la salud.

**Desinfección:** Eliminación de los gérmenes que infectan o que pueden provocar una infección en un cuerpo o un lugar.

**Limpieza:** Acción de limpiar la suciedad, lo superfluo o lo perjudicial de algo.

**Mise en place:** conjunto de tareas de organizar y ordenar los ingredientes (ej. cortes de carne, condimentos, salsas, artículos par-cocinados, especias, verduras recién cortadas y otros componentes), que un cocinero requiera para los elementos del menú que se va a preparar durante un turno

**Porcionamiento:** cantidad de comida a preparar por persona, o sea la ración adecuada.

**Propiedades organolépticas:** descripciones de las características físicas que tiene la materia en general, según las pueden percibir los sentidos, como por ejemplo su sabor, textura, olor, color o temperatura.

**Seguridad alimentaria:** es el acceso físico, social y económico de las personas a alimentos suficientes, inocuos y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. (Ruiz, 2007)

## Recomendaciones adicionales

### 1. Manipulación de productos

Para una adecuada manipulación de productos se recomienda lo siguiente:

#### 1.1. Higiene del personal

<b>Lavado de Manos</b>	<b>Antes de:</b>
	Manipular productos crudos
	Realizar el lavado de utensilios
	Realizar el lavado de productos
	Porcionar, Emplatar
	<b>Después de:</b>
	Utilizar los servicios higiénicos
	Manipular productos crudos
	Tocar el cabello, cara o cuerpo
	Estornudar, toser, utilizar pañuelo
	Fumar, beber
	Manipular productos químicos
	Sacar o manipular basura y/o desechos
	Tocar ropa, delantal u otras telas ajenas a la cocina
	Tocar o manipular equipo no sanitizado, superficies de trabajo o limpieones.

<b>Recomendaciones</b>	<b>Aseo corporal del personal</b>
Manos:	Uñas cortas y limpias
	No utilizar esmalte durante la preparación de alimentos
	Evitar el uso de anillos, pulseras u otros accesorios que

	puedan almacenar restos de alimentos o caer y contaminar la preparación.
Cabello	Cabello limpio
	Cabello recogido
	Uso de gorra para el cabello
Uniforme	Uso de delantal o chaleco
	Mantenerse limpio
	Evitar el uso del uniforme fuera del sitio de trabajo
Utensilios de cocina	Estos deben ser lavados después de cada uso
	No se utilizarán utensilios de cocina mal lavados, oxidados
	Se recomienda tener recipientes específicos para cada producto para evitar contaminación cruzada
Área de trabajo	Mantener el área de trabajo limpia
	No colocar desperdicios o desechos en el área de trabajo
	Mantener fuera del área de trabajo los ingredientes que no se estén utilizando al momento, evitar la contaminación cruzada de carnes crudas con otros ingredientes

### Recomendaciones para el uso de utensilios

- ✓ Para picar productos tomar en cuenta el uso de los siguiente colores de tablas:
  - Roja: Carnes crudas y embutidos.
  - Azul: Pescados y mariscos.
  - Amarilla: Pollo crudo.
  - Verde: Frutas y verduras.
  - Blanca: Productos lácteos y productos elaborados

- ✓ Las tablas deben ser de superficie lisa, no porosa, que impida la absorción de olores.
- ✓ Las tablas de cocina no deben utilizarse para otros usos de los establecidos.
- ✓ Las tablas de cocina deben lavarse posteriormente a cada uso.
- ✓ El administrador de cada local deberá controlar que el personal de cocina use correctamente las tablas.

## **Descripción de las operaciones**

### **2. Operaciones previas**

#### **2.1. Recepción de alimentos**

##### **Involucrados:**

Personal que realiza operaciones en el área de cocina.

##### **Objetivo:**

Determinar las prácticas adecuadas para la recepción de alimentos en el área de cocina para asegurar el buen estado de los mismos al momento de recibirlos y su posterior conservación.

##### **Alcance:**

Aplicable a las actividades u operaciones que se realizan en cocina durante y posteriormente al recibimiento de materias primas e insumos.

##### **Responsable:**

- ✓ Personal de cocina.
- ✓ Personal administrativo.

## Descripción:

1. Revisión general de factura (peso, cantidad, precio, descuentos)



2. Observar el estado del producto recibido \* carne de cerdo
  - a. Revisar que la carne se encuentre en buen estado(que no tenga malos olores, debe tener un color rosado)
3. Pesar el producto recibido y verificar que el peso sea el que consta en factura
4. Firmar recepción de los productos.
5. Colocar en el mesón.



## **2.2. Almacenamiento y conservación de carne**

### **Involucrados:**

Personal que realiza operaciones en el área de cocina.

### **Objetivo:**

Establecer las acciones adecuadas para almacenar los alimentos y conservarlos en buen estado para su uso posterior en las actividades de preparación de alimentos.

### **Alcance:**

Aplicable a todos los productos, materias primas e insumos de cocina que se utilizan durante las operaciones de cocina.

### **Responsable:**

Personal de cocina.

### **Descripción:**

1. Limpiar los canales de cerdo
  - a. Limpiar el cerdo con agua para después proceder a cortar.
  - b. Quitar cerdas, limpiando todo el cuero del cerdo.
2. Porcionar los canales
  - a. Cortar el cerdo, separando el cuero, grasa, carne y hueso.



- b. Colocar por separado en recipientes (cafés) para proceder a pesar.
3. Pesar la carne
  - a. Pesar fundas de carne, grasa, cuero, hueso de 12 libras cada funda.
  - b. Cada funda que se pesa debe ser solo de carne, grasa, cuero y hueso.
  - c. Tratar de mezclar toda la carne del cerdo para distribuir bien las fundas, realizar el mismo proceso con el hueso. Esto evitará el tener fundas de carne de una sola pieza del cerdo.
4. Almacenar carne
  - a. Guardar por separado: carne sólo en el congelador para carne, hueso sólo en el congelador para el hueso y, grasa y cuero sólo en el congelador para grasa y cuero.
  - b. Esto evitara confusión al momento de sacar el producto para ocuparlo.
5. En el cuaderno de registro se debe anotar la cantidad de carne en libras y numero de fundas especificando si es carne, hueso, cuero y grasa que han sido guardadas.

Nota: este proceso servirá para llevar un registro de las cantidades que se ocupan y se reciben, es importante anotar con fechas y el registro debe ser diario.

### **2.3.Descongelación de carne de cerdo**

**Involucrados:**

Personal que realiza operaciones en el área de cocina.

**Objetivo:**

Definir el procedimiento adecuado para descongelar el producto sin que se vea afectado sus propiedades, y evitando una contaminación cruzada.

**Alcance:**

Aplicable a todos los productos cárnicos como, materias primas e insumos de cocina que se encuentran en congelamiento, principalmente carnes crudas, grasa de cerdo, hueso y cuero.

**Responsable:**

Personal de cocina.

**Descripción:**

1. El día anterior a la jornada de trabajo sacar 12 lb de carne y 12 lb de hueso y 70 lb de grasa para el día de trabajo, Revisar existencia de producto para notificar al dueño si se tiene que comprar o no más canales de cerdo o grasa de cerdo.
2. Colocar producto en área de refrigeración
  - a. Los productos congelados deben descongelarse siguiendo la cadena de frío, 24 horas en el refrigerador.
  - b. No se descongelará al aire libre ningún producto cárnico
  - c. El producto se colocará en los recipientes destinados para descongelamiento, para evitar que los líquidos de su descongelamiento contaminen otros productos.
  - d. Se recomienda colocar una rejilla en el recipiente para que el propio producto no entre en contacto con los líquidos generados por el descongelamiento.

Nota: es de mucha importancia seguir las recomendaciones para evitar Que la carne entre en proceso de descomposición y pueda enfermar a clientes.

### 3. Proceso Opcional

- a. Si el producto no tiene el grado de descongelamiento deseado el día en que se lo va a utilizar puede colocarse, con un máximo de dos horas, en agua fría.



- **Importante:** Nunca se debe utilizar agua caliente para descongelar el producto.

### 3. Operaciones de producción

#### 3.1. Preparación de productos

##### **Involucrados:**

Personal que prepara los acompañamientos del plato principal.

##### **Objetivo:**

Establecer el procedimiento para la preparación del mote de acuerdo con la receta estándar definida para el restaurante.

##### **Alcance:**

Aplicable a la preparación de mote cocinado en cualquier cantidad, tomando como referencia las medidas de la receta estándar.

##### **Responsable:**

Personal de cocina

#### 3.1.1. Preparación del mote

1. Retirar mote del almacenamiento
2. Este proceso debe realizarse el día anterior verificando que existan las cantidades que se necesitaran.
3. Llenar registro de producto: el registro debe ser anotado en el cuaderno de registro especificando la cantidad que se usará en el día.
4. Pesarse cantidad a cocinarse (30 libras para un día de operación)
5. Quitar impurezas o suciedades que se puedan observar en el alimento
6. Lavar el mote para quitar el sucio, polvo o tierra.
7. Alistar la Olla industrial-
8. Siempre confirmar que el recipiente esté limpio y que tiene la capacidad para cocinar el mote, considerando que este crecerá en tamaño, no coloque más de 35 libras de mote en la olla.
9. Colocar mote y agua en el recipiente
10. El agua siempre debe cubrir al mote.



11. Cocinar mote según tiempo previsto, a fuego lento puede demorar cerca de 12 horas.
12. Porcionar el mote en olla de 10 libras
13. Colocar el mote en recipientes adecuados para mantener la temperatura correcta.



### 3.1.2. Preparación del maíz

1. Retirar maíz del almacenamiento
2. Llenar registro del producto
3. Pesar cantidad a prepararse
4. Limpiar impurezas y escoger el grano ya que muchas veces el maíz viene con algunos granos podridos, pelos del maíz
5. Colocar en el recipiente destinado para freír el maíz
  - a. Debe utilizarse un recipiente o paila para fuego alto
6. Cubrir de manteca el maíz(5 libras de maíz y 6 libras de manteca)
7. Tostar
  - a. Debe revisarse y moverse eventualmente para evitar que se queme
  - b. Cuando el maíz empiece a reventar se debe cubrir la paila con una tapa grande
8. Colocar el maíz en las bateas.



### **3.1.3. Preparación de plátanos**

1. Retirar plátanos del almacenamiento
  - a. Observar las propiedades organolépticas (color y textura) del plátano para asegurar su buen estado de conservación
2. Llenar registro del producto
3. Escoger cantidad a prepararse de 70 a 100 maduros
4. Pelar plátanos
  - a. Eliminar las cáscaras inmediatamente.
5. Cortar plátanos o freír enteros
  - a. Utilizar tabla de corte para frutas y verduras
  - b. Utilizar un corte a lo largo del plátano para dividirlo por la mitad.
  - c.
6. Colocar recipiente verificando que esté libre de suciedad e impurezas.
7. Cubrir de manteca destinada para plátanos y esperar hasta que la manteca este caliente
8. Freír
9. Observar y controlar que no se quemé.
10. Colocar en paila



#### **3.1.4. Preparación de papas**

1. Retirar papas del almacenamiento
  - a. Observar las propiedades organolépticas (textura y color) de la papa para asegurar su buen estado.
2. Llenar registro del producto
3. Pesar cantidad a prepararse aproximadamente  $\frac{1}{2}$  quintal para un día de operación
4. Pelar papas
  - a. Cortar papas más grandes para tener porciones similares
  - b. Utilizar tabla de corte para frutas y verduras
5. Lavar papas
6. Colocar en baldes
7. Cubrir con agua



8. Cocinar
  - a. Controlar el grado de cocción de la papa
  - b. Con una cuchara se debe pinchar la papa si esta entra con facilidad es hora de desechar el agua pues el agua caliente puede continuar cocinando la papa y ablandarla demasiado.
9. Reservar para luego proceder a freír de acuerdo a las cantidades que se necesiten por porciones.
10. Proceso de fritura
11. Colocar paila con manteca.
12. Verificar que la manteca cubra la paila
13. Cuando la manteca este caliente, colocar las papas.
14. Freír durante 3 minutos
15. Sacar de la manteca.
16. Colocar en batea.



### **3.1.5. Preparación de la fritada**

1. Retirar producto descongelado del almacenamiento
  - a. El producto debe haber estado en descongelamiento en refrigeración ver proceso de descongelación.
2. Llenar registro del producto
3. Pesar cantidad a prepararse
4. Colocar producto en recipiente
5. Adobar producto
  - a. El adobo dependerá de la receta que cada restaurante.
  - b. Macerar
    - i. Opcional: según la receta de cada restaurante puede llevarse a cabo un período de maceración. La maceración del producto crudo debe realizarse en un recipiente tapado herméticamente y en refrigeración.
6. Prender los fogones con leña para calentar la paila de bronce grande
7. Cocinar producto
  - a. Se cocina durante 2-3 horas.
  - b. Controlar principalmente las etapas medias donde se debe rectificar sabor y sal
  - c. Temperatura en carne (55-60 C)
  - d. El final del preparado cuando la carne se está dorando y empieza a asentarse ocasionando que se queme se debe mecer constantemente para evitar una alteración en el producto final.
8. Reservar en la paila de ha lado en la cual se mantiene caliente.



### **3.1.6. Preparación del ají**

1. Retirar producto del almacenamiento
  - a. Observar las propiedades organolépticas de los productos
2. Llenar registro del producto

- a. Contar cantidad de tomates, ají, cebollas y otros productos a utilizarse según la receta estándar
  - b. Los productos dependerán de la receta de ají que se aplique en cada restaurante.
3. Pesar producto
  4. Lavar producto
  5. Cocinar tomate
    - a. Opcional: Según la receta el ají puede prepararse con tomate rinón y/o tomate de árbol, con o sin cocinarse
  6. Cortar ají
    - a. Utilizar tabla de corte para frutas y verduras
  7. Picar cebolla paiteña y cebolla blanca
    - a. Utilizar tabla de corte para frutas y verduras
  8. Licuar tomate de árbol con agua junto al ají
  9. Cernir
    - a. Se cierne el licuado del tomate para evitar restos sin licuar y pepas (en el caso del tomate de árbol sobretodo).
  10. Mezclar con el resto de ingredientes
  11. Licuar nuevamente hasta que tenga una consistencia cremosa
    - a. Rectificar sal o cualquier otro condimento que se requiera si la receta así lo dispone.
  12. Agregar cilantro y perejil picado finamente
  13. Reservar
    - a. Preferentemente reservar el ají en refrigeración y sacarlo 15 minutos antes de iniciar la venta para asegurar su buen estado y temperatura.



### **3.2. Porcionamiento y emplatado**

1. Alistar plato o funda en la que se servirá
  - a. En el caso de producto para llevar alistar una tarrina que permita la colocación de la misma cantidad que va en el plato
2. Colocar porción de Mote
  - a. La porción dependerá de:
    - i. Cantidad establecida con medidas en el restaurante de acuerdo al precio del plato o gusto del cliente
3. Para medir la porción del mote puede utilizarse:
  - a. Cucharón (pesar la cantidad aproximada que lleva cada cucharón para futuros cálculos de producción.
  - b. Utilizar una balanza de precisión
  - c. El hecho de utilizar un cucharón para porcionar permite realiza la labor de manera más rápida sin embargo puede existir una mayor variación de cantidad entre plato y plato
4. Colocar porción de maíz, establecida para cada plato
5. Colocar porción de papa, establecida para cada plato 1 unidad por plato
6. Colocar porción de plátano, establecida para cada plato 1 unidad por plato
  - a. La porción de plátano puede hacerse por cantidad, mediante el número de plátanos establecido para cada plato
  - b. Se recomienda como base una ración de plátano frito (cada plátano se corta a lo largo por la mitad y se obtienen 5 raciones).
7. Colocar porción de fritada
  - a. La porción de fritada, al ser el producto principal del plato, debe realizarse buscando siempre que cada plato del mismo valor tenga la misma cantidad recomienda realizar el porcionamiento de alguna de siguientes maneras:
  - b. Mediante un número establecido de cubos de chancho, sin embargo, los cubos cortados pueden variar en peso y tamaño, aunque es un método más rápido.

c. Mediante pesado del producto utilizando una balanza de precisión.

8. La cantidad varía de acuerdo al precio del plato



### 3.3 Descongelamiento de productos no cárnicos

- ✓ Otra alternativa es el descongelamiento por microondas cuando se trate de porciones de producto que quepan cómodamente en el electrodoméstico.
  - Deberá colocarse en un plato o recipiente para microondas.
  - Debe prevenirse que el producto no entre en fase de cocción.
  - Se recomienda utilizar el modo de descongelamiento que viene por defecto en el microondas.
  - El producto debe cocinarse inmediatamente después de su descongelamiento.



#### **4. Operaciones post producción**

##### **4.1. Conservación y almacenamiento de sobrantes**

De acuerdo con entrevistas realizadas a personal del restaurante preparación, se pudo conocer que generalmente no tienen sobrante de producto pues ya conocen la cantidad aproximada de venta diaria que requieren, sin embargo, se sugieren las siguientes actividades en caso de existir sobrante:

- ✓ Desechar en el caso de productos que no se recomienda conservar.
- ✓ Realizar el proceso descrito en “eliminación de desechos, desperdicios”.
- ✓ En el caso de maíz, mote o fritada se recomienda:

##### **Maíz tostado:**

1. Preparar recipiente seco.
2. Pesar producto.
3. Señalar en registro la cantidad de producto sobrante, la fecha y la hora de almacenamiento.
4. Almacenar producto a temperatura ambiental.
5. Guardar en un recipiente seco y fresco.
6. Utilizar recipiente con tapa o cubrir con papel film.
7. Tapar el recipiente herméticamente, o cubrir con papel film.
8. Colocar recipiente en almacén.
9. Señalar claramente el recipiente



### **Sobrante de Mote:**

1. Preparar recipiente.
2. Lavar el mote y dejarlo enfriar
3. Escurrir agua
4. Pesar producto
5. Señalar en registro la cantidad de producto sobrante, la fecha y la hora de almacenamiento.
6. Almacenar producto en refrigeración
7. Tapar el recipiente herméticamente, o cubrir con papel film.

**NOTA:** No se recomienda su utilización más allá de 1 día. Previo a su utilización debe hervirse nuevamente en agua para evitar cualquier contaminación.



### **Sobranche de fritada:**

1. Preparar recipiente.
2. Pesar producto
3. Señalar en registro la cantidad de producto sobrante, la fecha y la hora de almacenamiento.
4. Colocar fritada en recipiente seco
5. Almacenar producto en refrigeración máximo por 1 día.
6. Tapar el recipiente herméticamente, o cubrir con papel film.

**NOTA:** Antes de su utilización debe hervirse nuevamente y dorarse de forma similar a la preparación original para eliminar y evitar cualquier tipo de contaminación.

### **Consideraciones:**



- ✓ Sobrante de ají: guardar en refrigeración, bien tapado para evitar contaminación.
- ✓ Sobrante de papa: guardar en refrigeración, bien tapado para evitar contaminación.
- ✓ Sobrante de plátano: desechar, debido a que este frito una vez ya no puede ser utilizado nuevamente.

#### **4.2. Eliminación de desechos, desperdicios**



##### **Desperdicio de materias grasas:**

- ✓ Esperar a que la manteca se enfríe.
- ✓ Verter materia grasa en recipiente plástico desechable
- ✓ Tapar recipiente
- ✓ Por seguridad este recipiente puede colocarse dentro de una funda para prevenir el escape de olores.
- ✓ Colocar en basurero para desechos orgánicos.

##### **Desperdicios sólidos**

Es recomendable contar con dos recipientes para los desperdicios sólidos, de forma que se puedan colocar de forma separada, desperdicios orgánicos e inorgánicos.

##### **Desperdicios sólidos orgánicos**

Utilizar un bote de basura color gris, siendo este el color asignado para la eliminación de desechos orgánicos y vegetales.



## **Desperdicios sólidos inorgánicos**

1. Clasificar los desperdicios sólidos inorgánicos en reciclables y no reciclables.
2. Para los residuos reciclables se propone utilizar diversos envases:
  - Envase verde: Para la eliminación de todo tipo de cristales y vidrios, como también envases no retornables.
  - Envase azul: Para la eliminación de todo tipo de cartón y papel.
  - Envase amarillo: Para la eliminación de plásticos y conservas.

### **Consideraciones:**

- ✓ Utilizar cubos de basura de pedal para que se mantengan siempre cerrados y se evite el contacto con las manos.
- ✓ Utilizar botes y fundas de basura anti goteo.
- ✓ Después de manipular desperdicios y/o fundas de basura el operario debe lavarse correctamente las manos antes de continuar con sus labores.
- ✓ Cada cubo de basura deberá tener una funda desechable que se repondrá cuando el mismo este lleno hasta un 70% de su capacidad, esto debido a que un cubo de basura lleno puede romper la funda, o regarse con mayor facilidad.
- ✓ Los cubos de basura deberán lavarse y desinfectarse al menos tres veces a la semana, para evitar proliferación de olores, bacterias e insectos.

- ✓ Los cubos de basura deberán ubicarse en sitios retirados de los lugares de almacenamiento y producción.

**IMPORTANTE:**



En el momento de retirar la basura del local hacerlo lo más rápido para impedir la propagación de malos olores.



**RECETA ESTÁNDAR**

Receta: Mote

<b>CANTIDAD</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>U.C.</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
20	Mote crudo	Kilo	2,00	40,00
				0,00
				0,00
			<b>TOTAL</b>	40,00
<b>PORCIONES:</b>	200	<b>COSTO POR PORCIÓN:</b>		0,20

**PROCEDIMIENTO:**

Alistar recipiente -Olla industrial-

Colocar mote y agua en el recipiente. El agua debe doblar el volumen ocupado por el mote.

Cocinar mote a fuego lento por 12 horas.

Controlar la cocción y agregar agua en caso de ser necesario.

Reservar el mote

**FOTO:**



**RECETA ESTÁNDAR LOCAL PRINCIPAL ANEXO 1**

Receta: Maíz tostado

<b>CANTIDAD</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>U.C.</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
16	Maíz	Kilo	1,60	25,60
				0,00
				0,00
<b>PORCIONES:</b>	200		<b>TOTAL:</b>	25,60
<b>PORCIÓN INDIVIDUAL:</b>	80 gramos		<b>COSTO POR PORCIÓN:</b>	0,13

**PROCEDIMIENTO:**

Colocar recipiente para fritura  
Cubrir de manteca el maíz  
Freír  
Reservar

**FOTO:**

**RECETA ESTÁNDAR LOCAL PRINCIPAL ANEXO 1**

Receta: Plátanos

<b>CANTIDAD</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>U.C.</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
100	Plátanos	Unidad	0,15	15,00
				0,00
				0,00
<b>PORCIONES:</b>	200	<b>TOTAL:</b>		15,00
<b>PORCIÓN INDIVIDUAL:</b>	Medio plátano	<b>COSTO POR PORCIÓN:</b>		0,08

**PROCEDIMIENTO:**

Pelar plátanos  
Cortar plátanos longitudinalmente por la mitad.  
Colocar recipiente para fritura  
Cubrir de manteca  
Freir  
Observar y controlar que no se queme.  
Reservar

**FOTO:**

**RECETA ESTÁNDAR LOCAL PRINCIPAL ANEXO 1**

Receta: Papas cocinadas

<b>CANTIDAD</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>U.C.</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
24	Plátanos	Kilogramos	0,55	13,09
				0,00
				0,00
<b>PORCIONES:</b>	200	<b>TOTAL:</b>		13,09
<b>PORCIÓN INDIVIDUAL:</b>	120 gramos	<b>COSTO POR PORCIÓN:</b>		0,07

**PROCEDIMIENTO:**

Pelar papas

Lavar papas

Colocar recipiente

Cubrir con agua

Cocinar

Controlar el grado de cocción de la papa

Cuando la papa este en el punto deseado desechar el agua pues el agua caliente puede continuar cocinando la papa y ablandarla demasiado.

**FOTO:**

**RECETA ESTÁNDAR LOCAL PRINCIPAR ANEXO 1**

Receta: Fritada

<b>CANTIDAD</b>	<b>INGREDIENTES</b>	<b>U.C.</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
50	Carne de cerdo	Kilos	5,00	250,00
5	Cebolla paiteña	Kilo	1,50	15,00
5	Cebolla blanca	Kilo	1,50	15,00
5	Ajo	Cabeza de ajo	0,25	1,25
25	Naranja	Unidad	0,08	2,00
Al gusto	Sal	--	--	--
Al gusto	Pimienta	--	--	--
<b>PORCIONES:</b>	200	<b>TOTAL:</b>		283,25
<b>PORCIÓN INDIVIDUAL:</b>	250 gramos	<b>COSTO POR PORCIÓN:</b>		1,42

**PROCEDIMIENTO:**

Cortar en cubos grandes  
 Cortar la cebolla paiteña y la cebolla blanca  
 Machacar los ajos  
 Extraer el jugo de naranja  
 Mezclar con la cebolla y el ajo picado, Salpimentar  
 Macerar de 30 minutos a 2 horas en refrigeración  
 Calentar paila grande  
 Cocinar producto  
 La receta de la fritada puede variar según cada restaurante.  
 Controlar principalmente las etapas finales del preparado cuando la carne se está dorando en su propia grasa y marinado para evitar que ese queme o se seque en exceso.  
 Reservar

**FOTO:**



**RECETA ESTÁNDAR LOCAL PRINCIPAL ANEXO 1**

Receta: Ají

CANTIDAD	INGREDIENTES	U.C.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
5	Ají	Unidad	0,05	0,25
1	Cebolla paiteña	Unidad	0,20	0,20
1	Cebolla blanca	Unidad	0,20	0,20
2	Tomate riñón	Libra	0,40	0,80
4	Tomate de árbol	unidad	0,15	0,60
3	Limón	Unidad	0,05	0,15
2 litros de agua (varía según espesor deseado)	Agua	--	--	--
Al gusto	Sal	--	--	--
Al gusto	Pimienta	--	--	--
<b>PORCIONES:</b>	5 litros	<b>TOTAL:</b>		2,20
<b>PORCIÓN INDIVIDUAL:</b>	--	<b>COSTO POR PORCIÓN:</b>		--

**PROCEDIMIENTO:**

Cocinar tomate de árbol  
 Cortar ají  
 Cortar tomate riñón  
 Picar cebolla paiteña y cebolla blanca  
 Licuar tomate de árbol con agua y cernir  
 Mezclar con el resto de ingredientes y licuar nuevamente  
 Agregar jugo de limón.  
 Agregar cilantro y perejil picado finamente  
 Salpimentar  
 Reservar

**FOTO:**



