



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO

Coordinación de Ciencias Administrativas, Contables y Turísticas

**PROCESOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE
ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA RÁPIDA EN LA AVENIDA VENEZUELA,
SANTO DOMINGO, 2022**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Turismo

Línea de investigación: Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

Autora:

Muñoz Garzón Carmen Elizabeth **Muñoz Garzón Carmen Elizabeth**

Director:

Villarroel Noboa Jenny Mabel, Mg **Villarroel Noboa Jenny Mabel, Mg.**

Santo Domingo – Ecuador

Agosto, 2022



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO

Coordinación de Ciencias Administrativas, Contables y Turísticas

HOJA DE APROBACIÓN

PROCESOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE
ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA RÁPIDA EN LA AVENIDA VENEZUELA,
SANTO DOMINGO, 2022

Línea de investigación: Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la
competitividad sostenible local y global

Autora:

Muñoz Garzón Carmen Elizabeth **Muñoz Garzón Carmen Elizabeth**

Villarroel Noboa Jenny Mabel, Mg.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Chimbo Auquilla Patricio, Mg.

CALIFICADOR

Reza Segovia Ana Verónica, Mg.

CALIFICADORA

Maldonado Pazmiño Hernán Oswaldo, Mg.

COORDINADOR DE LA CARRERA DE GRADO

Santo Domingo – Ecuador

Agosto, 2022

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, MUÑOZ GARZÓN CARMEN ELIZABETH, portadora de la cédula de ciudadanía 1721454658, que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del Grado de Licenciada en Turismo son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Igualmente, declaro que todo resultado académico que se desprenda de esta investigación y que se difunda tendrá como filiación la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, reconociendo en las autorías a la directora del Trabajo de Titulación y demás profesores que amerita.

Además, declaro que el presente trabajo, producto de las actividades académicas y de investigación, forma parte del capital intelectual de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior.

En tal razón, autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, para que pueda hacer uso, con fines netamente académicos, del Trabajo de Titulación, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, siendo el presente documento la constancia del consentimiento autorizado; y, para que sea ingresado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su conocimiento público, en cumplimiento del artículo 103 de la Ley Orgánica de Educación.



Muñoz Garzón Carmen Elizabeth
C.C. 1721454658

INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESCRITO DE GRADO

Yullio Cano de la Cruz, PhD.

Dirección de Investigación y Postgrados

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo

De mi consideración,

Por medio del presente informe en calidad de directora del Trabajo de Titulación del Grado de Licenciatura en Turismo titulado: PROCESOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE CÓMIDA RÁPIDA EN LA AVENIDA VENEZUELA, SANTO DOMINGO, realizado por la estudiante: Muñoz Garzón Carmen Elizabeth, con cédula de ciudadanía 1721454658, previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo, informo que el presente Trabajo de Titulación escrito se encuentra finalizado conforme a la guía y al formato de la Sede vigente. Además, certifico haber verificado la originalidad y autenticidad del trabajo de titulación por medio del programa anti plagio Turnitin, en respuesta a la normativa institucional vigente.

Santo Domingo, 06/09/2022.

Atentamente,



Villarroel Noboa Jenny Mabel

Profesora Titular Auxiliar I

RESUMEN

El presente Trabajo de Titulación tiene como finalidad aportar conocimientos a los propietarios de los establecimientos de comida rápida de la avenida Venezuela, específicamente en la zona conocida como “calle del colesterol” en los distintos procesos de área de producción de los alimentos como: compra, almacenamiento y producción. Los cuales son puntos muy importantes para los preparativos de los distintos platillos y con el fin de evitar pérdidas, por no tener el debido control en la manipulación y contaminación cruzada de los productos. Para realizar esta investigación de enfoque cuantitativo de tipo exploratoria y cuasi experimental se utilizó una técnica de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos, se aplicaron encuestas a los dueños de los 35 establecimientos de comida rápida de pizzas, papas fritas, empanadas, shawarma, tacos. Se logró detectar las falencias de cada uno de los procesos por la falta de entendimiento, permitiendo desarrollar los flujogramas, realizando una correcta manipulación y no se generen desperdicios o enfermedades alimentarias en los comensales, de esta forma podrán generar mayores ingresos, buena imagen ante los clientes y alimentación segura en todos los procesos de la producción, al no cumplir conllevaría el cierre, por las malas prácticas de alimentación en los diferentes menús a preparar en cada local de comida rápida.

Palabras clave: procesos de producción, contaminación cruzada, manipulación de alimentos.

ABSTRACT

The purpose of this Titling Work is to provide knowledge to the owners of fast food establishments on Venezuela Avenue, specifically in the area known as "cholesterol street" in the different processes of the food production area such as: purchase, storage and production. Which are very important points for the preparation of the different dishes and in order to avoid losses, due to not having the proper control in the handling and cross-contamination of the products. To carry out this research with a quantitative approach of an exploratory and quasi-experimental type, a mathematical and statistical analysis technique was used to describe, explain and predict phenomena through numerical data that were applied through surveys to the owners of the 35 fast food establishments in pizzas, fries, empanadas, shawarma and tacos. It was possible to detect the shortcomings of each one of the processes due to the lack of understanding, allowing the development of the flowcharts, carrying out a correct manipulation and not generating food waste or illnesses in the diners, in this way they will be able to generate greater income, a good image before the customers and safe food in all production processes, failure to comply would lead to closure, due to poor food practices in the different menus to be prepared in each fast food outlet.

Keywords: production processes, cross contamination, food handling.

ÍNDICES DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Planteamiento y delimitación del problema.....	11
1.2 Preguntas de investigación	11
1.3 Justificación	12
1.4 Objetivos de investigación	13
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	14
2.1 Historia de la restauración.....	14
2.2 Origen de la evolución del Fast food.....	15
2.3 Características principales de Fast food.....	16
2.4 Conceptos básicos de la investigación	17
2.5 Tipos de menú	21
2.6 Normativa INEN.....	22
2.7 Gestión de Servicio.....	24
3. METODOLOGÍA.....	27
3.1 Enfoque y tipo de investigación.....	27
3.2 Unidades de análisis.....	27
3.3 Técnicas e instrumentos de investigación	27
3.4 Técnicas de análisis de datos	27
4. RESULTADOS	29
4.1 Diagnóstico del proceso operativo del área de producción de alimentos de comida rápida.	29
4.2 Determinar los aspectos negativos del proceso de producción generalizados en los establecimientos investigados.....	34
4.3 Flujoograma con base en los procesos de producción para la obtención de productos de calidad.....	36
5. DISCUSIÓN	40
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42

6.1 Conclusión	42
6.2 Recomendación	43
7. REFERENCIAS	41
8. ANEXOS	42

1. INTRODUCCIÓN

La comida rápida, según Rodríguez (2011), apareció en las Guerras Napoleónicas en el siglo XIX los mercenarios cosacos del ejército ruso en Francia solicitaban en los restaurantes que se les sirvieran lo antes posible, afirma que un empresario estadounidense de alimentos llamado Gerry Thomas comercializó por primera vez la alimentación de conveniencia a mediados del XX. A finales de los años 1990 empiezan los movimientos en contra del “*Fast Food*” y denuncian algunos aspectos acerca de la poca información, el alto contenido de grasas, azúcares y calorías de algunos de sus alimentos.

Cabe destacar que dentro del ámbito turístico el área de restauración es muy importante, ya que la evolución del turismo viene desde hace años atrás y coloca a la restauración como una carta de presentación de cada sector cuando los turistas llegan a visitar dicho lugar.

En el área de restauración de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas existe una gran variedad de establecimientos de comida rápida, en su mayoría son las papas fritas, hamburguesas, *hot dog*, estos son los más conocidos, además se han ido incrementando por la necesidad de degustar otro tipo de comida como la pizza, el shawarma, etcétera. Esta investigación se basó específicamente en el área de comida rápida de la avenida Venezuela debido al incremento de negocios de este tipo ya que gran parte de la población santo domingueña acude a este lugar a la degustación de cada uno de los alimentos que se ofrece en este sector.

Dentro de la investigación se siguió el parámetro sobre los procesos operativos que se deben utilizar dentro del establecimiento de comida rápida, para ello se destaca que, según Souza (2013), el diagnóstico es un método que permite conocer y analizar el desempeño de una empresa o institución, de forma interna y externa, lo que facilita la toma de decisiones. De la misma manera, según Egg, A. (1991), señala que esta es una etapa en

el proceso de identificación de la naturaleza y alcance de las necesidades o problemas que afectan al sector o aspecto de la realidad objeto de estudio.

El objetivo del diagnóstico tiene como compromiso la eficacia en los procesos de producción de los alimentos, ya que la calidad es un trabajo que debe ser bien hecho, con el debido control en sus preparaciones y que cumpla con la satisfacción del cliente, tomando en cuenta que es él quien califica el servicio que recibió de acuerdo con sus necesidades y expectativas; es por esta razón se busca encontrar la eficiencia operativa para obtener una buena manipulación de alimentos, de esta manera cumplir con las normas de higiene y control de procesos de producción en la comida rápida principal.

1.1 Planteamiento y delimitación del problema

Dentro de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se considera que existe el desconocimiento por parte del personal de los establecimientos de restauración sobre los procesos que se deben seguir para que su producto final llegue en perfectas condiciones a los clientes, en este caso los negocios de comida rápida al caracterizarse por servir al instante los alimentos muchas veces cometen errores en la manipulación, corte o cocción de un producto, perjudicando al empresario y por ende pérdida de clientes .

En el sector turístico la restauración es muy importante, ya que da la posibilidad de que turistas nacionales y extranjeros degusten de los diferentes platos que se ofertan en un lugar en específico dando satisfacción al momento de servirse un alimento y más para las personas que les gusta probar diferentes sabores y satisfacer sus paladares.

La importancia de los procesos operativos en el área de restauración de comida rápida es muy importante, ya que mediante los mismos se mantiene normas de higiene en cada uno de los productos que se va a servir a los consumidores.

1.2 Preguntas de investigación

1.2.1 Pregunta General

¿Cómo mejorar el proceso operativo en el área de producción de los establecimientos de comida rápida de la avenida Venezuela?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Se aplica correctamente el proceso operativo en el área de producción de los establecimientos de comida rápida existentes en la avenida Venezuela?
- ¿Cuáles son las falencias del proceso operativo que se realizan en el área de producción de los establecimientos de comida rápida de la avenida Venezuela?
- ¿Es posible plantear flujogramas de procesos para mejorar el trabajo en el área de producción de alimentos?

1.3 Justificación

Los procesos operativos son muy importantes dentro de los restaurantes de comidas rápidas o *fast food*, suele suceder en los emprendimientos que al brindarse un servicio rápido no se cuenta con parámetros o técnicas a la hora de la manipulación, cocción y corte de cada uno de los alimentos, como son vegetales, hortalizas, legumbres y cárnicos. Desconocen los parámetros que se deben seguir para llevar a cabo un buen plato y por ende el manejo de alimentos y así llegue el producto de la mejor calidad y buena higiene a cada uno de los consumidores.

Por otra parte, la investigación aporta a la comunidad y se asocia con el Plan de Creación de Oportunidades, por lo que se enlaza con el objetivo número uno que dice “Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.” y el objetivo seis “Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad”.

A partir de la problemática detectada en los establecimientos de *fast food* en la calle Venezuela se plantea varios objetivos que ayuden a la realización de esta investigación que es de suma importancia en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Obteniendo un objetivo general y tres objetivos específicos que se detallan a continuación.

1.4 Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar los procesos operativos en el área de producción de alimentos en establecimientos de comida rápida de la avenida Venezuela en Santo Domingo para el fortalecimiento de procesos en la compra, almacenamiento, producción y ventas.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico del proceso operativo del área de producción de alimentos en los establecimientos de comida rápida.
- Determinar los aspectos negativos del proceso de producción generalizados en los establecimientos investigados.
- Proponer flujogramas con base de los procesos de producción en la obtención de productos de calidad.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Historia de la restauración

López y Sánchez (2012), presentan un ejemplo de restauración como son las tabernas de Andalucía que son sitios ubicados en las casas señoriales de la ciudad que sirven de encuentro con la comunidad, además son lugares de esparcimiento para jóvenes y adultos, donde las tabernas son conocidas como “las tapas”, siendo estas pequeñas porciones de comida y es muy interesante ya que se puede probar diferentes tipos de comida y se puede compartir con otros.

De esta manera se produce sinergia entre la herencia histórica de la ciudad y la comida como parte de la identidad, las tapas es una de las tradiciones más antiguas de Andalucía, ésta se convirtió una herencia que va de generación en generación dando como opción probar nuevos sabores en la cocina, pero sin perder la esencia de su sabor tradicional. Se considera la gastronomía como un patrimonio intangible, basado en elementos que integra a diferentes tipos de comida en relación a sabores, texturas, aromas y degustación de alimentos a la sociedad.

Según Cabello, R. (2015), el término Restaurante es de origen francés y se utilizó por primera vez en París cuando se dieron nombres a los establecimientos establecidos alrededor de 1765 que servían bebidas y comidas, pero que se establecieron como lugares distintos de posadas, tabernas y comedores. El triunfo fue inmediato, con la apertura de muchos restaurantes.

La Restauración Moderna o Neo Restauración según Cabello, R. (2015), se incluye dentro de las nuevas fórmulas de restauración, se puede definir como el resultado de combinar nuevas tendencias en el ámbito de:

- La gestión
- Técnicas alimenticias
- Formas de servicio

- Dentro de este último se encuentran diversos tipos, como: *Take away*, *delivery*, *fast food*, *vending*, autoservicio en línea, *buffet* y *drug store*.

2.2 Origen de la evolución del Fast food

Para Torres (2013), la comida es presentada como parte de cultura, ya que es transmitida de generación en generación, creada con un sentimiento de identidad, por lo que se ha convertido en una parte fundamental dentro del turismo, por lo que es muy fácil identificar al turista que come porque viaja y al que viaja por comer y degustar cada uno de los sabores dentro del sector turístico que vaya a visitar.

Según Nunes dos Santos (2007), la alimentación en la vida del hombre ha cambiado y ha ido adquiriendo nuevos significados, ya que al principio buscaban alimentos para satisfacer las necesidades biológicas y luego buscaban relacionarlas con otros elementos como lujo, religión, festejos, statu social, y finalmente el placer de la interacción social. El arte culinario está asociado a diferentes pueblos y muchos de ellos relacionados con la identidad. Los individuos al probar alimentos diferentes a los de su cultura, permitirán evidenciar que los comportamientos relativos a la comida están arraigados a nuevos hábitos, por lo “que somos lo que comemos, cómo comemos, donde comemos y con quién comemos”.

Nunes dos Santos (2007), asegura que la manera como se come, donde se come y cómo se siente con quien se come son elementos que se encuentran relacionados con la comida y la identidad cultural; cada pueblo tiene prohibiciones y restricciones con la alimentación y esta se encuentra enlazada con la cultura. Asimismo, asegura que los hábitos alimenticios que se encuentran en otras personas son exquisitos y que se originan costumbres de la comida, por ejemplo, los hindúes consideran a la vaca como un animal sagrado, por lo cual no solo es un aspecto cultural y si no también que propicia experiencias enriquecedoras para desarrollar actividades turísticas.

Dentro de la investigación se sigue la línea de comida rápida o *fast food*, se puede decir que en la antigua Roma existían puestos en la calle donde vendían panes planos con olivas, el falafel y los denominados garbanzos.

En 1800 con la invención de la máquina de moler carne, se dio origen a lo que hoy en día se conoce como hamburguesa, pero hasta inicio del siglo XX se creía que la carne era contaminada y solo la consumían las personas pobres.

En 1912 se abre el primer *automat* en Nueva York, un establecimiento que a través de una ventana de vidrio ofrecía comida y el cobro lo realizaba por una ranura para monedas. Estas compañías llevaban como slogan “menos trabajo para mamá” pensando en el entorno local en la economía de primer mundo en donde ofertan servicios a diario como transporte, salud, seguridad, hotelería, restauración turismo entre otros.

En 1919 la cadena de restaurantes A&W se establece como el primer establecimiento en tener una ventanilla de servicios para autos y en 1921 White Castle inaugura la primera cadena de restaurantes de hamburguesas

Esta innovación permite a una persona encontrar un plato preparado en pocos minutos sin mucho esfuerzo. Una de las características más importantes de la comida rápida es que se puede consumir sin utensilios, algunos ejemplos incluyen pizza, hamburguesa, pollo frito, tacos, sándwiches, papas fritas, aros de cebolla, etcétera; otra particularidad que se puede consumir in situ, en la carretera o en casa. El concepto de comida rápida se basa en la rapidez, la comodidad y el bajo costo. La comida rápida a menudo se prepara con ingredientes formulados para lograr un sabor o textura específicos y para mantener la frescura.

2.3 Características principales de Fast food

Moliní (2007), “las características principales de los restaurantes de comida rápida se detallan: La comida no tarda en ser entregada al cliente, accesible, escoge el menú deseado, horarios accesibles, servicios a domicilio, promociones de venta, diversificación, y sobre todo precios accesibles”. Estas características se constituyen es causas principales

de crecimiento de estos negocios, existen muchas personas que por motivos de trabajo no disponen de suficiente tiempo, por ello buscan este tipo de alternativas para cumplir y satisfacer cada una de las necesidades.

Según Moliní (2007), “considera muy importante destacar que existen dos características, que hacen que esta comida no sea recomendable para un consumo repetitivo: El exceso de energía de los menús; El alto porcentaje de grasas saturadas y colesterol”.

De acuerdo a lo señalado por Moliní (2007), plantea razones por las que no se recomienda el consumo en este tipo de alimentos y logra destacar que muchas empresas han variado sus preparaciones, para la reducción de los excesos y ofertar comida saludable en comida rápida para el deleite de los demandantes.

2.4 Conceptos básicos de la investigación

2.4.1 Diagnóstico

El tema a desarrollar es el diagnóstico de los procesos operativos en el área de producción de establecimientos de comida rápida en la calle Venezuela, por lo que se parte sabiendo que, según Souza (2013), el diagnóstico es “un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones”.

2.4.2 Producción

De la misma manera saber el concepto de “Producción” en este caso culinaria que se define según Cabello, R (2015), como un conjunto de procesos con sus respectivas etapas entre las que se subraya: el abastecimiento que son la compra y el almacenamiento, el procesamiento de los alimentos y la distribución de los alimentos elaborados. Qué son una serie de operaciones que se ejecutan para convertir la materia prima adquirida en alimentos elaborados que forman parte de los menús que se servirán en las distintas comidas a los comensales.

2.4.3 Restauración

Continuando con las definiciones, se cita un concepto de restauración para de esta manera familiarizar cada una de estas palabras a lo largo del desarrollo de esta investigación, a lo cual, según Jurado, F. (2019), es la actividad que se ocupa de proporcionar alimentos fuera del hogar habitual, además señala que la restauración se la puede dividir en dos grandes grupos:

La restauración comercial: que es la que se puede llamar pública, es aquella en la que el cliente puede elegir de forma libre cualquier tipo de establecimiento para satisfacer sus necesidades alimenticias. Este tipo de negocios pueden ser restaurantes, cafeterías, bares, establecimientos de comidas rápidas, etcétera.

La restauración social: también llamada colectiva, implementada en entidades públicas o privadas como hospitales, clínicas, colegios, institutos, cuarteles de las fuerzas armadas, penales, entre otros, en las que la restauración supone un valor añadido al servicio ofrecido, es decir, en un hospital la función principal es darle sanación al dolor o enfermedad que presente cada paciente, pero de la misma manera debe alimentarlos, al igual que en los colegios su principal función es la educación pero la de misma manera existen los bares que existen para alimentar a los estudiantes. Esta clase de establecimientos cuenta con dos formas de gestión posibles: auto gestionarse, es decir el mismo establecimiento es el que elabora y presta los servicios de alimentación, y subcontratar a otras empresas que presten esta clase de servicios.

2.4.4 La compra

Es un proceso sumamente significativo en cuanto al manejo y manipulación de los alimentos, ya que se debe escoger un producto bueno y fresco a la hora de comprar, así mismo saber el precio y cantidad que se va adquirir, previo a la compra realizar una lista detallada de cantidad y peso de lo que se va a necesitar, conociendo el número de clientes que frecuentan a diario el establecimiento.

Cabe destacar que a la hora de comprar los productos es importante saber la estacionalidad de cada ítem y de igual manera en que sitio adquirirlo para que perduren más tiempo con mayor calidad y frescura, otro aspecto es saber cómo almacenar cada producto, como por ejemplo si un alimento necesita cadena de frío saber el tiempo que se demora en realizar las compras para que el alimento conserve todas las propiedades mientras se lo traslada del supermercado hacia el lugar de restauración y de igual manera al momento del almacenamiento es fundamental tener limpio el frigorífico, congelador o lugares donde se almacenen los productos, además se debe contar con ventilación, de igual manera separar los alimentos de productos de limpieza .

2.4.5 Seguridad alimentaria

Es indispensable en los procesos de producción por lo que, en la Cumbre Mundial de la Alimentación de 1996, se acordó la siguiente definición: “Existe Seguridad Alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico, social y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias en cuanto a los alimentos” con la finalidad de tener una vida activa y sana. La Seguridad Alimentaria se constituye de cinco componentes principales: Disponibilidad: permite garantizar los alimentos suficientes, puesto que es de carácter productivo. Acceso: admitir alimentos en grandes secciones de la población que tengan bajos niveles de ingreso, los cuales se presentan por; inequidad, marginación, etc. Aprovechamiento biológico: mediante intervenciones públicas que propicien condiciones básicas de salud, educación nutricional, la inocuidad de los alimentos, preparación y consumo de alimentos, etc. Estabilidad: asegurar el abastecimiento de alimentos y acceso permanente debido cambios de carácter biológico, variación de precios, inestabilidad macroeconómica que afecten de forma crítica. Institucionalidad: las intervenciones públicas dirigidas a la seguridad alimentaria deben garantizar la adopción de un enfoque exhaustivo y multisectorial de los programas y propósitos que planifican, ejecutan y cumplen un seguimiento para evaluación en los resultados alcanzados.

En la producción culinaria según Cabello, R. (2015), el término francés “*Mise en place*” consiste en preparar, adaptar los elementos que requiera en definida tarea o trabajo. Por lo tanto, en la organización de una cocina se hablará de tener situados todos los instrumentos, ingredientes y alimentos en su preparación para su elaboración.

Varias fases de la producción tradicional son desarrolladas industrialmente; el pelado, lavado, tallado y acondicionamiento de frutas y hortalizas; limpieza, deshuesado tanto en aves, carnes y pescado, bases para sopas, entradas frías o acompañamientos diversos, bases de pastelerías, cremas y pates.

En la restauración, se desarrolla de cinco gamas, siendo la última la que utiliza el cocinero como base de una receta a la que completará de manera creativa y personal, con una cocción adecuada, el aderezo con una hierba o una especia y un final flameado.

Existen 5 gamas de productos alimenticios:

- La primera gama son alimentos en estado natural, como son frutas y hortalizas.
- La segunda gama son alimentos en conserva, frutas y legumbres que han admitido un tratamiento térmico destinado a destruir las enzimas y los microorganismos para evitar su proliferación que puede afectar el producto.
- La tercera gama son productos congelados, se los mantiene en embalajes especiales a temperaturas de 18°C o menores. Están generalmente lavados, pelados y a menudo tornados y blanqueados, siempre tienen fecha de caducidad.
- La cuarta gama son alimentos cerrados al vacío, se trata de vegetales clasificados.
- La quinta gama cocidos o pasteurizados empacados al vacío.

La preparación de los alimentos es primordial dentro del área de restauración por ser uno de los puntos más importantes antes de que salga el plato al cliente, permite la seguridad alimentaria y se puede prevenir posibles intoxicaciones, por ello, se debe dar la máxima atención a los siguientes procesos: cadena de frío y el control de las temperaturas; la protección de los alimentos (envasado adecuado); la higiene personal y los hábitos higiénicos en la manipulación de los alimentos; y, la limpieza y desinfección de la cocina, las instalaciones y los utensilios.

De igual manera si se descongela los alimentos antes de la manipulación se debe seguir las siguientes recomendaciones: nunca se descongela a temperatura ambiente porque facilita el crecimiento de los microorganismos, y aumenta la pérdida de agua y de nutrientes.

2.4.6 La oferta de la restauración

Tal como lo dice Jurado, F. (2019), se debe conocer las características de la oferta, en cualquier tipo de restauración va a facilitar la planificación del servicio a brindar, pudiendo ser: menú, cartas, sugerencias o recomendaciones del día, menú de banquetes o eventos especiales, menú de bufé y cartas de *room services*. Es decir, la variedad de platos que se ofrecen en un restaurante sea cual fuere el tipo.

2.5 Tipos de menú

Menú fijo: es muy adecuado para grupos concertados, es decir se le ofrece un grupo muy cerrado y selecto de platos, además este se contrata con anterioridad para que esté perfecto al momento de servir y tener el tiempo suficiente para la satisfacción de los comensales.

Menú a la carta: permite al cliente la elección entre varias entradas, platos principales y postres.

Menú gastronómico: se ofrece una variedad de platos exquisitos en su elaboración y composición.

Menú degustación: menú que posee una lista larga de platillos, un mínimo de seis platos con porciones reducidas y un precio fijo,

Menú del día: consiste en dos platos, postre pan y vino a un precio fijo, se suele confeccionar a base del menú en general que se tiene de cada establecimiento.

Menú de rotación: diferentes tipos de menús fijos que se podrían rotar cada quince días o cada mes, este se utiliza frecuentemente en cruceros, hoteles de temporada, hospitales.

Según Jurado, F. (2019), la carta de un restaurante, sea cual fuere su categoría o especialidad, es una herramienta muy importante y fundamental de marketing y un elemento indispensable de cara a conseguir una satisfacción plena del cliente. Por otra parte, se debe tomar en cuenta que la estrella Michelin es una forma de calificar a los restaurantes de acuerdo a la calidad, la creatividad y el cuidado que tienen con los platos que sirven en su establecimiento. En el año 2018 la Chef Ecuatoriana Carolina Sánchez recibió su primera estrella Michelin en su restaurante Ikaró que funciona en Logroño, España y actualmente se inauguró en la ciudad de Quito.

2.6 Normativa INEN

Según la normativa del Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización (INEN) (2016), que rige el Ecuador establece las siguientes normativas para la creación de establecimientos de alimentación, se detalla a continuación:

En lo referente a la cocina se requiere:

- a) Contar con todas las condiciones de higiene y seguridad para la elaboración y preparación de alimentos, coherente con el servicio;
- b) Contar con áreas de trabajo identificadas y delimitadas física o funcionalmente para la preparación o elaboración de alimentos;
- c) Tener revestidos los pisos, con materiales resistentes y antideslizantes que permitan su fácil limpieza;

- d) Dotar de suficiente iluminación. Las lámparas y focos deben estar protegidos para prevenir que los fragmentos, de una posible ruptura, caigan al alimento;
- e) Mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento los equipos;
- f) Ajustar la capacidad de fuego, (cocción), así como la capacidad de refrigeración para dar respuesta a los máximos niveles de ocupación y oferta, así como a la complejidad de las elaboraciones y preparaciones;
- g) Contar con el equipamiento y menajes de cocina que responda a la carta, a las exigencias y necesidades del servicio;
- h) Contar con ventilación natural o artificial, que evite el calor excesivo, la concentración de gases, humos, vapores y olores;
- i) Ubicar las instalaciones y equipos de manera que no interfieran en el flujo de trabajo de la cocina y que garanticen un servicio eficiente;
- j) Contar con instrumentos de medición adecuados para controlar los procesos de elaboración, preparación y conservación. Éstos deben estar verificados y aptos para su uso;
- k) Poseer áreas físicas o funcionales específicas para residuos, ubicada lejos de las áreas de preparación, y cestos con bolsas plásticas, tapa y en condiciones adecuadas de limpieza.

Para el área de almacenamiento debe:

- a) Contar con sectores independientes, adecuados para el almacenamiento de alimentos perecederos, alimentos no perecederos y productos o insumos no alimentarios (artículos de limpieza y desinfección). Estos sectores deben estar diferenciados y señalizados;
- b) Rotar la mercadería para asegurar la no caducidad de los alimentos;

- c) Proteger adecuadamente los productos crudos, cocidos o pre cocidos y dotarlos de una etiqueta que indique la fecha de elaboración;
- d) Preservar de la luz solar, los productos que se almacenan y que no necesitan refrigeración, manteniéndolos en un ambiente seco.

2.7 Gestión de Servicio

2.7.1. *Procesos principales del servicio.*

2.7.1.1. Comunicación y comercialización.

En la comunicación y comercialización:

- a) Los documentos comerciales relacionados con tarifas, contrato, menú, pedido, documento de confirmación, que pueda solicitar el cliente, deben estar formalizados y de fácil acceso su utilización;
- b) El material publicitario debe expresar información fehaciente de los servicios del restaurante, evitando el uso de términos ambiguos que puedan inducir a confusiones o falsas expectativas por parte de los clientes. La dirección debe definir un procedimiento para la comercialización de sus servicios, cuando corresponda.

2.7.1.2. Información al cliente.

La organización debe:

- a) Proveer información al cliente, sobre las condiciones de prestación del servicio disposiciones para su uso en idioma castellano y en un idioma extranjero, si las características del establecimiento así lo requieran;
- b) Informar de prácticas de protección ambiental adoptadas por la organización;
- c) Informar en forma perceptible las formas de pago aceptadas.

2.7.2. Planificación del servicio

2.7.2.1 Oferta gastronómica.

La dirección debe:

- a) Planificar periódicamente la oferta gastronómica asegurando la inocuidad de los alimentos y la satisfacción del cliente;
- b) Mantener registros sobre el índice de demanda de platos, que permitan la toma de decisiones en los cambios y modificaciones que pueda sufrir la oferta gastronómica a efectos de tener una clara orientación hacia el cliente;
- c) Registrar los cambios producidos en la planificación de la oferta.

2.7.2.2. Menú.

La organización debe:

- a) Asegurar que la carta y los elementos exhibidores de oferta se encuentran en perfecto estado de limpieza, sin ningún tipo de deterioro y en número suficiente;
- b) Asegurar que la carta y los elementos exhibidores de oferta incluyen el precio de la oferta y de los adicionales;

NOTA. Son ejemplos de exhibidores de la oferta: pizarras y carteleras.

- c) Estructurar la carta de bebidas, especificando tipo y características;
- d) Asegurar que la carta y el menú se encuentran expresados en idioma castellano y en un idioma extranjero si las características del establecimiento así lo requieran;
- e) Establecer un sistema que asegure que todos los platos o preparaciones culinarias y vinos que se ofrecen en los diferentes soportes de venta se encuentren disponibles. En el caso de que alguno de los componentes de la oferta gastronómica no se encuentre disponible, se debe comunicar al cliente al momento de hacer la entrega de la carta, ofreciéndole alternativas.

2.7.3. Atención al cliente.

2.7.3.1. Generalidades.

La organización debe asegurar que:

- a) El personal en contacto con el cliente esté correctamente uniformado y limpio, según exige la reglamentación de manipulación de alimentos;
- b) Se define y comunica al personal un procedimiento, en caso de contar con el servicio de guarda coche; se cuenta con un responsable del servicio, durante el horario de la prestación.

2.7.3.2. Preparación de los platos.

La organización debe:

- a) Definir las fichas técnicas o recetas para la elaboración de los diferentes componentes de la oferta gastronómica, incluyendo ingredientes, tiempos de elaboración, cantidades de las materias primas utilizadas y presentación final del plato;
- b) Comunicar al personal involucrado cuando hubiere cambios totales o parciales en menús o cartas, asegurando la comprensión de las diferentes indicaciones transmitidas;
- c) Establecer criterios para la elaboración de platos o preparaciones culinarias no contempladas en la oferta gastronómica, requeridas por los clientes;
- d) Asegurar que las preparaciones culinarias se mantienen a la temperatura adecuada hasta su servicio, tanto si se trata de platos fríos como calientes;
- e) Asegurar que se cumple con las especificaciones ofertadas a los clientes para la elaboración y cocción de los platos.

2.7.3.3. Finalización del servicio.

La organización debe definir y comunicar al personal el procedimiento de despedida del cliente y finalización del servicio.

2.7.4. Procesos de soporte.

2.7.4.1. Mantenimiento

La organización debe disponer de un sistema para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento del establecimiento que asegure:

- a) El correcto funcionamiento de todos los equipos e instalaciones;
- b) La comunicación eficaz de cualquier persona empleada del establecimiento para el aviso de servicio de mantenimiento;
- c) El control de los equipos e instalaciones de refrigeración y congelación al comienzo y al final de cada servicio a través del indicador de temperatura, con el objeto de comprobar su correcto funcionamiento, dejando registro de esta actividad;
- d) Un plan de mantenimiento preventivo para equipos, instalaciones, mobiliario y elementos decorativos, identificando las actividades de mantenimiento a realizar y la frecuencia de las mismas;
- e) Un plan correctivo que incluya el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan en el restaurante, con la fecha de ocurrencia y la fecha de su efectiva reparación o corrección, y responsable de la reparación.

NOTA. Se recomienda contar con un plan de contingencia para situaciones críticas que pudieran ocurrir en el establecimiento.

2.7.4.2. Limpieza y desinfección

La organización debe:

- a) Definir, implementar y controlar el plan de limpieza y desinfección;

- b) Disponer de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento para gestionar la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento del establecimiento;
- c) Definir e implementar un plan de manejo integral de plagas, gestionado por personal idóneo y habilitado;
- d) Contar con un espacio independiente y señalizado, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados;
- e) Definir, implementar y controlar una rutina de limpieza para mobiliario, elementos decorativos y otros objetos ornamentales del restaurante;
- f) Definir e implementar un plan que asegure la limpieza y desinfección periódica de los baños.

NOTA 1. Se recomienda el uso de productos de limpieza y desinfección compatibles con el ambiente.

NOTA 2. Se recomienda la clasificación de los desechos de basura.

2.7.4.2. Inocuidad alimentaria

Se debe cumplir con los requisitos para la aplicación de las buenas prácticas de manufactura (BPM).

2.7.4.3. Compra

La organización debe disponer de un sistema para gestionar las compras del establecimiento que asegure:

- a) La identificación de los proveedores críticos para la prestación;
- b) La información actualizada de proveedores
- c) La formalización de los documentos correspondientes a las compras, siendo éstos considerados registros;

- d) El establecimiento y comunicación de un procedimiento para la recepción de mercaderías que defina los controles a realizarse (INEN) (2016).

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque y tipo de investigación

Se utilizó el enfoque cuantitativo, según Qualtrics (2018), la investigación cuantitativa es un método de investigación que utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos. Por lo que permite la recolección de datos de los establecimientos de comida rápida y su tabulación por medio de datos numéricos.

El estudio exploratorio se lo determina ante la falta de información que proporcionen un informe sobre los procesos operativos de la avenida Venezuela, permitiendo al desarrollo de futuras investigaciones con los resultados obtenidos.

3.2 Unidades de análisis

Se tomó en cuenta a 35 establecimientos que se dedican al expendio de alimentos de comida rápida como son pizzas, papas fritas, empanadas, shawarma, tacos, entre otros. Al tratarse de una población finita todos los establecimientos fueron considerados como muestra.

3.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Hernández, Fernández, & Baptista (2010), señalan que la encuesta es una técnica que permite al autor conocer información directamente de la fuente, mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionario, documento que permite recoger de manera organizada la información. Éste fue validado por docentes de la PUCE SD y profesionales de la gastronomía (Ver Anexos 1 y 2).

3.4 Técnicas de análisis de datos

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), son los procedimientos cuantitativos para procesar información recolectada de las encuestas. Se utilizó la herramienta Excel, ya que ahí se procesó los datos mediante tablas y a la vez los gráficos estadísticos para el porcentaje que arroja la investigación, sobre cada pregunta y dar el análisis de todo el proceso para ver cuál fue el resultado acerca de la investigación.

4. RESULTADOS

4.1 Diagnóstico del proceso operativo del área de producción de alimentos de comida rápida.

4.1.1. Proceso de compra

Los resultados obtenidos dan a conocer que el mayor porcentaje de los encuestados no generan un listado de productos agotados para abastecerse, esto podría afectar de forma negativa al establecimiento, porque no se percatarían de los productos faltantes hasta el momento de la preparación de un platillo, siendo una falencia que conllevaría a pérdidas económicas, si se tuviera un proveedor directo contarían con menores costos, tendrían el stock de los productos al día y de igual manera se obtendría un mayor margen de ganancia cumpliendo las necesidades del cliente. Ver tabla siguiente.

Tabla 1

Preguntas referentes al proceso de compra

N°	Pregunta	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	¿Se organiza para realizar la compra de los productos faltantes?	Siempre	8	22,86%
		La mayoría de veces sí	6	17,14%
		Algunas veces sí, algunas veces no	14	40,00%
		La mayoría de las veces no	7	20,00%
		Nunca	0	0,00%
		Total	35	100,00%
2	¿Cada qué tiempo realiza la adquisición de los productos agotados en stock?	1 vez por semana	11	31,43%
		2 veces por semana	5	14,29%
		Cada 2 semanas	7	20,00%
		1 vez por mes	3	8,57%
		3 veces al mes	9	25,71%
		Total	35	100,00%
3	¿Qué tipo de proveedor tiene usted para la compra de sus productos?	Supermercados	18	25,71%
		Proveedor de cárnicos	10	14,29%
		Proveedor de panadería	10	14,29%
		Proveedor de víveres	10	14,29%
		Proveedor de desechables	9	12,86%
		Proveedor frutas y verduras	8	11,43%
		Proveedor de mariscos	5	7,14%
Total	70	100,00%		

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los dueños de establecimientos de comida rápida de la Av. Venezuela, fecha 08/06/2022.

4.1.2. Proceso de almacenamiento

En este aspecto algunos encuestados no poseen los conocimientos sobre conceptos básicos y primordiales del área de cocina, realizan sus actividades de forma empírica, sin los cuidados necesarios que cada producto lo amerita, por tanto, ocasionaría que cometan errores al momento del almacenamiento al no mantener el debido control de temperatura en refrigeración y cadena de frío, de la misma manera al guardar los productos que no necesitan refrigeración, pero si un control en cuanto a caducidad, duración y contaminación con otros productos; entre ellos los de limpieza que no deben estar cerca de los alimentos, por lo que es primordial el correcto uso de los productos. Ver siguiente tabla.

Tabla 2

Preguntas referentes al proceso de almacenamiento.

N°	Pregunta	1.1.1. Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
4	¿Qué entiende por cadena de frío?	La producción de los alimentos en frío.	18	51,4%
		El descongelamiento de los alimentos en agua.	10	28,6%
		Control de la temperatura de refrigeración o congelación.	7	20,0%
		Total	35	100,00%
5	¿Según su criterio qué riesgos se corren si no se cumple la cadena de frío?	Se altera la calidad de los alimentos.	12	34,29%
		Mala conservación de los alimentos, por lo que hay más probabilidades de desechar los alimentos debido a su mal estado.	10	28,57%
		Mayor riesgo de intoxicaciones producidas por el consumo de alimentos en mal estado.	8	22,86%
		Desconoce del tema	5	14,29%
		Total:	35	100,00%
6	¿Organiza los alimentos en el espacio destinado para su almacenamiento?	Definitivamente sí	8	22,86%
		Probablemente sí	6	17,14%
		Indeciso	3	8,57%
		Probablemente no	8	22,86%
		Definitivamente no	10	28,57%
Total:	35	100,00%		

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los dueños de establecimientos de comida rápida de la Av. Venezuela, fecha 08/06/2022.

4.1.3. Proceso de producción

En los establecimientos se utiliza la mayoría de los métodos de cocción, siendo el salteado y la fritura profunda los más empleados, por otra parte, en cuanto al tener previamente porcionados los productos se aprecia un bajo porcentaje, que denota la falta de conocimiento de técnicas en el proceso de producción, ya que al trabajar con estándares se emplea menos tiempo e influye en la rapidez del servicio. Ver tabla siguiente.

Tabla 3

Preguntas referentes al proceso de producción

Nº	Pregunta	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
7	¿Qué métodos de cocción utiliza en su establecimiento?	Otro especifique:	0	0,0%
		Al horno	6	7,6%
		Al vapor	7	8,9%
		Al asador	8	10,1%
		A la plancha	15	19,0%
		Fritura profunda	20	25,3%
		Salteado	23	29,1%
		Total:	79	100,0%
8	¿Porciona previamente los productos que utilizará en la preparación de los platos?	Siempre	7	20,0%
		La mayoría de veces sí	6	17,1%
		Algunas veces sí, algunas veces no	10	28,6%
		La mayoría de las veces no	9	25,7%
		Nunca	3	8,6%
		Total:	35	100,0%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los dueños de establecimientos de comida rápida de la Av. Venezuela, fecha 08/06/2022.

4.1.4. Manipulación de alimentos

Los resultados indican que los dueños de establecimientos necesitan adquirir mayor conocimiento para la manipulación y utilización de las herramientas y utensilios de cocina en los cortes de vegetales y carnes, además, al momento de cocinar, no todos utilizan uniforme ni zapatos adecuados, lo que implicaría accidentes dentro de su puesto de trabajo e incluso enfermedades, también se podría presentar contaminación cruzada. En general, estos problemas ocasionarían no poder crecer económicamente, se generaría mala publicidad y el negocio fracasaría, por ello es necesario el óptimo uso y control minucioso de los procesos operativos. Ver tabla siguiente.

Tabla 4

Preguntas referentes a la manipulación de alimentos

N°	Pregunta	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
9	¿Sabe cuáles son las consecuencias que acarrea la falta de higiene en la manipulación de alimentos?	Contaminación cruzada	8	22,9%
		Intoxicación	11	31,4%
		Enfermedades de salud	7	20,0%
		Pérdida de los alimentos	9	25,7%
		Total:	35	100,0%
10	¿Qué medidas de seguridad emplea para la manipulación de los alimentos?	Mandil	32	33,0%
		Uñas cortas	19	19,6%
		Lavarse las manos	17	17,5%
		Ponerse malla en el cabello o gorro	10	10,3%
		Zapatos antideslizantes	10	10,3%
		Utiliza uniforme de cocina	9	9,3%
		Uso de joyas.	0	0,0%
		Total:	97	100,0%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los dueños de establecimientos de comida rápida de la Av. Venezuela, fecha 08/06/2022.

4.1.5. Contaminación cruzada

La utilización de las tablas de picar es muy importante, cada color representa el uso específico para un género cárnico, vegetal, frutas y lácteos, en caso de no manejarse adecuadamente existiría problemas en la salud de los comensales, esto conllevaría a denuncias perjudiciales al local que preparó los alimentos ante el Ministerio de Salud Pública y en casos extremos la autoridad competente podría ordenar el cierre permanente del establecimiento, en el resultado obtenido mayormente prefieren tablas de plástico, manifiestan que son de fácil limpieza, manipulación y menos gastos al momento de la adquisición de las mismas.

El almacenamiento de los alimentos es primordial y delicado para la conservación de cada una de las preparaciones, al no realizarse correctamente se podría perder producto por la contaminación de los alimentos. En cuanto al almacenamiento de productos crudos y cocidos, en la encuesta realizada se pudo evidenciar que la mayoría de los establecimientos no procede adecuadamente con el cuidado de cada producto, dando como resultado que almacenen en ollas y fundas de plástico. Ver tabla siguiente.

Tabla 5

Preguntas referentes a la contaminación cruzada

N°	Pregunta	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
11	¿Cuál de estas tablas de picar ocupa dentro de la cocina?	Madera	10	17,5%
		Plástico	16	28,1%
		Plástico de color rojo para carnes rojas	8	14,0%
		Plástico de color verde para verduras	9	15,8%
		Plástico de color amarillo para carnes blancas	4	7,0%
		Plástico de color blanco para quesos	10	17,5%
		Total:	57	100,0%
12	¿Cómo almacena los alimentos cocidos y crudos?	Ollas	16	30,8%
		Contenedor hermético	14	26,9%
		Contenedores de vidrio	8	15,4%
		Fundas de plástico	10	19,2%
		Fundas ziploc	4	7,7%
Total:	52	100,0%		

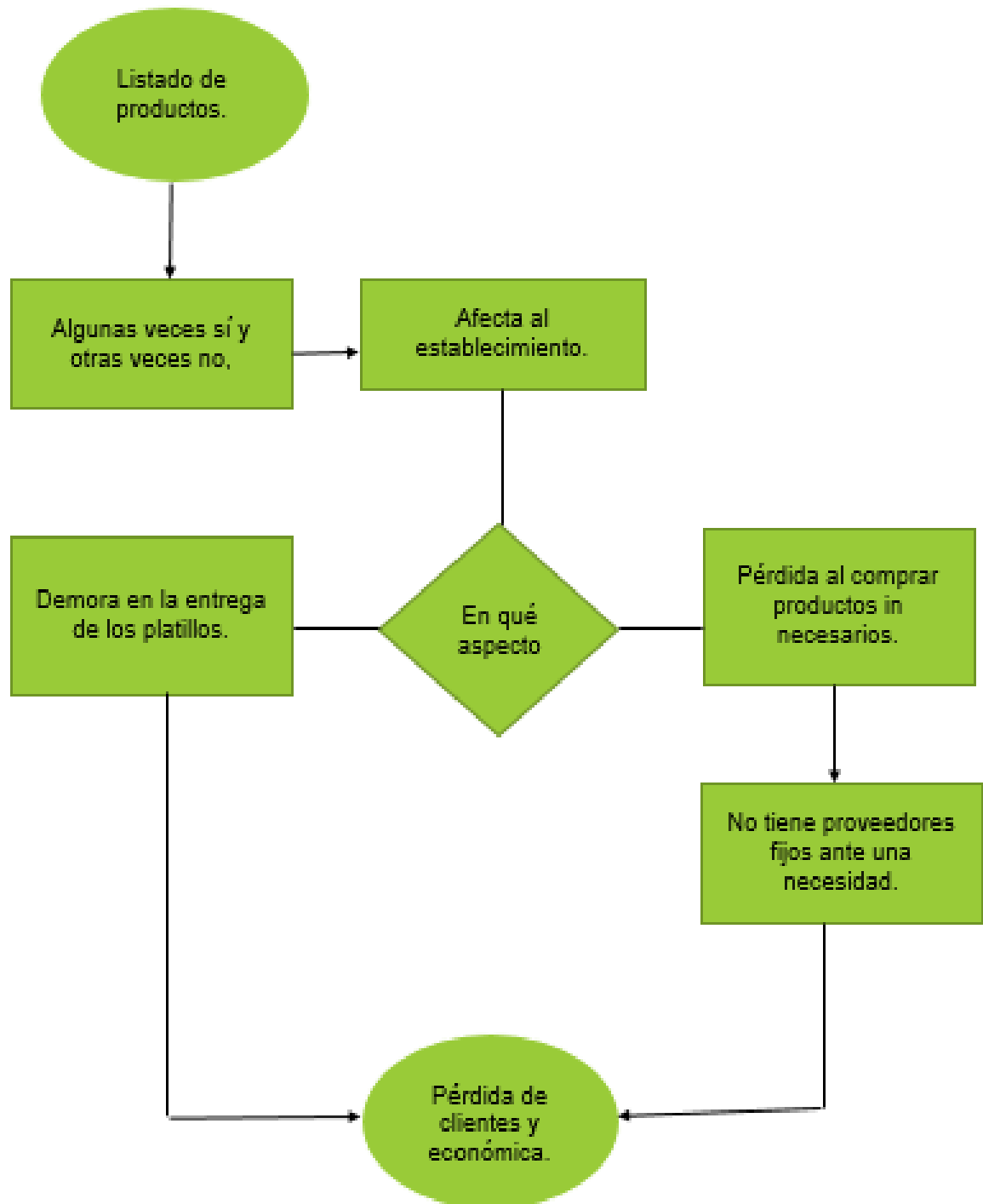
Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los dueños de establecimientos de comida rápida de la Av. Venezuela, fecha 08/06/2022.

4.2 Determinar los aspectos negativos del proceso de producción generalizados en los establecimientos investigados.

Luego de la investigación de campo se procedió a plasmar en varios flujogramas los aspectos negativos identificados en las diferentes fases del proceso de producción.

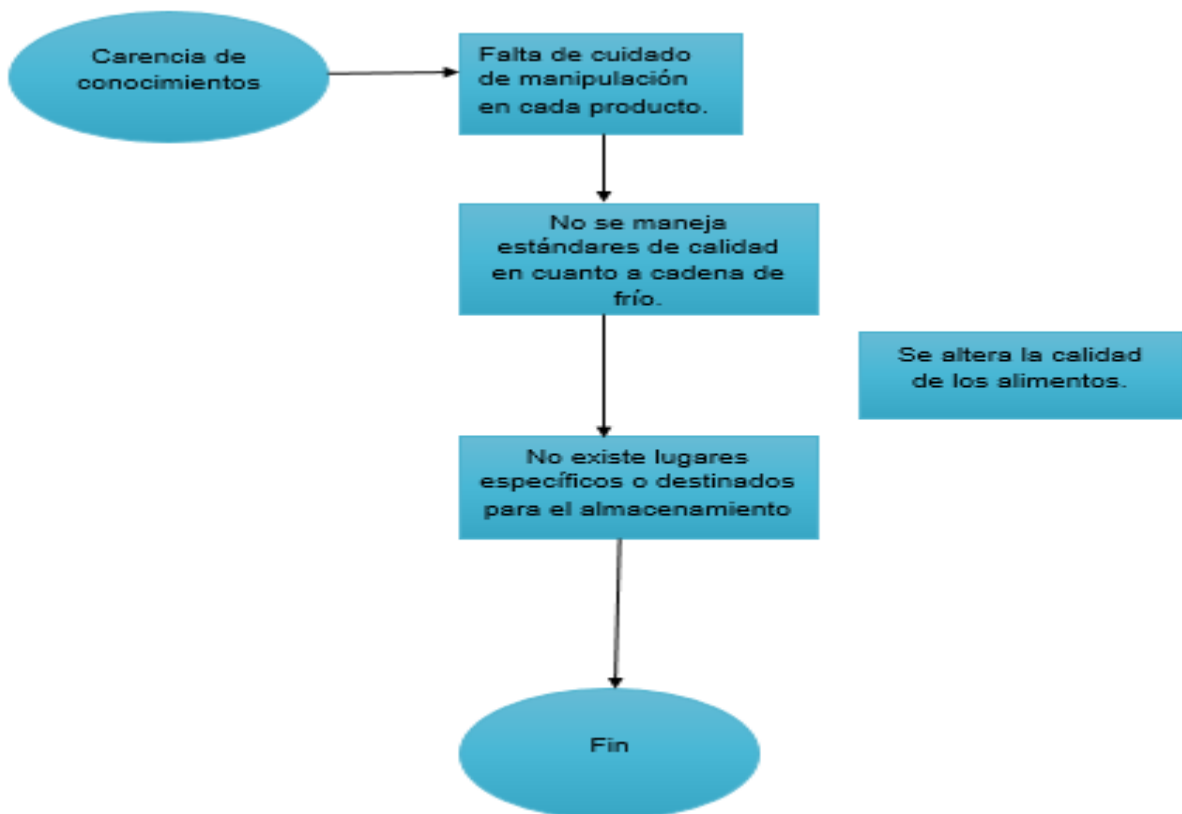
Figura 1

Flujograma de compra



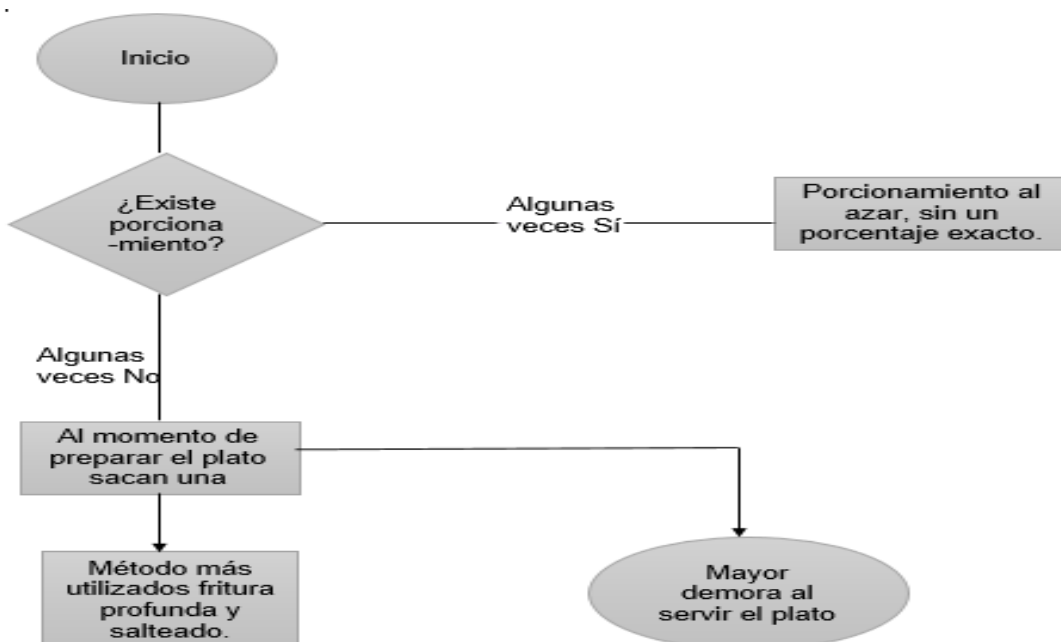
Nota. Flujograma de compras basado en las encuestas aplicadas en la Av. Venezuela.

Figura 2
Flujograma de almacenamiento



Nota. Flujograma de almacenamiento basado en las encuestas aplicadas en la Av. Venezuela.

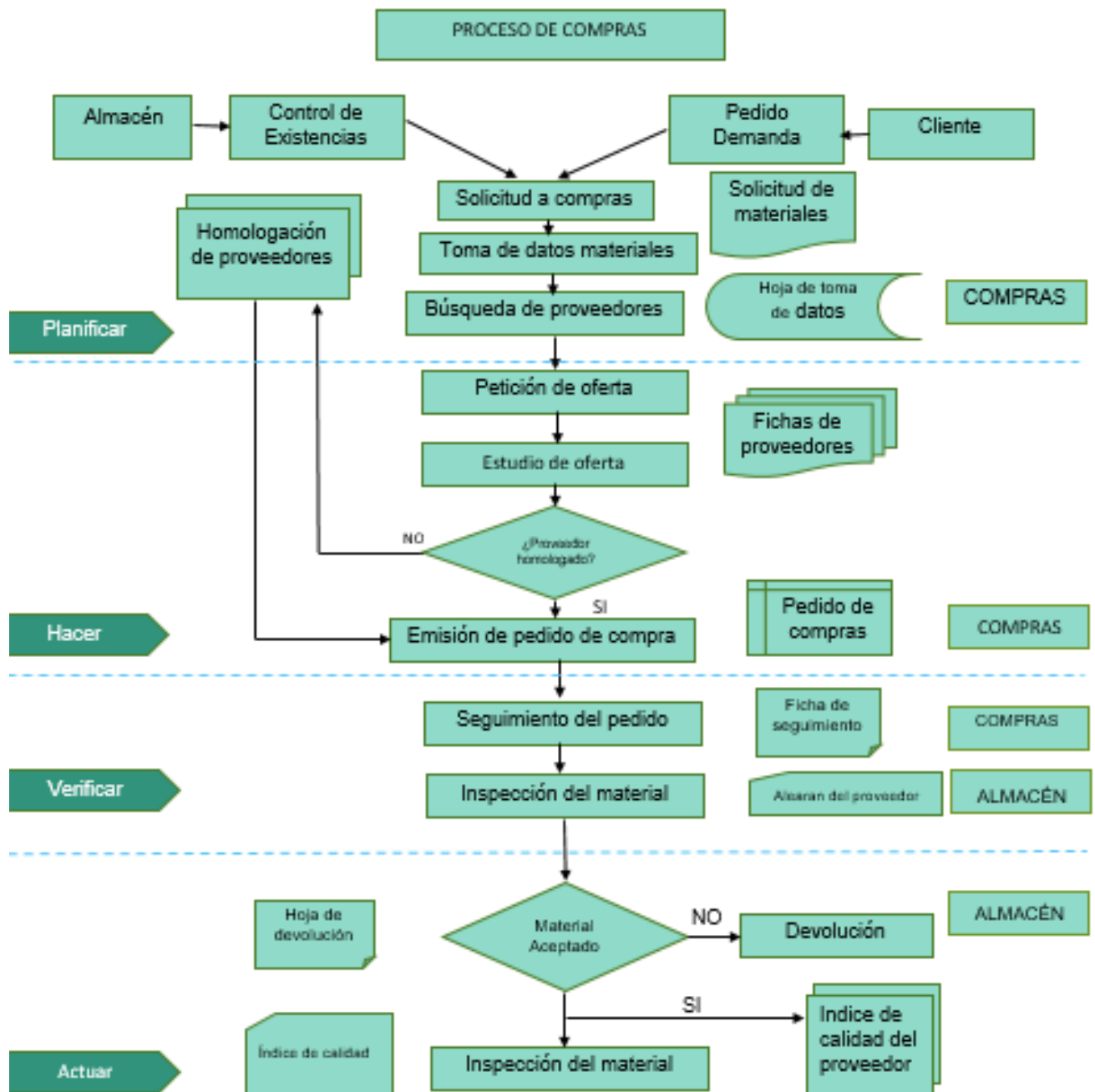
Figura 3
Flujograma de producción



Nota. Flujograma de producción basado en las encuestas aplicadas en la Av. Venezuela.

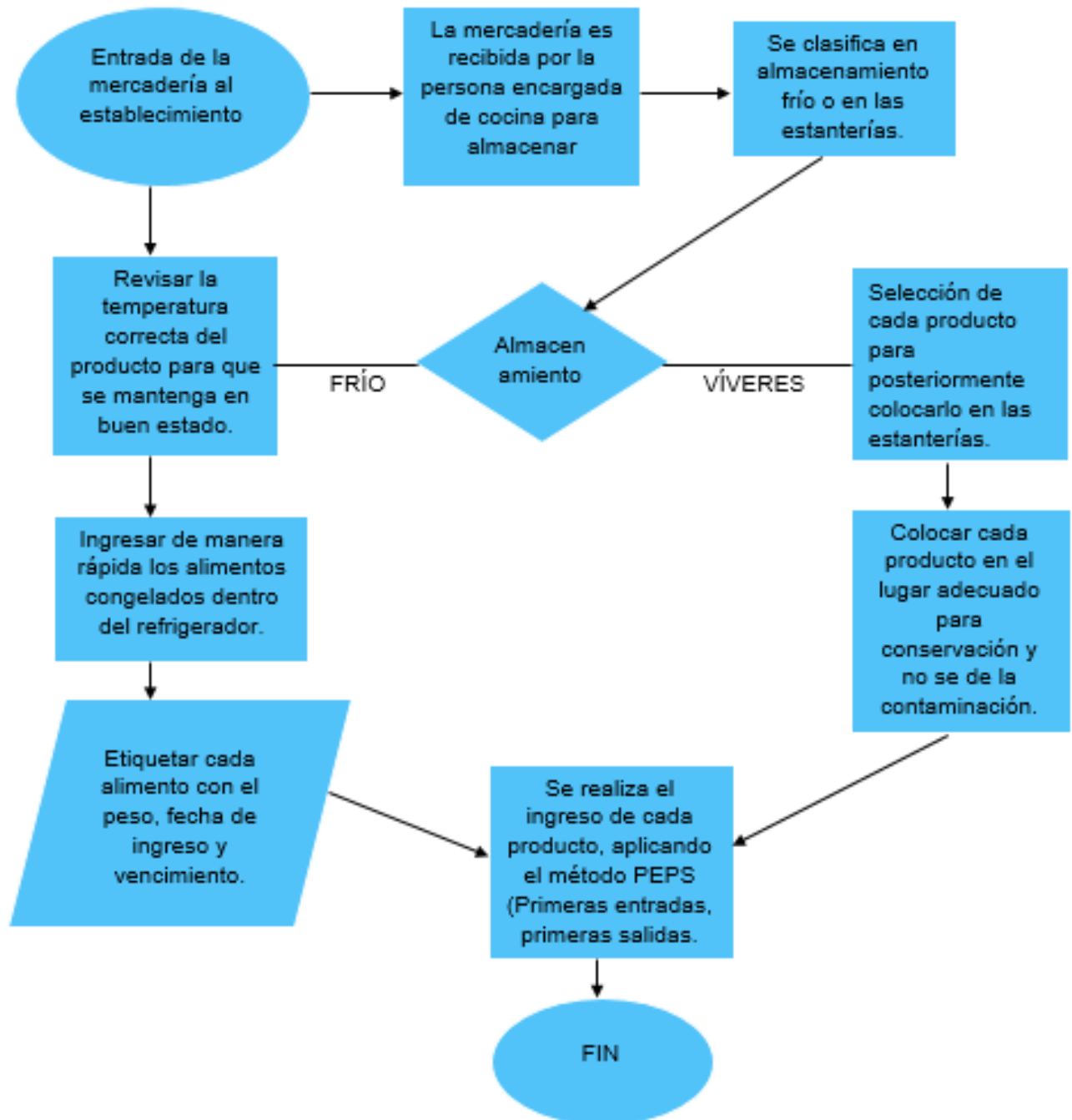
4.3 Flujograma con base en los procesos de producción para la obtención de productos de calidad.

Figura 4
Flujograma de compras propuesto



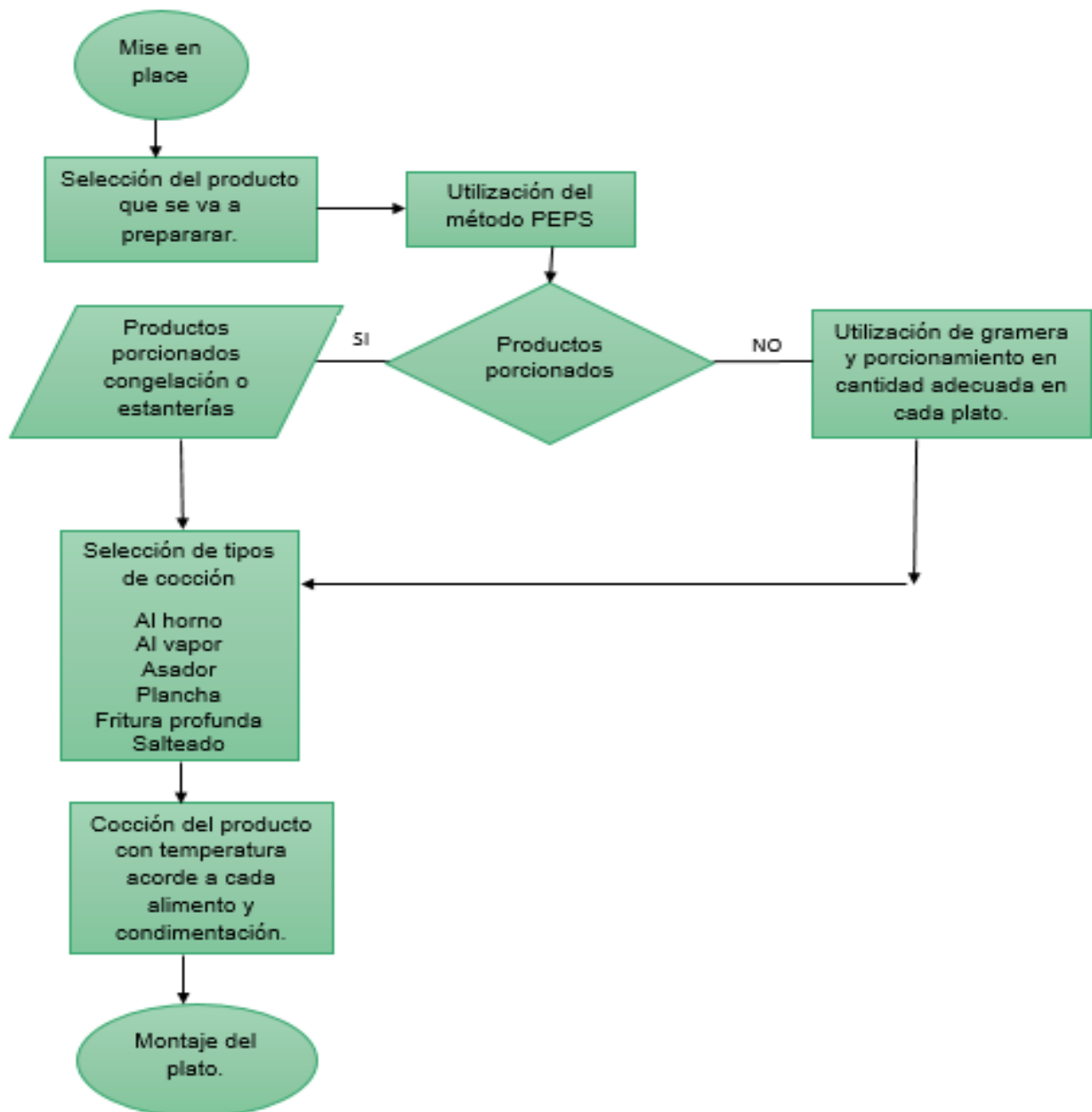
Nota. Tomado de *Gerencia de compras la nueva estrategia competitiva* (p.5), por N. L. Heredia, 2013, Ecoe.

Figura 5
Flujograma de almacenamiento



Nota. Adaptado de *Operaciones de almacenaje* (p.18-23), por F. R. López, 2006, Paraninfo.

Figura 6
Flujograma de producción



Nota. Adaptado del libro *Compra, Recepción y Almacenamiento de Alimentos* (p. 25-28), por F. R. Escudero, 2011, Trillas.

5. DISCUSIÓN

Los procesos operativos en el área de producción de los establecimientos de comida rápida en la calle Venezuela, da a conocer que los dueños de dichos lugares no tienen el debido estudio, control y manejo de lo que conlleva un verdadero proceso operativo dentro de la cocina para que se manipule de mejor manera. Cabello, R. (2015), menciona que la producción puede definirse como el espacio donde la materia prima llamada insumo, puede transformarse, mezclarse, acompañarse, presentarse o exhibirse posteriormente como producto terminado, ya sea en un platillo, bebida, show; siguiendo los diferentes parámetros para que el plato llegue en óptimas condiciones al comensal.

Los diferentes procesos comienzan desde la compra de un alimento “x” en donde la autora Cabello, R. (2015), dice que se debe tener un solo proveedor por producto, esto facilita la compra, la calidad y garantiza la llegada del productos aun cuando no fuere temporada del mismo, lo que debe priorizarse en los establecimientos ya que la mayoría no se organiza para la compra de productos faltantes, ni lleva el inventario de entradas y salidas de los alimentos correspondientes, de igual forma, en el área de almacenamiento se debe tener en cuenta la cadena de frío que necesitan varios de los productos, los riesgos que conlleva el mal manejo y los espacios destinados para el acopio. Particularidades que no se evidencian en los establecimientos observados, los resultados dan a conocer que carecen de conocimientos sobre el control de temperatura de refrigeración y cadena de frío, la mayoría no cuenta con la adecuada organización de los productos, no realizan porciones de los alimentos al guardarlos, entre otros aspectos, que repercuten en los costos y calidad del producto final.

La utilización de medidas de seguridad tanto en alimentos como en cada miembro que conforma la cocina es primordial ya que la falta de higiene en los procesos puede causar varias enfermedades, contaminación cruzada que acarrea consecuencias graves que pueden afectar a la salud tanto de comensales como de empleados, por eso el ARCSA

es la entidad que regula el manejo de la salud en establecimientos de restauración, se encarga de controlar y vigilar las condiciones higiénico – sanitarias de los productos de uso y consumo humano. Para la buena manipulación las personas deben utilizar mallas para el cabello, uñas cortas, dependiendo el caso guantes, zapatos antideslizantes, entre otros.

De igual manera al momento de los cortes de los alimentos, Cabello, R. (2015) menciona que, para carnes, vegetal, pan, entre otros, debe utilizarse tablas de picar de un color específico para cada ítem y de igual manera lavar bien el cuchillo antes de trabajar con otros alimentos para evitar la contaminación cruzada. También debe almacenarse los productos recipientes herméticos o bolsas con cierre. Sin embargo, la mayoría de los dueños de los establecimientos de comida rápida respondieron en la encuesta que guardan en ollas los alimentos para preparar o productos que sobran, acciones que resultan riesgosas y se debe tomar las debidas medidas de seguridad, para evitar pérdidas de los productos y la contaminación de los alimentos siendo perjudiciales para la salud de los comensales y pérdidas en la ganancia, pudiendo llegar al cierre del establecimiento por denuncias de los clientes por no cumplir con las buenas prácticas de manipulación y el debido proceso de control en cada uno de los procesos de producción.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusión

La manipulación de los alimentos en los establecimientos de comida rápida de la Av. Venezuela no es la adecuada, debido al desconocimiento de técnicas en cada uno de los procesos operativos para la elaboración de los platos. En la adquisición de los diferentes insumos, ante la falta de proveedores e inventario que se encuentran en el stock para la preparación de los diferentes platillos, se torna perjudicial en el control de los costos, ocasionando cambios de precios espontáneos en la venta de los menús, por otro lado, por la falta de insumos se pierden ventas.

En el proceso de almacenamiento de productos no aplican el método PEPS, ni control de temperaturas, situación que evidencia la necesidad de nuevos conocimientos de procesos. La comida rápida de los distintos locales conlleva diferentes métodos de cocción y preparaciones para la realización de sus platos y en lo pertinente a este apartado se concluyó que no realizan el porcionamiento de las distintas preparaciones.

La práctica incorrecta en la manipulación de alimentos repercute en las diferentes preparaciones de los establecimientos de la Av. Venezuela, siendo dañinos en el área de producción, hay errores tanto en su preparación, cuidado personal y utensilios de cocina. En su mayoría no rige el control de uniformes, zapatos antideslizantes ni mallas de cabello. De igual manera se evidencia el poco uso de las tablas de picar adecuadas en la preparación de los distintos platos. Situaciones presentes por el desconocimiento de buenas prácticas en la manipulación de alimentos, medidas de seguridad alimentaria esenciales para evitar problemas en la salud de los comensales.

6.2 Recomendación

Es aconsejable que se capacite a todo el personal para que se desenvuelvan de la mejor manera en los diferentes procesos operativos que se requieren en el área de producción de un establecimiento de alimentos y bebidas. En cuanto al proceso de compras, los dueños de los establecimientos deben conocer sobre el control de inventarios y stock mínimo y máximo para la optimización de recursos. Adicionalmente deben realizar una buena selección de proveedores para la obtención de alimentos de calidad.

En lo referente al proceso de almacenamiento tomar en cuenta la conservación de los alimentos, ya sea en frío o en estanterías, por ello es importante aplicar correctamente el manejo de la cadena de frío y el debido porcionamiento en gramaje, ya que se conserva en condiciones óptimas el producto y facilitaría los tiempos en la entrega de los pedidos. Además que se debe adquirir balanzas para que todos los platos tengan la misma proporción y sean equitativos. De igual manera, utilizar el documento tarjeta Kardex en donde se coloca los productos de primeras entradas primeras salidas lo cual facilita el almacenamiento y adquisición de los productos.

Se recomienda brindar una capacitación masiva a todos los trabajadores de los establecimientos, por parte del ARCSA para que manejen los alientos de la mejor manera y no se produzca la contaminación cruzada.

7. REFERENCIAS

- Cabello, R. (2015). Organización de procesos de cocina. <https://n9.cl/x1wd6>
- Egg. Ander (1991) Introducción de la planificación. Siglo XXI. Madrid.
- Escudero, F. (2011). Compra, Recepción y Almacenamiento de Alimentos. Trillas
- Heredia, N. (2013). Gerencia de compras la nueva estrategia competitiva. Ecoe.
<https://n9.cl/lkx9i>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL.
- INEN. (2010). Restaurantes. Sistema de gestión de la calidad y el ambiente requisitos.
https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_3010.pdf
- Jurado, F. (2019). Gestión de Restauración. <https://n9.cl/emjdt>
- López, F. (2006). Operaciones de almacenaje. Paraninfo. <https://n9.cl/r5rge>
- López Guzmán, T. &. (2012). La gastronomía como motivación para viajar. Un estudio sobre el turismo culinario en Córdoba. Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural, 575-584. doi:doi.org/10.25145/j.pasos.2012.10.072
- Moliní, D. (2012). Repercusiones de la comida rápida en la sociedad. <https://n9.cl/ablsm>
- Nunes Dos Santos, C. (2007). SOMOS LOS QUE COMEMOS Identidad cultural, hábitos alimenticios y turismo. Estudios y Perspectivas en Turismo. vol. 16 (núm. 2), pp.234-242. <https://n9.cl/r6kd>
- Qualtrics. (2018). Investigación cuantitativa. Obtenido de <https://n9.cl/soi3x>
- Rodríguez, J. (2011). dspace.uniandes.edu.ec. Obtenido de <https://n9.cl/xdl7s>
- Souza, A. (2013) Diagnóstico. <https://concepto.de/diagnostico/>
- Torres. (17 de octubre 2003). Convención para la salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial. <https://n9.cl/x135z>
- UNESCO. (17 de octubre 2003). Convención para la salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial. <https://n9.cl/x135z>

8. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede Santo Domingo

Escuela de Hotelería y Turismo



Agradecemos desde ya su contribución para la mejora de la calidad y pertinencia de la presente ENCUESTA, en el marco de la disertación de grado titulada

MARQUE CON UNA X EN EL CASILLERO SEGÚN SEA SU CRITERIO

PROCESO DE COMPRA

1. ¿Se organiza para realizar la compra de los productos faltantes?

Siempre La mayoría de veces sí Algunas veces sí algunas veces no
La mayoría de las veces no Nunca

2. ¿Cada qué tiempo realiza la adquisición de los productos agotados en stock?

1 vez por semana 2 veces por semana Cada 2 semanas 3 veces al mes 1 vez por mes

3. ¿Qué tipo de proveedor tiene usted para la compra de sus productos?

Supermercados Proveedor de cárnicos Frutas y verduras Proveedor de víveres Proveedor de mariscos Proveedor de panadería Proveedor de desechables

PROCESO DE ALMACENAMIENTO

4. ¿Qué entiende por cadena de frío?

Control de la temperatura de refrigeración o congelación El descongelamiento de los alimentos en agua
La producción de los alimentos en frío

5. ¿Qué riesgos se corren si no se cumple la cadena de frío?

- Se altera la calidad de los alimentos.
 Mayor riesgo de intoxicaciones producidas por el consumo de alimentos en mal estado.
 Mala conservación de los alimentos, por lo que hay más probabilidades de desechar los alimentos debido a su mal estado.

6. ¿Organiza los alimentos en el espacio destinado para su almacenamiento?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

PROCESO DE PRODUCCIÓN

7. ¿Qué métodos de cocción utiliza en su establecimiento?

Fritura profunda Salteado A la plancha Al horno Al vapor Al asador
Otro especifique: _____

8. ¿Porciona previamente los productos que utilizará en la preparación de los platos?

Siempre La mayoría de veces sí Algunas veces sí, algunas veces no La mayoría de las veces no
Nunca

MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

9. ¿Sabe cuáles son las consecuencias que acarrea la falta de higiene en la manipulación de alimentos?

Contaminación cruzada Intoxicación Enfermedades de salud Pérdida de los alimentos

10. ¿Qué medidas de seguridad emplea para la manipulación de los alimentos?

Lavarse las manos Ponerse malla en el cabello o gorro Utiliza uniforme de cocina Mandil
Zapatos antideslizantes Uñas cortas Uso de joyas

CONTAMINACION CRUZADA

11. ¿Cuál de estas tablas de picar ocupa dentro de la cocina?

Madera Plástico de color rojo para carnes rojas Plástico de color verde para verduras
Plástico de color amarillo para carnes blancas Plástico de color blanco para quesos

12. ¿Cómo almacena los alimentos cocidos y crudos?

- ~~Latón~~ hermético
 Fundas ziploc
 Fundas de plástico
 Ollas
 Contenedores de vidrio

ESTRATEGIAS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN

13. ¿Cuán importante es tener el debido conocimiento de los procesos que se llevan a cabo dentro del área de cocina?

- Muy importante
 Importante
 Mediana importante
 Poco importante
 Nada importante

AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!

Anexo 2. Documento de validación de encuesta por el Prof. Fabricio Garzón

Objetivo: Obtener un juicio de experto respecto de la calidad de cada ítem de la materia, cantidad y pertinencia.

Estado evaluado:

Agradecemos desde ya su contribución para la mejora de la calidad y pertinencia de la materia correspondiente, en el marco de la diplomatura de grado cursada "Procesos operativos en el área de producción de establecimientos de comida rápida en la escuela Venezuela, Tercer Domingo, 2022".

OBJETIVO GENERAL: Analizar los procesos operativos en el área de producción de alimentos, en establecimientos de comida rápida de la escuela Venezuela en Santa Domingo, para el fortalecimiento de procesos en la higiene, almacenamiento, producción y venta.

Objetivo específico 1: Realizar un diagnóstico sobre la manipulación de alimentos en los establecimientos de comida rápida y su incidencia en los procesos de producción.

Objetivo específico 2: Reconocer aspectos regulatorios en los procesos de producción y manipulación de alimentos, en contraste con la evaluación del establecimiento.

Objetivo específico 3: Proponer estrategias con base en los procesos de producción para la obtención de productos de calidad.

Este cuestionario dirige para darles de sus establecimientos de comida rápida en la Av. Venezuela Insuñanzas, Par. Elvar, donde la encuesta que correspondió sigue su experiencia.

Matriz de evaluación por juicio de experto

OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	FORMULACIÓN DEL ÍTEM	TIPO DE RESPUESTA	DESARROLLO DEL INDICADOR (escala nominal, ordinal y ratio)	POSIBLES TIPOS DE RESPUESTA	Atención	Para puntaje	Registros	Observaciones	Supuestos	
Realizar un diagnóstico sobre la manipulación de alimentos en los establecimientos de comida rápida y su incidencia en los procesos de producción.	Proceso de compra.		¿Se organiza para realizar la compra de los productos faltantes?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Siempre La mayoría de veces sí Algunas veces sí, algunas veces no La mayoría de las veces no Nunca	/	/				
			¿Cada que tiempo realiza la adquisición de los productos agotados en stock?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	1 vez por semana 1 vez por semana Cada 2 semanas 1 veces al mes 1 vez por día	/	/				
			¿Qué tipo de proveedor tiene usted para la compra de sus productos?	Selección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Supermercados Proveedor de carnicería Frutas y verduras Proveedor de valores Proveedor de mariscos Proveedor de panadería Proveedor de desechables	/	/				
	Proceso de almacenamiento.		¿Qué entiende por cadena de frío?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Control de la temperatura de refrigeración o congelación. El almacenamiento de los alimentos en agua. La producción de los alimentos en frío.	/	/		Hace referencia al control de la temperatura de refrigeración o congelación a la que deben conservarse los alimentos desde la producción hasta el consumo final.		
			¿Qué riesgo se corre si no se cumple la cadena de frío?	Selección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Se altera la calidad de los alimentos. Mayor riesgo de enfermedades producidas por el consumo de alimentos en mal estado. Mala conservación de los alimentos, por lo que hay más probabilidades de desechar los alimentos debido a su mal estado.	/	/		Mayor riesgo de enfermedades producidas por el consumo de alimentos en mal estado.		
			¿Organiza los alimentos en el espacio destinado para su almacenamiento?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Definitivamente sí Probablemente sí Definitivamente no Probablemente no	/	/				
Reconocer aspectos regulatorios en los procesos de producción y manipulación de alimentos, en contraste con la evaluación del establecimiento.	Proceso de producción.		¿Qué métodos de cocinado utiliza en su establecimiento?	Selección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Urbano, asado Salteado A la plancha Al horno Al vapor Al estilo Otro especifique	/	/				
			¿Particiona previamente los productos que utilizará en la preparación de los platos?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Siempre La mayoría de veces sí Algunas veces sí, algunas veces no La mayoría de las veces no Nunca	/	/				
Reconocer aspectos regulatorios en los procesos de producción y manipulación de alimentos, en contraste con la evaluación del establecimiento.	Manipulación de alimentos.		¿Sabe cuáles son las consecuencias que acarrea la falta de higiene en la manipulación de alimentos?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Contaminación cruzada Intoxicación Efectos indeseados de salud Perdida de los alimentos Crecimiento bacteriano	/	/				
			¿Qué medidas de seguridad emplea para la manipulación de los alimentos?	Selección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Evitar contacto con el cabello o goma Uso de uniformes de cocina Mascarilla Guañas antisepticas Uñas cortas Uso de guantes	/	/				
			¿Cuál de estos tipos de plásticos ocupa dentro de la cocina?	Selección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Alambres Plásticos Plásticos de color rojo para carnes rojas Plástico de color verde para verduras Plástico de color amarillo para carnes blancas Plástico de color blanco para queso	/	/				
Proponer estrategias con base en los procesos de producción para la obtención de productos de calidad.	Estrategias de los procesos de producción.		¿Cómo abstraca los alimentos cocidos y servidos?	Selección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Tapas herméticas Fundas de papel Fundas de plástico Ollas Contenedores de vidrio	/	/				
			¿Cuán importante es tener el debido conocimiento de los procesos que se llevan a cabo dentro del área de cocina?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Muy importante Importante Mediana importante Poco importante No es importante	/	/				

Comentarios finales:

Nombre del Evaluador: Fabricio Garzón M.
 Tercer Domingo de 17 y 41 años: Administración Básica

Firma: [Firma]
 Fecha: [Fecha]

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar

Anexo 3. Documento de validación de encuesta por la Prof. Verónica Reza

Objetivo: Obtener un punto de vista sobre la calidad de cada uno de los servicios: calidad y puntualidad

Encuestado evaluador: Agradiación donde se va a constituir para la mejora de la calidad y puntualidad de los servicios, en el marco de la información de grado (tesis)

Matriz de evaluación por punto de vista

Objetivo General: Analizar los procesos operativos en el área de producción de alimentos, en establecimientos de comida rápida de la ciudad de Veracruz en Tuxtla Gutiérrez, para el fortalecimiento de procesos en la cocina, almacenamiento, producción y venta.

Objetivo específico 1: Realizar un diagnóstico sobre la manipulación de alimentos en los establecimientos de comida rápida y su incidencia en los procesos de producción.

Objetivo específico 2: Reconocer aspectos regulatorios en los procesos de producción y manipulación de alimentos, en contraste con la evidencia de los establecimientos.

Objetivo específico 3: Proponer estrategias con base en los procesos de producción para la obtención de productos de calidad.

Entrevista dirigida para dueños de establecimientos de comida rápida en la A1 Veracruz

Intervenciones: Por favor, marque la casilla que corresponda según su opinión.

OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	FORMULACIÓN DEL ÍTEM	TIPO DE RESPUESTA	DESARROLLO DEL ÍTEM (Escala nominal, intervalo, ordinal y ratio)	POSIBLES TIPOS DE RESPUESTA	Proponer	Reconocer	Realizar un diagnóstico
Realizar un diagnóstico sobre la manipulación de alimentos en los establecimientos de comida rápida y su incidencia en los procesos de producción.	Proceso de compra.		¿Se registra con qué realizar la compra de los productos faltantes?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Siempre La mayoría de veces o algunas veces o la mayoría de las veces o Nunca	/	/	/
			¿Cuánto tiempo realiza la adquisición de los productos agotados en stock?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	1 vez por semana 2 veces por semana Cada 3 semanas 3 veces al día 1 vez al día	/	/	/
			¿Qué tipo de proveedor tiene usted para la compra de sus productos?	Elección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Supermercados Proveedores de cárnicos Frutas y verduras Proveedores de víveres Proveedores de mariscos Proveedores de pastelería Proveedores de desechables	/	/	/
	Proceso de almacenamiento		¿Qué entiende por cadena de frío?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Control de la temperatura de refrigeración o congelación. El descongelamiento de los alimentos en agua o producción de los alimentos en frío.	/	/	Hacer referencia al control de la temperatura de refrigeración o congelación a la que debe conservarse los alimentos desde la producción hasta el consumo final.
			¿Qué riesgos se corren si no se cumple la cadena de frío?	Elección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Se altera la calidad de los alimentos. Mayor riesgo de intoxicaciones producidas por el consumo de alimentos en mal estado. Más conservación de los alimentos, por lo que los más probables de descomponer los alimentos debido a su mal estado.	/	/	Mayor riesgo de intoxicaciones producidas por el consumo de alimentos en mal estado.
			¿Organiza los alimentos en el espacio destinado para su almacenamiento?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no	/	/	

Proceso de producción		¿Qué métodos de cocinar utiliza en su establecimiento?	Elección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Horno profundo Tubero A la plancha Al horno Al vapor Al asador Otra especificar	/	/	/
		¿Porción promedio los productos que utilizará en la preparación de los platos?	Elección múltiple (3 respuestas)	Nominal	Siempre La mayoría de veces o algunas veces o la mayoría de las veces o Nunca	/	/	/
Manipulación de alimentos		¿Sabe cuáles son las consecuencias que acarrea la falta de higiene en la manipulación de alimentos?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Contaminación cruzada Intoxicación Enfermedades de salud Pérdida de los alimentos Consumo de residuos	/	/	/
		¿Qué medidas de seguridad emplea para la manipulación de los alimentos?	Elección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Ponerse máscaras en el cubo o guiso. Uso de guantes de cocina. Mascarilla. Paños antibacterianos. Uñas cortas. Uso de jopas.	/	/	/
Contaminación cruzada		¿Cuál de estas tablas de servir ocupa dentro de la cocina?	Elección múltiple (más de 2 respuestas)	Nominal	Madera Plástico Plástico de color rojo para carnes rojas Plástico de color verde para verduras Plástico de color amarillo para carnes blancas Plástico de color blanco para quesos.	/	/	/
		¿Cómo almacena los alimentos cocidos y crudos?	Elección múltiple (más de 1 respuesta)	Nominal	Papel kraft Papel aluminio Papel de plástico Cajas Contenedores de vidrio	/	/	/
Proponer estrategias con base en los procesos de producción para la obtención de productos de calidad.	Estrategias de los procesos de producción	¿Cuál es importante tener el debido conocimiento de los procesos que se llevan a cabo dentro del área de cocina?	Elección múltiple (1 respuesta)	Nominal	Muy importante Importante Mediana importante Poco importante Nada importante	/	/	/

Comentarios finales:

Nombre del Evaluador: Mg. Ana Verónica Reza
 Tercer de 1º y 4º nivel de la Administración de Empresas Turísticas - Comunicación en español

Fecha: [Firma]