



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Sede Santo Domingo

**FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA
CARRERA DE GASTRONOMÍA**

Tesis de grado previo a la obtención del título de:

ADMINISTRADORA GASTRONÓMICA

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
EN EL RESTAURANTE LA TERRAZA DEL APART HOTEL AMÉRICA DE LA
CIUDAD DE SANTO DOMINGO.**

Estudiante:

NORA MARGOTH MERCHÁN NATIF

Director de tesis:

ING. MAGDALENA PAREDES GAVIDIA

Santo Domingo - Ecuador

MAYO, 2015

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
EN EL RESTAURANTE LA TERRAZA DEL APART HOTEL AMÉRICA DE LA
CIUDAD DE SANTO DOMINGO.**

Ing. Magdalena Paredes G.

DIRECTOR DE TESIS

APROBADO

Ing. Daniel Anzules.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Karina Cuenca.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. María Gutiérrez.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Santo Domingo,.....de.....del 2015.

Autor: NORA MARGOTH MERCHÁN NATIF.
Institución: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.
Título de Tesis: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL RESTAURANTE LA TERRAZA DEL APART HOTEL ÁMERICA DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO.
Fecha: MAYO, 2015

El contenido del presente trabajo, está bajo la responsabilidad de la autora.

Nora Margoth Merchán Natif

171926685-8

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
SEDE SANTO DOMINGO**

INFORME DIRECTOR DE TESIS

Santo Domingo,.....de.....del 2015.

Ing.

DANIEL ANZULES

COORDINADOR DE CARRERA DE GASTRONOMIA

UTE – Santo Domingo

Estimado Ingeniero

Cumplo en informar que el trabajo investigativo realizado por la señora **NORA MARGOTH MERCHÁN NATIF**, cuyo tema es: “**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL RESTAURANTE LA TERRAZA DEL APART HOTEL AMÉRICA DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO**”, ha sido elaborado bajo mi supervisión y revisado en todas sus partes, por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Magdalena Paredes G.
DIRECTORA DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Dios y a la Virgen por todas las bendiciones brindadas y por haberme guiado siempre por el buen camino.

Agradezco a mi padre Mauricio Merchán y a mi madre Blanca Natif quienes me apoyaron en mi formación académica a mis hermanas y en especial a la mayor Jenny por ser el cimiento de la construcción de mi vida profesional.

A mi esposo por apoyarme, motivarme y por creer en mí en todo momento.

También agradezco a mi jefa la Sra. Tania Campos A. por ayudarme con toda la información necesaria para la realización de mi proyecto, a todos mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos y a mi directora de tesis la Ing. Magdalena Paredes por ayudarme y guiarme en todo momento en la realización de mi tesis.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios por guiarme y cuidarme siempre en cada paso que di a lo largo de mi carrera.

A mi futuro hijo quien se ha convertido en el más grande tesoro por ser la luz que ha iluminado mi vida y por ser el principal motivo de lucha en busca de un mejor futuro.

A mi padre y a mi madre por su amor, apoyo incondicional por velar por mi bienestar y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación y sobre todo por ser el ejm de trabajo, dedicación y honestidad a seguir.

A mi amado esposo por estar conmigo incondicionalmente apoyándome en el transcurso de toda mi carrera, quien en todo momento me brindo todo su amor, cariño y su apoyo constante y por ser mi amigo y compañero incondicional.

También a mis cuatro hermanas por haber creído en mí y haberme dado toda su fuerza y apoyo en todo momento de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA	PAG.
Portada.....	i
Sustentación y aprobación de los integrantes del tribunal.....	ii
Responsabilidad del autor.....	iii
Informe director de tesis.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Índice.....	vii
Resumen Ejecutivo.....	xiv
Executive Summary.....	xv

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.	Antecedentes.....	1
1.2.	Planteamiento del problema.....	2
1.3.	Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1.	Objetivo general.....	3
1.3.2.	Objetivos específicos.....	3
1.4.	Justificación.....	4
1.5.	Idea a defender.....	6
1.6.	Métodos y técnicas.....	6
1.6.1.	Tipo de investigación.....	6
1.6.2.	Método de investigación.....	7
1.6.3.	Técnicas de investigación.....	7
1.6.3.1.	Observación.....	8

1.6.3.2.	Entrevista	8
----------	------------------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Alimentos y bebidas.....	9
2.1.1.	Compras	9
2.1.2.	Recepción de mercadería	10
2.1.3.	Bodega	10
2.1.3.1.	Inventarios.....	11
2.1.4.	Producción	11
2.1.4.1.	Cocina fría.....	11
2.1.4.2.	Cocina caliente.....	11
2.1.4.3.	Panadería.....	11
2.1.4.4.	Pastelería y Repostería.....	12
2.1.5.	Servicio	12
2.1.5.1.	Comprométete a un servicio de calidad	12
2.1.5.2.	Conoce tu producto o servicio	12
2.1.5.3.	Conoce a tus clientes.....	12
2.1.5.4.	Trata a las personas con respeto y cortesía	13
2.1.5.5.	Nunca discutas con un cliente.....	13
2.1.5.6.	No lo hagas esperar	13
2.1.5.7.	Cumple con lo que prometes.....	13
2.1.5.8.	Asume que los clientes están diciendo la verdad.....	13
2.1.5.9.	Enfócate en hacer clientes, no en hacer ventas	13
2.1.5.10.	Haz que sea fácil la compra	14
2.1.6.	Clientes	14
2.2.	Plan de mejoramiento	16
2.3.	Marco legal	17
2.4.	Marco institucional	18
2.5.	Marco conceptual.....	18

CAPÍTULO III

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1.	Macro entorno	24
3.1.1.	Población.....	24
3.1.3.	Localización.....	24
3.1.4.	Actividad.....	25
3.1.5.	Gastronomía.....	25
3.1.6.	Cultura y tradiciones	25
3.2.	Micro entorno.....	25
3.2.1.	Diagnostico situacional	26
3.3.	Investigación del mercado	27
3.3.1.	La muestra.....	27
3.3.1.1.	Tabulación ficha de observación	27
3.3.1.2.	Tabulación entrevista	29
3.4.	Oferta – demanda.....	30
3.4.1.	Oferta	30
3.4.2.	Demanda	31
3.5.	Mix de marketing.....	32
3.5.1.	Promoción	32
3.5.2.	Producto	32
3.5.3.	Precio	32
3.5.4.	Producción	32
3.5.5.	Canal	32

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Propuesta de mejoramiento.....	33
------	--------------------------------	----

4.1.1.	Estudio administrativo	33
4.1.1.1.	Descripción de puestos	34
4.1.2.	Estudio legal.....	39
4.1.3.	Estudio técnico.....	39
4.1.3.1.	Área de compras y recepción	40
4.1.3.2.	Área de bodega y almacenamiento	44
4.1.3.3.	Área de producción	47
4.1.3.4.	Área de servicio	57
4.1.3.5.	Área de facturación	58
4.2.	Diseño de procesos	59
4.2.1.	Proceso de compras.....	59
4.2.2.	Proceso de recepción de mercadería.	60
4.2.3.	Proceso de almacenamiento	61
4.2.4.	Proceso de despacho	62
4.2.5.	Proceso producción.....	63
4.2.6.	Proceso de servicio	64
4.3.	Manual de manipulación y conservación de los alimentos.....	66
4.3.1.	Clasificación de los alimentos según las características propias de cada uno	66
4.3.2.	Formas de contaminación en los alimentos	67
4.3.3.	Tipos de contaminación	68
4.3.4.	Efecto del uso de la temperatura sobre los alimentos	70
4.3.5.	Instalaciones sanitarias.....	71
4.3.6.	Disposición para desechos	71
4.3.7.	Equipos y utensilios a utilizar	71
4.3.8.	Personal manipulador de alimentos	72
4.3.9.	Correctas normas de higiene que debe tener el personal manipulador del establecimiento	72
4.3.10.	Como lavarse las manos correctamente	73
4.3.11.	Área de recepción de los alimentos	74
4.3.12.	Área de almacenamiento de los alimentos.....	74
4.3.13.	Almacenamiento de leche y productos lácteos	75
4.3.14.	Limpieza de las áreas donde se preparan los alimentos.....	75
4.3.15.	Correcta limpieza de platos y utensilios	76

4.3.16.	Métodos utilizados para desinfectar el agua	76
4.1.4.	Estudio económico	77
4.1.4.1.	Presupuesto de mano de obra.....	77
4.1.4.2.	Presupuesto de implementos de oficina.....	77
4.1.5.	Estudio de impactos	78
4.1.5.1.	Impacto cultural	78
4.1.5.2.	Impacto ambiental.....	78

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones	79
5.2.	Recomendaciones	79
BIBLIOGRAFÍA.....		81
ANEXOS		83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Ciclo de compras.....	10
Figura 2.	Estudio administrativo.	33
Figura 3.	Proceso del área de alimentos y bebidas.....	39
Figura 4.	Proceso de compras.....	59
Figura 5.	Proceso de recepción de mercadería.	60
Figura 6.	Proceso de almacenamiento de mercadería.....	61
Figura 7.	Proceso de despacho.	62
Figura 8.	Proceso de producción.	63
Figura 9.	Proceso de servicio.....	64
Figura 10.	Proceso de facturación.	65
Figura 11.	Alimento de alto riesgo.	66

Figura 12. Alimento de bajo riesgo.	67
Figura 13. Uniforme de un chef.....	73
Figura 14. Correcto lavado de manos.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Demanda últimos tres años.....	31
Tabla 2. Lista de mercado.....	41
Tabla 3. Solicitud de compra.....	42
Tabla 4. Orden de compra.	43
Tabla 5. Clasificación de alimentos.....	44
Tabla 6. Kardex.	45
Tabla 7. Meat tag.....	46
Tabla 8. Receta estándar.....	48
Tabla 9. Categoría de platillos.....	53
Tabla 10. Ingeniería de menú de carnes y aves.....	54
Tabla 11. Ingeniería de menú de pescados y mariscos	55
Tabla 12. Comanda.....	57
Tabla 13. Factura.	58
Tabla 14. Efecto de la temperatura sobre el crecimiento bacteriano.....	69
Tabla 15. Temperaturas y términos idóneos de refrigeración.	70
Tabla 16. Presupuesto de mano de obra.	77
Tabla 17. Presupuesto de implementos de oficina.	77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Modelo Ficha de observación.	84
Anexo 2. Modelo entrevista empleador.....	85
Anexo 3. Modelo entrevista empleado de producción.	88
Anexo 4. Modelo entrevista empleado de servicio.....	91
Anexo 5. Ficha de observación del área de compras.....	94
Anexo 6. Ficha de observación del área de recepción de mercadería.	95

Anexo 7. Ficha de observación del área de bodega y almacenamiento.	96
Anexo 8. Ficha de observación del área de producción.	97
Anexo 9. Ficha de observación del área de servicio.....	98
Anexo 10. Entrevista empleador.	99
Anexo 11. Entrevista empleado de producción.	102
Anexo 12. Entrevista empleado de servicio.	104
Anexo 13. Carta del restaurante La Terraza.	106
Anexo 14. Receta de sopa primavera.	109
Anexo 15. Receta de locro de papa.	110
Anexo 16. Receta de crema de zanahoria.	111
Anexo 17. Receta de lomo a la zaret.	112
Anexo 18. Receta de pollo en salsa de camarón.....	113
Anexo 19. Receta de Chuleta en salsa bb. qq.....	114
Anexo 20. Receta de encocado de camarón.	115
Anexo 21. Receta de corvina en salsa de camarón.....	116
Anexo 22. Receta de ceviche mixto.	117
Anexo 23. Receta de Fettuccine a la catalana.	118
Anexo 24. Receta de lasaña de carne.	119

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto desarrollado tiene como objetivo general la propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas en el restaurante La Terraza de la ciudad de Santo Domingo, ya que pretende dar soluciones a los problemas encontrados en dicha área.

Con el objetivo de que el restaurante gane más clientela y prestigio por ende aumentar sus ingresos beneficiando así a los clientes, sociedad, al personal y a los dueños del establecimiento.

El presente trabajo se fundamenta en dar estrategias que ayuden a solucionar todos los problemas encontrados en las diferentes áreas de alimentos y bebidas entre ellos rediseñar la carta para lo cual se realizó una ingeniería de menús la que ayudará a saber cuáles platos son los más vendidos y los que son menos apreciados por los clientes, rediseñar los puestos lo que permite tener un mejor control de las áreas al igual los empleados podrán tener en claro cuáles son las responsabilidades a cumplir de cada uno, el mejoramiento de la parte operativa del establecimiento el mismo que ayudará a tener un mejor control de cada área mediante la realización de formatos que permitan un adecuado control de cada una de ellas, los diseños de procesos de cada área se lo hace con la finalidad que el personal del establecimiento trabaje de mejor manera siguiendo los pasos adecuados con el objetivo que cumplan sus obligaciones con mayor eficiencia y el manual de manipulación y conservación de los alimentos ayudará a que los empleados tengan la información correcta de como manipular y conservar los alimentos.

EXECUTIVE SUMMARY

The developed Project takes as a general target the proposal of improvement of the food and drink area in the restaurant “La Terraza” of the city of Santo Domingo, since it seeks to provide solutions to the problems encountered in the mentioned area with the objective that the restaurant gains more clientele and prestige and therefore increase their income thus benefiting customers, society and the staff and owners of the establishment.

This work is based on giving strategies that help solve all the problems found in the different areas of food and drinks including: redesign the menu for which an engineering of menus was carried out which will be helpful to know which dishes are most sold and the ones that are less appreciated by the customers, redesign the positions, which makes it possible to have a better control of the areas and the employees will be able to have a clear idea on what the responsibilities to accomplish by each one of them are, improve the operative part of the establishments which will help to have a better control of every area by means of the design of forms that allow an adequate control of each area.

The designs of processes of each area are made in order to the staff to work in a better way by following the appropriate steps with the objective to fulfill their obligations with more efficiency. The handling and preservation manual of food will help employees to have the right information about how to handle and preserve food.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

El desarrollo del presente trabajo tiene como finalidad el mejoramiento del área de alimentos y bebidas del restaurante la Terraza ubicado en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas para lo cual se ha realizado un análisis exhaustivo y técnico del tema que permita plantear soluciones factibles para solucionar los problemas encontrados en el establecimiento y de esta manera lograr beneficiar a los clientes y al establecimiento, entre los beneficios podemos mencionar los siguientes:

- Mayor rentabilidad para el establecimiento
- Disminución de la pérdida de materia prima.
- Aumento de clientela.
- Aumento de ventas y por ende mayor ganancia al establecimiento
- Satisfacción de los clientes cumpliendo con sus deseos y expectativas.
- Optimización del tiempo en producción y servicio.
- Al aumentar las ventas los empleados serán recompensados de mejor manera.
- Los proveedores serán beneficiados porque aumentaran sus ventas.
- Reducir número de clientes insatisfechos.
- Menor número de quejas de los clientes.
- Optimización de tiempo en la elaboración de los platillos.
- Fidelidad de los clientes.
- Ser reconocidos en el mercado.
- Beneficiará a la población ya que generara mayores fuentes de trabajo.
- Mayor eficiencia de los empleados.
- Todos estos beneficios ayudaran a que el establecimiento logre posesionarse en el mercado y sea reconocido por su exquisita gastronomía y buen servicio.

1.2. Planteamiento del problema

El restaurante La Terraza del Apart Hotel América perteneciente a la ciudad de Santo Domingo Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, ubicado en la Av. Río Toachí y Río Pilatón tiene funcionando 5 años en el mercado desde el año 2010 hasta el presente año.

Al inicio de las actividades del hotel el restaurante La Terraza registraba una ocupación del 100%, manteniéndose así durante los tres primeros años, a partir del cuarto año se presentó algunas falencias en la parte operacional y administrativa del restaurante debido al cambio de administración, dando como resultado una ocupación del 30%, evidenciado por las siguientes falencias:

- Fallas en el área de compras, ya que no existe planificación de las mismas con respecto a la materia prima que se utiliza en el área de la producción; estas son compradas al día de improviso, por ende no existe una adecuada conservación de los mismo, no hay control de inventario de los alimentos y bebidas.
- Falencia en el área de producción no cuenta con recetas estándar, no existe planificación de lo que se va a hacer y esto sencillamente da como consecuencia un desperdicio en la materia prima.
- No existe un adecuado seguimiento de los platillos más vendidos y menos vendidos.
- El establecimiento no cuenta con una manual de funciones y esto conlleva a que el personal no tenga claro sus obligaciones.
- Los menús de los almuerzos son repetitivos llegando a cansar y hostigar a los clientes.
- No hay actualización de la carta y esto conlleva a que los consumidores se cansen de lo mismo.
- Los empleados del área de alimentos y bebidas no cuentan con la adecuada capacitación para desempeñarse en las diferentes actividades y esto con lleva a que ellos trabajen empíricamente.
- No cuenta con la adecuada clasificación y conservación de los alimentos y bebidas y esto da como efecto la contaminación de los mismos.

El área del restaurante actúa de manera ineficiente por que ha ido cambiando de administración en administración lo cual ha dado como resultado que se vaya agravando su situación con el pasar del tiempo al igual no existe un control en el área de alimentos y bebidas dando como consecuencia la reducción de sus ingresos, si estos problemas siguen y no se resuelven a tiempo va a llegar un punto en el que el establecimiento no va a ser sostenible ya que se perderán clientes, por ende no contara con los ingresos necesarios para solventar los gastos lo que provocaría que en algún momento se pueda tomar la decisión de cerrar el establecimiento por falta de organización, planificación al igual que no existen estrategias.

Esta investigación planteará soluciones a los problemas encontrados con nuevas estrategias acorde a los inconvenientes que se presentan en el área de alimentos y bebidas.

Para determinar los problemas del establecimiento se lo realizará mediante un análisis del área de alimentos y bebidas, esto permitirá hacer una planificación en las diferentes áreas, también hay que tener un control de la materia prima desde su compra hasta su venta como producto final.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Desarrollar una propuesta técnica de mejoramiento del área de alimentos y bebidas en el restaurante La Terraza del Apart Hotel América ubicado en la ciudad de Santo Domingo.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar los problemas del área de alimentos y bebidas.
- Establecer un plan de control de alimentos y bebidas.
- Levantar los procesos operativos del área de alimentos y bebidas.

- Diseñar un manual de procedimientos para capacitar a los empleados en sanitación y conservación de los alimentos.

1.4. Justificación

Al realizar esta tesis se aplicará los conocimientos adquiridos durante toda la formación académica y así aportar al desarrollo y crecimiento del hotel con la formulación de una propuesta técnicamente formulada.

La misma que se crea debido a la necesidad que existe en el Apart Hotel América de un manejo adecuado en el área de alimentos y bebidas del restaurante la Terraza, ya que no se ha llevado un correcto funcionamiento del área debido a su administración y métodos no adecuados para realizar las diferentes actividades.

En los últimos años se ha dado un incremento en la competencia con respecto al nivel culinario de la ciudad y de esta manera los clientes cada vez son más exigentes con las necesidades que tienen por dicho motivo es de gran importancia solucionar los problemas que existen en cada área y así lograr ofrecer un mejor servicio al cliente y estar un paso delante de la competencia.

Realizar el diagnóstico del área de alimentos y bebidas, radica en la necesidad de implementar un manejo técnico - administrativo de la misma, permitirá proponer nuevas estrategias que ayuden a solucionar los problemas del restaurante las cuales se mencionan a continuación:

- Contar con una adecuada planificación en las distintas áreas, generando optimización en los precios de la carta, incremento de clientes y éxito empresarial.
- Capacitando los empleados del establecimiento para que ellos puedan cumplir sus actividades con eficiencia y de esta manera lograr una mejor atención a los consumidores.

- Una reingeniería en el establecimiento es de vital importancia, ya que se encuentra ubicado en una zona céntrica y muy concurrida de la ciudad, por lo que resulta imprescindible diseñar y proponer alternativas y soluciones que permitan satisfacer las necesidades de los clientes de una manera adecuada y profesional, ofertando variedad en la carta y menú, que llamen más la atención de los clientes, con platos diferentes e innovadores.
- Dar soluciones a los problemas que existen en cuanto a la variación de los menús a la hora de la almuerzo proponiendo menús que llamen más la atención de los clientes.

Esta investigación tendrá un impacto ecológico ya que el restaurante aportara clasificando los desechos que existan en el establecimiento, de esta manera ayudará a conservar un mejor medio ambiente.

En lo que se refiere a recursos se cuenta con la autorización de la gerencia para la correcta recopilación de información y así desarrollar la investigación necesaria.

El mejoramiento es muy importante ya que el establecimiento se encuentra ubicado en una zona muy concurrida, por lo que resulta de gran importancia diseñar y proponer alternativas y soluciones las cuales pueden satisfacer las necesidades de los clientes de una manera adecuada y profesional.

Mediante esta investigación se pretende dar remedio a los problemas que se encuentran en el área de cocina llevando un equipamiento y funcionamiento adecuado de la misma y de esta manera se otorgará una nueva imagen lo cual hará ganar prestigio al establecimiento logrando así una gran contribución y generando soluciones que ayuden el desarrollo del turismo, dando como resultado un gran aumento de ingresos beneficiando así:

Propietarios del establecimiento

Será de gran beneficio ya que se aumentará su clientela y por ende sus ingresos serán mejores.

A los clientes

Porque ellos encontraran una empresa más competitiva en el mercado la misma que ofrecerá servicios y productos de calidad lo cual será de gran satisfacción para los mismos.

A la Sociedad

Será un gran aporte de ayuda para la población de Santo Domingo ya que generara nuevas fuentes de empleo.

Al personal

Permitirá que ellos trabajen con mayor dedicación y así lograr que se cumpla con los objetivos de la empresa y a la vez brindar un mejor servicio y atención.

1.5. Idea a defender

El mejoramiento del área de alimentos y bebidas del restaurante La Terraza a través de una propuesta técnica permitirá tener procedimientos adecuados que contribuyan la eficiencia del establecimiento.

1.6. Métodos y técnicas

1.6.1. Tipo de investigación

Para la realización de la presente investigación se va a utilizar el método de investigación cualitativa.

La investigación cualitativa es cualquier tipo de investigación que produce hallazgo la cual está basada en la recopilación de información, la misma que luego será analizada e interpretada por el investigador, la que dará a conocer una descripción detallada del tema investigado. (Strauss Anselm, 2012).

1.6.2. Método de investigación

El método a utilizar en la presente Investigación es el Método Inductivo. En este método se utiliza el razonamiento, se parte de los datos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones que explican o relacionan los fenómenos estudiados, cuya aplicación sea de carácter general. (Rodríguez, 2011)

Estos datos se reúnen para ser analizados e interpretados para poder llegar a una respectiva solución del problema planteado. (Bernal T. , 2013).

Se va a llevar a cabo el método inductivo para la presente investigación ya que mediante un estudio teórico – administrativo se va a llegar a determinar la viabilidad de la propuesta de mejoramiento en el área de alimentos y bebidas del restaurante La Terraza.

Se va a partir de los objetivos específicos de la investigación y así llegar al objetivo general de la investigación a realizarse.

1.6.3. Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación que se va a utilizar en esta investigación son las siguientes:

1.6.3.1. Observación

Coloca al investigador en contacto con la realidad de manera inmediata. Mediante esta técnica se podrá observar el personal y las causas por las cuales se está dando los problemas en el área de alimentos y bebidas.

1.6.3.2. Entrevista

La entrevista es una técnica de investigación mediante la cual el investigador obtiene información oral a través de preguntas muy detalladas al personal específico del establecimiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 . Alimentos y bebidas

El departamento de alimentos y bebidas se encarga de organizar, planificar, controlar y dirigir todas las actividades relacionadas con alimentos, bebidas, personal a su cargo para ofrecer un buen producto acompañado de un excelente servicio a los comensales con la finalidad de satisfacer sus necesidades dándole una buena imagen al establecimiento, en este departamento encontramos varias áreas como son las siguientes:

- Compras.
- Recepción de mercadería.
- Bodega.
- Producción.
- Servicio.

2.1.1. Compras

En esta etapa se hace contacto con el proveedor para solicitar todos los faltantes de materia prima detallando tanto su calidad como cantidad necesaria, para hacer dicho pedido se realiza la solicitud de compra para los alimentos no perecederos y la lista de mercado para los productos perecederos esta se hace todos los días. En el área de compras se lleva a cabo el siguiente ciclo de compras.

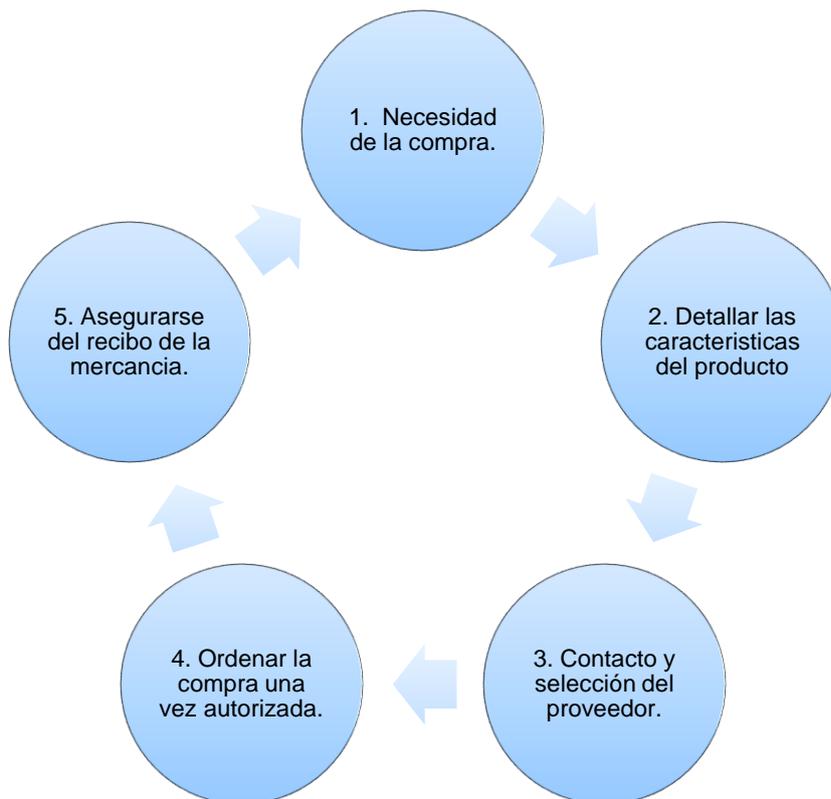


Figura 1. Ciclo de compras.

2.1.2. Recepción de mercadería

Es la actividad esencial del departamento de alimentos y bebidas porque se hace constancia de todos los productos que se pidió los cuales son revisados frente a la persona que entrega la mercadería, también se los examina cuidadosamente verificando que se encuentren con todas las características que se solicitó.

2.1.3. Bodega

Se encarga del almacenamiento de los productos clasificándolos de acuerdo al grupo de cada alimento, el encargado de bodega es responsable de distribuir la materia prima a las diferentes áreas del establecimiento y de realizar el respectivo inventario.

2.1.3.1. Inventarios

Es la cantidad de materia prima almacenada que se utiliza para la producción de productos terminados y satisfacer al cliente, se realizan los inventarios con el objetivo de tener una producción eficiente y proveer a la empresa de materiales necesarios para su funcionamiento. (Colín García Juan, 2009).

2.1.4. Producción

En esta etapa se elabora todos los platillos que los clientes solicitan es decir se convierte la materia prima en productos elaborados por ej. los vegetales en una ensalada o una carne en un delicioso filet mignon. En producción encontramos algunas áreas que se detallan a continuación:

2.1.4.1. Cocina Fría

Elabora todos los alimentos que se sirven fríos como son ensaladas, gelatinas de aves, aperitivos, guarniciones etc.

2.1.4.2. Cocina Caliente

Como su nombre lo indica es en la que se cocinan los alimentos crudos y al igual se sirven calientes como pastas, salsas, fondos, asados.

2.1.4.3. Panadería

Esta área se encarga de la elaboración y producción de toda clase de panes y productos elaborados a base de harina, la cocina caliente es la principal y debe estar ubicada en el centro y sus instalaciones deben ser de material resistente.

2.1.4.4. Pastelería y Repostería

Se encarga de la preparación de platillos dulces o salados tales como postres, pasteles, tartas, galletas etc.

2.1.5. Servicio

En el restaurante el servicio es la atención que el mesero y todos los integrantes del establecimiento le ofrecen al cliente para que él se sienta satisfecho y así cumplir con sus expectativas. (Eliécer, 2010)

Para ofrecer un buen servicio y que nuestro cliente se vuelva leal a nuestra empresa se mencionaran algunas reglas a seguir:

2.1.5.1. Comprométete a un servicio de calidad

Trata de ir por encima de las expectativas del cliente.

2.1.5.2. Conoce tu producto o servicio

Obtén conocimientos acerca del producto que vendes de esta manera ganaras la confianza y fidelidad de los clientes.

2.1.5.3. Conoce a tus clientes

Trata de aprender todo sobre los clientes y así poder satisfacer sus necesidades.

2.1.5.4. Trata a las personas con respeto y cortesía

Trata a las personas con palabras amables siempre desde el momento que llegan hasta que salen del establecimiento.

2.1.5.5. Nunca discutas con un cliente

Aunque el cliente no siempre tenga la razón trata de resolver cualquier queja o problema que ellos tengan.

2.1.5.6. No lo hagas esperar

Trata de atender lo más pronto posible a los clientes y así ganaras su fidelidad.

2.1.5.7. Cumple con lo que prometes

Si garantizas y ofreces un buen producto entrega lo que has prometido y así el cliente se sentirá a gusto.

2.1.5.8. Asume que los clientes están diciendo la verdad

Aunque parezca que el cliente está mintiendo, siempre dales el beneficio de la duda.

2.1.5.9. Enfócate en hacer clientes, no en hacer ventas

Atiende primero al cliente antes de cerrar una venta así ganaras nuevos clientes.

2.1.5.10. Haz que sea fácil la compra

Haz que la compra que realizan en el establecimiento sea lo más fácil, ayuda a los clientes explicando todas sus inquietudes.

2.1.6. Clientes

Al momento de prestar un servicio también nos encontramos con varios tipos de clientes que se mencionan a continuación.

- a. Clientes Indecisos.
- b. Clientes apurados.
- c. Clientes Groseros.
- d. Clientes tímidos.

a. Clientes indecisos

Características

- Se les hace difícil tomar decisiones.
- Solicita una y otra opinión.
- Respuestas confusas.
- Tiene inseguridad.
- Es tímido.
- Reflexiona muchas veces antes de comprar.

b. Clientes apurados**Características**

- Siempre están con prisa.
- Quieren ser atendidos enseguida.
- No les gusta que el vendedor hable mucho.
- Se ponen impacientes cuando los hacen esperar.

c. Clientes groseros**Características**

- Siempre esta con mal humor.
- Se enoja por lo mínimo.
- Discute por cualquier cosa.
- Es conflictivo.
- Posee temperamento agresivo.

d. Clientes tímidos**Características**

- Persona insegura.
- Es muy indeciso.
- Son callados no hablan mucho.
- Necesitan mucho tiempo para decidirse.
- Se le hace difícil comunicarse con claridad.

No importa el tipo de cliente con el que nos encontremos siempre tenemos que atender con respeto y tratar de atender todas sus inquietudes para que ellos se sientan a gusto y así ganar su fidelidad.

2.2. Plan de mejoramiento

Un plan de mejoramiento puede ser aplicado a toda o una parte de una empresa para solucionar los problemas que existen dentro de la misma, lo cual ayudará a incrementar la competitividad de la empresa en base a los productos y servicio que ofrece. Al hablar de mejoramientos se debe tomar en cuenta algunos puntos esenciales en lo que se fundamenta dicha propuesta. El procedimiento a seguir será el siguiente:

- a. **Revisión:** Este paso se refiere a ver y revisar minuciosamente todo lo que se realiza en el área de alimentos y bebidas, tratando de identificar los problemas que existen en dicha área.
- b. **Diagnóstico Inicial:** Es esta etapa se diagnostica el estado actual y los problemas encontrados en el área de alimentos y bebidas.

En el diagnóstico inicial de esta investigación se descubrirán los hechos detallados de los problemas por los cuales existen falencias. (Valles, Consultoria de Transporte y Logística, 2010).

- c. **Análisis:** Aquí en este punto se analizan los problemas encontrados lo cuales pueden estar interviniendo en el desarrollo adecuado del área de alimentos y bebidas.

En este análisis que se realizará en el área de alimentos y bebidas se incluyen las técnicas para el diagnóstico adecuado del control de calidad y mejoramiento del restaurante. (Gallegos, 2008)

d. Planificación: En esta etapa se hace un análisis a fondo de todos los problemas y se deciden las acciones que se van a implementar, establece un análisis de los problemas y se definen las acciones a tomar en cuenta y se implementa las medidas para garantizar la propuesta de mejoramiento. (Protegido, 2010).

Este paso requiere de mucha imaginación y creatividad, así como un enfoque muy sinuoso y así poder analizar y estudiar todas las opciones posibles. Un aspecto de gran importancia a tomar en cuenta consiste en elaborar nuevas estrategias importante consiste en elaborar estrategias y métodos para el correcto desempeño de la propuesta de mejoramiento. (Valles, Consultoria en la Logística y Transporte, 2010).

En la planificación se decide la calidad del servicio y el producto a brindar todo esto tomando en cuenta todas las normas y técnicas que definan como debe realizarse “se decide la calidad del servicio y producto a brindar estableciendo las normas técnicas que especifiquen como debe realizarse el trabajo y en qué lugar debe realizarse cada una de las tareas encomendadas. (García, 2009).

“Como resultado de la planificación uno o varios programas capaces de alcanzar los objetivos y metas establecidos por la empresa. Se relacionaran los puntos a mejorar las actividades a realizar, los medios, quien será el responsable, cuando se realizaran, las medidas de control y todo aquello que la empresa debe llevar a cabo” (Escriche Roberto Isabel, 2010).

2.3. Marco legal

Según la normativa vigente del Ministerio de Turismo el restaurante La Terraza pertenece a segunda categoría, las características para pertenecer a dicha categoría son los siguientes:

- Las instalaciones del establecimiento deben tener entrada independiente tanto para clientes como para empleados.

- Teléfono.
- Guardarropa.
- Cubertería de acero inoxidable.
- Servicios sanitarios independientes.
- Mobiliario de acuerdo a las características del restaurante.
- Cocina bien equipada.
- Personal bien uniformado.
- Personal capacitado.
- Distribución de meseros.
- Aire acondicionado o calefacción.
- Carta de acuerdo a su categoría.
- Ascensor.

2.4. Marco institucional

El organismo rector que controla regula y orienta a los establecimientos turísticos es el Ministerio de Turismo el mismo se encarga de darle la categoría correspondiente a dicho establecimiento y al igual le otorga el permiso necesario para su correcto funcionamiento.

2.5. Marco conceptual

Eficiencia

Es el nivel de competitividad de la empresa, se trata de depender de algo o de alguien para conseguir realizar un efecto determinado. (Dorado, 2011)

Control

Actividad principal dentro de una empresa es el proceso que se utiliza para revisar el desempeño de las diferentes áreas del establecimiento.

Crecimiento

Es el aumento de tamaño, cantidad o de importancia que adquirido algo, en este caso es el aumento de importancia y de ingresos que pueden adquirir el establecimiento.

Estrategia

Son los medios o una serie de pasos que se utilizan para realizar o alcanzar alguna meta u objetivo. (Youshimatz, 2010)

Métodos

Es la guía que se utiliza de una manera organizada para realizar una o varias tareas designadas.

Calidad

Es llegar a cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes. Todo esto incluido de varias características como color, sabor, textura, aroma y también acompañado de un buen servicio. (Rivas, 2011) .

Establecimiento

Se considera al lugar donde se realizan actividades empresariales o se presten servicios. (Zunzunegui, 2012)

Restaurante

Es un establecimiento que ofrece alimentos y bebidas las cuales son servidas en el mismo establecimiento o para llevar a cambio de un precio monetario. (Derechos, 2010).

Cocina

Es el área o lugar donde se preparan los alimentos que son servidos a los clientes.

Menú

El menú es un elemento muy importante en el Restaurante, es parte esencial para el éxito del establecimiento. Menú es un conjunto de platos combinados dietéticamente. (Cooper Brian, 2010).

Carta

Es uno de los documentos más importantes en el área del restaurante ya que es el medio por el cual el cliente elige lo que desea consumir, en la carta se encuentran un listado de platillos que ofrece el establecimiento y se dividen en grupos:

- Entremeses Fríos y Calientes.
- Sopas, cremas y consomés.
- Pastas y arroces.
- Pescados y Mariscos.
- Carnes y Aves.
- Postres.

Organización

La organización es muy importante en cualquier empresa ya que esta es un esquema organizacional la cual indica la jerarquía, horario, funciones y responsabilidades de cada puesto que ocupan los empleados, ya que de lo contrario nadie sabría cuales sus obligaciones, ni quien es jefe directo, así como también que elementos, materiales y área se encuentra bajo su responsabilidad. (Cuevas, 2011).

Planificar

Consiste en que los administradores de las empresas o cualquier tipo de establecimiento piensan con antelación en sus tareas, acciones y metas con anticipación y que basan sus actos en algún método o plan lógico y no en métodos empíricos o presentimientos. (Stoner, 2010)

Procedimiento

Son una variedad de pasos definidos clara y detalladamente que se realizan para poder trabajar correctamente, con el fin de disminuir cualquier tipo de accidente para el establecimiento.

Manual de procedimientos

Es un documento el cual contiene una serie y descripción de actividades las cuales deben seguirse de manera correcta para llegar a cumplir las funciones de una empresa.

Responsabilidad

Compromiso que se tiene con uno mismo y con la empresa que labora para cumplir con las actividades encomendadas y todo aquello que implica dentro de la empresa.

Requisición

Documento en el cual se escribe de manera detallada los productos que se solicitan en los centros de producción y se solicitan a la bodega.

Proveedor

Son personas o compañía que vende productos o servicios para que el establecimiento produzca lo que venda. Es muy importante que la empresa cuente con gran variedad de proveedores para evitar depender de uno solo. (Foster, Alimentos y bebidas operaciones, métodos y control de costos, 2013)

Clientes

Constituye la parte más importante de la empresa ya que son las personas que visitan el establecimiento y reciben el servicio que se ofrece en el mismo.

Competencia

Competencia son las empresas que se encuentran en el mismo sector y mercado que el establecimiento, las cuales producen productos similares.

Descomposición

Es la pérdida o daño que les ocurre a los alimentos y bebidas perecederas a causa de temperaturas u otras condiciones inadecuadas de almacenamiento.

Perecederos

Son alimentos y bebidas que deben almacenarse en temperaturas adecuadas para alargar su tiempo de vida útil.

Proceso

Es conjunto actividades que se realizan de manera ordenada y secuencial y llevarlo a cabo es una tarea que significa compromiso de las autoridades y de cada empleado con la finalidad de llegar a obtener un buen producto y servicio el cual servirá para satisfacer las necesidades y gustos de los clientes.

Actividad

Es el conjunto de acciones y tareas que se realizan con la finalidad de cumplir una meta y se hacen a través de un proceso.

Necesidad

Es la expresión de lo que alguien requiere, de algo que le haga falta.

Recepción

Es el lugar donde se reciben y revisan los productos alimenticios.

CAPÍTULO III

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1. Macro entorno

Santo Domingo es una ciudad que pertenece a Ecuador, está considerada como una de las ciudades más jóvenes del país.

3.1.1. Población

Tiene una población de 368.013 mil habitantes de acuerdo al último censo. Esta ciudad ha llegado a convertirse en una de las más pobladas del Ecuador.

3.1.2. Temperatura

Santo Domingo tiene una temperatura de 22° C convirtiéndose así en una zona climática, lluviosa y tropical.

3.1.3. Localización

Esta ciudad se encuentra situada en la parte noroccidental de la cordillera de los Andes y tiene las siguientes limitaciones:

- Al norte limita con la provincia de Pichincha y Esmeraldas.
- Al sur limita con Los Ríos y Cotopaxi.
- Al este limita con Pichincha.
- Al oeste limita con Manabí.

3.1.4. Actividad

La principal actividad practicada por esta ciudad es la agricultura y la ganadería.

Esta ciudad es el punto de unión de la sierra y la costa. Se encuentra rodeada de grandes bosques tropicales al igual que animales silvestres.

3.1.5. Gastronomía

Esta ciudad cuenta con una gastronomía muy variada y diversa ya que esta no tiene un platillo típico que la distinga.

3.1.6. Cultura y tradiciones

Los etnias Tsáchilas la única fiesta que celebran es Kasama el nombre tiene como significado “nuevo día”.

Kasama es considerada una gran fiesta a la cual asisten todos los integrantes de las comunidades Tsáchilas, en este evento que organizan lo hacen con el fin de reencontrarse con sus raíces y a la vez saludarse con sus familiares.

3.2. Micro entorno

El restaurante La Terraza se encuentra localizado en la ciudad de Santo Domingo en el cuarto piso del Apart Hotel América entre las calles Río Toachí y Rio Pilatón, siendo esta una zona muy céntrica de la ciudad ya que se encuentra cerca de oficinas, bancos, colegios, escuelas y otras entidades tanto públicas como privadas.

El restaurante la Terraza nace en el año 2010, su propietaria es la Sra. Tania Campos, cuenta con una capacidad instalada de 80 pax.

Está conformado por un total de tres empleados en el área de alimentos y bebidas, tiene el horario de funcionamiento de 8:00 AM – 16:00 PM.

3.2.1. Diagnostico situacional

El restaurante La Terraza fue creado el día 24 de junio del 2010, la iniciativa de crear dicho establecimiento se dio con la idea de ofrecer desayunos a los huéspedes que se hospedan en el hotel entonces fue cuando su propietaria decidió que también se dedicaría la preparación y venta de almuerzos.

Comenzó perteneciendo a la segunda categoría a la cual actualmente sigue correspondiendo ya que siempre ha sido un restaurante elegante donde las personas pueden pasar un momento agradable a la hora de la almuerzo.

Su nombre de La Terraza fue enfocado en un restaurante extranjero. Se inició con una clientela baja pero poco a poco fue aumentando el número de clientes y cada día eran más las personas que visitaban el establecimiento, ya que la gastronomía que ofrecían era muy variada y de buena categoría, al poco tiempo se llenaron de clientes muy satisfechos los cuales se sentían muy a gusto en las instalaciones.

El restaurante se mantenía con buena clientela hasta el año 2012, luego con el pasar de los años comenzaron a cambiar de administración en administración entonces la clientela empezó a disminuir más cada año que pasaba hasta llegar el punto en que la propietaria del establecimiento decidió cerrar el restaurante porque sus ventas eran muy bajas y no cubrían los gastos.

3.3. Investigación del mercado

3.3.1. La muestra

Para la realización de este estudio se consideró al personal que trabaja en el establecimiento, ya que ellos pueden proporcionar información relevante con las actividades esenciales del restaurante, lo que permitirá conocer sus debilidades y proponer el mejoramiento técnico; el personal que conforma el restaurante son:

- 1 Cocinero.
- 1 Mesero.
- 1 Propietario

A estas personas se realizará la observación en su puesto de trabajo, ayudado de una ficha, lo que ayudará a identificar sus actividades esenciales de cada área. Ver anexo 1

Adicional se realizará una entrevista que permitirá diagnosticar la problemática que se presenta en la parte técnica del establecimiento, para la misma se ejecutará un modelo el cual será llenado en el momento de la entrevista al empleador. Ver anexo 2, al empleado de producción. Ver anexo 3 y al empleado de servicio. Ver anexo 4

3.3.1.1. Tabulación ficha de observación

Tabulación ficha de observación área de compras

Al momento de la observación en el área de compras se encontraron muchas falencias, las compras son realizadas de improviso de un momento a otro por lo cual no cuentan con un debido control de la misma, la persona encargada de realizar las compras es el mismo administrador, no cuentan con adecuados formatos para la compra de la mercadería lo cual

provoca que no exista un adecuado control de alimentos tanto perecederos como no perecederos, todos estos problemas conllevan a un mal manejo de dicha área. Ver anexo 5.

Tabulación ficha de observación área de recepción de mercadería

En el momento que se observó el área de recepción de mercadería se encontró una serie de problemas entre los cuales se tiene, que la materia prima no es recibida y almacenada directamente, al igual que no es revisada adecuadamente y esto da como resultado que los alimentos sean más propenso a cualquier tipo de contaminación. Ver anexo 6.

Tabulación ficha de observación área de bodega y almacenamiento

En el área de bodega y almacenamiento se observó que las compras no son almacenadas directamente en el momento que llegan, no hacen una clasificación adecuada de los alimentos, no tienen un debido control de ingreso y salida de la mercadería, no utilizan ninguna clase de formato para control de los productos almacenados lo cual da como resultado que la materia prima no sea utilizada correctamente un mal manejo en el momento de ingreso y salida de la mercadería. Ver anexo 7.

Tabulación ficha de observación área de producción

En el área de producción se detectaron varios problemas en el momento de la elaboración de los platillos entre ellos es que al momento de la elaboración de los mismos existen faltantes de materia prima, los menús de la almuerzo son muy repetitivos, tienen desperdicio innecesario de la materia prima, el personal manipulador no cuenta con el correcto uniforme, no llevan ningún tipo de receta estándar al momento de la producción, no existe una planificación adecuada de la carta ni de los menus, no utilizan ningún tipo de formato para pedido de mercadería, los cuales dan como consecuencia un inadecuado control de la mercadería, de los productos elaborados y también no se llega a cumplir con los deseo de los clientes. Ver anexo 8.

Tabulación ficha de observación área de servicio

Al momento del servicio se encontró falencias tales como, que el mesero no cuenta con la capacidad adecuada para atender a los clientes al igual no tiene un correcto uniforme para dicha área, el personal no tiene conocimiento adecuado del menú, no utilizan ningún tipo de comanda para recibir el pedido del cliente, tienen faltantes de material de limpieza para dicha área, una sola persona es quien recibe y atiende el cliente todos estos problemas dan como efecto a tener clientes insatisfechos llegando al punto de perder la clientela y que no se sientan a gusto en el establecimiento ya que no se consigue cumplir con todas sus expectativas deseadas. Ver anexo 9.

3.3.1.2. Tabulación entrevista

Tabulación entrevista empleador

Al realizar la entrevista al dueño del establecimiento se pudo conocer más a fondo cómo funciona el restaurante al igual se pudo detectar algunos problemas entre ellos, que la persona encargada del establecimiento no cuenta con la formación adecuada en el área de alimentos y bebidas, no llevan ningún tipo de inventario, el personal que contratan es de preferencia con experiencia y no con formación en dicha área, sus debilidades es no contar con parqueadero adecuado y encontrarse situado en el cuarto piso del hotel todas estas falencias dan como resultado un mal manejo del restaurante . Ver anexo 10

Tabulación entrevista empleado de producción

Al momento que se realizó la entrevista al empleado de producción se pudo conocer más acerca la opinión que el mismo tiene acerca del establecimiento lo cual ayudo a localizar las falencias del mismo en el área de producción, como es que el restaurante no cuenta con un seguimiento adecuado de platillos, el personal no tiene la formación adecuada para desempeñar dicha área, los menus ofrecidos a los clientes son muy repetitivos, se pudo saber que dicha área no cuenta con la materia prima necesaria al momento de la

producción, no cuentan con procedimientos ni planificaciones adecuadas para que los empleados realicen con eficiencia sus funciones y así en base a cada problema encontrado llegar a una solución adecuada en beneficio del establecimiento. Ver anexo 11

Tabulación entrevista empleado de servicio

Al realizar la respectiva entrevista al empleado de servicios se supo cuáles son las funciones que el desempeña en dicha área, también por medio del mismo se encontró algunos problemas por ejm que dicha área no cuenta con los materiales necesarios para que el empleado pueda cumplir con sus obligaciones y responsabilidades adecuadas, el personal encargado del área de servicio no cuenta con la formación adecuada, no tienen procedimientos ni planificaciones adecuadas para desempeñar las funciones correspondientes todas estas falencias dan como resultado que el establecimiento tenga una mala clientela. Ver anexo 12.

3.4. Oferta – demanda

3.4.1. Oferta

El restaurante la Terraza es un establecimiento que ofrece el servicio de platos a la carta y almuerzos. Ver anexo 13.

La carta se compone por almuerzos que está constituido de sopa, segundo, postre y jugo de frutas naturales, los cuales se ofrecen de 11:00 am a 16:00 pm de lunes a viernes, este restaurante está localizado en el cuarto piso del Apart Hotel América por lo tanto ofrece un servicio de ascensor para todos sus clientes y visitantes.

El restaurante está clasificado como un establecimiento de segunda categoría, dispone de un total de tres empleados que son un chef en el área de producción, un mesero en el área de servicio y el administrador.

En el área del servicio tiene un amplio espacio con una decoración moderna llegando a ofrecer un ambiente cómodo y agradable para las personas que lo visitan y de esta manera satisfacer las necesidades y llenar las expectativas de cada cliente.

3.4.2. Demanda

El establecimiento está dirigido a toda clase de público como son jóvenes, adultos, oficinistas, familias, etc.

Al momento de recabar la información del restaurante se ha hecho un análisis de los últimos tres años llegando a obtener los siguientes datos:

Tabla 1. Demanda últimos tres años.

En el año 2012	La demanda del establecimiento era muy buena contando con un promedio de 10.800 clientes al año. Capacidad que equivale a un 80%.
En el año 2013	La demanda del establecimiento comenzó a bajar contando con un promedio de 8400 clientes al año. . Capacidad que corresponde a un 62.22%.
En el año 2014	La demanda del establecimiento ha sido muy baja contando con un promedio de 2880 clientes anuales. . Capacidad que equivale a un 21.33%.
En el presente año el administrador ha decidido cerrar el establecimiento ya que ha tenido una baja de clientes debido a que no existe variación en los menús y una actualización en la carta del restaurante hasta realizar una reestructuración de la carta.	

3.5. Mix de marketing

3.5.1. Promoción

En la actualidad el establecimiento no cuenta con ninguna clase de promoción.

3.5.2. Producto

Restaurante es de tipo familiar dirigido a todo tipo de clientes y son productos elaborados ofrecidos en la carta y menús.

3.5.3. Precio

Los precios no se los ha venido manejando con controles estándares sino que están basados en la competencia y al tipo de cliente.

3.5.4. Producción

Carta y menús.

3.5.5. Canal

Venta directa el cliente acude al restaurante.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Propuesta de mejoramiento

4.1.1. Estudio administrativo

Una vez realizado el análisis correspondiente en el área de alimentos y bebidas del restaurante La Terraza, se ha determinado que es indispensable un rediseño de los puestos del área de alimentos y bebidas, que posibilite tener un adecuado manejo administrativo, para esto se ha considerado el mínimo personal que permita optimizar los procesos dentro del área:

- a. Administrador.
- b. Cajero.
- c. Encargado de compras recepción y almacenamiento de alimentos y bebidas.
- d. Chef.
- e. Ayudante de Cocina.
- f. Steward.
- g. Mesero.



Figura 2. Estudio administrativo.

4.1.1.1. Descripción de puestos

a. Administrador

Es la persona encargada de asegurar el buen funcionamiento y manejo del restaurante.

Responsabilidades

- Responsable del personal a su cargo.
- Representar a la empresa.
- Tomar decisiones correctas en beneficio del establecimiento.
- Asignar tareas y responsabilidades al personal a su cargo.
- Mantener liderazgo de las áreas responsables.
- Responsable de cumplir las metas y objetivos propuestos.
- Responsable del rendimiento del restaurante.
- Planifica y coordina los menús del restaurante.

Funciones

- Dirigir el personal.
- Entrevistar personal.
- Seleccionar el personal.
- Elaborar horarios del personal a su cargo
- Evaluar constantemente al personal a su cargo.
- Supervisar el desempeño de los empleados a su cargo.
- Establecer políticas internas de la empresa.
- Desarrollar estrategias.
- Supervisar puntualidad, disciplina y aseo del personal.
- Supervisar los presupuestos para controlar los gastos.

b. Cajero

Empleado que se dedica a llevar un correcto control de los pagos y cobros del establecimiento.

Responsabilidades

- Responsable del dinero recaudado.
- Llevar registro de pagos.
- Mantener en excelente presentación su área de trabajo.

Funciones

- Cobrar en todas las formas de pago.
- Entregar nota de venta o factura.
- Registrar todas las ventas.
- Entregar el cierre de caja.
- Atender e informar al cliente lo que necesite saber de nuestros productos y servicios.

c. Encargado de compras recepción y almacenamiento de alimentos y bebidas

Persona encargada de comprar, recibir y almacenar la materia prima de acuerdo a cada grupo de alimento y bebidas.

Responsabilidades

- Responsable del área a su cargo.
- Materia prima.

Funciones

- Comprar todo lo solicitado por el chef.
- Recibir y revisar la mercadería antes de almacenar.
- Almacenar por grupos de inventario los productos.
- Revisar la materia prima antes de comprar.
- Seleccionar proveedores adecuados.

e. Chef

Es la persona que se encarga de coordinar, dirigir y controlar las operaciones que se realizan en el área de la cocina.

Responsabilidades

- Responsable de toda el área de producción.
- Dirigir el personal a su cargo.
- Encargado de la planificación de la carta y del menú.
- Realizar y aprobar la solicitud de compra.

Funciones

- Crear platos.
- Diseñar estándares de calidad de la materia prima.
- Coordinar y asignar labores al personal a su cargo.
- Capacitar al personal.
- Supervisar montaje de platos.
- Hacer requisición de la materia prima.
- Hacer inventarios conjuntamente con el administrador.

f. Ayudante de cocina

Se encarga de ayudar en todo lo necesario para la elaboración de platillos y así lograr un servicio eficiente.

Responsabilidades

- Es responsable de mantener todos los utensilios necesarios en orden y limpios.

Funciones

- Preparar mise en place.
- Ayudar en la elaboración y preparación de los platillos.

g. Steward

Persona dedicada a la limpieza de la cocina.

Responsabilidades

- Responsable de que todos los utensilios y el restaurante estén limpios.

Funciones

- Mantener limpia la cocina.
- Lavar y desinfectar equipos de cocina y menaje.
- Pulir y abastecer de platos al personal de servicio.
- Abastecer de utensilios limpios en la cocina.

h. Mesero

Es la persona encargada de atender y servir a los clientes en el área del restaurante.

Responsabilidades

- Responsable de brindar un adecuado servicio
- Mantener en perfecto estado el restaurante.

Funciones

- Dar la bienvenida al cliente y conducirlo a la mesa.
- Conocer cómo se compone la carta y sus platos.
- Limpiar su área de trabajo antes y después de abrir el establecimiento.
- Mantener el salón, mesas y sillas limpias.
- Montar y desvarazar las mesas.
- Mantener en completo stock las estaciones de servicio.
- Atender rápido y de manera amable a los clientes.
- Entregar el menú al cliente.
- Tomar la orden y pasar a producción para que salga a tiempo el platillo.
- Revisar los platos antes de llevar a las mesa del cliente.
- Entregar la factura al cliente.
- Retirar la forma de pago de los clientes y llevarla a la caja.
- Despedir al cliente amablemente.
- Reportar las perdidas, roturas o dadas de baja del menaje.
- Hacer requisición conjuntamente con el administrador.

4.1.2. Estudio legal

Según la normativa vigente del Ecuador restaurante la Terraza es un establecimiento que corresponde a una persona natural, para el correcto funcionamiento es necesario los siguientes permisos:

- Permiso del ministerio de salud
- Permiso de cuerpo de bomberos
- Permiso del municipio.
- Permiso del ministerio de Turismo.

4.1.3. Estudio técnico

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de mercado del restaurante La Terraza se realizará el mejoramiento de la parte operativa del establecimiento que consiste en las siguientes áreas:



Figura 3. Proceso del área de alimentos y bebidas.

4.1.3.1. Área de compras y recepción

Para mantener un control óptimo de alimentos y bebidas es indispensable planificar las cantidades a comprar de materia prima tanto diaria y semanalmente tomando en cuenta la cantidad y calidad del producto a comprar para lo cual se va a tomar en cuenta los siguientes formatos:

- a. lista de mercado
- b. solicitud de compra
- c. orden de compra.

a. Lista de mercado

Es un instrumento que sirve para hacer pedido a bodega de alimentos perecederos faltantes en el área de producción y es elaborada por el chef.

Tabla 2. Lista de mercado.

				
LISTA DE MERCADO				
N°				
FECHA:				
RESPONSABLE:				
CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
REALIZADO POR			RECIBIDO POR	

b. Solicitud de compra

Es un instrumento que va ayudar hacer pedidos internos de los faltantes de alimentos y bebidas no perecederos y se lo hace al encargado de compras.

Tabla 3. Solicitud de compra.

			
SOLICITUD DE COMPRA			
N°:			
RESPONSABLE:			
FECHA:			
DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIONES
ENTREGA		RECIBE	

c. Orden de compra

Es una solicitud escrita a un proveedor por parte del departamento de alimentos y bebidas en la cual se detallan los productos o servicios que debe suministrar el proveedor.

Una orden de compra por lo general tiene cuatro copias de las cuales una se envía al proveedor, otra al departamento contable, otra se coloca en un archivo de control y la cuarta se envía al departamento de recepción. (Foster, Alimentos y bebidas, 2013).

Tabla 4. Orden de compra.

				
ORDEN DE COMPRA				
N°				
RESPONSABLE:				
FECHA:				
CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	PRECIO UNI	PRECIO TOTAL
ENTREGA			RECIBE	

4.1.3.2. Área de bodega y almacenamiento

Los alimentos a almacenar son perecederos y no perecederos por lo tanto es necesario almacenarlos y clasificarlos por grupos de alimentos ya que esto ayudara a que los productos no se dañen lo cual es indispensable utilizar un registro de entrada y salida como es el kardex. A excepción de los productos directos que se consideran consumidos desde el momento que se almacenan.

Tabla 5. Clasificación de alimentos.

TIPO	GRUPO DE INVENTARIO	CÓDIGO
PERECEDEROS	Carnes y salsamentarías	CS
	Pescados y mariscos	PM
	Aves y caza	AC
NO PERECEDEROS	Lácteos (2)	L (2)
	Enlatados y envasados	EE
	Granos	G
DIRECTOS	Lácteos (1)	L (1)
	Frutas y Verduras	FV

Kardex

Documento que sirve para llevar el control de la mercadería en el área de la bodega se elabora uno por cada producto, estos controlan el ingreso, salida y sobrantes de la mercadería.

Tabla 6. Kardex.

									
KARDEX									
PRODUCTO: # KARDEX: STOCK MAX: STOCK MIN:									
FECHA	INGRESOS			EGRESOS			SALDOS		
	CA NT	C. U	TOTA L	CAN T	C. U	TOTA L	CAN T	C. U	TOTAL
RESPONSIBLE									

También para lograr un correcto almacenado y control de las carnes se debe considerar tener un formato como el meat tag.

Meat tag

Es un instrumento que ayuda a tener un control de ingreso y cantidad que contiene cada paquete de las carnes que son almacenadas.

Tabla 7. Meat tag.

	
MEAT TAG	
NOMBRE:	PESO DE PIEZA:
FECHA COMPRA:	FECHA CADUCIDAD:
PROVEEDOR:	# DE PORCIONES:
TIPO DE CORTE:	CLASE DE CARNE:
PRECIO UNITARIO:	GRUPO DE INVENTARIO:
PRECIO PIEZA:	
RESPONSABLE	

Sistema de valoración de inventario

El inventario es muy importante este permite el control físico de la materia prima existente en bodega, la cual es registrada en documentos como el kardex y meat tag.

Un buen inventario significa una buena producción y dar un buen servicio a los clientes ya que controla los faltantes de los productos para la venta.

Existen varios tipos de sistemas pero en alimentos y bebidas el más recomendado es el sistema de valoración por promedio ponderado.

Promedio ponderado

Para aplicar este método de valorización se toma el monto que representa la materia prima disponible y se divide por la cantidad.

$$\frac{\text{Materia prima disponible mes} - \text{monto}}{\text{Materia prima disponible mes} - \text{cantidad}}$$

Materia prima disponible mes – cantidad

Este precio promedio se aplica al movimiento para determinar, por concepto residual, la materia consumida. (Scheel, 2013)

4.1.3.3. Área de producción

El área de producción es muy importante y representativa en el establecimiento ya que el producto que se ofrece es indispensable para tener una buena imagen y excelencia para los clientes.

En el área de producción son varias las formas de controlar los alimentos una de ellas es con receta estándar

Receta estándar

Es un documento muy importante en el área de la cocina y se debe tener siempre a la mano ya que en él se encuentran las cantidades y porciones adecuadas de los ingredientes las cuales sirven para preparar un platillo.

Tabla 8. Receta estándar.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO:				
N° DE PORCIONES:				
FECHA:				
INGREDIENTES	CANT	UNIDAD	PRECIO U	PRECIO TOTAL
FOTOGRAFIA DEL PLATILLO			TOTAL	
			COSTOPOR PORCIÓN	
			%COSTO POTENCIAL	
			TOTAL	
PROCEDIMIENTO:				

En esta área no existe una planificación de los platillos que se realizan al cliente por lo cual es indispensable hacer una reestructuración de la carta ya que desde que se abrió el establecimiento ninguno de los platos han sido modificados dando como resultado que los clientes se cansen de los mismos platillos.



SOPAS Y CREMAS

- SOPA PRIMAVERA: \$ 2.25



- LOCRO DE PAPA: \$ 2.70



- CREMA DE ZANAHORIA: \$ 3,18



CARNES Y AVES

- LOMO A LA ZARET: \$ 11,91



- POLLO EN SALSA DE CAMARÓN: \$ 6,96



- CHULETA EN SALSA BBQ: \$ 5,40





PESCADOS Y MARISCOS

- ENCOCADO DE CAMARÓN: \$ 8,52
- CORVINA EN SALSA DE CAMARÓN: \$ 9,57
- CEVICHE MIXTO: \$ 8,70



PASTAS Y ARROCES

- FETUCCINI A LA CATALANA: \$ 9,15
- LASAGNA DE CARNE: \$ 6,4
- ARROZ MIXTO: \$ 7,41





POSTRES

- HELADO ESPECIAL: \$ 3,50



- SELVA NEGRA: \$ 4,00



- TRES LECHES: \$ 4,00



BEBIDAS

- Gaseosas.....\$ 1,00
- Aguas.....\$ 0,50
- Jugos.....\$ 1,50

Para rediseñar la carta se realizó una ingeniería de menús, con la finalidad de conocer que platos deben mantenerse y cuales deben mejorarse o cambiarse.

Ingeniería de menús

Es una estrategia de marketing que es muy utilizada en los restaurantes, la ingeniería de menús muestra la rentabilidad y popularidad de cada plato de la carta, para luego tomar decisiones como modificar la carta, fijación de precios, mejorar la disposición de los platillos.

Los beneficios de la ingeniería de menús son eficaces solo si la información que se obtiene a partir del análisis se utiliza para implementar mejoras y subir la rentabilidad de los platillos.

A continuación se establece como manejar cada categoría de los platos:

Tabla 9. Categoría de platillos.

Margen bruto de ganancia	Índice de popularidad	Clasificación del producto
Alto	Alto	Estrella
Bajo	Alto	Vaca
Alto	Bajo	Incógnita
Bajo	Bajo	Perro

Tabla 10. Ingeniería de menús de carnes y aves.

Producto	Cant. Unid ventas	Indice vta.	Cant presentaciones	Indice presentación	Indice popularidad	Costo Unit producto	Precio vta. Unit	Margen contribución unitario	Costo total	Vta. Total	Margen bruto ganancia total	Clasificación
Carnes y Aves	CUV	IV	C. Pre	I. Pre	I. pop	Cu	P. vta. Unit	MBG. plato	C. Total	V. Total	MBG. Total	
Lomo en salsa a la terraza	2400	0,15	90	0,13	1,18	13	37,14	24,14	31200	89142,86	57942,86	Estrella
Lomo en salsa a la pimienta	1440	0,09	80	0,11	0,79	10	28,57	18,57	14400	41142,86	26742,86	Perro
Lomo en salsa de camarones	2160	0,13	85	0,12	1,12	12	34,29	22,29	25920	74057,14	48137,14	Estrella
Pollo a la plancha	1680	0,1	70	0,1	1,06	7,5	21,43	13,93	12600	36000	23400	Vaca
Pollo en salsa de champiñones	1440	0,09	80	0,11	0,79	8	22,86	14,86	11520	32914,29	21394,29	Perro
Pollo en salsa a la pimienta	1200	0,07	75	0,1	0,71	8	22,86	14,86	9600	27428,57	17828,57	Perro
Chuleta a la plancha	1920	0,12	70	0,1	1,21	8	22,86	14,86	15360	43885,71	28525,71	Vaca
Chuleta en salsa a la terrazza	1680	0,1	80	0,11	0,93	9,5	27,14	17,64	15960	45600	29640	Perro
Chuleta en salsa bbqq	2400	0,15	90	0,13	1,18	9	25,71	16,71	21600	61714,29	40114,29	Estrella
Totales	16320		720						158160	451885,71	293725,71	

Tabla 11. Ingeniería de menús de pescados y mariscos

Producto	Cant. Unid. vendidas	Índice vta.	Cant presentaciones	Índice presentación	Índice popularidad	Costo. Unit producto	Precio vta. Unit	Margen contribución unitario	Costo total	Vta. total	Margen bruto ganancia total	Clasificación
Pescados y Mariscos	CUV	IV	C. Pre	I. Pre	I. pop	Cu	P. v	MBG. plato	C. Total	V. Total	MBG. Total	
Camarones al ajillo	2160	0,13	90	0,13	1,06	9,00	25,71	16,71	19440	55542,86	36102,86	Vaca
Encocado de camarón	2400	0,15	100	0,14	1,06	9,50	27,14	17,64	22800	65142,86	42342,86	Estrella
Camarones apanados	1440	0,09	85	0,12	0,75	9,00	25,71	16,71	12960	37028,57	24068,57	Perro
Corvina a la plancha	1200	0,07	70	0,10	0,76	11,00	31,43	20,43	13200	37714,29	24514,29	Perro
Corvina al vapor	1680	0,10	80	0,11	0,93	11,50	32,86	21,36	19320	55200,00	35880,00	Vaca
Corvina en salsa de camarón	2400	0,15	100	0,14	1,06	12,00	34,29	22,29	28800	82285,71	53485,71	Estrella
Tilapia a la plancha	960	0,06	80	0,11	0,53	10,00	28,57	18,57	9600	27428,57	17828,57	Perro
Totales	12240		605						126120	360342,86	234222,86	

Análisis de platillos

Estrella

Los platillos clasificados como producto estrella son aquellos que van a permanecer en la carta porque le dan éxito al establecimiento ya que tienen mucha popularidad y alto índice de rentabilidad lo que genera grandes ganancias al restaurante.

Vaca

Aquellos productos que se encuentran en la clasificación de categoría vaca es recomendable eliminarlos de la carta porque son platillos que tienen alto índice de popularidad pero su rentabilidad es muy baja por ende no generan ganancia al establecimiento.

Perro

Los productos que se encuentran en la categoría perro sería aconsejable quitarlos de la carta porque son artículos que no generan ganancias al establecimiento ya que tienen bajo índice de rentabilidad y baja popularidad por parte de los clientes.

4.1.3.4. Área de servicio

Para tener un correcto control de los platos que los clientes solicitan es necesario utilizar comandas esto ayudara a saber la cantidad de clientes diarios y la cantidad de platos vendidos en el establecimiento:

Comanda

Documento que permite tomar el pedido del cliente y lo llena el mesero, hay que llenar dos copias porque una se entrega en producción otra en caja y otra se queda con el mesero.

Tabla 12. Comanda.

		
COMANDA		
FECHA:		
MESERO:		
MESA N°:		
N° PLATOS	N° PAX	OBSERVACIONES
RESPONSABLE		

4.2. Diseño de procesos

4.2.1. Proceso de compras

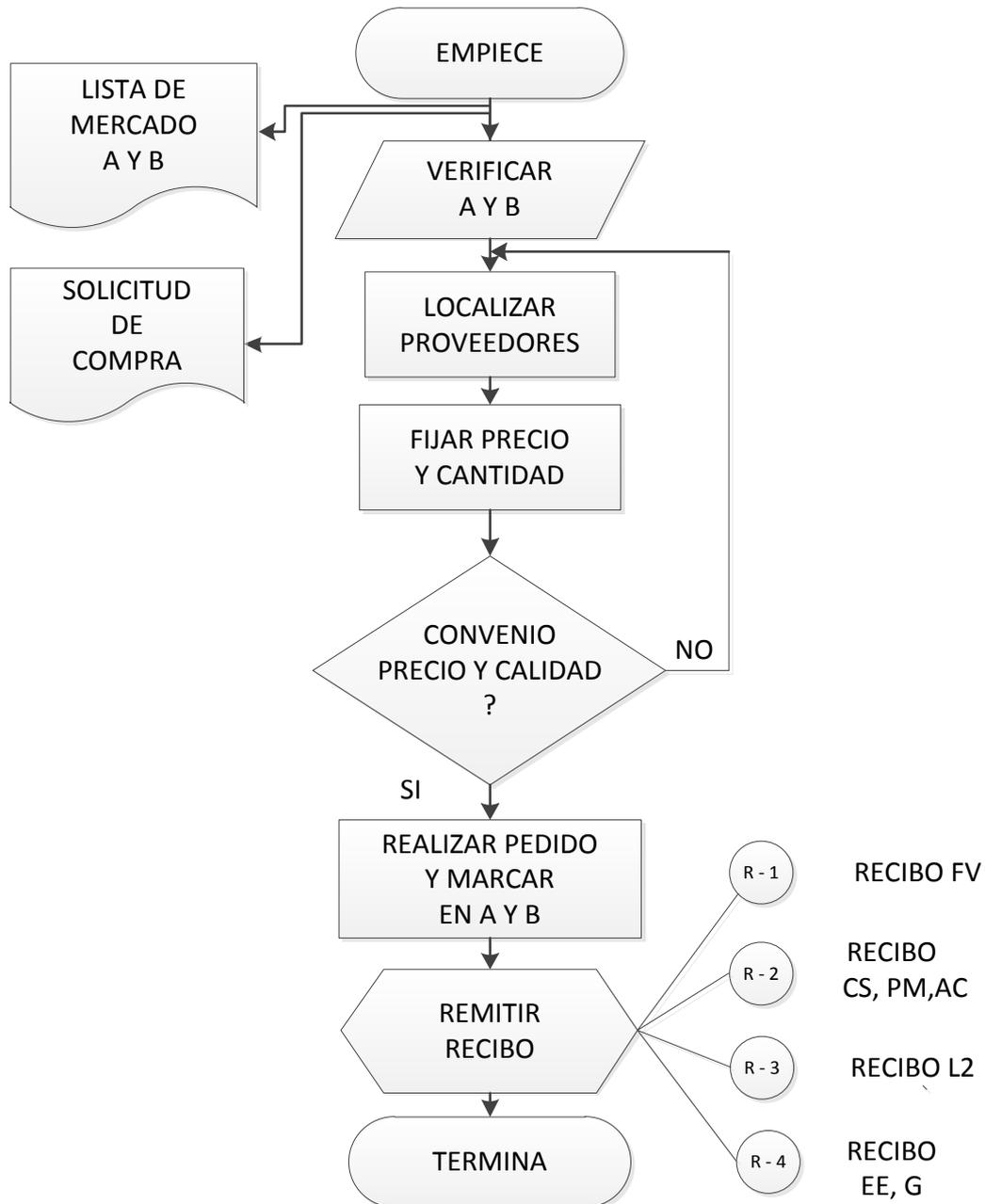


Figura 4. Proceso de compras.

4.2.2. Proceso de recepción de mercadería.

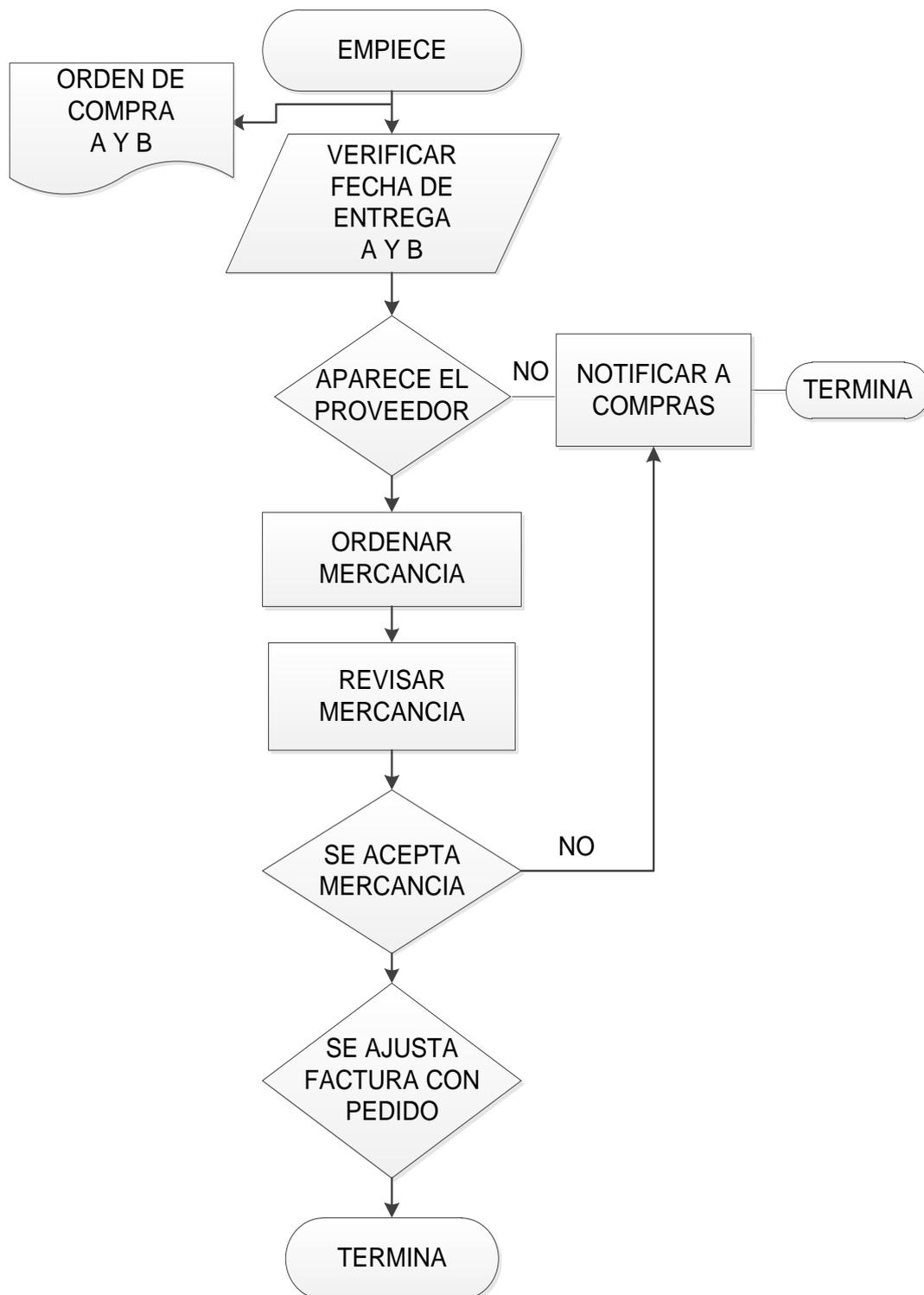


Figura 5. Proceso de recepción de mercadería.

4.2.3. Proceso de almacenamiento

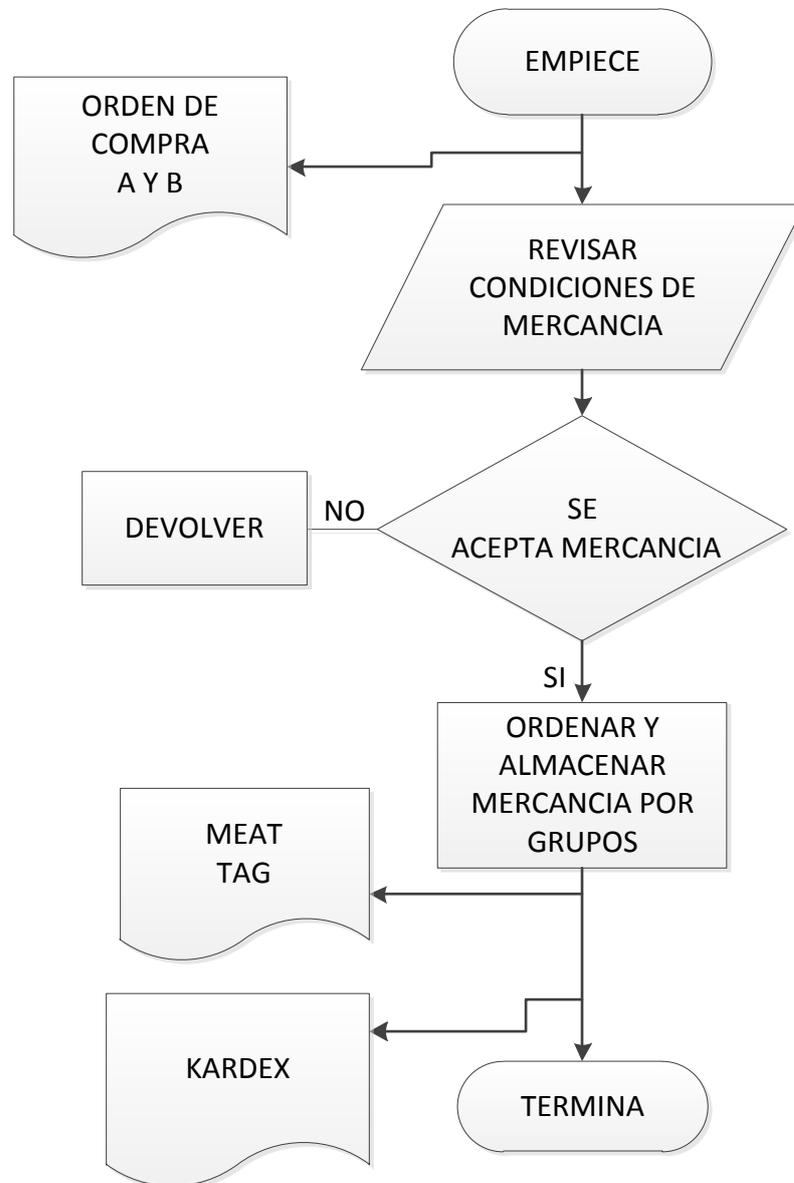


Figura 6. Proceso de almacenamiento de mercadería.

4.2.4. Proceso de despacho

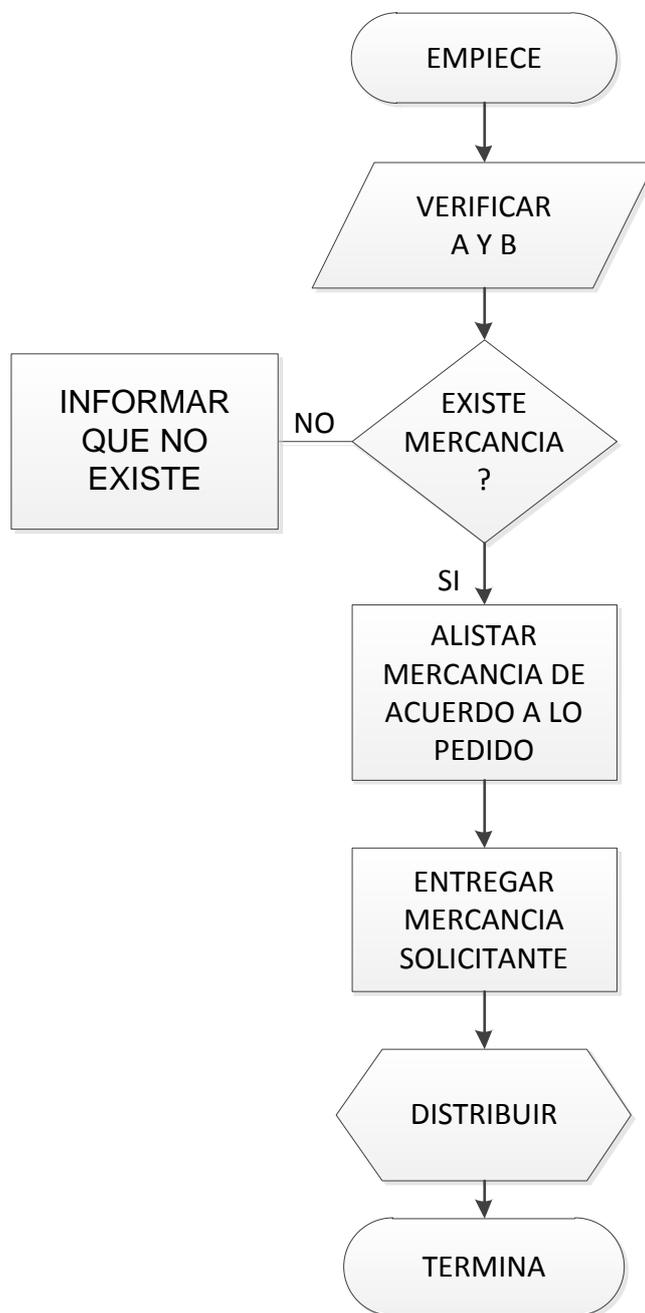


Figura 7. Proceso de despacho.

4.2.5. Proceso producción

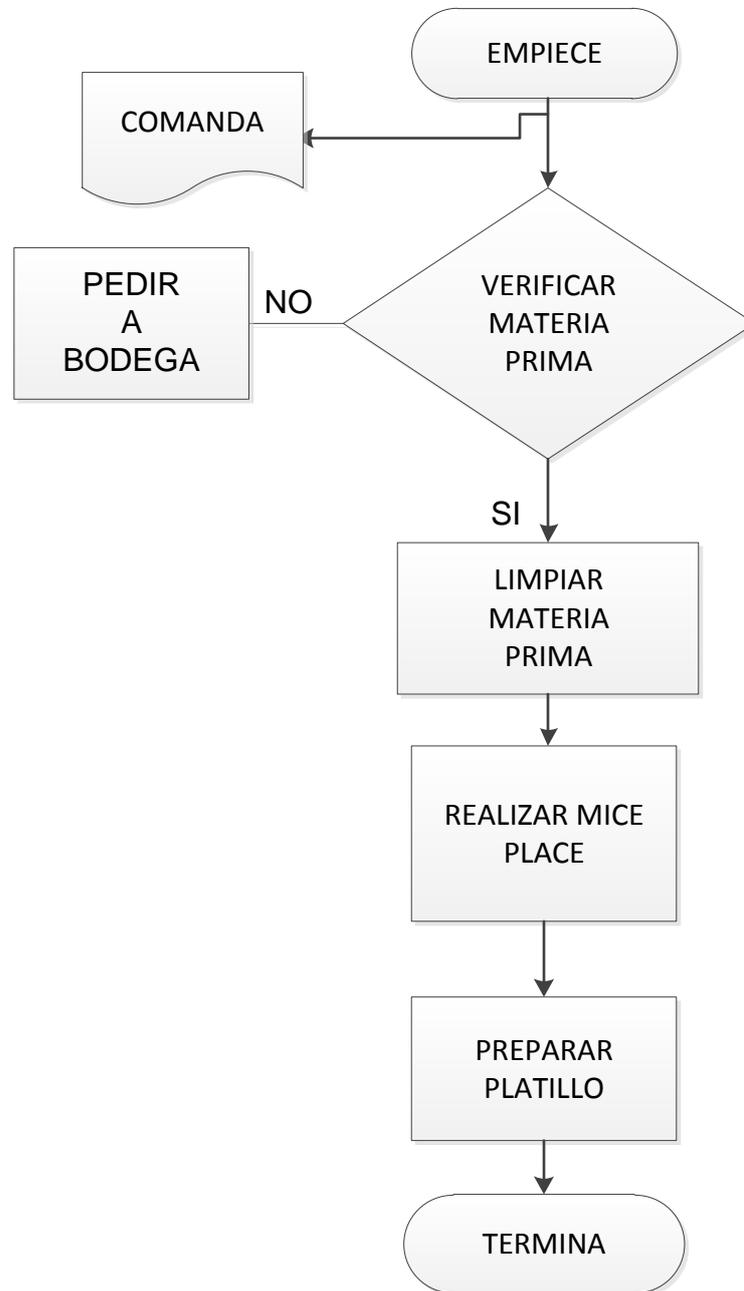


Figura 8. Proceso de producción.

4.2.6. Proceso de servicio

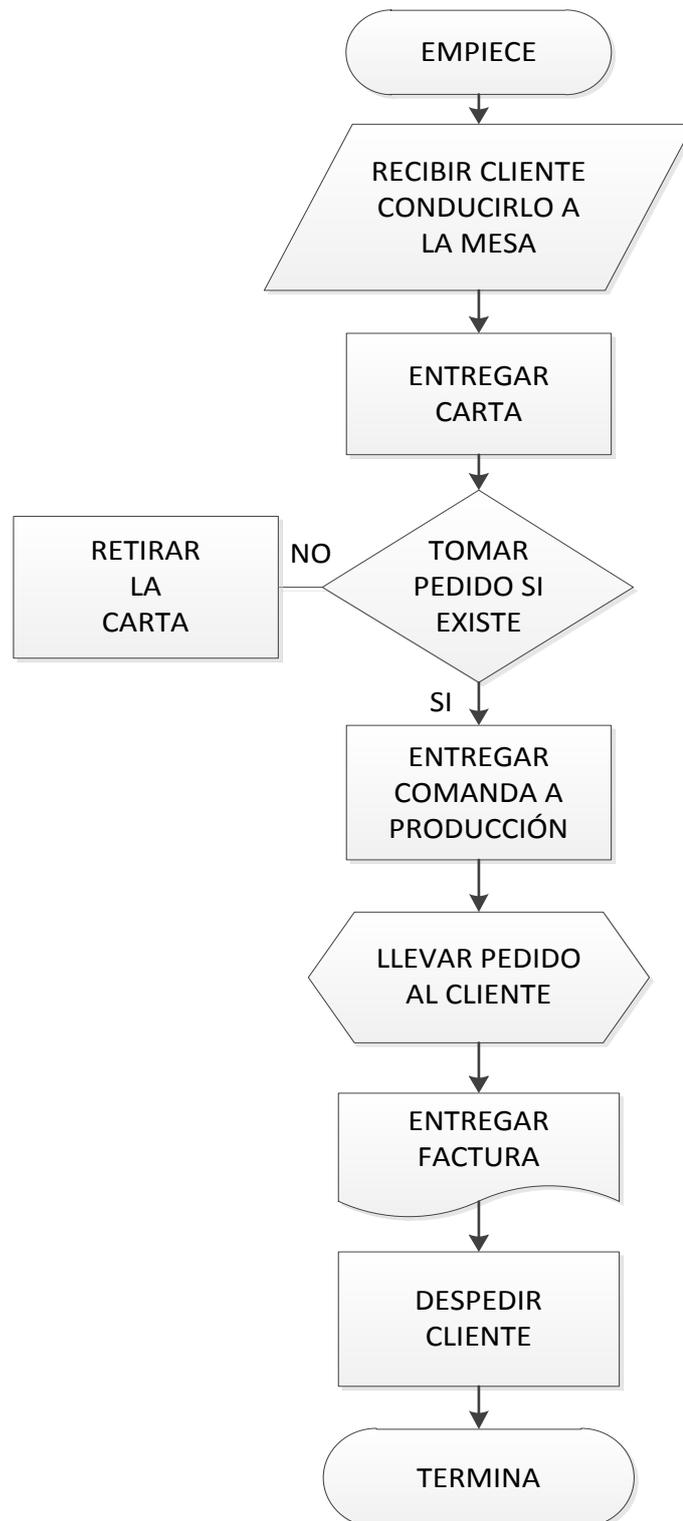


Figura 9. Proceso de servicio.

4.2.7. Proceso facturación

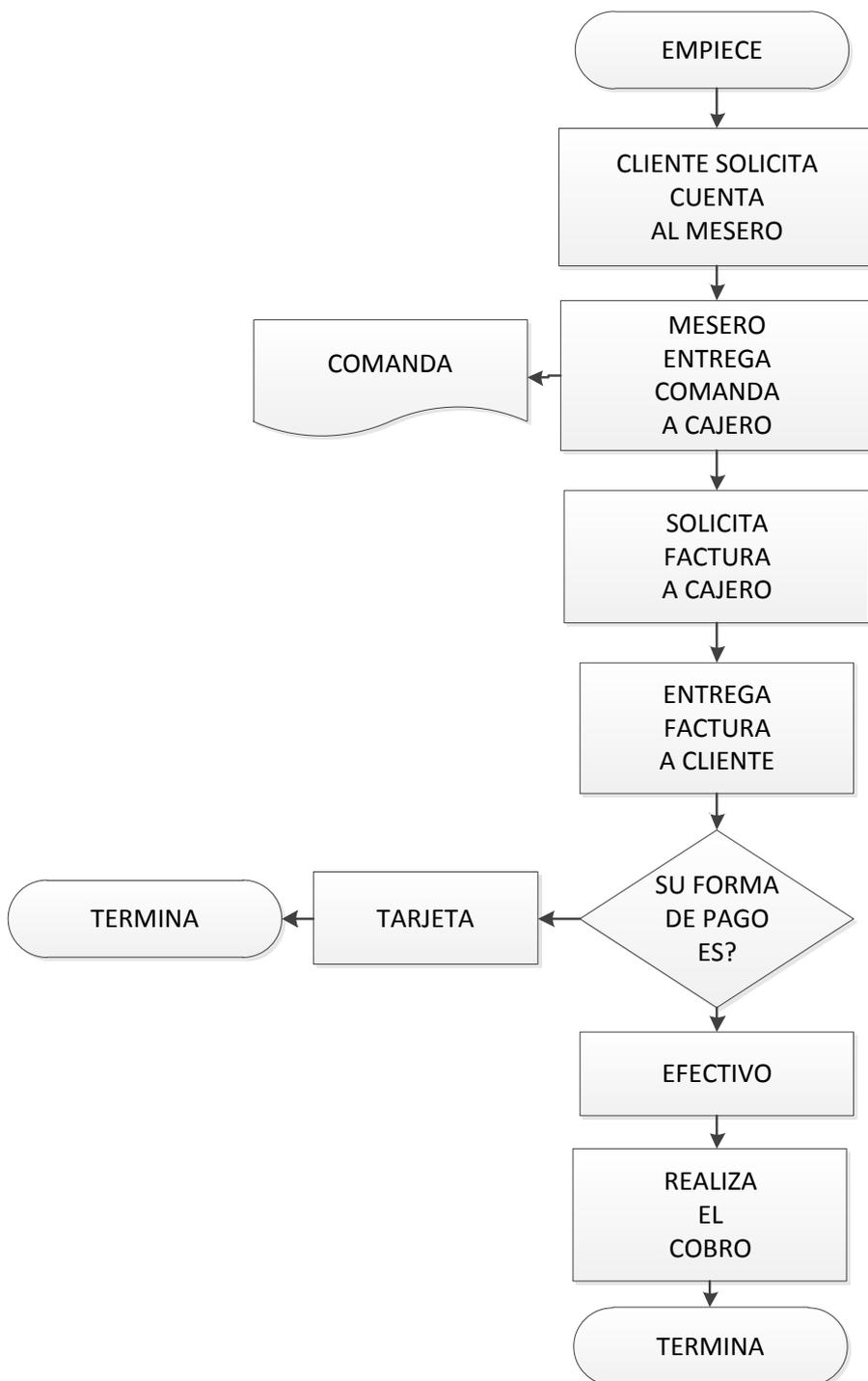


Figura 10. Proceso de facturación.

4.3. Manual de manipulación y conservación de los alimentos

Alimento: Es toda sustancia natural o artificial que contienen nutrientes que al ser digerida por los seres vivos aportan al cuerpo de energía necesaria para su correcto desarrollo y funcionamiento.

La manipulación y conservación correcta de todos los alimentos es muy importante porque ayuda a cuidar la salud de los seres humanos.

4.3.1. Clasificación de los alimentos según las características propias de cada uno

- a. Alimento de alto riesgo.
- b. Alimento de bajo riesgo.
- c. Alimento inocuo.

a. Alimento de alto riesgo

También llamados alimentos perecederos son todos los alimentos que al estar a una temperatura ambiente pueden contaminarse fácilmente produciendo el desarrollo de bacterias patógenas y toxinas causantes de enfermedades infecciosas para los seres humanos.

Estos deben almacenarse y conservarse en condiciones especiales.



Figura 11. Alimento de alto riesgo.

b. Alimento de bajo riesgo

Son los alimentos no perecederos que al encontrarse a una temperatura ambiente se mantienen constantes y no se dañan, estos solo se echan a perder si tienen una mala manipulación.



Figura 12. Alimento de bajo riesgo.

c. Alimento inocuo

Son aquellos alimentos que se encuentran aptos para ser consumidos por el ser humano y no causan ninguna enfermedad porque están libres de contaminación.

4.3.2. Formas de contaminación en los alimentos

- a. Contaminación directa.
- b. Contaminación indirecta.

a. Contaminación directa

La contaminación directa es aquella que se encuentra presente de la siguiente manera:

- En alimentos originarios de animales enfermos.
- Ingreso de microorganismos
- Ingreso de microorganismos provenientes de organismos enfermos.

b. Contaminación indirecta

- Arrastre por el viento de heces fecales, residuos, presencia de roedores, insectos y animales domésticos.
- Uso de utensilios, equipos sucios o contaminados en industrias.
- Por el uso de agua residual no tratada.
- Al tener contacto con alimentos contaminados y malas condiciones de transporte.

4.3.3. Tipos de contaminación

- a. Contaminación física.
- b. Contaminación Química.
- c. Contaminación biológica.
- d. Contaminación cruzada.

a. Contaminación física

Esta contaminación se produce por la presencia de materias extrañas como vidrios, metales, polvo, fibras, pelos en los alimentos los mismos que son introducidos de forma accidental en la elaboración de los mismos.

b. Contaminación química

Es aquella que se da en los alimentos que se encuentran en contacto con sustancias como plaguicidas, lubricantes los cuales alteran las características propias.

c. Contaminación biológica

Es producida por alimentos contaminados que contienen gérmenes como virus, hongos, parásitos y levaduras los cuales son capaces de producir enfermedades al ser humano.

d. Contaminación cruzada

Se provee por la transferencia de las bacterias peligrosas de un alimento hacia otro por lo general de alimentos crudos hacia los cocinados.

Tabla 14. Efecto de la temperatura sobre el crecimiento bacteriano.

EFFECTO DE LA TEMPERATURA SOBRE EL CRECIMIENTO BACTERIANO	
100°C	Generalmente es cuando el agua hierve, temperatura en la que las bacterias mueren.
65° C	Es cuando el agua está bien caliente y por lo cual las bacterias empiezan a morir.
30 - 35°C	Temperatura en la que las bacterias se multiplican rápidamente es cuando el agua se encuentra tibia.
10 – 19° C	A esta temperatura las bacterias se multiplican lentamente.
Refrigeración	Las bacterias se duermen y se multiplican muy lentamente.
Congelación	Las bacterias se multiplican muy lentamente, es casi nula.

4.3.4. Efecto del uso de la temperatura sobre los alimentos

- Al momento de hacer hervir los alimentos se produce la eliminación de los microorganismos.
- A una temperatura de 70° C es cuando se produce gran cantidad de vapor en los alimentos se disminuye la contaminación biológica.
- La comida tibia es muy peligrosa porque ocurre el crecimiento de microorganismos esto es cuando está a una temperatura de 35° C.
- Cuando los alimentos se encuentran en refrigeración alargan su tiempo de vida útil pero estos sufren crecimiento bacteriano, por el mismo motivo la comida se daña o se echa a perder cuando está se conserva en refrigeración.
- La congelación en los alimentos es muy útil pero sin embargo hay que respetar el tiempo que se conserva en dicho estado los productos porque si se pasan de su tiempo pueden dañarse ocasionando grandes enfermedades a los seres humanos.

Tabla 15. Temperaturas y términos idóneos de refrigeración.

TEMPERATURAS Y TERMINOS IDONEOS DE REFRIGERACIÓN		
ALIMENTO	TEMPERATURA RECOMENDADA	TIEMPO MÁXIMO DE ALMACENAMIENTO
Carne rebanada	0 a 2.2	3 a 5 días
Carne molida	0 a 2.2	1 a 2 días
Salchichas	0 a 2.2	1 semana
Carnes cocinadas	0 a 2.2	1 a 2 días
Carne de pollo, pavo, pato	0 a 2.2	1 a 2 días
Vísceras	0 a 2.2	1 a 2 días
Pescados	-1.1	1 a 2 días
Fresco	-1.1	1 a 2 días
Huevos enteros	4.4	1 semana
Salsas y caldos	0 a 2.2	1 a 2 días
Leche líquida	3.3 a 3.9	5 a 7 días

4.3.5. Instalaciones sanitarias

- Los servicios sanitarios de los establecimientos de comida deben estar alejados del área de producción.
- Servicios higiénicos no deben tener acceso directo al área de elaboración de la comida y estos deben ser independientes tanto para hombres como para mujeres.
- Deben estar equipados con todo lo necesario para la limpieza y aseo como son jabón, desinfectante e implementos desechables.
- Los servicios sanitarios deben tener una correcta ventilación.
- Tienen que estar con las paredes limpias y en perfectas condiciones.
- Los servicios higiénicos deben tener provisión de agua necesaria y los respectivos tachos de basura con funda y tapa.
- El establecimiento tiene que contar con suficiente agua potable en cantidad y presión procedente de la red pública, además debe tener un sistema de distribución la cual garantice la calidad higiénica cubriendo así la demanda de los servicios sanitarios, de las labores de la limpieza y desinfección como de la elaboración de los alimentos.

4.3.6. Disposición para desechos

- El establecimiento debe tener un correcto sistema para las aguas negras al igual que debe estar en excelentes condiciones.
- Los residuos generados en las áreas de producción tienen que eliminarse frecuentemente para impedir el crecimiento de malos olores y así evitar el llamado de plagas.
- Debe contar con un adecuado sistema el cual permita su correcta recolección, almacenamiento, protección y eliminación de la basura existente en el establecimiento al igual que debe incluir un respectivo recipiente con tapa.

4.3.7. Equipos y utensilios a utilizar

- Hay que evitar usar equipos y utensilios elaborados de madera o cualquier otro material que no se puedan limpiar y desinfectar debidamente.

- Es aconsejable que las superficies de contacto sean resistentes a la corrosión y no deben estar cubiertas por ninguna sustancia dañina como la pintura.
- Equipos y utensilios a utilizar en el área de cocina deben estar en perfectas condiciones.

4.3.8. Personal manipulador de alimentos

- Las personas que manipulan los alimentos deben tener una correcta higiene y cuidado personal.
- Todo el personal debe estar capacitado para que estén en la capacidad de asumir las responsabilidades obtenidas.
- Tienen que cumplir con todas las reglas y normas implantadas por la empresa.
- Impedir la entrada al área de la cocina a personas ajenas al lugar y así evitar cualquier clase de contaminación en los alimentos.
- Tener siempre presente que los alimentos pueden contaminarse en cualquier momento.

4.3.9. Correctas normas de higiene que debe tener el personal manipulador del establecimiento

- Todas las personas que manipulan los alimentos deben tener siempre un adecuado control de salud a través de la presentación de certificados médicos.
- Deben estar libres de enfermedades infecciosas, cortes etc.
- Estar con cabello recogido bien peinados y cubierto con su respectiva malla o gorro.
- Tener una correcta higiene diaria (bañarse todos los días).
- Cortarse y lavarse las uñas, no deben utilizar esmalte.
- Usar utensilios para impedir cualquier clase de contacto directo con los alimentos.
- Utilizar zapatos apropiados para la cocina, cómodos y limpios.
- Lavarse correctamente las manos con agua, jabón y desinfectarse después de usar los servicios higiénicos, estornudar, peinarse etc.
- Cortes que no sean infecciosos siempre deben ser protegidos.
- Probar los alimentos con los utensilios adecuados no usar los dedos.
- Vestir el uniforme adecuado y limpio.

- No fumar en el área de la preparación de los alimentos.
- No usar ninguna clase de joyas.
- Los hombres deben estar afeitados correctamente caso contrario usar mascarilla.

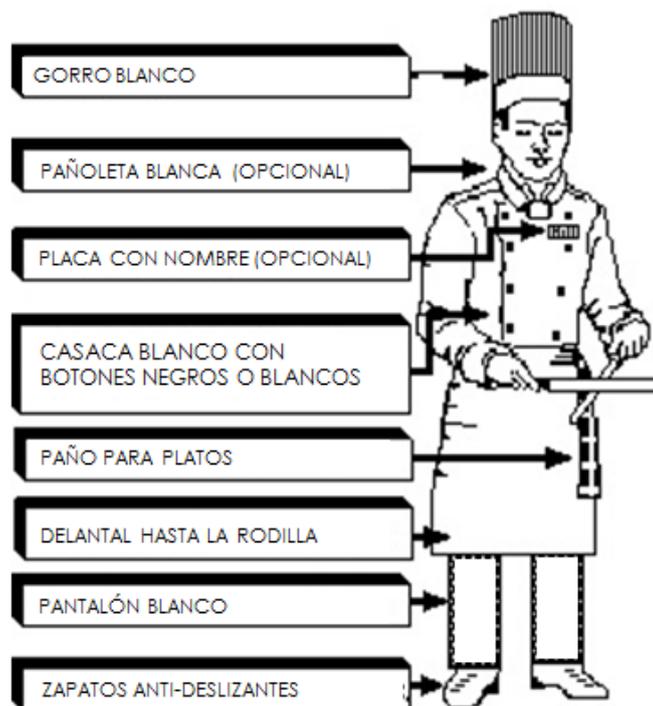


Figura 13. Uniforme de un chef.

4.3.10. Como lavarse las manos correctamente

- Debe arremangarse mangas hasta los codos.
- Después remojar bien hasta el antebrazo.
- Luego jabonarse cuidadosamente.
- Cepillarse las manos y uñas y sobarse.
- Enjuagarse con agua limpia para eliminar todo el exceso de jabón.
- Secarse de preferiblemente con toalla de papel.



Figura 14. Correcto lavado de manos.

4.3.11. Área de recepción de los alimentos

El área donde se reciben los alimentos debe estar limpia y protegida.

- Toda clase de carnes y pescados deben ser recibidos en bandejas.
- Productos en general en envases muy limpios.

4.3.12. Área de almacenamiento de los alimentos

- Los alimentos deben ser almacenados en envases limpios y clasificados según su grupo.
- En el lugar de almacenamientos secos deben estar a una distancia de 15 cm del piso y alejados de las paredes.
- Tener siempre en buen estado, limpias y secas las áreas de almacenamiento.
- No almacenar ninguna clase de alimentos tóxicos cerca de los alimentos.

- Toda la materia prima e insumos a utilizar deben ser sometidos a procesos adecuados de rotación,
- Los productos deben estar almacenadas en lugares o condiciones aptos que impidan el deterioro y contaminación de los alimentos.
- Siempre controlar la temperatura de los refrigerados y congeladores a utilizar.
- Limpiar correctamente los alimentos antes de ser almacenados.
- Nunca almacenar los alimentos crudos con los cocinados porque se contaminan.
- Revisar continuamente el estado de los alimentos.
- Separar y eliminar los alimentos dañados.
- Toda clase de embutidos almacenar en refrigeración

4.3.13. Almacenamiento de leche y productos lácteos

- La leche refrigerar a temperatura de 6 a 8°C en su mismo envase o empaque.
- Leche al granel cernir y hervir por 20 minutos luego dejar enfriar y refrigerar.
- Leche en polvo almacenar en lugar fresco y seco de 6 a 8 meses.
- La leche condensada una vez abierta refrigerar máximo por una semana.
- Queso fresco refrigerar hasta por 7 días.
- Toda clase de queso maduro almacenarse a temperatura de 2 a 7°C por un lapso de 2 a 4 semanas.
- La mantequilla almacenarse en lugares frescos y secos que no se encuentre en contacto con la luz ni aire.

4.3.14. Limpieza de las áreas donde se preparan los alimentos

- Trapear y lavar diariamente el piso.
- Limpiar y desinfectar diariamente los sumideros, servicios sanitarios usando germicidas.
- Luego de limpiar los pisos desinfectarlos adecuadamente.
- Paredes lavar con cepillo y utilizar detergente caliente.

- Los sumideros, servicios sanitarios deben limpiarse y desinfectarse adecuadamente usando germicidas.

4.3.15. Correcta limpieza de platos y utensilios

- Eliminar los residuos de alimentos.
- Seleccionar la vajilla separándola la una de la otra.
- Utilizar esponjas y detergentes correctos para la limpieza de los platos y utensilios.
- Lavar y enjuagar con agua a temperatura de 60° C.
- Desinfectar toda la vajilla.
- Usar estanterías con rejillas para colocar la vajilla y que se escurra el agua.

4.3.16. Métodos utilizados para desinfectar el agua

- a. Cloración.
- b. Ebullición.

a. Cloración

Este método se utiliza de acuerdo a las indicaciones que indica la etiqueta.

b. Ebullición

Una vez que hierve el agua seguir hirviendo por 10 minutos para desinfectar correctamente el agua.

4.1.4. Estudio económico

4.1.4.1. Presupuesto de mano de obra

Tabla 16. Presupuesto de mano de obra.

CARGO	SUELDO MENSUAL	INGRESO ANUAL	13 SUELDO	14 SUELDO	12,15% A. PATRONAL	TOTAL
ADMINISTRADOR	\$ 500,00	\$ 6.000,00	\$ 500,00	\$ 354,00	\$ 729,00	\$ 7.583,00
CHEF	\$ 450,00	\$ 5.400,00	\$ 450,00	\$ 354,00	\$ 656,10	\$ 6.860,10
AYUDANTE DE COCINA	\$ 354,00	\$ 4.248,00	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 516,13	\$ 5.472,13
STEWAR	\$ 300,00	\$ 3.600,00	\$ 300,00	\$ 354,00	\$ 437,40	\$ 4.691,40
ENCARGADO DE COMPRAS	\$ 354,00	\$ 4.248,00	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 516,13	\$ 5.472,13
CAJERO	\$ 354,00	\$ 4.248,00	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 516,13	\$ 5.472,13
MESERO	\$ 354,00	\$ 4.248,00	\$ 354,00	\$ 354,00	\$ 516,13	\$ 5.472,13
TOTAL	\$ 2.666,00	\$ 31.992,00	\$ 2.666,00	\$ 2.478,00	\$ 3.887,03	\$ 41.023,03

4.1.4.2. Presupuesto de implementos de oficina

Tabla 17. Presupuesto de implementos de oficina.

IMPLEMENTOS DE OFICINA	CANTIDAD	VALOR ANUAL
LISTA DE MERCADO	48	\$ 30,00
SOLICITUD DE COMPRA	48	\$ 30,00
ORDEN DE COMPRA	48	\$ 30,00
KARDEX	240	\$ 90,00
MEAT TAG	240	\$ 90,00
RECETA ESTÁNDAR	100	\$ 50,00
COMANDA	7200	\$ 100,00
FACTURA	7200	\$ 100,00
MANUAL DE MANIPULACIÓN	2	\$ 10,00
CARTA	4	\$ 80,00
TOTAL	15130	\$ 610,00

4.1.5. Estudio de impactos

4.1.5.1. Impacto cultural

Este proyecto es de gran importancia en el ámbito cultural ya que con la propuesta de mejoramiento la empresa podrá ofrecer una gastronomía variada y de categoría a los clientes que visiten el establecimiento llegando a satisfacer sus gustos y exigencias dando como resultado un incremento de la sociedad puesto que se da a conocer la gastronomía de la ciudad.

4.1.5.2. Impacto ambiental

El presente trabajo de investigación será un gran aporte a la sociedad porque mediante la propuesta de mejoramiento se llevará a cabo la recolección de desechos mediante su clasificación en desechos orgánicos y desechos inorgánicos, los orgánicos se recolectan y se venden a las diferentes instituciones, los inorgánicos se entregan al recolector de basura dando como resultado un gran beneficio al medio ambiente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La investigación de campo permitió identificar los problemas existentes en el área de alimentos y bebidas, el mismo que radica en la no utilización de formatos de control de alimentos y bebidas, falta de personal calificado en la elaboración de alimentos y falta de organización administrativa.
- Con la realización del estudio técnico y administrativo se logró identificar las actividades esenciales del área de alimentos y bebidas así como el personal necesario para mantener una producción óptima del establecimiento de acuerdo a su capacidad máxima, de esta forma se delega responsabilidades para el personal que conforma el establecimiento.
- Se realizó el levantamiento de los procesos del área de alimentos y bebidas, lo que permite mantener una adecuada planificación de cada una de las actividades que se realizan en la misma.
- El manual de sanitación y conservación de alimentos permite capacitar a los empleados periódicamente para obtener mejores resultados, productos de calidad y al igual los clientes tendrán un mejor servicio.
- El uso de los diferentes formatos para el departamento de alimentos y bebidas es muy esencial porque ayudan a tener un correcto control de calidad y cantidad de los productos en las diferentes áreas del establecimiento.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda una actualización periódica de la carta lo cual será de gran beneficio porque así los clientes no se cansaran siempre de los mismos platillos y ellos siempre puedan volver con la seguridad de que van a encontrar algo nuevo que les llame la atención.

- La negociación con proveedores para tener a la mano un distribuidor seguro de los productos necesarios para el establecimiento los mismos que sean de primera calidad con buenos precios.
- Hacer promociones continuamente en el establecimiento es una técnica importante que ayuda a ganar más clientes beneficiando de tal manera al restaurante ya que incrementará sus ventas.
- Suministrar a las diferentes áreas todo lo necesario para que los empleados puedan trabajar eficientemente logrando llenar todas las expectativas y gustos de los clientes.
- Capacitar continuamente a los empleados del establecimiento

BIBLIOGRAFÍA

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (administración, economía, humanidades y ciencias sociales). Bogotá: Pearson.

Bernal, T. (2013). Metodología de la Investigación. Quinta.

Colín García Juan. (2009). Contabilidad de Costos (Cuarta ed.).

Cooper Brian, F. B. (2010). Como iniciar y administrar un Restaurante (cuarta ed.).

Cuevas, A. (2011). Costos y Gastos en los restaurantes (Segunda ed.).

De la Torre, O. (1980). Turismo, fenómeno social. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Derechos, A. (2010). Elaboración de platos combinados y aperitivos (Septima ed.).

Dorado, J. A. (2011). Organización y control de empresas en hostelería y turismo (sexta ed.). Síntesis.

Eliécer, P. H. (2010). Gerencia del Servicio (Segunda ed.).

Escriche Roberto Isabel, A. E. (2010). Los sistemas de gestión, componentes estratégicos en la mejora continua de la industria agroalimentaria (Seguinda ed.).

Foster, D. L. (2013). Alimentos y bebidas (Cuarta ed.).

Foster, D. L. (2013). Alimentos y bebidas operaciones, métodos y control de costos (Cuarta ed.).

Gallegos, J. F. (2008). Alimentos y Bebidas. Primera.

García, H. R. (2009). Desiciones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicio y turísticas (Sexta ed.).

Hanson, P. (2011). Mejora Continua. Segunda.

Martínez, H. (2008). Diccionario de Hospitalidad. Quito: Gráficas Cobo.

Méndez, C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Colombia: McGraw Hill.

Pazos, J. (2008). El sabor de la memoria: Historia de la cocina quiteña. Quito: FONSA.

Posso Yépez, M. (2011). Marco Lógico, Tesis y Proyectos - Planes e Informes de Investigación. Quito: Noción.

Protegido, p. D. (2010). Mejora continua del servicio (Tercera ed.).

Rivas, J. (2011). Línea Maestro (trece ed.).

Rodriguez, M. E. (2011). Metodología de la Investigación. Cuarta.

Scheel, M. A. (2013). Control de alimentos y bebidas (Cuarta ed.).

Stoner, J. (2010). Administración (Sexta ed.).

Strauss Anselm, C. J. (2012). Bases de la Investigación Cualitativa. Séptima.

Valles, R. J. (2010). Consultoria de Transporte y Logistica (Segunda ed.).

Valles, R. J. (2010). Consultoria en la Logistica y Transporte (Segunda ed.).

Youshimatz, N. A. (2010). Control de costos de alimentos y bebidas (Tercera ed.).

Zunzunegui, M. J. (2012). Servicio y mantenimiento de boteles y residencias (Quinta ed.).

ANEXOS

Anexo 1. Modelo Ficha de observación.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
CAMPUS SANTO DOMINGO

FICHA DE OBSERVACIÓN**DEPARTAMENTO:****AREA:****PUESTO:****ACTIVIDADES:**

Anexo 2. Modelo entrevista empleador.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

CAMPUS SANTO DOMINGO

ENTREVISTA EMPLEADOR:

OBJETIVO: Propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas en el restaurante La Terraza del Apart Hotel América de la ciudad de Santo Domingo.

NOMBRE:

SEXO:

CARGO:

1. ¿Tiene formación en el área que trabaja?

SI ()

NO ()

2. ¿Cómo está compuesta su estructura organizacional?

.....

3. ¿Considera Ud. a su restaurante como un negocio exitoso?

SI ()

NO ()

4. ¿Cuenta Ud. con algún sistema informático para el manejo del restaurante?

SI ()

NO ()

CUAL:.....

5. ¿Cómo da a conocer su restaurante?

RADIO () TELEVISION () INTERNET ()

REVISTAS () OTROS ()

6. ¿Qué perfil tiene el cliente que visita su restaurante?

EJECUTIVOS () FAMILIARES ()

HUESPEDES () OTROS ()

7. ¿Cuál es su competencia más fuerte y cercana?

.....

8. ¿Quién delega y propone las funciones de cada área, puesto y empleado del restaurante?

.....

9. ¿Cuáles cree Ud. que son las fortalezas del restaurante?

1.....

2.....

3.....

10. ¿Cuáles cree Ud. que son las debilidades del restaurante?

1.....

2.....

3.....

11. ¿Qué tipo de personal requiere para su restaurante?

CON FORMACIÓN () CON EXPERIENCIA ()

LAS DOS () NINGUNO ()

12. ¿Puede describir brevemente las operaciones que están involucradas en el restaurante?

.....

13. ¿Cree Ud. que el departamento de alimentos y bebidas necesita alguna mejora?

SI () NO ()

CUAL:.....

14. ¿Mantiene proveedores establecidos de alimentos y bebidas para su restaurante?

SI () NO ()

CUALES:.....

15. ¿Con que frecuencia se realizan inventarios de Alimentos y Bebidas?

DIARIO () SEMANAL () MENSUAL ()

SEMESTRAL () ANUAL () NINGUNO ()

16. ¿Cómo se mantiene el control del último funcionamiento de las operaciones del restaurante?

.....

.....

Anexo 3. Modelo entrevista empleado de producción.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
CAMPUS SANTO DOMINGO**

ENTREVISTA EMPLEADO DE PRODUCCIÓN:

OBJETIVO: Propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas en el restaurante La Terraza del Apart Hotel América de la ciudad de Santo Domingo.

NOMBRE:

SEXO:

CARGO:

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en el establecimiento?

.....

2. ¿Tiene formación en el área que trabaja?

SI () NO ()

CUAL:.....

3. ¿Le gusta su trabajo?

SI () NO ()

4. ¿Se siente seguro en su puesto de trabajo?

SI () NO ()

5. ¿Considera que su trabajo es reconocido y valorado?

SIEMPRE () A VECES () CASI NUNCA () NUNCA ()

6. ¿Considera que su jefe es participativo?

SIEMPRE () A VECES () CASI NUNCA () NUNCA ()

7. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en el último año de labores?

SI () NO ()

CUAL:.....

8. ¿Cuál cree que son las fortalezas en el área que trabaja?

1.....

2.....

3.....

9. ¿Cuál cree que son las debilidades en el área que trabaja?

1.....

2.....

3.....

10. ¿Cree Ud. que el departamento de alimentos y bebidas del Apart Hotel América necesita mejoras?

SI ()

NO ()

EXPLIQUE:.....

11. ¿Cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades?

SI ()

NO ()

12. ¿Existen procedimientos establecidos para realizar su función?

SI ()

NO ()

CUAL:.....

13. ¿Realiza alguna planificación de las actividades que desempeña en su área de trabajo?

SI ()

NO ()

CUAL:.....

14. ¿Realiza alguna evaluación de las actividades desempeñadas?

SI ()

NO ()

CUAL:.....

15. ¿Cuál es el tiempo estándar para la preparación de los platillos?

MENOS DE 8' () DE 8' – 15' () O MAS DE 15' ()

Anexo 4. Modelo entrevista empleado de servicio.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
CAMPUS SANTO DOMINGO

ENTREVISTA EMPLEADO DE SERVICIO:

OBJETIVO: Propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas en el restaurante La Terraza del Apart Hotel América de la ciudad de Santo Domingo.

NOMBRE:

SEXO:

CARGO:

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en el establecimiento?

.....

2. ¿Tiene formación en el área que trabaja?

SI () NO ()

CUAL.....

3. ¿Le gusta su trabajo?

SI () NO ()

4. ¿Se siente seguro en su puesto de trabajo?

SI () NO ()

5. ¿Considera que su trabajo es reconocido y valorado?

SIEMPRE () A VECES () CASI NUNCA () NUNCA ()

6. ¿Considera que su jefe es participativo?

SIEMPRE () A VECES () CASI NUNCA () NUNCA ()

7. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en el último año de labores?

SI () NO ()

CUAL:.....

8. ¿Cuál cree que son las fortalezas en el área que trabaja?

1.....

2.....

3.....

9. ¿Cuál cree que son las debilidades en el área que trabaja?

1.....

2.....

3.....

10. ¿Cree Ud. que el departamento de alimentos y bebidas del Apart Hotel América necesita mejoras?

SI ()

NO ()

EXPLIQUE:.....

11. ¿Cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades?

SI ()

NO ()

12. ¿Existen procedimientos establecidos para realizar su función?

SI ()

NO ()

CUAL:.....

13. ¿Realiza alguna planificación de las actividades que desempeña en su área de trabajo?

SI ()

NO ()

CUAL:.....

14. ¿Realiza alguna evaluación de las actividades desempeñadas?

SI ()

NO ()

CUAL:.....

15. ¿Cuál es el tiempo estándar para el servicio al cliente?

MENOS DE 8' () DE 8' – 15' () O MAS DE 15' ()

Anexo 5. Ficha de observación del área de compras.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL CAMPUS SANTO DOMINGO
FICHA DE OBSERVACIÓN	
DEPARTAMENTO: ALIMENTOS Y BEBIDAS.	
AREA: COMPRAS.	
PUESTO: ENCARGADO DE COMPRAS.	
ACTIVIDADES: <ul style="list-style-type: none">• Al momento de la compra de la materia prima no existe una planificación adecuada lo realizan de improviso• No llenan ninguna solicitud de compra solo se hace una lista para todos los productos faltantes tanto perecederos como no perecederos.• No hacen lista de mercado para los alimentos perecederos.• No buscan proveedores convenientes para reducir gastos en el momento de la compra.	

Anexo 6. Ficha de observación del área de recepción de mercadería.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL CAMPUS SANTO DOMINGO
FICHA DE OBSERVACIÓN	
DEPARTAMENTO: ALIMENTOS Y BEBIDAS	
AREA: RECEPCIÓN DE MERCADERIA.	
PUESTO: COCINERO.	
ACTIVIDADES: <ul style="list-style-type: none">• La materia prima no es revisada en el momento que llega y es almacenada directamente.	

Anexo 7. Ficha de observación del área de bodega y almacenamiento.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL CAMPUS SANTO DOMINGO
FICHA DE OBSERVACIÓN	
DEPARTAMENTO: ALIMENTOS Y BEBIDAS.	
AREA: BODEGA Y ALMACENAMIENTO.	
PUESTO: COCINERO.	
ACTIVIDADES: <ul style="list-style-type: none">• Las compras del mercado no son almacenadas correctamente.• No llevan un control e ingreso adecuado de las carnes, no utilizan meat tag.• Materia prima sin registrar sin fecha de ingreso y de vencimiento.• No utilizan kárdex.• Incorrecta clasificación de los productos.• Las compras no son almacenadas en el momento que llegan.	

Anexo 8. Ficha de observación del área de producción.

	<p>UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL CAMPUS SANTO DOMINGO</p>
FICHA DE OBSERVACIÓN	
DEPARTAMENTO: ALIMENTOS Y BEBIDAS.	
AREA: PRODUCCIOÓN.	
PUESTO: COCINERO.	
<p>ACTIVIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al momento de la producción existen faltantes ya que no compran todo lo necesario. • Los platillos salen de la cocina al cliente muy simple. • En el almuerzo los menús no son variados. • No cuenta con un extractor de olores adecuado. • Incorrecta manipulación de los géneros. • Desperdicio innecesario. • No registran lo que sobra. • El chef no tiene el correcto uniforme. • No hacen inventario diario. • No tienen recetas estándar. • Contaminación cruzada. • No existe una planificación de la carta ni de los menús. • No utilizan requisición. • No cuentan con el correcto y suficiente material de limpieza. • Falta de seguridad laboral • Mal organizados los alimentos congelados, contaminación cruzada. • El chef se encarga de recibir la comanda, de la producción y de la limpieza de la cocina. 	

Anexo 9. Ficha de observación del área de servicio.

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL CAMPUS SANTO DOMINGO
FICHA DE OBSERVACIÓN	
DEPARTAMENTO: ALIMENTOS Y BEBIDAS.	
AREA: SERVICIO.	
PUESTO: MESERO.	
ACTIVIDADES: <ul style="list-style-type: none">• El mesero no se encuentra capacitado para dicha área, no tiene formación.• El mesero recibe y atiende al cliente.• No utiliza el uniforme adecuado.• No utilizan comandas.• Falta de atención al cliente.• No cuentan con el correcto y suficiente material de limpieza.• Mesero no tiene conocimiento adecuado del menú.	

Anexo 10. Entrevista empleador.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
CAMPUS SANTO DOMINGO**

ENTREVISTA EMPLEADOR

OBJETIVO: Propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas en el restaurante La Terraza del Apart Hotel América de la ciudad de Santo Domingo.

NOMBRE: Sra. Tania Campos

SEXO: Femenino.

CARGO: Administradora y Propietaria.

1. ¿Tiene formación en el área que trabaja?

SI ()

NO (x)

2. ¿Cómo está compuesta su estructura organizacional?

.....
.....

3. ¿Considera Ud. a su restaurante como un negocio exitoso?

SI ()

NO (x)

4. ¿Cuenta Ud. con algún sistema informático para el manejo del restaurante?

SI (x)

NO ()

CUAL: Orión.

5. ¿Cómo da a conocer su restaurante?

RADIO () TELEVISION (x) INTERNET ()

REVISTAS () OTROS ()

6. ¿Qué perfil tiene el cliente que visita su restaurante?

EJECUTIVOS () FAMILIARES ()

HUESPEDES () OTROS (x)

7. ¿Cuál es su competencia más fuerte y cercana?

Gran Hotel Santo Domingo.

8. ¿Quién delega y propone las funciones de cada área, puesto y empleado del restaurante?

Sra. Tania Campos.

9. ¿Cuáles cree Ud. que son las fortalezas del restaurante?

1. Se encuentra en área céntrica de la Ciudad.
2. Ambiente cómodo y tranquilo.
3. Personal hábil.

10. ¿Cuáles cree Ud. que son las debilidades del restaurante?

1. No tiene parqueadero propio.
2. Se encuentra ubicado en el cuarto piso del hotel.

11. ¿Qué tipo de personal requiere para su restaurante?

CON FORMACIÓN () CON EXPERIENCIA (x)
 LAS DOS () NINGUNO ()

12. ¿Puede describir brevemente las operaciones que están involucradas en el restaurante?

Servicio de almuerzos y platos a la carta.

13. ¿Cree Ud. que el departamento de Alimentos y Bebidas necesita alguna mejora?

SI (x) NO ()

CUAL:.....

14. ¿Mantiene proveedores establecidos de alimentos y bebidas para su restaurante?

SI (x) NO ()

CUALES: Supermaxi, Sr Marco en legumbres, Frigoríficos Sra. Iralda en carnes.

15. ¿Con que frecuencia se realizan inventarios de alimentos y bebidas?

DIARIO () SEMANAL () MENSUAL ()
 SEMESTRAL () ANUAL () NINGUNO (x)

16. ¿Cómo se mantiene el control del último funcionamiento de las operaciones del restaurante?

.....
.....

Anexo 11. Entrevista empleado de producción.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
CAMPUS SANTO DOMINGO**

ENTREVISTA EMPLEADO DE PRODUCCIÓN

OBJETIVO: Propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas en el restaurante La Terraza del Apart Hotel América de la ciudad de Santo Domingo.

NOMBRE: Ángel Sánchez.

SEXO: Femenino.

CARGO: Chef.

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en el establecimiento?

2 ½ Años.

2. ¿Tiene formación en el área que trabaja?

SI ()

NO (x)

CUAL:.....

3. ¿Le gusta su trabajo?

SI (x)

NO ()

4. ¿Se siente seguro en su puesto de trabajo?

SI ()

NO (x)

5. ¿Considera que su trabajo es reconocido y valorado?

SIEMPRE () A VECES (x) CASI NUNCA () NUNCA ()

6. ¿Considera que su jefe es participativo?

SIEMPRE () A VECES (x) CASI NUNCA () NUNCA ()

7. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en el último año de labores?

SI ()

NO (x)

CUAL:.....

8. ¿Cuál cree que son las fortalezas en el área que trabaja?

3. Rapidez.

4. Buen espacio de trabajo.

9. ¿Cuál cree que son las debilidades en el área que trabaja?

5. No cuenta con un extractor de olores adecuado.

6. Poca materia prima.

7. Equipos y utensilios en mal estado.

10. ¿Cree Ud. que el departamento de alimentos y bebidas del Apart Hotel América necesita mejoras?

SI (x)

NO ()

EXPLIQUE: Variación en los platillos.

11. ¿Cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades?

SI ()

NO (x)

12. ¿Existen procedimientos establecidos para realizar su función?

SI ()

NO (x)

CUAL:.....

13. ¿Realiza alguna planificación de las actividades que desempeña en su área de trabajo?

SI ()

NO (x)

CUAL:.....

14. ¿Realiza alguna evaluación de las actividades desempeñadas?

SI ()

NO (x)

CUAL:.....

15. ¿Cuál es el tiempo estándar para la preparación de los platillos?

MENOS DE 8' ()

DE 8' – 15' (x)

O MAS DE 15' ()

Anexo 12. Entrevista empleado de servicio.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
CAMPUS SANTO DOMINGO

ENTREVISTA EMPLEADO DE SERVICIO

OBJETIVO: Propuesta de mejoramiento del área de alimentos y bebidas en el restaurante La Terraza del Apart Hotel América de la ciudad de Santo Domingo.

NOMBRE: Miguel Manya.

SEXO: Masculino.

CARGO: Mesero.

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en el establecimiento?

3 Años.

2. ¿Tiene formación en el área que trabaja?

SI () NO (x)

CUAL:.....

3. ¿Le gusta su trabajo?

SI (x) NO ()

4. ¿Se siente seguro en su puesto de trabajo?

SI () NO (x)

5. ¿Considera que su trabajo es reconocido y valorado?

SIEMPRE () A VECES (x) CASI NUNCA () NUNCA ()

6. ¿Considera que su jefe es participativo?

SIEMPRE () A VECES (x) CASI NUNCA () NUNCA ()

7. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en el último año de labores?

SI () NO (x)

CUAL:.....

8. ¿Cuál cree que son las fortalezas en el área que trabaja?

- 8. Buena presencia del Restaurante.
- 9. Ambiente cómodo.
- 10. Tiene buena capacidad.

9. ¿Cuál cree que son las debilidades en el área que trabaja?

- 1. No contar con el correcto uniforme.

10. ¿Cree Ud. que el departamento de alimentos y bebidas del Apart Hotel America necesita mejoras?

SI (x)

NO ()

EXPLIQUE: Necesita publicidad.

11. ¿Cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades?

SI ()

NO (x)

12. ¿Existen procedimientos establecidos para realizar su función?

SI ()

NO (x)

CUAL:.....

13. ¿Realiza alguna planificación de las actividades que desempeña en su área de trabajo?

SI ()

NO (x)

CUAL:.....

14. ¿Realiza alguna evaluación de las actividades desempeñadas?

SI ()

NO (x)

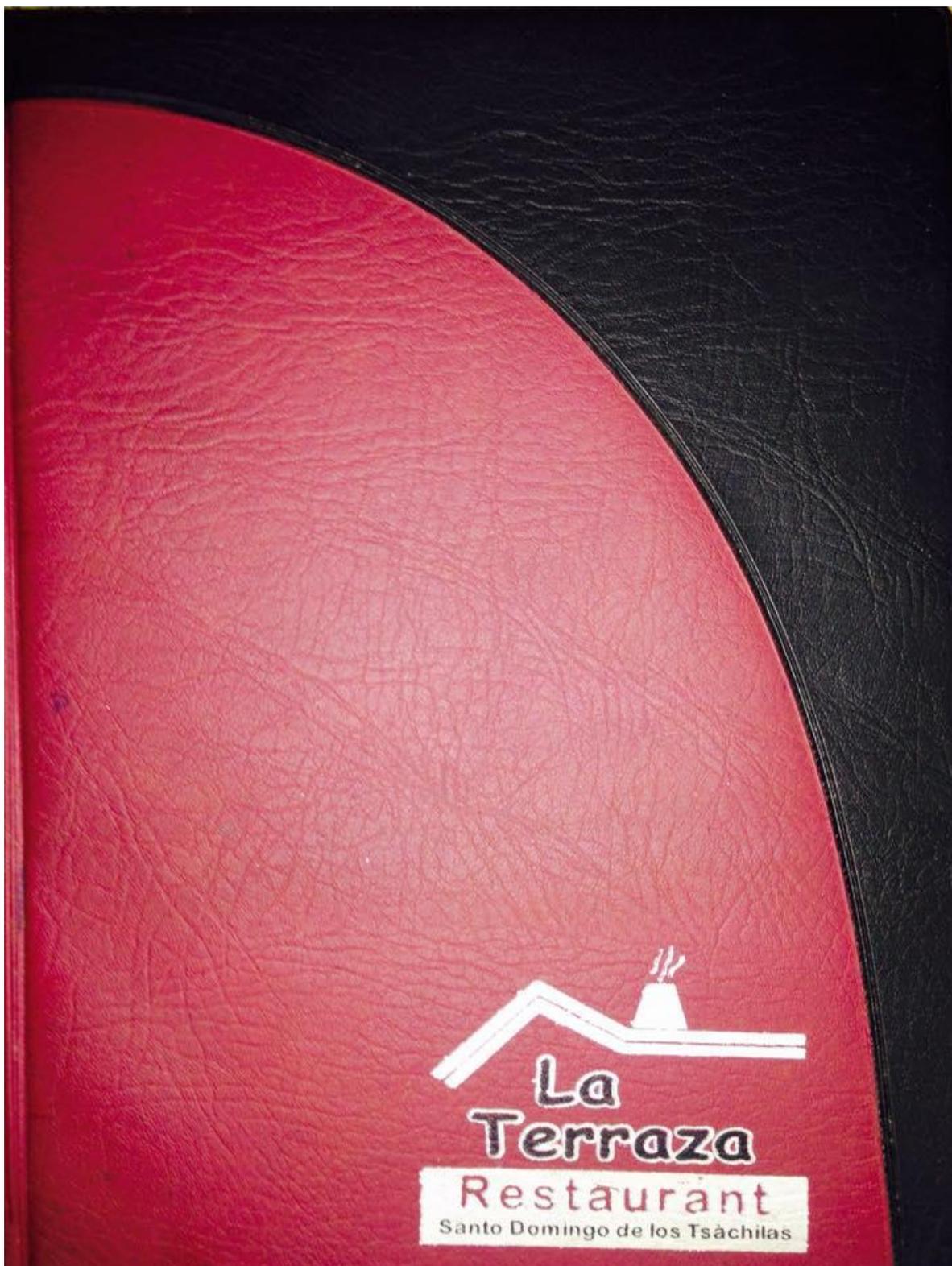
CUAL:.....

15. ¿Cuál es el tiempo estándar para el servicio al cliente?

MENOS DE 8' ()

DE 8' – 15' (x)

O MAS DE 15' ()

Anexo 13. Carta del restaurante La Terraza.



CARNES

• LOMO A LA PLANCHA	10.00
• LOMO EN SALSA A LA TERRAZA	13.00
• LOMO EN SALSA A LA PIMIENTA	10.00
• LOMO EN SALSA DE CHANPIÑONES	10.00
• LOMO EN SALSA DE CAMARON	12.00
• LOMO CON VEGETALES	10.00

AVES

• POLLO A LA PLANCHA	7.50
• POLLO EN SALSA A LA TERRAZA	8.50
• POLLO EN SALSA DE CHAMPIÑONES	8.00
• POLLO EN SALSA DE PIMIENTA	8.00

CERDO

• CHULETA A LA PLANCHA	8.00
• CHULETA EN SALSA A LA TERRAZA	9.50
• CHULETA EN SALSA A LA PIMIENTA	9.00
• CHULETA EN SALSA DE CHAMPIÑONES	9.50
• CHULETA EN SALSA BBQ	9.00



MARISCOS

• CAMARONES AL AJILLO	9.00
• ENCOCCADO DE CAMARON	9.50
• CAMARONES A PANADOS	9.00
• CORVINA A LA PLANCHA	11.00
• CORVINA AL VAPOR	11.50
• CORVINA EN SALSA DE CAMARÓN	12.00
• TILAPIA A LA PLANCHA	10.00

PORCIONES

• PORCIÓN DE ARROZ	1.00
• PORCIÓN DE YUCA FRITA	2.00
• PORCIÓN DE PAPA FRITA	2.00
• ENSALADA TRADICIONAL	3.00

BEBIDAS

• LIMONADA PERSONAL	1.25
• LIMONADA IMPERIAL	1.50
• GASEOSA PERSONAL	1.25
• GUITIG	1.00
• AGUA SIN GAS	0.75
• JUGO NATURAL	1.25
• PILSENER PERSONAL	2.00
• JARRA DE LIMONADA	5.00



Dir.: Av. Río Toachi y Río Pilatón 203
Telfs.: 2 767205 Ext. 123 2 766918 Ext. 104
Santo Domingo de los Tsáchilas - Ecuador
E-mail: info@aparthotelamerica.com
www.aparthotelamerica.com



AMPHOT HOTEL
AMERICA
HOTEL EXPERIENCIA DE SU PASAJE

Eventos
INOLVIDABLES
TU MEJOR RECORDED



Anexo 14. Receta de sopa primavera.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Sopa primavera.				
Nº DE PORCIONES: 5				
FECHA: 04/03/2015				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Pechuga de pollo	0,500	Kg	5,00	2,50
Zanahoria	0,250	Kg	1,00	0,25
Arveja tiema	0,250	Kg	2,00	0,50
Papa chola	0,500	Kg	1,00	0,50
Condimento	5,000	%		0,19
			TOTAL	3,94
			COSTO POR PORCIÓN	0,79
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	2,25

Anexo 15. Receta de locro de papa.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Locro de papa. Nº DE PORCIONES: 5 FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Leche	1,000	L	0,50	0,50
Crema de leche	0,500	ML	3,00	1,50
Queso	0,500	Kg	3,00	1,50
Papa chola	0,500	Kg	1,00	0,50
Aguacate	1,000	Unid	0,50	0,50
Condimento	5,000	%		0,23
			TOTAL	4,73
			COSTO POR PORCIÓN	0,95
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	2,70

Anexo 16. Receta de crema de zanahoria.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Crema de zanahoria.				
N° DE PORCIONES: 5				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Leche	1,000	L	0,50	0,50
Crema de leche	0,500	MI	3,00	1,50
Canguil	0,200	Kg	1,50	0,30
Zanahoria	0,500	Kg	1,00	0,50
Pechuga de pollo	0,500	Kg	5,00	2,50
Condimento	5,000	%		0,27
			TOTAL	5,57
			COSTO POR PORCIÓN	1,11
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	3,18

Anexo 17. Receta de lomo a la zaret.

 RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Lomo a la zaret.				
Nº DE PORCIONES: 5.				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Lomo fino	1,000	Kg	15,00	15,00
Champiñones frescos	0,100	Kg	3,00	0,30
Tocino	0,050	Kg	15,00	0,75
Leche	0,500	ML	0,50	0,25
Crema de leche	0,500	ML	3,00	1,50
Arroz	0,350	Kg	1,00	0,35
Papa Cecilia	0,350	Kg	1,00	0,35
Lechuga	1,000	Unid	1,20	1,20
Tomate	0,150	Kg	1,00	0,15
Condimento	5,000	%		0,99
			TOTAL	20,84
			COSTO POR PORCIÓN	4,17
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	11,91

Anexo 18. Receta de pollo en salsa de camarón.

 RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Pollo en salsa de camarón.				
Nº DE PORCIONES: 5				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Pechuga de pollo	1,000	Kg	5,00	5,00
Camarón	0,350	Kg	8,00	2,80
Leche	0,500	ML	0,50	0,25
Crema de leche	0,500	ML	3,00	1,50
Arroz	0,350	Kg	1,00	0,35
Papa cecilia	0,350	Kg	1,00	0,35
Lechuga	1,000	Unid	1,20	1,20
Tomate	0,150	Kg	1,00	0,15
Condimento	5,000	%		0,58
			TOTAL	12,18
			COSTO POR PORCIÓN	2,44
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	6,96

Anexo 19. Receta de Chuleta en salsa bb. qq.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Chuleta en salsa bb. qq.				
N° DE PORCIONES: 5				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Chuleta de cerdo	1,000	Kg	6,00	6,00
Pasta de tomate	0,100	Kg	8,00	0,80
Arroz	0,350	Kg	1,00	0,35
Papa chola	0,500	Kg	1,00	0,50
Lechuga	1,000	Unid	1,20	1,20
Tomate	0,150	Kg	1,00	0,15
Condimento	5,000	%		0,45
			TOTAL	9,45
			COSTO POR PORCIÓN	1,89
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	5,40

Anexo 20. Receta de encocado de camarón.

 RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Encocado de camarón.				
Nº DE PORCIONES: 5				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Camarón	1,000	Kg	8,00	8,00
Leche de coco	0,500	MI	6,50	3,25
Plátano	5,000	Unid	0,10	0,50
Crema de leche	0,250	MI	3,00	0,75
Arroz	0,350	Kg	1,00	0,35
Lechuga	1,000	Unid	1,20	1,20
Tomate	0,150	Kg	1,00	0,15
Condimento	5,000	%		0,71
			TOTAL	14,91
			COSTO POR PORCIÓN	2,98
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	8,52

Anexo 21. Receta de corvina en salsa de camarón.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Corvina en salsa de camarón.				
Nº DE PORCIONES: 5				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Camarón	0,250	Kg	8,00	2,00
Corvina filete	1,000	Kg	11,00	11,00
Plátano	5,000	Unid	0,10	0,50
Crema de leche	0,250	MI	3,00	0,75
Arroz	0,350	Kg	1,00	0,35
Lechuga	1,000	Unid	1,20	1,20
Tomate	0,150	Kg	1,00	0,15
Condimento	5,000	%		0,80
			TOTAL	16,75
			COSTO POR PORCIÓN	3,35
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	9,57

Anexo 22. Receta de ceviche mixto.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Ceviche mixto.				
Nº DE PORCIONES: 5				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Camarón	0,500	Kg	8,00	4,00
Pescado	0,500	Kg	11,00	5,50
Concha	5,000	Unid	0,30	1,50
Cebolla colorada	0,500	Kg	1,00	0,50
Tomate	0,500	Kg	1,00	0,50
Plátano	5,000	Unid	0,50	2,50
Condimento	5,000	%		0,73
			TOTAL	15,23
			COSTO POR PORCIÓN	3,05
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	8,70

Anexo 23. Receta de Fettuccine a la catalana.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Fettuccine a la catalana.				
Nº DE PORCIONES: 5.				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Fettuccine	0,500	Kg	10,00	5,00
Tocino	0,250	Kg	15,00	3,75
Jamón	0,250	Kg	10,00	2,50
Crema de leche	0,500	MI	3,00	1,50
Queso pamesano	0,500	Kg	5,00	2,50
Condimento	5,000	%		0,76
			TOTAL	16,01
			COSTO POR PORCIÓN	3,20
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	9,15

Anexo 24. Receta de lasaña de carne.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Lasaña de carne.				
Nº DE PORCIONES: 5				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Pasta para lasaña	0,500	Kg	3,50	1,75
Came molida	1,000	K	2,50	2,50
Pasta de tomate	0,250	Kg	8,00	2,00
Tomate	0,500	MI	3,00	1,50
Queso mozzarella	0,500	Kg	4,50	2,25
Queso pamesano	0,150	Kg	5,00	0,75
Condimento	5,000	%		0,54
			TOTAL	11,29
			COSTO POR PORCIÓN	2,26
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	6,45

Anexo. Receta de arroz mixto.

				
RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DEL PLATO: Arroz mixto.				
Nº DE PORCIONES: 5				
FECHA: 04/03/2015.				
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Arroz	0,454	Kg	1,00	0,45
Camarón	0,500	Kg	8,00	4,00
Concha	25,00	Unid	0,30	7,50
Pimiento	1,000	Unid	0,10	0,10
Zanahoria	0,250	Kg	1,00	0,25
Maduro	0,500	Unid	0,10	0,05
Condimento	5,000	%		0,62
			TOTAL	12,97
			COSTO POR PORCIÓN	2,59
			% COSTO POTENCIAL	0,35
			PVP	7,41