



## **CARRERA: GASTRONOMÍA**

**TEMA:**

**CREACIÓN DE UN MANUAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA COCINA DEL RESTAURANTE” LA HACIENDA” UBICADO EN EL HOTEL JW MARRIOT, QUITO**

Plan de Proyecto Integrador de grado previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Gastronomía

**AUTOR: Jusstin Francisco Cocha Quiroga**

**DIRECTOR: Msc. Christian Vásquez**

**DM. Quito 31 de mayo del 2022**

## **DEDICATORIA**

El presente Proyecto Integrador de Grado está dedicado a todas las personas que de una u otra manera me asistieron a continuar en constante preparación en mis estudios, que siempre estuvieron al pendiente de mí tanto académicamente como personalmente, que siempre estuvieron para mí, tanto las personas de mi familia que se encuentran cerca como las que se encuentran lejos, a quienes me impulsaron a ser una mejor persona cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme haber llegado hasta lo que soy hoy en día como ser humano, también por permitirme estar con salud y al lado de mis seres queridos que siempre me han acompañado en la travesía de mi vida, agradezco a mi madre por siempre estar pendiente de mí en mi educación, por saberme aconsejar sabiamente, en fin agradezco por estar en todos los aspectos de mi vida, agradezco a mi padre que a pesar de no estar aquí él ha sido una de las personas quien inculcó la base de mis valores y prepararme para el camino que recorreremos a lo largo de nuestra vida, llamado “destino”, agradezco a mi familia que de una u otra forma siempre me dan ánimos y energía que necesito para continuar aprendiendo, agradezco a todos mis docentes educativos que tuve por haberme transmitido sus conocimientos y estar pendiente de mi rendimiento y creyendo en el potencial que hay en mí, agradezco a mis amigos que estuvieron en los buenos y malos momentos que supieron darme el apoyo necesario, en fin agradezco el apoyo de todas las personas que me rodean en el transcurso de mi vida.

## AUTORÍA

Yo, Jusstin Francisco Cocha Quiroga, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

JUSSTIN FRANCISCO COCHA QUIROGA

Quito, 31 de mayo del 2022

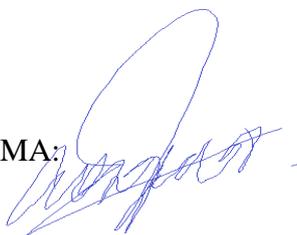
**MSC. CHRISTIAN VASQUEZ**

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**CERTIFICA**

.....

**FIRMA:**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Christian Vasquez', written over a dotted line.

**MSC. CHRISTIAN VASQUEZ**

Quito, 31 de mayo del 2022

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

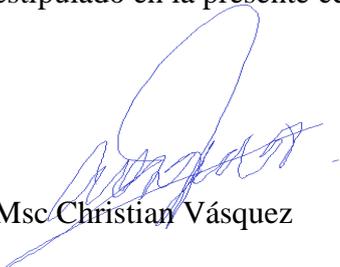
PRIMERA: El Msc Christian Vásquez por sus propios derechos y en calidad de director del trabajo final de carrera; y el Sr. Cocha Quiroga Jusstin Francisco por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - El Sr. Cocha Quiroga Jusstin Francisco realizó el trabajo fin de carrera titulado: “Creación de un manual de los procesos y procedimientos aplicados en la cocina del restaurante “La Hacienda” ubicado en el hotel JW Marriot, Quito”, para optar por el título de Tecnólogo Superior en Gastronomía, en el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, bajo la dirección del Msc Christian Vásquez.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, el Msc Christian Vásquez, en calidad de director del trabajo fin de carrera y el Sr. Sr. Cocha Quiroga Jusstin Francisco, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: “Creación de un manual de los procesos y procedimientos aplicados en la cocina del restaurante “La Hacienda” ubicado en el hotel JW Marriot, Quito”, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.



Msc Christian Vásquez



Cocha Quiroga Jusstin Francisco

Quito, 31 de mayo del 2022

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Tabla de contenido</b>	
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
AUTORÍA.....	4
CERTIFICA.....	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	6
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	12
RESUMEN.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
Nombre del problema.....	14
Marco contextual – Antecedentes.....	14
Análisis del problema.....	15
Formulación del problema.....	16
Definición del problema.....	16
Idea para defender.....	17
Objeto de estudio y campo de acción.....	17
Justificación.....	17
Objetivos.....	18
Síntesis de la introducción.....	18
I.    CAPITULO I. FUNDAMENTACION TEORICA.....	19
1.1 Análisis de las variables de investigación.....	19
1.2 Definiciones.....	19
1.2.1 Clasificación de restaurantes.....	19
1.2.2 Manuales de procesos y procedimientos.....	22
1.2.3 Definición de manual de procesos y procedimientos dentro de la cocina.....	22

1.2.4	Objetivo de un manual.....	23
1.3	Descripción de puestos de trabajo.....	24
1.3.1	Supervisor.....	24
1.3.2	Chef de partida.....	24
1.3.3	Cocinero cocina caliente.....	25
1.3.4	Parrillero .....	25
1.3.5	Cocinero cocina fría.....	26
1.3.6	Ayudante de cocina.....	26
1.4	Tipos de manuales .....	27
1.5	Salarios.....	29
1.5.1	Formas de contrato dentro del Hotel.....	29
II.	CAPITULO II. DIAGNOSTICO.....	30
2.1	Antecedentes.....	30
2.2	Universo y muestra.....	30
2.3	Métodos de investigación.....	31
2.4	Técnicas de investigación .....	31
2.5	Resultados obtenidos.....	31
2.6	Presentación grafica de resultados expuestos.....	32
2.7	Síntesis del capítulo.....	38
III.	CAPITULO III. PROPUESTA.....	39
3.1	Título de la propuesta-Descripción .....	39
3.2	Localización.....	39
3.3	Esquema de la propuesta.....	40
3.4	Desarrollo de la propuesta.....	41
<p>MANUAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  APLICADOS EN LA COCINA DEL RESTAURANTE” LA  HACIENDA” UBICADO EN EL HOTEL JW MARRIOT, QUITO</p>		
	Introducción.....	42
	Historia del restaurante.....	43
	Misión.....	43
	Visión .....	43

Organigrama y distribución de los puestos de cocina dentro del restaurante “La Hacienda” .....	44
Objetivos del manual de los procesos y procedimientos aplicados en la cocina del restaurante” La Hacienda” ubicado en el hotel JW Marriot, Quito.....	45
Normas Generales para el uso del Manual de Procesos.....	46
3.5 Manual de procesos y procedimientos.....	52
3.6 Síntesis del capítulo .....	53
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	54
ANEXOS.....	55
REFERENCIAS.....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla de contenido</b>	
Tabla N°1. Problemas del restaurante.....	15
Tabla N°2. Categorización según el tipo de cocina.....	22
Tabla N°3. Descripción del puesto Supervisor.....	24
Tabla N°4. Chef de partida.....	24
Tabla N°5. Cocinero cocina caliente.....	25
Tabla N°6. Parrillero.....	25
Tabla N°7. Cocinero cocina fría.....	26
Tabla N°8. Ayudante de cocina.....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Tabla de contenido</b>	
Figura 1. Horarios de cocina “La Hacienda”. JW Marriot	30
Figura 2: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”	32
Figura 3: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”	33
Figura 4: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”	34
Figura 5: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”	35
Figura 6: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”	36
Figura 7: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”	37
Figura 8: Localización del restaurante “La Hacienda” ubicado en el hotel JW Marriot	39
Figura 9: Localización del restaurante “La Hacienda” ubicado en el hotel JW Marriot	40
Figura 10: Logo y presentación del restaurante La Hacienda	41
Figura 11: Cocina del restaurante “La Hacienda”	55
Figura 12: Cocina del restaurante “La Hacienda”	55
Figura 13: Cocina del restaurante “La Hacienda”	55
Figura 14: Bodega y almacenamiento del restaurante “La Hacienda”	56
Figura 15: Bodega y almacenamiento del restaurante “La Hacienda”	56
Figura 16: Bodega y almacenamiento del restaurante “La Hacienda”	57
Figura 17: Bodega y almacenamiento del restaurante “La Hacienda”	57
Figura 18: Bodega y almacenamiento del restaurante “La Hacienda”	58
Figura 19: Bodega y almacenamiento del restaurante “La Hacienda”	58
Figura 20: Bodega y almacenamiento del restaurante “La Hacienda”	59
Figura 21: Bodega y almacenamiento del restaurante “La Hacienda”	59

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

**Tabla de contenido**

Ilustración 1. Organigrama del departamento de AyB Hotel JW Marriot.....	44
Ilustración 2. Manual de procesos y procedimientos.....	46

# **CREACIÓN DE UN MANUAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA COCINA DEL RESTAURANTE”LA HACIENDA” UBICADO EN EL HOTEL JW MARRIOT, QUITO**

**AUTOR:** Justin Francisco Cocha Quiroga

**DIRECTOR:** Msc. Christian Vásquez

## **RESUMEN**

El presente proyecto está enfocado con los procesos y procedimientos de los establecimientos hoteleros, para lo cual se realiza una investigación minuciosa detallando datos relevantes de varios hoteles y estudiando el problema dentro del establecimiento hotelero JW Marriot enfocándonos en la cocina del restaurante “La Hacienda” sus procesos y funcionamientos, a veces se pasa por alto los procesos y procedimientos que ayuden a una mejor optimización de la cocina de dicho restaurante, con la finalidad de crear un manual de procesos y procedimientos que ayuden y optimicen los recursos y materia prima para la elaboración de alimentos preparados. En primera instancia se investigará un funcionamiento macro de los establecimientos hoteleros como su funcionamiento, historia, procesos y procedimientos haciendo una comparación micro. En segunda instancia se dará los detalles, tipos de investigación, recopilación de información y entrevistas, realizado todos estos detalles.

## INTRODUCCIÓN

### **Nombre del proyecto**

Creación de un manual de los procesos y procedimientos aplicados en la cocina del restaurante “La Hacienda” ubicado en el hotel JW Marriot, Quito

### **Marco contextual – Antecedentes**

El hotel JW Marriot de Ecuador se encuentra ubicado en la provincia de Pichincha, en el norte centro de Quito en las calles, Avenida Francisco de Orellana 1172 Y, Quito 170150, empezó funciones desde el primero de junio de 1999. En aquellos años el hotel era uno de los mejores del país con una grandiosa infraestructura, opción de varios viajeros, ya sean excursionistas nacionales y extranjeros.

El hotel JW Marriot Quito cuenta con uno de los salones para eventos más grandes del país, ya que tiene una capacidad para 1200 personas en el salón amazonas, además de varias habitaciones y suites de lujo. Por el simple hecho de tener el distintivo JW Marriot el hotel se caracteriza por tener altos estándares de servicio y comodidad para los usuarios, además de sus restaurantes tanto el restaurante Botánica by bistró latino, Exchange, restaurante de sushi, café gourmet y el restaurante “La Hacienda” deben ofrecer un servicio excelente y una gran calidad de materia prima para todos sus platos, con la finalidad de que huéspedes, turistas nacionales y extranjeros tengan un grato recuerdo y una grandiosa experiencia en el Hotel.

Constantemente ofrece capacitaciones a sus empleados para estar actualizado y cumplir estándares de calidad y servicio tanto para personal de cocina, seguridad, limpieza, talento humano y demás departamentos que constituyen el hotel JW Marriot Quito.

El hotel dispone de varias opciones para el disfrute del huésped ya que cuenta con salón de ejercicios, salón para masajes, piscina, amplias áreas verdes, amplias áreas para socialización, en el lugar del bar se encuentra ubicado un gran televisor en el cual se puede disfrutar de eventos deportivos importantes y el cliente se sienta más cómodo mientras degusta de la carta del bar y los restaurantes, además de que cuenta con una pianista profesional que ambienta el lugar en diferentes horas.

<https://revistamercedesbenz.com/jw-marriott-quito>.

## Análisis del problema

**Tabla °1. Problemas del restaurante**

<b>Análisis de grupos</b>	<b>Intereses en la investigación</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Recursos y mandatos</b>
Trabajadores	Desarrollo profesional y capacitaciones	Desperdicio de recursos de la materia prima	Reglamento de alojamiento turístico (Ministerio de Turismo), capítulo 1, sección II, artículo 6, literal "L"
Clientes	Tener una grata experiencia al estar en el Hotel	Satisfacción	
Dueños	Hay que destacar entre las cadenas hoteleras JW Marriot	Estándares	
Proveedores	Mayor Consumo de sus productos	Descenso de pedidos	
Distribuidores	Mayor Consumo de sus productos	Descenso de pedidos	
Competencia	Análisis para mejorar y destacar entre hoteles de la zona	Innovación	

Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico

Elaboración: Elaboración propia

**Problemas de la investigación:**

- Pocos conocimientos en los procesos y procedimientos aplicados en la cocina del restaurante La Hacienda
- Inexperiencia en el uso adecuado de los insumos y materia prima para la elaboración de los platos elaborados dentro de la cocina del restaurante.
- Inexperiencia en el uso adecuado de instrumentos y equipos de cocina dentro de la cocina del restaurante.
- Falta de capacitación a los nuevos trabajadores de cocina en temperaturas, tipos de cocción, entre otros.
- Falta de comunicación entre las personas que constituyen la cocina del restaurante La Hacienda
- Falta de capacitación a todos los trabajadores.

**Consecuencias:**

- Desperdicio de materia prima en el proceso de elaboración de platos del menú del restaurante.
- Constante requisición de bodega y de la cámara de frío de vegetales
- Afectación a los insumos de los otros restaurantes dentro del hotel
- Demora en la preparación de alimentos a causa de desconocer los procesos y procedimientos de la cocina

**Formulación del problema**

¿La creación de un manual de procesos y procedimientos permitirá disminuir el desperdicio de materia prima en la elaboración de los platos del menú del restaurante, además de adquirir conocimientos respecto al funcionamiento de los equipos de cocina del restaurante?

**Definición del problema:**

Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos dentro de la cocina del restaurante “La Hacienda”. Ubicado en el Hotel JW Marriot, Quito.

La inexistencia de un manual ocasiona el desperdicio de materia prima al momento de almacenar y elaborar los platos del menú, ya que, al momento de sacar los ingredientes

para preparar los alimentos a la minuta, por la gran cantidad de pedidos que entran al restaurante no se toma en cuenta la cantidad que se debe usar para la preparación de 1 pax o 2 pax dependiendo de la comanda que ingresa.

La falta de comunicación entre los cocineros que se encuentran elaborando los alimentos y la mala organización o empaques de porciones, además de la falta de previsión del stock de materia prima.

Además de la inexistencia de un manual físico o algo que ayude a los nuevos cocineros a entender más rápido y familiarizarse con la carta del restaurante, además de una rápida adaptación al lugar de trabajo con las máquinas y equipos de la cocina.

### **Idea para defender**

Mediante la elaboración del presente manual de procesos y procedimientos dentro de la cocina del restaurante “La Hacienda” Ubicado en el Hotel JW Marriot, en la provincia de Pichincha, de corto a mediano plazo se alcanzará los objetivos del presente manual.

### **Objeto de estudio y campo de acción**

Objeto de estudio: Creación de un manual de procesos y procedimientos para una mejor optimización de los recursos de materia prima sin desperdicios.

Campo de acción: Hotel JW Marriot de Quito, Provincia de Pichincha.

### **Justificación**

El restaurante “La Hacienda” es un establecimiento de 5 tenedores con un target alto y un excelente ambiente para disfrutar de los alimentos preparados en el restaurante, además de contar con una gran cantidad de vinos para marinar sus platos, sin embargo con la implementación de un manual de procesos y procedimientos dentro de la cocina del restaurante “La Hacienda”, que permita optimizar los recursos tanto de materia prima y al momento de elaborar los platos de la carta no exista mermas que no puedan ser usados en otros platos, ya que sea porque no puedan ser regenerados por el motivo que se hizo demasiado para el pax solicitado o también por que el ingrediente o producto quede incompleto para una presentación adecuada del plato.

Al poner en práctica las recomendaciones e instrucciones del manual se podrá optimizar recursos y habiendo una mayor ganancia para el restaurante, también evitando conflictos con los demás restaurantes del Hotel JW Marriot, ya que cuando un ingrediente se acaba en el restaurante “La Hacienda” se procede a pedir a los demás restaurantes del hotel.

## **Objetivos**

### **Objetivo general:**

Crear un manual de procesos y procedimientos dentro de la cocina del restaurante “La Hacienda” permitiendo optimizar los recursos y la materia prima.

### **Objetivos específicos:**

- Investigar sobre manuales de procesos y procedimientos que ayude a la creación de un manual para el restaurante “La Hacienda”.
- Levantar información a través de encuestas realizadas dentro de la cocina del restaurante “La Hacienda”.
- Diseñar un manual de procesos y procedimientos dentro de la cocina del restaurante “La Hacienda” permitiendo optimizar los recursos y la materia prima.

## **Síntesis de la introducción**

El desperdicio de productos y materia prima en el restaurante “La Hacienda” es moderado debido a que falta un manual que ayude a mejorar y aprovechar cada recurso usado al momento de elaborar los platos terminados, un manual que permita disminuir y erradicar los desperdicios para que la parte contable los gastos de las verduras, carnes, vegetales, lácteos, etc. No se vea afectado la utilidad del restaurante.

## **Capítulo I: Fundamentación Teórica**

### **1.1 Análisis de las variables de investigación del tema**

Esta investigación se la realizará mediante variable independiente, en la que podemos aislar y experimentar en el centro de investigación (restaurante “La Hacienda”). En donde se profundizará más las falencias que encontramos para que haya desperdicio de comida.

Además de analizar la variable dependiente obteniendo los resultados de la investigación, compararemos la clasificación de restaurantes, analizaremos manuales de procesos y procedimientos aplicados en la cocina de los restaurantes, además de los perfiles que deben tener el personal de cocina, además de los cursos de capacitación para poder garantizar la inocuidad de los alimentos.

### **1.2 Definiciones**

#### **1.2.1 Clasificación de restaurantes**

Según el vigente reglamento turístico de Alimentos y Bebidas, acuerdo ministerial #53 Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018, Título III, De la clasificación, requisitos de categorización y sistema de puntuación, capítulo I, su clasificación:

- a) Cafetería: Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos y/o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas (Enrique Ponce de León Román, 2018)
- b) Bar: Establecimiento donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sándwich, entre otros similares, cuya estructura debe tener una barra o mostrador donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el

consumo dentro del establecimiento. No podrá contar con área de baile. (Enrique Ponce de León Román, 2018)

- c) Restaurante: Establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio. (Enrique Ponce de León Román, 2018)
- d) Discoteca: Establecimiento para escuchar música grabada y/o en vivo, bailar y consumir bebidas alcohólicas y no alcohólicas, que cuenta con pista de baile. (Enrique Ponce de León Román, 2018)
- e) Establecimiento móvil: Establecimiento donde se elaboran, expenden y/o sirven alimentos preparados, pudiendo ser fríos y/o calientes y bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Este tipo de establecimiento se caracteriza por prestar servicios itinerantes de alimentos y bebidas. (Enrique Ponce de León Román, 2018)

Para el expendio de bebidas alcohólicas en establecimientos móviles que se encuentren en la vía pública deberán solicitar al Gobierno Autónomo Descentralizado competente la autorización correspondiente. Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas que ostenten esta clasificación obtendrán la categoría única, siempre que cumplan con los requisitos determinados en el (Anexo F), que es parte integrante del presente reglamento. El establecimiento móvil deberá acogerse a lo que el Gobierno Autónomo Descentralizado metropolitano o municipal competente, determine para el efecto. Previo a la obtención de Registro de Turismo el establecimiento móvil deberá comprobar que cumple con la normativa local pertinente y cuente con el permiso de uso de suelo. En el caso, en que el establecimiento móvil requiera de un sitio fijo para parquear su vehículo, el Gobierno Autónomo Descentralizado metropolitano o municipal

competente, determinará el mecanismo pertinente. (Enrique Ponce de León Román, 2018)

- f) Plazas de comida: Son consideradas como los sitios que agrupan diversos establecimientos turísticos de alimentos y bebidas y que no se encuentran dentro de un centro comercial. Para la regulación y control de estas plazas de comida se tomará en cuenta el cumplimiento obligatorio de los requisitos determinados en el (Anexo G) que es parte integrante del presente reglamento, mismos que deberán ser aplicables en las áreas comunes de las plazas. Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas que ostenten esta clasificación obtendrán la categoría única, asimismo, cada uno de los establecimientos que conforman la plaza de comida obtendrá su Registro de Turismo como establecimiento móvil. (Enrique Ponce de León Román, 2018)
- g) Servicio de Catering: Es la prestación externa del suministro de comida preparada y puede abastecer de todo lo necesario para la organización de cualquier evento, banquete, fiesta o similares; y, es en general la prestación de servicios de preparación de comidas para ser vendidas o servidas en puntos de consumo separados del lugar donde se elaboran (no comprende el servicio a domicilio REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - Página 8 LEXIS FINDER - [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec) de un restaurante, cafetería o establecimiento de alojamiento). En el servicio puede o no incluir bebida, la mantelería, los cubiertos, el servicio de cocineros, meseros y personal de limpieza posterior al evento, Cuando el servicio de catering sea prestado por un establecimiento de alojamiento o de alimentos y bebidas, con registro y licencia de funcionamiento vigente, no se requiere de otro registro o licencia, ni pago adicional. (Enrique Ponce de León Román, 2018)

**Tabla N°2. Categorización según el tipo de cocina**

<b>ANEXO A. ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS SEGÚN EL TIPO DE COCINA(CUISINE)</b>		
<b>TIPO DE COCINA</b>		<b>OTROS</b>
Africana	Griega	Cocina andina
Alemana	Guatemalteca	Cocina patrimonial
Americana	Hawaiana	Comida rápida
Argentina	India	Frutas y vegetales
Asiática	Indonesia	Mariscos
Australiana	Italiana	Mediterránea
Brasilera	Japonesa	Novoandina
Chilena	Kosher	Panadería, pastelería y repostería
China	Mexicana	Parrilladas
Colombiana	Pakistaní	Pizza
Coreana	Peruana	Vegetariana
Costa Rica	Polinésica	Otro (especifique)
Cubana	Portuguesa	
Dominicana	Puertorriqueña	
Ecuatoriana	Rusa	
Escandinava	Thai	
Española	Venezolana	
Filipina	Vietnamita	

Fuente: Anexo A. reglamento turístico de Alimentos y Bebidas

### **1.2.2 Manuales de Procesos y Procedimientos**

#### **1.2.3 Definición de manual de procesos y procedimientos dentro de la cocina**

Un manual de procesos y procedimientos es aquel instrumento que permite que las funciones dentro de una empresa, departamento o conjunto de personas trabajen de una manera eficaz y en perfecta sincronía, en este manual se detallan los objetivos, normas, leyes, obligaciones tanto para empleadores y empleados, sanciones, soluciones y varias cosas que permitan obtener los resultados propuestos en el manual de procesos y procedimientos.

Dentro de la cocina estos manuales son de suma importancia contar con ellos que sean claros y concisos, no muy largos en texto y con ilustraciones describiendo todo lo que se puede y no puede hacer en la cocina, además de las recomendaciones al momento de manipular la comida y qué hacer con los sobrantes o también llamada merma.

### 1.2.4 Objetivos de un manual

Los objetivos son metas expuestas para lograr un mejor desempeño o lo que se requiere alcanzar dentro de un plazo, en esta investigación se enfoca dentro de la cocina, nos enfocaremos en plasmar consejos recomendaciones y que hacer frente al desperdicio de comida (materia prima) o sobrantes que pueden tener una segunda oportunidad, y no arrojárselo como desperdicio.

- Difusión del funcionamiento de equipos de cocina
- Difusión del correcto uso de las herramientas de cocina
- Evitar prolongar el tiempo en la preparación de alimentos
- Promover el trabajo en equipo
- Controlar el cumplimiento de cada uno de los trabajadores y sus funciones correctamente.
- Construir un ambiente laboral óptimo para desempeñarse de una manera ordenada y organizada.
- Conceptualizar conocimientos básicos de trabajo
- Conceptualizar conocimientos básicos del manejo de la maquinaria
- Fácil adaptación del empleado al campo de trabajo
- Reducir costos en materia prima
- Aumentar la utilidad del restaurante
- Erradicar las fallas ocasionadas por el personal

En general, un manual de procesos y procedimientos está estructurado con el fin de promover u organizar mejores técnicas y medidas para el beneficio de la empresa (en este caso, en la cocina de un restaurante), estos procedimientos generan grandes beneficios organizacionalmente en donde los empleados son los encargados de cumplir y respetar el manual con todas sus reglas.

### 1.3 Descripción de puestos de trabajo

A continuación, se detallarán los puestos de trabajo que conforman el equipo de trabajo del restaurante “La Hacienda”.

#### 1.3.1 Supervisor

**Tabla N°3. Descripción del puesto Supervisor**

<b>Nombre del Puesto</b>
Supervisor
<b>Departamento</b>
Gerencia
<b>Supervisor Inmediato</b>
Chef Ejecutivo
<b>Descripción general</b>
El supervisor este encargado de verificar que los empleados a su cargo se desempeñen de una manera óptima y adecuada, además de resolver problemas y ayudar como guía a los nuevos empleados orientándolos a cumplir con las expectativas del puesto encargado

Fuente: Cadena organizacional del hotel JW Marriot

Autor: Elaboración propia

#### 1.3.2 Chef de partida

**Tabla N°4. Chef de partida**

<b>Nombre del Puesto</b>
Chef de Partida
<b>Departamento</b>
Alimentos y Servicios (Cocina)
<b>Supervisor Inmediato</b>

Chef Ejecutivo
<b>Descripción general</b>
El chef de partida es el chef principal de la cocina quien es el encargado de montar los platos y darles una altura deliciosa y fina, además de ser el encargado de pedir a sus cocineros y ayudantes

Fuente: Cadena organizacional del hotel JW Marriot

Autor: Elaboración propia

### 1.3.3 Cocinero

**Tabla N°5. Cocinero cocina caliente**

<b>Nombre del Puesto</b>
Cocinero
<b>Departamento</b>
Alimentos y Servicios (Cocina)
<b>Supervisor Inmediato</b>
Supervisor del restaurante
<b>Descripción general</b>
El cocinero es la persona encargada de ayudar con todo lo solicitado por el chef de partida, un claro ejemplo son las guarniciones y sopas todo lo que se encuentra en el menú y lo tiene que elaborar en la cocina caliente, es encargado que todos los alimentos preparados por el sean de agrado para el comensal.

Fuente: Cadena organizacional del hotel JW Marriot

Autor: Elaboración propia

### 1.3.4 Parrillero

**Tabla N°7. Parrillero**

<b>Nombre del Puesto</b>
Parrillero
<b>Departamento</b>
Alimentos y Servicios (Cocina)

<b>Supervisor Inmediato</b>
Supervisor del restaurante
<b>Descripción general</b>
El parrillero es la persona encargada de freír las carnes, mariscos, embutidos, carnes blancas, vegetales al grill, entre otras habilidades, debe ser experto en determinar el termino de las carnes, ya que los comensales piden termino a la carne y el parrillero debe estar seguro de lo que manda para que no haya ningún reclamo.

Fuente: Cadena organizacional del hotel JW Marriot

Autor: Elaboración propia

### 1.3.5 Cocinero

**Tabla N°6. Cocinero cocina fría**

<b>Nombre del Puesto</b>
Cocinero
<b>Departamento</b>
Alimentos y Servicios (Cocina)
<b>Supervisor Inmediato</b>
Supervisor del restaurante
<b>Descripción general</b>
El cocinero encargado de la cocina fría es la persona que elabora los platos como ensaladas, salsas, ceviches, además de elaborar alimentos a la minuta como pizzas, alimentos con atún, y quien le pasa guarniciones al chef de partida, como pico de gallo, guacamole, salsa de carne, crema agria, etc.

Fuente: Cadena organizacional del hotel JW Marriot

Autor: Elaboración propia

### 1.3.6 Ayudante de cocina

**Tabla N°8. Ayudante de cocina**

<b>Nombre del Puesto</b>
Ayudante de cocina
<b>Departamento</b>

Alimentos y Servicios (Cocina)
<b>Supervisor Inmediato</b>
Supervisor del restaurante
<b>Descripción general</b>
<p>El ayudante de cocina es la persona que está al pendiente de las necesidades de los demás cocineros, cuando se acaban las provisiones o el mise en place, es quien debe percatarse de eso y empezar a elaborar más producción, o también es la persona corredora quien busca las carnes o alimentos congelados en las cámaras, también es la persona que debe tener varios conocimientos de los anteriores puestos mencionados y pueda ayudar a elaborar o desempeñarse en el mismo puesto que sus demás compañeros cuando estos estén ocupados en otras actividades.</p>

Fuente: Cadena organizacional del hotel JW Marriot

Autor: Elaboración propia

#### 1.4 Tipos de manuales

Los manuales son herramientas escritas en los cuales varios expertos de una empresa o los interesados en mejorar un aspecto en específico de trabajo, organizar ideas y experiencias, reúnen información clara y concisa para un fin en específico, una vez logrado establecer los puntos estratégicos de un manual se lo presenta a la empresa para que hagan uso de este y así lograr la meta o las obligaciones del manual.

Según Tatiana Mejía Jervis (2017). Define a los tipos de manuales como:

- **Manual organizacional o empresarial**

Este manual está enfocado en las pautas y guías de una empresa transmitiendo lo que es la empresa, como funciona, las obligaciones de los empleados y empleadores, además de las áreas que existen dentro de una empresa, siendo muy bien resumidos y concisos con la información que quieren transmitir, y debe ser aprendida por los trabajadores.

- **Manual Departamental**

El manual departamental es más concreto porque ya como lo dice su nombre se centra en un área en específico y en este debe tener objetivos claros y su composición.

En este manual se centran en los puestos de trabajo y lo que cada persona debe desempeñarse para garantizar un correcto funcionamiento del área.

- **Manual de Políticas**

Este manual está dirigido a los altos cargos de una empresa, en cómo deben desempeñar sus actividades y a las personas que tienen a su cargo los ejecutivos de cada departamento.

- **Manual de Procedimientos**

El manual de procedimientos es más detallado que los anteriormente mencionados pues está expuesto con información puntual como los pasos y formas en que se deben manejar las personas encargadas de un área para que cumplan sus deberes y obligaciones con la empresa de una mejor manera.

- **Manual de Técnicas**

El manual de técnicas es un complemento del manual de procedimientos ya que en este manual los pasos a seguir y las funciones que desarrollar el personal de áreas específicas son más detalladas, ayudándose de diagramas de tareas y responsabilidades.

- **Manual de Bienvenida**

Como su nombre lo dice este manual es para el personal nuevo para que conozcan la estructura organizacional, haciendo un breve resumen de lo que trata la empresa a lo que se dedica, su fundación, sus años de operación.

- **Manual de puesto de trabajo**

Es un pequeño manual el cual está enfocado para conocer el ambiente laboral en el que va a desempeñarse, sus jefes inmediatos y las actividades a realizar

- **Manual Múltiple**

Este manual podría integrarse como complemento de algún otro manual en el cual haya habido cambios que requieran integrarse para una mejor explicación del otro.

- **Manual de finanzas**

Este manual es utilizado por la parte financiera de la empresa ahí tenemos las áreas de cartera, contaduría en esta parte se plantea los procesos los cuales deben seguirse con los recursos de la empresa.

- **Manual de sistemas**

Este manual de sistemas es cuando dos o más áreas se fusionan y las personas de esas diferentes áreas deben integrarse al conjunto nuevo que forman con todas las personas del equipo de trabajo de las áreas unificadas.

- **Manual de calidad**

Es un manual de suma importancia ya que dentro de una empresa nos sirve para registrar los procesos de calidad, en este manual se detalla la forma de calificación indicando la calidad, organigramas especificando controles y normas para alcanzar la calidad esperada.

## **1.5 Salarios**

El 13 de diciembre de 2021, el presidente de la República, dispuso un incremento de \$25,00 en el Salario Básico Unificado (SBU), de tal forma que el SBU para el año 2022 se fijaría en \$425,00. De acuerdo con la normativa vigente, el Ministerio del Trabajo deberá emitir el Acuerdo de fijación del SBU hasta el 22 de diciembre de 2021. (Naranjo Martínez y Subia, 2019).

### **1.5.1 Formas de contrato dentro del Hotel**

En el hotel se manejan 2 formas de contrato, los cuales son:

- Bajo facturación de prestación de servicios profesionales en el cual la remuneración es por las horas laboradas durante la semana.
- Bajo contrato laboral con los cargos a los que están sirviendo dentro del hotel

## CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO

### 2.1 Antecedentes: diagnósticos

#### Metodología

En el presente proyecto integrador se ha realizado bajo varios lineamientos e instrumentos para el proceso de la investigación realizada a continuación se enlista los lineamientos usados:

- **Investigación exploratoria**

Este tipo de investigación se lo pone en práctica en el capítulo I en donde se describen los puestos laborales en la cocina del restaurante “La Hacienda” y el organigrama de tipo de cocinas.

- **Investigación descriptiva**

Este tipo de investigación se lo pone en práctica en el capítulo I en donde se conceptualiza definiciones de varios manuales que existen, recopilando información de los manuales nombrados.

- **Enfoque cuantitativo**

En este enfoque se realizará encuestas netamente al personal de cocina del restaurante “La Hacienda” para determinar en lo que se está fallando y por consecuencia el desperdicio de materia prima y alimentos ya preparados.

### 2.2 Universo y muestra

#### Universo

De acuerdo con el horario realizado por el chef supervisor Rommel Carillo el personal de cocina hasta el mes de febrero del 2022 lo conforman 9 cocineros y 2 pasantes.

Tomando en cuenta solo a los 9 cocineros.

Supervisor Rommel Carillo	14:30	14:30	14:30	OFF	14:31	14:32	OFF
Marco Mullo	17:30	14:30	OFF	14:30	14:30	OFF	14:30
Alberto Zambrano	14:30	OFF	14:30	14:30	14:30	OFF	14:30
Adriano Bazarro	14:30	OFF	OFF	14:30	14:30	14:30	14:30
Hipólito Gualan	OFF	17:30	14:30	OFF	14:30	14:30	14:30
Carlos Malla	vac						
Henry Cañar	14:30	14:30	14:30	14:30	14:30	OFF	OFF
Justin Cocha	OFF	OFF	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30
PRACTICANTES							
Lydia Lema	14:00	14:00	OFF	14:00	OFF	14:00	14:00
Adrian	14:00	14:00	14:00	14:00	OFF	14:00	OFF
SUSHI BAR							
Jonathan Moreno	14:30	14:30	OFF	OFF	14:30	14:30	14:30
ESTE HORARIO PODRA SER MODIFICADO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL AREA							

Figura 1. Horarios de cocina “La Hacienda”. JW Marriot

### 2.3 Métodos de Investigación

- **Método inductivo**

Este método será de utilidad para sacar conclusiones observando hechos y situaciones que acontecen en el lugar de estudio.

- **Método deductivo**

Este método se lo usará para analizar todo lo relacionado con el lugar de trabajo y si un manual será de vital importancia para una optimización de recursos.

- **Método analítico**

Este método ayuda para obtener una compilación de datos y hechos importantes que ayuden a la investigación y a la raíz del problema.

### 2.4 Técnicas de investigación

#### **Observación**

Mediante esta técnica se puede apreciar el fenómeno que se estudia, para analizarlo y registrar los datos obtenidos, gracias a la técnica de observación y que se puede estar en el campo de estudio y se determinó la necesidad de crear un manual.

#### **Encuesta**

En el trabajo de investigación se aplicará 8 preguntas realizadas al personal que está en el campo de estudio (cocina del restaurante “La Hacienda”) y mediante esta encuesta se determinará los momentos o áreas en los cuales se está cometiendo errores y poder darles soluciones en un futuro.

### 2.5 Resultados Obtenidos

Mediante los datos recopilados y las encuestas realizadas se pudo obtener los resultados y se determinó que la creación de un manual de procesos y procedimientos para que ayude a optimizar los recursos tanto de la materia prima y alimentos ya preparados

## 2.6 Presentación Grafica de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal de cocina y se lo representaran mediante gráficos para una mejor comprensión. Se presentan 5 preguntas a los encuestados de cocina

1. ¿Cree usted que el gran número de comandas que ingresan al mismo tiempo influyen en la organización de la cocina y se produce exceso de comida?

**Tabla 9. Tabulación pregunta 1**

<b>SI</b>	<b>2</b>
<b>NO</b>	<b>7</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

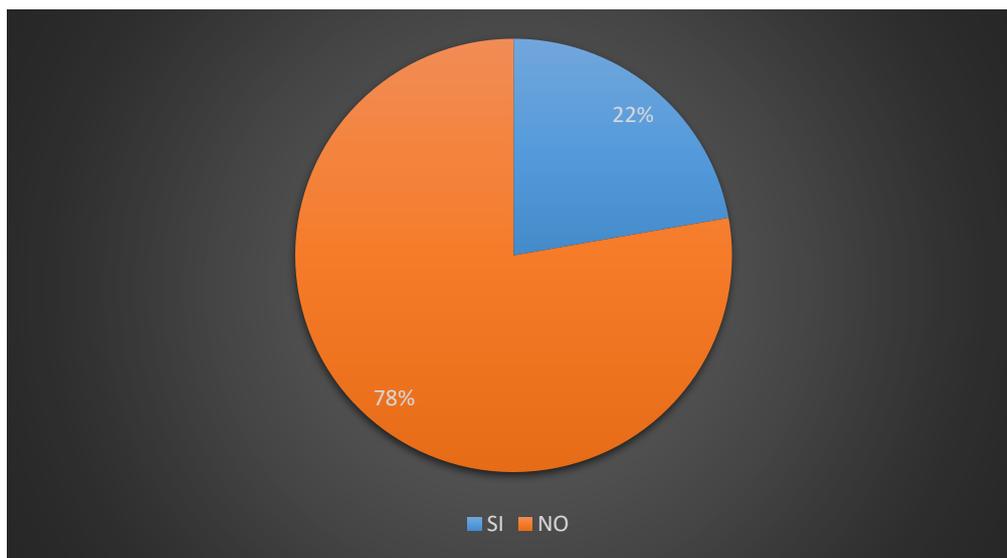


Figura 2: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación de datos:**

A través de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”, se puede determinar que existe un 78% de los cocineros que creen el gran número de comandas que ingresan al mismo tiempo influyen en la organización de la cocina y se produce exceso de comida.

2. ¿La requisición que se pide en bodega debe ser exacta para un menor desperdicio?

**Tabla 10. Tabulación pregunta 2**

<b>SI</b>	<b>8</b>
<b>NO</b>	<b>1</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

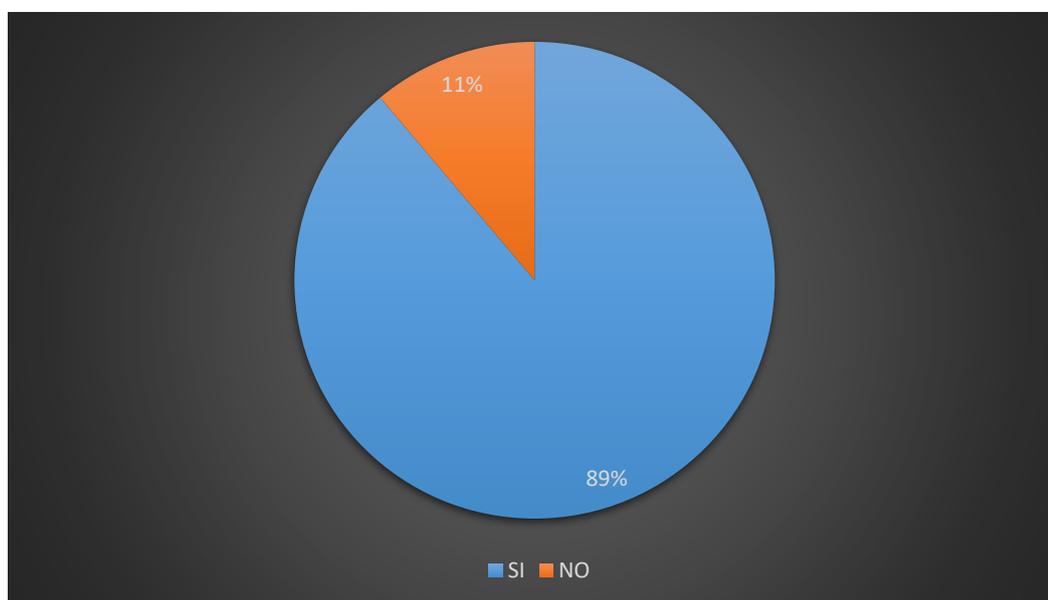


Figura 3: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación de datos:**

A través de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”, se puede determinar que un 89% de cocineros cree que la requisición que se pide en bodega debe ser exacta para un menor desperdicio.

En bodega siempre te entregan lo que el supervisor pide 1 día antes, pero a veces se amontona la materia prima y en ocasiones tiende a dañarse algún producto por lo cual siempre toca verificar la fecha de caducidad de estos y realizar FIFO.

3. ¿Se puede rescatar el exceso de mise en place elaborado para ese día?

**Tabla 11. Tabulación pregunta 3**

<b>SI</b>	<b>6</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

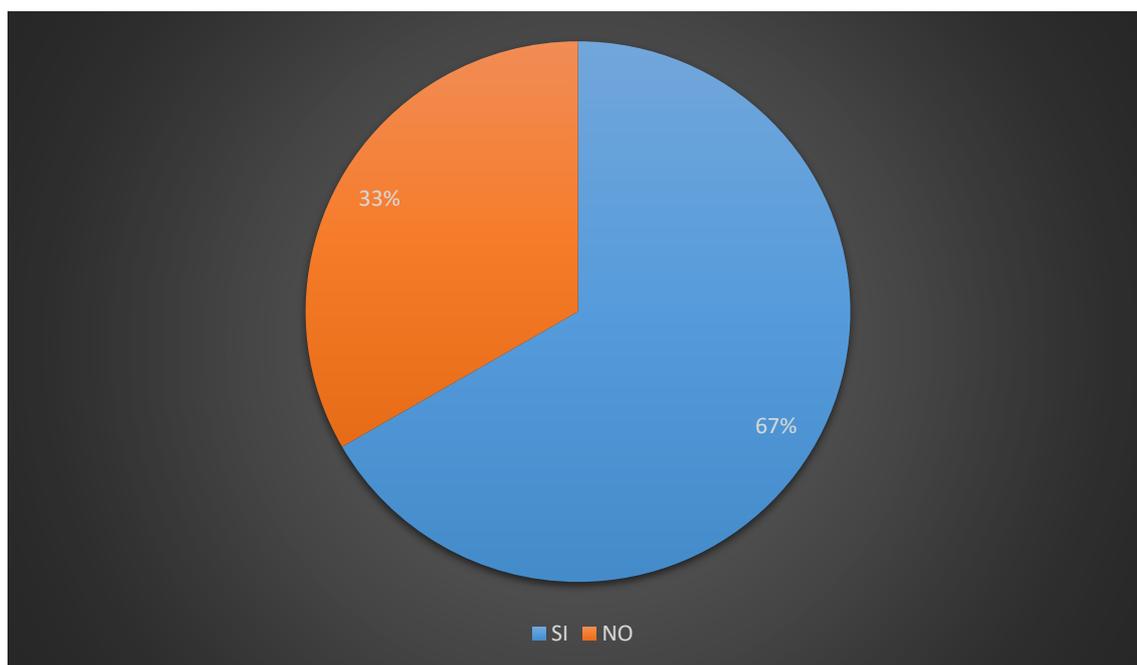


Figura 4: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

#### **Análisis e interpretación de datos:**

A través de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”, se puede determinar que un 67% de los cocineros cree que si se puede rescatar el exceso de mise en place elaborado para ese día.

Siempre y cuando el mise en place no sea mezclado con otros alimentos que perjudiquen su vida útil.

4. ¿El sobrante del mise en place puede servir para elaborar la comida del personal?

**Tabla 12. Tabulación pregunta 4**

<b>SI</b>	<b>8</b>
<b>NO</b>	<b>1</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

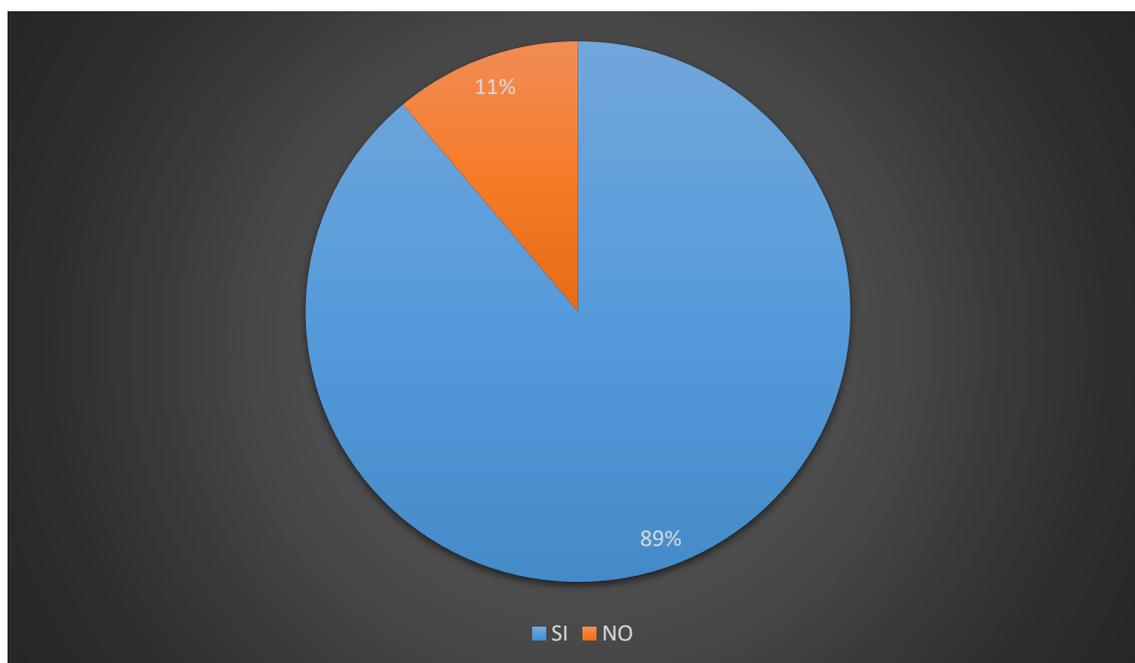


Figura 5: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

#### **Análisis e interpretación de datos:**

A través de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”, se puede determinar que un 89% de cocineros cree que el sobrante del mise en place puede servir para elaborar la comida del personal.

Siempre y cuando este en buenas condiciones y no haya estado expuesto a condiciones del medio ambiente puede servir para la comida del personal ya sea de la tarde o velada.

5. ¿Se debería de porcionar el mise en place para 1 pax y así evitar mermas?

**Tabla 13. Tabulación pregunta 5**

<b>SI</b>	<b>9</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

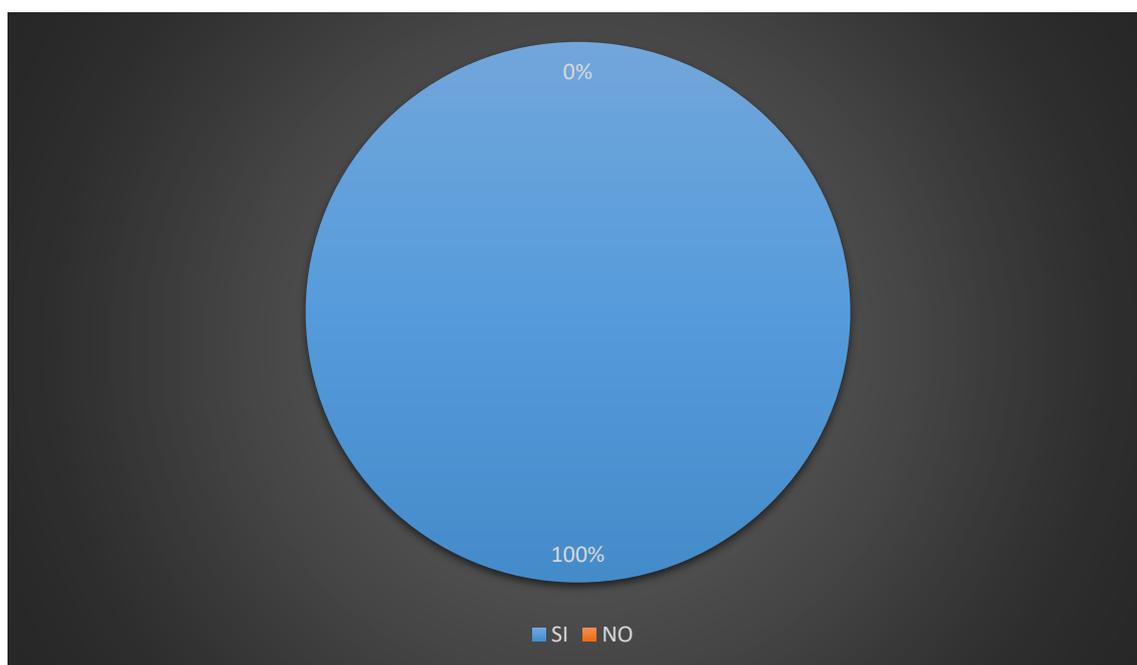


Figura 6: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

#### **Análisis e interpretación de datos:**

A través de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”, se puede determinar que un 100% de los cocineros cree que se debería de porcionar el mise en place para 1 pax y así evitar mermas.

No se puede porcionar por la ocupación de todos los cocineros, pero es la mejor opción para evitar tener mermas al momento de elaborar alimentos.

6. ¿La falta de capacitación al nuevo personal influye en la falta de tiempo para optimizar recursos o dedicar ese tiempo para porcionar dentro de la cocina

**Tabla 14. Tabulación pregunta 6**

<b>SI</b>	<b>5</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

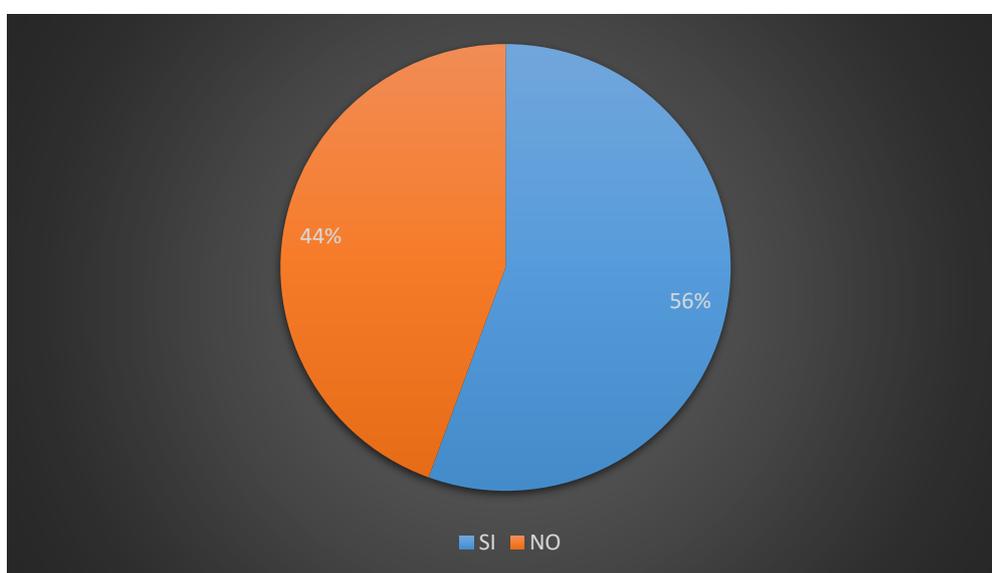


Figura 7: Resultados de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”

Autor: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación de datos:**

A través de la encuesta realizada a los cocineros del restaurante “La Hacienda”, se puede determinar que un 56% de los cocineros cree que la falta de capacitación al nuevo personal influye en la falta de tiempo para optimizar recursos o dedicar ese tiempo para porcionar dentro de la cocina

Se cree que si llega alguien nuevo a la cocina de un restaurante tan prestigioso como lo es “La Hacienda” deben tener un buen conocimiento de herramientas, equipos, utensilios de cocina.

## **2.7 Síntesis del capítulo:**

En este capítulo se pudo apreciar los tipos de investigación que entraron en este capítulo y los cuales fueron descritos previamente.

Y gracias a las técnicas de investigación y se recopiló información de los cocineros que trabajan en el restaurante “La Hacienda” y mediante encuestas personales de cinco preguntas se pudo determinar cuáles son los fallos que existen en esa cocina y las causas que hay para que exista merma y desperdicio de comida.

Además, se pudo obtener respuestas de que el desconocimiento de cómo funcionan algunas herramientas, equipos, utensilios de cocina influye en el tiempo que podría ser aplicado para optimizar recursos dentro de la cocina.



- **Micro localización:**

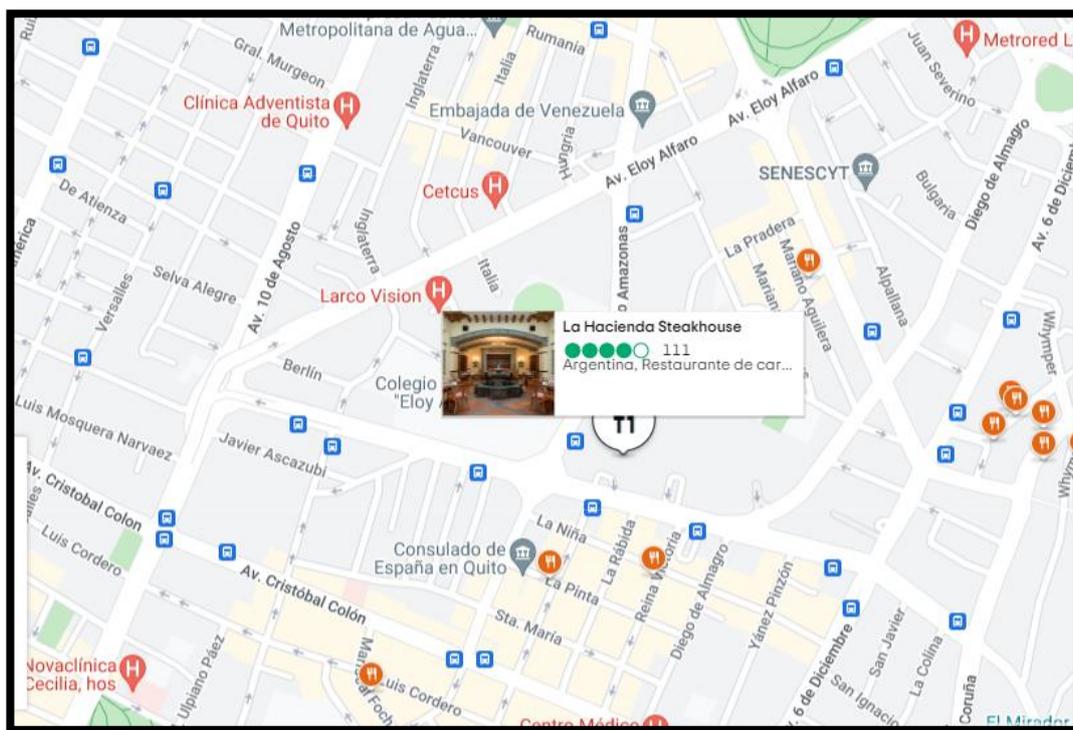


Figura 9: Localización del restaurante “La Hacienda” ubicado en el hotel JW Marriot

Fuente: Google Maps

### 3.3 Esquema de la propuesta (viabilidad, impacto, recursos)

Un manual de procesos y procedimientos es de gran ayuda para un correcto funcionamiento del área al que está enfocado, en este caso la cocina con la implementación del manual se permitirá optimizar recursos y como consecuencia haciendo que el restaurante gaste lo menos posible en materia prima y además capacitando al nuevo personal.

La creación y el uso de manuales de procedimientos ayuda a que el área participe de una manera más efectiva, cada una con su respectivo conocimiento de las funciones que se supone que debe realizar al momento de elaborar producción y mise en place para el día siguiente o para ese mismo día, pero para la tarde y noche.

### 3.4 Desarrollo de la propuesta

## MANUAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA COCINA DEL RESTAURANTE” LA HACIENDA” UBICADO EN EL HOTEL JW MARRIOTT, QUITO



Figura 9: Logo y presentación del restaurante La Hacienda

Fuente: Google

### **Introducción:**

Los manuales de procesos y procedimientos son instrumentos de gran utilidad para saber tomar decisiones, resoluciones de conflictos dentro del ámbito en el cual existan falencias o problemas para desempeñar un determinado trabajo, este manual permite sintetizar y familiarizarse con los trabajos establecidos buscando un objetivo claro y conciso para que los trabajadores, empleados tengan una correcta orientación al momento de cumplir con sus actividades laborales.

### **Historia del restaurante “La Hacienda”**

El restaurante se caracteriza por ser un lugar prestigioso y de gran calidad en todos los platos que ofrece su variada carta, además de poder acompañar los alimentos con una gran cantidad de vinos y cervezas, este lugar cuenta con una gran cantidad de vinos, una cava de 800 distintos vinos que van desde los \$60 dólares americanos hasta los \$800 dólares americanos.

Cuenta con una infraestructura espectacular y acabados de lujo, además de contar con cortes de carne importados y de una gran calidad, además del servicio son personas totalmente capacitadas y educadas que te harán sentir lo más cómodo posible haciendo que el costo sea lo de menos al contar con un gran servicio en atención y comida.

### **Misión del restaurante “La Hacienda”**

Ofrecer servicio de primera calidad y mediante los alimentos preparados a la carta crear experiencias que sean memorables para el paladar del cliente, además de la armonía que pueden apreciar en el conjunto de iluminación y luces naturales, la creatividad de los platos juega un papel fundamental para que estos platos sean unos manjares extraordinarios y con las ganas de regresar y seguir degustando de la amplia y variada carta que se tiene en el restaurante.

### **Visión del restaurante “La Hacienda”**

Continuar con la gran calidad que se ofrece en el menú de la carta, mantener o superar el buen servicio y el ambiente que logra destacar de la decoración de las instalaciones, posicionarse como el mejor restaurante para consumir alimentos de gran calidad y que sean memorables para los comensales.

**Organigrama y distribución de los puestos de cocina dentro del restaurante  
“La Hacienda”**



Ilustración 1. Organigrama del departamento de AyB Hotel JW Marriot

Elaboración: Propia

## **Objetivos del manual de los procesos y procedimientos aplicados en la cocina del restaurante” La Hacienda” ubicado en el hotel JW Marriot, quito**

¿CUÁL ES EL OBJETIVO PRINCIPAL DE ESTE MANUAL?

- Crear y registrar los procesos y procedimientos dentro del área de la cocina “La Hacienda” para ayuda de los empleados.

¿OBJETIVOS IMPORTANTES PARA CONSEGUIR CON EL MANUAL?

- Plasmar las recomendaciones y consejos por parte de los cocineros para una mejor optimización de recursos
- Capacitar al personal para que se familiarice de una forma más rápida y así poder optimizar el tiempo.
- Supervisar que se cumplan con las actividades propuestas dentro del manual para ayudar al departamento financiero con menos mermas.
- Administrar la materia prima de una manera eficaz y tratando de reducir los costos lo que más se pueda.

¿EL ALCANCE DE ESTE MANUAL?

- Este manual está conformado por todos los procesos y procedimientos propuestos para una mejor optimización ya sea recursos de materia prima o recursos del personal que tiene a la mano toda la maquinaria para poder desempeñarse.

### **Normas Generales para el uso del Manual de Procesos**

Este manual de uso recomendado u obligatorio para todos quienes conformen la cocina del restaurante “La Hacienda” es responsabilidad de todas las personas que laboran en esa área, velar por que se cumplan los procesos y procedimientos establecidos y registrados en el manual.

### 3.5 Manual de procesos y procedimientos

#### Área: cocina restaurante “La Hacienda”

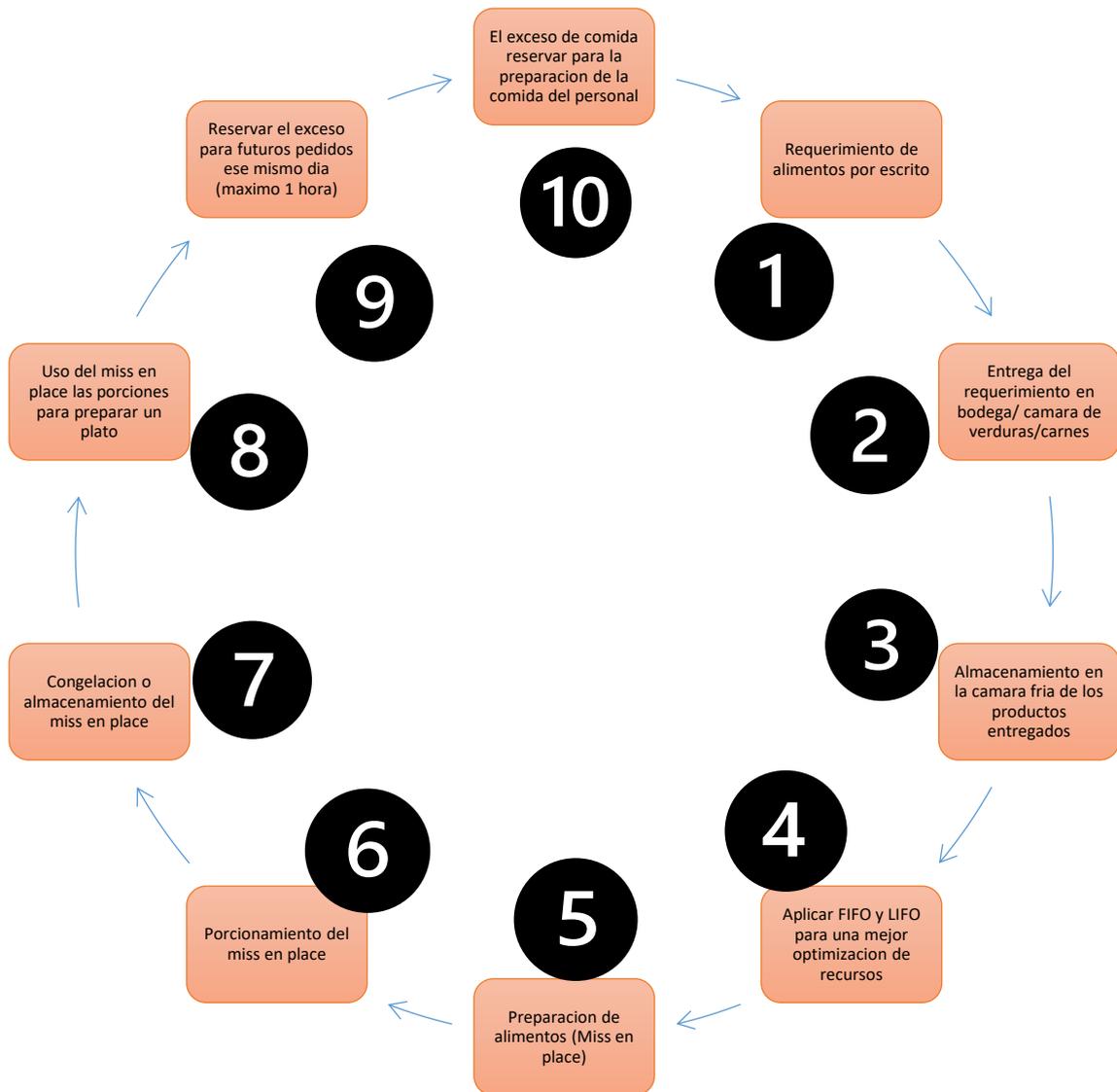


Ilustración 2. Manual de procesos y procedimientos

Elaboración: Propia

## **Área: cocina restaurante “La Hacienda”**

### **Requerimiento de alimentos por escrito**

- Pedir materia prima de bodega con 24 a 48 horas de anticipación.
- La hoja de requisición debe ser llenada con cantidades exactas a usar.
- La hoja de requisición debe ser firmada y autorizada por el supervisor o jefe inmediato.
- Conseguir un coche para que el personal de bodega despache el pedido del restaurante.

### **Entrega del requerimiento en bodega/ cámara de verduras/ carnes**

- Constatar que todo lo solicitado sea despachado.
- Verificar que las verduras estén en buen estado.
- Verificar que las carnes entregadas sean del peso solicitado y de gran calidad.
- Verificar las fechas de caducidad y el buen estado de los productos.
- Entrega de todo lo solicitado sin llevarse ni más ni menos productos.
- Firma de la persona responsable que recibe los productos que todo ha sido entregado con satisfacción.
- Conducir el coche hasta el restaurante “La Hacienda”

### **Almacenamiento en la cámara fría de los productos entregados**

- Clasificar los productos entregados en el coche.
- Clasificar los productos congelados.
- Clasificar los productos lácteos.
- Clasificar las salsas.
- Clasificar mariscos.
- Clasificar pescados.
- Clasificar mariscos.
- Clasificar enlatados.
- Clasificar los enfundados.

- Clasificar pulpas.
- Clasificar los vegetales.
- Clasificar masas.
- Clasificar hortalizas
- Clasificar embutidos.

### **Aplicar FIFO y LIFO para una mejor optimización de recursos**

- Los Productos que se subieron de bodega, deben ser almacenados en la parte de atrás de las bandejas y colocar en la parte de adelante los productos que ya estaban en la bandeja y así poder realizar el famoso “Primero en entrar, primero en salir”.
- Etiquetar los productos con sus respectivos nombres.
- Fechar las bandejas con los productos.

### **Preparación de alimentos (Mise en place)**

- Manejo de tablas de colores para los alimentos
- Distribución de las áreas de la cocina para realizar el mise en place
- Área específica en la que se va a realizar mise en place de los vegetales debe estar ordenada y limpia para poder trabajar.
- Tener limpias las bandejas y secas donde se va a almacenar el producto.
- Realizar el etiquetado y fechado en las bandejas.
- Realizar mise en place de vegetales y verduras máximo para 2 días, ya que corren peligro de dañarse y esto es pérdida.
- Verificar con los sentidos la calidad de los productos.

### **Porcionamiento del mise en place**

- Porcionar los mariscos en fundas pequeñas cada una de ellas en unidades de 8 para un pax y congelar.
- Porcionar el pescado, filetear y congelar.
- Porcionar las preparaciones que se requieran tener para en stock todos los platos de la carta del restaurante.

- Porcionar los ravioles en unidades de 12 unidades para 1 pax. (ejemplo)
- Porcionar bases de sopas.
- Porcionar bases de salsas.
- Porcionar masas para pizzas.
- Porcionar las carnes.
- Porcionar el arroz, risotto
- Porcionar absolutamente todo lo que se pueda y congelar.
- Respetar las cadenas de frio para garantizar una buena calidad del producto.

### **Congelación o almacenamiento del Mise en place**

- Una vez porcionados los productos etiquetar y fechar para congelar o refrigerar los mismos.
- Realizar FIFO y LIFO con todos los productos.
- Verificar cada cierto día la calidad de los productos.
- Los productos que ya estén cerca de cumplir su vida util utilizarlos lo más pronto posible.
- Los productos que estén cerca de cumplir su vida util también pueden ser designados para que el cocinero encargado de realizar la comida del personal pueda hacer uso de esos productos y así evitar pérdidas para el departamento de costos.
- Colocar todos los productos en áreas o lugares específicos y visibles para que el personal pueda encontrar de una manera rápida y no perder tiempo al momento de elaborar una comanda para así poderla despachar lo más pronto posible.
- Respetar los lugares asignados para la comida preparada almacenada y los productos crudos.
- Los productos crudos nunca deben ir encima de los productos ya preparados, como las bases de salsas, sopas, arroces, etc.

### **Uso del mise en place, las porciones**

- Descongelar las porciones necesarias para el día de trabajo.

- El descongelamiento se deberá realizar en baño maría para respetar las cadenas de frío.
- Tener el fácil acceso a los productos o alimentos porcionados para despachar los pedidos rápidamente.

#### **Reservar el exceso para futuros pedidos (máximo 1 hora)**

- Si al usar la porción sobra un exceso en el sartén usado para calentar el producto debemos reservarlo para poder añadirle otra porción o regenerar el alimento y así aparte de utilizar ese pequeño exceso, no ensuciar demasiado para no cargarle de demasiado trabajo a las personas encargadas de la limpieza de la vajilla, ollas, sartenes, cucharas y demás accesorios usados en la cocina.

#### **El exceso de comida reservar para la preparación de la comida del personal**

- En caso de hacer demasiada producción para el día y que estos alimentos o materia prima no pueda ser usado para el siguiente día, estos productos deben ser entregados al chef de la velada para que este prepare la comida del personal que se queda a velar en las diferentes áreas del hotel o al encargado de sacar la comida para el personal ya sea si la comida que sobro es utilizada para la cena del personal que aún se encuentra dentro del hotel.
- En caso de haber eventos nunca se sabe a ciencia cierta el número exacto de personas que van a elegir ciertas cosas del menú por lo cual se debe tener en stock el mise en place y elaborar platos y refrigerarlos, motivo por el cual se hace esto es que cuando entren gran cantidad de comandas no se puede preparar ese momento para demasiadas personas, estos sobrantes también son usados para el chef que saca la comida del personal dentro del hotel.

## Utilización de los utensilios y maquinaria dentro de la cocina del restaurante “La Hacienda”

### Hornos

- Los hornos deben estar señalizados y rotulados con los peligros que pueden ocasionar si no se tiene la debida precaución, como el abrir el horno de golpe puede llegar el vapor del calor a los ojos y con el tiempo y la reiteración de esa imprudencia y puede ocasionar daños en las retinas de los ojos.
- Los hornos no deben ser lavados por los cocineros, sino por el personal de limpieza.
- No olvidarse de los alimentos dentro del horno ya que puede ocasionar alteraciones dentro del mismo.
- Llegada la noche apagar los hornos y percatarse de que estén vacíos.
- No retirar los escalones de los hornos que sirven para colocar las latas o bandejas.

### Alto-sham

- Este equipo de cocina es de gran utilidad para mantener los alimentos calientes, por lo general son usados para eventos con gran cantidad de afluencia.
- El correcto uso de este equipo de cocina es fácil ya que cuenta con indicaciones fáciles, como el regulador de temperatura.
- Hay que tener cuidado cuando se retiren los platos que estén dentro, ya que este mantiene caliente la comida y el plato y están con temperaturas de 74<sup>a</sup> centígrados.

### Mandolina

- Por lo general este instrumento es usado para la elaboración de láminas de cualquier vegetal o legumbre, además de que sirve para decoraciones, dependiendo de la bandolina, al momento de manipular este instrumento se

debe tener mucha precaución ya que es super afilado y puede ocasionar accidentes laborales.

- Hasta aprender a usarla adecuadamente lo recomendado es usarla lentamente para hacer laminas, una vez obtenida más experiencia se puede aumentar la velocidad.

### **Lámparas calentadoras de alimentos**

- Por lo general el uso de esta lámparas es muy común que este prendida todo el tiempo para que los alimentos al momento del despacho puedan salir calientes, por lo que se debe tener precaución el no colocar las manos debajo de esta luz, o incluso tener cuidado al momento de acercarse a los filamentos calientes de la lámpara ya que puede provocar quemaduras, por lo general tienen un regulador de temperatura, un apagado y encendido fácil de usar, hasta tener la experiencia necesaria para manipular esta lámpara se debe observar como la manipulan los demás cocineros más antiguos de la cocina.
- No se debe colocar instrumentos de metal ya que estos se calientan y al momento de agarrarlos se pueden quemar o colocar accesorios debajo de la lámpara como celulares, máquina de pedidos, ya que puede alterar el funcionamiento de esta.

### **Posos baño maría**

- Estos posos son de gran utilidad para mantener los alimentos que tenemos en gran cantidad calientes, las precauciones que debemos tener es el no apoyar los brazos por posibles quemaduras, además no colocar alimentos potencialmente peligrosos o que no vayan a ser usados ese mismo día, además de tener precaución de no arrojar nada al pozo y no intentar sacar algún objeto que se cayó como ejemplo (teléfono, motorola para confirmar comandas) este provocaría quemaduras graves.

### 3.6 Síntesis del capítulo

Con la creación de un manual de procesos y procedimientos es un instrumento útil el cual está constituido por normas, recomendaciones, obligaciones que se deben cumplir por parte de los que conforman el área de la cocina del restaurante “La Hacienda”, en la investigación presentada se detalla las actividades y funciones que cumplen o deben cumplir cada uno de los empleados en esta área de la cocina dentro del hotel JW Marriot.

En el capítulo tres se aprecia la información propuesta al supervisor del restaurante “La Hacienda” para que se pueda implementar y desempeñar las actividades, recomendaciones que se establecieron que son de utilidad para una optimización de recursos y personal, además de que se recopiló información del hotel, el restaurante, misión, visión y objetivos de la empresa listo para poder implementar este manual.

Se establece los procesos, procedimientos, funciones y obligaciones que se deben seguir y respetar en el área en la cual estamos dirigiendo este manual, la finalidad de este manual es una mayor optimización de recursos y personal, ya sea en la parte de optimización de recursos como lo es la materia prima eliminando demás producción de mise en place y así evitando el desperdicio en mermas, además de que el personal este completamente capacitado para operar y manipular todos los equipos de cocina y las herramientas dentro del hotel JW Marriot.

### CONCLUSIONES

- Seguir las normas expuestas en este manual, ya que ponerlo en práctica y con frecuencia estas ya no son normas y más bien se vuelven hábitos que se deben tener en la cocina.
- Los equipos de cocina deben ser explicados su funcionamiento o alguna novedad que tenga el equipo para una mejor utilización por parte de los empleados nuevos como antiguos.

- La optimización de recursos tanto en materia prima (compra de alimentos) pueden ser reducidos gracias a una buena administración de estos recursos, los encargados de disminuir costos son los propios cocineros ya que al utilizar mermas para realizar salsas o adobos ayudan al departamento de compras a reducir el presupuesto.
- En caso de haber mermas que no puedan ser usadas al siguiente día, esas son designadas al cocinero que se encarga de la alimentación del personal.
- La requisición de alimentos en el departamento de bodega debe ser entregada con 24 horas de anticipación para poder contar con el producto solicitado.
- Realizar inspecciones periódicas de los alimentos congelados para verificar si los productos están óptimos para el consumo humano.

### **RECOMENDACIONES**

- Acatar órdenes y recomendaciones de los cocineros más antiguos, y saber aprovechar los conocimientos compartidos para saber aplicarlos en la cocina y también en la manipulación de alimentos.
- Acatar las recomendaciones expuestas en este manual que son de utilidad para evitar accidentes laborales.
- Las debidas prevenciones expuestas en este manual ayudan a tener más conocimientos a cerca de los instrumentos de la cocina y sus riesgos.
- La clasificación de alimentos evita la contaminación cruzada.
- El fechado de los productos ayuda a mantener un control de los alimentos y su vida útil.
- El etiquetado de los productos porcionados y almacenados ayuda a reducir tiempo buscándolos dentro de las cámaras de frío o congelación.
- Leer los instructivos de los equipos de cocina ayuda a entenderlos más fácilmente.

## ANEXOS

- **PREGUNTAS REALIZADAS A LOS COCINEROS**

1. ¿Cree usted que el gran número de comandas que ingresan al mismo tiempo influyen en la organización de la cocina y se produce exceso de comida?
2. ¿La requisición que se pide en bodega debe ser exacta para un menor desperdicio?
3. ¿Se puede rescatar el exceso de mise en place elaborado para ese día?
4. ¿El sobrante del mise en place puede servir para elaborar la comida del personal?
5. ¿Se debería de porcionar el mise en place para 1 pax y así evitar mermas?
6. ¿La falta de capacitación al nuevo personal influye en la falta de tiempo para optimizar recursos o dedicar ese tiempo para porcionar dentro de la cocina

**ANEXOS****IMÁGENES DE LA COCINA DEL RESTAURANTE “LA HACIENDA”**

Figura 10: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia



Figura 11: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia



Figura 11: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia

- **IMÁGENES DE ORGANIZACIÓN DE LA BODEGA Y MISE EN PLACE DEL RESTAURANTE**



Figura 12: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia



Figura 13: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia



Figura 14: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia



Figura 15: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia



Figura 16: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia



Figura 17: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia



Figura 18: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia



Figura 19: Cocina del restaurante “La Hacienda”

Fuente: Propia

## REFERENCIAS

- Añez, J. (2021). ¿Qué son los manuales administrativos? Obtenido de [webyempresas.com](http://webyempresas.com)
- El Manual como herramienta de comunicación. (2011). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/>
- GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE. (2004). Obtenido de [uv.mx](http://uv.mx)
- La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes. (2014). Obtenido de [milenio.com](http://milenio.com)
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/>
- Hotel JW Marriott Quito. (2019, septiembre 30). Revista Mercedes-Benz Ecuador. <https://revistamercedesbenz.com/jw-marriott-quito/>
- REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. (s/f). Gob.ec. Recuperado el 11 de abril de 2022, de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas\\_OCTUBRE.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf)
- Tipos de manuales. (2021, septiembre 17). Lifeder. <https://www.lifeder.com/tipos-de-manuales/>
- (S/f). Gob.ec. Recuperado el 11 de abril de 2022, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/Anexos-reglamento-tur%C3%ADstico-de-alimentos-y-bebidas.pdf>