COORDINACIÓN DE MONOGRÁFICO

DECANATO DE TURISMO

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LAS RECETAS ESTÁNDAR DEL RESTAURANTE ARROZSAL.

SUSTENTANTES:

YADELIN SENA 2009-0599

KATHERINE OGANDO 2009-0745

PROFESORA.

PROF. ELESI SÁNCHEZ DE BUCARELLI

Monografía de grado para optar por el título de Licenciado en Administración Turística y Hotelera mención Gerencias y Servicios de Banquetes

Distrito Nacional, República Dominicana

Agosto, 2016

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LAS RECETAS ESTÁNDAR DEL RESTAURANTE ARROZSAL.

ARROZSAL

un viaje a la gastronomía del mundo

INDICE

DEDICATORIAS i

AGRADECIMIENTOS iii

RESUMEN EJECUTIVO v

INTRODUCCIÓN vi

CAPÍTULO I. CONCEPTOS GENERALES DE ESTANDARIZACIÓN DE RECETAS

1.1 **Estandarización de recetas**. **.....** 1

1.1.1 Estandarización. Concepto 1

1.1.2 Receta estándar. 1

1.1.3 Estandarización de recetas. 2

1.1.4 Beneficios de la receta estandarizada 4

1.1.5 Ventajas del proceso de estandarización de recetas. 5

1.2 Restaurant Arrozsal. 6

1.2.1 Presentación de la empresa 7

1.2.2 Ubicación. 7

1.2.3 Capacidad de Servicio 7

1.2.4 Tipo de Restaurant..... 7

1.2.5 Capacidad de servicio 7

1.2.6 Breve Reseña Histórica 7

1.2.7 Organigrama del restaurante .....

CAPÍTULO II. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

2.1 Presentación de resultados de las Entrevistas 10

2.2 Presentación del Análisis de las Entrevistas. 20

CAPÍTULO III-. LA PROPUESTA

3.1 Presentación de la propuesta 22

3.1.1 Justificación. 22

3.1.2 Objetivos 23

3.2 Estructura de la propuesta 24
3.2.1 Identificación del menú.....24
3.2.2 Seleccionar las recetas a estandarizar 25
3.2.3 Establecer las porciones de las recetas a estandarizar 25
3.2.4 Especificar los ingredientes y las cantidades requeridas 26
3.2.5 Determinar los instrumentos necesarios para el control de las porciones ..26
3.2.6 Definir los procesos de elaboración y el tiempo de demora de los mismos 27
3.2.7 Realización de las pruebas de rendimiento de los ingredientes (mermas) 27
3.2.8 Costos de platos.....28
3.2.9 Diseño del formato de receta estandarizada 29
3.2.10 Elaboración definitiva del plato 31
3.3 Viabilidad de la propuesta.....32

CONCLUSIONES vii
RECOMENDACIONES.....ix
BIBLIOGRAFÍA x

ANEXOS:

- **ANEXO I: ANTEPROYECTO.**
- **ANEXO II: MODELO DE ENCUESTA.**
- **ANEXOS III: MENÚ.**
- **ANEXO IV: RECETAS ESTANDARIZADAS.**

DEDICATORIA

A:

Dios: Por darme la oportunidad, sabiduría y estabilidad para lograr todas mis metas.

Mis Padres y hermana: Por enseñarme desde pequeña a luchar día a día por las cosas que me gustan hacer y siempre dar lo mejor de mí y por apoyarme en los tiempos difíciles de toda mi vida.

Yadelin Sena

He aquí la página más importante de este proyecto la cual ha sido mi principal motivo en alcanzar esta meta en mi vida de ser una profesional, **Germania Guzmán de los Santos, Mi Madre**, es la persona quien con su sudor y sacrificio logró todo lo que hoy en día soy.

Madre, gracias por ser quien has sido para mí en todo este tiempo y nunca dejarme sola en momentos que te he necesitado, te amo y por esa razón este trabajo que entre las 2 lo hicimos posibles te lo dedico por completo, sin antes dejarte saber que aunque el título lleva mi nombre tú eres la única dueña de este éxito.

Katherine Ogando

AGRADECIMIENTOS

Dios: Por darme la oportunidad de estudiar una carrera universitaria y darme todo lo necesario para finalizar mis metas con éxito. Además, por ser mi luz y guía durante todo este tiempo y no nunca dejarme vencer por los obstáculos que se me presentaron durante el camino.

Mis Padres: Gracias por darme la oportunidad de estudiar en una universidad, por todo el apoyo incondicional que recibí por parte de ustedes y por darme el ejemplo de amar lo que uno hace. Gracias papi por ser mi guía desde el cielo y gracias mami por todo tu apoyo para finalizar mi monográfico con éxito.

Mi hermana: Por todo su apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria. Gracias por ayudarme siempre en las buenas y en las malas, porque nunca me dejaste que me desanimara en tiempos difíciles y porque al final te gusta tanto esta carrera como a mí.

Prof. Elesi Sánchez de Bucarelli: Por el apoyo y la disponibilidad que nos brindó para lograr finalizar este Monográfico.

Yadelin Sena

La presente página y letras que vamos a leer a continuación son una de la más importante y a la vez la más descriptiva que pueda tener este proyecto.

Aquí vengo a mencionar todas las piezas que hicieron posible esta larga historia que hoy , puedo decir con fuerza que la concluí, y antes de iniciar dichas menciones, mi primer agradecimiento es para ***Papa Dios***, que sin su Voluntad y Fé ,esta carrera no existiera, por eso todo lo que soy hoy se lo agradezco inmensamente.

Una de las piezas más importantes es mi familia que la compone mi ***Madre y mi Hermano***, personas que me han acompañado en este mundo toda la vida con la motivación y apoyo en los momentos difíciles, gracias a ellos he podido realizar este sueño.

No puedo dejar en esta página tan importante a la persona que elegí como mi compañero, mi esposo ***Juan*** **Jiménez**, con el que en este lapso me ha estado brindando todo su apoyo incondicional para no sentirme sola y nunca parar.

No puedo excluir a personas que formaron parte de esta historia y que en el camino de mi formación profesional vivimos momentos los cuales quedaron marcado en mí, ellas son: ***Franchesca Ruiz, Laura Oviedo y Neysi Lluberes*** y a mi profesora **Prof. Elesi Sanchez de Bucarellil**, una persona que lucho conmigo y me orientó para que hoy en día sea parte de este pequeño párrafo.

Katherine Ogando

RESUMEN EJECUTIVO.

ARROZSAL

un viaje a la gastronomía del mundo

La presente investigación, versa sobre la optimización de los procesos de producción del restaurante Arrozsal**.** Tiene como objetivo principal *Elaborar una propuesta para la optimización de los procesos de producción de las recetas estándar del Restaurante*, para ello fue necesario, diseñar la carta de Menú, estandarizar las recetas de la oferta del Menú, describir los procesos de elaboración de las recetas para hacer que el proceso de estandarización sea de forma correcta, asimismo, determinar el nivel de capacitación en estandarización de recetas de los empleados del Restaurante objeto de estudio.

La metodología utilizada, es la *Descriptiva y de Campo*, ya que nos tuvimos que trasladar al Restaurante Arrozsal para verificar, la realidad del problema planteado mediante la observación de las variables de interés en contacto directo con el objeto de estudio, y por supuesto, *la Documental*, para la búsqueda de documentos bibliográficos, publicaciones, sitios web para así edificar el marco teórico y contextual de esta investigación.

El universo es a la totalidad de los empleados, que laboran en la cocina del Restaurante Arrozsal, dado que son los que participan directamente en los procesos de producción .

Con los resultados arrojados, se elaboró una propuesta de estandarización de la receta que le permitirá al personal de cocina controlar los costos y el proceso de elaboración de los platos que integran el menú ,obtener mejores resultados, manejo uniforme a la hora de preparar los platos, además ,ayudara a tener proyección a largo plazo de la satisfacción de los clientes.

Palabras Claves: Estandarización, Costos, Procesos, Menú, Optimización

INTRODUCCIÓN

En los últimos años uno de los negocios que mayor especialización requiere; es el del sector restaurantero debido principalmente al crecimiento y a la globalización. Este ha sido el detonante para que exista una mayor competitividad entre los establecimientos de este tipo, basándose en buscar nuevas herramientas para la disminución de costos y maximizar sus utilidades. Alguna de estas herramientas son técnicas de calidad para la mejora continua de la administración de alimentos y bebidas.

Debido a la competencia los restaurantes deben de tener mayor cuidado y atención para poder cumplir y superar las expectativas de los clientes, porque la falta de satisfacción puede provocar que los clientes no asistan con frecuente o dejen de ir al local, situación que podría provocar que el restaurante no pueda mantenerse activo.

Dentro de las herramientas más importantes en área de alimentos y bebidas es la administración correcta de la estandarización de la receta; porque se encuentra relacionado a la administración del negocio y se halla ligado a la gerencia y mejora de las utilidades.

En la actualidad existen varios anormalitas con respecto a la estandarización de las recetas, debido a la falta de especialización por parte del personal que está integrado en la cocina, porque no cuenta con el conocimiento de aplicación de la estandarización, por tal motivo es que se realizará este estudio y así establecer una propuesta que ayude con el mejoramiento de las empresas de alimentos, para así, lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

ARROZSAL
un viaje a la gastronomía del mundo

CAPÍTULO I.

CONCEPTOS GENERALES DE ESTANDARIZACIÓN

ARROZSAL
un viaje a la gastronomía del mundo

1.1 Estandarización de Recetas.

1.1.1 Estandarización.

Estandarización es un proceso de búsqueda de patrones de equilibrio y unificación de las características de un producto o servicio, con el fin de establecer normas a seguir para la fabricación. El termino estandarización proviene del termino standard, aquel que se refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de funciones.

1.1.2 Receta Estándar.

La receta estándar es una lista detallada de los ingredientes necesarios para la preparación de un plato, como información adicional contiene los costos unitarios, las cantidades utilizadas y los costos totales, los mismos que sirven para calcular el precio de venta de los platos.

Las recetas estándar se elaboran para determinar lo siguiente:

- Ingredientes que intervienen en la preparación del plato.
- Cantidad de cada uno de ellos, o sea el peso y tamaño de la porción.
- Costos de los ingredientes utilizados.
- Sistema para la preparación de los ingredientes.
- Presentación del plato.

1.1.3 Estandarización de recetas.

La estandarización de recetas del menú de un establecimiento de restauración es uno de los requerimientos previos para mejorar el servicio que en ellos se presta al público, dado que el personal de cocina debe de disponer de una guía de ingredientes, cantidades y procedimientos, lo que implica una sensible reducción de los tiempos empleados en la preparación de los platos del menú, así como uniformidad en su presentación, todo lo cual asegura el mantenimiento de los costos de operación dentro de los márgenes estipulados por la gerencia del Departamento de Alimentos y Bebidas.

En esta misma línea de pensamiento, Ron (2011) opina que: El personal de cocina trabajará con más seguridad ya que, teniendo un recetario maestro, no sería necesario hacer cálculos mentales o pensar en cómo se ha hecho la receta anteriormente, o tener la idea de que algún producto no va a quedar igual, ya que guiándose por un patrón establecido también se reducen los tiempos de preparación e incrementa el índice de productividad por empleado del departamento de cocina (p. 107).

Las principales razones para estandarizar las recetas de un restaurante son:

- Consistencia: Naturalmente los clientes esperan que cada artículo del menú se vea y sepa lo mismo cada vez que lo ordenen. Si su personal cambia con frecuencia, tener recetas estándar permite asegurar la consistencia durante esos cambios.

- Costos: Para pronosticar los costos de comida y bebida hay que saber cuánto cuesta preparar cada artículo. Las recetas estándar facilitan eso pues dicen cuanto se gasta de cada ingrediente.

- Compras: En base a las recetas estándar, estas nos permiten saber exactamente la cantidad y el costo de los productos requeridos.

- Fijación de precios: Los precios de venta al público dependen de manera directa de los costos que reflejen estas recetas y la cantidad de ganancia que el administrador espera ganar.

- Entrenamiento: Entrenar a su personal de producción es más fácil si la receta estándar se pone por escrito en forma clara y precisa y queda disponible para referencia en la cocina en el Recetario Maestro.

1.1.4 Beneficios de la receta estandarizada

La estandarización de recetas trae muchos beneficios para un servicio de alimentación:

- Asegura que las preparaciones tengan siempre una calidad y cantidad uniformes que satisfaga a los usuarios.

- Facilita el proceso de compras y de planeación de menús

- Ayuda a controlar los costos, porque determinan cantidad y tipo de ingredientes, temperaturas adecuadas de cocción y porciones correctas.

En consecuencia, una de las claves del éxito de un establecimiento gastronómico es la calidad en el producto final, a lo cual contribuye en gran medida a la estandarización de recetas.

1.1.5 Ventajas del proceso de estandarización de recetas.

La principal ventaja del proceso de estandarización de recetas es.

- No importa quién prepare el plato, ni cuándo lo haga, el plato resultante siempre se verá igual, costará lo mismo si la inflación es similar y tendrá el mismo sabor.

- Ayuda a los supervisores en el momento de programar las tareas de los empleados de la cocina y a determinar el uso que se le dará a los equipos y utensilios de cocina.

- La preparación de los platos del menú requerirá de menos supervisión, ya que cada receta comunica a todos la cantidad y el procedimiento de preparación, eliminando de esa forma la improvisación.

- El personal de cocina sólo debe limitarse a seguir las recetas de manera fiel y los supervisores periódicamente deben cerciorarse de que los platos están siendo preparados correctamente, que las recetas se siguen al pie de la letra y que se cumple con la calidad preestablecida por el restaurante.

  En caso de que el chef no pueda asistir al trabajo, el plato igualmente estará disponible si existe una receta estándar para prepararlo. No ocurriría de ese modo si tales recetas no estuvieran disponibles.

1.2 Restaurant Arrozsal

1.2.1 Presentación de la empresa

Restaurant Arrozsal

ARROZSAL
un viaje a la gastronomía del mundo

1.2.2 Ubicación:

El restaurante está ubicado en la Ave. Anacaona No. 24, Mirador Sur, Los Cacicazgos, Santo Domingo, República Dominicana.

1.2.3 Capacidad de Servicio:

Tiene una capacidad de ofertar 300 raciones diarias.

1.2.4 Tipo de Restaurante:

Cocina internacional

1.2.5 Facilidades:

- Valet parking
- Paqueos
- Tarjetas de créditos
- Áreas para fumadores

1.2.6 Breve Reseña Histórica:

El restaurante abrió sus puertas en el año 2012, con un concepto de cocina internacional donde él interés es ofrecer a sus comensales un viaje por la gastronomía mundial. Su nombre es la combinación de los dos ingredientes más antiguos y tradicionales presentes en la cultura gastronómica mundial: el “arroz y la sal” representando una fusión de estos dos

elementos, como símbolo perfecto que alinea cada una de las interesantes y exquisitas recetas de su cocina.

- ***Misión***

  En el Restaurante Arrozsal estamos comprometidos con la innovación, la creatividad y el servicio. Brindamos a nuestros clientes una amplia gama de comidas y bebidas nacionales e internacionales, satisfaciendo las necesidades del nuestros clientes, preparando productos y servicios de excelente calidad.

- ***Visión***

  Ser reconocidos a nivel nacional e internacional como la mejor cadena de restaurantes, siendo únicos, consistentes, profesionales, con calidad humana, principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia.

- ***Valores***

  - Responsabilidad
  - Trabajo en equipo
  - Honestidad
  - Empatía
  - Excelencia

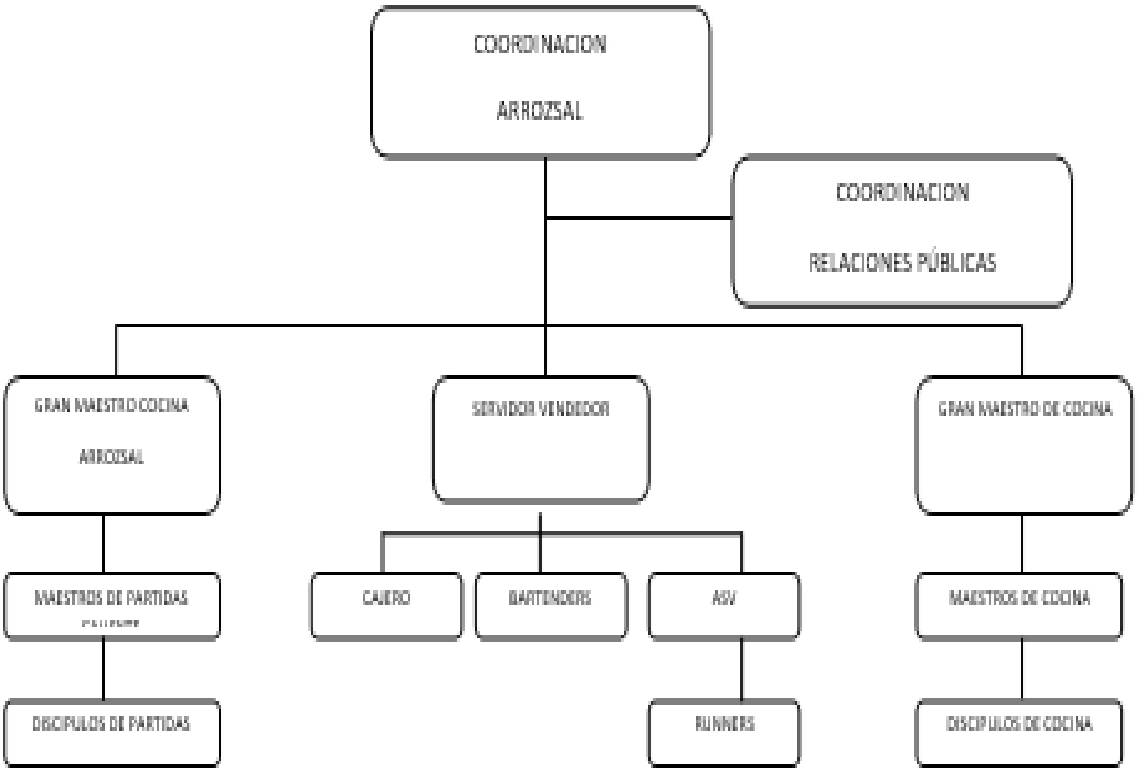
1.2.7 Organigrama

01/SEPT/2014

ARROZSAL

un viaje a la gastronomía del mundo

PROPUESTA ORGANIGRAMA ARROZSAL SEGÚN OPERACIÓN ACTUAL



CAPÍTULO II.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

ARROZSAL

un viaje a la gastronomía del mundo

2.1 Presentación de Resultados de las Encuestas.

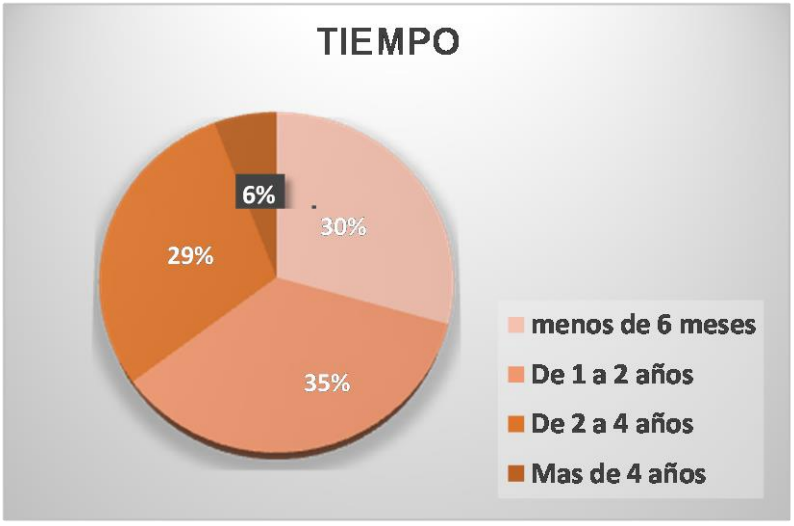
1. *¿Cuánto tiempo lleva laborando en este restaurante?*

TIEMPO

TABLA 1.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 6 meses	**5**	**30**
De 1 a 2 años	**6**	**35**
De 2 a 4 años	**5**	**29**
Más de 4 años	**1**	**6**
TOTAL	**17**	**100,0**

Fuente: *Las Autoras (2016).*



Según los entrevistados se determinó que un 35% tiene de 1 a 2 años laborando, y 30% menos de seis meses, y apenas el 6% tiene más de 4 años. Trabajando en la empresa,

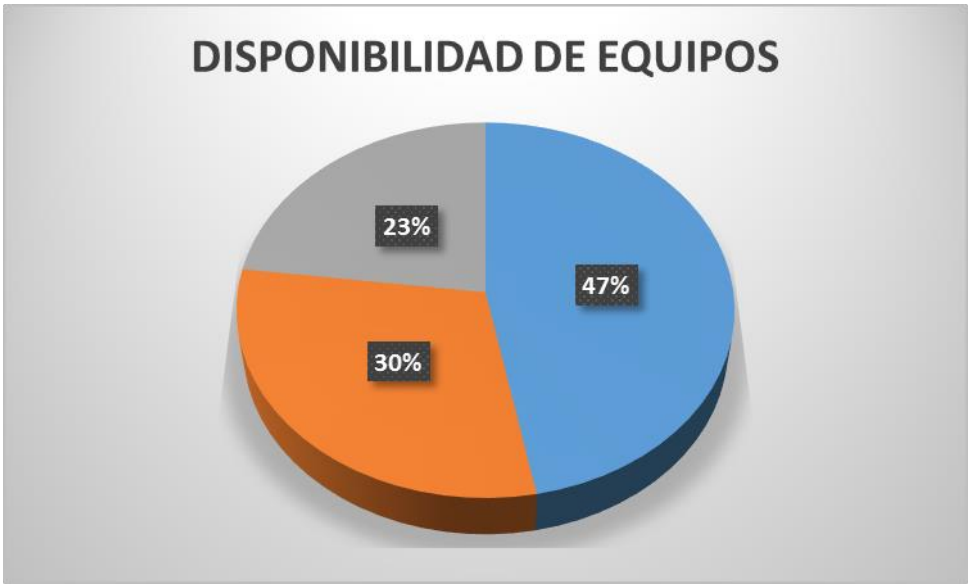
2. ***¿Conoce usted si en el área de cocina cuentan con equipos, ollas y utensilios con medidas de capacidad y volumen?***

DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS.

TABLA 2.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	**8**	**47**
No	**5**	**30**
Desconoce	**4**	**23**
TOTAL	**17**	**100,0**

Fuente: *Las Autoras (2016).*



Según los entrevistados se determinó que un 47% confirma que la cocina cuenta con los equipos necesarios, el 30% indica que no cuenta con estos y el 23%, desconoce esta información

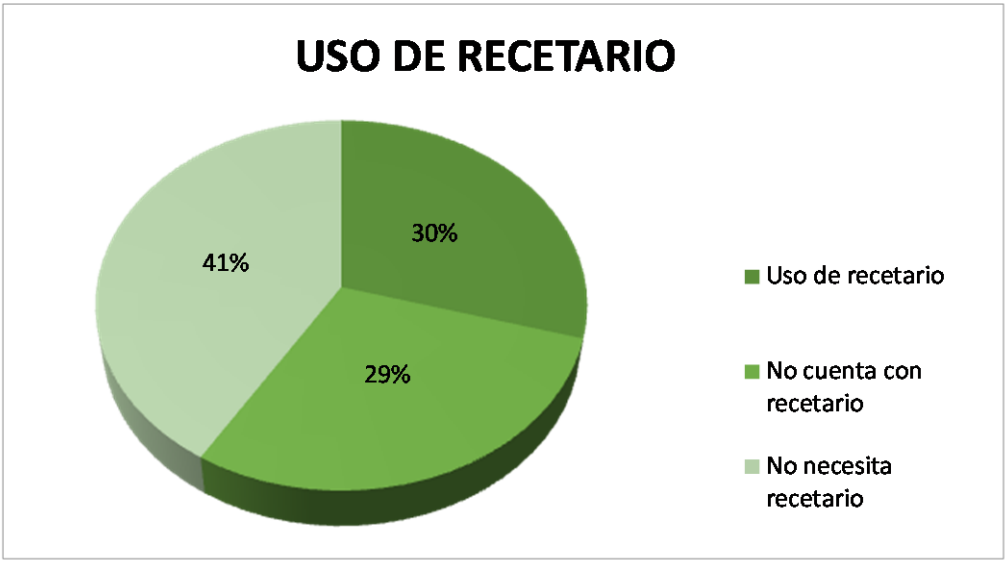
3. *Cuando usted prepara un plato del menú, ¿cómo lo hace?*

USO DE RECETARIO

TABLA 3.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Usando la Receta	**5**	**30**
No Cuentan con Receta	**5**	**29**
No Necesita Receta	**7**	**41**
TOTAL	**17**	**100,0**

Fuente: *Las Autoras (2016).*



Según los entrevistados se determinó que un 30% hace uso del recetario, el 29% no cuenta con el recetario y el 41% indica que no lo necesita para realizar la preparación de los platos.

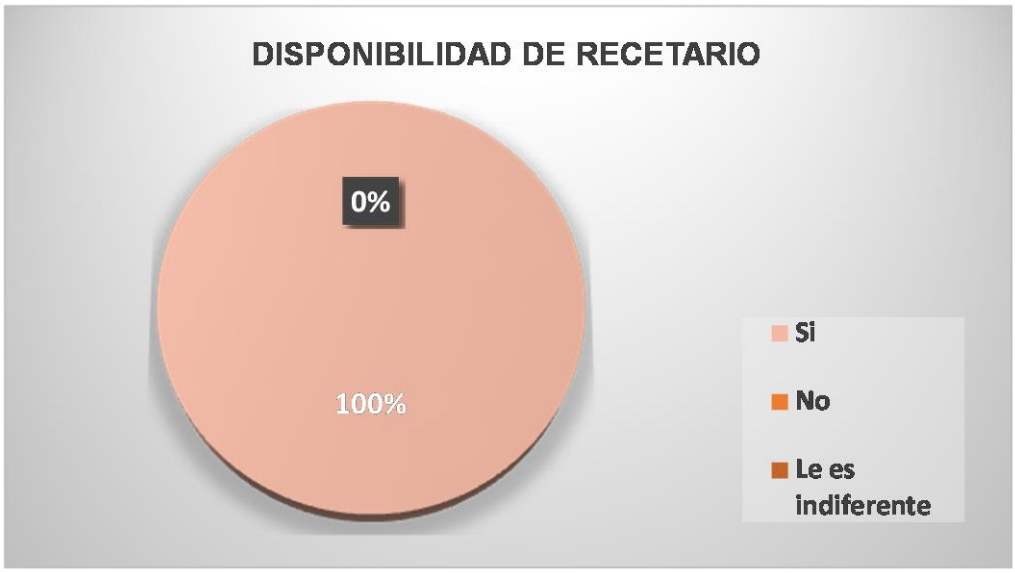
4. ***¿Le gustaría que en la cocina tuvieran un Recetario Maestro donde usted pudiera observar los nombres, ingredientes, fotografía, preparación y tiempo de cocción de los platos del menú?***

DISPONER DE RECETARIO MAESTRO

TABLA 4.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	**17**	**100,0**
No	**0**	**0,0**
Le es Indiferente	**0**	**0,0**
TOTAL	**17**	**100,0**

Fuente: *Las Autoras (2016).*



Según los entrevistados se pudo determinar que el 100% de los empleados está de acuerdo en que la cocina haya un recetario maestro.

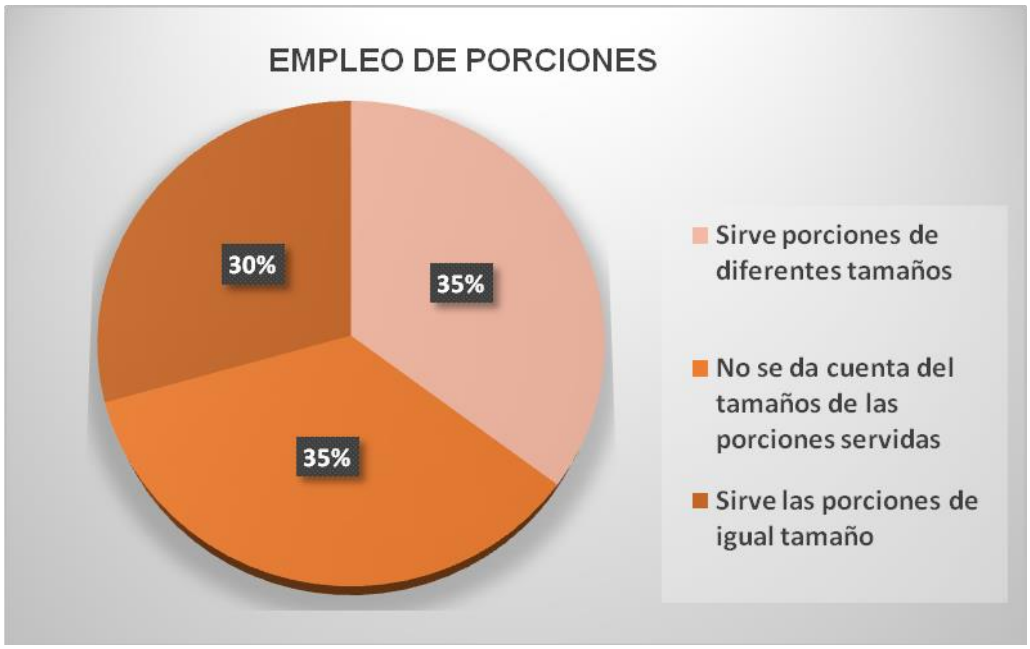
5. *Al momento de servir los platos del menú usted:*

EMPLEO DE PORCIONES

TABLA 5.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Sirve Porciones de Diferentes Tamaños	**6**	**35**	
No se da Cuenta del Tamaño de las Porciones Servidas	**6**	**35**	
Sirve las Porciones de Igual Tamaño	**5**	**30**	
TOTAL	**17**	**100,0**	

Fuente: *Las Autoras (2016).*



Según los entrevistados el 35% sirve las porciones de diferentes tamaños, y no se percata del tamaño de las porciones y el 30% sirve las porciones como los indica el recetario.

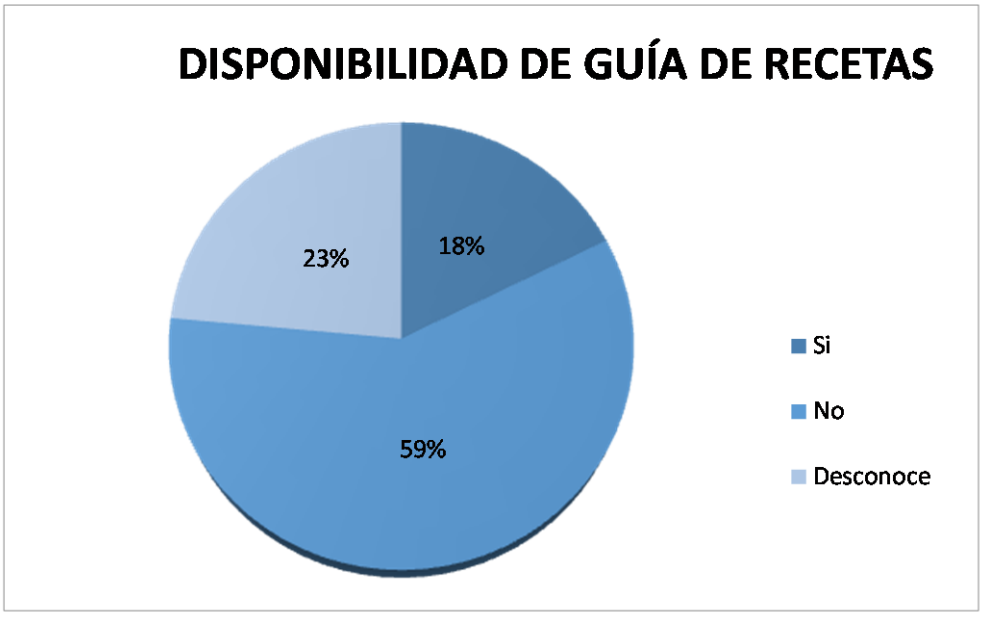
6. ***¿En el área de cocina, usted cuenta con un formato o guía para poder ver y preparar las mismas recetas de igual manera?***

DISPONIBILIDAD DE GUÍA DE RECETAS

TABLA 6.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	**3**	**18**
No	**10**	**59**
Desconoce	**4**	**23**
TOTAL	**17**	**100,0**

Fuente: *Las Autoras (2016).*



Según los entrevistados el 59% indica que no posee el recetario para guiarse, el 23% cuenta con el recetario ye el 18% descose de que exista un recetario maestro.

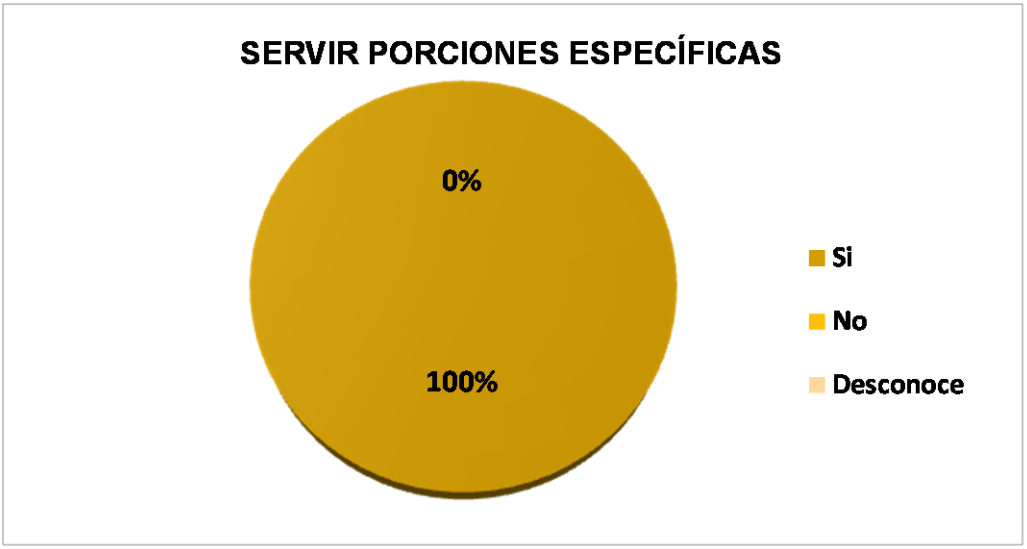
6. ***¿Considera usted que servir porciones específicas para cada plato podría tener ventajas?***

SERVIR PORCIONES ESPECÍFICAS

TABLA 7.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	**17**	**100,0**
No	**0**	**0,0**
Desconoce	**0**	**0,0**
TOTAL	**17**	**100,0**

Fuente: *Las Autoras (2016).*



Según los entrevistados el 100% está de acuerdo con servir porciones específicas.

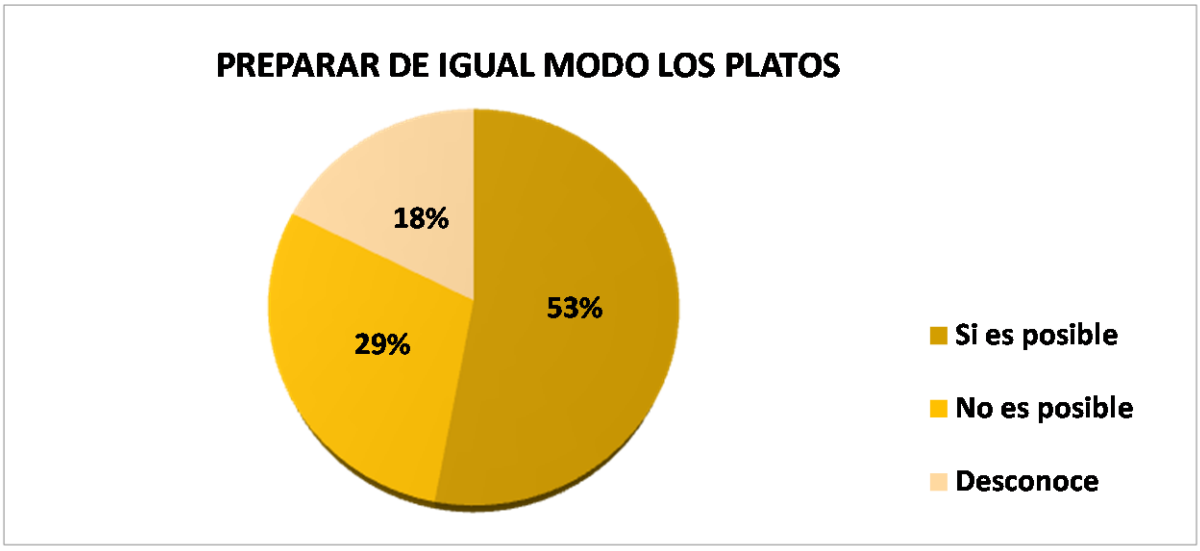
7. ***¿Cree usted que si llegara a faltar el personal que está encargado de preparar los platos del menú, cualquier otro cocinero podría hacerlo de la misma manera?***

PREPARAR DE IGUAL MODO LOS PLATOS

TABLA 8.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí es Posible	**9**	**66,7**
No es Posible	**5**	**33,3**
Desconoce	**3**	**0,0**
TOTAL	**17**	**100,0**

Fuente: *Las Autoras (2016).*



Según los entrevistados el 53% indica que la preparación de los platas saldría igual si el personal encargado no estuviera, el 29% expresa que no sería posible y el 18% desconoce que esto pueda pasar.

9. Señale si usted ha recibido algún tipo de formación para la preparación de las recetas del Restaurante ARROZSAL

FORMACIÓN EN PREPARACIÓN DE RECETAS

TABLA 9.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	**12**	**71**
No	**5**	**29**
TOTAL	**17**	**100,0**

Fuente: *Las Autoras (2016).*

Según los entrevistados el 71% indica que si recibió formación para la preparación de los platos y el 29% expreso que no ha recibido entrenamiento para el proceso de preparación de platos.

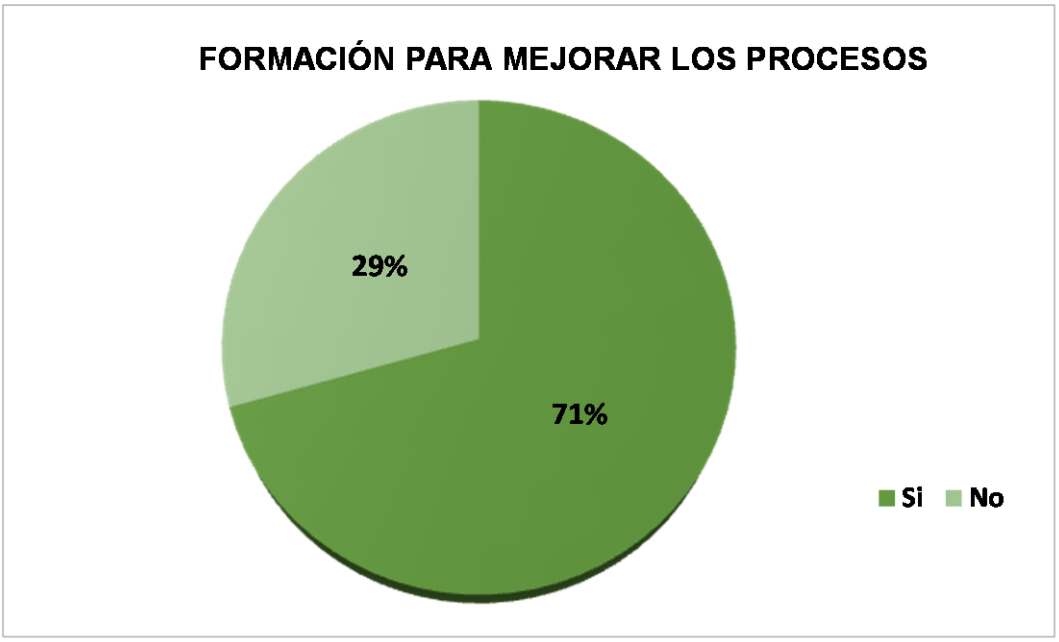
10. Señale si usted ha recibido algún tipo de formación para la optimización y mejora de los procesos del Restaurante ARROZSAL.

FORMACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS

TABLA 10.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	**12**	**71**
No	**5**	**29**
TOTAL	**17**	**100,0**

Fuente: *Las Autoras (2016).*



Según los entrevistados el 71% ha recibido formación para la mejora de los procesos y el 29% expresa que no lo ha recibido en el tiempo que lleva laborando en el restaurante.

2.2 Presentación del Análisis de las Entrevistas.

Los datos arrojados, en las entrevistas realizadas al personal de cocina del Restaurante *ARROZSAL* fue posible identificar los siguientes puntos:

- Las respuestas dadas por los entrevistados identifican una situación relativamente normal en el área de cocina del restaurante, parecida a lo que ocurre en casi todo establecimiento de este tipo para un restaurante de su categoría.

- El nivel de educación predominante entre los entrevistados es común en este tipo de establecimientos, en los cuales, salvo por lo que respecta a los chefs, no se exige un alto nivel académico debido a la sencillez de las labores a realizar. Igualmente, también es normal que el área de cocina del restaurante se encuentre suficientemente equipada para cumplir las labores que tiene encomendadas.

- Se evidencia un cierto grado de desorganización en el proceso de gestión del área de cocina del Restaurante ARROZSAL En efecto, la elevada proporción de personal con menos de seis (6) meses en la empresa constituye un indicador de una alta rotación, lo que en sí mismo no es algo negativo, pero en una empresa de servicios es un indicador de problemas de estabilidad del personal en los puestos de trabajo, y eso

implica un impacto desfavorable sobre el mantenimiento de altos estándares de calidad en el desempeño de sus funciones.

- Una gran parte de los empleados expresa que no disponen de recetario de los platos elaborados en el restaurante; otros en cambio, dicen que no la necesita para preparar los platos del menú que sirve el restaurante, quienes afirman disponer de recetas se refieran a guías personales, elaboradas por ellos mismos, pero no a recetas suministradas por la gerencia del restaurante.

- La mayoría de los entrevistados estima que cualquier empleado podría preparar los platos del menú, sin embargo, es unánime su deseo de tener un recetario maestro en el área de cocina, lo que les permitiría servir porciones estandarizadas.

CAPÍTULO III.

LA PROPUESTA

ARROZSAL

un viaje a la gastronomía del mundo

3.1 Presentación de la Propuesta.

La propuesta que se presenta a continuación se emana de la necesidad de mejorar el servicio ofertado a los clientes que hacen uso del Restaurante Arrozsal. Con este propósito, se determinó el proceso general a seguir para la estandarización de las recetas de ese establecimiento de restauración, aplicable a cualquiera de los platos que integran el menú.

3.1.1 Justificación.

El desarrollo de esta propuesta aportaría algunas ventajas, tanto para los clientes del Restaurante Arrozsal, así como la gestión de la cocina y la mayor satisfacción de sus clientes.

1. Como se indica en las bases teóricas de este trabajo, la ejecución de un proceso de estandarización de las recetas de cocina representaría una ventaja indiscutible para que este establecimiento de restauración lleve a cabo el control de sus costos operacionales, por cuanto permite establecer límites máximos a la generación de mermas, desperdicios y cantidades adquiridas de los ingredientes empleados en la preparación de los platos que integran su menú.

2. Al desarrollar el proceso de estandarización de las recetas el personal de cocina tendría mayor seguridad en cuanto a la elaboración de los platos del menú, por

cuanto les permitiría optimizar el uso de los ingredientes necesarios, con lo cual incrementarían la eficiencia de sus operaciones.

3. Al desarrollar el proceso de estandarización propuesto, el Restaurante Arrozsal contaría con una valiosa herramienta para asegurar el logro y mantenimiento de una mayor calidad de sus platos, con lo cual se beneficiarían los clientes que acuden a él y se mejorarían las condiciones para atraer nuevos clientes.

Finalmente, el proceso de estandarización propuesto fue sistematizado en pasos sencillos, fácilmente comprensibles, el cual se apoya en un flujograma de procesos, una herramienta gráfica que sintetiza las actividades requeridas para alcanzar ese propósito, por lo que se adapta especialmente a las labores de capacitación del personal de cocina que se recomienda emprender a la Gerencia General de la empresa a los fines de asegurar la correcta instrumentación de esta propuesta.

3.1.2 Objetivos

Objetivo General.

- Proponer un proceso de estandarización de las recetas del Restaurante Arrozsal.

Objetivos Específicos

- Explicar la importancia de seguir un proceso sistemático para la estandarización de recetas del Restaurante Arrozsal.

- Identificar los pasos de un proceso de estandarización de recetas del Restaurante Arrozsal.

- Establecer un diagrama de flujo para ordenar los pasos para la estandarización de recetas del Restaurante Arrozsal.

3.2 Estructura de la Propuesta.

3.2.1 Identificación del Menú.

El menú constituye la lista de platos servidos en un restaurante, el cual puede estar estructurado por tipo de contenido (carnes, pastas, pescados, etc.) o formas de preparación.

El menú permite planificar las compras, la producción y los servicios, por cuanto establece cuáles son los platos que se servirán, por lo que sirve como herramienta básica e importante de control para la operación gastronómica. Además, determina el nivel requerido de capacitación del personal de cocina, el presupuesto con el cual debe contar la empresa, así como los requerimientos de equipos y utensilios de cocina que deben estar a disposición

3.2.2 Seleccionar las recetas a estandarizar

Una vez definido el menú que se va a ofertar en el establecimiento, se seleccionan las recetas que permiten preparar los platos que lo integran, siguiendo para tal finalidad uno o más criterios, los cuales podrán estar relacionados con la tradición u orientación culinaria del restaurante, la demanda de los clientes y la capacitación del personal de cocina disponible.

3.2.3 Establecer las porciones de las recetas a estandarizar.

Un aspecto de la preparación (producción) comercial de alimentos que es a menudo desestimado es la determinación del tamaño de la porción. El número adecuado de porciones es aquel que ha sido determinado siguiendo un análisis sopesado de varios factores: el tipo de operación o evento, la satisfacción del cliente, la competencia, los costos de los alimentos y todo lo concerniente a la comercialización del producto.

Una vez que se ha determinado el tamaño de la porción deseada, esa cantidad se multiplica por el número esperado de clientes con el fin de calcular la cantidad total a producir. La cantidad de porciones trabajada en la propuesta es de una porción.

De esa manera:

Total a producir = TDP *NPR

Donde:
TDP = Tamaño deseado de las porciones y NPR = Número de porciones requeridas

3.2.4 Especificar los ingredientes y las cantidades requeridas.

La selección previa de las recetas permitirá especificar los ingredientes requeridos para elaborar cada una de ellas. Se deberá indicar la cantidad requerida de cada ingrediente para cada receta, de conformidad con los resultados que se tengan en las pruebas de rendimiento.

Si existe disponibilidad de los insumos en las cantidades y variedades requeridas para elaborar un determinado plato, se solicitan directamente al almacén obviando los pasos relativos a la compra de nuevas cantidades.

3.2.5 Determinar los instrumentos necesarios para el control de las porciones.

A fin de controlar la producción de porciones, se deberá asegurar la disponibilidad de los equipos y utensilios con las unidades de medida y los tamaños adecuados a ese propósito, es decir que estos implementos estén estandarizados.

3.2.6 Definir los procesos de elaboración y el tiempo de demora de los mismos.

Para cada una de las recetas a estandarizar se deberán definir con el mayor detalle posible los procesos de preparación, los cuales incluyen varias operaciones, diferenciadas en preliminares (lavado, pelado, picado, rayado, etc.) y definitivas (cocción, elaboración, etc.).

3.2.7 Realización de las pruebas de rendimiento de los ingredientes (mermas).

Una vez realizadas las operaciones preliminares y definitivas, los insumos empleados en la preparación de un determinado plato experimentan mermas o pérdidas, por lo que la cantidad o peso de los ingredientes que intervienen en una receta no contribuyen de manera proporcional al producto final.

Matemáticamente, el porcentaje de rendimiento y merma de cada insumo empleado en la preparación de una receta se obtiene de la siguiente forma:

Merma (en peso) = PIP – (PFPE + PDA)

Donde:

PIP = Peso inicial del producto

PFPE = Peso final del producto elaborado

PDA = Peso de los desperdicios aprovechables

Expresada en porcentaje, la merma se determina de la siguiente forma:

% Merma = (Merma en peso/PIP) * 100

3.2.8 Costo de platos.

El costo de los platos se inicia con la determinación del costo unitario de cada uno de los ingredientes utilizados en la preparación de las recetas correspondientes. Este costo se obtiene comenzando a calcular el costo unitario, empleando la siguiente expresión:

Costo unitario = Costo de la cantidad comprada / Nº de porción

El costo total de la receta se obtiene sumando todos los importes de los ingredientes utilizados. A partir del costo total de la receta es posible determinar el costo de cada porción de un plato de la siguiente manera:

Costo por porción = Costo total de la receta / Nº de porciones

3.2.9 Diseño del formato de receta estandarizada.

El formato de toda receta estandarizada deberá indicar los siguientes contenidos mínimos:

- Número de la receta: indica el orden en que aparece cada una de ellas en el recetario.

- Imagen de presentación del plato: deberá permitir el contraste del plato a presentar con el fondo de la imagen. Se sugiere que las fotos sean tomadas bajo luz natural, sin empleo de flash, ya que este desmejora el balance de colores del plato. Dicha imagen deberá tener un tamaño de 6,3 cm de alto como máximo y el ancho automático de la imagen, sin alterar su forma natural.

- Título del plato: centrado en fuente Arial Black tamaño 12.

- Ingredientes: nombre de cada uno de los ingredientes a utilizar para la elaboración de la receta, sin especificar marcas o presentaciones particulares.

- Cantidad: columna donde se especificará la cantidad requerida de cada ingrediente de la receta.

- Unidad de medida: columna que contendrá la unidad de medida requerida de cada ingrediente de la receta, la cual deberá ser especificada en gramos (gr), mililitros (ml)

o unidades (unid), en caso de ser productos que se usan individualmente y no tienen un peso establecido.

- Porcentaje de rendimiento. Indica la proporción que representa la porción comestible respecto a la cantidad comprada de un determinado ingrediente, luego de experimentar mermas, pérdidas o recortes como resultado de la preparación preliminar o definitiva del plato.

- Costo unitario de ingredientes (en RD.): representa el precio de compra de cada uno de los ingredientes requeridos para la preparación de la receta.

- Importe de cada ingrediente (en RD.): se obtiene multiplicando la cantidad de cada ingrediente por su costo unitario y luego dividiendo el resultado entre el porcentaje de rendimiento correspondiente.

- Costo total de la receta (en RD.): se obtiene sumando todos los importes de los ingredientes.

- Costo de cada porción (en RD.): se determina por la suma de todos los importes anteriores.

- Porcentaje de utilidad (en %): se trata del volumen de beneficio que aspira obtener la gerencia del Departamento de Cocina por la venta de cada plato.

- ITBIS (en RD.): representa el cobro obligatorio del Impuesto a la trasferencia de bienes industrializados y servicios por las leyes Dominicanas.

- Número de porciones: número máximo de porciones que puede rendir cada receta.

- Precio de venta de cada porción: se obtiene sumando el costo total de la receta más el monto de la utilidad deseada más el monto por concepto del ITBIS, y luego dividiendo el resultado anterior entre el número de porciones.

- Preparación detallada del plato: desglose de la receta en orden cronológico de preparación, especificando paso a paso los procedimientos a seguir para obtener el plato de interés.

3.2.10 Elaboración definitiva del plato.

El proceso de elaboración definitiva consiste en ejecutar las acciones requeridas para ejecutar la receta hasta obtener el plato con el número de porciones y la calidad planificada inicialmente.

3.3 Viabilidad de la Propuesta.

- Recursos humanos: Para desarrollar el proceso de estandarización de las recetas del Restaurante Arrozsal se requiere que el personal de cocina posea cuando menos un nivel educativo medio (bachiller) y recibir un curso de capacitación para ejercitarse adecuadamente.

- Financiera: La implementación del proceso de estandarización requerirá que la Gerencia General del Restaurante Arrozsal presupueste el costo del curso de capacitación indicado en el punto anterior.

- Material: En el Departamento de Cocina del Restaurante Arrozsal deberá contar con los equipos y utensilios requeridos para desarrollar el proceso de estandarización de las recetas que integran su menú.

CONCLUSIONES

ARROZSAL

un viaje a la gastronomía del mundo

Al finalizar la presente investigación, se deben resaltar algunos aspectos que son necesarios abordar de manera concluyente, que, en términos generales, se logró exponer la importancia de seguir un proceso metódico para la estandarización de recetas del Restaurante Arrozsal para así obtener un grado de satisfacción en los clientes y asegurar que siempre recibirá un plato idéntico en sabores, aromas, colores y volumen.

Los aspectos concluyentes, están basados en los objetivos que nos planteamos al realizar la investigación y son los siguientes:

- Se describieron los procesos de elaboración de las recetas para hacer que el proceso de estandarización sea de forma correcta., identificando los pasos necesarios para el proceso de estandarización de las recetas, ya que el Restaurante el Arrozsal no cuenta con dicho método, y a la vez se pudo realizar un diseño nuevo de su menú con los platos más distinguidos

- Se determinó los costos de producción en las recetas estándar. El procedimiento propuesto servirá de base para calcular precios adecuados de venta al público de sus diversos platos y cálculos precisos para las requisiciones de compra de los insumos requeridos en el Restaurante Arrozsal, representado por un diagrama de flujo (Flujograma), en donde se especifican de manera ordenada, los pasos, conectores, toma de decisiones y formatos precisos, entre otros, para garantizar la efectividad de los procesos

- Se pudo evidenciar que el nivel de educación predominante entre los entrevistados es común en este tipo de establecimientos, en los cuales, salvo por lo que respecta a los chefs, no se exige un alto nivel académico debido a la sencillez de las labores a realizar. Igualmente, también es normal que el área de cocina del restaurante se encuentre suficientemente equipada para cumplir las labores que tiene encomendadas.

- Con todo lo mencionado, finalmente podemos concluir que se elaboró una propuesta para la optimización de los procesos de producción de las recetas estándar del Restaurante Arrozsal.

RECOMENDACIONES

ARROZSAL

un viaje a la gastronomía del mundo

Luego de concluir esta investigación, hacemos las siguientes recomendaciones, que podrían ser tomadas por la gerencia del Restaurante Arrozal, para optimizar sus operaciones. Son las siguientes:

- Aplicación del proceso de estandarización propuesto para el área de cocina del Restaurante Arrozsal.

- Facilitar al personal de cocina la capacitación específica requerida en el proceso estandarización de las recetas de su menú.

- Facilitar recetario maestro ya estandarizado para que orden de las recetas sea de forma eficiente.

- Instruir al personal en lo que respecta a la importancia del recetario maestro para así se pueda usar de forma adecuada.

- Aplicar el seguimiento y control de la propuesta mediante el diseño y aplicación de formatos de desempeño del personal de cocina en el proceso de estandarización de recetas.

- Finalmente, que se apropie de esta propuesta para la optimización de los procesos de producción de las recetas estándar del Restaurante Arrozsal.

BIBLIOGRAFÍA

BORNIA, L. *La Cocina Dominicana* - 16 ed. -- Santo Domingo: Amigo del Hogar, 2004. 282 p.: IL. (B.A. 20355).

BORNIA, L. *La Cocina Ligia.* Santo Domingo: Amigo del Hogar, 2004. 282 p.: IL. (B.A. 20355).

BYAS, S. *La Cocina Cocola de la tía Susana.* Editorial el Expreso, Santo Domingo, 1998.

CUEVAS, F.J. (2002). Control de Costos y Gastos en Los Restaurantes. México: LIMUSA.

COOPER B. FLOODY ,B. MC NEILL G. (2000): "Start & Run a profitable restaurant" International Self counsel press Ltd

DAVILA, H. (2009): "Control de Alimentos y Bebidas" Folleto de impresión, CAPACITUR, Quito

DELGADO, C. (1996). Diccionario de Gastronomía. Madrid. Alianza.

DE LA TORRE, F. (2006). Administración Hotelera: Alimentos y Bebidas. (3ra. Ed.). México: Trillas

DE LUCA, C. (1986). Gestión de Alimentos y Bebidas. Caracas; Ince-Turismo.

DURAN, C (2003). El Restaurante como Empresa. México: Trillas.

DURAN, C. (2011). Ingeniería del Menú. México. Trillas

LITHGOW, E. *Cocina Fácil* 3. ed. -- Santo Domingo: Taller, 1998. 223 p. (B.A. 5201).

ORNES, A.. *Cocina criolla*. Editora Centenario, Santo Domingo, 2002

RODRIGUEZ, R. (2008): “Costos aplicados a Hoteles y Restaurantes” ECOE. Producciones, Buenos Aires

LOEWER, E. (2004): Cocina para Profesionales, Thompson Editores, España,

ANEXOS

ANEXOS I

DECANATO DE TURISMO

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LAS RECETAS ESTÁNDAR DEL RESTAURANTE ARROZSAL.

SUSTENTANTES:

YADELIN SENA 2009-0599

KATHERINE OGANDO 2009-0745

PROFESORA.

PROF. ELESI SÁNCHEZ DE BUCARELLI

Monografía de grado para optar por el título de Licenciado en Administración Turística y Hotelera mención Gerencias y Servicios de Banquetes

Distrito Nacional, República Dominicana

2016

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LAS RECETAS ESTÁNDAR DEL RESTAURANTE ARROZSAL.

INDICE

AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIA

RESUMEN EJECUTIVO.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. CONCEPTOS GENERALES DE ESTANDARIZACIÓN DE RECETAS

3.4 **Estandarización de recetas**.

3.4.1 Estandarización. Concepto

3.4.2 Receta estándar.

3.4.3 Estandarización de recetas.

3.4.4 Beneficios de la receta estandarizada

3.4.5 Ventajas del proceso de estandarización de recetas.

.**1.2 Restaurant Arrozsal.**

1.2.1 Presentación de la empresa

1.2.2 Ubicación.

1.2.3 Categoría

1.2.4 Tipo de Restaurant

1.2.5 Capacidad de servicio

1.2.6 Servicios ofertados

1.2.7 Organigrama del restaurant

CAPÍTULO II. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

2.1 Presentación de resultados de las Entrevistas

2.3 Presentación del Análisis de la Entrevistas.

CAPÍTULO III-. PROPUESTA

3.1Presentación de la propuesta

3.2Justificación de la propuesta.

3.3 Objetivos de la propuesta

3.4 Estructura de la propuesta

3.4.1Identificación del menú

3.4.2. Seleccionar las recetas a estandarizar

3.4.6 Establecer las porciones de las recetas a estandarizar

3.4.7 Especificar los ingredientes y las cantidades requeridas

3.4.8 Determinar los instrumentos necesarios para el control de las porciones

3.4.9 Definir los procesos de elaboración y el tiempo de demora de los mismos

3.4.10 Realización de las pruebas de rendimiento de los ingredientes (mermas)

3.4.11 Diseño del formato de receta estandarizada

3.4.12 Viabilidad de la propuesta.

CONCLUSIÓN

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS O APÉNDICES

INTRODUCCIÓN

En los últimos años uno de los negocios que mayor especialización requiere; es el del sector restaurantero debido principalmente al crecimiento y a la globalización. Este ha sido el detonante para que exista una mayor competitividad entre los establecimientos de este tipo, basándose en buscar nuevas herramientas para la disminución de costos y maximizar sus utilidades. Alguna de estas herramientas son técnicas de calidad para la mejora continua de la administración de alimentos y bebidas.

Debido a la competencia los restaurantes deben de tener mayor cuidado y atención para poder cumplir y superar las expectativas de los clientes, porque la falta de satisfacción puede provocar que los clientes no asistan con frecuente o dejen de ir al local, situación que podría provocar que el restaurante no pueda mantenerse activo.

Dentro de las herramientas más importantes en área de alimentos y bebidas es la administración correcta de la estandarización de la receta; porque se encuentra relacionado a la administración del negocio y se halla ligado a la gerencia y mejora de las utilidades. En la actualidad existen varios anormalitas con respecto a la estandarización de las recetas, debido a la falta de especialización por parte del personal que está integrado en la cocina, porque no cuenta con el conocimiento de aplicación de la estandarización, por tal motivo es que se realizará este estudio y así establecer una propuesta que ayude con el mejoramiento de las empresas de alimentos, para así, lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

1.2 Delimitación de la investigación.

Este estudio es una propuesta de estandarización de las recetas del Restaurante Arrozsal y tratar de detectar cuáles son las anormalitas por la cual se cometen perdidas de suministros. No será obligatorio que la empresa utilice esta propuesta de mejora si no lo desea.

Esta propuesta está delimitada solo para el Restaurante Arrozsal de comida gourmet ubicado en la Ave, Anacaona no. 24, en el sector Mirador Sur, Santo Domingo, República Dominicana.

2. Planteamiento del problema.

En el área de la alimentación una de las herramientas más importante es el manejo correcto de las recetas. En este contexto uno de los procesos claves es el control de la estandarización de los productos que se genera al elaborar los alimentos.

En el caso específico del Restaurante Arrozsal, su situación actual en el área de producción se caracteriza por la inexistencia de recetas estandarizadas en la elaboración de los platos que integran el menú ofertado a los clientes. Esto implica que carece de un recetario maestro que guíe al personal de cocina en el proceso de elaboración de los distintos platos que integran el menú.

Al no disponer de recetas estandarizadas que les permitan llevar el control exacto de las cantidades, ingredientes, de métodos de preparación y el respectivo rendimiento, todos

idóneos para cada receta a realizar, los platos del menú se elaboran de conformidad con el criterio empírico del personal de cocina y, como resultado, las cantidades de los ingredientes, el tamaño de las porciones y la presentación de los platos varían ampliamente en cada oportunidad que son elaborados.

Fundamentado la situación expuesta, se plantea establecer las reglas generales a seguir en el proceso de estandarización de las recetas que integran el menú del Restaurante Arrozsal.

3. Objetivos de la investigación.

3.1 Objetivo General . Elaborar una propuesta para la optimización de los procesos de producción de las recetas estándar del Restaurante Arrozsal.

3.2 Objetivos Específicos.

1. Diseñar carta de Menú.
2. Estandarizar las recetas de la oferta del Menú.
3. Describir los procesos de elaboración de las recetas para hacer que el proceso de estandarización sea de forma correcta.
4. Determinar los costos de producción en las recetas estándar.
5. Determinar el nivel de capacitación en estandarización de recetas de los empleados del Restaurante Arrozsal.

4. Justificación de la investigación.

Mientras pasan los años podemos ver que más personas se incorporan en la actividad gastronómica ya se por su propia cuenta o como empleador en un restaurante; sin embargo la mayoría de la personas que laboran en dichos establecimiento no suelen cuenta con el conocimiento necesario ni la especialización para poder realizar una administración eficiente. Unos de los factores principales que las empresas deben de tomar en cuenta es el manejo y control adecuado de la estandarización de los alimentos para así poder evitar la producción alta de mermas.

Tal es la importancia de los servicios de restauración que, de acuerdo con De la Torre (2006), *Constituyen un renglón importante en la operación de los establecimientos de alojamiento, al grado de que el ingreso reportado por este concepto suele superar y subsidiar en ocasiones los ingresos y operaciones de las habitaciones, especialmente durante las temporadas de turismo baja, dado que el servicio de restauración suelen ser destinado al público en general y no solo a turistas. (p. 36). No obstante, en todo servicio de restauración debe prevalecer la eficiencia de gestión, dado que pueden mermar fácilmente el beneficio de todo el establecimiento hotelero, razón por la cual deben controlarse cuidadosamente los costos de operación. (p.26)*

En este sentido, la estandarización de las recetas de un menú constituye uno de los más destacados mecanismos del control de costos en los establecimientos de restauración, algo considerado de mucha utilidad por cuanto en ellos es muy difícil realizar incrementos frecuentes del precio de sus platos.

Para gestionar eficientemente los insumos utilizados el departamento de alimentos debe de trabaja en conjunto con el departamento de costos y comercialización con la finalidad de realizar periódicamente estudios de calidad de los productos elaborados, y de esta manera poder hacer el cálculo del precio de venta al público, logrando así, que el departamento tenga una producción sustentable, minimizando las pérdidas.

El propósito de esta investigación es presentar una propuesta que ayude con la estandarización de alimentos en el restaurante Arrozsal.

5. Marco Teórico-Referencial

5.1 Marco Teórico

Las bases teóricas de esta investigación se relacionan con el proceso de estandarización de las recetas de cocina que integran el menú de un establecimiento de restauración.

Recetas de cocina.

De conformidad con Durón (2011), *Las recetas de cocina son aquellas que explican cuáles ingredientes incluye una comida y la forma en que ésta debe ser preparada. Las recetas indican los ingredientes requeridos, la combinación óptima de los mismos en cantidad y calidad, así como el procedimiento adecuado para que un plato de comida siempre pueda elaborarse con los mismos resultados. Asimismo, puede proporcionar consejos para resaltar*

el sabor, trucos para evitar la cocción excesiva, especificaciones de los utensilios recomendados y diversas ideas para la presentación final.

Sin embargo, normalmente ninguna receta de cocina proporciona indicaciones precisas acerca de la cantidad y calidad de los ingredientes a utilizar, así como de los procedimientos de preparación de un determinado plato, lo que dificulta su exacta reproducción y la determinación detallada de sus costos. Esta dificultad es lo que ha conducido a la necesidad de definir recetas estándar.

En este sentido, Gallego (2002), afirma *que para lograr controlar las operaciones que se llevan a cabo en los establecimientos de restauración debe procederse, entre otras cosas, a estandarizar las recetas correspondientes a los distintos platos que integran su menú*.

Estandarización de recetas.

La estandarización de recetas del menú de un establecimiento de restauración es uno de los requerimientos previos para mejorar el servicio que en ellos se presta al público, dado que para el personal de cocina debe de disponer de una guía de ingredientes, cantidades y procedimientos, lo que implica una sensible reducción de los tiempos empleados en la preparación de los platos del menú, así como uniformidad en su presentación, todo lo cual asegura el mantenimiento de los costos de operación dentro de los márgenes estipulados por la gerencia del Departamento de Alimentos y Bebidas (p. 137).

En esta misma línea de pensamiento, Ron (2011) opina que: El *personal de cocina trabajará con más seguridad ya que, teniendo un recetario maestro, no sería necesario hacer cálculos mentales o pensar en cómo se ha hecho la receta anteriormente, o tener la idea de que algún producto no va a quedar igual, ya que guiándose por un patrón establecido también se reducen los tiempos de preparación e incrementa el índice de productividad por empleado del departamento de cocina (p. 107).*

5.2 Marco Conceptual

- **Estandarización.**

- **Receta Estándar**: según Tejada (1992): "Una receta estandarizada es la que especifica la cantidad y calidad de los ingredientes y el procedimiento de preparación de la misma, de tal manera que se asegure que siempre se tendrá un producto de cantidad y calidad uniformes, no importa quién sea la persona que se encargue de su preparación –siempre y cuando esta persona este capacitada para seguir instrucciones" (p.312).

- **Sub receta**: Generalmente se denomina de esta manera a las recetas que se derivan de una receta global, es decir, si tenemos como receta lomito a la parmesana, la sub receta seria la salsa napolitana con la cual se servirá el lomito, dicha preparación también debe estar estandarizada para que el producto final sea de cantidad y calidad uniformes.

- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes en elementos salientes.

- **Procedimiento:** Manera especificada de realizar una actividad.

- **Costos:** Son todas aquellas “salidas” de mercancía, que en su momento fueron compradas con la intención de procesarse y/o venderse. Los costos están compuestos por ventas (a precios de compra), promociones, mermas y fugas. En el caso de los restaurantes, el costo se integra con el valor de los ingredientes utilizados en la elaboración de un platillo o bebida como: lácteos, cárnicos, abarrotes y licores, para poder vender ciertos productos

- **Gastos:** Son todos aquellos pagos que tiene que llevar a cabo cualquier persona o empresa para poder operar. Ejemplos de gastos son: pagos de luz, agua, teléfono, gas, renta, sueldos, salarios, impuestos sobre remuneraciones, mantenimiento, etcétera

6. Marco Metodológico.

6.1 Tipo de investigación.

El estudio busca describir las condiciones y características del proceso de estandarización de las recetas que componen el menú del Restaurante Arrozsal. Por lo tanto, de conformidad con la naturaleza del problema planteado y de los objetivos del estudio, se trata de una ***investigación descriptiva***.

Sabino (1992), nos dice que la este tipo de investigación s*e propone conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupa de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un marco teórico definido previamente, cuya finalidad es encontrar evidencias que apoyen la proposición de generalizaciones sobre fundamentos explícitos.*

La investigación se realizara conforme al diseño de una ***investigación de campo***, dado que su propósito es verificar la expresión práctica del problema planteado mediante la observación de los fenómenos o variables de interés en contacto directo con el objeto de estudio, así como el acopio de testimonios u opiniones que permiten confrontar la teoría con la realidad. Por ultimo, la ***Documental***, para la búsqueda de documentos bibliográficos, publicaciones, sitios web para así edificar el marco teórico y contextual de esta investigación.

6.2 Métodos de Investigación.

Los métodos utilizados en el desarrollo de la investigación son:

- ***Síntesis****.* Para obtener las informaciones se procede a reunir los distintos elementos que estaban dispersos o separados organizándolos y relacionándolos.
- ***Deductivo***. Debido a que para llegar a una conclusión sobre la estandarización de las recetas, del restaurant objeto de estudio, es necesario partir de criterios generales que sustentaran la veracidad de los hechos.

6.3 Población y Muestra.

La población de esta investigación corresponde a la totalidad de los empleados, que laboran en la cocina del Restaurante Arrozsal, en los que podemos mencionar, chef, sous chef, cocineros, pantristas, entre otros, para aplicar la entrevista diseñada.

6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En función de los objetivos y del diseño de la investigación, para la realización de este trabajo se emplea la ***técnica de la encuestas*** semiestructurada con los fines de llevar a cabo la recolección de los datos primarios requeridos entre el personal de cocina del Restaurante Arrozsal. Se utilizó una entrevista estructurada, que es una modalidad en la que el investigador planifica los temas más importantes a tratar.

Además, se utiliza la ***técnica de*** **observación** para la recolección de datos secundarios

.

7. Esquema preliminar de contenido

AGRADECIMIENTOS
DEDICATORIA
RESUMEN EJECUTIVO.
INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. CONCEPTOS GENERALES DE ESTANDARIZACIÓN DE RECETAS

3.5 **Estandarización de recetas**.

3.5.1 Estandarización. Concepto

3.5.2 Estandarización de recetas.

.**1.2 Restaurant Arrozsal.**

1.2.1 Presentación de la empresa

CAPÍTULO II. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

2.1 Presentación de resultados de las Entrevistas

2.3 Presentación del Análisis de la Entrevistas.

CAPÍTULO III-. **PROPUESTA**

3.1Presentación de la propuesta

CONCLUSIÓN

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS O APÉNDICES

Bibliografía Preliminar.

CUEVAS, F.J. (2002). Control de Costos y Gastos en Los Restaurantes. México: LIMUSA.

DELGADO, C. (1996). Diccionario de Gastronomía. Madrid. Alianza.

DE LA TORRE, F. (2006). Administración Hotelera: Alimentos y Bebidas. (3ra. Ed.). México: Trillas

DE LUCA, C (1986). Gestión de Alimentos y Bebidas. Caracas; Ince-Turismo.

DURAN, C (2003). El Restaurante como Empresa. México: Trillas.

DURON, C. (2011). Ingeniería del Menú. México. Trillas

RODRIGUEZ Martínez Maurici (2005): “El método MR: maximización de resultados para la pequeña empresa” Norma, Bogotá

Masaki (2002): “Gemba Kaizen” Mc Graw Hill Chile p 54 y 55

ANEXO II

ENCUESTA

ENCUESTA A LOS (AS) TRABAJADORES (AS) DEL RESTAURANTE ARROZSAL

Me dirijo a usted con la oportunidad de solicitar su colaboración para responder la encuesta que se le está entregando. Las repuestas que usted proporcione serán totalmente confidenciales y servirán sólo de seguimiento para la elaboración del informe administrativo,

Titulado: ***"OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LAS RECETAS ESTÁNDAR DEL RESTAURANTE ARROZSAL."*,**

Marque con una X la opción seleccionada o complete según sea la pregunta a responder.

1) **¿Cuánto tiempo lleva laborando en este restaurante?**

Menos de 6 meses
De 1 a 2 años
De 1 a 2 años
De 1 a 2 años

2) **¿Conoce usted si en el área de cocina cuentan con equipos, ollas y utensilios con medidas de capacidad y volumen?**

Si
No
Desconoce

3) **Cuando usted prepara un plato del menú, lo hace:**

Usando la receta
No cuentan con una receta para guiarse
No necesita la receta para guiarse

4) **¿Le gustaría que en la cocina tuvieran un Recetario Maestro donde usted pudiera observar los nombres, ingredientes, fotografía, preparación y tiempo de cocción de los platos del menú?**

Si
No
Me es indiferente

5) **Al momento de servir los platos del menú usted:**

Sirve porciones de diferentes tamaños
No se da cuenta del tamaño de cada porción servida
Sirve las porciones de igual tamaño siempre

6) **¿En el área de cocina, usted cuenta con un formato o guía para poder ver y preparar las mismas recetas de igual manera?**

Si
No
Desconoce

7) **¿Considera usted que servir porciones específicas para cada plato podría tener ventajas?**

Si
No
Desconoce

8) **¿Cree usted que si llegara a faltar el personal que está encargado de preparar los platos del menú, cualquier otro cocinero podría hacerlo de la misma manera?**

Si es posible
No es posible
Desconoce

9) **Señale si usted ha recibido algún tipo de formación para la preparación de las recetas del Restaurante ARROZSAL.**

Si
No

10) Señale si usted ha recibido algún tipo de formación para el mejoramiento de la calidad del servicio del Restaurante ARROZSAL.

Si
No
Me gustaría recibir esa formación

ANEXOS II

MENU

MENU

ENTRADAS

Ceviche de Chillo con Mango

Pulpo a la Feira Gallega

Fiambres y Quesos

Tartar de Atun con Rucula al pesto

Salpicon de Mariscos SDQ (Santo Domingo)

Rollitos al estilo Garabitos

Carpaccio de Salmon

Berenjena a la Toscana

Ceviche Nikkei

ENSALADAS

Ensalada del Establo

Ensalada del Huerto

ARROCES

Thai Risotto

Arrozsal Crucero

Risotto Caribeño

Risotto de Gringo Verde

Pastas

Lasagna Roulade

Raviolis cream cheese, tocineta y hongos

Lasagna del Lago

Spaghetti a la Marinera estilo Alberto

Cremas

Crema de apio

Crema de Auyama

Sopa del día

PESCADOS Y MARISCOS

Dorado a la Plancha con Navarricos

Bacalao al Horno

Chillo Estilo Asiatico al Vapor

Parrillada de Mariscos

Mero en Crema de Ajo

Salmon Anaranjado

Camarones Thai

CARNES A LA PARRILLA

Churrasco del Establo

Sirloin

ESPECIALIDADES EN CARNES

Costillas de Cerdo

Pechuga rellena (Mariscos o chorizo)

POSTRES

Arcoiris de Sorbetes

Placer de la Reina

Pudin de pan Perdu

Cheesecake de Batata

Tiramisu Clasico

Arroz con leche y Mango

Sasher de Melocotón

ANEXO IV

RECETAS ESTANDARIZADAS

NOMBRE DEL PLATO: FIAMBRES Y QUESOS.	
DESCRIPCIÓN: ***LONJAS DE QUESO MANCHEGO, MASSDAN, PROVOLONE Y BLUE CHEESE ACOMPAÑADO FRUTAS, ACEITUNAS, MEMBRILLO Y PAN***	

INGREDIENTES:

QUESO MANCHEGO	***1.00***	***Oz***
ACEITE EXTRA VIRGEN [KALAMATA]	***0.50***	***Ml***
LECHUGA RUGULA FRESCA	***2.00***	***Ud***
JAMON CURADO S/H [LA RIBERA]	***1.00***	***Oz***
PAN BAGUETTE ARTESANAL	***0.12***	***Ud***
ACEITUNAS NEGRAS SIN SEMILLAS	***1.15***	***Oz***
SALCHICHON IBERICO	***1.00***	***Oz***
LOMO CURADO	***1.00***	***Oz***
QUESO OLMEDA	***1.50***	***Oz***
CHORIZO IBERICO	***1.00***	***Oz***

PREPARACIÓN:
Colocar en el plato (frio) la rúcula, el ramequin de kalamata y el queso azul en el centro. Cortar en rebanadas finas el queso manchego y el lomo embuchado intercalados a un lado del plato y el otro lado queso olmeda y salchichón, en el medio y rodeando el ramequin colocamos el prosciutto en tres laminas.
TIEMPO DE ELABORACIÓN*: 5 MINUTOS*
PRESENTACIÓN: Se sirve en tabla de madera natural

NOMBRE DEL PLATO: ENSALADA DEL ESTABLO	
DESCRIPCIÓN ***CARPACCIO DE VEGETALES, TIRAS DE CHURRASCO, SALSA AL PESTO CON LÁMINAS DE QUESO PARMESANO Y MEZCLUM DE LECHUGAS.***	

INGREDIENTES:

QUESO PARMESANO EN LASCA	***0.25***	***Oz***
PIMIENTOS ROJOS ROTIZADO	***0.50***	***Ud***
CHURRASCO ANGUS CHOICE	***5.00***	***Oz***
LECHUGA RUGULA FRESCA	***3.00***	***Oz***
SALSA PESTO	***0.25***	***Ud***
PIMIENTO AMARILLO ROTIZADO	***0.50***	***Oz***
ARO DE CEBOLLA A LA PLANCHA	***1.00***	***Oz***
TOMATE CHERRY	***1.00***	***Ud***
REDUCCION DE BALSAMICO	***0.30***	***Oz***
SALSA DE CHIMICHURRI	***0.50***	***Oz***

PREPARACIÓN:

Cocinar las tiras de churrasco a la parrilla previamente sal pimentada.

Rostizar los pimientos y llevar el aro de cebolla completo a la plancha.

En un plato colocamos el mezclum de lechuga, sobre la misma en forma diagonal el churrasco, e intercalar los pimientos, y las lonjas de queso parmesano, en el tope la cebolla y culminamos decorando con un tomatico cherry.

Montada la ensalada a dar un toque sobre ella de reducción de balsámico.

El aderezo, salsa de chimichurri lo serviremos a parte en un ramequin

TIEMPO DE ELABORACIÓN: 12 MINUTOS

NOMBRE DEL PLATO: SOPA DE LA NONNA.	
DESCRIPCIÓN CLÁSICA SOPA DE VEGETALES FRESCOS,	

INGREDIENTES:

AJO TRITURADO	***0.02***	***Oz***
PAPA GRANDE FRESCA	***1.50***	***Oz***
ZANAHORIA FRESCA	***5.00***	***Oz***
TAYOTA FRESCA	***0.17***	***Oz***
CALDO DE POLLO	***4.00***	***Oz***
SALSA POMODORO	***2.00***	***Oz***
BROCOLIS	***0.70***	***Oz***
COLIFLOR	***1.00***	***Oz***
CILANTRO VERDURA	***0.03***	***Oz***

PREPARACIÓN:

En una olla colocamos todos los ingredientes a hervir con el caldo de pollo y la pomodoro.

cuando estén le incorporamos el cilantro cortado.

TIEMPO DE ELABORACIÓN: 10 MINUTOS

NOMBRE DEL PLATO: PAELLA ARROZSAL CRUCERO.	
DESCRIPCIÓN *ARROZ CON PESCADO FRESCO, GAMBAS, MEJILLONES,, POLLO Y CERDO.*	

INGREDIENTES:

AJO ITALIANO		*0.50*	*Oz*
MEJILLONES VERDES 4 UNID		*3.00*	*Oz*
LANGOSTA ENTERA		*10.00*	*Oz*
LIMON PERSA		*1.00*	*Ud*
PIMIENTO ROJO FRESCO		*3.00*	*Oz*
CALDO DE PESCADO		*10.00*	*Oz*
SALSA POMODORO		*2.00*	*Oz*
ARROZ VAPORIZADO		*10.00*	*Oz*
PEREJIL LISO		*1.00*	*Oz*
PECHUGA DE POLLO		*4.00*	*Oz*
FILETE DE PESCADO		*2.00*	*Oz*
CAMARON 16/20		*2.50*	*Oz*
TUBO DE CALAMAR		*1.00*	*Oz*
CEBOLLA		*1.50*	*Oz*
PETIT POIS		*1.50*	*Oz*
SAZON GOYA CON AZAFRAN		*0.05*	*Oz*

PREPARACIÓN:

Poner la paellera en el fuego a calentar y agregar el aceite, el ajo y la cebolla, sofreír todo ello un poco; añadir los mariscos dorándolos ligeramente, sazonar incorporamos el arroz y el caldo de pescado, decoramos con las langosta y los mejillones.

En el horno precalentado a 160 llevamos la paella, luego lo subimos a 200 y cocinamos por 15 minutos.

TIEMPO DE ELABORACIÓN: 30 MINUTOS

NOMBRE DEL PLATO: SPAGUETTI A LA MARINERA ESTILO ALBERTO.

DESCRIPCIÓN

ESPAGUETTIS AL AJILLO SALTEADOS CON FRUTOS DEL MAR, ESPINACAS Y

TOMATE FRESCO.

INGREDIENTES:

ACEITE PERFUMADO CON AJO	***0.20***	***Oz***
CEBOLLA BLANCA	***1.00***	***Oz***
TOMATE BUGALU ESCALFADOS	***2.00***	***Oz***
MEJILLONES EN SU CONCHA	***1.50***	***Oz***
VINO BLANCO	***1.00***	***Oz***
PASTA SPAGUETTIS	***4.00***	***Oz***
PEREJIL LISO	***0.20***	***Oz***
CAMARON 16/20 3 UD	***1.50***	***Oz***
TUBO DE CALAMAR	***1.50***	***Oz***
SAL MOLIDA	***0.05***	***Oz***
PULPO	***1.00***	***Oz***
ESPINACA	***0.50***	***Oz***
CALDO DE PESCADO	***1.00***	***Oz***
SALSA DE PESCADO	***0.03***	***Oz***

PREPARACIÓN:

Hervimos la pasta en agua con sal y aceite por 8 minutos.

En una sartén con aceite perfumado con ajo sofreímos todos los mariscos, salpimentamos incorporamos los tomates escalfados cortados en juliana. Cuando este salteado agregaos el vino dejamos evapore el alcohol e incorporamos la pasta, luego el caldo de pescado rectificamos los sabores y por último la salsa de pescado y las espinacas.

TIEMPO DE ELABORACIÓN: 15 MINUTOS

NOMBRE DEL PLATO: CHURRASCO DEL ESTABLO.

DESCRIPCIÓN

CHURRASCO DEL ESTABLO A LA PARRILLA.

INGREDIENTES:

PORCION CHURRASCO (12 Oz)	***1.00***	***Ud***
SAL MOLIDA	***0.01***	***Oz***
PIMIENTA	***0.01***	***Oz***
PORCION SALSA CHIMICHURRI	***0.05***	***Ud***
PAPA FRITA	***1.00***	***Oz***
TOMILLO FRESCO	***0.01***	***Oz***
AJO CON ACEITE VERDE (PERFUME DE AJO)	***0.01***	***Oz***

PREPARACIÓN:

Sazonar la carne con sal, pimienta, y un toque de perfume de ajo.

Poner la carne sobre la parrilla precalentada, marcar la primera cara de la carne para la presentación del plato, a continuación, voltear de cara y terminar la cocción al termino solicitado.

TIEMPO DE ELABORACIÓN: 10 MINUTOS

NOMBRE DEL PLATO: SINFONÍA DE CHOCOLATE.	
DESCRIPCIÓN ABREVIADA: ***TRÍO DE MOUSSES DE CHOCOLATE CON SALSA DE FRESAS Y FILIGRANA DE CHOCOLATE***	

INGREDIENTES:

RECETA PARA 12 SERVICIOS DE	***4.00***	***Oz***
HUEVO	***350***	***Gr***
ACEITE LEVAPAN	***270***	***Gr***
NATA CHANTIPACK TODO USO	***800***	***Gr***
SATIN CHOCOLATE	***900***	***Gr***
PURATO DECOCREM BLANCO	***250***	***Gr***
PURATO DECOCREM NEGRO	***250***	***Gr***
AGUA	***220***	***Gr***

REPARACIÓN:

Plancha para el bizcocho:

En el bowl de la batidora pequeña pondremos santi chocolate, huevo, agua y aceite, pondremos a baja velocidad durante un minuto, pasado este subimos la velocidad al máximo durante 8 minutos.

En una bandeja le pondremos un papel encerado y arriba de este extendemos la base de bizcocho uniforme.

Pondremos en el horno a 170 grados durante 12 a 15 minutos para cocinarla

Esta la reservamos para armar el semi frio de chocolates

Semi-frio de chocolates:

Batimos 400 gr de chantipack con el decocream negro, y reservamos.

Batimos los 400 gr restantes de chantipack con el decocream blaco y reservamos.

Vamos a pesar ambas cremas y sacamos la mitad de cada una y mezclamos para sacar el tercer tono de chocolate.

Las 3 cremas deben de pesar lo mismo, extendemos sobre la masa de bizcocho siendo la más oscura la primera, y la ultima la blanca.

Finalmente, pondremos en el congelador para al día siguiente hacer las porciones de la carta.

TIEMPO DE ELABORACIÓN: 5 MINUTOS