

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR. UNIB.E

Trabajo de titulación / graduación para la obtención del título de Ingeniería
en Administración de Empresas Gastronómicas

“PLAN DE MEJORAMIENTO DE FLAMENCO ECUATORIANO
RESTAURANTE. CIUDAD DE PUYO”

Katty Elizabeth Acosta Pérez

Téc. María del Carmen Córdova

Quito, Ecuador.

Mayo 2009

INTRODUCCIÓN

El restaurante Flamenco Ecuatoriano tiene una historia familiar de 16 años, que ha sido heredado desde su primera propietaria María Acosta; quien lo administró por un período de dos años; posteriormente hereda el negocio su hija, la señora Gardenia Pérez Acosta, quien administra por trece años, para finalmente llegar a manos de la actual administradora y autora de este trabajo Katty Elizabeth Acosta Pérez; quien es la única que ha tenido una instrucción formal en cuanto al aspecto técnico.

Katty, nieta de la señora María Acosta no sólo hereda el negocio familiar; sino también las recetas tan celosamente guardadas en el seno de la familia; para hoy ponerlas a disposición de todo visitante nacional y extranjero, tanto de manera tradicional, como en un estilo gourmet.

Katty fusiona la cocina nativa utilizando géneros propios de la región aplicando las técnicas culinarias aprendidas en UNIB.E, pues es allí donde aprende a dar sentido al esfuerzo familiar de varios años; aplicando todas las materias aprendidas a lo largo de la carrera ya que hasta el año 2003 todo el trabajo del restaurante se había realizado de forma empírica, pero con mucho orden y responsabilidad en cuanto a la atención y satisfacción del cliente; pues la familia Acosta sabía que la única manera de hacer que un cliente regrese es tratándolo bien y

sirviéndole, lo que llegó a buscar a Flamenco Ecuatoriano: buena comida, buen servicio, buen precio, ambiente agradable.

Ingeniero Víctor Merino Arcos

Téc. en el área Turismo del Gobierno Provincial de Pastaza

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I.....	19
1. ANTECEDENTES.....	19
1.1. El tema	19
1.2. Justificación	19
1.3. Definición del problema	19
1.4. Objetivos.....	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
CAPITULO II.....	22
2. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Evolución y tendencias en la gastronomía	22
2.1.1. Introducción a la restauración	26
2.1.2. Restauración colectiva o social	29
2.1.2.1. Características.....	29
2.2. Restaurantes	31
2.2.1. Clasificación de los restaurantes	31
2.2.1.1. Restaurante convencional.	32
2.2.1.2. Casa de comidas. Restauración tradicional	32
2.2.1.3. Restaurante de lujo.	33
2.2.1.4. Étnico – regional.....	33
2.2.1.5. Temático.....	33
2.3. Personal	34
2.3.1. Organigrama	34
2.3.2. Funciones del personal de sala	35
2.3.2.1. 1 ^{er} Maître:	35

2.3.2.2.	2 ^{do} Maître.....	36
2.3.2.3.	Gerente o Manager	37
2.3.2.4.	Asistente del gerente.....	38
2.3.2.5.	Jefe de área o zona.....	38
2.3.2.6.	Jefe de rango.....	39
2.3.2.7.	Ayudante del jefe de rango.....	39
2.3.2.8.	Telefonista / cajero.	40
2.3.2.9.	Cocinero	40
2.3.2.10.	Personal de sala:.....	41
2.3.2.11.	Repartidor.....	41
2.3.4.	Normas básicas del aspecto personal.....	41
2.3.4.1.	La higiene en la restauración	42
2.3.4.2.	El personal es la imagen de la empresa.....	43
2.4.	Técnicas de limpieza e higiene de equipos, instalaciones y locales dedicados al servicio dentro de la restauración	44
2.4.1.	Locales	45
2.4.2.	Instalaciones y equipos	47
2.4.3.	Menaje y utensilios	48
2.5.	La seguridad y prevención en las áreas de servicio de alimentación y bebidas.....	50
2.5.1.	Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) ...	50
2.5.2.	Normativas sobre instalaciones y equipos	51
2.5.2.1.	Los locales	51
2.5.2.2.	Las cocinas	52
2.5.2.3.	Equipos y útiles de trabajo	53
2.5.3.	Normas a seguir en la manipulación de alimentos y bebidas	54

2.6.	Preparación del servicio	56
2.6.1.	Diseño de espacios y distribución de equipos en un restaurante	56
2.6.2.	Instalaciones, mobiliario y material.....	57
2.6.2.1.	Departamento de cocina	58
2.6.2.1.1.	Zona de conservación y almacenamiento	59
2.6.2.1.2.	Zona de preparación	59
2.6.2.1.3.	Zona de cocción o terminación.....	60
2.6.2.1.4.	Zona de pastelería.....	60
2.6.2.1.5.	Zona de emplatado y entrega.....	61
2.6.2.1.6.	Zona de plonge.....	61
2.7.	El comedor	62
2.7.1.	La dimensión	62
2.7.2.	La forma	62
2.7.3.	La ubicación	63
2.7.4.	Los suelos	64
2.7.5.	Los techos	65
2.7.6.	Las paredes.....	65
2.7.7.	La iluminación	66
2.7.8.	Mobiliario	67
2.7.8.1.	Aparador.....	67
2.7.8.2.	Mesas.....	68
2.7.8.3.	Tableros	70
2.7.8.3.	Sillas.....	71
2.8.	Nuevos conceptos de restauración	72
2.8.1.	Empresas de restauración tradicional	73

2.8.2.	Empresas de nueva restauración	73
2.8.3.	Restauración rápida	74
2.8.3.1	Características de las empresas de comida rápida	74
2.9.	Fundamentación legal	76
2.9.1.	Categorización del establecimiento con el aval del Ministerio de Turismo del Ecuador.	76
2.9.1.1.	Condiciones Generales:	76
2.9.1.2.	Condiciones particulares	77
2.9.1.2.1.	Dependencias e instalaciones de uso general:	77
2.9.1.3.	Instalaciones de servicio	77
2.9.1.4.	Servicios	78
2.9.1.5.	Opcional	79
2.9.2.	Requisitos adicionales para el funcionamiento	79
CAPITULO III		80
3.	LA PROPUESTA	80
3.1.	Esquema administrativo del FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE	80
3.1.1.	Definición de restaurante.....	80
3.1.1.1.	Organigrama del restaurante.....	81
3.1.1.2.	Distribución y función	81
3.1.1.2.1.	Distribución del área en el restaurante	82
3.1.1.2.1.1.	Rango	82
3.1.1.2.1.2.	Sector	82
3.1.1.2.1.3.	Brigada de restaurante	82
3.1.1.2.1.3.1.	Tabla N°1.- DISTRIBUCIÓN DE LA BRIGADA DE SERVICIO POR HORARIOS DE “FLAMENCO RESTAURANT	83
3.1.1.2.2.	Funciones de la brigada	84

3.1.1.2.2.1.	Capitán	84
3.1.1.2.2.1.1.	Uniforme del capitán:.....	84
3.1.1.2.2.2.	Mesera	85
3.1.1.2.2.2.1.	Uniforme de la mesera:	85
3.1.1.2.2.3.	Ayudante de mesera	85
3.1.1.2.2.3.1.	Uniforme del ayudante de mesera:.....	86
3.1.2.	Deontología	86
3.1.2.1.	Físicas	86
3.1.2.2.	Intelectuales	88
3.1.2.3.	Morales.....	90
3.1.2.3.	Profesionales.....	91
3.1.3.	Normas generales de limpieza y ventilación del restaurante	93
3.1.3.1.	Limpieza de mantenimiento.....	94
3.1.3.2.	Limpieza de cierre	94
3.1.3.3.	Limpieza de fondo	95
3.1.3.4.	Equipo de limpieza	95
3.1.3.5.	Precauciones para el uso de equipo eléctrico	95
3.1.3.6.	Suministros de limpieza.....	96
3.1.3.7.	Proceso de limpieza de porcelanato.....	97
3.1.3.8.	Proceso para limpiar vidrios y espejos	97
3.1.3.9.	Proceso para limpiar metales	98
3.1.3.10.	Limpieza de artículos de cobre.....	98
3.1.4.	Manual de operaciones del área de alimentos y bebidas....	98
3.1.4.1.	Técnicas básicas	99
3.1.4.1.1.	Medidas de conversión de temperatura, peso, capacidad	99

3.1.4.1.2.	Comanda.....	103
3.1.4.3.	Normas de higiene en la manipulación de alimentos	103
3.2.	Diseño arquitectónico del FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE	106
3.2.1.	Mobiliario de restaurante	106
3.2.1.1.	Sillas.....	107
3.2.1.2.	Mesas cuadradas.....	107
3.2.1.3.	Mesas rectangulares.....	107
3.2.1.4.	Gueridón.....	108
3.2.1.5.	Menaje del ambiente externo en el restaurante.....	108
3.2.1.6.	Accesorios para bar.....	112
3.2.1.7.	Maquinaria de bar.....	113
3.2.1.8.	Menaje del ambiente interno en el restaurante.....	114
3.2.1.9.	Mantelería	118
3.2.2.	Montaje de mesas y servicio	121
3.2.2.1.	Montaje.....	121
3.2.2.1.1.	Montaje de mesa para el ambiente moderno	121
3.2.2.1.2.	Montaje de mesa para el ambiente amazónico	122
3.2.2.1.3.	Montaje de mesa para Snack cafetería	124
3.2.2.2.	Formas generales para el servicio de una mesa.....	124
3.2.2.2.1.	Servicio americano o emplatado.....	125
3.2.3.	Departamento de cocina	127
3.2.3.1.	Perfil del cocinero	128
3.2.3.1.1.	Cualidades físicas del cocinero	129
3.2.3.1.2.	Cualidades intelectuales.....	131
3.2.3.1.3.	Cualidades profesionales	132

3.2.3.1.4.	Cualidades morales del cocinero.....	133
3.2.3.2.	Características del uniforme	134
3.2.3.2.1.	Toca	134
3.2.3.2.2.	Pico.	134
3.2.3.2.3.	Chaqueta.....	134
3.2.3.2.4.	Pantalón.	135
3.2.3.2.5.	Delantal.	136
3.2.3.2.6.	Lito o limpión.	136
3.2.3.2.7.	El calzado	137
3.2.3.3.	Áreas comunes y áreas condicionadas	137
3.2.3.3.1.	Las áreas comunes	137
3.2.3.3.1.1.	En el área de cocina caliente.....	137
3.2.3.3.1.2.	En el área de cocina fría.....	138
3.2.3.3.1.3.	En el área de repostería	138
3.2.3.3.2.	Áreas condicionadas	138
3.2.3.4.	Brigada de cocina.....	138
3.2.3.4.1.	Jefe de cocina	138
3.2.3.4.2.	Cocineros	139
3.2.3.4.3.	Steward	140
3.2.3.4.4.	Tabla N°2.- DISTRIBUCIÓN DE LA BRIGADA DE COCINA POR HORARIOS DE “FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE”.	141
3.2.3.5.	Clasificación del menaje de cocina.....	142
3.2.3.5.1.	Maquinaria.....	142
3.2.3.5.1.1.	Máquinas generadoras de fuerza	142
3.2.3.5.1.2.	Máquinas generadoras de frío.....	142
3.2.3.5.1.3.	Máquinas generadores de calor	142

3.2.3.5.2.	Batería	143
3.2.3.5.3.	Herramienta.....	143
3.2.3.5.3.1.	Ventajas y desventajas de algunos materiales.....	144
3.2.3.5.3.1.1.	Acero:	144
3.2.3.5.3.1.2.	Acero inoxidable	145
3.2.3.5.3.1.3.	Plástico reciclado.....	145
3.2.3.5.3.1.4.	Plástico virgen	145
3.2.3.5.3.1.5.	Aluminio.....	146
3.2.3.5.3.1.6.	Madera	146
3.2.3.5.3.1.7.	Cerámica	146
3.2.3.5.3.1.9.	Hierro enlozado	147
3.2.3.5.3.1.10.	Teflón	148
3.2.3.3.1.11.	Pirex	148
3.2.3.5.3.1.12.	Vidrio	148
3.2.4.	Sistema de control HACCP o ARPPC	149
3.2.4.1.	Sanitación: normas de manipulación de alimentos.....	151
3.2.4.2.	Contaminantes de alimentos: biológicos, químicos y físicos	154
3.2.4.2.1.	Contaminantes Biológico.....	154
3.2.4.2.1.1.	Tabla de enfermedades transmisibles al hombre por leche contaminada	157
3.2.4.2.2.	Contaminantes químicos	159
3.2.4.2.3.	Contaminantes físicos	160
3.2.4.3.	Normas de seguridad industrial en la producción de alimentos.....	161
3.2.5.	Instalaciones de la infraestructura	162
3.2.5.1.	Condiciones físicas para evitar accidentes.....	162

Paredes:	163
Techos: No debe constituir un lugar de acumulación de suciedad, debe ser:.....	164
3.2.5.1.1. Instalaciones eléctricas, plomería, desagües, ventilación, tuberías de gas.....	164
3.2.5.1.1.1. Requisitos para las Instalaciones	165
3.2.5.1.1.2. Requerimientos de Iluminación	165
3.2.5.1.1.3. Requerimientos de Ventilación	166
3.2.5.1.1.3.1. Ventilación Natural	166
3.2.5.1.1.3.2. Ventilación Artificial	167
3.2.5.1.1.4. Plomería	167
3.2.5.1.1.4.1. Otros Aspectos de Plomería.....	168
3.2.5.1.1.4.2. Conexiones cruzadas	168
3.2.5.1.1.4.3. Prevención del Reflujo.....	169
3.2.5.1.1.4.4. Condensación de Grasa y Goteo de Tuberías	169
3.2.5.1.1.5. Desecho de Basura	169
3.2.5.1.1.6. Alcantarillado	170
3.2.5.1.1.7. Instalaciones eléctricas	170
3.2.5.1.2. Tipos de incendios y tipos de extintores.....	173
3.2.5.1.2. Tipos de incendios y tipos de extintores.....	173
3.2.5.1.2.1.1. Medidas básicas de prevención de incendios	174
3.2.5.1.2.2. Tipos de extintores	176
3.2.5.1.2.2.1. Extintores.....	176
3.2.5.1.2.2.2. ¿Cómo se utiliza un extintor?	177
3.2.5.1.2.2.2.1. Señalización	178
3.2.5.1.3. Accidentes, causas y consecuencias	179

3.2.5.1.3.1.	Accidente.....	179
3.2.5.1.3.1.1.	Factores personales	179
3.2.5.1.3.1.2.	Factores de trabajo.....	179
3.2.5.1.3.2.	Causas y consecuencias de accidentes	182
3.3.	Diseño del plan económico del FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE.....	184
Desarrollo en el ANEXO N°1.		184
3.4.	Diseño de la oferta gastronómica gourmet y nativa del FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE.....	184
3.4.1.	CARTA DEL FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE	184
3.4.1.1.	MENÚ SNACK CAFETERÍA.....	185
3.4.1.1.1.	Entradas frías	185
3.4.1.1.2.	Entradas calientes	185
3.4.1.1.3.	Huevos	185
3.4.1.1.4.	Pescados y mariscos.....	186
3.4.1.1.5.	Especialidad de la casa.....	186
3.4.1.1.6.	Ensaladas.....	186
3.4.1.1.7.	Picadas.....	186
3.4.1.1.8.	Variedades	187
3.4.1.1.9.	Postres	187
3.4.1.1.10.	Bebidas calientes	187
3.4.1.1.11.	Bebidas refrescantes.....	188
3.4.1.2.	CARTA DE BEBIDAS.....	189
3.4.1.2.1.	Aperitivos.....	189
3.4.1.2.2.	Plus café.....	189
3.4.1.2.3.	Vinos blancos	189

3.4.1.2.4.	Vinos tintos	189
3.4.1.2.6.	Tragos variados.....	190
3.4.1.2.6.	Tragos variados.....	190
3.4.1.2.7.	Coctelitos.....	190
3.4.1.2.8.	Cervezas	191
3.4.1.3.	MENÚ GOURMET.....	192
3.4.1.3.1.	Para picar	192
3.4.1.3.2.	Entradas frías	192
3.4.1.3.3.	Entradas calientes	192
3.4.1.3.4.	Sopas, cremas, consomé	192
3.4.1.3.5.	Arroces y pastas.....	193
3.4.1.3.6.	Huevos	193
3.4.1.3.7.	Pescados y mariscos.....	193
3.4.1.3.8.	Carnes rojas, asadas y a la parrilla	194
3.4.1.3.9.	Carnes blancas.....	194
3.4.1.3.10.	Ensaladas.....	194
3.4.1.3.11.	Postres	195
3.4.1.3.12.	Bebidas	195
3.4.1.4.	MENÚ AMAZÓNICO	196
3.4.1.4.1.	Entradas frías y calientes	196
3.4.1.4.2.	Sopas, cremas, consomé	196
3.4.1.4.3.	Pescados.....	196
3.4.1.4.4.	Especialidades del flamenco	196
3.4.1.4.5.	Ensaladas.....	197
3.4.1.4.6.	Postres	197
3.4.1.4.7.	Bebidas	197

3.4.2. Recetas Estándares de los menús de FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE	198
3.4.2.1. Tipos de medios o métodos de cocción:	198
3.5. Bibliografía.....	201
CAPITULO IV.....	202
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	202
4.1. Conclusiones	202
4.2. Recomendaciones	202
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	203

PLAN DE MEJORAMIENTO DE FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE. CIUDAD DE PUYO.

RESUMEN

El turismo es un elemento de la práctica social, como conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera del lugar habitual de residencia.

La oferta es limitada para todos los segmentos sociales, los atractivos turísticos son incompletos por la ausencia de servicios y la limitación de las capacidades. La información no tiene un nivel óptimo de desarrollo, sin embargo la provincia está ampliando la explotación del segmento como nueva manera de extender los espacios de generación de trabajo incluyente.

La provincia de Pastaza ha experimentado un crecimiento en el flujo de visitantes desde la apertura vial de primer orden en el año 2004, mismo que se comunica con el centro del país, este hecho sorprendió a los prestadores de servicios que no estaban preparados.

El análisis actual de la calidad de servicios turísticos de la ciudad de Puyo, hecho por la entidad rectora del ramo y demás instituciones públicas a través del Plan de Desarrollo Estratégico de Turismo Provincial, han determinado que hay una insatisfacción marcada, hecho que ha plasmado las principales acciones a seguir.

La universidad Iberoamericana del Ecuador dentro de sus propuestas de profesionalización cuenta con la carrera de INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS GASTRONÓMICAS, misma que luego del proceso de formación académica, permite realizar el presente

proyecto que tiene como objetivo formular una propuesta de desarrollo en el marco de la actividad turística de la ciudad de Puyo.

La autora del presente trabajo hace uso de las líneas estratégicas y desarrolla el “PLAN DE MEJORAMIENTO DE FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE. CIUDAD DE PUYO.”, mismo que contempla cuatro acciones que cumpla los niveles apropiados de competitividad y se imponga como un establecimiento que ofrece servicio de gastronomía líder en la amazonia ecuatoriana.

Para ello se ha diseñado un sistema administrativo que permita articular las diferentes dependencias que formaran parte del RESTAURANTE FLAMENCO ECUATORIANO, así como cada uno de los detalle arquitectónicos de la planta física con un criterio que armonice la potencialidad de los recursos naturales de la amazonia y la oferta gastronómica, sin descuidar la estructura financiera y la variedad en la oferta gastronómica gourmet y nativa.

El trabajo tiene el propósito de conformar una empresa con una estructura humana laboral y técnica que permita por un lado ser sostenible en el tiempo y en el espacio y por otro lado el de contribuir al fortalecimiento de la planta turística instalada en la ciudad de Puyo.

Si hay el interés de organismos internacionales como la OTCA , organismos locales como los gobiernos seccionales para unir esfuerzos para que la amazonia por su potencial escénico se constituya uno de los principales destinos del mundo, es necesario que la empresa privada contribuya decididamente a este objetivo que viendo desde la perspectiva de población le hace bien a todos, es decir hoteleros, establecimientos de alimentación, bares, centros comerciales, tiendas, almacenes de insumos, granjas agrícolas, centros turísticos, empresas de transportación, empresas de construcción, etc.

Bajo esta premisa de desarrollo la autora presenta este trabajo que reúne características técnicas tanto en el tema administrativo y financiero como también en la presentación de una gama de composiciones gastronómicas gourmet y nativa para el deleite de la demanda que visitara la Ciudad de Puyo.

CAPITULO I

1. ANTECEDENTES

1.1. El tema

“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL RESTAURANTE FLAMENCO ECUATORIANO EN LA CIUDAD DE PUYO”.

1.2. Justificación

Puyo, al constituirse en el principal destino turístico de la Amazonía, requiere que los establecimientos den un giro a la propuesta de servicio, por ello FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANT deja atrás el servicio popular, para liderar una propuesta innovadora convirtiéndose en el referente de la gastronomía gourmet y nativa.

1.3. Definición del problema

Puyo, está ubicada en el centro del país a 213 kilómetros de la ciudad de Quito con una oferta escénica turística diferenciada, que gracias a la conectividad vial de primer orden desde el año 2004 se ha registrado un incremento importante de visitantes, convirtiéndose en el principal destino turístico de la Amazonía.

El medio en el que se desarrolla actualmente la ciudad exige un giro en la calidad del servicio de la hostelería, de tal manera que la demanda encuentre conformidad en la calidad; esta acción permitirá generar la cadena para posicionar sólidamente el destino.

La falta de una propuesta tanto gastronómica como hotelera de lujo o primera clase en la zona, hace que el turista tanto nacional como extranjero se adapte a lo que el medio le ofrece. Sin embargo en los últimos años Puyo ha tenido un incremento considerable en cuanto a la afluencia turística; por ello la población ha sentido la necesidad de prepararse técnicamente para atender todo el flujo turístico que se está dando en los últimos años.

En las últimas encuesta, los resultados revelan que Puyo y en general toda la provincia no tiene servicio de calidad; por lo tanto FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANT, se convertirá en el referente de la gastronomía gourmet y nativa en la ciudad de Puyo realizando un trabajo que hasta ahora no se ha hecho. Teniendo en cuenta que es una ciudad pequeña, el cambio será beneficioso para el turista foráneo, pero no para el habitante puyense; pues al ver la diferencia en carta, presentación del personal de servicio e infraestructura, sentirá cierto rechazo a lo desconocido, lo cual causará disminución de ventas temporalmente.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- ◆ Diseñar un plan de mejoramiento del restaurante Flamenco Ecuatoriano, aplicando procedimientos innovadores, que permita imponerse como un establecimiento líder en la oferta gastronómica de calidad.

1.4.2. Objetivos específicos

- ◆ Estructurar un sistema administrativo que permita articular las diferentes dependencias, hacia el cumplimiento de planes, programas y proyectos comunes a la visión de la empresa.
- ◆ Diseñar la planta física del establecimiento armonizando la Amazonía y la oferta gastronómica.
- ◆ Diseñar un plan económico que permita posicionar el establecimiento ante la potencial demanda.
- ◆ Diseñar la oferta gastronómica gourmet y nativa capaz de cumplir los más altos estándares de calidad.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Evolución y tendencias en la gastronomía

En los últimos años la gastronomía se ha convertido en un elemento fundamental de lo cultural y el ocio. Resulta no solo accesible para el gran público, sino que se ajusta como pocos otros elementos culturales la necesidad de “saber de” o vivir y analizar el placer y el poder transmitir la experiencia. Busca el goce de los sentidos, no se trata de comer en abundancia sino de degustar la calidad y la variación.

Diversas son las motivaciones socio económicas que han venido a propiciar esta evolución; sociedad del bienestar, sociedad de la información, globalización desarrollo tecnológico, que en todo caso proyectan en la actualidad a España, país con un potencial histórico gastronómico de primer orden, en la vanguardia de este hecho cultural, hecho que viene en gran medida a condicionar sin duda diversos aspectos del servicio.

Nuestra rica y nutrida herencia gastronómica sustentada en los pilares del aporte de culturas como la romana, árabe o judía y también

introdutora de múltiples productos desconocidos hasta el descubrimiento de América, y sin duda en la necesidad de pasadas y muchas épocas de penuria, donde la imaginación popular ha contribuido notablemente a la creación de diversas formas y elaboraciones, viene a resultar junto con la gran variedad de productos favorecidos por los distintos espacios climáticos y geográficos españoles, y de amplio abanico de tradiciones y cocinas regionales, la base donde se soporta este auge.

Las sólidas y rígidas bases enmarcadas desde la cocina Francesa, faro y referente de lo gastronómico en occidente, definidas desde el siglo XIX fundamentalmente por Carême (1783-1833) y después por Escoffier (1846-1935), han venido a orientar el rumbo del devenir culinario, conviviendo con la Cocina Tradicional-regional en España hasta los años 60-70 del siglo XX como los dos grandes referentes en este período. Es en esta época y de nuevo desde Francia donde surge el movimiento llamado la Nouvelle Cuisine (una renovación considerable de los platos clásicos, adaptándolos a la época en consideración a los avances tecnológicos y en materia de nutrición y dietética) proyectada por Paul Bocuse que cobra eco y se proyecta en España de la mano de Luis Irizar. Esta Nueva Cocina cuyo lema en España bien puede ser "la salsa verde no lleva harina", con una apuesta clara por ensalzar el producto, sin enmascarado con pesadas salsas, intensas cocciones y eliminando lo superfluo, es abanderada por Juan Mari Arzak que la consolida y difunde.

Manteniendo esta línea surgen otras fórmulas que derivan del realce del producto y que nos enmarcan en conceptos como la Cocina de Mercado, con un claro referente en la estacionalidad de los productos. Se proyecta a la vista de lo dietético y nutricional de la cocina mediterránea, con cierto apego a lo tradicional casi siempre actualizadas y enriquecidas sin pérdida de su esencia y abierta a los distintos países y culinarias de este entorno. Sin embargo, esta puerta abierta desde la Nueva Cocina, en ese momento de cambio en lo económico y social (años 80), en el que se abren multitud de establecimientos y escuelas, y donde cobra peso la nueva sociedad de la información, realzan socialmente la figura del cocinero, posibilitando el apogeo de lo que denominamos la Cocina de Autor, corriente que sigue vigente potenciada de manera intensa por distintos medios de comunicación, que sin enmarcarse en ninguna concreción viene a presentarse como la obra de un cocinero en base a su saber, sus ideas y su genio creador.

Es en los primeros 90 cuando empieza a cobrar fama uno de los personaje más afamados y referente de los últimos tiempos en lo gastronómico a nivel internacional, que coloca a España en la vanguardia de lo culinario, Ferran Adria, que nos plantea una nueva forma de entender la cocina, hablamos de la Cocina de Deconstrucción, y que abre la puerta al concepto de vanguardia y ruptura. Enmarcada en la más sorprendente creatividad, modifica el aspecto de platos tradicionales, nos plantea la proyección y goce de todos los sentidos; ahora también el tacto

con juegos de texturas y contrastes de temperaturas, simbiosis de dulces y salados, caracterizada por la sorpresa y el juego en la presentación, define nuevas maneras en el servicio y el acabado de platos en la sala.

En este tipo de cocina la necesaria colaboración e investigación entre el cocinero y los profesionales del terreno de la física y química abre la puerta a nuevas herramientas y tecnologías en la cocina a ritmo de vértigo y asienta los pilares de nuevas tendencias como la Cocina Molecular.

De forma paralela, surge la llamada Cocina de Fusión en la que viene a primar la mezcla de productos y técnicas entre cocinas de procedencia u origen distinto con influencias y aportaciones de otras culturas gastronómicas. Las cocinas orientales cobran protagonismo, sobre todo la japonesa.

España se enmarca en un gran momento culinario, un progreso más que destacable, con cocinas lideradas por una mayoría de cocineros jóvenes que nos sorprenden en cualquier rincón del país. Los nombres de las elaboraciones se enmarcan en desarrollos largos estimulándonos de forma atractiva, intentando crear una imagen previa en el cliente, referenciado los ingredientes y técnicas. Cobran protagonismo y uso distintos productos que hasta ahora no eran de uso frecuente o se desconocían en gran medida, muchos de otras latitudes.

Las elaboraciones y presentaciones buscan desde la creatividad y la imaginación (Cocina Creativa y de Vanguardia) el encuentro del comensal con la sorpresa, las evocaciones a la infancia, la ironía y el reto, y la ruptura de esquemas.

Se busca la originalidad y la adecuación entre las elaboraciones y los productos a través de llamativas vajillas de variados y novedosos diseños.

En los banquetes y celebraciones, el servicio no sólo se ciñe ya a un entrante, uno o dos platos y el postre, la tendencia es la de la presentación de una secuencia larga de platos de tendencia minimalista para degustar y a veces compartir.

2.1.1. Introducción a la restauración

La restauración se encuentra dentro del sector terciario (servicios) y a su vez como una parte del subsector de la hostelería (actividad que promueve a viajeros, residentes y clientes de alojamiento, comida y bebida).

- Alojamiento (hoteles, hostales y/o pensiones y apartamentos en régimen hotelero).
- Servicios de comida y bebidas, en restaurantes, cafeterías y café – bares.

- Restauración fuera de los establecimientos habituales (catering y colectividades).

Por lo tanto, podemos definir la restauración como la actividad que se dedica a la prestación de servicios de comidas y bebidas.

La industria de la restauración vive un conjunto y progresivo crecimiento, por encima de la medida global de la economía del país; tanto el número de establecimientos como la cifra de ingresos aumentan de forma considerable cada año.

Además se está produciendo una importante transformación del sector, además cuando todos los elementos que configuran el servicio de comidas y bebidas (gestión, elaboración, maquinaria, materias primas, distribución, seguridad alimentaria, etc.) para poder satisfacer así las nuevas y crecientes necesidades de la sociedad actual, provocadas principalmente por los cambios sociales, económicos y tecnológicos que han tenido lugar en los últimos 30 años.

Precisamente son los establecimientos o empresas de la restauración moderna, establecimientos de comida rápida, catering y colectividades, los que porcentualmente crecen más, marcando de este modo el camino a seguir en el futuro.

Para poder valorar adecuadamente el sector de la hostelería (restauración) en España, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Escasa valoración de la importancia económica y social que tiene para el país.
- b. El sector de la hostelería aporta un valor superior al 80% del VAB (valor añadido bruto).
- c. Sector muy activo y gran generador de empleo (870.000 trabajadores; existencia de una gran economía sumergida).
- d. Sector con marcada temporalidad, debido principalmente al incremento de producción en los periodos vacacionales.
- e. Sector heterogéneo, fuertemente diversificado en las empresas que lo componen.
- f. Sector en continuo y progresivo crecimiento, debido principalmente al:
 - Crecimiento acelerado del turismo y a la facilidad para viajar
 - Mayor nivel de vida de los españoles, que ha hecho aumentar la demanda de servicios fuera del hogar por motivos del ocio.
 - Aumento del servicio de comidas a empresas, motivado por el crecimiento económico.

2.1.2. Restauración colectiva o social

Es el servicio de restauración dirigido a grandes colectivos de personas, que por diferentes razones se ven obligados a comer en centros e instituciones. En unos casos su uso está restringido a un grupo de personas (trabajadores, estudiantes, etc.), y en otros, aunque la oferta es abierta al público en general (cafetería de universidad, de hospitales), al ser un servicio complementario de una actividad principal, la demanda que la utiliza suele estar limitada a ese ámbito.

Las instalaciones o centros donde se prestan servicios de restauración colectivos son:

- Centros de enseñanza. Guarderías, colegios, institutos, universidades.
- Centros sanitarios. Hospitales, clínicas, centros geriátricos.
- Centros penitenciarios.
- Empresas.
- Cuarteles.

2.1.2.1. Características

- La clientela tiene escaso margen para la elección (cautividad); su opción muchas veces es únicamente utilizarlo o no.

- La gestión empresarial está dirigida a una economía de costes. El beneficio se basa en la reducción máxima de los costes fijos y variables.
- Las jornadas laborales son continuas y muchas veces no es necesario trabajar en días festivos, ya que la producción y la presentación del servicio muchas veces no coinciden con el tiempo.
- Los precios por los servicios de comida son bajos. Las empresas de restauración colectiva suelen hacerse con las adjudicaciones para prestar estos servicios en concursos abiertos con otras empresas; por ello, ajustan mucho con sus ofertas.
- Los horarios de funcionamiento suelen ser muy limitados, en muchos casos, están sometidos a los de la actividad principal del lugar donde se encuentran.
- Realizar importantes inversiones en nuevas tecnologías y maquinaria que hagan rentable la preparación de grandes cantidades de menús.
- Se ejecutan exhaustivos controles higiénicos alimentarios ya que el riesgo de contaminación es mayor al tener que elaborar elevadas cantidades de comida.

2.2. Restaurantes

La orden Ministerial de 17 de marzo de 1965 define los restaurantes como “aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirva al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local”. Esta definición, además de obsoleta, es tan amplia que se podrían considerar como restaurantes a casi todos los establecimientos del sector de la restauración.

Por ello, la misma ley excluye de las normas aplicables a los restaurantes a:

- Las cafeterías.
- Establecimientos dedicados únicamente a servir comidas a contingentes particulares (comedores universitarios, cantinas escolares, comedores de empresa, etc.).
- Restaurantes de hoteles (gestionados por el propio hotel).
- Los servicios de restauración en ferrocarriles o barcos.
- Bares o similares.

2.2.1. Clasificación de los restaurantes

La legislación hotelera en el artículo 15 de la OMT de marzo de 1965 clasifica a los restaurantes según estas categorías.

- Lujo
- Primera
- Segunda
- Tercera
- Cuarta

Los distintivos serán respectivamente 5, 4, 3, 2 y 1 tenedor colocados verticalmente uno al lado del otro.

Si bien oficialmente se mantiene la clasificación por tenedores, a efectos reales ésta ha dejado de tener vigencia, ya que motivos fiscales, bajar el IVA del 16% que se aplica en los establecimientos de lujo 7%, han desvirtuado el objetivo de la clasificación.

2.2.1.1. Restaurante convencional.

Ofrece servicios de comida y bebida en turnos de almuerzo y cena, generalmente bajo la fórmula de restauración tradicional. También se incluyen mesones, grills, restaurantes, hotel, etc.

2.2.1.2. Casa de comidas. Restauración tradicional

Únicamente servicios de almuerzo, la oferta gastronómica suele ser el menú.

2.2.1.3. Restaurante de lujo.

Establecimientos que basan su oferta en productos de alta categoría, personal muy calificado, servicio de calidad y elevado precio.

2.2.1.4. Étnico – regional

Su característica primordial es que su oferta gastronómica es la típica de regiones o países.

2.2.1.5. Temático

Fórmula de restauración en la cual todos sus elementos (oferta gastronómica, ambiente, decoración, etc.), giran en torno a un tema determinado (música, deportes, cine...) muy unidos a la industria del ocio.

2.3. Personal

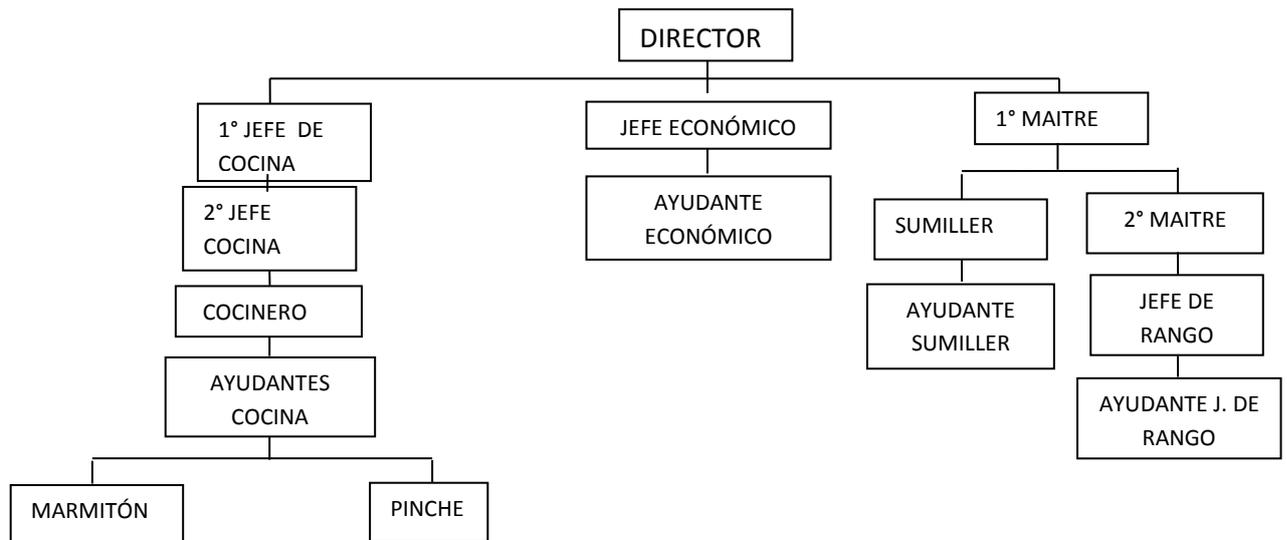
2.3.1. Organigrama

La estructura organizativa de una empresa es un factor fundamental para lograr sus fines. Esta estructura se divide en unidades más pequeñas y especializadas, llamadas departamentos, con el fin de facilitar la coordinación y la consecución de los objetivos fijados. Los departamentos, a su vez, están formados por colectivos de personas, cada una con una serie de funciones, según la categoría profesional que ocupen dentro de la empresa.

El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa, donde se puede observar el grado de relación y dependencia entre los distintos departamentos o categorías profesionales que forman dicha organización.

El organigrama de una empresa de restauración está condicionado por numerosos factores como el tamaño de la empresa, si es un establecimiento independiente o forma parte de una cadena o franquicia, su categoría o el tipo de oferta.

A continuación se representa el organigrama de un restaurante tradicional.



2.3.2. Funciones del personal de sala

2.3.2.1. 1^{er} Maître:

Es el principal responsable del funcionamiento de su departamento y de todo el personal que forma la brigada de sala.

Elabora horarios, cuadrantes de fiestas, vacaciones, etc.

- Controla y supervisa el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene y las tareas de servicio de la brigada a su cargo.
- Controla y hace inventario del material y equipos asignados a su departamento.
- Recibe, acomoda y toma comanda a los clientes.
- Asesora a los clientes sobre la oferta gastronómica del establecimiento.

- Elabora la oferta gastronómica del establecimiento en colaboración con el jefe de cocina.
- Supervisa el proceso de facturación.
- Atiende las reclamaciones, sugerencias y quejas de los clientes.
- Organiza y distribuye el trabajo del personal que tiene a su cargo atendiendo a las necesidades del servicio.

2.3.2.2. 2^{do} Maître

Desempeña las mismas funciones que el 1^{er} maître, colaborando con él y sustituyéndolo cuando esté ausente.

Sumiller: figura profesional que vuelve a tener el reconocimiento de épocas anteriores. Es el responsable de la compra, conservación y servicio de todas las bebidas que forman la oferta del establecimiento.

- Confecciona la carta de vinos y otras bebidas en coordinación con el 1^{er} maître.
- Realiza las compras de todo tipo de bebidas.
- Toma la comanda de bebidas y asesora a los clientes que lo soliciten.
- Realiza el servicio de bebidas en la mesa.
- Controla los stocks y realiza inventarios de bodega.

- Mantiene en perfecto estado la bodega, conservando las bebidas que la formen.

2.3.2.3. Gerente o Manager

Es el máximo responsable de la gestión y dirección de un establecimiento. Suele tener plena autonomía en su gestión, siempre que respete las directrices fijadas por la dirección.

- Se encarga de la selección, contratación y formación del personal que trabaja en su restaurante.
- Organiza, distribuye y supervisa el trabajo del personal a su cargo.
- Supervisa el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en el trabajo y los estándares de calidad.
- Dirige la gestión de compras y las relaciones con los proveedores.
- Desarrolla la política comercial en su zona de influencia.
- Realiza la gestión económica de todo el establecimiento.
- Atiende las reclamaciones y sugerencias de los clientes.
- Coordina con el jefe de área las políticas comerciales y de formación del personal.

2.3.2.4. Asistente del gerente

Ayuda al gerente en el desempeño de todas sus funciones y le sustituye cuando aquél esté ausente.

2.3.2.5. Jefe de área o zona.

Es la persona responsable del correcto funcionamiento y coordinación de los establecimientos situados en una determinada zona geográfica.

El número de establecimientos que supervisa depende de la extensión de la zona y el volumen de negocio, no suelen ser más de cinco.

- Sirve de enlace entre los gerentes de los establecimientos y la dirección de la empresa.
- Coordina las políticas comerciales y de marketing diseñadas para los establecimientos de una determinada área.
- Supervisa la consecución de los objetivos preestablecidos para cada restaurante.
- Informa a los gerentes de las directrices generales de la empresa.
- Coordina junto con los gerentes las acciones de formación del personal.
- Controla el buen uso de la marca y logotipos, así como los estándares de calidad en los establecimientos de franquicias.

2.3.2.6. Jefe de rango

Coloquialmente llamado camarero, es la persona encargada del servicio de mesas.

- Toma comanda de postres y cafés en caso necesario.
- Realiza el servicio de mesas que tenga en su rango.
- Asesora al cliente cuando éste lo solicite.
- Elabora y termina los platos a la vista del cliente.
- Supervisa las operaciones de preservicio de su rango que realizan los ayudantes a su cargo.
- Realiza el montaje de las mesas y aparadores que compongan su rango.

2.3.2.7. Ayudante del jefe de rango

Todas las funciones y trabajos que realiza los supervisa el jefe de rango y en colaboración con él es el responsable directo del servicio de mesas.

- Realiza las operaciones de pre servicio, principalmente el repaso y colocación de material así como la reposición de los elementos necesarios para el servicio.
- Pone en marcha las distintas comandas en los departamentos que corresponda y transporta los manjares y bebidas a la sala.

- Ayuda al jefe de rango en el desbarase de las mesas y transporta la vajilla sucia al office.

2.3.2.8. Telefonista / cajero.

Generalmente su trabajo se desarrolla en la zona de mostrador.

- Atiende los pedidos de los clientes tanto por teléfono como directamente en el mostrador.
- Realiza el cobro de las facturas de los clientes.
- Realiza el montaje y el servicio de las bandejas con el pedido solicitado por el cliente.

2.3.2.9. Cocinero

Desarrolla su trabajo en la zona de elaboración. No suele tener contacto directo con el cliente.

- Se encarga de la preparación de las distintas elaboraciones que componen la oferta del establecimiento.
- Ayuda en la limpieza y mantenimiento de toda la maquinaria e instalaciones de su zona de trabajo.

2.3.2.10. Personal de sala:

Como indica la denominación del puesto, lleva a cabo sus funciones en la sala o comedor, en contacto con los clientes.

- Se encarga de la recogida y limpieza de las mesas así como del resto de mobiliario e instalaciones de la sala.
- Repone todos los elementos necesarios para el servicio (servilletas, salsas, etc.).
- Atiende las solicitudes de los clientes.

2.3.2.11. Repartidor

Lleva y cobra los pedidos a domicilio. Normalmente este transporte se realiza en motocicletas o ciclomotores, en la mayoría de los casos el vehículo pertenece al trabajador.

El personal que compone la brigada de un restaurante de comida rápida suele ser polivalente, desempeña las funciones de los distintos puestos de forma rotativa, excepto los repartidores.

2.3.4. Normas básicas del aspecto personal

Una de las obligaciones de los miembros del personal de servicio a tener muy en cuenta para ofrecer un correcto servicio al cliente es el

cumplimiento de una serie de normas de aseo personal y seguridad laboral. Estas normas son comunes a todos, independientemente de las funciones que desarrollen y de la categoría profesional que tengan.

2.3.4.1. La higiene en la restauración

Según el Diccionario de la Lengua Española, "Higiene" es la parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades. Y entendemos por "Restauración" la actividad comercial de aquellas empresas que se ocupan de prestar servicios de alimentación y bebidas a viajeros tanto nacionales como extranjeros y a los residentes.

Por lo tanto, podemos definir la Higiene en Restauración como: "El conjunto de normas y medidas necesarias con el fin de asegurar la inocuidad, salubridad e integridad de los alimentos y bebidas que se manipulan en estas empresas y cuyo destino final es el consumo". Este conjunto de normas se debe cumplir en todo el proceso de la cadena alimenticia, es decir, desde la gestación del alimento (sea animal, "su nacimiento", o vegetal, "la siembra") hasta la manipulación previa a su consumo.

La higiene ha de ser controlada desde el principio, pues de nada sirve el que prestemos todo nuestro cuidado en las manipulaciones que nos conciernen desde la recepción del producto, su almacenamiento,

distribución interna, preparación, cocinado y servicio, si la materia prima viene contaminada de origen.

2.3.4.2. El personal es la imagen de la empresa

La imagen que ofrecemos al cliente se compone fundamentalmente del uniforme y el aseo personal.

Respecto al uniforme, generalmente la empresa determina el diseño y tipo de tejido del mismo. De cualquier manera el uniforme debe cumplir unas características mínimas:

- Debe estar confeccionado con tejidos de calidad y resistentes.
- De fácil limpieza y lavado.
- Debe ser cómodo, evitar uniformes muy ajustados o muy anchos.
- En muchas empresas los uniformes se confeccionan a medida del trabajador.
- El uniforme debe ser de uso exclusivo para el trabajo.
- Se debe disponer de al menos dos uniformes por trabajador.
- El trabajador es el único responsable del estado de limpieza y cuidado del uniforme.
- En lo relativo a las normas de aseo personal y seguridad laboral se deben seguir y respetar las siguientes:
- Lavarse las manos con jabón y/o detergente al inicio del trabajo.

- Las manos y uñas deben estar en perfecto estado de limpieza.
- Pelo limpio y bien peinado (recogido en caso de pelo largo).
- El personal masculino debe estar perfectamente afeitado.
- No utilizar aguas de colonia ni perfumes penetrantes.
- Evitar anillos, pulseras y relojes llamativos.
- Los pendientes deben ser sencillos e iguales (sólo en las orejas).
- Protegerse cualquier herida con una envoltura impermeable.
- No manipular alimentos si se padecen enfermedades transmisibles o que sean portadoras de ellas.
- No fumar, mascar chicle durante el trabajo.
- Comer y beber solamente en los lugares y en los momentos permitidos
- Mantener el uniforme en perfecto estado de limpieza.

2.4. Técnicas de limpieza e higiene de equipos, instalaciones y locales dedicados al servicio dentro de la restauración

La limpieza y la higiene han de ser una máxima en los establecimientos de restauración, donde se conservan, manipulan, elaboran y sirven alimentos. Todos los equipos, maquinaria, utensilios e instalaciones que entran en contacto con los alimentos deben guardar una serie de normas para garantizar la salubridad de aquellos que se sirven. Recordemos que estos alimentos van a ir al interior del organismo de los seres humanos y la falta de limpieza o higiene en cualquiera de sus fases puede desembocar en trastornos de diversa importancia.

La limpieza puede ser:

- Física: eliminando la suciedad visible.
- Química: implica la destrucción de la suciedad no visible y con ello, los malos olores correspondientes.
- Microbiológicas: supone la destrucción de todos los organismos patógenos. El objetivo de la limpieza no es solo eliminar la suciedad, sino también esterilizar.

2.4.1. Locales

Los locales se deben mantener limpios utilizando métodos que no levanten polvo y no produzcan contaminaciones. Por ello, hay que evitar barrer los suelos en seco, así como hacerlo en el mismo momento de la preparación de los alimentos.

Las uniones de los parámetros verticales y horizontales deben ser redondeadas para que los desperdicios y el polvo no se acumulen en éstas.

La limpieza y desinfección se llevará a cabo en dos fases:

1. Eliminar la suciedad (materia orgánica) utilizando detergentes y a continuación, lavar con abundante agua hasta acabar con

cualquier resto de detergente, ya que éstos pueden interferir en el proceso de desinfección.

2. Utilizar desinfectantes con el fin de inactivar los microorganismos que persistan de la fase anterior.

Los desinfectantes más utilizados son:

- Agua a temperatura superior a 80°C.
- Lejía. Son compuestos dorados cuya acción desinfectante precisa del contacto directo con las superficies a tratar.

El agua empleada para diluir la lejía debe estar fría, pues la caliente disminuye su eficacia desinfectante.

En las superficies o elementos en los que simplemente sea necesario limpiar el polvo, se hará con bayetas humedecidas o aspiradores mecánicos.

Asimismo, las dependencias deben someterse al menos una vez cada seis meses a los procesos de desinfección, desinsectación y desratización, y siempre que éstos se consideren oportunos.

2.4.2. Instalaciones y equipos

La maquinaria e instalaciones que están en contacto directo con los alimentos han de estar siempre limpias, de lo contrario pueden transmitir enfermedades. Como norma general, todos los días al finalizar la jornada, se debe limpiar la maquinaria usada tanto en cocina como la de comedor y bar. Además, se realizará una limpieza más a fondo periódicamente, cada dos o tres meses.

Hornos, freidoras, placas, parrillas y demás aparatos se deben limpiar después de su uso.

Los elementos desmontables se desarmarán, lavarán y desinfectarán todos los días al finalizar el trabajo.

Cuando se vaya a renovar el aceite de la freidora, se vaciará por completo y se limpiará a fondo. Picadoras y batidoras se desmontarán y lavarán después de cada uso.

Cuando se utilice lejía para desinfectar la maquinaria y utensilios que permanecen en contacto con los alimentos, ésta debe ser de uso alimentario, siguiendo siempre las recomendaciones del etiquetado. La lejía no actúa de forma inmediata por lo que se deben mantener las superficies en contacto con ella varios minutos antes de aclarar, para garantizar así su eficacia.

2.4.3. Menaje y utensilios

Se lavará cada vez que se utilice (cristalería, cubertería, loza y, en general, todos los útiles empleados en la preparación y el servicio de alimentos).

Si el lavado se realiza con ayuda del lavavajillas, se procederá de la forma siguiente:

- En primer lugar se retirarán los restos de comida que pudiesen quedar, para facilitar el lavado posterior.
- No se debe cargar en exceso, para facilitar que el agua y el detergente penetren bien entre todos los elementos.
- Además, éstos deberán ser fácilmente desmontables para su limpieza una vez usados.

Si se lavan a mano, se procederá como se indica a continuación:

- Retirar los restos de comida que pudieran quedar.
- Prelavado en agua caliente.
- Lavado en agua caliente con jabón o detergente.
- Aclarado.
- Inmersión en agua caliente a más de 80 °C durante al menos 30 segundos para acabar con los gérmenes que hayan quedado.

La temperatura del agua de lavado no debe superar los 5 °C, pues de lo contrario coagularía las proteínas (por ejemplo, en el caso de quedar restos de huevo, entre las púas de los tenedores, dejándolas incrustadas).

El secado y repaso de material (como cubiertos, copas, etc.) se realizará con paños limpios o con papel de uso único; aunque, en el caso de la cristalería, siempre que sea posible, se secará por escurrido al aire.

Se debe prestar especial cuidado para eliminar los restos, en especial aquéllos de pintura de labios en vasos, copas y demás material que entran en contacto directo con la boca de los dientes, y que, aunque no presentan un peligro de infección, denotan negligencia y falta de higiene.

La lencería se lavará después de su uso. Si la ropa del personal se lava en las mismas instalaciones que el resto de la lencería (manteles, servilletas, cubremanteles, etc.), ésta se realizará siempre por separado.

Es muy importante que todos los elementos de trabajo utilizados estén fabricados de materiales que no desprendan olores, ni sustancias tóxicas como ocurre con el cobre; que sean resistentes y que soporten un gran número de usos y lavados repetidos sin que alteren sus componentes y características.

Por tanto, la limpieza y la desinfección de instalaciones, equipos y utensilios son fundamentales, porque de lo contrario, no serviría de nada el esfuerzo realizado a la hora de manipular correctamente los alimentos, si después éstos se contaminan por falta de higiene en equipos y materiales con los que entran en contacto.

Por todo lo expuesto anteriormente, es conveniente establecer un plan de limpieza y desinfección permanente que garantice que las instalaciones, equipos y utensilios se limpian periódicamente y de forma adecuada.

2.5. La seguridad y prevención en las áreas de servicio de alimentación y bebidas

El mejor sistema de prevención es aquel que evita que el problema se produzca. El cumplimiento de las normas de higiene y la aplicación de un sistema que analice los riesgos de contaminación de los alimentos, así como la identificación y el control de los puntos críticos, son criterios para eliminar o reducir riesgos a las personas.

2.5.1. Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC)

Entendemos por "puntos críticos" los lugares físicos o situaciones en los que existe riesgo de contaminación del producto, los cuales son necesarios identificar y controlar para evitar que ésta se produzca.

Para llevar a cabo esta prevención, debemos controlar todo el recorrido que realiza el género, desde que se recepciona en la empresa hasta que se le sirve al cliente, a través de protocolos con indicaciones que describan con claridad dónde pueden producirse Puntos Críticos, y los métodos de comprobación y verificación.

2.5.2. Normativas sobre instalaciones y equipos

2.5.2.1. Los locales

Todos los locales o áreas en los que se sirvan o manipulen alimentos deberán estar convenientemente diferenciados y debidamente aislados de aquéllos destinados a otros cometidos.

Dispondrán de locales de almacenamiento y de instalaciones frigoríficas para la conservación de productos.

Para la construcción o reparación de éstos, se emplearán materiales idóneos, es decir, que no sean susceptibles de originar contaminaciones.

Todas las instalaciones, paredes, suelos, ventanas han de estar construidas de forma que faciliten su limpieza.

Las áreas de servicio, manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos deberán estar separadas de viviendas o locales donde pernocte

cualquier clase de personal, así como de aquellas zonas dedicadas a vestuarios, aseos y servicios higiénicos.

2.5.2.2. Las cocinas

- Los suelos estarán contruidos con materiales no absorbentes y resistentes a ácidos o álcalis empleados en la limpieza. Serán fáciles de limpiar y tendrán inclinación suficiente para la evacuación de líquidos hacia los sumideros.
- Los desagües tienen que estar provistos de sifones, rejillas, con el fin de evitar olores y el acceso de roedores.
- Los paramentos verticales tendrán las superficies lisas no absorbentes de color claro y revestido de material que permita su lavado sin deterioro.
- Los techos no acumularán polvo o vapores de condensación, y serán de fácil limpieza.
- Las uniones de los paramentos verticales y horizontales deberán ser redondeadas. La ventilación (natural o artificial) será la apropiada a la capacidad del local. Los huecos o ventanas estarán dotados de rejilla o malla para evitar el paso de insectos.
- La iluminación, ya sea natural o artificial, deberá ser de un mínimo de 350 lux. Los sistemas de iluminación estarán protegidos de manera que en caso de rotura no contaminen los

alimentos. Serán de fácil limpieza para evitar la acumulación de polvo.

- Dispondrán de agua potable corriente, fría y caliente, en cantidad suficiente. Existirán lavabos dotados de agua fría y caliente cuyo accionamiento será a pedal u otro sistema no manual, y el secado con toallas de un solo uso o secadores automáticos. Habrá jabón y cepillo de uñas.
- Las aguas residuales abocarán en una red de evacuación dotada de arquetas, alcantarillas y tuberías que desembocará a un sistema de depuración industrial o alcantarillado público.
- Se tendrá una zona para el almacenamiento de los residuos, con recipientes higiénicos e instalaciones inalterables de fácil limpieza, cierre hermético y se evacuará diariamente.

2.5.2.3. Equipos y útiles de trabajo

La maquinaria y utillaje serán construidos de material inocuo e inalterable, e instalado de forma que facilite su completa limpieza y desinfección. . Su superficie será impermeable, no tóxica y resistente a la corrosión. . Las superficies de las mesas y de cualquier recipiente utilizado en la manipulación de los alimentos deberán construirse con material liso, anticorrosivo y de fácil limpieza y desinfección.

2.5.3. Normas a seguir en la manipulación de alimentos y bebidas

- Todas las materias primas deben cumplir las condiciones higiénico-sanitarias de calidad y pureza estipuladas en las normas reguladoras.
- Se corregirán los fallos y negligencias de los proveedores.
- Se comprobará la documentación oficial que garantice la calidad y el origen de la materia prima (guías, etiquetado, rotulado, etc.).
- Habrá un correcto almacenamiento y método de conservación de acuerdo con el tipo de materia prima y su estado físico.
- Se llevará a cabo la rotación de todos los elementos, evitando sobrepasar la capacidad de almacenamiento.
- No almacenar productos alimenticios junto con aquellos que no lo sean, en especial detergentes, lejías, etc.
- Evitar el contacto entre alimentos crudos y preparados.
- Durante el almacenamiento y conservación de materias primas, éstas no podrán estar en contacto con el suelo.
- Durante la exposición directa de alimentos al público, éstos estarán aislados y protegidos mediante armario o vitrina.
- Las comidas deberán prepararse con la menor anticipación posible al tiempo de consumo.

- Las comidas refrigeradas, congeladas o ultra congeladas se regeneran antes de su consumo por procedimientos autorizados hasta alcanzar en el centro de la masa 70°C en un tiempo máximo de 3 horas, manteniéndose a esta temperatura hasta su consumo.
- Las ensaladas elaboradas con vegetales crudos se sumergirán durante 5 minutos en solución de hipoclorito sódico (70 miligramos por litro en agua potable) y después elaborar con abundante agua corriente.
- Nunca debe cortarse sobre la misma tabla carne cruda y carne cocida.
- El hielo que ha de estar en contacto con los alimentos será hecho a partir de agua potable, y su troceado y picado se realizará de forma mecánica.
- Los elementos decorativos, no comestibles, utilizados en la presentación de comidas no deberán en ningún caso estar en contacto directo con las mismas, y estarán contruidos con material de calidad alimentaria.

2.6. Preparación del servicio

2.6.1. Diseño de espacios y distribución de equipos en un restaurante

La distribución de espacios, elección e instalación de equipos, así como la decoración de las zonas en contacto con el cliente en un restaurante, serán establecidas en base a los siguientes factores:

- a) Tipo de establecimiento.
 - 1. Sistemas de producción.
 - 2. Oferta gastronómica.
 - 3. Tipo de servicio.
- b) Característica del local.
 - 1. Situación.
 - 2. Accesos.
 - 3. Espacios disponibles.

El diseño de espacios y ubicación de equipos debe ser lo más lógica y racional posible en relación con los trabajos que el personal debe desarrollar en ellas, de forma que permita:

- La máxima rentabilidad.
- Un funcionamiento ágil, cómodo y eficaz.

- El cumplimiento de las normas de seguridad laboral y alimentaria.
- La comunicación entre las distintas áreas.
- La coordinación de tareas comunes.

Por su parte, los equipos y el mobiliario han de cumplir con las siguientes características:

- Resistencia.
- Bajo consumo.
- Fácil manejo, limpieza, mantenimiento y reposición.
- Seguridad y comodidad.

En resumen, un buen diseño se adaptará a las necesidades del personal, del establecimiento y de los clientes.

Un local destinado a un restaurante con una oferta tradicional se divide básicamente en cuatro departamentos (cocina, sala o comedor, office, economato, bodega).

2.6.2. Instalaciones, mobiliario y material

Debido a la gran diversidad de establecimientos dedicados al negocio de la restauración, y a la continua aparición en el mercado de nuevo equipamiento, resulta imposible plasmar todos y cada uno de los elementos que existen en este sector. Por ello, sólo se centrará en aquellos que se consideren más importantes, tomando como punto de partida un establecimiento-tipo de restauración tradicional.

2.6.2.1. Departamento de cocina

Es la zona o área donde se desarrolla el proceso de transformación de los diferentes productos alimenticios en base a la oferta gastronómica del restaurante.

La distribución de espacios y equipos en la cocina debe conseguir que los géneros alimenticios circulen de forma que se eviten cruces entre alimentos crudos, elaborados y desechos o residuos.

El departamento de la cocina se divide a su vez en seis áreas.

2.6.2.1.1. Zona de conservación y almacenamiento

En esta área se recepción, comprueban y almacenan las distintas materias primas. Debe estar conectada con la entrada de géneros y la zona de preparación. Según la naturaleza del género, éste se distribuye a:

- Zona refrigerada.- Perecederos: carnes, pescados, verduras, frutas, lácteos, otros alimentos.
- Zona congelación.- Alimentos congelados.
- Economato.- Alimentos de larga duración (alimentación seca), conservas, etc.
- Bodega.- Vinos y otras bebidas.

Equipos: cámaras de refrigeración y congelación, arcones, balanzas, estanterías por módulos.

2.6.2.1.2. Zona de preparación

Se llevan a cabo las operaciones de limpieza, racionado y preparación de géneros para su posterior cocinado.

Verduras y hortalizas: cortar, lavar, trocear, picar, etc.

Pescados: limpiar, desescamar, desespinar, racionar, etc.

Carnes y aves: despiezar, deshuesar, trinchar, racionar, etc.

También se elaboran algunos platos que no necesiten tratamiento calorífico; como, por ejemplo, ensaladas, piezas para bufés "Bella vista", embutidos, salsas frías, etc.

Equipos: mesas de trabajo, pilas de lavado con rejillas, peladores, cortadoras, tajos para cortes, armarios frigoríficos, batidoras, etc.

2.6.2.1.3. Zona de cocción o terminación

Es el núcleo de la cocina tanto por el número de equipos como por el grado de actividad; en esta zona se preparan la mayoría de los platos con necesidad de calor (horneado, fritura, asado, cocción, etc.). Debe tener acceso directo desde las zonas de preparación y emplatado.

Equipos: mesas de trabajo, hornos (convección, mixtos, eléctricos), freidoras, parrillas, baños María, planchas fry top, batidores, marmitas, envasador al vacío, módulos fogones, extractores de humos, mesas refrigeradas, etc.

2.6.2.1.4. Zona de pastelería

Situada cerca de las zonas de emplatado y servicio, se elaboran postres, tanto fríos como calientes y masas que se puedan utilizar en la zona de cocción y preparación.

Equipos: mesas de trabajo, hornos (convección, mixtos, eléctricos), armario de fermentación, batidora, amasadora, sorbeteras, balanza, módulo de fogones, etc.

2.6.2.1.5. Zona de emplatado y entrega

Es la zona intermedia entre la cocina y la sala o comedor, donde se realizan las últimas operaciones a los alimentos antes del servicio al cliente (emplatado y decoración); es fundamental tratar que los alimentos salgan de cocina a la temperatura correcta.

Equipos: mesa caliente, microondas, gratinadora de estantes, infrarrojos, calienta platos, etc.

2.6.2.1.6. Zona de plonge

Es el lugar donde se lavan y almacenan todos los elementos que forman el utillaje y batería de cocina. Por cuestiones de higiene, esta zona debe situarse en un lugar aislado pero de fácil acceso desde las zonas de preparación y cocción.

Equipos: fregadero, escurridores, estanterías, manguera, lava cacerolas, etc.

2.7. El comedor

Llamamos comedor al espacio físico en el que se ubica la clientela y donde se presta el servicio directo de alimentos y bebidas.

2.7.1. La dimensión

Este lugar o punto de venta deberá ir estrechamente ligado al espacio del resto de áreas que componen el restaurante. De nada nos sirve destinar como espacio de comedor un área excesivamente grande, en el que se puede ubicar a un gran número de clientes, si la zona de cocina no tiene capacidad suficiente para poder atender esta demanda; y por el contrario, no es rentable el contar con un comedor tan pequeño en el que el número de cubiertos servidos no cubra los costes originados por la explotación del negocio.

2.7.2. La forma

Lo ideal es que el comedor sea lo más diáfano posible, permitiendo realizar diferentes montajes, por lo que se deben evitar, dentro de lo posible, vigas, pasillos y recovecos que impidan aprovechar el espacio disponible.

El "problema" podría surgir si queremos crear en el local ambientes apartados, bien sean privados o zonas íntimas. Este "problema" se resuelve mediante la instalación de muros móviles acústicos con sistema

de carriles diseñados de forma que se pueda subdividir el comedor en diferentes espacios según las necesidades marcadas por la demanda y el servicio. Por otro lado, existe siempre la posibilidad de crear áreas con una mayor intimidad mediante la utilización, de forma racional, de la decoración (biombos, plantas, mobiliario, luces, etc.) creando ambientes en determinadas zonas, para que el cliente, además de disfrutar de la comida, reciba estímulos visuales.

2.7.3. La ubicación

Deberá estar situado en un lugar lo más próximo a la cocina, para evitar demoras en el servicio, y separado de ésta por dobles puertas batientes, consiguiendo así crear una cámara que cumpla las funciones de aislamiento térmico, acústico y de humos y olores. Han de ser de un único sentido de circulación (por lo que serán de dos vías). Estas puertas contarán en la parte superior con un cristal que permita ver al otro lado de la puerta si viene alguien, para evitar accidentes y roturas; y la parte inferior estará reforzada con una chapa metálica que absorba los golpes al abrir la puerta con los pies.

Asimismo, y siempre que sea viable, es conveniente que el comedor esté situado a línea de calle, evitando, en la medida de lo posible, las escaleras. Por el mismo motivo, la cocina y el comedor deberán localizarse en la misma planta.

2.7.4. Los suelos

Son la base del restaurante desde el punto de vista estético y funcional, ya que sobre ellos nos movemos nosotros y los clientes, se colocan mesas, tableros, sillas y mobiliario en general; y por debajo de ellos pasan instalaciones de agua, electricidad, etc.

Existen multitud de suelos atendiendo al material que los forma (ladrillo, cerámica, mármol, mosaico, pizarra, madera, alfombras, moquetas. etc.). A la hora de elegir uno u otro, se debe tener en cuenta la comodidad, dejando aspectos decorativos a un lado como el color, los dibujos, etc.

La comodidad ha de orientarse tanto a los clientes como al personal que trabaja sobre él. Los suelos blandos como los textiles (alfombras, moquetas...), resultan muy elegantes, decorativos y acogedores, pero terminan causando problemas en los pies al personal de sala y aumentan el cansancio de éste.

Por el contrario, los suelos duros son más fríos, pero más cómodos para trabajar. Esa frialdad se evita eligiendo colores cálidos que hagan más acogedora la estancia.

2.7.5. Los techos

Si son altos evitan la concentración de humos y con ello que el ambiente se cargue. No obstante, si su altura es excesiva la estancia será poco acogedora. Una solución es la instalación de techos a diferentes alturas.

Se ha de tener en cuenta que por encima de techos pasan instalaciones como la eléctrica, por lo que es aconsejable que sea desmontable para facilitar el acceso a éstas.

2.7.6. Las paredes

Los materiales y colores empleados deberán ir en consonancia con el resto de la decoración y el ambiente que se pretenda conseguir. Si el material empleado es decorativo por sí mismo como el ladrillo visto, la madera o el granito se pueden dejar a la vista.

Cuando el espacio dedicado al comedor es más bien pequeño resulta muy útil el uso de espejos que proporcionen sensación de amplitud.

En espacios amplios con distintos niveles de verticalidad se pueden emplear diferentes colores en las paredes con el fin de crear varios ambientes.

2.7.7. La iluminación

Su importancia es indudable. Aprovecharemos, siempre que sea posible, la luz natural por ser, sin lugar a dudas, la más barata.

Como principio fundamental, la luz debe cubrir las exigencias mínimas necesarias para poder trabajar de forma eficiente y segura. Las zonas de circulación, así como las escaleras y peldaños, deberán tener una buena iluminación.

El tipo de negocio o fórmula de restauración condiciona el nivel de iluminación. En los establecimientos dedicados a comida rápida debe ser alto. Sin embargo, en un restaurante en el que el cliente busque intimidad y calidez y en el que va a pasar más tiempo, es recomendable atenuar la luz de fondo y ampliar ésta en las mesas.

Cuando el restaurante sirva comidas a mediodía, la luz ha de ser la natural, como se indicó anteriormente, o en su defecto se buscará una iluminación alta lo más parecida a la natural.

En aquellos locales cuya decoración ambiental sea oscura, por la utilización de colores o materiales oscuros, es necesaria una iluminación más alta; por el contrario, si se emplean colores suaves y cálidos, la iluminación puede ser más tenue.

No debemos olvidar que estamos hablando de un restaurante cuya actividad principal es servir alimentos; por ello, debemos cuidar que éstos reciban una luz adecuada, de lo contrario pueden presentar un aspecto desfavorable y poco apetitoso.

2.7.8. Mobiliario

El mobiliario utilizado en el restaurante debe cumplir una doble misión: por un lado, ser funcional, es decir, que su forma y su diseño se ajusten a las necesidades del negocio, facilitando el servicio y cumpliendo con las exigencias para las cuales ha sido creado. Entre las exigencias, se debe prestar especial atención a los materiales con los que están contruidos (han de ser duraderos, de fácil limpieza y mantenimiento). Además, tienen que guardar una estética que acompañe y complemente la decoración del entorno en el que se ubica.

Entre el mobiliario más común y utilizado en un restaurante nos encontramos con el siguiente:

2.7.8.1. Aparador

Mueble cuya misión es servir de punto de apoyo y albergar una pequeña dotación del material más utilizado y necesario (cubertería, cristalería, loza...) durante el servicio para cubrir las necesidades de éste, sin necesidad de tener que desplazarse el camarero al office u otra

dependencia a buscarlo, es decir: "tenerlo siempre a mano". Existe una variedad infinita de modelos, pero todos constan de las siguientes partes.

Cajoneras para los cubiertos. Lo ideal es que, al menos, tenga nueve compartimentos para colocar en ellos la cubertería más empleada.

Baldas o entrepaños donde se deposita loza, cristalería...

Compartimiento cerrado con puerta para la mantelería limpia. Se evita así que se ensucie.

Compartimento para la ropa sucia, donde dejar manteles, servilletas y demás ropa utilizada durante el servicio.

Repisa superior, para auxiliar al personal durante el trabajo y en la que se colocan diferentes complementos de servicio.

En el comedor se tendrá tantos aparadores como sea necesario dependiendo del número de mesas y de camareros, siendo lo más lógico disponer de uno por cada rango o cada dos rangos.

2.7.8.2. Mesas

Mobiliario indispensable, pues es el elemento en el que se apoya el cliente para degustar los alimentos.

En el restaurante se puede contar con diferentes formatos de mesas; la más usual es la cuadrada, porque es la que mejor rentabiliza el espacio, pero igualmente podemos contar con mesas redondas, rectangulares e incluso ovaladas. Entre las medidas más usuales para cada una de ellas encontramos:

Cuadradas: 0.80m X 0.80m, 0.90m X 0.90m y 1m X 1m de lado.

Redondas: 0.60m, 0.80m, 1m, 1.25m y 1.60m de diámetro.

Rectangulares: 0.80 m X 1.75 m, 1.25 X 1.75 m.

La utilización de un tipo u otro dependerá de las necesidades del restaurante en cuanto a espacio, tipo de servicio, oferta, etc. Es conveniente disponer de diferentes formatos; no obstante, algunas casas que disponen únicamente de mesas cuadradas adoptan como solución ajustar un tablero encima de la forma deseada; este sistema permite jugar con un sinfín de posibilidades. Así, no sólo conseguirán tener el tipo de mesa que más les conviene en cada momento, sino que, además, solventarán el problema del espacio. También encontramos en el mercado pequeños tableros que se adaptan a la mesa por medio de carriles, ampliando la superficie. En cualquier caso debemos tener en cuenta:

- Que la altura sea de unos 80 cm aproximadamente, y que las mesas cuadradas y rectangulares tengan la misma anchura, para poder juntarlas y formar mesas para un número de comensales más elevado.
- Que el material del que están construidas (generalmente madera), sea ágil y resistente, haciendo más sencillo su transporte.
- Utilizar medidas normalizadas, que faciliten posteriores compras.
- Que el espacio necesario para que un cliente esté cómodo es de, al menos, 60 cm de lado.

2.7.8.3. Tableros

Denominamos "tableros" a las mesas de dimensiones más grandes a las ya vistas antes, que se utilizan generalmente para el montaje de servicios especiales como banquetes, coffe-break, barras en cócteles, etc.

Se componen de una superficie rectangular, redonda u ovalada con patas plegables posibilitando su almacenamiento cuando no son utilizadas.

Deben estar contruidos de material ligero, que permita moverlos de un lugar a otro sin dificultad.

La altura ha de ser igual al del resto de las mesas del restaurante y si fuera posible, su anchura deberá coincidir también, para poder juntarlas en caso necesario.

Las medidas más comunes de los tableros rectangulares son: 0.90m x 1.80m y de 1m x 2m, de modo que el largo sea el doble del ancho. Y los tableros redondos son de 1.50m y 1.80m de diámetro los más utilizados.

Existen complementos ajustables a los tableros a fin de unidos y ganar en espacio; éstos se ajustan a través de un sistema de carriles. Otros complementos muy utilizados son las medias lunas empleadas en el montaje de mesas imperiales.

2.7.8.3. Sillas

Su diseño debe ir en consonancia con el resto del mobiliario y, sobre todo, buscando que sean cómodas.

La altura del asiento será de unos 45cm, el respaldo recto, evitando aquellos excesivamente altos, pues dificulta el trabajo del camarero; por este mínimo motivo, de deben eludir aquella que tengan brazos.

2.8. Nuevos conceptos de restauración

Los cambios en los hábitos de vida de la sociedad actual en los últimos años han supuesto la aparición de nuevas formas de prestación de servicios en restauración, más acordes con las necesidades actuales.

Los factores que han influido en el desarrollo de los nuevos hábitos alimenticios han sido los siguientes:

1. Incorporación de la mujer al mercado laboral.
2. Importante crecimiento económico, que influye tanto en el consumo por el ocio como por necesidad laboral.
3. Aparición de ciudades dormitorio, alejadas de los centros de trabajo.
4. Cambios en el mercado laboral y disminución de los tiempos de comida.
5. Globalización de la cultura. Influencia del modo de vida anglosajón.
6. Grandes avances tecnológicos en el sector de la alimentación.

Todos estos factores han determinado que un sector muy importante de la sociedad demande un servicio de restauración que cumpla los siguientes requisitos:

- Servicio rápido.

- Precio moderado.
- Seguridad alimentaria.
- Amplia cobertura horaria.

Las características básicas que diferencian los establecimientos que forman la nueva restauración de los que se encuentran dentro de la restauración tradicional son:

2.8.1. Empresas de restauración tradicional

Escaso empleo de técnicas de gestión, empresas pequeñas, poca implantación de los avances técnicos tanto en materias primas como en equipos. En su oferta priman las elaboraciones tradicionales a base de productos frescos y el servicio directo, personal y familiar.

2.8.2. Empresas de nueva restauración

Empresas de cierta envergadura que operan en gran número de establecimientos, muchos de ellos bajo la fórmula de la franquicia. Mayor profesionalización de la gestión y utilización de nuevas tecnologías que tiene como objetivo estandarizar la producción, especializar la oferta e incrementar la rentabilidad.

- Productos “convenience food” y IV y V gama.
- Aplicación del marketing y concepto de calidad.

- Nuevas formas de servicio.
- Nuevas tecnologías aplicadas a la conservación y elaboración de alimentos.

2.8.3. Restauración rápida

Se da en establecimientos típicos de la nueva restauración y sus características están determinadas para poder ofrecer un servicio rápido, precio asequible y en perfectas condiciones de higiene y calidad alimentarias.

Hay que señalar el momento de cambio que está viviendo el mercado de la restauración rápida, forzando por los nuevos hábitos alimenticios de los consumidores que demandan cada vez más una dieta equilibrada y saludable. Las principales empresas están orientando su oferta e imagen en este sentido, tratando de no perder más cuota de mercado.

2.8.3.1 Características de las empresas de comida rápida

1. Oferta reducida y rígida. Oferta monoproducto (pizza, bocadillos, hamburguesas, etc.). la oferta se suele complementar con ensaladas y postres sencillos.
2. Servicio a cargo del cliente. Generalmente el servicio se realiza desde un mostrador donde el cliente solicita, paga y lo retira para llevárselo a una mesa.

3. Utilización de vajilla de un solo uso. La vajilla está fabricada a base de materiales derivados del cartón y del plástico; esto supone un importante ahorro de costes por lavado de vajilla (agua, luz, detergentes, maquinaria y personal).
4. Líneas de producción conectadas con el mostrador de entrega. De esta forma el cliente puede ver la preparación de su pedido, el estado de limpieza de las instalaciones de la cocina y agiliza el servicio.
5. Inversión en tecnologías de vanguardia. Para conseguir la máxima eficacia en las líneas de producción y venta con el mínimo personal. Todos los procedimientos están estandarizados consiguiendo una calidad constante con personal poco cualificado.
6. Compra de materias primas en grandes cantidades, consiguiendo precios reducidos, además de la cuidadosa elección de los proveedores para mantener una calidad constante.
7. Precios bajos. Como consecuencia de las características antes citadas se ofrece un servicio con una relación calidad – precio bastante bueno.
8. Mínima manipulación de los alimentos. Utilización de alimentos de 4ª y 5ª gama. Convenience food. No existen pérdidas en materias primas.

9. Horarios de apertura muy amplios. Se puede comer a cualquier hora del día.
10. Servicio a domicilio. Delivery. Se ofrece este tipo de servicio mediante pedidos telefónicos o comida para llevar a casa por el cliente, sin coste adicional.
11. Los establecimientos pertenecer a grandes cadenas y suelen gestionar como franquicias. Realizan agresivas campañas de promoción con importantes descuentos.
12. Se sitúan en zonas de mucho tránsito, centros comerciales y de ocio.

2.9. Fundamentación legal

2.9.1. Categorización del establecimiento con el aval del Ministerio de Turismo del Ecuador.

2.9.1.1. Condiciones Generales:

- a. En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general, se utilizara materiales de calidad.
- b. El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad.
- c. Se contará con sistemas de prevención contra incendio, siniestro y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

2.9.1.2. Condiciones particulares

2.9.1.2.1. Dependencias e instalaciones de uso general:

- a. Entradas para los clientes independientes de la del personal de servicio y mercaderías.
- b. Recepción.- donde además se ubicara la caja, teléfono y servicios higiénicos.
- c. Servicios higiénicos, independientes para damas y caballeros (secador de manos y / o toalla de papel según su capacidad, accesorios de baño). El número de inodoros, laboratorios será adecuado y racional en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.
- d. Ascensor. Si el establecimiento estuviese situado en el piso cuarto.
- e. Dentro de las instalaciones del comedor, deberá existir una estación de 8 mesas de servicio para cada mesero.

2.9.1.3. Instalaciones de servicio

- a. Cocina.- Los pisos, techos, y paredes revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza los que deberán cumplir normas sanitarias vigentes. Cuando la cocina está ubicada en un nivel diferente al del comedor se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.

- b. Distribución interna adecuada del oficio, almacén, cámaras frigoríficas, y cuartos fríos para carnes, pescados, y verduras, bodega en general. Se dispondrá de agua fría y caliente.
- c. La extracción de humos y olores estará garantizada en todo momento.
- d. Dependencia del personal de servicio. Comedor, vestuarios, baterías sanitarias independientes para personal masculino y femenino.
- e. Parqueadero acorde a la capacidad.

2.9.1.4. Servicios

- a. Carta de platos:
 - Un primero grupo de entradas, con variedades y tres sopas o cremas.
 - Un segundo grupo de verduras, huevos y fideos con 4 variedades.
 - Un tercer grupo de pescados con tres variedades.
 - Un cuarto grupo de carnes y aves con cuatro variedades.
 - Un quinto grupo de postres, compuesto de dulces, helados, queso y frutas con cuatro variedades.
- b. Carta de vinos. Con cuatro variedades para cada grupo de vinos blancos, rozados, tintos, licores, whiskies, coñac, y champagnes. Así como aguas, cervezas, colas, colas, refrescos, café e infusiones, como acompañantes de los alimentos.

2.9.1.5. Opcional

- a. Música en vivo.

2.9.2. Requisitos adicionales para el funcionamiento

Patente municipal.

Certificado del Ministerio de Salud Pública.

Certificado del Cuerpo de Bomberos.

Certificado de la gerencia Regional de Turismo.

Certificación del IEPI, para registro de la marca, logotipo, colores, y slogan.

CAPITULO III

3. LA PROPUESTA

3.1. Esquema administrativo del FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE

Estructurar un sistema administrativo que permita articular las diferentes dependencias, hacia el cumplimiento de planes, programas y proyectos comunes a la visión de la empresa.

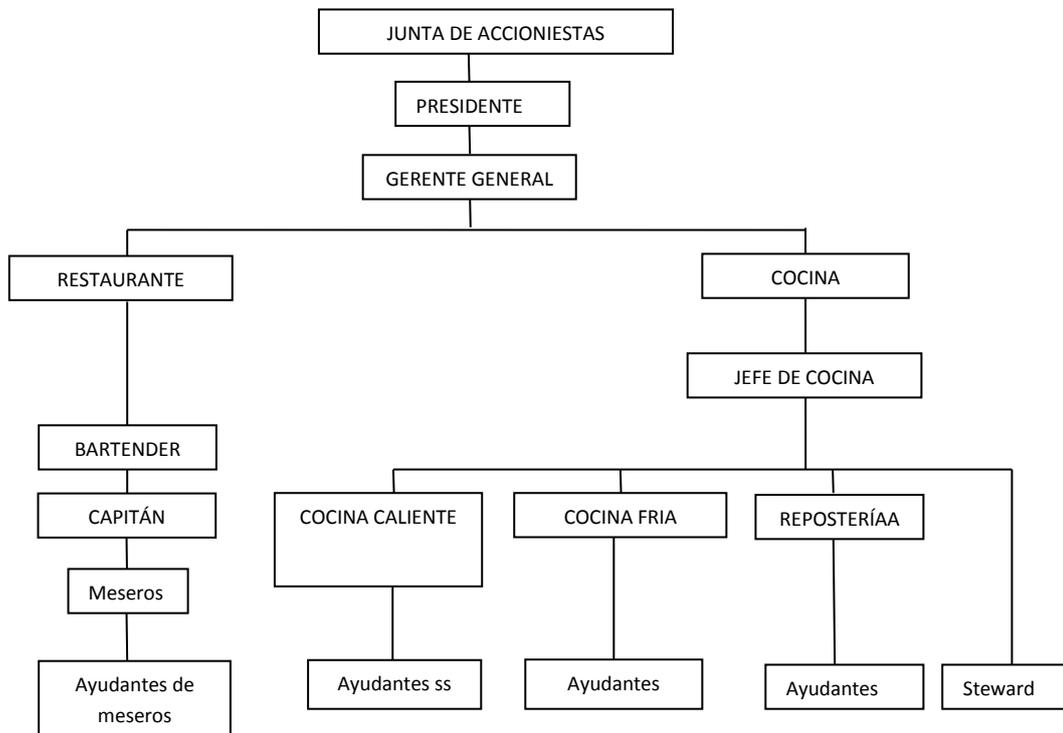
3.1.1. Definición de restaurante

El restaurante será el punto principal de distribución, venta y servicio de alimentos y bebidas; por medio de un menú y plato a la carta a cambio de un precio previamente establecido; el mismo que será dividido en dos ambientes:

- Externo: Snack cafetería
- Interno: Moderno y amazónico

Además contará con un parqueadero para uso exclusivo de clientes.

3.1.1.1. Organigrama del restaurante



3.1.1.2. Distribución y función

Para ofrecer el servicio ágil y organizado, el personal que trabajará en el restaurante, tendrá conocimiento de sus funciones y obligaciones así como las mesas que deberán atender cada uno de los meseros, por ello ha sido dividido el trabajo de la brigada en rangos y sectores.

3.1.1.2.1. Distribución del área en el restaurante

3.1.1.2.1.1. Rango

Conjunto de cuatro o más mesas, las cuales serán atendidas por un mesero y su ayudante. En el Ambiente Interno moderno tendrá 12 mesas, el amazónico contará con un total de 10 mesas y el snack tendrá 6 mesas para ser atendidas por un mesero y su ayudante.

3.1.1.2.1.2. Sector

En el ambiente interno habrá un conjunto de dos rangos que será supervisado por un capitán en cada rango de 6 mesas; el ambiente externo contará con un solo rango sin ser necesario capitán por ser servicio de comida rápida.

3.1.1.2.1.3. Brigada de restaurante

Conjunto de personas, que laborará en salón; es decir estarán en contacto directo con el cliente, cuyo propósito será servir y satisfacer sus necesidades alimenticias; el mismo estará compuesto por, capitán, meseros y ayudantes; quienes tendrán una función específica durante el servicio teniendo en cuenta cada ambiente. El personal será distribuido de acuerdo a los horarios del restaurante en la siguiente manera:

3.1.1.2.1.3.1. Tabla N°1.- DISTRIBUCIÓN DE LA BRIGADA DE SERVICIO POR HORARIOS DE “FLAMENCO RESTAURANT

AMBIENTE HORARIO	EXTERNO			INTERNO				
	SNACK CAFETERÍA			MODERNO y AMAZÓNICO				
	capitán	meseras	ayudantes	bartender	capitán	meseras	ayudantes	Total personal en sala de servicio
7h00 a 15h00	0	1	1	0	1	3	1	7
15h00 a 23h00	0	1	1	1	1	2	1	7
23h00 a 7h00	0	1	1	0	0	0	0	2
TOTAL	0	3	3	1	2	5	2	16

Fuente: Katty Acosta.

Elaborado por: Katty Acosta.

3.1.1.2.2. Funciones de la brigada

Cada miembro del grupo cumplirá funciones específicas, por ser de primera categoría el establecimiento; mismo que estará designada por el Ministerio de Turismo del Ecuador.

En el restaurante cada uno de los miembros de la brigada, portara una escarapela prendido del bolsillo izquierdo de su uniforme, con su nombre y el puesto dentro de la brigada.

3.1.1.2.2.1. Capitán

Esta persona estará encargada de servir y supervisar el sector que haya sido encomendado por parte de la jefe de restaurante; recibirá a los clientes, tomará la comanda y estará en capacidad de reemplazar al jefe de comedor si el caso lo requiere.

3.1.1.2.2.1.1. Uniforme del capitán:

- Chaleco negro bordado el logotipo en la parte izquierda.
- Pantalón negro.
- Camisa blanca manga corta.
- Medias negras.
- Zapatos negros.

3.1.1.2.2.2. Mesera

Será la persona encargada de atender el rango asignado a ella; es decir de servir al cliente, poseerá conocimientos básicos de cocina; pues deberá dar explicaciones al cliente sobre la confección de una preparación o plato.

3.1.1.2.2.2.1. Uniforme de la mesera:

- Pantalón negro.
- Blusa blanca manga corta con bordado.
- Delantal negro largo bordado el logotipo en la parte izquierda.
- Medias negras.
- Zapatos bajos negros.

3.1.1.2.2.3. Ayudante de mesera

Tendrá la función de llevar los manjares desde la cocina al aparador y la vajilla desbrazada desde el aparador hasta el office; deberá también estar atento para la reposición de agua, pan y mantequilla; realizará la mise en place de comedor y estará atento para colaborar en el servicio de salsa, ensaladas u otro elemento que el cliente requiera.

3.1.1.2.2.3.1. Uniforme del ayudante de mesera:

- Pantalón negro.
- Blusa o camisa blanca manga corta sin bordado.
- Medias negras.
- Zapatos bajos negros.

El uniforme del ayudante de mesero será variado; pues los ayudantes serán aprendices o estudiantes de hotelería o gastronomía; por tal razón utilizarán generalmente el uniforme de su escuela; siendo también una práctica muy usada camisa blanca, pantalón negro, y un delantal negro corto sin pechera.

3.1.2. Deontología

Normas que se deberán cumplir para el servicio, esta serie de normas o aptitudes físicas, intelectuales, profesionales y morales, son las siguientes:

3.1.2.1. Físicas

Estarán relacionadas con la salud del individuo y no precisamente con la belleza o atributos físicos de los mismos. Es decir, se deberá tener en cuenta lo siguiente para calificar al personal que trabajará en el restaurante:

- Buena vista; es decir que las personas que no tienen buena vista, difícilmente pueden tomar correctamente la comanda o circular con facilidad dentro del restaurante sin que esto produzca accidentes
- Sentido auditivo completo; pues una persona que tiene deficiencia auditiva, puede cometer errores al escuchar un pedido por parte del cliente y hacer entrega de un manjar equivocado o con algún elemento que no corresponde.
- Buena presencia: está en relación de una estatura media, buen porte, elegancia al caminar (no arrastrar los zapatos).
- Buena salud (no tener acné, o afecciones de la piel visibles y/o contagiosas).
- Aseo personal y de uniforme impecable (ropa bien planchada y sin manchas).
- Cabello corto para los varones y recogido con moño para las mujeres.
- Uñas cortas y sin pintar.
- Maquillaje discreto.
- Bien afeitado en caso de los varones.
- Tener resistencia a largas jornadas de trabajo.
- Usar calzado cómodo para evitar accidentes de trabajo.
- Soltura y habilidad para desarrollar el trabajo normalmente.

- Fuerza suficiente para transportar sin dificultad charoles con alimentos o bandejas de alimentos con decoraciones.
- Agilidad de gestos que eviten movimientos bruscos, haciéndolos por el contrario suave y delicado sin caer en el amaneramiento.
- Cuidar constantemente los pies, la dentadura y evitar los malos olores.
- Habilidad manual siendo imprescindible, tener un mínimo de soltura para atender un cliente.

En ningún momento se menciona que el personal de servicio debe ser atractivo, alto, rubio o moreno de ojos verdes; solamente se trata de buena presencia frente el cliente.

3.1.2.2. Intelectuales

Estarán relacionadas con la buena memoria del personal; en el sentido que deberán recordar todos los ingredientes que intervienen en cada uno de los platos que ofrece la carta; como se los presenta, para que, en el supuesto caso de que, en cocina hayan cometido algún error los cocineros; los meseros tienen la obligación de devolver el plato que está incompleto o mal presentado, o también el cliente puede preguntar ¿En qué consiste las perlas de fruta con chocolate?, ¿Qué es el chontacuro? O ¿qué es un portobelo relleno de capibara?, si el cliente es extranjero y pide explicación en el restaurante sobre cocina regional ecuatoriana,

acerca de la diferencia entre el tamal y la humita, o sobre la variedad de frutas de temporada, aparentemente son fáciles de explicar, pero deberá ser una explicación tan detallada que el cliente esté seguro de lo que va a solicitar, pero sobre todo se sentirá satisfecho una vez que haya terminado de servirse lo que solicitó.

El personal de servicio tiene la obligación de explicar el contenido del plato, la forma de preparación que este tiene y cuál es su presentación, no se mentirá al cliente diciéndole que su plato tiene un ingrediente diferente al que se lo va a presentar ejemplo: decirle que le pasamos mousse de tilapia cuando en realidad es un mousse de trucha ahumada o engañarlo diciendo que es un plato vegetariano cuando en su proceso intervienen mantequilla, crema de leche o manteca de cerdo; si es un cliente vegan (vegetariano estricto) se podría causar en él un shock anafiláctico lo cual podría en algunos casos ser mortal.

En el restaurante los clientes asiduos, deberán ser reconocidos pues es de muy mal gusto que el personal de servicio lo hagan pasar desapercibido, más aún tratándose de una ciudad pequeña como es Puyo. El cliente será saludado o dado la bienvenida por el nombre, la jerarquía o el cargo que ostenta; así por ejemplo: buenos días señor alcalde, o señora presidenta del Concejo, etc.; buenas tardes Ingeniero Merino, etc.

El personal de servicio deberá renovar permanentemente sus conocimientos, tanto técnicos como de cultura general, predisposición para aprender idiomas, facilidad de expresión. El personal tendrá título universitario, estará cursando la universidad o por lo menos estará en un entrenamiento continuo y permanente relacionado con su puesto de trabajo; para ello La Cámara de Turismo está permanentemente realizando cursos de capacitación para personal de servicio en el área de la restauración.

3.1.2.3. Morales

Estas cualidades serán importantes, pues no serviría mucho el tener un empleado con título universitario que sea atractivo, elegante, educado; pero que acostumbra a llegar tarde, tendrá que respetar los bienes ajenos, no hará bromas de mal gusto a los compañeros, ni divulgará problemas personales, guardará fidelidad con su empresa y su equipo de trabajo, cuando deba dar informes sobre alguna actividad, no deberá exagerar o mentir con respecto a lo sucedido.

Como las del primer grupo estas serán innatas, aunque se podrán adquirir y mejorar con la práctica y el deseo de perfeccionamiento, entre ellas estará la honradez, no solo con los clientes sino con los jefes, compañeros y consigo mismo, voluntad y perseverancia para conseguir las metas propuestas, ser constante en todas las actitudes, compañerismo para ayudar a las demás personas que están trabajando y

que necesitan que les presten atención o los socorran en un momento determinado, autoridad sin abusar de ella, sino impartíendola con justicia equitativamente.

Por lo tanto, quien no cumple con el perfil moral, no será parte del equipo de trabajo de Flamenco Ecuatoriano; puesto que el perfil que se requiere es de alguien con altas cualidades morales como son: honradez, lealtad, fidelidad, puntualidad, siendo esta última cualidad una de las más importantes; pues, el no llegar a tiempo al trabajo o salir antes de la hora prevista, es como robar el tiempo que corresponde a la permanencia pagada en la empresa.

3.1.2.3. Profesionales

La brigada tendrá el siguiente perfil:

- Responsabilidad para efectuar el trabajo conscientemente, procurando prestar atención y realizarlo lo mejor posible ante el trabajo, sin evasión de problema alguno.
- Disciplina y subordinación, es decir saber cumplir las órdenes y acatarlas.
- Amor a la profesión, esta será muy exigente por el trato constante con la clientela, tendrá que vivir el trabajo que en ocasiones es agotador, intentará superarse todo los días para llegar a ser el empleado más destacado por rapidez y eficacia.

- Deberá tener un alto sentido de orden y la secuencia del mismo.
- Psicología, para poder atender al cliente de acuerdo a sus apetencias y carácter.
- Cortesía y educación, franqueza, amabilidad y cortesía para ayudar en forma agradable en sus decisiones.
- Espíritu de superación, mediante una constante capacitación profesional.
- Disciplina y espíritu de servicio.
- Dedicación a su trabajo.

Nada de esto sería posible sin el apoyo incondicional de los instructores de la Cámara de Turismo y la empresa privada, que están empeñados en darle una apariencia cien por ciento turística a nuestra ciudad.

Dada las características especiales de esta profesión, es necesario tener siempre presente que el personal de servicio debe aplicar cada una de las normas orientadas a satisfacer al cliente como son:

- ✓ Evitar mantener conversaciones de mal gusto con los clientes y compañeros.
- ✓ El trato debe ser igual para todos los clientes.
- ✓ Bajo ninguna circunstancia mantener discusiones con los clientes, niños, etc.

- ✓ La mejor forma para el cliente es tratarlo durante su estancia con educación y cortesía.
- ✓ No olvidarse siempre de mantener al cliente satisfecho.
- ✓ Tener siempre en cuenta la puntualidad, ética profesional, orgullo del trabajo que se realiza.
- ✓ Se colocará el material en la mesa sean platos, cubiertos, etc., todo esto será colocado y servido por la derecha del cliente y de acuerdo con la mano con que van a ser utilizados.

3.1.3. Normas generales de limpieza y ventilación del restaurante

Será importante que durante la apertura del establecimiento, se realice tareas relacionadas con la limpieza, es decir: renovar el aire viciado, temperatura y humedad con el objeto de proporcionar una sensación de bienestar y fresca; para lo cual se deberá lograr tanto por medios naturales como artificiales, los medios naturales serán ventana y puertas, los medios artificiales serán los aires acondicionados y deshumificadores, colocados en la parte central del restaurante, uno en cada uno de los ambientes para agilizar el proceso de ventilación.

Se tendrá la obligación moral, de resguardar la salud de las personas, por lo tanto la limpieza ocupará el lugar primordial, el paso más importante de la mise en place del restaurante será la siguiente fórmula: “Se limpia arriba, abajo, adentro, afuera, donde se ve y donde no se ve”.

Esta fórmula se aplicará a los tres tipos de limpieza que se realizará en el local:

3.1.3.1. Limpieza de mantenimiento

Este tipo de limpieza se la realizará al finalizar cada servicio; esto quiere decir que al desbaratar una mesa se deberá cambiar manteles, recoger las migas o posibles desperdicios que hayan caído bajo o alrededor de la mesa; limpiar posible derrame de líquidos, etc. Se tendrá en cuenta que las sillas también pueden quedar con restos de alimentos; más aún cuando en ella se han sentado niños pequeños, por lo tanto se limpiará sillas, patas de las mesas, etc.

3.1.3.2. Limpieza de cierre

Esta se realizará al finalizar el día y se limpiará los pisos de porcelanato primeramente con un desinfectante y posteriormente con polwax para conservar el brillo del piso. Se debe tener en cuenta que por el clima de la zona, la limpieza con un desinfectante evitará la proliferación de huéspedes indeseables como son hormigas, cucarachas, chinches, termitas, arañas, escarabajos, pulgones, moscas, zancudos y otras plagas propias del clima y la zona.

3.1.3.3. Limpieza de fondo

Se realizará mensualmente. En este grupo estarán las tareas largas y a veces tediosas, pero que serán importantes ejemplo: se lavará cortinas, limpiará paredes, pintará la fachada del establecimiento, si fuese necesario. Además se incluirá en este grupo las tareas relacionadas con el mantenimiento, ya sea carpintería, plomería, desinfección de cisterna, etc.

3.1.3.4. Equipo de limpieza

La tarea de limpieza será posible con la ayuda de maquinaria para facilitar y agilizar cada trabajo a realizar.

3.1.3.5. Precauciones para el uso de equipo eléctrico

El manejo y mantenimiento del equipo eléctrico se lo deberá tener en cuenta, ya que existen algunos con corriente de 110 y otras con corriente de 220.

Los tomacorrientes deberán estar en perfecto estado, es decir no estarán partidos, engrasados, destruidos, o sin la placa de protección externa.

Los cables y enchufes de equipos deberán estar en perfecto estado, no pelados. En cuanto al uso es importante que el cable largo de cualquier

equipo, este deberá llevar sobre el hombro de quien está manipulando el equipo, para evitar tropezones o cualquier otro tipo de accidente.

Las personas que manipularán equipo eléctrico, no deberán caminar sobre piso mojado y más aún descalzos; pues podría ser la causa de un grave accidente.

Cuando se va a retirar el enchufe del tomacorriente, se hará tomando el enchufe con la mano y desprendiéndolo suavemente y con cuidado del tomacorriente de la pared, no se halará el cable, puesto que este se deteriora con facilidad, pudiendo ser esta una causa de cortocircuito y por consiguiente se produce daño del equipo e incluso el empleado podría tener una descarga eléctrica.

3.1.3.6. Suministros de limpieza

Son todos los artículos que nos permitirán realizar las tareas de limpieza; es decir: escoba, pala recogedora, trapeador, esponjas, baldes, cepillos, paños de limpieza, desinfectantes, desengrasantes, limpiavidrios, lustra muebles, brasso, alcohol antiséptico, fundas de basura, cera para baldosa, ambientadores, cloro, guantes, jabones, detergente, desoxidantes, cepillo de cerdas suaves, etc; para lo cual algunas empresas como Calbaq o Perfektto nos han dejado muestras de sus productos, para elegir el más efectivo, lo cual nos ha permitido analizar

las marcas que tengan registro sanitario y las instrucciones de uso, además del crédito amplio que el distribuidor nos ofrece.

3.1.3.7. Proceso de limpieza de porcelanato

1. Despejar el área a limpiar y barrerla.
2. echar agua con desinfectante en el piso y raspar con un cepillo para desprender los residuos adheridos a este; para realizar una limpieza adecuada; deslizar el caucho para retirar el exceso de agua que haya quedado en el piso.
3. Dejar secar el piso.
4. Encerar utilizando una cera blanca.
5. Abrillantar el piso y colocar nuevamente el mobiliario correspondiente.

3.1.3.8. Proceso para limpiar vidrios y espejos

1. Limpiar el polvo de las ventanas con un paño seco.
2. Humedecer el paño con alcohol o con limpiavidrios.
3. Frotar la superficie del vidrio por ambos lados.
4. Repasar el vidrio con un paño seco que no deje pelusa.

3.1.3.9. Proceso para limpiar metales

1. Limpiar el polvo del objeto con un paño seco y si es necesario con un cepillo.
2. Mezclar en un recipiente: en partes iguales amoníaco, vinagre blanco y agua.
3. Humedecer el trapo con la mezcla y a continuación frotar la superficie del objeto con el trapo humedecido.
4. Secar el objeto.
5. Pasar una película ligera de cera frotándola con un tapo seco.
6. Pulir para abrillantar.

3.1.3.10. Limpieza de artículos de cobre

1. Retirar el polvo del objeto que se va a limpiar, con la ayuda de un trapo.
2. Mezclar una cucharada de alcohol industrial en un litro de agua. U otra solución de vinagre pimentón y sal.
3. Humedecer un cepillo de cerdas suaves con esta solución y frotar la superficie del objeto.
4. Introducir el cepillo en un recipiente con agua, limpiar y pasar por todo el objeto.
5. Secar y abrillantar el objeto con un paño de lana o de algodón.

3.1.4. Manual de operaciones del área de alimentos y bebidas

De esta manera lograr una mejor organización y aprovechamiento en el servicio, y en todos los procesos que se realizan para la elaboración y servicio de los platos en el restaurante.

3.1.4.1. Técnicas básicas

3.1.4.1.1. Medidas de conversión de temperatura, peso, capacidad

Para convertir de Fahrenheit a Celsius restar 32 y luego multiplica por 5/9

Ejemplo: Convierte 140 grados Fahrenheit a Centígrados

$$140 - 32 = 108$$

$$108 \times \frac{5}{9} = 60 \text{ C}$$

Para Convertir de Celsius a Fahrenheit multiplicar por 9/5 y luego suma

32. Ejemplo: Convierte 150 grados Fahrenheit a Centígrados

$$150 \times \frac{9}{5} = 270$$

$$270 + 32 = 302 \text{ grados Centígrados}$$

Grados centígrados	Grados Farenheit
5 °	60°
10°	50°
20°	68°
50°	122°
100°	212°
120°	248°
150°	302°
180°	356°
200°	392°
240°	464°
360°	680°

Como podemos ver en la tabla, 1 onza es igual a 28.35 gramos, así que para convertir de onzas a gramos, vamos a multiplicar la cantidad de onzas por 28 (lo redondeamos por facilidad).

$$8 \text{ onzas} \times 28 = 224 \text{ gramos}$$

Y para convertir de gramos a onzas se divide la cantidad de gramos por 28. $224 / 28 = 8$ onzas

3 cucharaditas	1 cucharada
2 cucharadas	1 oz lq
4 cucharadas	1/4 taza (2 oz lq)
5 1/3 cucharadas	1/3 taza (2 2/3 oz lq)
16 cucharadas	1 taza (8 oz lq)
2 tazas	1 pinta
4 cuartos	1 galon
1 gramo	0.035 oz
1 oz	28.35 gramos
454 gramos	1 libra
2.2 libras	1 kilogramo (1000 gramos)
1 cucharadita	5 mililitros
1 cucharada	15 mililitros
1 taza	.24 litros
1 galón	3.80 litros

Kilogramos	Libras
1	2.02
1.5	3.30
2	4.404
2.5	11.02
3	13.22
4	22
5	11.02
6	13.22
7	15.43

Libras	Gramos
1	453.59
2	907.18
3	1360.77
4	1814.36
5	2267.96
6	2721.55
7	3.175.146
8	3628.73
9	4082.33
10	4535.92

onz fl	tazas	ml
1	0.113	29.57
2	0.227	59.14
3	0.340	88.72
4	0.454	118.29
5	0.568	147.86
6	0.681	177.44
7	0.795	207.01
8	0.909	236.58
9	1.022	266.16
10	1.136	295.73

ONZAS	GRAMOS
1	28.34
2	56.69
3	85.048
4	113.39
5	141.74
6	170.09
7	198.44
8	226.796
9	255.145
10	283.495
12	340.194
16	453.59

LITROS	ONZ FL
1	33.81
2	67.62
3	101.442
4	135.256
5	169.070

3.1.4.1.2. Comanda

Es un documento que sirve para escribir todos los manjares y pedidos del cliente, en forma ordenada y precisa.

La comanda tiene: un original y dos copias. El original va a caja, primera copia a cocina y segunda copia con el mesero.

HORA:	“Flamenco Ecuatoriano Restaurant” Ruc:..... Dirección:.....	N°
N° de mesa	Nombre:..... Fecha:.....
<ul style="list-style-type: none">•••		

3.1.4.3. Normas de higiene en la manipulación de alimentos

La o las personas que manipulan alimentos deberán estar en buenas condiciones de salud; para ello se recomienda:

- Sacar el carné de manipulador de alimentos, el cual se lo debe renovar anualmente.
- La persona que tenga una enfermedad de vías respiratorias, no debe manipular alimentos
- El trabajador que tiene una enfermedad genito-urinaria, deberá mantenerse alejado de la cocina, para evitar contaminación y contagio
- Baño diario
- Cambio de ropa diariamente
- Usar desodorante después de cada baño
- Usar uñas cortas, limpias y sin pintar
- No usar accesorios en cocina(anillos, pulseras, brazaletes, o aretes grandes)
- No usar maquillaje exagerado
- No usar ningún tipo de perfume; puesto que los alimentos podrían absorber los olores
- Lavarse las manos al llegar al área de trabajo; desde la punta de los dedos hasta el antebrazo, con abundante agua y jabón
- Lavarse las manos antes y después de ir al baño
- Lavarse las manos después de coger el basurero o su tapa
- Lavarse las manos al cogerse la boca, o limpiarse la nariz
- Lavarse las manos al cambiar el género con el que estamos trabajando

- Lavarse las manos después de pelar: papa, zanahoria o cualquier otro tubérculo
- Lavarse las manos después de coger dinero, o dar la mano en un saludo
- Si existe una herida abierta o grietas en las manos, estas deberán estar totalmente cubiertas y bajo tratamiento con antibióticos, para evitar infecciones y contaminación
- Limpiar el área de trabajo antes, durante y después de realizada la tarea.
- Lavar todos los géneros antes de utilizarlos
- Utilizar un jabón con ph neutro para el lavado de manos
- Usar desinfectante de manos cuando los géneros preparados o manipulados se los va a servir crudos
- Los accesorios de aseo de: piso, paredes y mesones deberán ser renovados constantemente, para evitar la acumulación de bacterias
- Los artículos de aseo para pisos, paredes y mesones; deberán guardarse en un lugar apartado de los alimentos, para evitar contaminación de olores
- Se usarán detergentes y desinfectantes suaves, y con químicos permitidos por el Ministerio de Salud para evitar que los alimentos se contaminen con las fragancias fuertes
- Antes de usar cualquier producto químico, deberá leerse bien la etiqueta con las instrucciones para el uso de los mismos

- La ropa a usarse, será la apropiada para cada una de las tareas a realizar
- Las herramientas utilizadas deberán estar limpias y en buenas condiciones; es decir no podrán estar oxidadas, rotas o sin afilar
- El menaje de cocina no deberá estar oxidado o despostillado
- En cocina, se debe usar la herramienta y batería específica para cada una de las tareas a realizar y con reposición periódica de los mismos
- Para conservar alimentos debemos: taparlos bien, colocarlos fecha de producción, cantidad y tipo de preparación. Para saber el tiempo de vida útil de cada uno de ellos
- Congelar los alimentos en recipientes plásticos herméticamente sellados o fundas para porcionar con su respectiva etiqueta
- Refrigerar en recipientes de vidrio, acero inoxidable, plástico o hierro enlozado y bien tapados
- Mantener los alimentos muy calientes o muy fríos para evitar contaminación de los mismos

3.2. Diseño arquitectónico del FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE

Diseñar la planta física del establecimiento armonizando la Amazonía y la oferta gastronómica.

3.2.1. Mobiliario de restaurante

Es el conjunto de muebles disponibles en el comedor, cuya característica es la de facilitar el servicio del personal y hacer confortable la estadía de los clientes en el restaurante, mientras se sirven sus alimentos; para ello se detallará a continuación varias piezas del establecimiento.

3.2.1.1. Sillas.

Estas variaran en tamaño, forma, calidad y diseño; dependiendo del ambiente interno y externo. Serán confortables, funcionales y manejables para facilitar la labor al personal de servicio

3.2.1.2. Mesas cuadradas.

En el ambiente externo se estandarizará el tamaño de mesa cuadrada para cuatro personas con una dimensión de 85 cm, las mesas tendrán una película protectora para evitar la utilización de manteles y hacerlo más práctico en la limpieza del área de Snack.

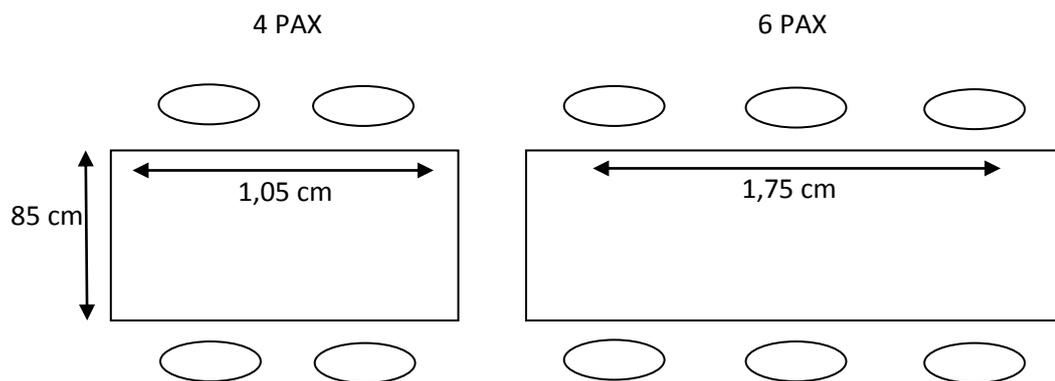
Las mesas serán colocadas en posición paralela, la distancia entre espaldares de las sillas será de 1,20 metro.

3.2.1.3. Mesas rectangulares.

Estas serán usadas para grupos familiares o institucionales en el ambiente moderno y amazónico; casi siempre excediendo con un número

de cuatro personas. Tendrán la ventaja de unirse entre sí en cualquier momento para un grupo numeroso de clientes.

Las dimensiones y capacidad de las mesas rectangulares serán las siguientes:



3.2.1.4. Gueridón.

El restaurante tendrá una mesa auxiliar con ruedas (tipo coche) cuya dimensión es de 60 cm de largo por 45 cm de ancho. Su función es la de servir de apoyo al capitán que en este caso será el jefe de comedor, para que en ella pueda transportar los pedidos para facilitar el servicio.

3.2.1.5. Menaje del ambiente externo en el restaurante.

La loza para Snack cafetería será:

- Plato entremeses.

- Plato ensalada.
- Plato postre.
- Plato mantequillero.
- Plato pan.
- Plato taza café.
- Taza café.
- Plato moka.
- Taza moka o tinto.
- Taza para capuchino.
- Taza chocolate.
- Copa para huevos.
- Plato para huevos.
- Azucarera.
- Cafetera.
- Tetera
- Lechera.
- Jarra cremera.
- Plato para crepas.
- Plato para choclos cocidos.
- Concha para salpicón de mariscos.
- Cazuelas para sopas de mariscos (generalmente en barro).
- Fuentes para ensaladas.
- Salseras.
- Candelabros y velas.

De la lista antes numerada; los más utilizados serán:

- PLATO TRINCHERO.- Para manjares que no sean líquidos. Es el plato de mayor uso, su diámetro varía entre 23 y 25 cm. Con una altura de 2,5cm.
- PLATO POSTRE.- Para el servicio de postres, frutas, pasteles, quesos, entradas y ensaladas. Tiene un diámetro aproximado de 18 a 19 cm.
- PLATO PARA PAN.- Se empleará en el servicio de pan y se colocará en este la mantequilla. Su diámetro es de 14 a 15 cm.
- PLATO PARA TAZA DE CONSOME O DESAYUNO, CAFÉ O TÉ Y MOKA.- Todos tendrán la misma forma, pero varían en tamaño según la utilidad de cada uno de ellos; su característica común será la hendidura o rebaje circular en el centro del plato, donde encaja la taza; evitando así que esta se deslice en el plato.
- El plato para taza de consomé y desayuno tendrá un diámetro de 23cm.
- El plato para taza de café o té, tendrá un diámetro de 15cm.
- El plato para taza de tinto tendrá un diámetro de 12cm.
- TAZA PARA DESAYUNO.- Utilizada en el desayuno en el servicio de infusiones. Tendrá una capacidad de 8,5 onzas.

- TAZA PARA CAFÉ O TE.- Utilizada para infusiones. Su capacidad será de 6 onzas.
- TAZAS PARA MOKA.- Utilizada principalmente en el servicio de tinto, tiene una capacidad de 2 a 3 onzas.
- PLATO CEBICHERO.- O compotera grande; usado en para el servicio de cebiches y compotas de fruta con helado; tiene 13 cm de diámetro.
- COMPOTERO PEQUEÑO.- Con la misma forma que el anterior, pero algo más pequeño; se utilizará para el servicio de compotas solas o dulces con queso.
- Plato de pan, será utilizado para cortesías tiene 14 centímetros de diámetro.
- TAZA PARA CAFÉ O TE.- Para el servicio de cafetería en infusiones. 6 onzas de capacidad.
- TAZAS PARA MOKA.- Utilizada principalmente en el servicio de tinto, tendrá una capacidad de 3 onzas.
- El plato para taza de café o té, tendrá un diámetro de 15cm.
- El plato para taza de tinto tendrá un diámetro aproximado de 12cm
- CUBERTERÍA.- En el restaurante se usaran de acero inoxidable y plaqué. A continuación la lista de cubiertos más usados en el restaurante:
 - Cuchara para postre.
 - Cuchara para té o café.

- Cucharilla para tinto o moka.
 - Cuchara o pala para helado.
 - Cuchara para azúcar.
 - Cuchillo para postre.
 - Cuchillo para cortar queso.
 - Pala para mantequilla.
 - Tenedor trincherero.
 - Tenedor de frutas.
 - Tenedor para mariscos.
 - Tenedor para ensalada.
 - Tenedor para choclos en mazorca.
 - Tenedor para postres.
 - Tenedor para caracoles.
 - Tenedor para ostras.
 - Pinza para caracoles.
- Cristalería.
 - Centro de mesa: será un candelabro de metal con dos velas.

3.2.1.6. Accesorios para bar

- Coctelera europea.
- Coctelera americana.
- Vaso mezclador.
- Colador con gusanillo.

- Cucharilla mezcladora.
- Colador corriente normal.
- Biteros.
- Hielera.
- Pinzas.
- Exprimidor de cítricos.
- Exprimidor manual de limón.
- Mazo.
- Rallador.
- Destapador de botellas.
- Descorchador.
- Cuchillo.
- Puntilla.
- Acanalador.
- Vaso dosificador o medidor (capacidad 1 lit.).
- Copa medidora (1onz., 1/2onz , 2onz.).
- Jarras vidrio o acero inoxidable.
- Ponchera.

3.2.1.7. Maquinaria de bar

- Licuadora.
- Batidora.
- Enfriador de botellas.

- Triturador de hielo.
- Refrigerador.
- Congelador.
- Máquina para hielo: frapé y pilé.

3.2.1.8. Menaje del ambiente interno en el restaurante.

La loza o vajilla estará fabricados en loza, porcelana y acero inoxidable, se clasificará según el uso que está destinada.

- Plato base.
- Plato soperero.
- Plato consomé.
- Taza consomé.
- Plato pescado.
- Fuente para pescado.
- Plato entremeses.
- Plato ensalada.
- Plato postre.
- Plato mantequillero.
- Plato pan.
- Plato para crepas.
- Platos para lasaña.
- Plato para choclos cocidos.

- Concha para salpicón de mariscos.
- Cazuelas para sopas de mariscos (en barro).
- Fuentes para ensaladas.
- Salseras.
- Soperas.
- Floreros.

De la lista antes numerada; los más utilizados serán:

- PLATO BASE.- será de madera con el logotipo del restaurante grabado en el centro y con una ranura para insertar el menaje necesario para el servicio, en el ambiente amazónico. En el ambiente moderno el plato base tendrá una forma rectangular, blanca con diseño de olas. Servirán de base para la colocación del resto de la loza, deberán tener una separación de 45 cm. Entre un plato y otro, 3 cm del borde de la mesa
- PLATO SOPERO.- Se empleará en el servicio de alimentos líquidos y semilíquidos; su diámetro variaría entre 22 y 24 cm.; con una altura aproximada de 3.5cm.
- PLATO TRINCHERO.- Se utilizará en el servicio de manjares que no sean líquidos. Su diámetro variaría entre 23 y 25 cm. Con una altura de 2,5cm.

- PLATO OVALADO.- Será utilizado en el servicio de pescados enteros y raciones grandes de carne. Su longitud variaría entre 27 y 30 cm. Y un ancho de 18 a 20cm.
- PLATO POSTRE.- Será para el servicio de postres, frutas, pasteles, quesos, entradas y ensaladas. Tiene un diámetro aproximado de 18 a 19 cm.
- PLATO PARA PAN.- Se emplea en el servicio de pan y se colocará en este la mantequilla. Su diámetro es de 14 a 15 cm.
- PLATO PARA TAZA DE CONSOME O DESAYUNO, CAFÉ O TE Y MOKA.- Todos tendrán la misma forma, su característica común será la hendidura o rebaje circular en el centro del plato, donde encaja la taza; evitando así que esta se deslice en el plato.
- El plato para taza de consomé y desayuno tendrá un diámetro de 18 a 23cm.
- TAZA PARA CONSOMÉ.- Para el servicio de consomé y cremas, tendrá dos asas laterales; con una capacidad de 8,5 onzas.
- PLATO CEBICHERO.- O compotera grande; se usará en el restaurante para el servicio de cebiches y compotas de fruta con helado; tiene 13 cm de diámetro.
- COMPOTERO PEQUEÑO.- Con la misma forma que el anterior, pero algo más pequeño; se utilizará para el servicio de compotas solas o dulces con queso.

- Cuchería.- Utensilios para servirse de acuerdo al tipo de alimento:
 - Cuchara para consomé.
 - Cuchara sopera.
 - Cuchara para postre.
 - Cuchara o pala para helado.
 - Cuchillo trincherero.
 - Cuchillo para carne (para parrillada).
 - Pala para pescado.
 - Cuchillo para postre.
 - Cuchillo para cortar queso.
 - Pala para mantequilla.
 - Tenedor trincherero.
 - Tenedor para pescado.
 - Tenedor de frutas.
 - Tenedor para mariscos.
 - Tenedor para ensalada.
 - Tenedor para choclos en mazorca.
 - Tenedor para postres.
 - Tenedor para caracoles.
 - Tenedor para ostras.
 - Pinza para caracoles.
 - Pinza para langostas.

- Cristalería: copa para agua, copa para vino tinto, copa para vino blanco, copa para vino rosado, copa de champagne (clásica, flauta, tulipán), copa balón grande o para cognac, copa balón pequeña o para brandy, copa para tequila, copa para sour , copa para helado, copa para fizz, copa coctel sencilla, copa coctel doble, copa para margarita, copa para cordial, copa catavinos, copa para irish coffee, copa para pernod, copa para aperitivos amargos, copa par grog, copa para pousse café, vaso long drink, tumbler grande u old fashioned, vaso standart, vaso en las rocas, tumbler pequeño u old fashioned, vaso cubeta para vodka con hielo, jarra de cerveza, copa para cerveza.
- Centro de mesa: para el ambiente moderno será un florero con convoy de forma moderna y el ambiente amazónico será una cerámica con convoy fabricada manualmente por los indígenas.

3.2.1.9. Mantelería

La mantelería será un conjunto de elementos formados por: muletones, manteles, cubre manteles, servilletas, litos, paños de repaso; generalmente fabricados con materiales de lino o algodón, utilizados en el servicio de restaurante y tendrá dos diseños con respecto al ambiente moderno y amazónico.

- Para el ambiente moderno: MANTEL.- tela de silencio, tiene que cubrir la mesa pero no topara el piso medida de 4 a 5 cm del

piso. CUBRE MANTEL.- será mucho más pequeño que el mantel, se lo colocara en forma de rombos, la punta del cubre mantel rosara a altura de la silla.

- Para el ambiente amazónico: MANTEL.- tela de silencio, tiene que cubrir la mesa pero no topara el piso medida de 4 a 5 cm del suelo, con tonos sutiles a la vista. Se colocará CUBRE MANTEL en forma de tapete pequeño fabricado con una fibra especial de los artesanos indígenas.
- SERVILLETAS.- son individuales y va sobre los paltos base.
- MULETÓN.- Será la primera pieza que cubrirá la mesa, confeccionada de un material absorbente como franela, lana, fieltro o algodón.

Su presencia en las mesas tiene como objetivo:

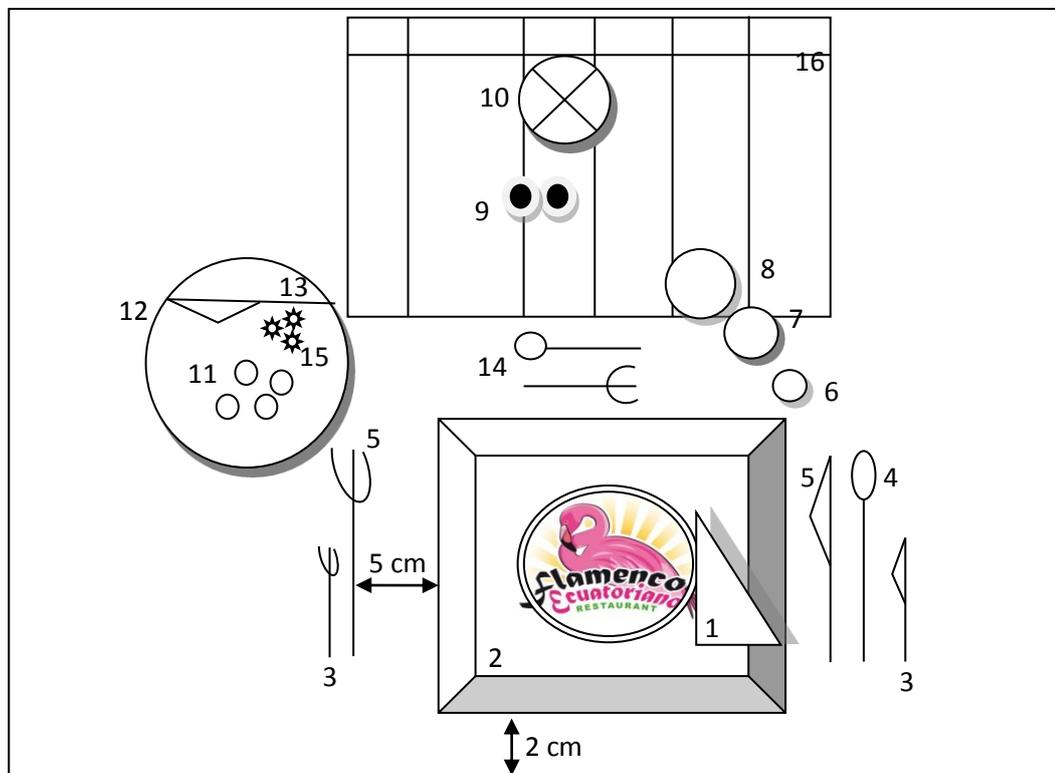
- Proteger la mesa y el mantel.
- Amortiguar los ruidos que producen la loza y los cubiertos.
- Evitar el deslizamiento del mantel.
- Absorbe la humedad.

Generalmente el muletón se fijará a la mesa con cinta adhesiva, tachuelas o elástico y se lo retirará cuando está sucio y hace falta lavarlo. Se lo utilizara solo en ocasiones especiales.

- **PAÑO DE SERVICIO.-** Se lo conoce también como lito o brazal rectangular de color blanco, hecho de algodón para evitar que deje pelusa. Su tamaño será variado de acuerdo al uso que se destine. El lito lo utilizará el personal durante todo el servicio; tiene varias aplicaciones tales como: protección de mano y antebrazo al transportar bandejas o platos calientes, repaso eventual de cubertería, cristalería, etc., en el servicio de vinos para presentar la botella y limpiar el gollete. Este paño se lo lleva siempre en el antebrazo izquierdo, doblado en tres o cuatro pliegues según su ancho.
- **TIRAS DE MANTEL.-** Son manteles utilizados en el montaje de buffets y banquetes, de dimensiones notablemente mayores a los manteles usados para el servicio ordinario. Su longitud y ancho estará en relación a la estructura y dimensiones de la mesa.
- **FRONTAL O FALDÓN.-** Es una pieza que se utilizará para cubrir la parte frontal o delantera de los buffets y las mesas presidenciales de los banquetes. Estarán confeccionados con telas de diferentes colores y calidades; presentando pliegues y adornos. Esta pieza deberá cubrir la parte frontal de la mesa; desde el borde de ésta hasta el suelo, sin llegar a rozarlo; sujetándolo a la mesa con: tachuelas, alfileres, etc.

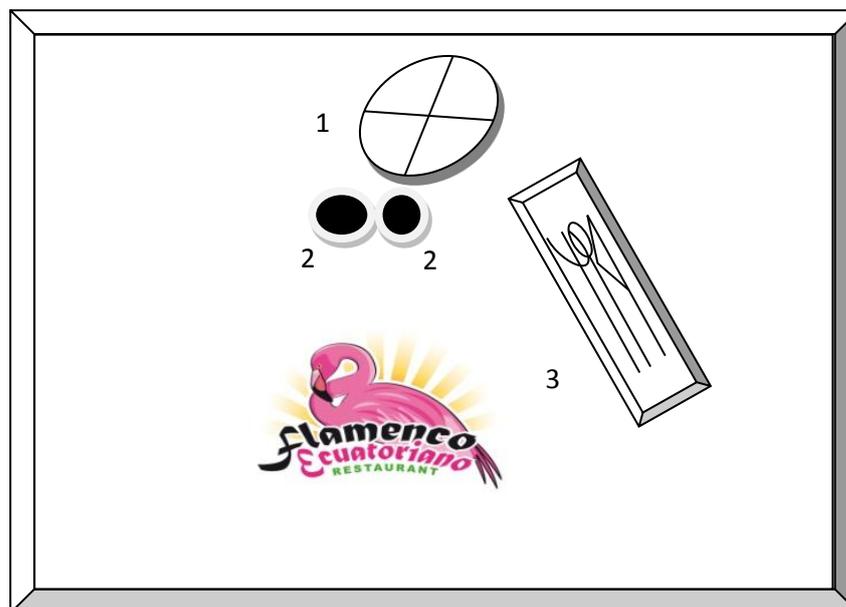
- 5) Tenedor y cuchillo trincherero para plato fuerte.
- 6) Copa de vino tinto.
- 7) Copa de vino blanco.
- 8) Copa de agua.
- 9) Salero y pimentero.
- 10) Florero.
- 11) Pan.
- 12) Plato pan.
- 13) Pala de mantequilla.
- 14) Tenedor trincherero y cuchara para postre.
- 15) Mantequilla.

3.2.2.1.2. Montaje de mesa para el ambiente amazónico



- 1) Servilleta.
- 2) Plato base.
- 3) Tenedor y cuchillo trincherero para entrada.
- 4) Cuchara sopera.
- 5) Tenedor y cuchillo trincherero para plato fuerte.
- 6) Copa de vino tinto.
- 7) Copa de vino blanco.
- 8) Copa de agua.
- 9) Salero y pimentero.
- 10) Florero.
- 11) Pan.
- 12) Plato pan.
- 13) Pala de mantequilla.
- 14) Tenedor trincherero y cuchara para postre.
- 15) Mantequilla.
- 16) Cubre mantel, con fibra indígena.

3.2.2.1.3. Montaje de mesa para Snack cafetería



- 1) Candelabro con dos velas.
- 2) Salero y pimentero.
- 3) Canastilla para cubertería.

3.2.2.2. Formas generales para el servicio de una mesa

- Se colocará el material en la mesa por la derecha del cliente y de acuerdo con la mano con la que serán utilizados.
- Se pondrán dos platos al clientes: plato base y otro plato para el pan colocado a la izquierda, los cubiertos que se pongan en la mesa, deberán ir en un plato con una servilleta de tela doblada colocando el tenedor y la cuchara encima y el resto de cubiertos debajo, este plato se llama muletilla.
- La servilleta debe ser doblada con la mayor sencillez.

- Cuando se caiga un cubierto al suelo se pondrá otro igual en la mesa, antes de retirar el cubierto caído, para que el cliente aprecie que es otro totalmente limpio, el escudo o anagrama de la vajilla y cristalería se pondrá frente al cliente.
- Los alimentos no deberán nunca ser tocados por la mano del mesero, el mesero se valdrá de las pinzas para servirlos y también se utilizara el servicio de cuchareado, hay excepciones en el caso de ostras, almejas y algunas clases de mariscos que podrán ser manipulados y el servicio de todo alimento que tenga que ser cuchareado se lo hará por el lado izquierdo y el servicio de platos separados por la derecha.

3.2.2.2.1. Servicio americano o emplatado.

También se denomina servicio a la americana. Será el método empleado en el establecimiento del restaurante. El personal de sala solamente deberá retirar el plato de cocina y servirlo al cliente por su derecha. Las ventajas son:

- Servicio sencillo, rápido y eficaz.
- Conserva bien las características organolépticas del plato.
- Permite realizar originales y sugestivas decoraciones.
- Es bastante rentable para la empresa, no necesita material específico.

- Requiere poco personal y no muy cualificado.
- El desbarasado de los platos se lo hará por la izquierda del cliente.
- Las copas se colocaran en orden, en que serán servidos los vinos, poniendo tres copas diferentes, en algunos se utilizará la copa de champagne a la mesa (colocar entre la copa de vino tinto y agua o arriba de la cuchara de postre).
- Las copas de vino se retirará cuando los clientes estén tomando los licores o cafés, por el contrario la copa de agua se mantendrá mientras el cliente siga en la mesa.
- No se darán golpes con los utensilios en la mesa (copas, vasos, platos, etc.), pues causan mala impresión y resulta molesto.
- Tanto para colocar como para retirar los platos y las copas, no se pondrán los dedos en su interior.
- A la hora de servir se tendrá en cuenta el sexo y la edad, así como la categoría de los comensales, siempre servir primero a las damas de mayor edad, en caso de niños se les servirá primero a ellos.
- No se deberán llenar demasiado los platos y se limpiaran con una servilleta o lito los bordes y manchas que se hayan producido al servir.
- El servicio de bebidas será por la derecha del cliente.
- Hay que evitar esperas largas al cliente entre plato y plato.

- La presentación de la carta o menú del establecimiento se lo hará por la derecha del cliente (siempre abierto el menú, tomando de la posterior del menú).
- Cuando el cliente haya solicitado mariscos, luego del servicio se le pasara agua manila, acompañada de un lito para que se seque las manos.
- Los manjares para los cuales sean necesarios utilizar la mesa auxiliar en el caso de trinchado, limpieza de pescado o mariscos, se presentaran al cliente por la izquierda antes de ser manipulados por el camarero.

3.2.3. Departamento de cocina

El término cocina encierra un gran conjunto de métodos, herramientas e ingredientes para mejorar el sabor o digestión de los alimentos.

Para la técnica adecuada de cocción y presentación, llamado arte culinario, generalmente se requerirá la selección, medición y combinación de ingredientes en un proceso ordenado para lograr el resultado deseado. Todo esto es un conjunto de condiciones que estarán en estrecha relación con la variedad de los ingredientes, características ambientales, herramientas y destreza del cocinero.

La cocina es un elemento cultural que caracteriza a una nación o región del resto del mundo; la razón por la que será reconocible la comida de

otra estará influenciada por su entorno geográfico, que incluirá el uso característico de una determinada especie de plantas y animales de la región, el clima y las necesidades nutrimentales. También secundaran los factores políticos, económicos y religiosos.

3.2.3.1. Perfil del cocinero

Un cocinero deberá estar preparado intelectualmente, pues además de ser cocinero, será administrador, también producirá alimentos sanos y nutritivos, de manera organizada, con disciplina de trabajo y en un ambiente aseado para evitar la contaminación.

No todas las personas son aptas para este tipo de trabajo; así el cocinero tendrá ciertas cualidades como:

- Liderazgo emprendedor.
- Espíritu de superación.
- Creatividad.
- Puntualidad.
- Honradez.
- Lealtad.
- Aseo corporal.
- Uniformidad apropiada.
- Aseo y limpieza de recipientes y demás utensilios.

- Buena postura.
- No realizará actos o señales groseras.
- Cumplirá el reglamento al pie de la letra.
- Compañerismo.
- Resistencia a largas jornadas de trabajo.
- Título profesional.
- Renovación constante de conocimientos.

Se tendrá en cuenta los siguientes tres grupos de cualidades que se detallan a continuación:

3.2.3.1.1. Cualidades físicas del cocinero

El personal que laborará en el departamento de Alimentos y Bebidas debe tener ciertas cualidades físicas, que no estarán estrechamente relacionadas con la belleza física de quien labora en una cocina; se tratará más bien de la resistencia a largas jornadas de trabajo que debe tener el personal que laborará en esta área; puesto que el trabajo se lo hará siempre de pie, en el caso de la cocina, el personal estará sujeto a cambios de temperatura del calor al frío, con un sonido permanente del extractor de olores y del sistema de ventilación del lugar.

Por otro lado el trabajo de cocina en ningún caso será pausado o relajado; pues es todo lo contrario, deberá ser muy ágil y rápido, demostrando destrezas y un buen desempeño en el área para tener el derecho de continuar trabajando en el restaurante.

Constantemente se trabajará bajo presión de tiempo y por entregar el producto para un evento y por satisfacer gusto y necesidades de muchos clientes.

Una persona discapacitada a quien le falta una pierna, un brazo, dos de sus miembros, sean estos superiores o inferiores, si se moviliza con muletas o silla de ruedas; estaría imposibilitado de trabajar en esta área. No porque no pueda o no tenga derecho, es más bien que su discapacidad no le permitiría movilizarse con agilidad para la entrega de pedidos a los clientes y sus muletas o silla de ruedas, serían un obstáculo para el resto de compañeros de trabajo.

Las personas con discapacidad sea física o mental, tienen todo el derecho de trabajar por ello el establecimientos los contratará, no sólo porque la ley así lo estipula; sino mas bien porque estas personas en algunos casos son mejores trabajadores que las personas consideradas normales; pero sobre todo porque los discapacitados son personas casi tan normales como cualquier otra persona.

La discapacidad auditiva o visual podría ser un gran obstáculo el momento de trabajar en cocina, una persona que tiene disminuida su capacidad auditiva podría escuchar mal una orden el momento que el sub-chef la canta, entregando un pedido que no corresponde con una salsa diferente o con un punto de cocción inadecuado, más aún cuando el cocinero no puede ver si el tipo de cocción o su tiempo corresponde al solicitado por el cliente; pues hasta ahora no han fabricado termómetros para cocineros ciegos.

Todo esto nos obligará que en el restaurante, el personal que labora deba estar en buenas condiciones físicas para que se realice un trabajo normal.

3.2.3.1.2. Cualidades intelectuales

Están en relación con la buena memoria que debe tener el cocinero para recordar todos los platos que presenta la carta y los ingredientes que conforman cada una de ellas.

Otra de las cualidades intelectuales del personal de cocina y servicio será la facilidad de aprender idiomas extranjeros, ya que la mayoría de términos culinarios de la cocina gourmet vienen dados tanto en francés como: mise en place, guerdón, mire poix, chateau, souvignon blanc, pont neuf; u otros términos en inglés como: french fried potatoes, forest pie, brownie, bacon, long drink, bell boy, valet parking, bourbon, dorman, convoy, dentro de cocina fusión amazónica, es preciso que tengan

conocimientos de raíces quichuas; ya que se usará muchas preparaciones que usaban los antepasados como: chicha, maitos, carne de monte ahumada, chaucha, etc. No sólo tendrán que saber preparar; sino también saber cuál es la razón para que los antepasados le hayan dado ese nombre.

Como otra de las cualidades será el interés en renovar permanentemente los conocimiento para que no existan preparaciones que pasan de moda, presentaciones de productos o alimentos que han entrado en desuso y se verán mal cuando en el establecimiento se presente un plato con flores de rábano o con ramitas completas de perejil o perejil picado en el borde del plato cuando existen nuevas tendencia.

En las presentaciones se dará importancia al género principal más que a las guarniciones y permitirá que la vajilla que tiene diseños actuales luzca por sí misma y sea esta un complemento para los géneros presentados sobre ella, tanto en el ambiente moderno como en el amazónico.

3.2.3.1.3. Cualidades profesionales

Está en función del conocimiento absoluto del área de cocina en la cual se desempeñarán. El título profesional respaldará el aprendizaje y experiencia. Es precisa la presentación de hoja de vida con los títulos y diplomas correspondientes a la formación.

3.2.3.1.4. Cualidades morales del cocinero

Moralidad, puntualidad, honestidad, honradez con los compañeros y enseres del restaurante, lealtad.

Cuando en el restaurante el cliente se sirve algún tipo de alimento, le será entregado exactamente lo que ha solicitado, pero si la preparación solicitada se ha terminado, es preciso comunicarle para que sea él quien apruebe el cambio de producto, de lo contrario ese engaño será una inmoralidad; no se cobrará al cliente por un producto diferente al que solicitó.

Nuestro primer horario está estipulado de 07:00 horas a 15:00 horas, son ocho horas laborables que se deberá permanecer dentro de la empresa desarrollando la actividad que se encomendará. No se permitirá retrasos ni salidas antes de la hora estipulada.

Otra cualidad será la lealtad; al trabajar en el establecimiento como FLAMENCO ECUATORIANO en el que se aprenderá recetas originales se les será encomendada de guardarlas y no revelarlas a nadie; ni después de que hayan dejado de pertenecer al restaurante; esto será lealtad con respecto a la empresa que confiará en el personal.

3.2.3.2. Características del uniforme

El uniforme del cocinero, deberá ser: limpio, completo y ordenado. Cada una de las piezas tiene funciones que cumplir; la importancia de las piezas radica en las siguientes razones:

3.2.3.2.1. Toca

Evitará la caída de pelo y protegerá la cabeza de la grasa ambiental que se encuentra en la cocina. El modelo será, safari de color negro para los cocineros y toca desechable blanca con pliegues para la él o jefe de cocina.

3.2.3.2.2. Pico.

Servirá para recoger el sudor que desciende del cuello, en caso de emergencia será usado como un apósito de presión, para inmovilización de miembros en caso de golpes, fracturas, o desgarres musculares por posibles caídas en la cocina. El color de pico que use el jefe de cocina será verde oliva doblado alrededor del cuello, y los cocineros de color blanco.

3.2.3.2.3. Chaqueta

Con doble botonadura; el refuerzo de tela en la parte frontal del tórax es precisamente para proteger los órganos vitales que están en esta

zona. Las mangas cortas servirán para que la temperatura del ambiente de la ciudad de Puyo no sofoque al personal. En el brazo izquierdo tendrán 2 bolsillos; los mismos que serán utilizados de la siguiente manera: uno el termómetro y otro el marcador (para etiquetar). El color de la chaqueta para el jefe de cocina será negra de corte francés con filo verde oliva, y para la brigada de cocina será de color plomo con filos negros.

El logo del restaurante se usará en la parte frontal de la chaqueta y bajo de este estará bordado el nombre del personal que laborará.

En la parte delantera del cuello se pondrá la bandera del país del cocinero; en el caso de extranjeros que vivan por mucho tiempo en el país se usará las dos banderas.

3.2.3.2.4. Pantalón.

La tela que se utilizará para la confección de esta prenda se la llama mil cuadros, este es el uniforme universal del cocinero, siendo un diseño diferente para el jefe de cocina, que será pantalón negro rayado en gris.

El material del que está confeccionado el pantalón tendrá un alto porcentaje de algodón para evitar accidentes.

3.2.3.2.5. Delantal.

Esta pieza será de color negro sobre la rodilla para los cocineros; en el caso del jefe de cocina, usará color negro con filos color verde oliva y diez centímetros bajo la rodilla.

Se llevará el logo del establecimiento en la cintura del delantal; las tiras para amarrar serán bastante largas, de manera que se las llevará hacia atrás de la espalda y luego de rodearla, regresarán hacia la parte delantera, para formar el lazo justo sobre el ombligo, para colocar un lito de cada lado de la cintura; posteriormente cubrir el lazo con la parte superior del delantal de manera que al realizar este doblez, quedará el delantal justo en la cintura del cocinero.

3.2.3.2.6. Lito o limpión.

Esta pieza será de algodón para evitar dejar pelusas. El lito no se usará para limpiar platos; puesto que ensucian y contaminan los bordes a partir del segundo plato que se intente limpiar. No se usará para limpiar mesones, ni para limpiar el sudor. Será usado para ayudarse con los platos calientes cuando se entregue al personal de servicio y para secarse las manos se usará toallas desechables. El lito no será una pieza multifuncional, se elegirá la función específica para evitar contaminación cruzada.

3.2.3.2.7. El calzado

Deberá ser cómodo, con suela antideslizante, de color negro, con el empeine alto para proteger el pie y de ser posible serán suecos ya que la ausencia de talón permitirá que el pie esté ventilado permanentemente o serán tipo mocasín para que sea más fácil descalzarse en caso de emergencia. Las medias para el personal serán blancas o negras y para el jefe de cocina negras.

3.2.3.3. Áreas comunes y áreas condicionadas

Las zonas que el establecimiento ofrecerá son las siguientes:

3.2.3.3.1. Las áreas comunes

Estas serán: cocina caliente, cocina fría y repostería (panadería – pastelería).

3.2.3.3.1.1. En el área de cocina caliente

Se encontrarán partidas como: soucier, poisonier, grillardín, rôtiseur, boucher, potager, etc., en cada una de estas partidas estarán cocineros especializados en su área, de manera que el producto que se realizaran en cada sector, saldrán preparado por manos especialistas sean salsas, carnes, pescados, etc.

3.2.3.3.1.2. En el área de cocina fría

Se ubicarán secciones de trabajo especializado como: entremetier, garde-manger, y preparación de bocaditos de sal.

3.2.3.3.1.3. En el área de repostería

Se preparará: panadería, pastelería, repostería, bollería, pastillaje, chocolatería y filigrana.

3.2.3.3.2. Áreas condicionadas

El único lugar por no ser una cocina grande será el comedor de personal.

3.2.3.4. Brigada de cocina

3.2.3.4.1. Jefe de cocina

Será el responsable directo de todo el trabajo y organización de la cocina; tendrá a su mando todos los miembros de la brigada y el entrenamiento del nuevo personal. Será también el administrador que se encarga de organizar horarios, asensos o remociones de los miembros de su brigada si fuera el caso. Realizará pedidos, los verificará, escogerá y califica a los proveedores más idóneos para la distribución de géneros y productos necesarios en la cocina. Será el responsable de todo lo que suceda en la cocina.

3.2.3.4.2. Cocineros

Este cargo estará destinado a los mandos medios en la cocina, es decir a todos los cocineros especializados en alguna área determinada tales como:

- Entremetier: responsable de platos a base de vegetales, almidones y huevos. Quien se encargara también de salsas, estofados, caldos, sopas, caldos, arroces menestras y platos a base de pescado. Además se responsabilizara de los platos fríos, incluidos las ensaladas, aderezos, patés, aspics, terrinas, hors doeuvres y decoraciones de garnish para buffet.
- Grillardín: responsable de los asados a la parrilla o al grill; en ocasiones de las frituras de carnes y pescados. También estará encargado de los cortes de diferentes tipos de cárnicos, sean carnes rojas, pescados o mariscos.
- Pâtisser: responsable de todos los preparados de pastelería, mermeladas, chocolates, postres, decoraciones para tortas, panes, postres y bollos. Además colabora con la charcutería (preparaciones con salchichas, jamones, chorizos, etc.).
- Commis.- Es el ayudante que está asignado a cada una de las partidas y su número varía de acuerdo al tamaño y requerimiento de la partida.

3.2.3.4.3. Steward

Las tareas serán: Pinche que realiza la limpieza del área física (infraestructura), marmitón que se encarga de limpiar toda la maquinaria y la batería de cocina y el platero o posillero, está encargado de lavar vajilla, cristalería y cubertería.

A continuación se detalla el horario de trabajo de la brigada de cocina:

3.2.3.4.4. Tabla N°2.- DISTRIBUCIÓN DE LA BRIGADA DE COCINA POR HORARIOS DE “FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE”.

AMBIENTE HORARIO	INTERNO y EXTERNO						
	SNACK BAR CAFETERÍA - MODERNO y AMAZÓNICO						
	Jefe de cocina	“Entremétier”	Salsero-asador	Repostero	Ayudantes	Steward	Total personal en cocina
7h00 a 15h00	1	1	1	1	1	1	6
15h00 a 23h00	1	1	1	1	1	1	6
23h00 a 7h00	1	0	0	0	2	1	4
TOTAL	3	2	2	2	4	3	16

Fuente: Katty Acosta.

Elaborado por Katty Acosta.

3.2.3.5. Clasificación del menaje de cocina

Los utensilios y maquinaria que servirán para el desempeño de las distintas actividades que se realizan en la cocina; serán los siguientes:

3.2.3.5.1. Maquinaria

Se considerará como máquina, todo equipo utilizado en la cocina para la producción de alimentos, que funcionará con algún tipo de combustible o con electricidad; estas serán máquinas grandes o pequeñas que se subdividirán en:

3.2.3.5.1.1. Máquinas generadoras de fuerza

Batidora, licuadora, amasadora, laminadora, molino de carne, molino de granos, peladora de papas, cortadora de fiambre, trituradora.

3.2.3.5.1.2. Máquinas generadoras de frío

Armarios frigoríficos, cámara de refrigeración, cámara de congelación, enfriador de botellas, máquina de hielo, exhibidor de botellas.

3.2.3.5.1.3. Máquinas generadores de calor

Cocina a gas, horno, cámara de leudo, sartén basculante, freidora, marmita, plancha, parrilla, salamandra, microondas, baño maría.

3.2.3.5.2. Batería

Serán todos aquellos utensilios contenedores de alimentos, de distinto tamaño y material de fabricación; cada uno de estos con un objetivo distinto.

Algunos utensilios serán: ollas, pailas, sartenes, escurridores de verduras, colador chino, placa de horno, jarra medidora, moldes de pastelería, tazones coladores, cucharón o cazo soperero, cucharón para salsa, cuchillo para quesos, pala para huevos, cuchara para servicio de ensalada, tenedor para servicio de ensaladas, pinza para servir carne con salsa, cuchillo para trinchar, tenedor para trinchar, pinzas para hielo, pala de pastelería, cuchillo para cortar pasteles, tabla trinchera, tazas medidoras, tazones en acero inoxidable, moldes de tartaleta; teflón, acero inoxidable, cerámica, barro tratado, madera, aluminio, acero inoxidable.

3.2.3.5.3. Herramienta

Serán los utensilios de cocina que representarán la extensión de las manos; como lo son: espumaderas, arañas, coladores, mortero, espuela lisa, espuela rizada, rodillo, manga, boquillas, mandolina, palette knife, rallador, cucharas, diablos, espátulas, cucharones, espátula, peladores, tablas para cortar sintéticas “nylon”, cucharas salseras, cuchara parisien, paleta o (palette knife), shaira y piedra de afilado, cuchillos de diferente tamaño y modelo de acuerdo a cada tarea; cebollero, filetero, de golpe,

medio golpe, hachuela, puntilla, pico de loro, deshuesador, cuchillo de cierra, de punta romana, para pomelo, cuchillo para queso, media luna, chaira, pelador, acanalador, descorazonador de manzanas, descorazonador de aceitunas, rizador de cítricos, u otras tareas como la decoración de frutas y hortalizas que se las realizará con gubias.

El mobiliario en el restaurante será: mesas de trabajo que deberán ser de acero inoxidable, tajo donde se realizará cortes de huesos exclusivamente, pozos de lavado para ollas, lavamanos que se accionará con pedal para no contaminar la grifería con las manos sucias. Por último estarán las estanterías y mobiliario de acero inoxidable y acero quirúrgico que servirán para guardar herramienta y batería de cocina.

3.2.3.5.3.1. Ventajas y desventajas de algunos materiales

3.2.3.5.3.1.1. Acero:

Usado para las ollas de presión

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • buen conductor de calor • cuece rápido 	<ul style="list-style-type: none"> • contamina olor, sabor y color de los alimentos • es pesado • es costoso • no tiene muy buena apariencia

3.2.3.5.3.1.2. Acero inoxidable

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Liviano• Medianamente buen conductor del calor• No es tóxico	<ul style="list-style-type: none">• Medianamente costos

3.2.3.5.3.1.3. Plástico reciclado

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Liviano• Barato• Fácil de transportar	<ul style="list-style-type: none">• Contamina sabor• Contamina olor• Se raya con facilidad y alberga bacterias• No resiste el calor

3.2.3.5.3.1.4. Plástico virgen

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• No contamina• Se puede refrigerar• Se puede congelar	<ul style="list-style-type: none">• Costoso• Se raya con facilidad

3.2.3.5.3.1.5. Aluminio

Ventajas	desventajas
<ul style="list-style-type: none">• Liviano• barato• Buen conductor del calor	<ul style="list-style-type: none">• Se oxida• Es tóxico• Contamina sabor y color de alimentos

3.2.3.5.3.1.6. Madera

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Bajo precio	<ul style="list-style-type: none">• Se astilla• Se apolilla• Se pudre• Es antihigiénico

3.2.3.5.3.1.7. Cerámica

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Elegante• Resiste el calor• Resiste baja temperatura• Buen conductor de calor	<ul style="list-style-type: none">• Costoso• Se rompe con facilidad

3.2.3.5.3.1.7. Barro

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Liviano• Buen conductor de calor• Para cocina criolla da buena presentación	<ul style="list-style-type: none">• Se rompe con facilidad• No resiste cambios de temperatura• Posee plomo• Desprende tóxico en contacto con ácidos

3.2.3.5.3.1.9. Hierro enlozado

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Barato• Resiste el calor• Resiste el frío• Resiste cambios de temperatura• Medianamente buen conductor de calor	<ul style="list-style-type: none">• Se despostilla con facilidad• Desprende pintura y plomo• Contamina los alimentos cuando no está en perfecto estado

3.2.3.5.3.1.10. Teflón

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• No adherente• liviano• Si está nuevo no contamina	<ul style="list-style-type: none">• No es barato• Es delicado• Cuando se• Contamina los alimentos

3.2.3.3.1.11. Pirex

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Buena presentación• No es costoso• Se puede congelar• Se puede refrigerar• No contamina	<ul style="list-style-type: none">• No resiste cambios de temperatura• Es delicado

3.2.3.5.3.1.12. Vidrio

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Buena presentación• No contamina si no tiene diseños labrados	<ul style="list-style-type: none">• Delicado• No resiste calor• No resiste frío• Puede ser costoso

	dependiendo su calidad
--	------------------------

3.2.4. Sistema de control HACCP o ARPPC

Las siglas HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) en inglés y en español ARPPC (Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control); es la denominación de sistema de aseguramiento de la calidad en la industria de alimentos y se lo conoce y aplica a nivel mundial.

Será la mejor vía para obtener alimentos seguros para la salud humana, enfocándose en cómo reducir y evitar la probabilidad de desarrollar contaminantes físicos, químicos y biológicos en los alimentos.

El sistema HACCP es un conjunto de normas de control que utilizarán el personal para mejorar los procesos de producción, normar las características de la infraestructura del establecimiento y los procesos de producción de alimentos con cero defectos.

Las zonas de producción efectuarán análisis de riesgo para identificar los peligros o puntos donde existan, razonablemente, altas probabilidades de que se puedan producir situaciones de peligro que afecten la inocuidad de los alimentos durante el proceso productivo. Junto a esto se identificarán

las medidas, tanto preventivas como correctivas, que se aplicarán para controlar dichas amenazas.

Cada vez que el análisis de riesgo indique que hay altas probabilidades que se produzcan uno o más puntos donde exista alguna amenaza para la inocuidad del alimento, el establecimiento desarrollará y llevará a efecto sistemas orientados a disminuir los riesgos de contaminación producidos por deficiencias de manejo e higiene, los cuales se enfrentarán mediante la implementación de buenas prácticas de manufactura y procedimientos estandarizados de sanitación, para, finalmente, elaborar planes HACCP.

Existen diferentes peligros que podrán afectar a la inocuidad de un alimento, entre ellos tenemos:

- Toxinas microbianas.
- Contaminación microbiológica.
- Contaminación química.
- Pesticidas.
- Residuos de medicamentos veterinarios.
- Zoonosis.
- Alimentos descompuestos.
- Parásitos.
- Mal uso de aditivos y/o colorantes.
- Peligros físicos.

3.2.4.1. Sanitación: normas de manipulación de alimentos

Las personas que manipularán alimentos deberán realizarse exámenes para ello será preciso obtener muestras de orina, heces fecales, sangre y la primera vez; fluroscopia pulmonar así se descartará cualquier tipo de enfermedad infectocontagiosa, de vías respiratorias o de vías urinarias.

Los manipuladores deberán tomar las siguientes precauciones al momento de entrar a la cocina:

- Baño diario.
- Cambio de ropa diariamente, de ser posible dos veces al día si el trabajo así lo requiere.
- Usar el uniforme de cocina limpio, completo y ordenado.
- Usar el cabello totalmente recogido.
- Lavarse las manos antes y después de usar el baño.
- Lavarse las manos después de tocarse la nariz o la boca.
- Lavarse las manos después de rascarse cualquier parte del cuerpo, teniendo en cuenta que no se deberá rascarse nada en la cocina.
- Lavarse las manos después de tocar el basurero.

- Mantener el basurero permanentemente con su tapa.
- Lavarse las manos después de tocar dinero.
- Lavarse las manos después de saludar a alguien.
- No usar pulseras, brazaletes, reloj, anillos, aretes u otro tipo de adorno o accesorio
- No usar ningún tipo de maquillaje en la zona de producción
- No usar perfumes, pues existen alimentos que absorben olores con facilidad.
- Llevar las uñas cortas limpias y sin pintar.
- Lavarse las manos después de cambiar el género con el que se esté trabajando.
- Si los alimentos que se están preparando se servirán crudos, se usará guantes para evitar contaminar los alimentos.
- Se deberá cambiar los guantes cada 20 minutos.
- Lavar todas las hortalizas y frutas antes de prepararlas.
- Lavar y desinfectar las herramientas que se use después de cambiar el género con el que se trabaje.
- Lavar y desinfectar el área de trabajo antes, durante y después de realizar el trabajo.
- Las heridas en las manos, se deberá cubrir perfectamente con un vendaje impermeable.
- Si salen fuera del área de producción, será importante cambiar el uniforme para evitar la contaminación cruzada.

- Al almacenar los alimentos, se mantendrá distantes de la bodega de suministros de aseo, desinfectantes o cualquier químico.
- Se protegerá con papel film o un recipiente hermético cualquier alimento que se guarde en refrigeración o en congelación.
- Todo alimento que se conserve estará perfectamente etiquetado; señalando cantidad, que es y cuál es su tiempo de vida útil.
- No servirse ningún tipo de alimentos en la zona de producción.
- Mantener todos los alimentos fuera de la zona de peligro (5°C a 60°C) por más de cuatro horas.
- No mezclar alimentos crudos con alimentos cocidos.
- Descongelar los alimentos en refrigeración y no a temperatura ambiente.
- No fumar con uniforme.
- No masticar chicle en el lugar de trabajo.
- Usar una tabla de diferente color para diferenciar el tipo de trabajo que se realiza; así: celeste para pescados y mariscos, marrón para carne cocida, roja para carne cruda, verde para hortalizas, blanca para pan y bollería y amarilla para aves.
- Todos los alimentos que requieren enfriamiento deberán recibirse de manos del proveedor del producto a menos de cinco grados centígrados y si el producto requiere congelación para su conservación, la temperatura de recepción deberá ser de cinco grados bajo cero.

Todo alimento que se recibirá en el restaurante, deberá verificarse el estado en el que está el producto, el empaque y la etiqueta, cuando el producto es abundante, la revisión se la realizará por muestreo; es decir una pequeña cantidad del costal o del quintal para revisar si el producto está en perfecto estado; a partir de ese momento, se tomará la decisión de recibir o devolver al proveedor el producto solicitado.

Se tendrá en cuenta que el género o el producto que llega en mal estado, en primer lugar no tendrán salvación; es decir no se podrá componer si está en proceso de descomposición, en mal estado sus empaques o envoltorios o si se encuentra algún tipo de anomalía en la calidad del mismo.

En segundo lugar, se solicitará un producto de buena calidad, es eso lo que se deberá recibir y por ello pagar. No se recibirá un producto en mal estado o el personal que lo reciba se hará cargo de pagar aquel producto en mal estado.

3.2.4.2. Contaminantes de alimentos: biológicos, químicos y físicos

3.2.4.2.1. Contaminantes Biológico

A la contaminación de alimentos se la designa con la sigla ETA que quiere decir enfermedad transmitida por alimentos. Este tipo de enfermedades pueden ser infección por alimentos contaminados, intoxicación por alimentos contaminados, edema por larvas de parásitos, quistes de parásitos en tejido blando, convulsiones causadas porque el parásito se ha localizado en el cerebro y muchas otras que se detallarán más adelante.

La contaminación por alimentos ocurre en las áreas de producción; pues en la mayoría de los casos por mal manejo de tiempo y temperatura; esto quiere decir que los alimentos que permanecen por más de cuatro horas entre 5° C y 60° C (42° F a 140° F) serán alimentos potencialmente peligrosos.

- Productos lácteos y sus derivados.
- Productos cárnicos y sus derivados.
- Arroz cocido.
- Compotas de frutas.
- Ensaladas.
- Sopas.
- Entremeses.
- Salas crudas o cocidas.

Todo alimento se puede convertir en un alimento potencialmente peligroso, por ello se los cocinará a su temperatura interna correcta; reduciendo el nivel de producción de microorganismos.

Diferentes alimentos, tienen diferentes temperaturas internas mínimas basadas en las características del alimento (nivel de grasa alto o bajo). Algunas bacterias mueren más rápido en temperaturas altas y otras en temperaturas bajas.

Las bacterias son seres vivos con funciones fisiológicas similares a las del ser humano y necesitan de alimento, humedad y temperatura adecuada para sobrevivir y reproducirse; esto quiere decir que donde hay alimentos crudos o preparados que poseen algo de humedad, allí se generan bacterias. Estos microorganismos están en el aire, en el agua, en nuestro cuerpo, en nuestra ropa; están en todas partes son de tamaño tan pequeño que se requiere de un microscopio para poderlos observar. Si se reúnen cuatro millones de ellas, entrarían en el mismo espacio que ocupa un granito de azúcar.

Cada veinte minutos la multiplicación celular de miles de ellos se incrementa, pudiendo en pocas horas tener millones de bacterias capaces de producir enfermedades graves y hasta la muerte. Algunos microorganismos son anaeróbicos es decir que no requieren de oxígeno para sobrevivir y su reproducción es masiva.

Las bacterias vivas que están presentes en los alimentos, los contaminan y pueden producir infecciones alimentarias; pero estos seres microscópicos al tener funciones fisiológicas similares a los seres humanos; nacen, crecen, se reproducen, orinan, defecan y mueren; por lo tanto la orina, sudor y las bacterias muertas, causan toxinas capaces de enfermar y matar por medio de las intoxicaciones alimentarias.

Existen algunos contaminantes biológicos que son en algunos casos visibles; se los llaman protozoarios, es decir son parásitos que ingresan en forma de huevos y larvas a través de los alimentos crudos o mal cocidos al cuerpo y son capaces de producir enfermedades graves y la muerte. A continuación se aprecia dos formatos, el microorganismo o el parásito; qué enfermedad causa, dónde se lo encuentra y cómo se evitará su contaminación.

3.2.4.2.1.1. Tabla de enfermedades transmisibles al hombre por leche contaminada

Fuentes principales de infección

ENFERMEDADES	HOMBRE	MAMÍFERO	AMBIENTE
Por virus			
Infección con adenovirus	x		
infección con enterovirus	x		

Glosopeda		x	
Hepatitis infecciosa	x		
Por rickettsias			
Fiebre Q		x	
Bacterias			
Ántrax		x	x
Botulismo (toxina)			x
Brucelosis		x	
Cólera	x		
Infección por E .coli	x	x	
Difteria	x		
Leptospirosis		x	
Listeriosis		x	
Fiebre paratifoidea	x	x	
Shigelosis	x		
Gastroenterítis estafilocócica			
Enterotóxica	x	x	
Infecciones estroptocócicas	x	x	
Tuberculosis	x	x	
Tifoidea	x		
Protocócicas			
Amebiasis	x		
Balantidiasis	x		x

Cardiasis	x		
Toxoplasmosis		x	
Helmínticas			
Enterobacteria	x		
Teniasis (infección con taenia solium)	x		
Otras			
Reacciones de sensibilidad a los antibióticos, toxicosis debidas a insecticidas, toxinas vegetales, radionúclidos y otros metales pesados, sustancias empleadas como conservadores y otros productos extraños.			

Fuente: Organización Mundial de la Salud

3.2.4.2.2. Contaminantes químicos

También se encuentra cierto tipo de sustancias químicas y/o naturales (biológicas) que su presencia en los alimentos en cantidades no aceptables, podrían ocasionar graves problemas de digestión y hasta la muerte.

Estas sustancias son: cloro, yodo, vitalín, e incluso algunos elementos conocidos en el mercado como lava, axion, pinoklín, etc. La mala utilización de estos productos, la cercanía con alimentos en la bodega, los residuos de estos en recipientes contenedores de alimentos, podrían ser una causa de contaminación por químicos. En algunos los residuos de pesticidas y hasta fertilizantes químicos utilizados para mejorar el cultivo

de algunas hortalizas. Estos químicos ingresan en el organismo y ocasionan a corto plazo: vómitos, diarreas, fiebre, malestar del cuerpo, cansancio. A largo y mediano plazo se depositan en el organismo ya sea en vías respiratorias, aparato digestivo o en las manos del manipulador de alimentos; de esta manera se contamina todo lo que toca y por consiguiente el alimento y finalmente el cliente.

Esta contaminación puede traer efectos secundarios a largo plazo; por ejemplo en el caso de alimentos contaminados con pesticidas; los clientes que los consumen en algunos casos pueden padecer los efectos nocivos en generaciones posteriores; de manera que sus hijos o nietos podrían nacer con algún problema congénito, como labio leporino, paladar hendido, falta de audición, u otro tipo de falla física. Estos venenos usados en la agricultura no tienen efectos inmediatos y suelen ser los más agresivos porque son irreversibles. Para ello en el restaurante se maneja con especial cuidado todos los géneros, alimentos, utensilios y ubicaciones.

3.2.4.2.3. Contaminantes físicos

En el caso de los contaminantes físicos se pueden mencionar una serie de objetos o residuos de ellos que se adhieren a la superficie de tablas trincheras, cuchillos, envoltorios de alimentos procesados, recipientes, etc. Estos pueden ser astillas de madera, grapas, residuos de plástico de fundas para empaquetar el producto, limaduras de hierro que no fueron

desechadas después de afilar el cuchillo, trozos o astillas de vidrio de un frasco que al destapar se astilló, residuos de corcho al destapar una botella de vino o de champagne, hilos, cabello, cáscaras de hortalizas o frutas, semillas no comestibles, insectos muertos, o cualquier otro tipo de objeto extraño o no comestible. Estos podrían causar atragantamientos, vómitos, indigestión y hasta una intoxicación; dependiendo la cantidad y el tipo de objeto que se haya ingerido, este podría causar hasta la muerte si no se atiende inmediatamente al cliente.

Los alimentos pueden contaminarse por tan sólo cuatro razones:

1. Falta de aseo personal.
2. Mal manejo de tiempo y temperatura.
3. Alimentos mal lavados o mal cocidos.
4. Contaminación cruzada.

Falta de aseo personal es una de las causas más importantes de contaminación; puesto que el ser humano es portador de una gran cantidad de bacterias, virus y hasta parásitos sin saberlo.

3.2.4.3. Normas de seguridad industrial en la producción de alimentos

Las buenas prácticas de manufactura estarán basadas en la protección de la persona que produce alimentos, en las condiciones que cumplirá el

establecimiento en cuanto a la infraestructura, la protección del medio ambiente, pero sobre todo la forma en la que se procesarán los alimentos para ser entregados al cliente en óptimas condiciones de higiene y calidad.

3.2.5. Instalaciones de la infraestructura

3.2.5.1. Condiciones físicas para evitar accidentes

Los pisos deben tener las siguientes características:

- Deben ser de colores claros.
- Por lo general se utiliza mosaico o losa.
- Y se deben evitar los ángulos rectos, deberían ser cóncavos.
- Deben ser antideslizantes, y resistentes (ya que su limpieza es permanente).
- Resistentes a golpes y a altas temperaturas.
- Las rejillas deben tener un detector de grasa.
- Antideslizantes (para seguridad del personal).
- En lo posible, impermeables.
- Evitar los pisos ruidosos y fríos al tacto del pie.
- Piso antideslizante.
- Declive en el piso, hasta llegar al desagüe de manera que el desalojo de agua sea más fácil.

- Amplios desagües para evacuar el agua durante la limpieza de piso.

Paredes:

- Paredes con esquinas redondeadas para facilitar la limpieza y evitar las telarañas.
- Pintura lavable para facilitar la limpieza.
- Suficiente luz natural.
- Suficiente ventilación, aire acondicionado.
- Campana extractora de olores.
- Mobiliario con esquinas redondeadas.
- Perfectamente señalizadas y despejadas las salidas de emergencia.
- Escalera de incendios fuera de la fachada del edificio para desalojo en caso de emergencia.
- Mantenimiento periódico de sistema eléctrico.
- Revisión periódica de plomería y alcantarillado.
- Desde el piso hasta 1.8 m, hasta esa altura deben estar azulejadas obligatoriamente.
- Azulejadas con colores claros y no brillantes sino opacos.
- Los materiales deben ser de fácil renovación, de fácil limpieza y resistentes.

- Deben estar protegidos con placas de acero inoxidable (en bordes, puertas y marcos)
- Desde 1,8 hasta la terminación, esta superficie esta menos expuesta, pero debe ser de color claro, impermeable al vapor.

Techos: No debe constituir un lugar de acumulación de suciedad, debe ser:

- De fácil limpieza.
- De fácil renovación.
- Impermeable al vapor.
- En lo posible con materiales que atenúen los ruidos.
- Altura de techos: (dependerá de la producción)
- Gran producción: de 3.6 a 4.2 mts.
- Pequeña producción: de 3 a 3.6 mts
- Despensas, Almacenes: de 2.4 a 3 mts.

3.2.5.1.1. Instalaciones eléctricas, plomería, desagües, ventilación, tuberías de gas

Un restaurante construido y mantenido apropiadamente hará más fácil y segura la preparación de comida para sus clientes. Consulte siempre con el departamento de salud local antes de:

- Empezar a construir.

- Convertir un edificio en un establecimiento de comida
- Remodelar o renovar un establecimiento de comida ya existente.
- Hacer reparaciones estructurales menores.

3.2.5.1.1.1. Requisitos para las Instalaciones

Los materiales de construcción usados en su restaurante deben ser fáciles de limpiar y aceptables para el departamento de salud local. Los pisos, paredes y techos deben ser lisos, no absorbentes y estar en buenas condiciones. Los pisos deben ser resistentes al uso, antideslizantes y sin poros. Los pisos también necesitan tener un grado de inclinación que permita el drenaje. Tapetes y otras superficies absorbentes no pueden ser usadas en áreas expuestas a humedad como áreas de preparación de comida y lavado de platos, porque éstos materiales no son fáciles de limpiar.

3.2.5.1.1.2. Requerimientos de Iluminación

Coloque lámparas en el techo sobre los puestos de trabajo para que los empleados no proyecten sombras en la superficie de trabajo. Las bombillas usadas en las áreas de preparación de comida deben estar protegidas, recubiertas y/o ser resistentes a romperse. Las bombillas que están protegidas o son resistentes a romperse son importantes porque protegen (de pedazos de vidrio en caso de que la bombilla se rompa) la

comida que está expuesta, los utensilios, la mantelería y los artículos desechables que están abiertos. Las cámaras refrigeradoras, los congeladores y los cuartos para almacenamiento en seco deben tener 110 lux; en barras de auto servicio o en áreas de exhibición de frutas y verduras frescas o de comida empacada, la iluminación debe ser de 220 lux y en las áreas de preparación de comida debe haber 540 lux. El lux, símbolo lx, es la unidad derivada del sistema internacional de unidades de iluminancia o nivel de iluminación. Es igual a un lumen por metro cuadrado

3.2.5.1.1.3. Requerimientos de Ventilación

Sistema de ventilación debe ser capaz de: Eliminar el vapor, los humos y las gotas de aceite con el objeto de prevenir condensaciones, olores, manchas y formación de altas temperaturas y humedades en el local.

Controlas la entrada de aire fresco para asegurar la buena distribución del aire limpio y evitar las corrientes de aire viciado que son causa de incomodidad para el personal.

3.2.5.1.1.3.1. Ventilación Natural

Solo es adecuada para los establecimientos pequeños, no es conveniente ya que apaga las hornallas, enfría las comidas y puede producir dolores de columna y espalda al personal.

3.2.5.1.1.3.2. Ventilación Artificial

En la mayoría de los casos es necesaria la ventilación mecánica para asegurar el movimiento del aire y la evacuación de impurezas.

Para ellos se utilizan extractores de aire como las campanas, que están situadas sobre los aparatos de cocción y deben sobresalir 15 cm, más allá de la zona de cocción, y la zona de entrada del vapor debe tener un filtro de grasa.

Entrada de aire: Puede hacerse a través de aberturas naturales como los orificios de ventilación, pero en edificios grandes la introducción del aire suele ser mecánica, distribuida por un ventilador central y un sistema de conductos que desembocan en las zonas escogidas de trabajo.

La presencia de aire fresco, temperatura y humedad adecuada son esenciales para la comodidad de los trabajadores. El sistema de ventilación de su restaurante debe cumplir con todas las regulaciones locales y estar apropiadamente construido, mantenido y aseado. El goteo de grasa o condensación en la comida la podría contaminar.

3.2.5.1.1.4. Plomería

La plomería que ha sido mal instalada o mal mantenida ha sido documentada como la causa de muchos brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos. La plomería en su restaurante debe cumplir con las regulaciones locales y estar adecuadamente construida y mantenida.

3.2.5.1.1.4.1. Otros Aspectos de Plomería

Todos los restaurantes deben tener al menos un lavamanos, un inodoro y un orinal. Debe ser instalado al menos un fregadero o un lavadero de servicio con drenaje o sifón en el piso para lavar los trapeadores y el desecho de agua sucia.

Los lavamanos deben tener agua corriente caliente y fría a una temperatura de al menos 100°F (38°C). Los lavamanos automáticos deben ser instalados de acuerdo a las recomendaciones del fabricante. Los lavamanos deben estar convenientemente ubicados en áreas de preparación de comida, áreas de servicio, áreas de lavado y en los baños. En los baños debe haber un anuncio indicando que los trabajadores deben lavarse las manos antes de regresar a trabajar.

3.2.5.1.1.4.2. Conexiones cruzadas

Una conexión cruzada es una unión física a través de la cual contaminante de drenajes, alcantarillas y otro tipo de aguas residuales pueden entrar a la fuente de agua potable. Una llave de agua corriente

situada debajo del borde de rebalse de un fregadero es un ejemplo de conexión cruzada. Una plomería adecuadamente instalada prevendrá que esto ocurra en su restaurante.

3.2.5.1.1.4.3. Prevención del Reflujo

La creación de un espacio de aire previene el reflujo de aguas residuales en el suministro de agua potable. El espacio de aire entre la entrada del suministro de agua y el nivel de rebalse debe ser de al menos dos veces el tamaño del orificio de entrada del agua y no menor de una pulgada. Si una válvula de prevención de reflujo se instala, ésta debe cumplir con los estándares de la Sociedad Americana de Ingeniería Sanitaria (ASSE por sus siglas en inglés).

3.2.5.1.1.4.4. Condensación de Grasa y Goteo de Tuberías

Las trampas de grasa deben ser fáciles de alcanzar, deben ser instaladas por un plomero licenciado y limpiadas rutinariamente. Las tuberías que conducen aguas residuales o el sistema de rociadores contra incendios pueden gotear. Si esto ocurre, asegúrese que la tubería sea reparada.

3.2.5.1.1.5. Desecho de Basura

Mantenga contenedores de basura que sean lo suficientemente grandes para acumular toda la basura producida en el establecimiento. Lave los tarros de basura al menos una vez a la semana. Saque frecuentemente la basura de las áreas de preparación de comida. Materiales de desecho y contenedores o recipientes vacíos que no están limpios deben también retirarse con frecuencia ya que atraen insectos y roedores.

3.2.5.1.1.6. Alcantarillado

Un sistema de drenaje adecuado para manejar aguas residuales debe ser instalado. Áreas con exposición constante al agua como el área de lavado de platos deben tener desagües en el piso. Reflujo de aguas negras o residuales es causa inmediata de cierre del restaurante. El problema debe ser solucionado y el restaurante limpiado de manera exhaustiva antes de que el establecimiento pueda reabrirse.

3.2.5.1.1.7. Instalaciones eléctricas

- Al realizar una instalación eléctrica deben tenerse en cuenta los dos peligros principales enunciados: descarga eléctrica e incendio o explosión. Afortunadamente en los últimos años han aparecido nuevos materiales y dispositivos que han perfeccionado los sistemas de seguridad.
- Los equipos e instalaciones eléctricas deben construirse e instalarse evitando los contactos con fuentes de tensión y

previando la producción de incendio. Al seleccionar los materiales que se emplearán hay que tener en cuenta las tensiones a que estarán sometidos.

- El control de estas operaciones, así como la puesta en funcionamiento de estos equipos, debe estar a cargo de personal con experiencia y conocimientos. Especialmente cuando se trate de instalaciones de alta tensión eléctrica es necesario impedir que accidentalmente alguna persona o material tome contacto con los mismos. Esto puede lograrse ya sea cercando el lugar peligroso o instalando en lugares elevados o en locales separados a los cuales sólo tengan acceso ciertas personas. Debe ponerse atención a este peligro cuando se realicen trabajos de reparación, pintura, etc. en las vecindades y se quiten provisoriamente las medidas de seguridad.
- Al instalar los equipos eléctricos debe dejarse lugar suficiente alrededor de los mismos como para permitir no sólo el trabajo adecuado sino también el acceso a todas las partes del equipo para su reparación, regulación o limpieza.
- Los lugares donde existan equipos de alta tensión no deben usarse como pasaje habitual del personal.
- Los conductores se señalarán adecuadamente, de manera que sea fácil seguir su recorrido. Deben fijarse a las paredes firmemente y cuando vayan dentro de canales, caños, etc., tendrán, a intervalos regulares, lugares de acceso a los mismos.

- Los conductores estarán aislados mediante caucho, amianto, cambray, etc. en el caso de que no puedan aislarse completamente, por ejemplo: cables de troles, los conductores deben protegerse para impedir contactos accidentales.
- Es preferible que los conductores se ubique dentro de canales, caños, etc. para impedir su deterioro.
- Es necesario que los fusibles estén también resguardados. Esto puede hacerse de varias formas, por ejemplo: encerrándolos o permitiendo el acceso a las cajas sólo al personal autorizado.
- Cuando los fusiles funcionen con alto voltaje es conveniente que estén colocados dentro de un receptáculo o sobre un tablero de distribución y sean desconectables mediante un conmutador. Estos conmutadores podrán accionarse desde un lugar seguro, teniendo un letrero que indique claramente cuando se conectan o desconectan los fusiles.
- Los conmutadores deben instalarse de manera tal que impidan su manipulación accidental.
- Los tableros de distribución se utilizan para controlar individualmente los motores. Para evitar accidentes conviene que estén blindados, encerrados los elementos conectados a fuentes de alta tensión eléctrica para evitar el acceso de personas no autorizadas. El piso alrededor de los mismos debe estar aislado y aquellos elementos conectados a fuentes de alta

tensión deben tener pantallas aislantes que permitan su reparación o regulación sin tocarlos.

- Los circuitos de cada uno de los elementos del tablero deben ser fácilmente individualizables y de fácil acceso. Es conveniente poner a tierra las manivelas.

3.2.5.1.2. Tipos de incendios y tipos de extintores

Un incendio es una ocurrencia de fuego no controlada que puede ser extremadamente peligrosa para los seres vivos y las estructuras. La exposición a un incendio puede producir la muerte, generalmente por inhalación de humo o por desvanecimiento producido por ella y posteriormente quemaduras graves

3.2.5.1.2. Tipos de incendios y tipos de extintores

Clase A: incendios que implican madera, tejidos, goma, papel y algunos tipos de plástico.

Clase B: incendios que implican gasolina, aceites, pintura, gases y líquidos inflamables y lubricantes.

Clase C: incendios que implican cualquiera de los materiales de la clase A y B, pero con la introducción de electrodomésticos, cableado o cualquier otro objeto que recibe energía eléctrica, en la vecindad del fuego.

Clase D: incendios que implican metales combustibles, como el sodio, el magnesio o el potasio u otros que pueden entrar en ignición cuando se reducen a limaduras muy finas.

A veces suele añadirse un quinto grupo, la clase K. Se refiere a los incendios que implican grandes cantidades de lubricantes o aceites. Aunque, por definición, la clase K es una subclase de la clase B, las características especiales de estos tipos de incendios se consideran lo suficientemente importantes para ser reconocidos en una clase aparte.

3.2.5.1.2.1.1. Medidas básicas de prevención de incendios

- Siempre que sea posible, mantener una zona de seguridad (sin combustibles) alrededor de los aparatos eléctricos.
- No sobrecargar los enchufes. De utilizar "ladrones", "regletas", o alargaderas para
- conectar diversos aparatos eléctricos a un mismo punto de la red, consulte previamente a personal cualificado.
- Si detecta cualquier anomalía en las instalaciones eléctricas o de protección contra incendios, comuníquelo al responsable del área afectada.
- No aproximar focos de calor intensos a materiales combustibles.
- De efectuar operaciones "en caliente" (con llamas abiertas, objetos calientes, chispas mecánicas, arcos eléctricos,

normalmente por operaciones de mantenimiento mecánico y soldadura), consulte a los responsables del área donde vayan a realizarse los trabajos.

- Puede ser necesario tomar precauciones especiales e incluso que sea una zona donde esté prohibido efectuar estos trabajos, por existir riesgo alto de incendio y / o explosión.
- No obstaculizar en ningún momento los recorridos y salidas de evacuación, así como el acceso extintores, bocas de incendio, salidas de emergencia, cuadros eléctricos, pulsadores de alarma. Estos equipos deben estar siempre accesibles para su rápida utilización en caso de emergencia.
- Fíjese en la señalización, compruebe las salidas disponibles, vías a utilizar y la localización del pulsador de alarma y del extintor más próximo. En caso de observar anomalías, comuníquelo a los responsables.
- Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado. La suciedad, los derrames de líquidos y materiales como virutas, papeles y cartones pueden originar fácilmente incendios.
- Los espacios ocultos son peligrosos: no dejar en los rincones, debajo de las estanterías o detrás de las puertas lo que no queremos que esté a la vista.
- Ante cualquier olor sospechoso o superficie excesivamente caliente, avisar a mantenimiento, al responsable de zona o conforme a las instrucciones del plan de emergencia.

- Si fuma utilice los ceniceros, asegurándose que no queda ninguna colilla encendida y no tire la ceniza en las papeleras.
- Respetar la señal de "PROHIBIDO FUMAR", al entrar en las áreas donde esté señalizado, depositar las colillas en ceniceros, bien apagadas, y no tirarlas en cualquier sitio.
- Dejar libre de materiales una distancia de 1 metro por debajo de los detectores de incendio.

3.2.5.1.2.2. Tipos de extintores

3.2.5.1.2.2.1. Extintores

Se clasifican: A, B, C, D. Es importante utilizarlo correctamente y el tiempo de vaciado de un extintor de incendio es de segundos, antes de usarlo deberá planificar muy bien donde y como lo utilizará. Hay distintos tipo de extintores, no todos sirven para todos los fuegos.

- Extintores Tipo "A".- Son extintores que contienen agua presurizada, espuma o químico seco, combaten fuegos que contienen materiales orgánicos sólidos y forman brasas. Como la madera, papel, plásticos, tejidos, etc. Actúa por enfriamiento del material y remojando el material para evitar que vuelva a encenderse.
- Extintores Tipo "B".- Son extintores que contienen espuma, dióxido de carbono, los de uso múltiple de químico secos

común y de halón; y se utilizan en los incendios provocados por líquidos y sólidos fácilmente inflamables: aguarrás, alcohol, grasa, cera, gasolina, etc. Impiden la reacción química en cadena.

- Extintores Tipo "C".- Son los de gas carbónico o dióxido de carbono, el químico seco común, los extintores de fuego de halón y de químico seco de uso múltiple; son los recomendados para incendios provocados por equipos electricos. Como los electrodomésticos, interruptores, cajas de fusibles y herramientas eléctricas. Los de Dióxido de Carbono hay que usarlos con poca presión, porque con mucha potencia pueden esparcir el fuego. Impiden la conducción de la corriente eléctrica. Importante: nunca utilizar extintores de agua para combatir fuegos generados por equipos energizados.
- Extintores Tipo "D".- Son de polvo seco especial para ser utilizados en incendios que intervienen metales que arden a mucha temperatura y necesitan mucho oxígeno para su combustión y que con el agua o químicos reaccionan violentamente. Enfrían el material por debajo de su temperatura de combustión.

3.2.5.1.2.2.2. ¿Cómo se utiliza un extintor?

1. Se debe descargar el extintor hacia la base de la llama, aun apagado vaciar el extintor hasta asegurar que se ha apagado totalmente y no hay peligro que se vuelva a encender.
2. Para que un extintor sea efectivo debe utilizarse correctamente. Aun que el momento es muy complicado, se debe pensar antes de actuar, tendrá solo unos segundos y el atropello solo le servirá para vaciar el extintor y no solucionar el problema.
3. Apuntando la abertura de salida del extintor hacia la llama apriete el gatillo manteniendo el extintor en posición vertical.
4. Mueva la salida del extintor de izquierda a derecha abarcando toda el área del fuego.
5. No combata un incendio de espalda al fuego, siempre tiene que tener a la vista la zona de fuego, puede encontrarse atrapado.
6. En el caso que esto no fuera suficiente, abandone inmediatamente el lugar donde se encuentra el fuego y llame a los bomberos. No arriesgue su vida.

3.2.5.1.2.2.2.1. Señalización



3.2.5.1.3. Accidentes, causas y consecuencias

3.2.5.1.3.1. Accidente

- Es un evento imprevisto no planificado que provoca daños materiales y personales.
- Se define como accidente cualquier suceso que, provocado por una acción violenta y repentina ocasionada por un agente externo involuntario, da lugar a una lesión corporal.

Los accidentes se pueden dar por varios factores:

3.2.5.1.3.1.1. Factores personales

- Falta de conocimiento o de capacidad para desarrollar el trabajo que se tiene encomendado.
- Falta de motivación o motivación inadecuada.
- Tratar de ahorrar tiempo o esfuerzo y/o evitar incomodidades.
- Lograr la atención de los demás, expresar hostilidades.
- Existencia de problemas o defectos físicos o mentales.

3.2.5.1.3.1.2. Factores de trabajo

- Falta de normas de trabajo o normas de trabajo inadecuadas.
- Diseño o mantenimiento inadecuado de las máquinas y equipos.
- Hábitos de trabajo incorrectos.
- Uso y desgaste normal de equipos y herramientas.
- Uso anormal e incorrecto de equipos, herramientas e instalaciones.

Los accidentes se pueden dar por varias condiciones:

- Trabajar en condiciones inseguras o a velocidades excesivas.
- No dar aviso de las condiciones de peligro que se observen, o no señalizadas.
- No utilizar, o anular, los dispositivos de seguridad con que va equipadas las máquinas o instalaciones.
- Utilizar herramientas o equipos defectuosos o en mal estado.
- No usar las prendas de protección individual establecidas o usar prendas inadecuadas.
- Gastar bromas durante el trabajo.
- Reparar máquinas o instalaciones de forma provisional.
- Realizar reparaciones para las que no se está autorizado.
- Adoptar posturas incorrectas durante el trabajo, sobre todo cuando se manejan cargas a brazo.

- Usar ropa de trabajo inadecuada (con cinturones o partes colgantes o desgarrones, demasiado holgada, con manchas de grasa, etc.).
- Usar anillos, pulseras, collares, medallas, etc. cuando se trabaja con máquinas con elementos móviles (riesgo de atrapamiento).
- Utilizar cables, cadenas, cuerdas, eslingas y aparejos de elevación, en mal estado de conservación.
- Sobrepasar la capacidad de carga de los aparatos elevadores o de los vehículos industriales.
- Colocarse debajo de cargas suspendidas.
- Introducirse en fosos, cubas o espacios cerrados, sin tomar las debidas precauciones.
- Transportar personas en los carros o carretillas industriales.
- Falta de protecciones y resguardos en las máquinas e instalaciones.
- Protecciones y resguardos inadecuados.
- Falta de sistema de aviso, de alarma, o de llamada de atención.
- Falta de orden y limpieza en los lugares de trabajo.
- Escasez de espacio para trabajar y almacenar materiales.
- Almacenamiento incorrecto de materiales, apilamientos desordenados, bultos depositados en los pasillos, amontonamientos que obstruyen las salidas de emergencia, etc.
- Niveles de ruido excesivos.
- Iluminación inadecuada (falta de luz, lámparas que deslumbran)

- Falta de señalización de puntos o zonas de peligro.
- Existencia de materiales combustibles o inflamables, cerca de focos de calor.
- Huecos, pozos, zanjas, sin proteger ni señalizar, que presentan riesgo de caída.
- Pisos en mal estado; irregular, resbaladizo, desconchados.
- Falta de barandillas y rodapiés en las plataformas y andamios.

3.2.5.1.3.2. Causas y consecuencias de accidentes

Una de las causas más frecuentes de accidentes es el mal uso de uniforme, herramientas y/o maquinaria de trabajo. En el caso de la cocina, con frecuencia suele haber algunos accidentes por falta de precaución de los cocineros o por exceso de confianza de los mismos; al creer que, con los años de experiencia que tienen laborando en cocina ya nada les puede pasar; desgraciadamente, nadie está exento de un accidente por pequeño que este sea; causas o condiciones mediatas e inmediatas son motivos que conducen al trabajador a tener un evento no preparado ni meditado que produce daño material o personal; parcial o permanente.

Existen otras causas que son de tipo personal o psicológico, que pueden desencadenar en graves riesgos tanto para la salud y seguridad del personal operativo como para sus compañeros y hasta el cliente que va a consumir las preparaciones que se produzcan en la cocina en manos de

un cocinero que puede tener falta de concentración por problemas de tipo sentimental, por dolencias físicas o porque la tarea que le fue encomendada no es de su agrado y no ha puesto el interés suficiente para su ejecución. Por lo tanto; un dolor de cabeza, gripe, cansancio físico, problemas personales en casa, problemas de pareja pueden ser causales de accidentes por falta de concentración.

Por lo tanto; un accidente es un hecho involuntario que puede causar daño material o personal, y este daño puede ser temporal o permanente; parcial o total.

Cuando se trata de daño material temporal se refiere a la descompostura de alguna máquina que puede entrar a reparación temporalmente y que luego regresará a funcionamiento normal; si acaso este daño fuera permanente, sería el caso de una máquina que no tiene compostura y es preciso cambiar la máquina por una nueva; en este caso es una pérdida total de tipo económico que se puede tarde o temprano recuperar, pero no podemos decir lo mismo cuando el daño es personal, si una persona por falta de concentración se cortó un dedo, el dedo no vuelve a salir o si el empleado se cayó en la cocina, se rompió la columna y quedó inválido el daño en el primer caso es definitivo parcial y en el segundo es un daño total y permanente, pero existen casos más graves como la pérdida de un compañero porque hubo una explosión, un incendio u otro motivo en el que el accidente causa la muerte de un compañero, este hecho es tan

doloroso que interrumpe el trabajo y normal desempeño de labores del resto de compañeros teniendo en cuenta que tanto para la familia como para la empresa son daños irreparables porque cada persona es insustituible.

3.3. Diseño del plan económico del FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE.

Desarrollo en el ANEXO N°1.

3.4. Diseño de la oferta gastronómica gourmet y nativa del FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE

3.4.1. CARTA DEL FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE

Conjunto de manjares que se podrá preparar en cocina, cualquier momento a petición del cliente, con la particularidad de que cada plato tiene un precio establecido.

El tamaño y variedad de la carta estará sujeto a varios factores: el tamaño del establecimiento, la infraestructura y equipo que se posee, pero sobre todo el dominio de cada uno de los miembros de la brigada.

Los alimentos están agrupados por las características o relaciones que estos tienen entre sí; la misma que se la hace de la siguiente forma para el snack bar cafetería, gourmet y amazónico:

3.4.1.1. MENÚ SNACK CAFETERÍA

3.4.1.1.1. Entradas frías

- Ceviche volquetero
- Ceviche de caracol
- Ceviche de camarón
- Canapés variados
- Jamón serrano con piña

3.4.1.1.2. Entradas calientes

- Empanadas de morocho (carne / pollo)
- Empanadas de verde (queso / carne)
- Empanadas de hojaldre (carne / pollo)
- Empanadas de queso
- Bastones de queso de campo, apanado con nuez.

3.4.1.1.3. Huevos

- Omelett de jamón y queso
- Omelett de champiñones
- Huevos de codorniz relleno

3.4.1.1.4. Pescados y mariscos

- Deditos de pescado en salsa tártara de la casa
- Mejillones gratinados

3.4.1.1.5. Especialidad de la casa

- Tostadas con jamón y queso
- Hamburguesa el GRAN FLAMENCO
- Sánduche de lomo fino
- Sánduche de pollo BBQ
- Sánduches fríos a elección
- Bandeja de quesos, aceitunas y embutidos

3.4.1.1.6. Ensaladas

- Ensalada del chef
- Ensalada flamenco
- Ensalada de pollo con hortalizas

3.4.1.1.7. Picadas

- Cazadores con papa parisien y salsa de ají
- Mini brocheta de pollo con papa dorada

- Tabla de chips multicolor con carne (res, cerdo, borrego)
guarnición a elección
- Alitas B.B.Q.

3.4.1.1.8. Variedades

- Humitas
- Pan de yuca

3.4.1.1.9. Postres

- Crepe de helado con frutas
- Torta tres leches
- Tiramisú
- Tartaletas de fresa con crema
- Pie de fruta

3.4.1.1.10. Bebidas calientes

- Café
- Capuchino
- Mocachino
- Café vienes (con helado de vainilla)
- Irish coffe
- Café en leche

- Chocolate caliente
- Te de frutas
- Infusiones

3.4.1.1.11. Bebidas refrescantes

- Gaseosas
- Agua mineral con gas
- Agua mineral sin gas
- Milk shake
- Té helado
- Capuccino frapé
- Jugos
- Batidos

3.4.1.2. CARTA DE BEBIDAS

3.4.1.2.1. Aperitivos

Solos:

- Jerez
- Vermut: blanco, rojo, seco, extra seco

Combinados:

- Bulshop
- Bloody mary

3.4.1.2.2. Plus café

- Kalúa
- Baileys
- Cordiales : menta, curacao azul, banana, higo, maracuyá, limón

3.4.1.2.3. Vinos blancos

- Gato negro: chardonay / resley

3.4.1.2.4. Vinos tintos

- Gato negro: Cabernet sauvignon / merlot
- Casillero del diablo: Cabernet sauvignon

3.4.1.2.6. Tragos variados

- Grand Vandush
- Viuda Auvin
- Don Perignon

3.4.1.2.6. Tragos variados

- Tequila
- Puro Puyo
- Whisky
- Ron negro
- Ron blanco
- Vodka

3.4.1.2.7. Coctelitos

- Rumba maracuyá
- Atardecer tropical
- Alexander
- Pink lady
- Destornillador
- Cuba libre
- Coco cabana

- Piña colada
- Amareto con naranja
- Menta y naranja

3.4.1.2.8. Cervezas

- Nacionales
- Importadas

3.4.1.3. MENÚ GOURMET

3.4.1.3.1. Para picar

- Mejillones a las finas hierbas
- Conchas asadas
- Portobello rellenos
- Deditos de pescado con salsa golf
- Rollos de jamón con melón
- Calamares a la romana
- Calamares al ajillo
- Alitas de pollo Bar B.Q.

3.4.1.3.2. Entradas frías

- Ensalada de mozzarella, tomate y albahaca
- Aguacate relleno
- Champiñones mil colores
- Tomate relleno con jamón y arveja

3.4.1.3.3. Entradas calientes

- Espárragos salteados con tocino

3.4.1.3.4. Sopas, cremas, consomé

- Crema de espárragos
- Viske de camarón
- Caldo de patas
- Caldo de gallina criolla

3.4.1.3.5. Arroces y pastas

- Spaguetty a la carbonada
- Rissoto puyu
- Arroz marinero

3.4.1.3.6. Huevos

- Huevos flamenco
- Huevos rellenos
- Tortilla española

3.4.1.3.7. Pescados y mariscos

- Corvina al vapor con verduras
- Corvina en salsa tártara
- Pargo frito
- Trucha en salsa de limón
- Camarones a la plancha

3.4.1.3.8. Carnes rojas, asadas y a la parrilla

- Lomo apanado
- Lomo de res a la plancha
- Lomo salteado con verduras
- Costillas de cerdo agridulce
- Chuletas de cerdo hawaiana

3.4.1.3.9. Carnes blancas

- Pollo asado con menestra
- Pollo en salsa de ciruelas
- Pollo en salsa de champiñones
- Tabla de pollo

3.4.1.3.10. Ensaladas

- Ensalada sorpresa (espinaca, uvas, tomate cherry, pimiento amarillo, aderezada con vinagreta)
- Ensalada waldorf
- Ensalada de lechuga, tomate, aceitunas y champiñones
- Ensalada fresca
- Ensalada rusa

3.4.1.3.11. Postres

- Perlas de fruta con chocolate en lecho de merengue
- Naranjas al tequila
- Moras con leche condensada
- Frutillas flambeadas
- Manzana al horno
- Brocheta de frutas con salsa de menta
- Crepe de helado
- Strudel
- Tiramisú
- Mousse de fruta
- Pie de fruta

3.4.1.3.12. Bebidas

- Jugos (vaso o jarra)
- Batidos (vaso o jarra)
- Jarra de batidos

3.4.1.4. MENÚ AMAZÓNICO

3.4.1.4.1. Entradas frías y calientes

- Tallos de palmito rellenos
- Portobelo relleno de capibara
- Ensalada de camarón en salsa de naranjilla
- Ceviche de caracol

3.4.1.4.2. Sopas, cremas, consomé

- Caldo de carachama
- Cazuela amazónica

3.4.1.4.3. Pescados

- Maito de tilapia
- Carpa Asada a la parrilla

3.4.1.4.4. Especialidades del flamenco

- Guanta asada
- Costilla de capibara con salsa de piña y naranja
- Carpacho de capibara
- Papillote de capibara

- Chontacuros en salsa teriyaki

3.4.1.4.5. Ensaladas

- Ensalada Flamenco en el Amazonas
- Ensalada de la casa

3.4.1.4.6. Postres

- Variedad de postres con fruta de temporada
- Babaroise
- Mousse
- Torta
- Compota
- Dulce de guayaba con queso
- Pie de limón mandarina
- Muchines de yuca con miel
- Profiteroles relleno de fruta de temporada
- Quimbolitos de fruta de temporada

3.4.1.4.7. Bebidas

- Coctel de guayusa
- Jarra de coctel amazónico
- Jugos

- Batidos
- Jarra de jugo
- Jarra de batidos
- Jugo de guayaba y frutilla

3.4.2. Recetas Estándares de los menús de FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE

Desarrollo en el ANEXO N°2.

3.4.2.1. Tipos de medios o métodos de cocción:

Asar al horno. Por aire caliente.

Cocer en un líquido (hervir). Inmersión en agua, caldo u otro líquido.

Breaseado. Por aire caliente e inmersión.

Cocer al vapor. Vapor.

Freír y saltear. Inmersión en aceite o en una pequeña cantidad de grasa.

Asar a la parrilla, gratinar, asar con infrarrojos. Radiación térmica.

Cocer en microondas. Radiación electromagnética.

Cocción al vacío: Técnica que se utiliza introduciendo la preparación o género en una bolsa de plástico especial, a la que en un equipo apropiado, se le hace al vacío. Su conservación en refrigeración o congelación, permite una recuperación perfecta de su contenido.

Guisar. Preparar o cocinar los alimentos sometiéndolos a la acción del fuego. /Preparar los alimentos haciéndolos cocer, después de rehogados

en una salsa compuesta de grasa, agua, o caldo, cebolla y otros condimentos.

Estofar. Cocer lentamente un género en un recipiente tapado, acompañado de su jugo y de su grasa, distintos ingredientes y condimentos.

Blanquear. Dar un ligero hervor a determinados alimentos. Esta operación tiene por objeto suprimir el fuerte olor y sabor de artículos tales como coliflor, repollo, riñones, entre otros; en el caso de los huesos utilizados para fondos, suprimir impurezas. Sirve también el blanqueado para poner más blancas algunas carnes y aves y avivar el color natural de algunos vegetales, disminuir considerablemente el tiempo de cocción de algunas hortalizas que se terminan al horno como las patatas risoladas, zanahorias glaseadas, entre otras y facilitar el pelado de algunas verduras y frutas.

En el caso de las carnes se deben poner en agua fría con el fin de que se abran los poros, mientras que los vegetales se ponen cuando el agua hierve.

Escaldar. Introducir un género en agua hirviendo durante unos instantes para facilitar su pelado como en el caso de los tomates. / añadir un líquido (generalmente agua) hirviendo a un preparado.

Escalfar. Cocinar un alimento en un líquido a una temperatura próxima a la ebullición. / Pochar.

Gratinar. Acción de dorar en un horno o salamandra determinadas preparaciones, con o sin salsa pero generalmente espolvoreadas de queso rallado y algo de mantequilla. Aunque no es muy frecuente, en ocasiones se emplea el pan rallado.

Rehogar. Cocinar un género a fuego lento en una pequeña cantidad de materia grasa.

Sellar. Dorar una carne con el fin de que no pierda su jugo durante la cocción.

Sofreír. Cocinar ligeramente alimentos y sus condimentos en grasa.

Sofrito.- rehogado que se utiliza como parte de una preparación culinaria, compuesto de cebolla, ajo, tomate, etc. / Freír o saltear un alimento de forma ligera.

Saltear. Cocinar un alimento en una pequeña cantidad de grasa (aceite o manteca). Los alimentos que se saltean, unas veces son crudos como los escalopines, lomos, filetes de pescado y otros, han sido cocinados previamente, como las pastas y algunas hortalizas.

Freír. Cocer alimentos en abundante aceite o grasa.

Baño-María (al). Método de cocción lento y suave de un preparado puesto en un molde y, a su vez, éste dentro de otro recipiente que contiene agua. Generalmente, este sistema de cocción se hace en el horno y se aplica a preparaciones como flanes y patés. Según unos se deriva el nombre de mahari, que en árabe significa «agua caliente». Otros aducen que María se refiere a la hermana de Moisés, «ya que velaba mientras anduvo a flote dentro de su cuna, por las aguas del Nilo», o porque le atribuían obras de alquimia. También los hay de la opinión de que el baño maría se denomina así por ser obra atribuida a la alquimista María la Judía en el siglo II, en Constantinopla

3.5. Bibliografía

- GALLEGO, Felipe; Peyrolón Melendo Ramón.- “DICCIONARIO DE HOSTELERÍA, Hotelería y Turismo. Restaurante y Gastronomía. Cafetería y Bar.”.- Editorial Paraninfo.- Madrid-España.- 2008
- GARCÍA, Francisco; “SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE, Hostelería Editorial Paraninfo.- Madrid-España.- 1993. 2da edición.
- GOBIERNO PROVINCIAL DE PASTAZA, Plan de Dotación de Infraestructura sustentable para los cuatro cantones de la provincia. 2007.
- TESOROS DE LA COCINA, edición en español, Copyright 1993, Editorial América
Pasteles para niños, Edición especial de Vanidades.
- BOISTELLE, Christian; “CHOCOLATE Y CHOCOLATES”; Recetas Técnicas, DARMONVAL 1993, Argentina I.S.B.N.987 – 96578 – O – 2 Mendoza.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Una vez desarrollado el presente proyecto, considerando la perspectiva de desarrollo turístico en la provincia de Pastaza, concluye el autor que es importante aplicar la ejecución del mismo, hay que tener en cuenta que el mercado en la jurisdicción del Puyo aun no tiene competencia a este nivel, además de el aporte que significará para la ciudad que tiene una proyección de destino turístico.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que para el éxito en el desarrollo del proyecto “PLAN DE MEJORAMIENTO DE FLAMENCO ECUATORIANO RESTAURANTE. CIUDAD DE PUYO” una de las principales, será el esquema de financiamiento y la calidad de marketing con la que se le proyecte a la empresa.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PREVISTAS EN EL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO									
ETAPAS	MES	ABRIL				MAYO			
	SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4
Proyecto del Plan de trabajo. Aprobación del Plan.		■	■						
Entrevistas y cuestionarios a personas vinculadas en actividades concernientes al tema.				■					
Recopilación de material.				■					
Redacción del primer borrador de la tesis.				■	■				
Corrección del Proyecto.						■			
Presentación el trabajo final						■	■		

