

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
*desde 1867*



FACULTAD DE CIENCIAS  
DE LA HOSPITALIDAD



## **Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida**

**Autoras: Verónica Patricia Bermeo Méndez  
Claudia Adriana Caldas Molina**

**Cuenca – Ecuador**

**2014**

## **Resumen**

Comida Rápida o *Fast Food* en inglés se encuentra presente entre la humanidad desde hace mucho tiempo. La comida rápida es un estilo de alimentación como su nombre lo indica rápido. Presenta varias características entre las más importantes la rapidez al momento de la preparación para un consumo inmediato, la simplicidad en su presentación, la variedad de sus ingredientes.

El manual de procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida es una herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades diarias dentro del restaurante, es una guía para el personal que labora dentro de la empresa. Conceptos básicos se exponen en el mismo sobre cocina, higiene y sanitización, limpieza, desinfección, manejo adecuado de los diferentes tipos de alimentos, fichas de recepción, almacenaje, funciones correspondientes a cada puesto de trabajo.

Mucho tiempo se ha debatido sobre el consumo de comida rápida y sus efectos sobre la salud de las personas pero la mala fama que se la ha dado a la misma, se debe en gran parte a la falta de conocimientos básicos sobre buenas prácticas de manufactura y el irrespeto por los estándares de calidad.

## **Abstract**

Fast food has been present in humanity since a long time ago. Fast food is a style of food that as its name says is fast. It presents many characteristics such as speed when cooking in order to have an immediate consume, simplicity on its presentation and variety on its ingredients.

The operating procedures manual for fast food is an indispensable tool for the development of daily activities within the restaurant, it is a personal guide for the ones who work in the enterprise. Basic concepts are exposed on this about cooking, hygiene, sanity, cleaning, disinfection, proper handling of the different kinds of food, records of receiving, storing, and corresponding functions to each job.

For a long time it has been debated on fast food consumption and its effects on people's health but the bad reputation that was given to it is because of the lack of basic knowledge of good manufacturing practices and the disrespect for quality standards.

## **Manual de Procesos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida.**

### **Conceptos Básicos.**

**Seguridad Alimentaria.-** Seguridad Alimentaria es un estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo.

**HACCP.-** El sistema Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) es un sistema preventivo, que permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos.

El sistema HACCP puede aplicarse a lo largo de toda la cadena alimentaria, desde el productor primario hasta el consumidor final.

**BPM.-** Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción. (Art. 2, Decreto Ejecutivo 3253).

**POES.-** Los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) son aquéllos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible. Existen varias actividades y operaciones, además de las de limpieza y desinfección, que se llevan a cabo en un establecimiento elaborador de alimentos que resulta conveniente estandarizar y dejar constancia escrita de ello para evitar errores que pudieran atentar contra la inocuidad del producto final.

**Contaminación Cruzada.-** Se conoce como Contaminación Cruzada al proceso por el cual los alimentos entran en contacto con sustancias ajenas a su composición, generalmente nocivas para la salud.

**Mise en Place.-** se le llama también puesta a punto; es la preparación de los géneros para su terminación, en el momento requerido, es decir la mecánica del trabajo diario, durante las horas anteriores al servicio del comedor, limpieza, aderezos, etc. (Centeno, 133).

**Limpieza:** Cubre todos los procesos implicados en la eliminación de todo tipo de suciedad de las superficies y el equipo, pero no los que corresponden a la desinfección. Los desechos a eliminarse con la limpieza son residuos de comida, tierra, grasas y otros residuos.

**Desinfección:** Comprende todos los procesos implicados en la destrucción de la mayoría de los microorganismos de las superficies y del equipo, pero no necesariamente de las esporas bacterianas. Aunque persisten algunos microorganismos viables estos no deben afectar a la calidad microbiológica de los alimentos que están en contacto con las superficies desinfectantes.

### **Normas de Higiene del Personal**

**Cómo y Cuándo Lavarse las manos.-** Aunque lavarse las manos parezca fundamental la mayoría de los empleados no lo hacen correctamente o con la frecuencia necesaria.

Las personas que manipulan alimentos deben lavarse las manos luego de realizar las siguientes actividades:

- Usar el baño
- Manipular alimentos crudos (antes y después)
- Tocarse el cabello la cara o el cuerpo
- Estornudar, toser o usar un pañuelo de papel o tela
- Fumar, comer, beber o masticar chicle
- Manejar productos químicos que puedan afectar la seguridad de los alimentos
- Sacar basura o desechos
- Tocar la ropa o delantal
- Tocar cualquier otra cosa que pueda contaminar las manos, como equipo no sanitizado, superficies de trabajo o limpieones.

## Manera correcta de Lavarse las manos.-



Fuente: Organización Mundial de la Salud, Mayo 2009.

1. Mojarse las manos con agua corriente, tan caliente como pueda soportarla cómodamente (al menos a 38 °C).
2. Aplicar jabón
3. Frotarse vigorosamente las manos, los antebrazos por lo menos veinte segundos.
4. Limpiarse debajo de las uñas y entre los dedos.
5. Enjuagarse bien bajo el agua corriente.

6. Secarse las manos y los brazos con toallas de papel para un solo uso o con un secador de manos de aire caliente.

**Normas de higiene para el personal.-** Al trabajar en un establecimiento de expendio de alimentos y bebidas el cuidado personal es clave en el equipo de trabajo ya que asegura que todos los productos que se oferten en el mismo no sean un riesgo para la salud del cliente y afecten a la imagen de la empresa.

Podemos enumerar:

**Limpieza de las manos.-** lavarse las manos es la principal de las normas de higiene personal que se debe cumplir.

**Baño diario.-** es muy importante tanto para asegurar la salud de la propia persona y de las personas a las cuales sirva o prepare alimentos, debido a que los poros de la piel retienen bacterias que son eliminadas únicamente mediante el baño diario. Adicionalmente es recomendable el uso de desodorante y si se va a usar perfume y maquillaje que sea discreto.

**Aseo corporal:** además de la higiene corporal, hay que prestar especial atención a las manos y al cabello. Las manos deben estar siempre limpias, las uñas cortas y sin esmalte para uñas, no se debe utilizar anillos, pulseras o cualquier objeto que pueda almacenar restos de alimentos. El cabello debe estar siempre limpio, recogido y cubierto con una cofia o un gorro de cocina.

**Uso obligado del uniforme.-** siempre se debe usar el uniforme completo y limpio en el caso de los cocineros usar gorro que cubra el cabello completamente, las mujeres además portar malla y el cabello recogido. Los meseros por lo otro lado dependiendo si usan delantal o chaleco este debe ser de tela lavable y estar impecable, muchas veces un uniforme sucio deja una mala impresión en los clientes. Nunca se debe usar el uniforme fuera del lugar de trabajo.

**Evitar movimientos y gestos que puedan denotar suciedad:** no se permite dentro de la cocina fumar, meter las manos en los bolsillos, mascar chicle, comer, tocarse la cara o el cabello, ya que estas actitudes son consideradas antihigiénicas.

**Compostura:** las actitudes durante la jornada de trabajo deben ser las apropiadas. No se debe apoyar en las paredes, no sentarse en las mesas, no se debe jugar con

las herramientas y equipos, al caminar con cuchillos en la mano tener precaución de llevarlos siempre con la hoja hacia abajo o boca arriba apoyado en el antebrazo.

**Limpieza de las herramientas:** al terminar un trabajo se debe siempre limpiar el área de trabajo por seguridad e higiene.

**Revisión y limpieza de otros utensilios:** se debe revisar los equipos periódicamente ya que muchas veces guardan suciedad en el interior. Las tablas de corte una vez que se han utilizado se deben lavar con detergente y abundante agua y colocarlas en los soportes especiales para ellas para evitar que se rocen unas con otras y así evitar la proliferación de gérmenes. El piso se debe limpiar cada que sea necesario, y se debe desinfectar todos los días. El orden y la limpieza dentro de una cocina es un factor muy importante para mantener una correcta inocuidad de los alimentos que allí se elaboran.

### **Enfermedades de Transmisión Alimentaria**

**ETA.-** Es una enfermedad que implica la pérdida de la salud debido a la ingestión de alimentos contaminados. (63, Codex Alimentarius)

Las ETAS pueden provocar una intoxicación o una infección en la persona afectada, los síntomas característicos son: dolor abdominal, vómito, diarrea, fiebre, tos.

**Tipos de Contaminantes.-** Un contaminante es cualquier agente químico o biológico, materia extraña u otras sustancias agregadas no intencionalmente al alimento, las cuales pueden comprometer la seguridad e inocuidad del alimento.

Los contaminantes se dividen en:

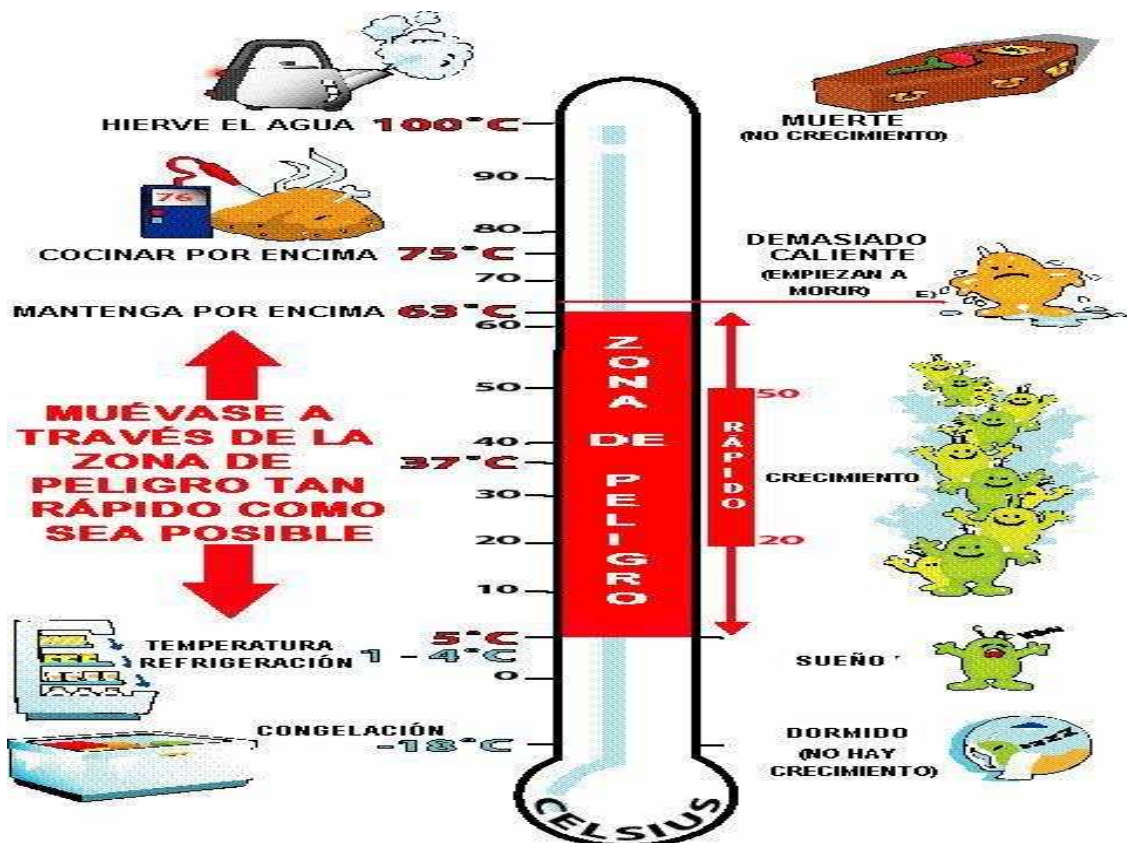
- **Físicos.-** Son cuerpos extraños como cabello, papel, fragmentos de vidrio, etc. Que al entrar en contacto con los alimentos producen contaminación.
- **Químicos.-** Son sustancias químicas indeseables como pesticidas, productos de limpieza, desinfectantes, etc., que al mezclarse con los alimentos los contaminan inmediatamente.

- **Biológicos.**- Son todos los microorganismos patógenos como bacterias, virus, hongos, parásitos, que pueden pasar de un alimento a otro por contacto directo o a través de quienes lo manipulan.

### Factores que favorecen el crecimiento de los microorganismos.-

- **Temperatura.**- La temperatura es un elemento importante en la proliferación de bacterias, la zona de peligro para el crecimiento de las bacterias en los alimentos está entre los 4°C y los 60°C.
- **Tiempo.**- Algunas bacterias son capaces de reproducirse de 10 – 20 minutos, si tienen las condiciones adecuadas como nutrientes, humedad y temperatura.
- **Humedad.**- Se refiere a la cantidad de agua presente en los alimentos y que se encuentra disponible para el crecimiento de las bacterias.
- **Nutrientes.**- Las bacterias necesitan alimento para poder desarrollarse, prefiriendo carnes rojas, pollo, pescados y lácteos, razón por la cual se denominan alimentos de Alto Riesgo.

### Tabla de Temperaturas para el crecimiento bacteriano.-



Fuente: <http://marcobpm.blogspot.com>



## **Principales ETAS.-**

**Escherichia coli.-** Es una bacteria que se encuentra normalmente en el intestino de los seres humanos y mamíferos ya que la E. coli es parte de la flora intestinal de los individuos, sin embargo ciertas cepas produce enfermedad cuando se introduce en los alimentos. Produce la inflamación de la mucosa del intestino dando lugar a deshidratación grave causando infecciones extra intestinales e intestinales presentando síndromes clínicos como infecciones del tracto urinario, bacteriemia, meningitis, y enfermedades diarreicas que puede ir desde leve hasta grave con evacuaciones sanguinolentas. Es responsable del 90% de las diarreas infantiles y de la denominada diarrea del viajero.

**Modo de transmisión.-** Ingesta de alimentos contaminados con materias fecales, agua contaminada, las carnes y los productos lácteos sin pasteurizar pueden ser otra de las causas. (38, Esesarte Gómez)

**Medidas preventivas.-** Lavarse las manos al salir el baño y preparar alimentos, cocinar bien las carnes y tomar productos lácteos pasteurizados.

**Salmonelosis.-** Producida por varios serotipos de Salmonella, tiene como fuente las heces de personas y animales infectados. Las cepas de Salmonella usualmente causan infección intestinal presentándose con diarrea de comienzo repentino, fiebre, dolores abdominales, escalofrío, náuseas y vómito, falta de apetito. Su período de incubación es de 6 a 72 horas.

**Modo de transmisión.-** La materia fecal de personas contaminadas con la bacteria es una de las fuentes más importantes de contaminación, muchos animales como el ganado bovino, los roedores y las aves se infectan naturalmente con varios tipos de salmonella siendo los alimentos como la carne y los huevos otra fuente de contaminación. Otras fuentes de infección pueden ser agua contaminada, leche y otros productos lácteos, mariscos y mascotas.

**Medidas preventivas.-** la principal medida de prevención es el correcto lavado de manos luego de salir del baño y después de manipular alimentos crudos, cocer a la temperatura adecuada para destruir los microorganismos, no comer huevos crudos, rotos o con excrementos de ave.

**Cólera.-** Producida por la bacteria *Vibrio Cholerae* que se encuentra en aguas servidas o alimentos contaminados. Se presenta con síntomas leves hasta graves como fiebre, diarrea o vómitos intensos que pueden producir la muerte en pocas horas por deshidratación si no se trata a tiempo.

**Modo de transmisión.-** Ingesta de alimentos y agua contaminados con la bacteria. Pescados y mariscos, frutas y verduras mal lavadas.

**Medidas de prevención.-** Lavarse las manos luego de salir del baño, cocinar los alimentos a temperatura adecuada (70° C), tomar agua potable, no consumir alimentos preparados en la calle.

**Disentería amebiana (Amebiasis).-** Producida por el parásito *Entamoeba Histolytica* de las heces de personas infectadas, el período de incubación es de 5 días a varios meses, se presenta con síntomas como: diarrea, estreñimiento, disentería (defecar con moco y sangre), dolores abdominales. La amebiasis en la mayoría de las personas es asintomática, pero puede llegar a producir enfermedades que van desde diarreas crónicas leves hasta disenterías, presentando complicaciones intestinales como ulceraciones y perforaciones.

**Modo de transmisión.-** Manos sucias, agua y verduras contaminadas, ingerir leche sin pasteurizar o hervir, consumir carnes crudas, mariscos sin refrigerar cucarachas y moscas.

**Medidas de prevención.-** lavarse las manos antes de manipular alimentos, tomar leche pasteurizada o hervida, conservar los mariscos, carnes y otros alimentos en refrigeración, eliminar moscas o cucarachas.

**Triquina y Tenia.-** Producida por los parásitos *Triquina Spiralis* y *Taenia Solium*, los principales síntomas de la triquina son fiebre y dolores de todos los músculos por la presencia de larvas en ellos y de la Tenia son diarrea, pérdida de peso, trastornos intestinales, anemia.

**Modo de transmisión.-** la Triquina se transmite por comer carne de cerdo infectada y mal cocinada, por consumir salchichas, chorizos y otros productos de cerdo que no han sido cocidos adecuadamente. La Tenia según el tipo se puede transmitir por comer carne de res infectada con la larva y que no se ha cocido adecuadamente (*Taenia Saginata*) o carne de cerdo infectada con cisticercos (*Taenia Solium*).

**Modo de prevención.-** En el caso de la Triquina y Tenia (Taenia Solium) solo comprar productos de cerdo en lugares donde se tenga la certeza de que la carne ha sido inspeccionadas por las autoridades sanitarias al igual que sus derivados como salchichas, chorizos, etc. Además de cocer adecuadamente a la temperatura correcta. En el caso de Tenia (Taenia Saginata) se debe cocer bien la carne de res especialmente las hamburguesas. Evitar consumir alimentos preparados en la calle para todos los casos.

No permitir que los empleados con diarrea manipulen alimentos, no consumir alimentos preparados por vendedores ambulantes, evitar que animales domésticos como perros, gatos, gallinas entren a la cocina porque pueden contaminar los alimentos. (49, Esesarte Gómez).

#### **Recomendaciones para prevenir enfermedades.-**

**Evitar asistir al trabajo si se está enfermo.-** Una persona que se encuentre enferma es un gran foco de contaminación si está en contacto con los alimentos o bebidas: resfriados, infecciones cutáneas, infecciones intestinales, entre otras son motivo suficiente para evitar el contacto con los mismos y es preferible no asistir al trabajo hasta encontrarse en perfectas condiciones de salud.

**No manejar alimentos con heridas o quemaduras.-** las heridas, quemaduras o cortadas almacenan bacterias que al estar en contacto con los alimentos infectan a los mismos y pueden producir una intoxicación a la persona que los ingiera por lo que es recomendable en estos casos el uso de guantes desechables.

**No probar alimentos con los dedos.-** siempre se debe tener al alcance una cuchara limpia con la cual se debe probar los alimentos, nunca se lo debe hacer con los dedos, se debe tener la uñas cortas y limpias.

**Precaución al deshacerse de los desechos.-** en los platos, vasos y cubiertos se encuentran bacterias que los clientes dejan por haber estado en contacto con sus manos y boca, por lo que hay que tener cuidado en lavarse las manos luego de tocar estos utensilios por ser una fuente de contaminación.

**Lavado de las manos.-** Todo el personal manipulador de alimentos debe lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga

y regrese al área asignada, cada vez que use los servicios sanitarios y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento. El uso de guantes no exime al personal de la obligación de lavarse las manos. Es obligatorio realizar la desinfección de las manos cuando los riesgos asociados con la etapa del proceso así lo justifiquen.

**Ingreso de personas extrañas al lugar de producción.-** Debe existir un mecanismo que impida el acceso de personas extrañas a las áreas de procesamiento, sin la debida protección y precauciones. Para esto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Debe existir un sistema de señalización y normas de seguridad, ubicados en sitios visibles para conocimiento del personal de la planta y personal ajeno a ella.
- Los visitantes y el personal administrativo que transiten por el área de fabricación, elaboración manipulación de alimentos; deben proveerse de ropa protectora y acatar las disposiciones señaladas en los artículos precedentes.

### **Métodos de Limpieza y Desinfección**

Se pueden realizar juntos o separados métodos físicos: fregando, calor, aspiradoras, aspiradoras o métodos químicos en los que se empleen detergentes, álcalis o ácidos.

La forma en que debe realizarse la limpieza, depende principalmente de los siguientes parámetros:

- La naturaleza de la suciedad o mugre a eliminar.
- El tipo de superficie a limpiar.
- Los materiales empleados para la limpieza.
- El grado de dureza del agua.
- El grado de limpieza requerido.

El proceso de limpieza consiste en:

- Eliminar residuos gruesos de las superficies

- Aplicar una solución detergente para desprender la capa de suciedad y de bacterias y mantenerlas en suspensión o solución
- Enjuagar con agua para eliminar la suciedad suspendida y los residuos de detergente
- Lavar en seco o aplicar otros métodos apropiados para quitar y recoger residuos y desechos
- Desinfectar posteriormente y enjuagar a menos que las instrucciones del fabricante indiquen con fundamento científico que no es necesario.

Las operaciones de limpieza y desinfección cuando se llevan en forma eficiente contribuyen a la calidad final del producto y a la salud del consumidor, para ello se debe mantener un programa de limpieza dentro de la empresa y para elaborarlo se tiene en cuenta lo siguiente:

- Superficies, elementos del equipo y utensilios que han de limpiarse
- Responsabilidad de tareas particulares
- Método y frecuencia de limpieza
- Medidas de vigilancia

### **Manejo adecuado de desperdicios y basura**

Se debe adoptar las medidas adecuadas para la remoción y almacenamiento de los desechos, evitando de esta manera la contaminación de los alimentos, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes requerimientos:

#### **- Desechos Líquidos.**

- Las plantas procesadoras de alimentos deben tener, individual o colectivamente, instalaciones o sistemas adecuados para la disposición final de aguas negras y efluentes industriales.
- Los drenajes y sistemas de disposición deben ser diseñados y construidos para evitar la contaminación del alimento, del agua o las fuentes de agua potable almacenadas en la planta.

#### **- Desechos Sólidos.**

- Se debe contar con un sistema adecuado de recolección, almacenamiento, protección y eliminación de basuras. Esto incluye el uso

de recipientes con tapa y con la debida identificación para los desechos de sustancias tóxicas.

- Donde sea necesario, se deben tener sistemas de seguridad para evitar contaminaciones accidentales o intencionales.
- Los residuos se removerán frecuentemente de las áreas de producción y deben disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores para que no sean fuente de contaminación o refugio de plagas.
- Las áreas de desperdicios deben estar ubicadas fuera de las de producción y en sitios alejados de la misma.

### **Procedimientos de Limpieza Profunda en cada Área.-**

En los establecimientos de alimentos y bebidas, la limpieza debe estar integrada en los procesos de producción ya que influye en la calidad final del producto. Se debe contar con una normativa sobre la limpieza de instalaciones y equipos, para lo cual se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

- Para la limpieza de las instalaciones, equipos y recipientes que estén en contacto con los productos alimenticios, así como de los locales de servicio de alimentos y bebidas, el responsable del establecimiento elaborará y aplicará un sistema de limpieza y desinfección. También es necesario un sistema de desinfección.
- Los contenedores para la distribución de comidas preparadas, así como las vajillas y cubiertos que no sean de un solo uso, serán higienizados con métodos mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.
- Los productos de limpieza, desinfección, o cualquier sustancia peligrosa, se almacenará por separado, donde no exista el riesgo de contaminación para los productos alimenticios y estarán debidamente identificados.
- Las sustancias utilizadas para la limpieza y desinfección, deben ser aquellas aprobadas para su uso en áreas, equipos y utensilios donde se procesen alimentos destinados al consumo humano.

Para poder realizar una correcta limpieza, primero debemos definir que es suciedad. La suciedad está formada por partículas adheridas entre sí a un material

de soporte mediante una sustancia que hace de unión. (Armendáriz, 2004). Puede ser de varios tipos:

- **Por su origen:**
  - **Animal:** grasas.
  - **Vegetal:** féculas, aceites, etc.
  - **Mineral:** óxido, polvo. Restos de cal, etc.
  - **Mixta:** combinación de todas ellas.
- **Por su naturaleza:**
  - **Proteínica:** formada por restos de leche, huevos, etc. Es fácil de limpiar salvo que contenga albúmina.
  - **Feculenta:** restos de arroz o alimentos ricos en féculas. Produce gran adherencia sobre las superficies, es difícil de limpiar.
  - **Grasas:** restos de aceites, mantecas y otras grasas. Presentan poca adherencia sobre el material de soporte.
  - **Pigmentada:** es la suciedad que contiene colorantes naturales, café, vinos, etc. Se combina con otras suciedades a las que tiñe.
  - **Inorgánica:** formada por óxidos, incrustaciones de cal, etc. Requiere tratamiento con productos especiales.

Para que la limpieza sea efectiva, se requiere cumplir con tres tipos de procesos:

- **Físicos:** que consiste en la eliminación de la suciedad por medios mecánicos como barrido, raspado, arrastrado, etc.
- **Químicos:** se lo realiza a través de detergentes que disuelvan la suciedad y ayudan a desprenderla de las superficies en las que están adheridas.
- **Biológicos:** se realiza con productos desinfectantes, para eliminar todo tipo de bacterias.

#### **Procesos de Limpieza.-**

- **Locales:** la limpieza de locales se hace mediante frotado o barrido con agua (nunca en seco) para quitar la suciedad superficial, después se friega con detergentes que contengan agentes desinfectantes, dejándolos actuar el tiempo necesario y aclarado final.

**Útiles y Herramientas:** los útiles y herramientas se limpian con el frotado correspondiente y la ayuda de los detergentes y desinfectantes necesarios y después se procederá a su inmediato secado.

### Conocimientos Básicos de Cocina

#### Principales tipos de Cortes.-

- **Corte en Bastones.-** Se trata de un corte rectangular de unos 5mm a 6mm de ancho por 6cm de largo. Se utiliza principalmente en papas fritas y en otras verduras de guarnición. También es llamada Francesa.
- **Corte Brunoise.-** Se trata de un corte en pequeños cubos de 2mm de lado, se utiliza principalmente en verduras y frutas.
- **Corte Chiffonade.-** Se utiliza para cortar verduras de hoja, consiste en enrollar varias hojas y cortarlas en forma transversal con un grosor de unos 5mm.
- **Corte Concasse.-** Se trata de cortes en cubos de diferentes tamaños, generalmente se cortan así los tomates pelados sin semillas.
- **Corte Juliana.-** Se trata de un corte del grosor de un fósforo (2mm de ancho por 2mm de espesor) y un largo no mayor de 6cm. Si la verdura es grande se corta primero en rebanadas y luego en tiritas, en el caso de verduras planas cortar sesgado y bien fino.
- **Corte Pluma.-** Es el corte Juliana aplicado a la cebolla.

#### Medidas Básicas.-

A continuación presentaremos las principales medidas usadas en cocina y sus equivalencias.

#### PESO

<b>K</b>	<b>Kilo</b>
<b>Gr</b>	<b>Gramo</b>
<b>Oz</b>	<b>Onza</b>
<b>Lb</b>	<b>Libra</b>

#### Equivalencia

<b>Kilogramos</b>	<b>Gramos</b>	<b>Onzas</b>	<b>Libras</b>
<b>1</b>	<b>1000</b>	<b>35.3</b>	<b>2.20</b>
<b>0.001</b>	<b>1</b>	<b>0.035</b>	<b>0.0022</b>
<b>0.0283</b>	<b>28.3</b>	<b>1</b>	<b>0.0625</b>
<b>0.453</b>	<b>453</b>	<b>16</b>	<b>1</b>



**TEMPERATURA:**

<b>°C</b>	<b>Grado Centígrado</b>
<b>°F</b>	<b>Grado Fahrenheit</b>

**Equivalencia**

<b>Fahrenheit (°F)</b>	<b>Centígrados (°C)</b>	<b>Descripción</b>
<b>250</b>	<b>120</b>	<b>Bajo</b>
<b>275</b>	<b>140</b>	
<b>300</b>	<b>150</b>	
<b>325</b>	<b>170</b>	
<b>350</b>	<b>180</b>	<b>moderado</b>
<b>375</b>	<b>190</b>	
<b>400</b>	<b>200</b>	<b>caliente</b>
<b>425</b>	<b>220</b>	
<b>450</b>	<b>230</b>	<b>muy caliente</b>
<b>500</b>	<b>260</b>	

**VOLUMEN**

<b>lt.</b>	<b>Litro</b>
<b>ml.</b>	<b>Mililitro</b>
<b>Gal</b>	<b>Galón</b>

## Equivalencia

<b>Litro</b>	<b>ml</b>	<b>Galón</b>
<b>1</b>	<b>1000</b>	<b>0.26</b>
<b>0.001</b>	<b>1</b>	<b>0.0026</b>
<b>3.785</b>	<b>3785</b>	<b>1</b>
<b>0.946</b>	<b>946</b>	<b>0.25</b>
<b>0.473</b>	<b>473</b>	<b>0.125</b>

## Otras medidas

<b>1 pizca</b>	<b>Menos de 1/8 cucharadita</b>
<b>1 cucharada</b>	<b>3 cucharaditas</b>
<b>5 mililitros</b>	<b>1 cucharadita</b>
<b>15 mililitros</b>	<b>1 cucharada</b>
<b>25 mililitros</b>	<b>2 cucharadas</b>
<b>1/4 taza</b>	<b>4 cucharadas</b>
<b>1/2 taza</b>	<b>8 cucharadas</b>
<b>2/3 taza</b>	<b>10 2/3 cucharadas</b>
<b>3/4 taza</b>	<b>12 cucharadas</b>
<b>1 taza</b>	<b>16 cucharadas</b>
<b>1 taza</b>	<b>1/4 litro</b>
<b>2 tazas</b>	<b>1/2 litro</b>
<b>4 tazas</b>	<b>1 litro</b>

**Receta Estándar.-**

La receta estándar es un listado de ingredientes que se utilizan para la elaboración de un determinado platillo, salsa, guarnición, etc. Es un formato especial en donde se especifica los ingredientes, cantidad, costos unitarios, costos totales, los mismos que sirven para determinar el precio de venta del producto.

La receta estándar se la utiliza para determinar los ingredientes que intervienen en la preparación, cantidad de cada ingrediente, costos, indicaciones de preparación y presentación del platillo.

**Ejemplo de la Receta Estándar**

RECETA ESTÁNDAR				
RECETA:				
CANTIDAD	INGREDIENTES	U.C.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
			<b>TOTAL</b>	0,00
<b>PORCIONES</b>		<b>1</b>	<b>COSTO POR PORCION:</b>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>				
<b>FOTO:</b>				

Modelo de receta estándar

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

- **Tablas de cocina.**- Existe una gama de colores de tablas de cocina, ya que al utilizar una sola se puede causar contaminación cruzada. Las tablas deben tener una superficie no porosa, que no absorba jugos, bacterias ni olores. Deben cumplir con los requisitos sanitarios y tener certificación NSF. Las tablas de acuerdo a los colores se utilizan de la siguiente manera:

**Roja:** Carnes crudas y embutidos.

**Azul:** Pescados y mariscos.

**Amarilla:** Pollo crudo.

**Verde:** Frutas y verduras.

**Blanca:** Productos lácteos y productos elaborados.

## **Funciones del Personal**

### **Funciones del Administrador.-**

- Desarrolla actividades específicas de presupuesto para los departamentos del establecimiento.
- Supervisa los presupuestos para controlar los gastos.
- Se encarga de coordinar la mercadotecnia y la publicidad del local.
- Se encarga de realizar y supervisar los horarios del personal.
- Trabaja conjuntamente con el Contador, en aspectos de pagos, impuestos, estados financieros, etc.
- Revisa el reporte del Libro de Novedades de todas las áreas del restaurante.
- Revisa las hojas de función con el chef o jefe de producción.
- Se encarga de corregir los errores en el área operativa.
- Delega y asigna diversas tareas.
- Se encarga de revisar el pago de las actividades financieras del establecimiento.
- Revisa los reportes diarios de inventarios y compras.
- Revisa el uniforme del personal.
- Está dispuesto para proveer asistencia en horarios de mucho trabajo.

Entre las cualidades que posee un Administrador están:

- Reporta al dueño todo lo que ocurre en el restaurante.
- Se encarga de supervisar a todo el personal del restaurante.
- Debe tener conocimiento de cómo se opera todo el equipo del restaurante.
- Trabaja en todas las áreas del restaurante.
- Su horario de trabajo se prolonga de acuerdo a las necesidades del restaurante.

### **Funciones del Cajero.-**

- Conoce la carta.
- Revisa y cuenta el dinero de la caja al iniciar la jornada.
- Aconseja al cliente sobre los productos.
- Es el encargado de cobrar los pedidos del cliente, asegurándose de que sea la cantidad correcta.
- Es el encargado de pasar las comandas para su elaboración.
- Es el encargado de llevar un registro diario de las ventas, para luego realizar el cuadro de caja.
- Se encarga de controlar la limpieza de los baños de los clientes.
- Realiza el cuadro de caja.
- Es el encargado de entregar el reporte diario de ventas, junto con el dinero y los documentos de crédito al departamento de contabilidad.
- Supervisa que los pedidos salgan correctamente y no demoren mucho tiempo.
- Emite las facturas a los clientes.
- Es el encargado de que el cliente se sienta satisfecho con el servicio.
- Controla las ventas diarias del restaurante.
- Es el encargado de controlar y asignar tareas a los motorizados.
- Debe mantener limpia el área de caja.

### **Funciones del Chef o Jefe de Producción.-**

El chef o Jefe de Producción dependiendo del establecimiento, debe cumplir con las siguientes funciones:

- Se encarga del control del personal.
- Confecciona los menús.
- Hace las requisiciones necesarias a la bodega.
- Vigila el consumo de las materias primas para evitar desperdicios.
- Controla que las comandas salgan en las condiciones exigidas.
- Establece los horarios de trabajo, los días libres y vacaciones.
- Vigila los horarios de entrada y salida del personal de cocina.
- Distribuye el trabajo entre la brigada.
- Es la encargada de cuidar las instalaciones y los equipos de cocina.

- Es el encargado de controlar la limpieza de la cocina.
- Se encarga de elaborar el menú del personal para el almuerzo y la merienda.
- Es el encargado de llevar el inventario de cocina.
- Es el encargado de dar de baja los productos en mal estado.

### **Funciones del Ayudante de Cocina.-**

El ayudante de cocina debe cumplir las siguientes funciones:

- Trabaja bajo las órdenes del cocinero principal.
- Realiza trabajos sencillos y mecánicos.
- Se encarga de recibir la requisición de la materia prima, y de guardarla correctamente.
- Se encarga de preparar la comida para el personal.
- Procesa la materia prima según las instrucciones del chef.
- Se encarga de porcionar los géneros como carnes, pollo, lomos, etc.
- Se encarga de la limpieza de la cocina.
- Prepara las salsas.
- Se encarga del despacho de las órdenes.

### **Funciones de Compras.-**

La persona encargada de las compras, debe cumplir las siguientes funciones:

- Revisar el menú mensual del personal elaborado por chef, para realizar las compras.
- Revisar las órdenes de compras entregadas por el chef y compararlas con el manejo de inventarios.
- Maneja los inventarios.
- Realiza las compras semanales.
- Realiza los pedidos a los proveedores.
- Maneja el stock mínimo de los productos.
- Realiza los reportes de compras y los entrega al área de contabilidad.
- Es el encargado de tener en stock todos los productos necesarios para la producción y manejo del local.

## **Funciones de Bodega.-**

Para ofrecer un producto de calidad, el primer paso es la correcta recepción de las materias primas, para esto el encargado de la bodega, al recibir la mercadería debe contar con una ficha de compra por cada producto, cuyos objetivos son:

- Ayudar al encargado de compras.
- Establecer una calidad estándar.
- Mejorar el control de la materia prima.
- Conseguir una calidad constante en la materia prima.

El encargado de la bodega, es el responsable de registrar correctamente todas las entradas y salidas de los productos del almacén, con los documentos pertinentes.

En los libros de registro de entradas, se anotarán todos los productos que se reciben, el proveedor que los entregó y la fecha de entrada.

En el registro de salidas se anota todos los productos que se retiran de la bodega a través de las requisiciones que se han entregado.

## **Servicio al Cliente**

### **Procedimientos generales de Servicio.-**

Antes de comenzar el servicio se realizará un conjunto de operaciones previas para que en el momento de abrir el restaurante esté todo preparado y en condiciones para poder ofrecer al cliente un servicio rápido y esmerado.

En el momento de abrir el restaurante todo el personal del mismo debe estar dispuesto para comenzar el servicio.

Dentro de los procedimientos generales de servicio se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Limpieza:** consideremos las siguientes:
  - Baños limpios y bien surtidos, pisos secos y funcionando correctamente.
  - Uniformes limpios, escarapelas y zapatos bien lustrados.

- Aseo personal: pelo corto (hombres) o recogido (mujeres), bien peinados, con uñas limpias y cortas, maquillaje no muy cargado al igual que la fragancia que utilicen.
- **Hospitalidad:** dentro de este punto se tomará en cuenta lo siguiente:
  - Venta sugerida: es aquella que trata de ofrecer un producto más caro a alguna promoción.
  - Reconocer al cliente frecuentemente, saludándolo por su apellido.
  - Recibir al cliente con un saludo y una sonrisa.
- **Orden apropiada:** hace referencia a:
  - Dar al cliente lo que él quiere.
  - No insistir demasiado. Muchas veces el cliente entra en el restaurante sabiendo ya lo que va a pedir.
  - Debemos ser filtros de calidad, si vemos que un producto no está en perfectas condiciones como para servirlo, debemos reemplazarlo por otro que lo esté.
- **Mantenimiento:** debemos tener una mente preventiva y realizar chequeos periódicos a los equipos.
- **Servicio Rápido:** de debe cumplir con los tiempos ofrecidos. Despachos 15 minutos y domicilio 30 minutos.

La persona que trabaja en caja, es la encargada de tratar que el cliente se sienta a gusto al ingresar en el restaurante, para esto debe recibir al cliente con Cortesía (buenos modales, amabilidad), Atención (personalizada), Respeto (usar correctamente el uniforme, ser paciente), y Entusiasmo (disfrutar del trabajo).

En los restaurantes de comida rápida, el cajero/a es el encargado de tomar las órdenes de los clientes, y de esta misma manera es quien trata de vender un mayor número de productos, para esto debe saber cómo sugerir otros artículos con eficiencia:

- Debe saber describir los ingredientes cuando se lo pregunten.
- Debe crear un cuadro mental en el cliente sobre el producto que está ofreciendo.
- Debe recomendar artículos lógicos, adicionales o de valor.
- No debe insistir si el cliente dice no.



De igual manera en este tipo de restaurantes la persona de caja se encarga de tomar las órdenes a domicilio, para ofrecer un servicio de calidad debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbrado.
- Nunca poner al cliente en espera por más de 30 segundos.
- Poner una sonrisa en su voz.
- Saludar al cliente agradeciéndole por llamar, presentándose con su nombre, promocionando ofertas y ofreciéndole su ayuda para tomar la orden.
- Se debe tratar de vender artículos adicionales.
- Se debe repetir la orden para que sea precisa.
- Se debe indicar la hora aproximada de entrega del pedido.
- Al finalizar agradecer al cliente llamándolo por su apellido, de manera que el cliente se sienta apreciado e importante.

### **Tipos de Clientes.-**

Primero empezaremos por definir el concepto de cliente que es la persona o empresa que obtiene un beneficio, producto, servicio o idea a cambio de un rédito económico o de valor, siendo este (cliente) la razón de ser del negocio.

Pueden existir diferentes tipos de clientes cada uno con sus respectivas características a continuación enumeraremos los más importantes.

- **Clientes leales.-** representan solo el 20% del total de clientes pero el 50% del total de ventas. se encuentran satisfechos con los servicios o productos brindados, sus expectativas siempre son superadas y son los que seguramente harán publicidad positiva de boca en boca.
- **Clientes especializados en descuentos:** son clientes regulares basados siempre en la oferta que le implica algún tipo de descuento. este tipo de clientes buscan precios bajos y ayudan a una mejor rotación del inventario.
- **Clientes impulsivos:** son clientes que no buscan comprar ningún producto en especial si no se dejan llevar por lo que en ese momento les parezca que es lo mejor, de esto puede sacar provecho la persona que este encargada de promocionar el menú, al ofrecerle tal o cual plato o servicio.

- **Clientes basados en las necesidades:** este tipo de clientes buscan algo que necesitan como su nombre lo indica, son difíciles de complacer y si no consiguen lo que específicamente buscan se irán a otro sitio, por el contrario si encuentran lo que buscan pueden convertirse en clientes leales.
- **Clientes errantes:** son clientes que representan un porcentaje muy bajo en las ventas, no tienen una necesidad o deseo al momento de ingresar al local, en ningún momento se les debe ignorar pero tampoco se debe invertir demasiado tiempo en este tipo de clientes.

### **Procedimientos para reaccionar frente a reclamos.-**

En un establecimiento de comida rápida, en ocasiones se presentan casos especiales con clientes que no se sienten satisfechos con el servicio, de hecho estas situaciones requieren mucho tacto y sentido común, para poder solucionar las quejas del cliente.

En estas situaciones, aunque cada una es diferente, existen algunas reglas para evitar que un problema pequeño se convierta en uno más grande. Entre estas tenemos:

- Escuche sin interrumpir, nunca se debe discutir con el cliente, incluso si usted está convencido de que él está equivocado, no debe intentar convencerlo de ello.
- Siempre discúlpese, aún si no está de acuerdo con la queja. Recuerde que el cliente ha venido a su restaurante para disfrutar de una comida y experiencia agradable. Si el cliente está molesto por algo suficiente como para quejarse, se hace indispensable una disculpa. No eche la culpa a otro miembro del equipo.
- Explíquelo al cliente que entiende cómo se siente. (jamás diga “no se preocupe”).
- Dígale lo que va a hacer para solucionar el inconveniente y cuánto tardará.
- Indíquelo que usted se encargará personalmente de la solución.
- De las gracias al cliente por expresarle su queja. Esto mostrará a sus clientes que el asunto es importante para usted y que desea que ellos estén satisfechos, de modo que regresen.

- Nunca permita que un cliente se vaya descontento, si usted no puede solucionar el problema, notifique a su inmediato superior, él le puede ayudar a encontrar una solución.

Todas estas reglas las podemos resumir en un sistema para solucionar quejas llamado **EDSA**, el cuál son las siglas de:

- Escuchar.
- Disculparse.
- Satisfacer.
- Agradecer.

Hay que tener presente que un restaurante no puede permitirse perder clientes por lo que diga un cliente insatisfecho.

### **Recepción y Almacenaje**

El control de las existencias de materia prima es indispensable en un establecimiento de alimentos y bebidas, para ello es necesario establecer una serie de medidas que permitan en todo momento, tener un control total de las existencias que evitará pérdidas innecesarias y lo más importante, se evitará la paralización de la producción por la falta imprevista de algún ingrediente. (Armendáriz, 2004).

Las compras se las realiza de acuerdo a las requisiciones del chef o jefe de producción, el cual se basa en el manejo de los inventarios diarios para poder realizar una lista de compras, evitando compras innecesarias.

### **Formato de Lista de Compras**

<b>LISTA DE COMPRAS</b>			
<b>FECHA:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>		<b>ÁREA:</b>
<b>PRODUCTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

## Formato para Requisición Interna

<b>REQUISICIÓN</b>		<input type="checkbox"/> DE COCINA	FOLIO <input style="width: 50px;" type="text"/>
<b>INTERNA</b>		<input type="checkbox"/> DE BARRA	FECHA <input style="width: 50px;" type="text"/>
		<input type="checkbox"/> DE CAJA	
		<input type="checkbox"/> DE OTROS	

CANTIDAD PEDIDA	CONCEPTO	CANTIDAD SURTIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL

TOTAL

\_\_\_\_\_  
Autorizado
\_\_\_\_\_  
Surtido
\_\_\_\_\_  
Elaborado
\_\_\_\_\_  
Recibido

**Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas**

Una vez que se ha revisado la lista de compras, se procede a realizar el pedido a los proveedores. Cuando se entrega el pedido, el encargado de la bodega recibe las compras, verificando que los productos estén en correcto estado, luego se encarga de almacenar correctamente cada uno de los productos.

## Formato de Recepción de Mercadería

FICHA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA							
ÁREA:					MES:		
Producto	Cantidad	Unidad	Estado de Producto	Fecha Recepción	Hora Recepción	Observaciones	Proveedor
RESPONSABLE:					FIRMA:		

**Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas**

### Formato de Registro de salida de Mercadería

FICHA DE REGISTRO DE SALIDAS DE MERCADERÍA							
MATERIA PRIMA RETIRADA	CANTIDAD	UNIDAD	DEPARTAMENTO RECEPTOR	FECHA SALIDA	RESPONSABLE	FIRMA	OBSERVACIONES

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

### Formato de Ficha de Devolución de Productos

FICHA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS		
FECHA:		RESPONSABLE:
CANTIDAD	PRODUCTO	DETALLE DEL PRODUCTO

Fuente: Elaborado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas

### Formato de Ficha de Control de Existencias

FICHA CONTROL DE EXISTENCIAS										FICHA #: _____	
EMPRESA: _____					Criterio Valoración: _____						
ARTÍCULO: _____					Existencia Máxima: _____						
REF: _____					Stock Seguridad: _____						
					Plazo entrega: _____						
FECHA	Proveedor/Cliete	COMPRAS / ENTRADAS			VENTAS / SALIDAS			EXISTENCIAS			
día/mes	Número Factura	unidad	precio	importe	unidad	precio	importe	unidad	precio	importe	

Fuente: Civera, Juan José y Nuria Pérez. *Control de Aprovisionamiento de Materias Primas. 2002.*

Para el almacenamiento de la materia prima, se debe tener en cuenta que hay dos clases de productos:

- **Productos Perecederos:** necesitan frío para su conservación, y podemos mencionar los siguientes:
  - **Frescos:** son aquellos que se presentan en el mercado sin ningún tratamiento previo de conservación y son para consumir o transformar en un breve periodo de tiempo. Entre estos tenemos: frutas, hortalizas, carnes, pescados, productos lácteos no esterilizados (quesos frescos, yogures, mantequillas, etc.)
  - **Congelados:** son productos o preparados que han sido sometidos a muy bajas temperaturas para prolongar su vida útil.
  - **Semi – Conservas:** son aquellos productos que vienen envasados y preparados, y necesitan frío para su mantenimiento, como las latas de anchoas, ahumados, etc.
- **Productos No Perecederos:** no necesitan de frío para su conservación, aunque sí unas condiciones mínimas de almacenaje. Entre estos tenemos:
  - **Conservas:** productos enlatados o en tarros, conservas de pescados (atún, sardinas, etc.), vegetales (espárragos, alcachofas, judías verdes), preparados como mermeladas, etc.
  - **Otros:** especias, harinas, vinos, licores, leche en polvo, esterilizadas o UHT, etc.

#### **Normas Básicas para el almacenaje de los productos.-**

- Los productos para ser recibidos en la bodega deberán ser perfectamente revisados por el bodeguero quien verifica el peso, calidad, frescura, olor y color.
- Una vez recibidos se firmara la ficha para que exista constancia que el producto llegó de forma adecuada.
- Los productos no deberán colocarse nunca sobre el suelo, deben estar en estanterías a una altura mínima de 15 cm. del piso.
- Debe existir la suficiente separación entre los productos para que exista una buena circulación de aire.
- Nunca se deben colocar las mercancías recién recibidas sobre las que llevan más tiempo. (FIFO)

- Se debe separar los productos por su naturaleza.
- Comprobar los envases y verificar la fecha de elaboración.
- Los productos de limpieza se almacenarán físicamente por separado.
- Las temperaturas de almacenaje en seco es de 10°C y 21 °C, y una humedad relativa entre el 50% y 60%.
- Los alimentos no pueden estar expuestos a la luz del sol.
- Se debe mantener los cuartos limpios y secos.
- Los empaques no deben estar rotos ni húmedos.

**Normas para el almacenaje de productos refrigerados:**

- Mantener una temperatura de 4°C o menos, para evitar el crecimiento bacteriano.
- Se debe revisar diariamente la temperatura del refrigerador.
- Se debe almacenar los productos de manera que la circulación del aire sea la correcta.
- Se debe cubrir los alimentos para evitar la contaminación cruzada.
- Las puertas del refrigerador deben permanecer cerradas la mayor parte del tiempo posible.

**Normas para el almacenaje de productos congelados:**

- Comprobar en la zona de recepción si han sido transportados de manera correcta.
- Pasarlos rápida y directamente al congelador.
- La temperatura del congelador es de -18°C.
- Poner la fecha de recepción.
- Asegurar la rotación de los productos congelados (Método FIFO).
- Revisar la temperatura del congelador a diario.

## Formato de Registro de Control de Temperatura

Registro semanal de control de la temperatura							
Cámara:	Semana:	Mes:	Año:	Código:			
T°	Días Semanales						
	L	M	M	J	V	S	D
	Nombre y firma:	Nombre y firma:	Nombre y firma:	Nombre y firma:	Nombre y firma:	Nombre y firma:	Nombre y firma:
Firma Supervisor:							
Observaciones:							

Fuente: Civera, Juan José y Nuria Pérez. *Control de Aprovisionamiento de Materias Primas. 2002.*

### Proceso de almacenamiento de carnes y salsamentaría.-

#### CARNES.-

- Recibir el producto y comprobar el peso, calidad y registro sanitario.
- Proceder a limpiar el producto.
- Pesar el desperdicio y el producto limpio.
- Se proporcionara de acuerdo a requerimientos e indicaciones del Chef o Sous Chef.
- El proceso de empacado se hace en plástico film y colocando la etiqueta.
- Refrigerar o congelar para la conservación según la necesidad.

#### SALSAMENTERIA Y VISCERAS.-

- Recibir el producto y comprobar el peso, calidad y registro sanitario.
- Proceder a limpiar el producto.
- Pesar el desperdicio y el producto limpio.
- Se proporcionara de acuerdo a requerimientos e indicaciones del Chef o Sous Chef.
- El proceso de empacado se hace en plástico film y colocando la etiqueta.
- Llevar al frío para su conservación.



<b>CARNE DE RES FRESCA (carne de res, ternera, cordero y cerdo)</b>		
<b>PRODUCTO</b>	<b>REFRIGERACION</b>	<b>CONGELACION</b>
Filetes	3 a 5 días	6 a 12 meses
Chuletas	3 a 5 días	4 a 6 meses
Carne (asar)	3 a 5 días	4 a 12 meses
<b>VISCERAS</b>		
Hígado - Corazón	1 a 2 días	3 a 4 meses
<b>TOCINO Y SALCHICHAS</b>		
Tocino	7 días	1 mes
Salchichas		
Carne de cerdo	1 a 2 días	1 a 2 meses
Salchichas ahumadas	6 días	1 mes
Hamburguesas	2 días	1 mes

Almacenamiento de Carne fresca.

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

### **Proceso de almacenamiento de aves y caza.-**

- Recibir el producto y comprobar peso y calidad.
- Limpiar el producto.
- Pesar el producto limpio y el desperdicio.
- Proporcionar de acuerdo a requerimientos del Chef.
- Empaquetar en plástico film y etiquetar.
- Congelar para su conservación.

<b>CARNE DE POLLO FRESCA</b>		
<b>PRODUCTO</b>	<b>REFRIGERACION</b>	<b>CONGELACION</b>
Pollo o Pavo entero	1 a 2 días	1 año
Pollo o Pavo presas	1 a 2 días	9 meses
Menudos	1 a 2 días	3 a 4 meses

Almacenamiento de Carne de Pollo fresca.

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

### **Proceso y almacenamiento de frutas y vegetales.-**

- Las frutas serán recibidas por la persona encargada de bodega.
- Realizar un chequeo previo del producto en lo que se refiere a color y olor.
- Los productos que no se encuentran en buen estado serán desechados.
- Se etiqueta colocando su peso y la fecha de recibo.
- Se almacenarán alejados del piso a temperatura ambiente en lugares frescos, secos, ventilados y con poca luz (caso de papas, naranjas y bananos).

- El control de entrada y salida de estos productos se realizarán mediante un kárdex utilizando el método PEPS.

ALMACENAMIENTO DE FRUTAS			
FRUTAS	TIEMPO DE ALMACENAMIENTO	RECOMENDACIONES	MEDIO
Manzanas	5 a 6 días	Madurar a temperatura ambiente	Lugar seco y fresco Luego refrigerar
Bananos	3 a 4 días	Madurar a temperatura ambiente	Lugar seco y fresco NO REFRIGERAR
Moras, Frambuesas, Fresas	2 a 3 días	Desechar malogradas No retirar pedúnculos y hojas	Cubeta plástica En refrigeración
Uvas	5 a 6 días	No lavar para almacenar	Contenedor plástico, Refrigeración
Sandía y Melón	Cortados 4 días Enteros 5 días	No lavarlos para almacenar	Cortados en refrigeración Enteros al ambiente
Durazno, Pera, Claudia, Ciruela	5 días	No lavar para almacenar	Mantener a temperatura ambiente Refrigerar
Naranja, Mandarina, Limón	2 semanas	NO REFRIGERAR	Temperatura ambiente

Almacenamiento de Frutas.

ALMACENAMIENTO DE VEGETALES		
PRODUCTO	TIEMPO DURACION DE EN REFRIGERACION	RECOMENDACIONES
Acelga	5 a 6 días	Empacar en funda plástica
Alcachofa	7 a 8 días	Gaveta de vegetales
Ajo	8 a 10 días	Cubeta de plástico
Apio	7 a 8 días	Empacado en plástico
Arveja tierna	8 a 9 días	Cubeta plástica
Albahaca	4 a 5 días	Funda Plástica
Berenjena	6 a 7 días	Cubeta de vegetales
Brocoli	6 a 7 días	Gaveta de vegetales
Brotos	6 a 7 días	Guardar en cubeta plástica
Cebolla	8 a 9 días	Gaveta de vegetales
Cebollín	4 a 5 días	Funda de plástico
Col	9 a 10 días	Gaveta de plástico
Camote	10 días	No refrigeración. Lugar oscuro y seco
Coliflor	6 a 8 días	Empacar en film
Choclos	3 a 4 días	Contenedor de plástico
Espárrago	6 a 7 días	Empacar en film
Espinaca	5 a 6 días	Funda plástica
Fréjol	4 a 5 días	Funda o contenedor plástico
Habas	3 a 4 días	Funda o contenedor plástico
Jengibre	8 a 10 días	Empacado en film
Papa	5 a 8 días	Lugar fresco y oscuro
Zanahoria, Remolacha	8 a 10 días	Funda plástica
Lechuga	5 a 6 días	Funda plástica

Almacenamiento de Carne Vegetales

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

## **Proceso de almacenamiento de pescados y mariscos.-**

### **PESCADOS.-**

- En el momento de entrega verificar su frescura y las condiciones higiénicas.
- Deben estar a una temperatura permanente de **7°C** de preferencia en expositores inclinados para evitar que se bañen en líquidos contaminantes.
- Si se va a retirar de refrigeración se debe mantener en abundante hielo.
- Proporcionar según necesidades del Chef.
- Manipular con sumo cuidado ya que son alimentos perecederos y su tiempo de almacenamiento dependerá de las condiciones recibidas y el tiempo fuera del frío.

### **MARISCOS FRESCOS**

- Enjuagar los mariscos con agua fría, secar y colocar en un contenedor con tapa, almacenar por no más de 2 días en el área más fría del refrigerador.
- No almacenar productos vivos en agua salada porque eso reduce su tiempo de vida y en agua dulce mueren inmediatamente.
- Mantener separados los mariscos crudos de los cocidos para evitar contaminación cruzada.
- Los mariscos como gambas, camarones, langostinos y calamares deben colocarse en un recipiente tapado. Si durante el almacenamiento algunas conchas se abren se da un golpecito, si se cierran están vivos, caso contrario se desechan.
- Mantener en refrigeración a una temperatura no mayor a 4°C.

### **PRODUCTOS CONGELADOS**

- Almacenar productos congelados inmediatamente después de adquirirlos.
- Mantener los mariscos congelados en fundas plásticas para congelar a prueba de humedad.
- Si se van a guardar por más tiempo es recomendable envolver la funda en papel aluminio.

ALMACENAMIENTO DE PESCADOS Y MARISCOS			
PRODUCTO	REFRIGERACION	CONGELACION	RECOMENDACION
Pescado blanco sin grasa	1 a 2 días	4 a 6 meses	
Pescado con grasa	1 a 2 días	2 a 3 meses	
Pescado cocido	3 a 4 días	3 a 5 meses	
Cangrejo y Langostas vivas	Mismo día de la compra	NO CONGELAR	Se puede congelar la pulpa cocida
Almejas y Mejillones vivos	2 a 3 días	NO CONGELAR	Congelar cocido
Ostras vivas	7 a 10 días	NO CONGELAR	
Ostras sin concha	5 a 7 días	3 a 4 meses	
Carne de cangrejo	2 a 3 días	3 a 4 meses	
Camarones con cáscara	1 a 2 días	2 a 3 meses	
Camarones pelados	2 a 3 días	2 a 3 días	

Almacenamiento de Pescados y Mariscos.

Fuente: realizado por Verónica Bermeo y Adriana Caldas.

### Proceso de almacenamiento de lácteos perecibles y no perecibles

- Es importante verificar la procedencia o fábrica de lácteos del proveedor.
- Verificar la fecha de elaboración y fecha de vencimiento.
- Almacenar en refrigeración en la parte baja a temperatura de 2°C a 4°C por tiempo máximo de 3 a 4 días.
- Refrigerar asegurándose que tengan la etiqueta con la fecha de ingreso y la fecha máxima de consumo en un lugar visible.

### Almacenamiento de licores y vinos

- Guardar en sitio aireado, seco, oscuro y sobre todo que no esté expuesto a cambios bruscos de temperatura.
- Colocar en posición horizontal.
- Los vinos tintos deben mantenerse a temperatura ambiente entre 15°C y 17°C.

### Proceso de almacenamiento de abarrotos y granos secos

- Usar tarros contenedores que estén completamente secos, llenarlos hasta el 80% o 90% de su capacidad para tener mejores resultados.
- Almacenar los envases en un lugar fresco, oscuro y seco sin que tenga contacto con el piso.
- No almacenar en sacos o fundas plásticas.

- Los productos que se almacenan en seco, para evitar el crecimiento de moho, hongos o levaduras deberán estar alejados a 20 cm de la pared y en un espacio con suficiente ventilación.
- No se almacena productos en cartones, sacos o costales.
- El producto siempre estará a una distancia de 30cm del suelo.

#### **Proceso de almacenamiento de enlatados y envasados**

- Colocar la etiqueta en cada envase para aplicar el sistema PEPS o FIFO.
- Abrir solo para el uso inmediato, una vez abierto pasar a un recipiente de cristal o plástico adecuado, tapado herméticamente a 4 °C en refrigeración.
- Realizar le control manual, verificar la fecha de expiración, registro sanitario y calidad de las latas.
- En caso de defectos de la lata, desechar inmediatamente y realizar una hoja de baja en el stock por mala condición y luego pasar la información al Chef ejecutivo o Sous chef.

#### **Proceso de almacenamiento de grasas y aceites**

- Al recibir el producto colocar la etiqueta especificando su fecha de entrada y su tiempo de duración.
- El empaque del producto no deberá tener ningún golpe.
- Se almacena alejado del piso a temperatura ambiente en un lugar fresco, seco, con poca luz y ventilado.

## Tabla de Requisitos de calidad sanitaria de Productos Hidrobiológicos

<b>Requisitos de calidad Sanitaria de Productos Hidrobiológicos Frescos</b>		
<b>Alimento</b>	<b>Características de Aceptabilidad</b>	<b>Características de Rechazo</b>
<b>Pescados</b>	Ojos prominentes y brillantes, agallas rojas y húmedas, escamas firmemente adheridas, carne suave al tacto, olor característico marino.	Ojos hundidos, opacos, agallas pálidas, verdosas o grises; escamas se desprenden fácilmente; carne friable, olor ácido u ofensivo. Presencia de parásitos (quistes, larvas).
<b>Crustáceos: camarones, langostinos, cangrejos, etc</b>	Deben estar vivos. Color gris o verde azulado, olor suave, característico; carne firme y elástica; deben estar íntegros. En los camarones la cola debe replegarse bajo el tórax.	Crustáceos muertos. Color rojizo por efectos del calor; olor fuertemente amoniacal; carne fofa, blanda. En los camarones la cola se desliga del tórax y permanece suelta. Presencia de parásitos.
<b>Moluscos bivalvos: conchas de abanico, choros, machas, almejas, mejillones</b>	Deben estar vivos, pesados; las valvas deben estar cerradas o cerrarse al tocarlas. Sonido macizo al entrecucharlos, olor fresco marino, movilidad del manto al tocarlo.	Valvas abiertas, no responden a la excitación del manto olor ácido a putrido.
<b>Cefalópodos: pulpo, calamar</b>	Piel suave y húmeda, ojos brillantes, olor marino, color característico según la especie, carne firme y elástica, tentáculos bien adheridos al cuerpo.	Piel pegajosa, opaca, olor pútrido, los tentáculos se desprenden del cuerpo.

Fuente: [http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion\\_82.asp](http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_82.asp)

## Tablas de Requisitos de Calidad para Carnes y Huevos

<b>Requisitos de calidad Sanitaria de Carnes Frescas</b>		
<b>Alimento</b>	<b>Características de Aceptabilidad</b>	<b>Características de Rechazo</b>
<b>Carne de Res</b>	Superficie brillante y húmeda, color rojo subido, firme al tacto, olor característico, grasa blanca o ligeramente amarillenta.	Superficie pegajosa, color oscuro, verdoso, blanda al tacto, olor ofensivo. Presencia de parásitos (quistes, larvas).
<b>Carne de Cerdo</b>	Superficie brillante y húmeda, color rosado subido, firme al tacto, olor característico o masa muscular sin presencia de granulaciones (quistes).	Superficie pegajosa. Color oscuro y viso verdoso, blanda al tacto, olor ofensivo o masa muscular con quistes o larvas.
<b>Carne de Pollo</b>	Superficie brillante, firme al tacto, piel bien adherida al músculo, carne rosada, húmeda, olor característico.	Superficie pegajosa, carne blanda, la piel se desprende fácilmente, coloración amoratada o verdosa, sanguinolenta, olor ofensivo.

<b>Requisitos de calidad Sanitaria de Huevos Frescos</b>		
<b>Alimento</b>	<b>Características de Aceptabilidad</b>	<b>Características de Rechazo</b>
<b>Huevos</b>	Superficie limpia, color y forma según raza y/o especie de ave, cáscara íntegra. No se debe notar la cámara de aire.	Superficie rugosa, rajada o rota, débil y de aspecto anormal. Cámara de aire notoria, no deben sobrepasar los 15mm Presencia de excrementos o rasgos sanguinolentos. Olor fétido, muy característico. La clara o yema con puntos de turbidez, colores o pigmentos extraños.

Fuente: [http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion\\_82.asp](http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_82.asp)

## Tabla de Requisitos de Calidad de Otros productos

<b>Requisitos de calidad Sanitaria de Otros Productos</b>		
<b>Alimento</b>	<b>Características de Aceptabilidad</b>	<b>Características de Rechazo</b>
<b>Alimentos Enlatados</b>	Envases íntegros, rotulados con registro sanitario y fecha de expiración vigente, además de composición del producto, nombre y dirección del fabricante.	Envases con deformaciones, hinchados, abolladuras u oxidaciones. Cuando al abrir se aprecian gases u olores desagradables. Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.
<b>Embutidos y Carnes curadas</b>	Color y sabor propios y uniformes. Las carnes curadas deben mostrar superficies secas, brillantes, olor y sabor característicos. Deben tener registro sanitario y fecha de expiración vigente.	Con superficie húmeda y pegajosa, con exudación de líquido o cambios de coloración. Zonas flácidas a la palpación, con indicios de putrefacción o fermentación. Con manchas parduscas o verdosas. Fecha de expiración vencida o sin registro sanitario.
<b>Bebidas Embotelladas o Envasadas.</b>	Envases íntegros, rotulados, con registro sanitario y cuando corresponda con fecha de expiración vigente.	Con materias extrañas en su interior. Las tapas no deben estar violadas. Ausencia de gas en bebidas carbontadas.

Fuente: [http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion\\_82.asp](http://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_82.asp)

# CONCLUSIONES

- Un manual de procedimientos operativos es indispensable para poder desarrollar las actividades de un restaurante, ya que ayuda a que las mismas se realicen con mayor rapidez y facilidad.
- Para empezar a desarrollar un manual de procesos operativos es necesario realizar un diagnóstico a la empresa que permita conocer cuáles son sus principales falencias con el fin de trabajar en ellas para darles una solución inmediata mediante el mismo.
- Es importante tener conocimientos básicos de seguridad alimentaria, debido a que los alimentos al ser mal manipulados pueden ser una fuente de transmisión de enfermedades poniendo en riesgo la salud de los clientes y la estabilidad de la empresa.
- El restaurante Pity's fue la empresa que nos brindó un modelo para orientarnos en la elaboración del manual de procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida basándonos en un ejemplo real.
- Se pudieron elaborar fichas de fácil manejo para incorporarlas al manual que podrían ser útiles al momento de procesos como: recepción de productos, almacenamiento, elaboración de productos, despacho, limpieza, inventarios, etc. Las mismas se pueden encontrar adjuntas tanto en la sección de anexos como en el manual.
- Los conocimientos básicos sobre seguridad alimentaria y conocer cuáles son las funciones que desempeña cada integrante del equipo, garantizan la inocuidad de los alimentos y el correcto desempeño de las actividades diarias dentro del restaurante.



## **RECOMENDACIONES**

- Utilizar éste manual de procedimientos operativos como una guía práctica para llevar a cabo las diferentes actividades dentro del restaurante.
- Este manual se debe entregar y difundir entre los miembros del equipo con el fin de que sea leído y se aplique dentro de la empresa.
- Es importante informar sobre cualquier falencia detectada dentro de la empresa a los responsables de la misma con el fin de encontrar la solución más acorde al problema.
- Se debe tener especial cuidado con el manejo de los alimentos y su correcto almacenamiento, revisar los cuadros de temperaturas para evitar el deterioro de los mismos.
- Mantener a los equipos funcionando correctamente, con una revisión periódica del técnico. Realizar una limpieza y desinfección adecuada regularmente de todos los equipos y utensilios; al igual que las instalaciones del restaurante.
- Dar capacitación constante al personal para garantizar que estén informados y preparados sobre conceptos básicos de seguridad alimentaria, para que garanticen un producto de calidad a sus comensales.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Armendáriz Sanz, José Luis. *Procesos de Cocina*. España, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A, 2001.
2. Armendáriz Sanz, José Luis. *Técnicas Elementales de Pre elaboración*. España, Ediciones Paraninfo, 2012.
3. Astiasarón, Martínez y Alfredo J. *Alimentos, Composición y Propiedades*. España, Mc GRAW-HILL Interamericana, 1999.
4. Badui Dergal, Salvador. *Química de los Alimentos*. México, Longman de México Editores, S.A. de C.V, 1999.
5. Berry, Mary. *Guía Básica de las Técnicas Culinarias*. Barcelona, Naturart S.A, 1998.
6. Civera, Juan José y Nuria Pérez. *Control de Aprovisionamiento de Materias Primas*. España, Editorial Síntesis, S.A, 2002.
7. *Codex Alimentarius y Seguridad Alimentaria*. Bolivia, 2003.
8. Comblence, Leonie Lambertine. *Alimentos y Bebidas, Higiene, Manejo y Preparación*. México, Compañía Editorial Continental, 2000.
9. Cubero, Monferrer, y J. Villalta. *Aditivos Alimentarios*. España, Ediciones Mundi-Prensa, 2002.
10. De Esesarte Gómez, Esteban. *Higiene en Alimentos y Bebidas*. México, Editorial Trillas, S.A, 2002.
11. Fálder Rivero, Angel. *Enciclopedia de los Alimentos*. España, Empresa Nacional Mercasa, 2007.
12. Fischer, Rene. *El Desafío del Servicio*. Santiago de Chile, 2003.
13. Gallego, Jesús Felipe. *Manual Práctico de Restaurante*. Madrid, International Thomson Editores, 1998.
14. Hoff, Johan y Jules Janick. *Los Alimentos*. España, HERMANN BLUME, Ediciones, 1975.
15. Le Cordon Blue. *Las Técnicas del Chef*. Londres, Carroll y Brown Limited Ediciones, 2001.
16. López García, Socorro. *Recepción y Atención al cliente*. España, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A, 2000.

17. Morfín Herrera, María del Carmen. *Administración de Comedor y Bar*. México, Editorial Trillas, S.A, 2006.
18. Muñoz de Chávez, Miriam. *Composición de Alimentos*. México, McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A, 2010.
19. Ortiz, Gil y Pedro Pablo Ortiz. *Operaciones Básicas y Servicios en Restaurante y Eventos Especiales*. España, Ediciones Paraninfo, S.A, 2011.
20. Pérez, Pozuelo y Juan Talavera. *Técnicas Culinarias*. España, International Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A, 2002.
21. Restrepo, Ángela. *Microbiología de las infecciones humanas*. Colombia, Quebecor World Bogotá S.A.
22. Sutherland, Douglas. *Servicio de Restaurantería*. México, Editorial Trillas, S.A, 1997.
23. Wright, Jeni y Eric Treuillé. *Guía Completa de las Técnicas Culinarias. Barcelona*, Art Blume, 1997.
24. Youshimatz Nara, Alfredo. *Control de Costos de Alimentos y Bebidas*. México, Editorial Trillas, S.A, 2006.
25. [http://www.minsa.gob.pe/portaIweb/06prevencion/prevencion\\_82.asp](http://www.minsa.gob.pe/portaIweb/06prevencion/prevencion_82.asp)

## INDICE

Introducción.....	1
Abstrac.....	1
Conceptos Básicos.....	2
HACCP.....	2
BPM.....	2
POES.....	2
Contaminación Cruzada.....	2
Mise en place.....	3
Limpieza.....	3
Desinfección.....	3
Normas de Higiene Personal.....	3
Cómo y cuándo lavarse las manos.....	3
Manera correcta de lavarse las manos.....	4
Normas de higiene para el personal.....	5
Enfermedades de Transmisión alimentaria.....	6
ETA.....	6
Tipos de Contaminantes.....	6
Factores que favorecen el crecimiento de los microorganismos.....	7
Tabla de temperaturas para el crecimiento bacteriano.....	7
Principales ETAS.....	8
Escherichia coli.....	8
Salmonelosis.....	8
Cólera.....	9
Disentería Amebiana.....	9
Triquina y Tenia.....	9
Recomendaciones para prevenir enfermedades.....	10
Métodos de Limpieza y desinfección.....	11
Manejo adecuado de desperdicios y basura.....	12
Procedimientos de limpieza profunda en cada área.....	13
Procesos de Limpieza.....	14
Conocimientos básicos de cocina.....	15

Principales tipos de cortes.....	15
Medidas básicas.....	15
Receta Estándar.....	18
Tablas de cocina.....	18
Funciones del personal.....	19
Funciones del Administrador.....	19
Funciones del Cajero.....	20
Funciones del Chef.....	20
Funciones del Ayudante de Cocina.....	21
Funciones de Compras.....	21
Funciones de Bodega.....	22
Servicio al cliente.....	22
Procedimientos generales de servicio.....	22
Tipos de Clientes.....	24
Procedimientos para reaccionar frente a reclamos.....	25
Recepción y Almacenaje.....	26
Formato lista de compras.....	26
Formato requisición interna.....	27
Formato recepción mercadería.....	27
Formato registro salida de mercadería.....	28
Formato ficha devolución de productos.....	28
Formato ficha control de existencias.....	28
Productos Perecederos.....	29
Productos No perecederos.....	29
Normas Básicas para el almacenaje de los productos.....	29
Normas para el almacenaje de productos refrigerados.....	30
Normas para el almacenaje de productos congelados.....	30
Formato registro control de temperatura.....	31
Proceso de almacenamiento de carnes y salsamentaría.....	31
Proceso de almacenamiento de aves y caza.....	32
Proceso de almacenamiento de frutas y vegetales.....	32
Proceso de almacenamiento de pescados y mariscos.....	34

Proceso de almacenamiento de lácteos perecibles y no perecibles.....	35
Almacenamiento de licores y vinos.....	35
Proceso de almacenamiento de abarrotos y granos secos.....	35
Proceso de almacenamiento de enlatados y envasados.....	36
Procesos de almacenamiento de grasas y aceites.....	36
Tabla de requisitos de calidad sanitaria de productos hidrobiológicos.....	37
Tabla de requisitos de calidad para carnes y huevos.....	37
Tabla de requisitos de calidad sanitaria para otros productos.....	38
Conclusiones.....	39
Recomendaciones.....	40
Bibliografía.....	41