

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y SERVICIO AL CLIENTE  
DEL RESTAURANTE PIZZA AL PASSO, EN RICAURTE CUNDINAMARCA  
2016**

**DIANA CAROLINA JIMÉNEZ BARRETO**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
GIRARDOT, CUNDINAMARCA  
2016**

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y SERVICIO AL CLIENTE  
DEL RESTAURANTE PIZZA AL PASO, EN RICAURTE CUNDINAMARCA  
2016**

**DIANA CAROLINA JIMÉNEZ BARRETO**

**Trabajo de Grado para optar al Título de  
Tecnólogo en Gestión Turística y Hotelera**

**DOCENTE ASESOR  
MARIA PATRICIA CARDENAS**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
GIRARDOT, CUNDINAMARCA  
2016**

## CONTENIDO

	Pag.
1. TITULO .....	6
2. AREA DE TRABAJO Y TEMA DE INVESTIGACION .....	7
2.1 AREA DE INVESTIGACION .....	7
2.2 LINEA DE INVESTIGACION .....	7
2.3 PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN .....	7
2.4 TEMA DE INVESTIGACION .....	7
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
4. OBJETIVOS GENERALES .....	9
4.1 OBJETIVOS GENERALES .....	9
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
5. JUSTIFICACIÓN .....	10
6. MARCO REFERENCIAL .....	12
6.1 MARCO DE ANTECEDENTES .....	12
6.2 MARCO TEÓRICO .....	12
6.2.1 Gastronomía. ....	12
2.6.2 Tipos de Gastronomía.....	13
6.2.3 Producto Turístico.....	14
6.2.4 Estándares de calidad. ....	15
6.2.7 Restaurante.....	17
6.4 MARCO LEGAL .....	21
6.5 MARCO GEOGRAFICO .....	25
Figura 1. Mapa del municipio de Ricaurte Cundinamarca.....	25
Figura 2. Restaurante Pizza Al Passo. ....	26
7. DISEÑO METODOLÓGICO .....	27
7.1 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	27
7.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	27
7.3 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO .....	28
8. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
8.1 ESTADO ACTUAL DEL RESTAURANTE. ....	29

8.1.1 Tipo de Cliente.....	29
Tabla 1. Horarios de atención .....	30
Tabla 2. Periodos de ventas .....	30
8.1.2 Análisis De Competidores.....	31
8.1.3 Análisis Administrativo .....	32
Figura 3. Organigrama jerarquía en el restaurante pizza al passo.....	33
8.1.4 Operación y Procesos.....	33
Figura 4. Planta Restaurante Pizza al passo.....	34
Figura 5. Organigrama de proceso de servicio .....	37
<b>8.2 ANÁLISIS DE RIESGO.....</b>	<b>38</b>
Tabla 3. Resultados de evaluación de aseguramiento de calidad .....	39
Gráfica 1. Resultados de evaluación de aseguramiento de calidad .....	39
8.2.1 Descripción de la evaluación.....	40
Figura.6. Enfoque de los procesos .....	40
Figura 7. Mejora continua del sistema de Gestión de Calidad .....	41
8.2.2 Propuesta Plan de Mejoramiento .....	42
<b>9. ANALISIS FORMATO SATIFACION DE CLIENTE .....</b>	<b>45</b>
<b>9.1 TABULACIÓN DE ENCUESTA.....</b>	<b>45</b>
Tabla 3. Porcentaje de servicio al cliente .....	45
<b>9.2 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
Figura 8. Calificación del servicio .....	46
Figura 8. Género / Visitantes.....	47
9.2.1 Propuesta Plan de Mejoramiento .....	48
Figura 8. Software para restaurantes.....	48
Figura 9. Diagrama de flujo software para restaurantes .....	49
Figura 9. Procesos de pago por datáfono .....	50
9.2.2 Comparativo de los procesos inicial y proceso propuesto en diagrama de proceso bamanual.....	50
Figura 10. Diagrama de proceso bimanual.....	51
Tabla 4. Diagrama Bimanual .....	52
<b>10. ANÁLISIS DOFA.....</b>	<b>53</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>55</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	56
<b>ANEXOS</b> .....	57
<b>Anexo 1.</b> Cronograma de Actividades .....	58
<b>Anexo 2.</b> Carta de platos.....	59
<b>Anexo 3.</b> Comandas de pedidos .....	60
<b>Anexo 4.</b> Formato Evaluación de aseguramiento de calidad .....	62
<b>Anexo 5.</b> Formato cronograma de limpieza y desinfección.....	67
<b>Anexo 6.</b> Formato control de preparación y uso de solución de detergentes y desinfectantes.....	68
<b>Anexo 7.</b> Formato control de temperatura y distribución de alimentos.....	69
<b>Anexo 8.</b> Formato de encuestas de satisfacción al cliente.....	70

## **1. TITULO**

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y SERVICIO AL CLIENTE  
DEL RESTAURANTE PIZZA AL PASO, EN RICAURTE CUNDINAMARCA  
2016**

## **2. AREA DE TRABAJO Y TEMA DE INVESTIGACION**

### **2.1 AREA DE INVESTIGACION**

El área de investigación está determinada de acuerdo al número 001 de febrero 09 de 2001 por el cual se reglamentó el acuerdo número 009 del 4 agosto de 2010 del consejo de superior de la universidad de Cundinamarca, acuerdo aprobado por el consejo de facultad de Ciencias Administrativas Económica y Contables de la Universidad de Cundinamarca; en el cual escojo este tipo de investigación área: economía y competitividad de las empresas.

### **2.2 LINEA DE INVESTIGACION**

La línea de investigación al igual que el área, es establecido de acuerdo número 001 de febrero 09 de 2001 por el cual se reglamentó el acuerdo número 009 del 4 agosto de 2010 del consejo de superior de la universidad de Cundinamarca, acuerdo aprobado por el consejo de facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad de Cundinamarca; bajo esta investigación en el área: economía y competitividad de las empresas línea de investigación crecimiento y desarrollo regional.

### **2.3 PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo de grado está basado **ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCION Y SERVICIO AL CLIENTE DEL RESTAURANTE PIZZA AL PASSO, EN RICAURTE CUNDINAMARCA 2016**, para el mejoramiento continuo del de restaurante proyectado, desde el programa tecnología en gestión turística y hotelera de la universidad de Cundinamarca seccional Girardot.

### **2.4 TEMA DE INVESTIGACION**

Esta Investigación está basada en análisis de la producción se encarga de realizar un estudio donde, a través de herramientas y técnicas, se analizan las características productivas del restaurante, así como el personal que trabaja, la maquinaria y materias primas que utiliza y los métodos de trabajo que, entre otros factores.

### 3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La ciudad Girardot con el paso del tiempo se ha destacado como una de las ciudades más visitadas del país en los últimos años<sup>1</sup>, esto nos presenta una oportunidad de crecimiento en el ingreso del restaurante pizza al Passo pero también una amenaza por el incremento en la competencia con restaurantes de alto nivel de calidad como son: restaurante don Jediondo, Frisby, Sándwich cubano entre otros.

¿Está preparado el restaurante Pizza al Passo para mantenerse en el mercado con las nuevas competencias de restaurante generada por el boom del turismo de la región? ¿Se Manejan los estándares de calidad establecidos por el decreto 3075 1997<sup>2</sup> y la resolución 2674 del 2013, buenas prácticas de manipulación de alimentos? , ¿Realizan mediciones establecidas, que acreditan la calidad de productos y el servicio prestado a los clientes?.

Para mantener e incrementar el liderazgo del restaurante Pizza al paso en el mercado turístico de Girardot, se deben implementar normas que garantizan la calidad y seguridad de los clientes, el restaurante Pizza al Passo sería pionero en establecer un sistema de calidad con el objetivo lograr un estatus en el mercado del turismo regional.

La idea es que la empresa establezca sus propios estándares de calidad de los productos y servicios que presta, esto sirve para fortalecer la calidad en los productos y servicios a los clientes, asegurando que todo el personal conozca los estándares del negocio, que los entiendan y que midan los resultados para evaluar el desempeño frente a la competencia.

---

<sup>1</sup> De acuerdo al plan de competitividad de Girardot 2007 a 2019 vea también en la página web: [http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/2816/1696\\_plan\\_competit\\_girardot.pdf?sequence=](http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/2816/1696_plan_competit_girardot.pdf?sequence=) [Consulta: viernes, 19 de febrero de 2016]

<sup>2</sup> artículo decreto 3075 de 1997  
[http://www.bucaramanga.gov.co/documents/dependencias/Decreto\\_3075\\_1997.pdf](http://www.bucaramanga.gov.co/documents/dependencias/Decreto_3075_1997.pdf) [Consulta: viernes, 19 de febrero de 2016]



## **4. OBJETIVOS GENERALES**

### **4.1 OBJETIVOS GENERALES**

Analizar los procesos operativos de producción y servicio al cliente del restaurante Pizza al Passo en Ricaurte Cundinamarca, para obtener un mayor conocimiento sobre las fortalezas y debilidades. Lo que se pretende a través del estudio empleado por una matriz DOFA es proponer el mejoramiento del nivel de calidad y reducción de tiempos y movimientos para el restaurante.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Investigar los procesos productivos mediante la recolección de datos empleado por un plan de investigación (D.O.F.A).
- Establecer el nivel de satisfacción del servicio del cliente mediante encuestas de servicio.
- Realizar un cuadro comparativo de los procesos inicial y generar un mejoramiento en tiempos y movimientos para el restaurante.

## 5. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el desarrollo turístico de la región está creciendo desde Melgar Ricaurte y Flandes<sup>3</sup>. Es necesario plantear estrategias a la industria prestadora de servicios, estrategias que incluyan el mejoramiento sistemático de la infraestructura del municipio que redunden en una ventaja competitiva de la localidad. PIZZA AL PASSO ve la necesidad de mejorar la calidad del negocio implementando todos los procesos del decreto 3075 1997 y la resolución 2674 del 2013 para permitir llevar un control y estadísticas más detalladas de las que cuenta, facilitando el análisis y evaluación de todos los productos y servicios ofrecidos a los turistas y residentes de la ciudad de Ricaurte y Girardot como un elemento diferenciador y competente con los nuevos restaurantes (don Jediondo, Frisby, Sándwich Cubano entre otros) que se están instalando en la región.

Es evidente que el restaurante le hace falta la certificación a nivel nacional<sup>4</sup> por consiguiente es necesario aplicar el análisis de los procesos operativos en el restaurante para así lograr la acreditación del establecimiento bajo un S.G.C.

La importancia de este análisis al restaurante Pizza al Passo consiste en realizar medición de indicadores de calidad en: almacenamiento, higiene, pre elaboración, preparación y distribución. Además implementar controles en la planeación y seguimiento en la producción de los platos.

Respecto al servicio al cliente el diagnóstico se logrará realizando evaluaciones de encuesta de agilidad en el servicio, presentación de los platos, temperaturas de los alimentos, sabor, atención, amabilidad del personal, organización y aseo del establecimiento. Pará lograr un mejoramiento continuo por medio de acciones

---

<sup>3</sup> **JOACO SULEZ** GIRARDOT PRIMER MUNICIPIO: ÁREA METROPOLITANA DEL SOL

Publicado 17 octubre, 2014 <http://primiciadiario.com/archivo/2014/girardot-primer-municipio-area-metropolitana-del-sol/>

[http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/2816/1696\\_plan\\_competit\\_girardot.pdf?sequence=1](http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/2816/1696_plan_competit_girardot.pdf?sequence=1)[Consulta: viernes, 19 de febrero de 2016]

<sup>4</sup>Sistema de Gestión de la Calidad. En: Certificación ISO 9001. [En línea]. Disponible en: <http://www.icontec.org.co/index.php?section=188>>[Consulta: viernes, 19 de febrero de 2016]

correctivas y preventivas comprometiendo a todos los colaboradores en el cumplimiento de la normatividad.

Esta investigación se pueda implementar en los restaurantes del sector de Girardot para que mejoren los manejos y procedimientos de la producción.

El programa tecnología Gestión Turística y Hotelera debe capacitar e implementar estándares de calidad mediante el análisis de procesos operativos y ser pioneros de esta investigación para llevar a cabo no solo a un restaurante si no a la región como un sello diferenciador.

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1 MARCO DE ANTECEDENTES

No hay antecedente de investigación acerca de **ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DEL RESTAURANTE PIZZA AL PASO, EN RICAURTE CUNDINAMARCA 2016**. En los banco de información en la universidad de Cundinamarca, programa tecnología en gestión turística hotelera donde se medirán los niveles de calidad en el restaurante Pizza al Passo, escogimos este restaurante por sus mayor conocimientos en la región lleva una trayectoria histórica su evolución es unos de los restaurantes con mayor calificación en servicio y calidad Nos queremos enfocar.

### 6.2 MARCO TEÓRICO

**6.2.1 Gastronomía.** Se denomina gastronomía<sup>5</sup> a la actividad que se encarga de la preparación de alimentos de modo tal que signifique un proceso cultural. En efecto, este tipo de proceso trasciende la preparación de alimentos y la nutrición, intentado dar a cada plato un tinte de preparación que roce lo artístico. La gastronomía suele reflejar de esta manera en las comidas a una determinada región, o país. Así, puede decirse que un modo de conocer una región es probar sus platos, porque de alguna manera representa a la forma de vida de sus habitantes. La gastronomía se remonta hasta la antigüedad, en la medida en que cada sociedad tuvo sus platos distintivos y su conjunto de prácticas en lo que respecta a la alimentación como fenómeno social. No obstante, puede decirse que con el paso del tiempo fue refinándose y adquiriendo nuevas dimensiones.

La gastronomía tiene varias facetas que incorporan todo el proceso que involucra a la alimentación. Puede decirse que es el modo en que esta faceta se transforma en un fenómeno cultural, pues además de poner un gran énfasis en la preparación de alimentos, también se lo pone en el proceso social que implica sentarse a la mesa a comer. Así, la gastronomía suele estar asociada a la dedicación de un espacio para disfrutar la comida e interactuar socialmente. Conjuntamente, se desarrollan otros servicios asociados, como la preparación de la mesa, la

---

<sup>5</sup>N.P artículo "Definición gastronomía" vea página web: <http://definicion.mx/gastronomia/> [Consulta: viernes, 19 de febrero de 2016]

remoción de utensilios una vez que fueron utilizados, etc. Es por ello que siempre la actividad debe encuadrarse como un proceso que tiene enorme relación con la forma en que se preparan los alimentos, pero que también va mucho más allá de este tipo de circunstancia.

La forma en que se preparan los alimentos tiene una estrecha relación con los productos de la región en cuestión, como asimismo con su historia. Así, por ejemplo, existen determinadas recetas que se explican en buena medida por la abundancia o la escasez de un determinado ingrediente en una región o en un momento histórico. Lo mismo puede decirse de las bebidas que en esa región o país se consumen. Por último, y por demás importante, esta preparación se ha desarrollado con la finalidad de alcanzar un nivel artístico, una forma de presentar las comidas y combinar sabores que sea una forma de agradar no solo al paladar, sino también a la vista y al olfato, de modo tal que la experiencia sea lo más estética posible.

## **2.6.2 Tipos de Gastronomía**

### **1. Régimen**

- Gastronomía vegetariana
- Gastronomía naturista
- Gastronomía macrobiótica
- Gastronomía frugívora
- Gastronomía internacional
- Gastronomía creativa
- Gastronomía casera

### **2. Épocas**

- Gastronomía de Navidad
- Gastronomía de Semana Santa
- Época colonial

### **3. Religión**

- Gastronomía budista
- Gastronomía cristiana
- Gastronomía del Islam
- Gastronomía Judía

#### 4. Corrientes

Fast Food

Slow Food

Ecogastronomía

**6.2.3 Producto Turístico**<sup>6</sup> Un producto es un objeto que se crea mediante un cierto proceso de fabricación. Puede tratarse de algo construido a mano o con el uso de máquinas: por lo general, el productor tiene el objetivo de comercializar sus creaciones en el mercado.

Turístico, por su parte, es aquello vinculado al turismo. Este concepto se refiere a la actividad que realiza una persona cuando recorre una ciudad que no es la propia, ya sea con fines de ocio, culturales, de negocio, etc.

Con estos antecedentes y algunas aclaraciones, podemos definir el concepto de producto turístico. Esta noción no se refiere a un producto en el sentido material, sino que abarca tanto a los bienes físicos como a los servicios que caracterizan a un destino específico y que forman parte de la experiencia que vive un turista en el lugar.

El producto turístico, por lo tanto, tiene componentes tangibles (como ruinas arqueológicas, una montaña o un museo), pero también intangibles (la hospitalidad de la gente, la calidad de atención). Sus características están dadas por la interacción y la combinación entre todos estos componentes, de características muy diversas entre sí. Puede decirse que el producto turístico incluye a todos los elementos que posibilitan el desarrollo de la actividad turística.

Además de todo lo expuesto, es importante conocer que todo producto turístico cuenta con las siguientes señas de identidad:

- Intangibilidad, que significa que no se puede tocar, ni oler ni sentir.

---

<sup>6</sup>Copyright © 2008-2016 - Definición. de Queda prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos de esta web Privacidad - Contacto - Gestionado con WordPress  
Lee todo en: Definición de producto turístico - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/producto-turistico/#ixzz4BiPNSfjl> [Consulta: viernes, 19 de febrero de 2016]

- Caducidad, porque no se puede almacenar para luego utilizarse.
- Inseparabilidad. Esto lo que viene a significar es que, bajo ningún concepto, puede separarse de quienes son sus proveedores.
- Heterogeneidad, que se compone de un sinfín de valores y elementos que dependerán de quién lo proporcione o de cuándo lo haga.
- Partiendo de todos estos aspectos, nos topamos con el hecho de que producto turístico puede ser muchas cosas que ofrezca un destino cualquiera a sus visitantes. En concreto, estos son los productos de ese tipo que más se brinda a los viajeros y que estos más reclaman:
  - Espacios: playas, montañas, parques nacionales...
  - Lugares culturales: museos, monumentos, yacimientos arqueológicos...
  - Ocio: ferias, locales nocturnos, casinos, conciertos...
  - Actividades: deportes acuáticos, rutas senderistas, paseos a caballo, viajes en globo, rutas teatralizadas...
  - Instalaciones turísticas o gastronómicas: alojamientos (hoteles, hostales...), restaurantes, bares, cafeterías...
  - Infraestructuras: medios de transporte, conexión a Internet...

Es importante ser conscientes de que cada destino tiene que prestar especial atención a los productos turísticos que puede ofrecer y que le hacen atractivo. Así, por ejemplo, un lugar de montaña debe destacarse por cabañas alejadas de la urbe, por actividades al aire libre, por visitas a espacios naturales de primer orden... Sin embargo, una ciudad cosmopolita fomentará su atractivo basándose en aspectos tales como sus monumentos, sus pinacotecas, su ocio nocturno e incluso la gran cartelera de obras de teatro y musicales que posee.

Los especialistas en turismo afirman, en este sentido, que los viajeros siempre buscan productos turísticos y no destinos: es decir, no se conforman con un atractivo natural o con un único aspecto de la localidad que eligen, sino que pretenden disfrutar una experiencia satisfactoria en todos los niveles. Las ciudades, a la hora de plantearse cómo atraer visitantes, deben desarrollar una estrategia integral que les permita ofrecer un producto turístico de calidad.

**6.2.4 Estándares de calidad.** Garantizar la calidad y salubridad de los alimentos que un establecimiento ofrece a sus clientes, debería ser una prioridad. Para ello es indispensable implantar un sistema de gestión alimentaria, que ayude a controlar el alimento desde su compra y almacenamiento hasta el consumo. Para ello es imprescindible que esté implicado y concienciado todo el personal con la NORMA ISO 22001 de Seguridad Alimentaria, la cual proporciona las reglas a

seguir. Además ofrece un sello oficial de calidad que certifica que el establecimiento cumple con la norma. La "Q de la Calidad Turística" es otra normativa de calidad, que de tenerla implantada proporciona a los establecimientos prestigio y una mejor imagen delante de sus clientes.

Existen una amplia gama de **sistemas de gestión de calidad**, que son muy apropiados para implantar en un **RESTAURANTE o BAR**. Los establecimientos que dispongan de alguno de ellos, sin duda gestionarán mejor sus recursos, optimizarán sus procesos y serán más competitivos.

- **ISO 22001 (Gestión alimentaria)**. Para las empresas, y especialmente las turísticas, es altamente recomendable poder implantar sistemas basados en APPCC (Análisis de Puntos Críticos). El APPCC es un sistema de control que garantiza la vigilancia de los peligros de tipo microbiológico, físico o químico.
- **Buenas Prácticas De Manipulación De Alimentos (BPM)**. Principios básicos y prácticos que van enfocados a prevenir la higiene en la manipulación, preparación, en la elaboración en el envasado en el transporte, almacenamiento, distribución es decir toda la cadena que tiene que ver con alimentos, que buscan condiciones sanitarias adecuadas de modo que se disminuyan los riesgos de intoxicaciones y que los alimentos sean inocuos.
- **Calidad Turística**. La gran ventaja de este sistema de gestión, es que las normas de calidad de la "Q de Calidad Turística" están creadas específicamente para cada sector (hoteles, restaurantes, campos de golf, agroturismos, campings, etc...). Viene a ser una especie de ISO 9001, especializada y adaptada para cada establecimiento turístico en particular.
- **Cliente Misterioso**. Consiste en la visita de manera anónima a los establecimientos turísticos, comportándose como un cliente más. En esa estancia en el establecimiento se evalúa el proceso de venta, calidad de servicio ofrecido, actitud y grado de conocimiento sobre del servicio por parte de los empleados
- **Especialización En El Servicio**. La especialización del servicio es una estrategia clave para diferenciarse de la competencia y afrontar estos meses bajos en el que mercado tradicional baja sensiblemente. Modelos de especialización pueden ser: senderismo, ciclo-turismo, submarinismo, wellness, minusválidos, equitación, etc.



- **Norma ISO 9001.** La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoría de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001. De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores sólo deben someterse a una auditoría, en vez de a varias de los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas.

**6.2.7 Restaurante.** Se denomina restaurante o restorán a un establecimiento en el cual las personas concurren de manera pública a comer. Sus dueños se encargan en proveer a los concurrentes de diferentes comidas y bebidas para el consumo de los mismos.

Generalmente, se incluye el servicio de la misma, es decir, la atención al comensal y la disposición de un lugar ambientado adecuadamente, para disponer de una comida de manera satisfactoria. Cada establecimiento cuenta con una modalidad de servicio y comida determinada.

- **Restaurantes:** algunas clasificaciones. Los restaurantes pueden clasificarse de diversas maneras, teniendo en cuantos varios factores: las costumbres sociales, los hábitos y los requerimientos personales a nivel turístico y extranjero. De acuerdo a esto existen varios tipos:

- Restaurantes gourmet: Estos ofrecen platos que atraen a ciertos aficionados a comidas delicadas y finas. El servicio y el precio se adecuan a la calidad de la comida, por lo que no es raro encontrar a estos en la lista de los más caros.
- Restaurantes especiales: En su menú se puede observar una variedad limitada y un estilo de cocina determinado. En sus cartas presentan las especialidades las cuales no pueden ser encontradas en otros restaurantes, como mariscos, aves, carnes, etc. No debe confundirse con el restaurante étnico que solamente ofrece lo más representativo de una cultura perteneciente a algún país.
- Restaurante Familiar: estos restaurantes se encargan de proveer al consumidor de un menú con platos sencillos y precio moderado, lo cual es muy recomendable para familias, ya que sus comidas ofrecen productos pensados para todas las edades. Se trata de cadenas de restaurantes o un sistema de organización.
- Restaurantes convenientes: Se trata de establecimientos con un servicio rápido y precio económico, en el cual la limpieza del local debe ser intachable para gozar de la total confianza del consumidor ante los precios tan bajos. En esta categoría es posible encontrar las casas de comidas rápidas.
- Clasificación según el tipo de comida
  - Vegetariano y macrobiótica
  - Pescados y mariscos
  - Carnes rojas
  - Aves
- Clasificación según la variedad de servicios. Restaurantes de autoservicios: suelen encontrarse en diversos puntos turísticos, como centros comerciales, aeropuertos, ferias, etc. El cliente combina los platos a su gusto y cuanta con precios bajos.
- Restaurantes de menú y a la carta: Contienen una variedad de platillos individuales, para que los clientes elijan a gusto y de acuerdo al presupuesto con el que dispongan. Es costumbre dejar propina.

- Clasificación según la categoría.<sup>7</sup> Restaurante de lujo (5 tenedores): Reúnen ciertas características vinculadas con la calidad de la comida, el servicio y el establecimiento que permite ser encontrado dentro de esta categoría. El servicio es la principal característica que se destacan, contando con valet parking, sala de espera, bar, atención personalizada, etc. El establecimiento contará con muchos lujos y la comida debe ser excepcional, contando con amplia variedad.
- Restaurante de primera (4 tenedores): También conocido como full servicio. Se diferencia del anterior, principalmente, por presentar una carta más acotada, con menos variedad de comidas y bebidas alcohólicas.
- Restaurantes de segunda clase (3 tenedores): puede encontrarse bajo el nombre de restaurante turístico. Su establecimiento cuenta con menos lujos y menos espacio, al igual que la carta es mucho más acotada, habiendo pocas variedades. El servicio es menos lujoso, aunque los meseros tienen uniforme.
- Restaurante de tercera clase (2 tenedores): El acceso al establecimiento es utilizado tanto por clientes como por el servicio y su mobiliario no contiene grandes lujos igual que su cristalería. El uniforme del personal es sencillo y su carta presenta tres o cuatro menús.
- Restaurante (1 tenedor): su servicio es muy sencillo, encontrándose desde cristalería sencilla hasta servilletas de papel. Su menú cuenta con muy pocas comidas y platillos.

### 6.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Restaurante:** un establecimiento en el cual las personas concurre de manera pública a comer.
- **Calidad:** Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.

---

<sup>7</sup> Categorización de restaurantes por tenedores, publicado 7 may. 2011  
<http://es.slideshare.net/chefmarguerite/nts-usna008>[Consulta: martes, 23 de febrero de 2016]

- **Servicio:** es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente
- **Cliente:** el término cliente es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva en la que se lo analice.
- **Control del proceso:** consiste en aplicar la calidad al proceso de fabricación de un producto. Para ello se utilizan técnicas como el control estadístico de procesos (SPC Statistical process control) aplicadas sobre muestras tomadas del producto.
- **Competencia:** es una situación patrimonial en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios aptos en el mercado, y de elegir a quién compran o adquieren estos bienes y servicios.
- **Conocimiento:** Conjunto de datos o noticias relacionados con algo, especialmente conjunto de saberes que se tienen de una materia o ciencia concreta.
- **Seguimiento:** observación minuciosa de la evolución y un desarrollo.
- **Producto:** componente básico del proceso de intercambio. Que puede ser tangible, algo un alimento. O intangible cuando se trata de un servicio.
- **Gastronomía:** Conjunto de conocimientos y actividades que están relacionados con los ingredientes, recetas y técnicas de la culinaria así como con su evolución histórica.
- **Turismo:** es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

## 6.4 MARCO LEGAL

Las normas que legislan el sector alimenticio en Colombia son diseñadas por el Estado a través del Ministerio de Salud y Protección Social, y están encaminadas a prevenir el consumo de alimentos alterados o contaminados, además de buscar ajustarse a las normas internacionales vigentes, generando mayor confianza por parte de dichos mercados hacia el nuestro<sup>8</sup>.

Y precisamente en ese marco es que el 22 de Julio del presente año entra en vigencia la resolución 2674 de 2013 que reglamenta parcialmente el capítulo V (Alimentos) de la ley 9 de 1979, más conocida como Código Sanitario Nacional.

El decreto 3075 que venía regulando al sector de alimentos desde 1997 es el 3075, allí se establecieron los principios básicos que deben cumplir en la cadena de producción de alimentos todo tipo de industria de alimentos y restaurantes. El Senado de la república sacó la resolución 2674 de 2013, lo que por supuesto trae cambios en varios aspectos, sin embargo, es importante primero conocer la pirámide que rige las leyes, De acuerdo con este orden jerárquico, una resolución no puede derogar un decreto, eso significa que el decreto 3075 sigue vigente y la resolución 2674 lo complementa. En resumen hay que cumplir las dos.

La resolución establece los requisitos sanitarios que deben cumplir todas las personas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas.

Además establece los requisitos para la notificación, permiso Y registro sanitario de los alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas.

Algunas de las diferencias que podemos encontrar entre la resolución frente al decreto son:

Introduce algunas nuevas definiciones.

---

<sup>8</sup> **González Salamanca Nataly** Comunicación Digital Levapan  
<http://www.levapan.com/Panader%C3%ADa/Noticias/tabid/557/ArticleId/207/language/es-CO/BPM-Decreto-3075-de-1997-vrs-resolucion-2674-de-2013-%C2%BF-Cuales-son-los-cambios-mas-importantes.aspx>[Consulta: martes,23 de febrero de 2016]

Algunos artículos del Decreto 3075 quedan agrupados en uno sólo de la Resolución incluyen uno o dos numerales adicionales.

La resolución 2674 tiene solo 55 artículos frente a 125 del Decreto 3075.

Se exceptúa de la aplicación de la resolución al sector de Cárnicos y derivados a los que hace referencia el Decreto 1500-07.

Los principales cambios son:

En el título III Capítulo I: Registro Sanitario, Permiso Sanitario y Notificación Sanitaria.

Todo alimento que se expenda directamente al consumidor deberá obtener Registro Sanitario, Permiso o Notificación Sanitaria según sea el riesgo de impacto en la salud pública.

Registro Sanitario: Alimentos de ALTO RIESGO en la salud pública vigencia de 5 años.

Renovación: 3 meses antes del vencimiento.

Permiso Sanitario: Alimentos de MEDIANO RIESGO en la salud pública su vigencia es de 7 años.

Renovación: 3 meses antes del vencimiento.

Notificación Sanitaria: Alimentos de BAJO RIESGO en la salud pública, y su vigencia es de 10 años.

Renovación: 3 meses antes del vencimiento.

Artículo 4.

El INVIMA a través de la sala especializada de Alimentos y Bebidas Alcohólicas-SEABA propondrá al MIN. De Salud y Protección Social, la clasificación de alimentos para consumo humano, teniendo en cuenta el riesgo de salud pública.

Título II

Capítulo III

Personal Manipulador

Art. 12 Las empresas deben tener un plan de capacitación continuo y permanente para el manipulador de alimentos, Dicho plan debe ser por lo menos 10 horas anuales, sobre asuntos específicos que trate la resolución.

Capítulo V

Aseguramiento y Control de Calidad e Inocuidad

Art.22. Todas las fábricas de alimentos deben contar con un sistema de control y aseguramiento de calidad, el cual debe ser esencialmente preventivo y cubrir todas las etapas del procesamiento de alimentos.

Art.24. se extiende la obligatoriedad de profesional o personal técnico a establecimientos vinculados a alimentos de riesgo medio y bajo en salud pública.

Art.25. Todo establecimiento que trata la resolución debe garantizar la confiabilidad de las mediciones que se realizan para el control de puntos críticos, por ende deben tener implementado un programa de calibración de los equipos e instrumentos.

#### Capítulo VI: Saneamiento

Se debe tener un plan de saneamiento con objetivos claramente definidos y con los procedimientos requeridos, cronogramas, registros, listas de chequeo y responsables.

I. Limpieza y desinfección

II. Desechos sólidos

III. Control de plagas

IV. Suministro de agua potable.

El INVIMA (El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos) es la máxima autoridad encargada de controlar y vigilar el cumplimiento de la resolución, esa revisión va desde el tipo de registro, permiso o notificación sanitaria hasta el cumplimiento de las BPM mediante formularios diseñados por el Ministerio de Salud y Protección Social para registrar y evidenciar el desempeño y llegado el caso para registrar la respectiva sanción o la no conformidad.

Las sanciones pueden ir desde un concepto sanitario pendiente el cual se realizará una nueva visita para ver el cumplimiento de las no conformidades hasta el decomiso y/o destrucción de productos, materias primas, empaques hasta el cierre del local De los establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares.

#### CAPÍTULO V

De los establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares

ARTICULO 87. De los establecimientos gastronómicos, bares y similares. Se entiende por establecimientos gastronómicos, bares y similares aquellos establecimientos comerciales en cabeza de personas naturales o jurídicas cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios.

ARTICULO 88. De los establecimientos gastronómicos, bares y similares de interés turístico. Se entiende por establecimientos gastronómicos, bares y similares de interés turístico aquellos establecimientos que por sus características de oferta, calidad y servicio forman parte del producto turístico local, regional o nacional y que estén inscritos en el registro nacional de turismo.

ARTICULO 89. De la calidad y clasificación de los servicios turísticos. Los establecimientos gastronómicos, bares y similares podrán ser clasificados por categorías por parte de la asociación gremial correspondiente, por asociaciones de consumidores o por entidades turísticas privadas legalmente reconocidas.

ARTICULO 67. Reclamos por servicios incumplidos. Toda queja o denuncia sobre el incumplimiento de los servicios ofrecidos deberá dirigirse por escrito, a elección del turista, a la asociación gremial a la cual esté afiliado el prestador de servicios turísticos contra quien se reclame o ante el director operativo del Ministerio de Desarrollo Económico dentro de los 45 días siguientes a la ocurrencia del hecho denunciado, acompañada de los documentos originales o fotocopias simples que sirvan de respaldo a la queja presentada.

Una vez recibida la comunicación el Ministerio de Desarrollo Económico o la asociación gremial dará traslado de la misma al prestador de servicios turísticos involucrado, durante el término de 7 días hábiles para que responda a la misma y presente sus descargos. Recibidos los descargos, el director operativo del Ministerio de Desarrollo Económico analizará los documentos, oirá las partes si lo considera prudente y tomará una decisión absolviendo o imponiendo la sanción correspondiente al presunto infractor, en un término no mayor de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación del reclamo.

La decisión adoptada en primera instancia por el director operativo del Ministerio de Desarrollo Económico será apelable ante el viceministro de turismo quien



deberá resolver en un término improrrogable de 10 días hábiles. De esta manera quedará agotada la vía gubernativa.

## 6.5 MARCO GEOGRAFICO

**Figura 1.** Mapa del municipio de Ricaurte Cundinamarca



[http://www.ricaurte-cundinamarca.gov.co/mapas\\_municipio](http://www.ricaurte-cundinamarca.gov.co/mapas_municipio).

Ricaurte es un municipio del departamento de Cundinamarca en la provincia del Alto Magdalena, en el centro de Colombia, a orillas del Río Magdalena en la desembocadura del Río Bogotá y el Río Sumapaz. El municipio de Ricaurte se encuentra conurbado con el municipio de Girardot (Cundinamarca) y Flandes (Tolima). Limita al norte con el municipio de Tocaima y Agua de Dios, al este con el municipio de Nilo y el Río Sumapaz, al sur con el Río Magdalena y el municipio de Suarez (Tolima), al oeste con el municipio de Girardot y el Río Bogotá.

## LUGARES DE INTERÉS

Río Magdalena: el principal atractivo natural e histórico de Ricaurte y del País, en el que se pueden realizar actividades como navegación de contemplación, pesca artesanal, balneario...

Islas del Sol: en jurisdicción del municipio hacia el sur del Río Magdalena se encuentran unas islas en piedra, en un paisaje natural e ideal como lugar de relajación, recreativo y de contacto con la naturaleza.

Infraestructura turística: Ricaurte cuenta con innumerables lugares de alojamiento entre los que se destacan los condominios vacacionales. Los centros recreativos más importantes del país se encuentran en la región y algunos bajo jurisdicción del municipio<sup>9</sup>.

## RESTAURANTE PIZZA AL PASO

**Figura 2.** Restaurante Pizza Al Passo.



Fuente. La autora

Fue fundada en el año 1998, por los esposos Enzo Alberto Bitteto y Ana María Martín que conformaron una sociedad donde su principal objetivo es ofrecer un servicio de restaurante y pizzería de excelente calidad en la región, una opción diferente en la ciudad de Girardot para así satisfacer las necesidades de sus clientes, aprovechando la vocación turística de la ciudad y su cercanía con la capital del país.

Está localizado en la vía Ricaurte km 1 de Girardot, Cundinamarca, donde se ha mantenido por 18 años gracias a la gran acogida que ha tenido, sigue siendo uno de los restaurantes más reconocidos de Girardot y Ricaurte por sus exquisitos platos para todos los gustos y por su excelente atención.

---

<sup>9</sup> Alcaldía del municipio Ricaurte». Consultado el 1 de mayo de 2016. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Ricaurte\\_\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Ricaurte_(Cundinamarca)) [Consulta: viernes, 19 de febrero de 2016]

## **7. DISEÑO METODOLÓGICO**

Definición y tipo de investigación

Los métodos a utilizar son de exploratoria, observación y descriptiva.

Observación: sirve para percibir diferentes aspectos del objeto de investigación por medio de la observación.

Descriptiva: el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer los puntos críticos a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas

Exploratoria: la investigación que se realiza es conocer el manejo y procedimiento de BPM (buenas prácticas de manipulación), en el sector gastronómico de la región de Girardot al igual incentivar los restaurantes con esta certificación se categorizan en este gremio y se realizara este estudio en el restaurante pizza al passo.

Determinar el nivel de calidad y mejorar el desempeño proporcionado datos y evaluación, para así poder verificar, comparar y establecer acciones según la normatividad.

### **7.1 POBLACIÓN Y MUESTRA**

POBLACIÓN: finita, corresponde al restaurante Pizza al Passo

MUESTRA: personal administrativo, personal de la empresa

FUENTES DE INFORMACIÓN

FUENTES PRIMARIAS: clientes que visitaran el restaurante y propietario.

FUENTE SEGUNDARIA: se reunirán todas las fuentes de registro existente (libros internet).

### **7.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para el trabajo se obtendrá recolección de datos mediante procesos de:

**Análisis interno:**

- servicio al cliente: capacidad y procesos planeación y seguimiento en la producción de los platos para mirar su nivel.
- Capacidad: resalta o sobresalir de la competencia.
- Procesos: comparar los procesos en que plano se encuentra en debilidades o fortalezas.

**Análisis externos:**

- Datos del entorno: algo que pueda afectar la prestación de servicio del negocio
- Datos de la industria: mirar que factores puede afectar el establecimiento en cuanto a normas, leyes o procedimientos.
- Competencia: identificar los competidores que pueda presentar amenaza o que oportunidades puede sobresalir de ellos.

Donde se tendrá en cuenta apoyos como revista, informes de investigación, libros especializados revisión de página web acerca de análisis de procesos en la producción o servicio al cliente.

### **7.3 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO**

Después de recolectar la información se procederá a unir las fortalezas y debilidades o que oportunidades puedan contrarrestar las amenazas, una vez se tenga los resultados de procesos, se generará a una lluvia de ideas para mejorar o identificar el estado actual del restaurante. Utilizando estas herramientas de información se desarrollará una metodología propia para alcanzar los objetivos propuestos.

## 8. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

El desarrollo de esta investigación tiene como resultado una serie actividades que presenta el restaurante donde se medió el nivel de calidad.

### 8.1 ESTADO ACTUAL DEL RESTAURANTE.

Pizza Al Passo es un lugar que tiene un gran reconocimiento en la región de Girardot y Ricaurte, Famosas por platos a la carta como las empanadas argentinas, ensalada, pizza y carnes a la parrilla.

Su ubicación se encuentra en la vía Ricaurte km 1 de Girardot, Cundinamarca. Donde ha permanecido 18 años gracias a la gran acogida en su servicio al cliente.

La capacidad que tiene el restaurante pizza al Passo es aproximadamente de 40 mesas por 4 puestos en total 160 comensales por día en temporada baja.

Tiene una ambientación agradable con un salón cubierto y una terraza tipo campestre al aire libre con armonización de sonido para mejorar el ambiente también tiene conexión wifi; cuenta con 25 empleados. 10 de ellos son de planta los otros 15 contratados por bolsa de empleo actualmente capacitados.

El restaurante atiende al público de jueves a domingo con un horario de 12:30 pm hasta 10:30 pm teniendo clientes de región de Girardot como el condominio el Peñón y cliente de puerto Peñaliza y sus alrededores de muchos años fidelizando al restaurante.

El servicio a la carta tiene una variedad de platos donde ofrecen: pizza, carne a la parrilla y cocina sus precios son un poco costosos por preparación tan rigurosa, un cliente está gastando unos 120.000 a 200.000 por tres a cuatro personas incluyendo entradas, platos fuertes y bebidas.

Carta de platos el restaurante pizza al passo (Anexo imagen No. 1).

**8.1.1 Tipo de Cliente.** El restaurante maneja un perfil de clientes residentes de un estrato 5 a 6 doctores, militares, empresas independientes Condominio el Peñón, Puerto Peñaliza, Versalles entre otros, y visitantes como hoteles como: On vactions, Bosques De Athan, Peñaliza.

Los días que más tiene ventas son los días viernes y sábado.

**Tabla 1.** Horarios de atención

<b>JUEVES</b>	el restaurante se abre a partir de las 6 pm, por lo general el número de personas que ingresan al establecimiento son aproximadamente entre 50 a 90
<b>VIERNES Y SABADO</b>	Estos días suele tener más números de personas debido que es fin de semana, generan un numero de aproximadamente 160 clientes.
<b>DOMINGO</b>	Este día el volumen disminuye pero es estable por los clientes residentes que deciden comer en el restaurante con 110 clientes.
<p>*los clientes son mayor partes divididas son residentes 45% o de otros lugares 55% por lo general el restaurante tiene rentabilidad.</p> <p>*El porcentaje de platos que vende son parrilla 30%, pizza 30%, cocina 20% entradas 20%.</p>	

**Tabla 2.** Periodos de ventas

<b>MES DEL AÑO DONDE MAS VENDE EN EL RESTAURANTE</b>	
<b>Enero</b>	Este mes tiene una gran acogida por el receso escolar, las vacaciones masivas de las empresas, el puente de reyes, generan una rentabilidad favorable para el restaurante donde contratan más personal de apoyo para estas fechas.
<b>Abril</b>	tiene un incremento por la semana santa, también tiene una aceptación favorable para el restaurante
<b>junio, julio</b>	también son de gran acogida por el receso escolar y por las vacaciones del calendario B, otro factor que favorece es la fiestas de Ricaurte y los puentes que tienen estos meses
<b>noviembre, diciembre</b>	Noviembre es un mes de grados escolares, colegios, donde vienen a celebrar con sus seres queridos restaurante y diciembre también pero lo que genera este mes mayor rentabilidad es la época de decembrina.

<b>MES DEL AÑO DONDE MENOS VENDE EN EL RESTAURANTE</b>	
<b>febrero</b>	este mes es que menos tiene rentabilidad por la iniciación de clases escolares
<b>septiembre</b>	es el mes que no generan puentes es el más corto y estadística no tiene bastante ingresos

**8.1.2 Análisis De Competidores.** En este análisis nos basaremos en los competidores que más tenga reconocimientos en el mercado, con productos iguales al restaurante pizza al passo y sus dos competidores nuevos en la ciudad de Girardot actualmente tiene los siguientes competidores:

**ASADERO LA BONGA:** es uno de los restaurantes más reconocidos de la ciudad de Girardot está fundado desde el año 1994. su principal fuerte las carnes semi maduradas asadas a la brasa: Churrasco, Baby Beef, Punta de Anca, Pollo Deshuesado, Costillas de Cerdo, Bagre en Salsa, Mojarra Frita, acompañados de refrescantes bebidas con abundante hielo. Tiene una variedad de platos a la carta, es un ambiente agradable y acogedor el horario al público es de lunes a domingo de 12:00 pm a 11:00 pm.

**ASADERO RANCHO MEDINA:** Este restaurante ofrece una amplia variedad de carnes a la parrilla res, pollo, cerdo y pescados, con la excelente calidad que se han caracterizado en el mercado. El establecimiento esta al público de lunes a domingo de 11: 30 am a 10:00 pm el promedio de gasto por persona es Precio medio 26.316 mil pesos a 73.099 mil pesos, es ideal para familia.

**HARRY”S PIZZA:** este establecimiento es reconocido de la ciudad de Girardot, la carta es muy variada como pizzas típicas, pizzas especiales y pizzas dulces. Está situado Cll 28a # 12-01, Girardot, al lado del supermercado yumbo es una ubicación estratégica para el restaurante, Otro hecho destacable es que abre de lunes a domingo desde las 12:00 hasta las 11: 00 pm, lo que hace que siempre haya gente comiendo, un punto muy a su favor cuando la gente está eligiendo restaurante desde el paseo.

**ROMA PIZZA:** El lugar más agradable de la ciudad de Girardot para disfrutar de una deliciosa cena. Deliciosas Pizzas Personales con Salsa de la Casa, logramos un equilibrio perfecto en la combinación de ingredientes para obtener un sabor

único e incomparable que te cautivara.<sup>10</sup> Atienden de martes a domingo con horario al público de 2:00 pm a 10:00 pm.

**RESTAURANTE PUNTA DEL ESTE:** desde el mayo 8 del 2014, ofrece la mejor carne de conejo de la región, también podrán encontrar diferentes platos para todos los gustos. Inicia servicio exclusivo de frutos del mar en la sede Ricaurte, Cundinamarca cerca al restaurante pizza al passo, siempre ofreciendo la mejor calidad y servicio.

**RESTAURANTE PLAZA MIGUEL:** este restaurante está situado al pie del restaurante pizza al passo relativamente es nuevo lleva desde el año 2014 en el mercado tienes platos a la carta como pizza y empanadas ha tenido un porcentaje de cliente del restaurante. Su punto fuerte es la imagen, con una decoración moderna y aceptación de animales como lo perros han tenido un gran por los clientes.

**8.1.3 Análisis Administrativo.** Dentro en estas actividades vamos a describir algunos procedimientos del restaurante pizza al passo.

### **PERFIL LABORAL**

El análisis de los puestos de trabajo describe las funciones vinculadas a cada puesto y los requisitos que debe cumplir la persona que lo ocupe.

- Gerencia: La gerencia del restaurante estará conformada por los dos socios capitalistas, quienes nombraran en la Asamblea de Accionistas a un representante legal, el cual hará a su vez la función de gerente quien será el encargado de direccionar la empresa.
- Administrador: Profesional en administración o ramas afines, con 2 años de experiencia en manejo y coordinación de restaurantes.
- Jefe de Cocina: técnico o tecnólogo en Culinaria con 3 años de experiencia en el mismo cargo, gran aptitud del arte.
- Asistentes de Cocina: Estudios secundarios y curso técnico de cocina, con dos años de experiencia en cargos similares, con edad entre 20 y 45 años.
- Barman o encargado de bar: Estudios secundarios, años de experiencia en el mismo cargo, con edad entre 25 y 45 años.

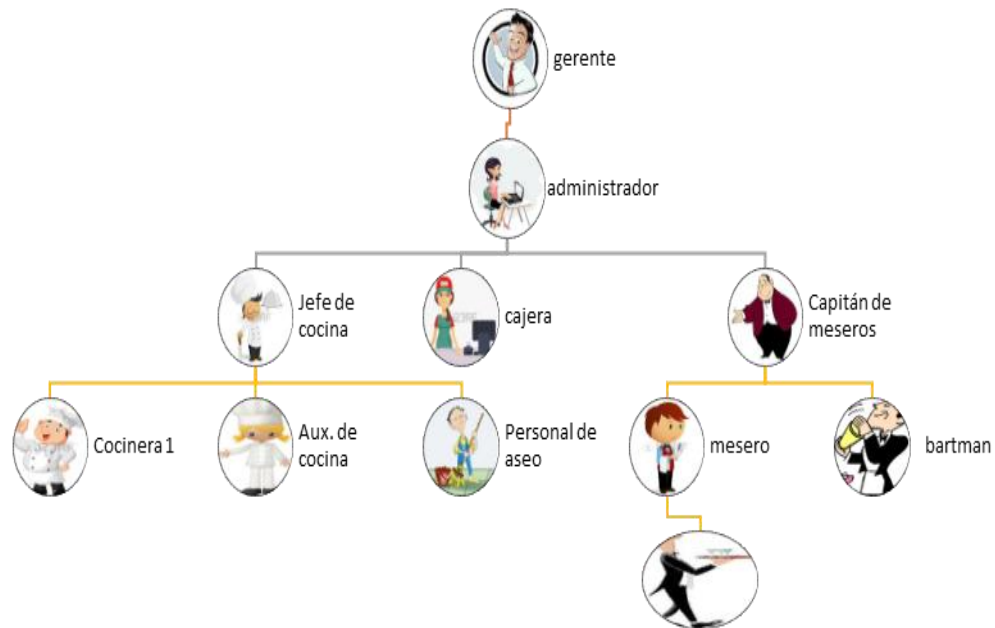
---

<sup>10</sup><http://girardot-cundinamarca.xtodocolombia.co/roma-pizza/>[Consulta: viernes, 19 de febrero de 2016]



- Capitán de meseros: estudios técnicos o tecnológicos, cursos de servicio al cliente, con tres años de experiencias, con edad 25 y 45 años.
- Cajera: carrera técnica contable, con tres años de experiencia en manejo de caja, con edad 25 y 45 años.
- Meseros: Secundaria y carrera técnica o cursos de capacitación con experiencia previa en restaurantes.
- Personal de Aseo: Secundaria, con edad entre 18 y 45 años.

**Figura 3.** Organigrama jerarquía en el restaurante pizza al passo.



Fuente. Autora

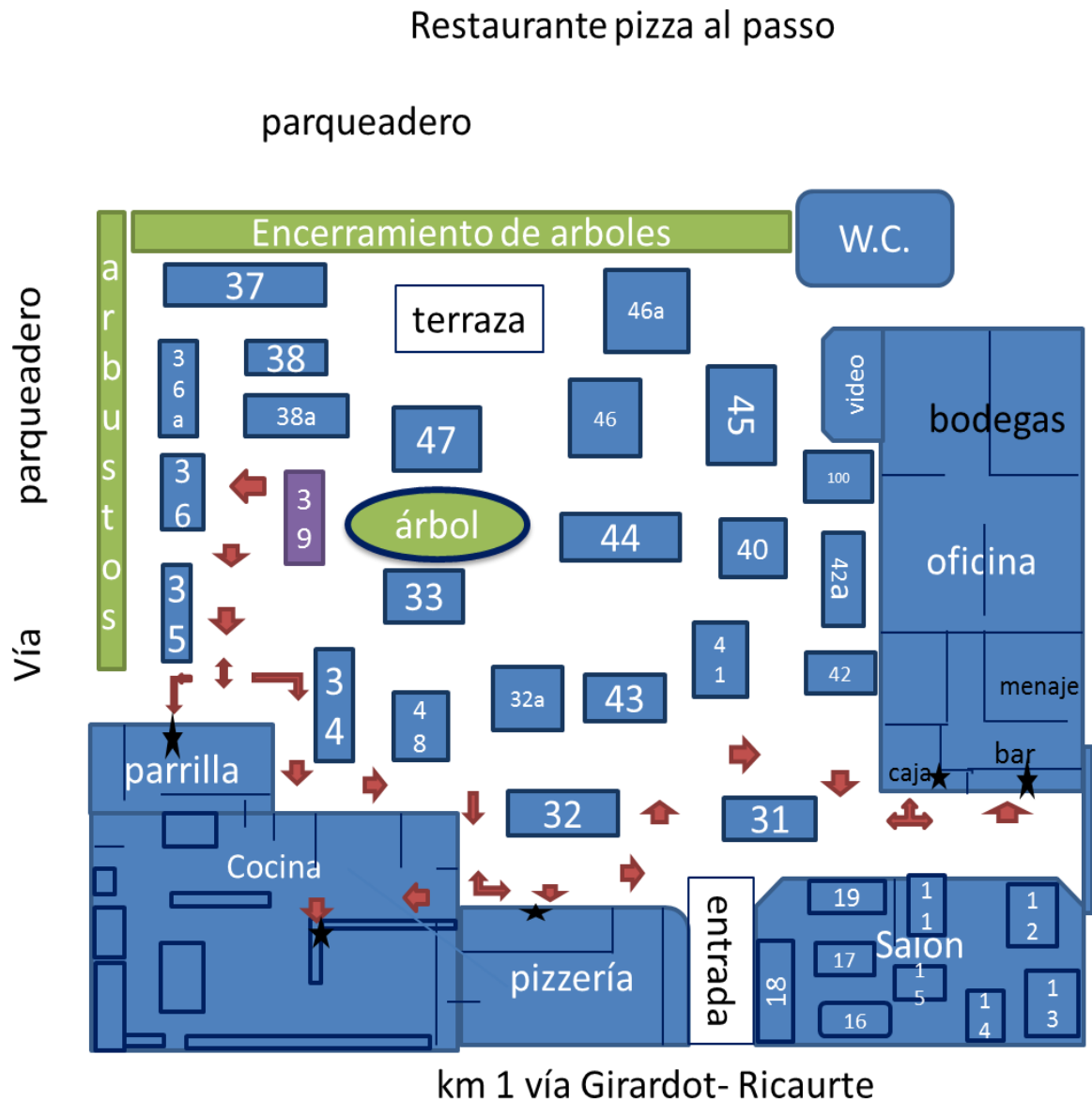
### 8.1.4 Operación y Procesos

#### Movimiento entre zonas

El desplazamiento entre las diferentes zonas se realizan por un pasillo central desde la entrada a la izquierda está la pizzería, cocina y parrilla del restaurante a la derecha entre las mesas del salón, barra, caja, oficina, y baños públicos del pasillo central al frente se encuentra la terraza del restaurante con mayor números de mesas donde circulan gente, Este hecho por un lado facilita el desplazamiento de los clientes que acceden al restaurante por dicha entrada, y

por otro dificulta los procesos productivos del restaurante los mesero tiene que desplazarse en diferente zonas lo que retaza un poco proceso. Su mecanismo es de desplazamiento es con charol facilitan el movimiento de platos entre zonas distantes. La distancia entre la entrada del restaurante es de 20 metros. El movimiento de personas por los pasillos se hace siempre circulando por la derecha, para evitar choques.

**Figura 4.** Planta Restaurante Pizza al passo.



Fuente. Autora

A continuación, describiremos los procesos que tienen durante una actividad de trabajo en el restaurante se dividen en tres las operaciones:

Operaciones de apertura, operaciones de servicio y operaciones de cierre.

Las operaciones de apertura y cierre son rutinarias y siguen diariamente el mismo proceso planificado. Las operaciones de servicio dependen de la afluencia de clientes y necesitan de una gran coordinación y flexibilidad entre las diferentes áreas del restaurante: cocina, parrilla, pizzería y barra. Hay que tener en cuenta que en restauración los procesos son y deben ser flexibles ya que cada cliente es distinto de otro, cada uno de ellos puede tener unas necesidades diferentes o incluso iguales, pero con prioridades distintas; por ello el proceso se debe adaptar en cada momento y a cada caso.

#### Operaciones de Apertura

- Limpieza del local: cada trabajador de cocina, parrilla, pizzería, barra y mesas lavan y desinfectar de su puesto de trabajo como pisos del salón, terraza, baños, mesones, mesas e implemento de trabajo que utilizaran durante el día.
- Montaje: Montaje de mesas limpio y desinfectado se procede a la distribución de solo servilletas ya que se manejan diferentes servicios y cada uno requiere de salsas o aderezos al igual ya está listo y organizados para cada uso del servicio.
- Preparación de alimentos para el servicio: el alistamiento de materia prima para la elaboración para ensaladas, caldos, salsa, postres, jugos (naranja, mora y limón), porcinamente de carnes, empanadas, pizzas.
- Recepción y almacenamiento de materias primas: toda la materia prima llega un día específico de la semana (jueves) donde la mayoría es procesada o almacenada de acuerdo con el método primeras en entrar, primeras en salir (PEPS).<sup>11</sup>

#### Operaciones de cierre

- Limpieza de cocina: utensilios desinfectados, Limpieza de plancha, freidora, Cambio de aceite periódico, limpieza de pisos, sacado de basura, recogida de

---

<sup>11</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3337> CAPÍTULO VII Almacenamiento, distribución, transporte y comercialización artículo 31.  
[http://www.fisweb.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=682:peps&catid=133:otros&Itemid=517](http://www.fisweb.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=682:peps&catid=133:otros&Itemid=517)[Consulta: martes, 12 de abril de 2016]

servilleteros en las mesas y surtirlos, guardar los productos no consumidos, realización de inventario.

- Cierre de barra: limpiar cafetera, barra, cristalería, proveer neveras y realizar pedido e inventario y Arqueo de caja de las ventas del día.

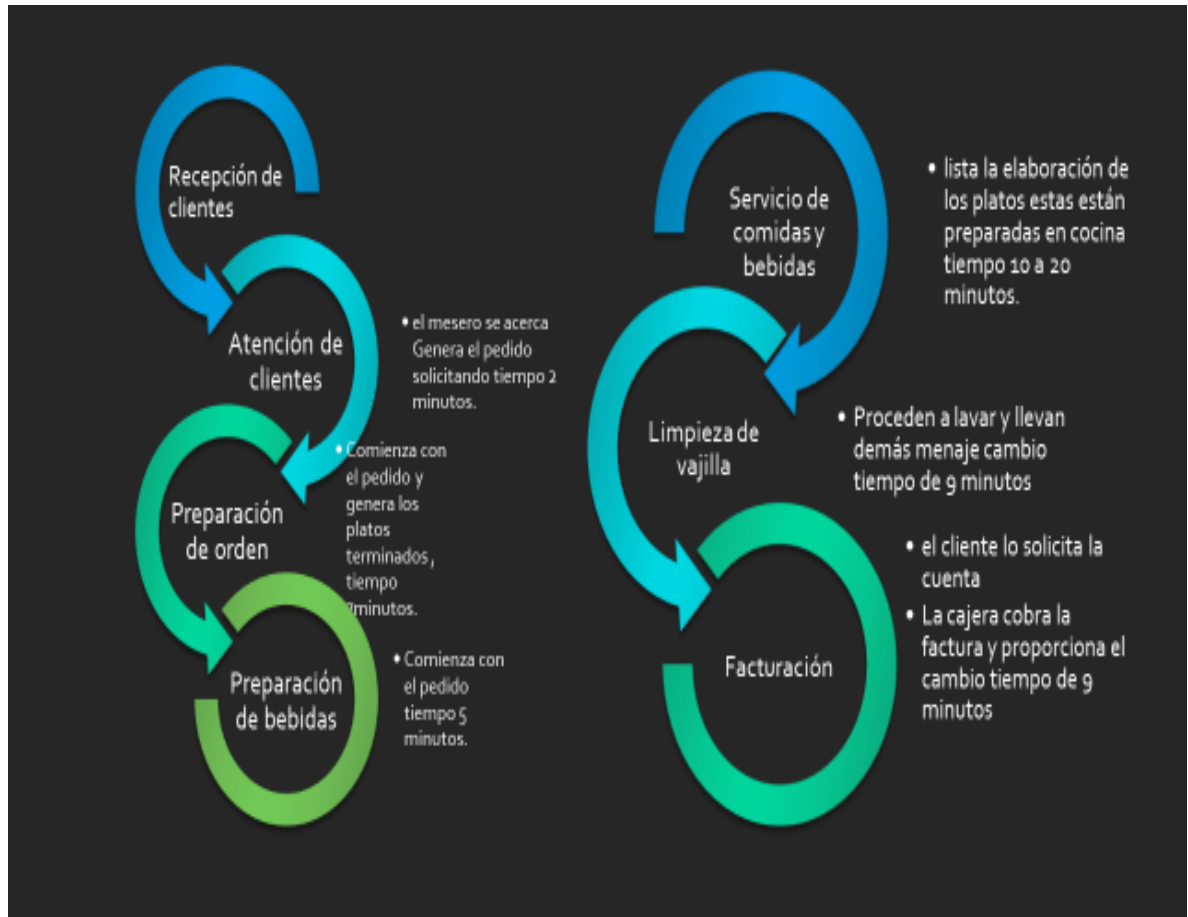
Proceso de servicio. Describiremos a continuación las principales relaciones entre cada una de las operaciones:

Este proceso de servicio es dirigido por dos personas capitán de mesero y mesero es el encargado de realizar todas estas funciones.

- Recepción de clientes (Salón o terraza) el capitán de mesero da la bienvenida al cliente, les asigna una mesa el tiempo de ubicación al cliente es de 3 minutos.
- Atención de clientes (Salón o terraza) el mesero se acerca Genera el pedido solicitando a cocina, parrilla, pizzería y barra la duración de esta operación dura 7 minutos.
- Preparación de orden (Cocina, parrilla, pizzería) Comienza con el pedido y genera los platos terminados que son dispuestos para la recogida de personal del restaurante esta preparación tienen un tiempo de 10 a 25 minutos.
- Preparación de bebidas (cocina o Barra) Comienza con el pedido del salón o terraza y genera las bebidas y vasos preparados para su consumo que se disponen para la recogida del personal del restaurante, la preparación de los jugos son 7 minutos.
- Servicio de comidas y bebidas (Salón, terraza) lista la elaboración de los platos estas están preparadas en cocina, parrilla o pizzería. Se transportan hasta la mesa donde se encuentra el cliente y se llevan a la cuando hayan terminado.
- Limpieza de vajilla (cocina) Comienza cuando el personal del restaurante lleva la loza sucia a la cocina. Proceden a lavar y llevan demás menaje.
- Facturación (barra) Comienza cuando el cliente lo solicita la cuenta al mesero. Donde ratifica que la cuenta esto lo consumido por el cliente, es llevada La factura al cliente y se devuelve a caja con el dinero. La cajera cobra la factura y proporciona el cambio al personal del salón que lo lleva al cliente. Sistemas de

Información La empresa utiliza un software de Gestión desarrollado llamado GAMASOFT como producto final de este servicio tiene un tiempo de 9 minutos.

**Figura 5.** Organigrama de proceso de servicio



Fuente. Autora

La duración de cada servicio del restaurante tiene, desde la entrada hasta la salida del cliente un tiempo límite aproximado 55 min.

Observamos que la toma de pedido hay una falacia, manejan 6 procedimientos, lo que genera un estancamiento de procesos, continuación se dará una breve explicación de toma de pedido del restaurante (Anexo imagen de comanda del restaurante pizza al Passo No. 2).

En la toma de pedido en el restaurante pizza al passo el mesero tiene como herramienta un agenda de borrador para anotar la orden de allí se desplaza a cada área que manejan (cocina, parrilla, pizzería y barra) para transcribir la orden en cada comanda del punto, por ultimo generaliza cuenta en una comanda general de la orden para ser facturada así se finaliza la realización de la toma de pedido,

La frecuencia de entrada de clientes suele ser aleatoria, lo cual genera retrasos de entrada que provocan colapsos en los meseros y en la cocina. Es muy importante el momento de tomar la orden al cliente y llevar el pedido a cocina, ya que será el momento en el que empieza el proceso de cada cliente. Cuando no se hace, se generan problemas de diferentes;

- El mesero tarda demasiado en tomar nota, por estar ocupado en otras mesas
- El mesero tarda demasiado en llevar platos una vez cocinados, por estar ocupado en otras mesas
- El mesero tarda demasiado en retirar los platos, por estar ocupado en otras mesas
- La cocina tarda demasiado en cocinar los platos, por acumulación de pedidos
- El mesero tarda demasiado en llevar o cobrar factura por estar ocupado en otras mesas. Todos estos fallos provocan aumentos en los tiempos de espera del cliente y reducen su satisfacción.

## **8.2 ANÁLISIS DE RIESGO**

Los sistemas de control son parte fundamental para prevenir el riesgo ya sea de la parte sanitaria o alimentaria, como medidas preventivas se realizan evaluaciones de aseguramiento calidad para medir su nivel y posibles acciones de mejoras se puedan implantar en los procesos.

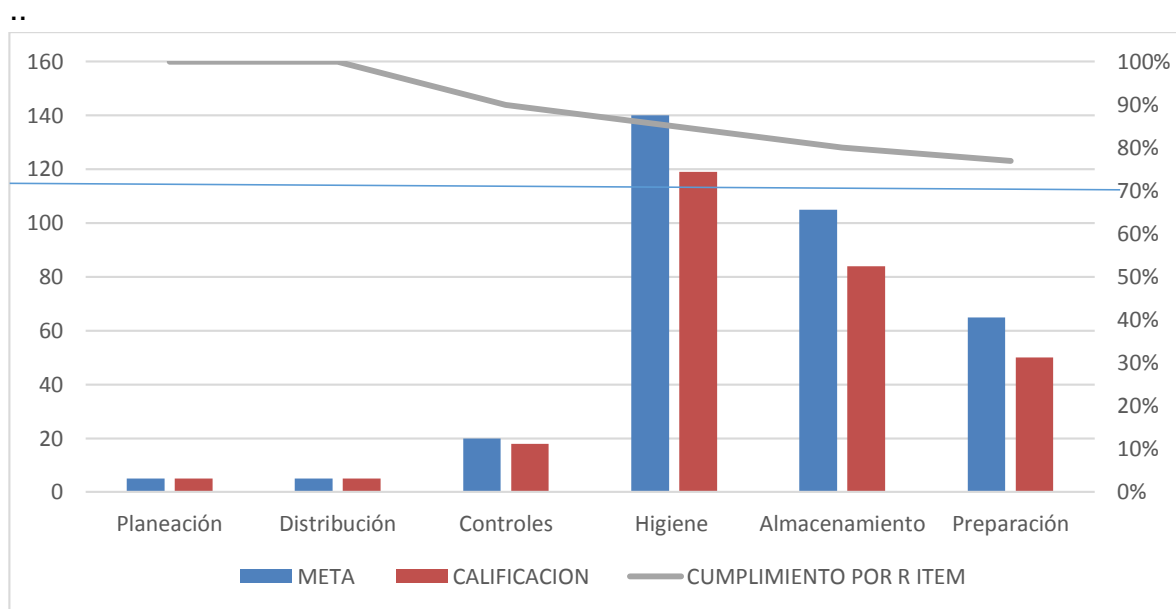
A continuación, se realiza una evaluación interna de aseguramiento de calidad para evaluar el estado del restaurante en la parte sanitaria de acuerdo a las B.P.M, este formato se realizó de acuerdo al decreto 3075 de 1997 y la resolución 2674 de 2013, con fuentes con la ayuda de personal capacitado en auditoria interna en SGC. (Anexo formato No. 1):

**Tabla 3.** Resultados de evaluación de aseguramiento de calidad

AREA	META	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO POR R ITEM
Planeación	5	5	100%
Distribución	5	5	100%
Controles	20	18	90%
Higiene	140	119	85%
Almacenamiento	105	84	80%
Preparación	65	50	77%
Totals	340	281	83%

Fuente. Autora

**Gráfica 1.** Resultados de evaluación de aseguramiento de calidad



Fuente. Autora

En el análisis de evaluación de aseguramiento de la calidad en la cocina, se evidencia un cumplimiento del 83 %, que nos da una calificación de bueno (80%).

Discriminado cada área obtenemos:

Cumplimiento del 100 % a planeación, distribución.

Cumplimiento de 90% a controles

Cumplimiento del menos del 80% a almacenamiento, preparaciones e higiene, el cual se deben realizar acciones de mejora en los procedimientos y generación de procesos

**8.2.1 Descripción de la evaluación.** Al realizar esta evaluación en las actividades de planeación, distribución, controles Higiene almacenamiento, preparación, podemos observar todos cumplen la meta establecida pero no en el 100% algunos presenta fallas en las actividades como los siguientes:

**Almacenamiento:** arreglar pisos de cuarto frio, mejorar la limpieza de recipientes de almacenamiento, revisar manteniendo de estantes, mantener un control de temperaturas para mejorar la trazabilidad, colocar estivos para evitar el contacto de la materia prima al suelo, verificar termómetros.

**Preparación:** desinfectar naranjas al momento de la elaboración, colocar avisos de proceso de desinfección, colocar estivos.

**Higiene:** limpieza de lámpara y techos, restauración de ollas, seleccionar canecas de reciclaje, realizar desinfección después de lavado, utilizar tapabocas, realizar avisos de medida de prevención.

En cuanto la diferencia vemos que no hay registro o documentos que permitan generar una información para tener acciones de mejoras dentro de las actividades se generan debilidad faltan procesos de cada actividad que se realice en cada uno del establecimiento, para fortalecer y mejorar los procesos.

**Figura.6.** Enfoque de los procesos



## ENFOQUE HACIA LOS PROCESOS



Fuente. Autora

Un ciclo PPHA que compete tiene el cliente frente al producto para realizar acciones de mejoras

**Figura 7.** Mejora continua del sistema de Gestión de Calidad



**8.2.2 Propuesta Plan de Mejoramiento.** Para fortalecer se sugiere implementar algunos procesos:

### **PROCESOS DE PRÁCTICAS HIGIÉNICAS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

**Objeto:** Garantizar el cumplimiento de prácticas higiénicas y Medidas de protección.

**Alcance:** Este instructivo aplica para el personal del restaurante que manipule alimentos directamente en el recibo, alistamiento, preparación y distribución de alimentos, debe adoptar las prácticas higiénicas y medidas de protección que a continuación se establecen:

#### **Antes de iniciar el trabajo**

##### **Lavado de manos**

1. Lavar con agua las manos y antebrazos.
2. Aplicar suficiente jabón desinfectante que le permita cubrir las dos manos por los dos lados.
3. Colocar una mano sobre la otra, intercalar los dedos y frotar bien por los dos lados de la mano.
4. Cuidar el aseo de las uñas al lavar las manos.
5. Refregar dedo por dedo con movimientos circulares mientras las manos estén enjabonadas.
6. Lavar cuidadosamente la palma de cada una de las manos
7. Enjuagar con abundante agua.
8. Secar con toalla de papel o aire caliente.
9. Utilizar toalla de papel desechable para cerrar la llave de agua en caso de no tener lavamos con accionamiento indirecto.

##### **Frecuencia del lavado de manos**

1. iniciar la labor del turno.
2. Al hacer cambio de actividad.
3. Después de ir al baño o vestier.
4. Después de manipular envases, empaques, residuos, desperdicios, recipientes de residuos y alimentos crudos, implementos de aseo y cualquier superficie sucia.
5. Después de peinarse, sonarse o tocarse alguna parte del cuerpo.
6. Antes de tocar utensilios que han sido lavados y desinfectados como vajilla y cubiertos.

### **Uso de uniformes, tapabocas y guantes**

1. Mantener uniforme siempre impecable (limpio, en buen estado, completo, planchado, sin decoloraciones, sin accesorios y según el cargo).
2. Los zapatos deberán estar limpios, lustrados y en buenas condiciones, deben ser cerrados.
3. En caso de estar empleando delantal o peto plástico este debe estar atado al cuerpo
4. Uso de tapabocas limpios para manipular alimentos que cubra desde la nariz hasta la boca, en las etapas de Alistamiento, porcionero y preparación de alimentos.
5. Usar guantes limpios, sin roturas o desperfectos. Los guantes desechables solo para el autoservicio y deben ser cambiados después de cada operación. El guante plástico de color es para la manipulación de alimentos y el guante plástico negro es para labores de limpieza y desinfección.
6. Mantener el cabello recogido y cubierto totalmente por el gorro para el caso de personal de cocina. Para el personal de mesa las mujeres deben tener cabello totalmente recogido con una moña de color negro.
7. Cuando debajo del uniforme o camisa use camiseta, esta debe ser blanca sin ningún estampado.

### **PROCESO DE PROCEDIMIENTO: LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

**Objetivo:** Describir las actividades de limpieza y desinfección, con el fin de eliminar los peligros biológicos, químicos y físicos que afectan la calidad de los alimentos y salud de los consumidores.

**Alcance:** Aplica a alimentos, manipuladores, instalaciones locativas, equipos, utensilios en las áreas del servicio.

#### **Antes de iniciar trabajo**

1. Define cronograma de limpieza para áreas y equipos.
2. Realizar el Formato Cronograma de Limpieza y desinfección (Anexo formato No. 2).
3. Asigna a los colaboradores funciones y responsabilidades de limpieza y desinfección.
4. Lava recipiente para preparar desinfectante y detergente.
5. Mezcla solución desinfectante, tapa y rotula.
6. Prepara solución detergente.

7. Registra en el formato Control de Preparación y Uso de Solución Detergente y Desinfectante (Anexo formato No. 3).
8. Ejecuta la limpieza y desinfección para alimentos, manipuladores, áreas y equipos.

## **PROCESO DE PROCEDIMIENTO: PRODUCCION DE ALIMENTOS**

**Objetivo:** Definir los requisitos y controles necesarios para la preparación de alimentos desde el alistamiento hasta la entrega al consumidor final que se deben cumplir para ofrecer alimentos seguros.

1. Ubica las materias primas en el área definida para el alistamiento y preliminar debidamente identificada por tipo de preparación y área.
2. Selecciona las materias primas antes de ser empleadas y las somete a procedimientos de lavado, pelado, quebrado, apertura y mezcla, eliminando el riesgo de contaminantes químicos, físicos y biológicos.
3. Controla la temperatura de cada una de las preparaciones y en cada tanda, las cuales deben alcanzar un límite de temperatura crítica  $\geq 75^{\circ}\text{C}$  en el centro del producto. Si cumple el límite de temperatura registra en el formato Control de temperaturas de producción y distribución de alimentos (Anexo formato No.4).
4. Lava y desinfecta las frutas y verduras crudas procesadas que no son sometidas a tratamiento térmico.

Dando por hecho estos procesos sugeridos al restaurante, se recomiendan que los desarrollen y así puedan cumplir con el 100% de la meta establecida de la evaluación fortaleciendo más el cumplimiento del restaurante frente a la calidad.

## 9. ANALISIS FORMATO SATIFACION DE CLIENTE

Para dar cumplimiento a los objetivos se realizó encuestas de servicio al cliente donde se midió como proceso final el resultado de un buen servicio, para comparar sus debilidades y fortalezas frente al cliente.

Para la elaboración de este formato se tomó consulta de fuentes primarias Internet, y secundarias empresas conocidas que manejan procesos de servicio al cliente (Anexo formato No.5).

### 9.1 TABULACIÓN DE ENCUESTA.

Las encuestas fueron realizadas dos fines de semana en temporada baja en horario de 7. Pm a 10 pm y un fin de semana en temporada alta de 7pm a 10 pm. Con una calificación de muy bueno, bueno, regular, malo; los ítems: de variedad de platos, presentación y temperatura de los alimentos, medio de pagos, amabilidad y agilidad en la atención y limpieza del restaurante para un cumplimiento de la satisfacción del cliente el 100%.

Los resultados estadísticos realizados fueron los siguientes

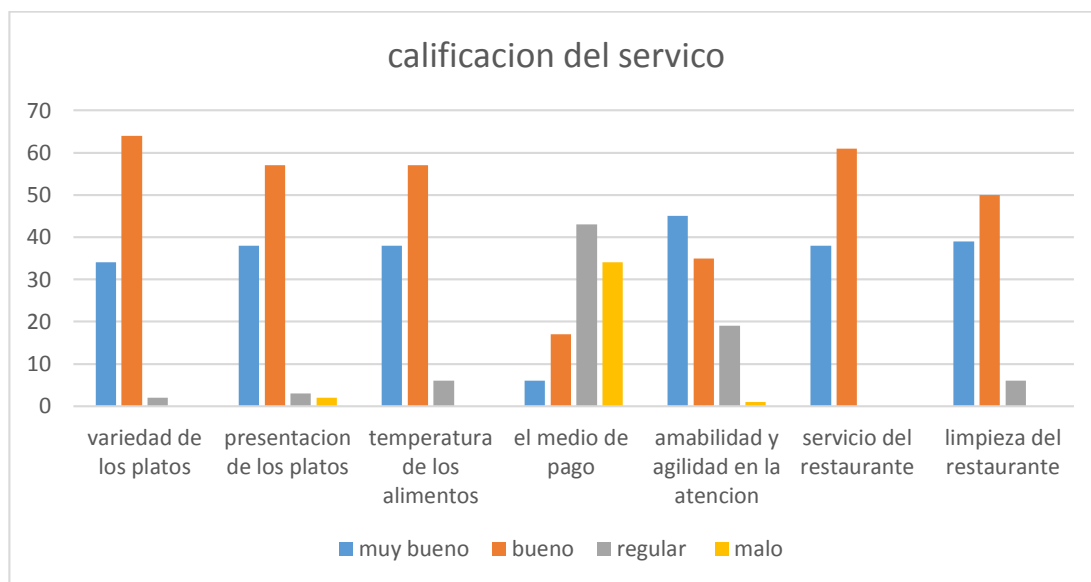
**Tabla 3.** Porcentaje de servicio al cliente

% DE SERVICIO AL CLIENTE				
ítem	muy bueno	bueno	regular	malo
variedad de los platos	34%	64%	2%	0%
presentación de los platos	38%	57%	3%	2%
temperatura de los alimentos	38%	56%	6%	0%
el medio de pago	6%	17%	43%	34%
amabilidad y agilidad en la atención	45%	35%	19%	1%
servicio del restaurante	38%	62%	0%	0%
limpieza del restaurante	41%	53%	6%	0%
total				
<b>genero</b>	<b>genero</b>			
masculino	49%			
femenino	51%			
	100%			
<b>visitantes</b>	<b>visitantes</b>			
Girardot	31%			
Bogota	67%			
otros	2%			
	100%			

Fuente. Autora

## 9.2 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS.

**Figura 8.** Calificación del servicio



Fuente. Autora

### **Análisis de encuestas**

Se realizaron de una población de 150 de visitantes

Se realizaron 97 encuestas, con un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 90%

Obteniendo la sig. Información:

1. variedad de los platos con 34% MB y 64% B, el 98 % de los clientes se encuentran satisfechos
2. presentación de los platos con MB 38 %y 57% B, el 95 % de los clientes se encuentran satisfechos
3. temperatura de los alimentos MB 38 % y 56 % B, el 96 % de los clientes se encuentran satisfechos
4. servicio de restaurante MB 38% y 62% B, el 100 % de los clientes se encuentran satisfechos
- 5, limpieza del restaurante MB 41 % y 36 % B el 94 % de los clientes se encuentran satisfechos

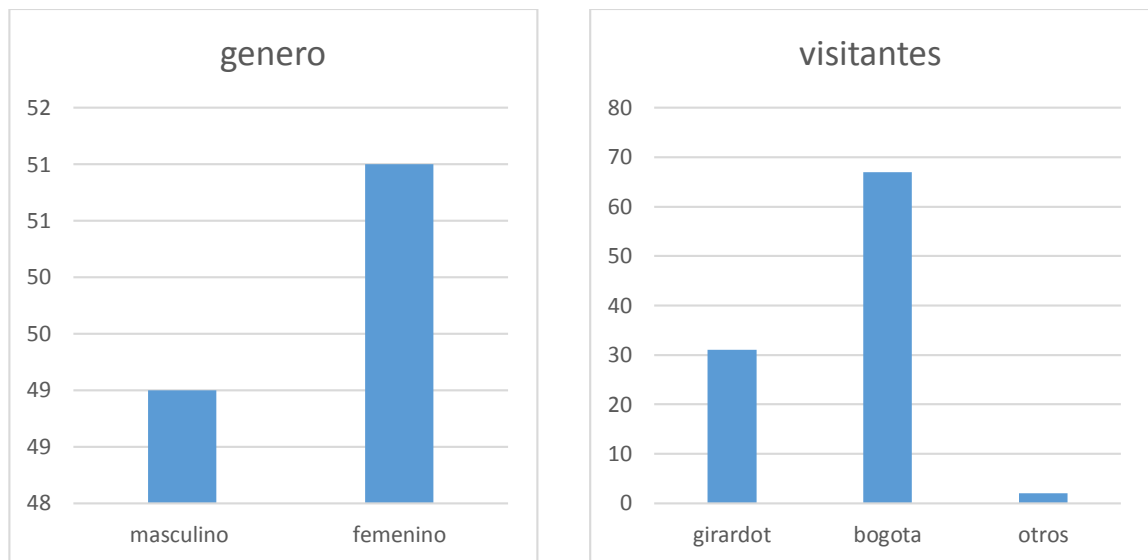
Acciones por mejorar:

6. medios de pago: MB 6%, B 17 %, R 43 % y R 34 % motivo no hay sistema de pago con tarjeta

7. amabilidad y agilidad en la atención: e MB 45% y el B 35, R 19% y M 1%, el 80% están satisfechos

Y el 20 % insatisfecho (proceso de toma de pedidos y facturación).

**Figura 8.** Género / Visitantes



Fuente. Autora

### **Demográfico:**

1. los clientes que visitan el restaurante se encuentran mitad masculino y mitad femenino

2. los clientes que visitan el restaurante son

a. 67 % más de la mitad de Bogota

b. 31 % son de la región de Girardot

b. 2 % son de otros lugares.

### **Conclusión:**

1, fortalecer el mercado regional el cual dispone de un gran número de habitantes de la región.

2, fortalecer el mercado nacional con grandes probabilidades de por su calidad en la alimentación.

**9.2.1 Propuesta Plan de Mejoramiento.** Para fortalecer se sugiere implementar algunos procedimientos al avance de la tecnología:

### **Software para restaurantes sistema pos**

**Figura 8.** Software para restaurantes.



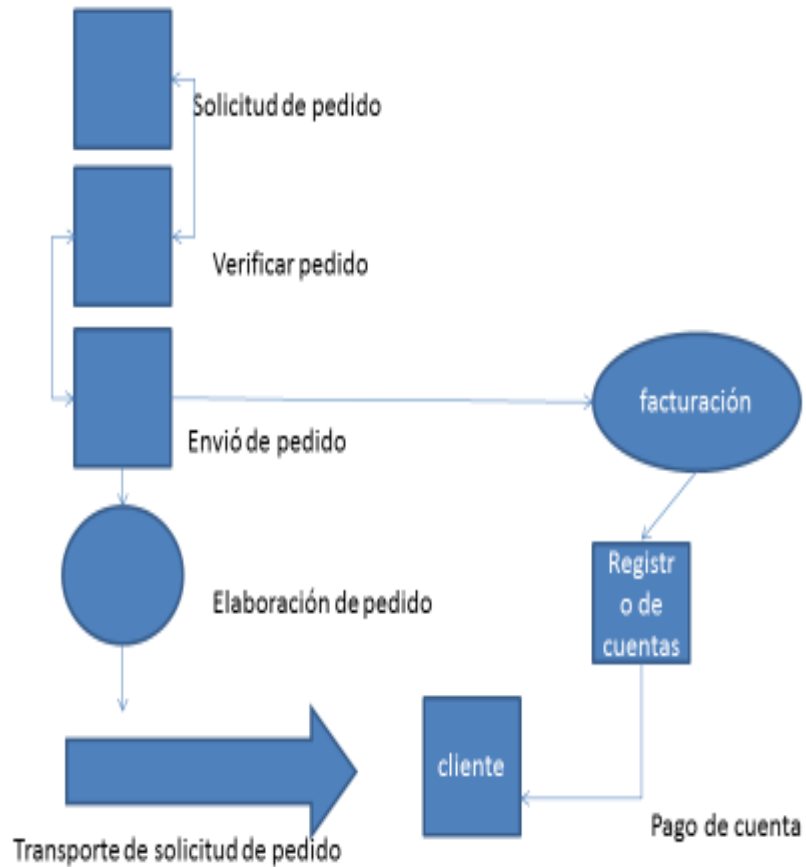
Fuente. Autora

Es un sistema diseñado para restaurantes es un programa es eficiente y de excelente calidad para el negocio los beneficios que

- El servicio y la atención al cliente sea más ágil y eficiente
- El control de todo el inventario y a tener un mejor manejo de las finanzas, productos, clientes, proveedores y terceros de su restaurante.
- El Software para restaurantes también le permitirá tener reportes y estadísticas de las pérdidas y ganancias, de las ventas diarias, también de las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, impuestos, liquidación de comisiones, compras y demás.
- Es un programa eficiente, fácil de usar, rentable y efectivo, el cual se acomoda a las necesidades de su negocio y hace del restaurante un mejor lugar más ordenado, productivo y con una excelente atención al cliente.



**Figura 9.** Diagrama de flujo software para restaurantes



Fuente. Autora

### **Medios de pago electrónicos.**

Facilitaran al cliente su proceso de pago, pues la tecnología o el bon de las tarjetas de créditos están de moda y más por la seguridad de las personas optan por este mecanismo. Al restaurante será una fortaleza muy favorable, ya que en las encuestas fue el puntaje más deficiente para los clientes como servicio.






**Figura 9.** Procesos de pago por datafono



Fuente <http://www.mekanosige.cl/empresa/17/integracion-con-medios-de-pago-electronicos>

**9.2.2** Comparativo de los procesos inicial y proceso propuesto en diagrama de proceso bamanual. El diagrama de proceso bamanual, también llamado diagrama de proceso del operario es una herramienta del estudio de movimientos. Este diagrama muestra todos los movimientos y retrasos realizados por las manos derechas e izquierda, y las relaciones entre las divisiones básicas de los logros desempeñados por las manos. El propósito del diagrama de proceso bamanual es presentar una operación dada con suficiente detalle para analizar y mejorar la operación. En general, no es práctico hacer un estudio detallado del proceso bamanual al menos que se trate de una operación manual muy repetitiva. Por medio de este análisis es posible identificar los patrones de movimiento ineficientes y se puede observar con facilidad las violaciones de los principios de economía de movimientos. Este método facilita cambiar un método de manera que se logre una operación con dos manos balanceada y que los movimientos ineficientes se reduzcan o eliminen. El resultado es un ciclo más suave, con más ritmo que mantiene al mínimo tanto los retrasos como la fatiga del operario.

**Figura 10.** Diagrama de proceso bimanual.

<i>Actividad</i>	<i>Símbolo</i>	<i>Resultado predominante</i>
<b>Operación</b>		Se produce o se realiza algo.
<b>Transporte</b>		Se cambia de lugar o se mueve un objeto.
<b>Inspección</b>		Se verifica la calidad o la cantidad del producto.
<b>Demora</b>		Se interfiere o se retrasa el paso siguiente.
<b>Almacenaje</b>		Se guarda o se protege el producto o los materiales.

Fuente.[http://kcallirgos02.blogspot.com.co/2011\\_04\\_01\\_archive.html](http://kcallirgos02.blogspot.com.co/2011_04_01_archive.html).

A continuación, se describirá los procesos actual y propuesto de la toma de pedido en el Restaurante Pizza al Passo.



## 10. ANÁLISIS DOFA

De acuerdo con los objetivos del trabajo de análisis, en una matriz DOFA era proponer el mejoramiento del nivel de calidad y reducción de tiempos y movimientos para el restaurante. Con los resultados obtenidos, mediante la evaluación interna, encuestas de satisfacción al cliente con la ayuda interna del restaurante por parte del gerente procederemos a fijar las siguientes conclusiones.

### **Debilidades:**

No cuenta con direccionamiento estratégico.

No cuenta con procesos ni procedimientos documentados.

### **Oportunidad:**

- El restaurante lleva más de 18 años gracias a la gran acogida en su servicio al cliente y reconocimiento a la competencia del sector.
- La ubicación del restaurante es muy buena pues acapara los clientes de la ciudad de Girardot, Ricaurte y viajeros de paso.
- Los platos a la carta que manejan son de excelente calidad y los hace más atractivos son los platos típicos de la Argentina.

### **Fortalezas:**

- Tiene un gran número de clientes fieles.
- Tiene un buen talento humano en competencias laborales.
- Es uno de los restaurantes más visitados.
- Cumplen con los requisitos del decreto 3075 del 1779 y resolución 2674 de 2013.

### **Amenazas:**

- Reciben solo efectivo, no manejan medios de pago electrónicos para las cuentas, para muchos clientes es molesto.
- El modelo de toma de comanda es muy largo retrasa los tiempos y movimientos del servicio.
- No incorporar tecnologías afecta el restaurante para un futuro.

## CONCLUSIONES

- La localización representa una de las principales ventajas competitivas de la empresa. El restaurante se encuentra situado en una zona de alta atracción turística, lo cual le está generando acceso a un elevado número de clientes potenciales.
- No se utiliza todo el potencial del sistema informático de gestión. En la actualidad, el uso de los módulos de comandas y medios de pagos retrasan el servicio.
- La descripción y asignación de puestos de trabajo es deficiente. Se han detectado puntos de mejora importantes durante el análisis de puestos de trabajo relacionados con la ausencia de puestos, funciones no desarrolladas, bajo nivel de cumplimiento de los requisitos de formación y experiencia.
- La misión, visión y políticas no están suficientemente integradas en la estrategia de la empresa. Aunque en la actualidad están definidos no aparecen recogidos en ningún documento formal, y tras realizar un análisis de las distintas áreas de la organización se ha detectado que algunas de las políticas de la empresa se alejan de los mismos.

## RECOMENDACIONES

- El restaurante pizza al paso es una alternativa muy atractiva por su variedad de platos manejan buenas estándares de calidad pero sería muy recomendable cambiar algunos procesos y procedimientos del establecimiento.
- Aplicar los procesos propuestos para obtener mejor resultados en aseguramiento de la calidad.
- Tomar en cuenta la propuesta del sistema pos, sería una gran ayuda para el restaurante.
- Tener un mecanismo de satisfacción al cliente como encuesta para medir su rendimiento mensual y mejorar posibles fallas, también es una oportunidad para escuchar al cliente.
- Incorporar plan estratégico del restaurante ya que no tiene misión, visión, políticas de la empresa.
- Cambiar el modelo de servicio al cliente por parte de los meseros ya que las funciones realizadas son muy pesadas para un solo mesero no da 100% de buen servicio lo que provocan cuellos de botella. Es necesario hacer modificaciones en el proceso de servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

FOCJER, René. Manual de servicios para restaurantes y hoteles. septiembre del 2011.

Seminario BPM y HACCP en la producción y suministro masivo de alimentos.

DRA. Mayra Viviana Medrano medina; Universidad externado de Colombia, facultad de administración de empresas turísticas y hoteleras 2008

EVANS James R., LINDSAY William M. Administración y control de calidad

NIEBEL, B. *Ingeniería Industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo*. México: McGrawHill. 2005.

Sitio web “Tripadvisor” [en línea] restaurantes de Girardot, diciembre de 2014, [https://www.tripadvisor.co/restaurants-g677790-girardot\\_cundinamarca\\_department.html](https://www.tripadvisor.co/restaurants-g677790-girardot_cundinamarca_department.html) [consulta 19 de febrero 2016]

Diana maría Peñalosa tabaquera “tesis plan de negocios para la creación de un restaurante bar temático de futbol en Bogota” universidad javeriana diciembre 26 de 2007  
<http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/9588/1/tesis85.pdf>[consulta 23 de febrero 2016]

Isq-turistica “consultoría en calidad” [en línea] [http://www.isq-turistica.com/sectores-tur%  
c3%adsticos/restaurantes-bares/](http://www.isq-turistica.com/sectores-tur%c3%adsticos/restaurantes-bares/) [consulta 02 de marzo 2016]

Mauricio Zabala cordero “administración por procesos y calidad de los restaurantes” 2003 universidad colima  
<http://es.slideshare.net/mauriciozavala/administracin-por-procesos-y-calidad-en-restaurantes> [consulta 02 de marzo 2016]

Iván vera Montenegro diagrama de flujo [en línea] universidad de los lagos  
<http://es.slideshare.net/IvanVeraMontenegro/diagramas-de-flujo-especificaciones-y-diseo-de-procesos>[consulta 15 de marzo 2016]



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
líneas de investigación para la realización del anteproyecto	■																
socialización de cronograma de trabajos de grado		■															
actividad de desarrollo del anteproyecto	■	■															
reunion comité de y trabajo de grado			■														
recepion de enteproyecto de grado				■													
notificacion de conceptos del comité a estudiantes					■												
sugerencias y correcciones a estudiantes						■											
entrega primera avances de trabajo de grado							■										
notificacion de jurados								■									
entrega concepto de jurado									■								
realización de correccion, avances y consultas										■							
entrega segundo avance de trabajo de grado											■						
notificacion de jurados												■					
entrega concepto de jurado													■				
realización de correccion, avances y consultas														■			
entrega final proyecto trabajo de grado															■		
correcciones																■	
sustentacion																	■

Anexo 2. Carta de platos

**PIZZA AL PASO**

NO RECIEMOS TARJETAS DE CREDITO NI DEBITO

### De Nuestra Cocina

Milanesa	\$ 24.000
Milanesa a la Napolitana	\$ 27.000
Robalo Apanado con Cebolla	\$ 24.000
Spaghetti Napolitano	\$ 14.500
Spaghetti Bolognesa	\$ 14.500
Spaghetti a la Milanesa	\$ 14.500
Lasagna Mixta	\$ 18.500
Sandwich de Pollo Gratinado	\$ 15.000
Hamburguesa al Carbón	\$ 19.000
Adicional: Queso o salsa de champiñones.	\$ 3.500

### Entradas

Ceviche de Mango	\$ 6.000
Empanada Argentina	\$ 6.000
Cherizo a la Parrilla	\$ 4.500
Cherizo a la Parmesa	\$ 6.000
Morcilla	\$ 4.500
Chichulin	\$ 5.500

### Adicionales

Ensalada Fresca	\$ 6.500
Ensalada Doble	\$ 11.000
Potacomas	\$ 5.000
Papas a la Francesa	\$ 6.000

### De Nuestra Parrilla

Estos platos vienen acompañados con porción de ensalada fresca, plantitas y pan pizza.

Plato	Porción	% Porción
Cochinita	\$ 39.000	\$ 24.000
Parrillada de Cochinita	\$ 49.000	
Churrasco de Chato	\$ 24.000	\$ 13.000
Parrillada de Chato	\$ 33.000	
Bife de Lomo	\$ 30.000	\$ 16.500
Parrillada de Lomo	\$ 38.000	
Pechuga al Limón	\$ 23.000	\$ 13.000
Parrillada de Pechuga	\$ 30.000	
Pollo al Passo	\$ 23.000	\$ 13.000
Parrillada de Pollo al Passo	\$ 30.000	
Brochetas de Lomo	\$ 18.500	

La Propia es Voluntaria

• TODOS LOS PRECIOS INCLUYEN IMPUESTO AL CONSUMO •  
 • LOS PEDIDOS EN PROCESO DE ELABORACION NO TIENEN DEVOLUCION •  
 • NO RECIEMOS TARJETAS DE CREDITO NI DEBITO •  
 • NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE ADMISION •

**PIZZA AL PASO**

**PIZZAS**

NO RECIEMOS TARJETAS DE CREDITO NI DEBITO

Pizza	Porción 1 Porción	1/2 Pizza 4 Porciones	Completa 8 Porciones
De la Casa	\$ 4.700	\$ 18.500	\$ 35.000
De la Granja	\$ 4.700	\$ 18.500	\$ 35.000
Hawaiana	\$ 4.700	\$ 18.500	\$ 35.000
Campeña		\$ 18.500	\$ 35.000
Del Huerto		\$ 18.500	\$ 35.000
Mediterránea		\$ 18.500	\$ 35.000
Gallega		\$ 18.500	\$ 35.000
Roquefort		\$ 23.500	\$ 44.000
3 Quesos		\$ 23.500	\$ 44.000
Mexicana		\$ 23.500	\$ 44.000
Pizza al Passo		\$ 23.500	\$ 44.000

### Postres

Postre al Passo	\$ 6.000
Brownie	\$ 6.000
Brownie con Helado	\$ 6.500
Copa de Helado	\$ 4.500
Sencilla	\$ 4.500
Doble	\$ 8.000

### Bebidas

Gasosas	\$ 3.000
Jugos Naturales	\$ 5.000
Jugos Hit	\$ 3.000
Agua Manantial	\$ 3.000
Mateada	\$ 9.000
Cerveza Nacional	\$ 4.500
Cerveza Importada	\$ 7.000

### Licores

Vino	Botella \$ 49.000	Copa \$ 13.000
Dubonnet		\$ 8.200
Malveys		\$ 9.700
Brandy		\$ 11.800
Aguardiente	\$ 42.000	\$ 24.000
Ron Bacardi	\$ 62.500	\$ 34.500
Rum Beldas	\$ 48.500	\$ 27.500
Vodka	\$ 62.500	\$ 34.500
Sello Rojo	\$ 124.000	Consultar
Ruchanans	\$ 209.000	Consultar
Sello Negro	\$ 209.000	Consultar

• TODOS LOS PRECIOS INCLUYEN IMPUESTO AL CONSUMO •  
 • LOS PEDIDOS EN PROCESO DE ELABORACION NO TIENEN DEVOLUCION •  
 • NO RECIEMOS TARJETAS DE CREDITO NI DEBITO •  
 • NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE ADMISION •

La Propia es Voluntaria

**PIZZA AL PASO**



COMANAD GENERAL DE FACTURACION

COMANDA DE PEDIDOS			
Pizza al Passo			M:
CASA:	GRANJA:	HAWA:	GALLEGA:
HUERTO:	CAMPESINA:	MEDITERRANEA:	
AL PASSO:	ROQUEFORT:	3 QUESOS:	MEXICANA:
PORCION:	ESPECIAL:	CONSOME :	
ENSALADAS:	DOBLE:	PATACONAS:	
CEVICHE:	EMSPANADAS:	FRANCESA:	
MILANESA:	MIL NAPOLITANA:	SNDW POLLO :	
SPAGUETTI	LASAGNA:	ROBALO:	
CHORIZO:	MORCILLA:	CHINCHULIN:	
CHORIZO POM:	MORCILLA POM:	HAMBURGUESA:	
<del>PARRI LOMO:</del>	LOMO:	MEDIO LOMO:	
PARRI CHATA:	CHATA:	MEDIA CHATA:	
PARRI COCHINITO:	COCHINITO:	MEDIO COCHINITO:	
PARRI POLLO:	POLLO :	MED POLLO :	
PARRI PO PASSO:	POLLO PASSO:	MED POLLO :	
BROCHETAS:			
GASEOSA:			
CERVEZA NACIONAL:			
CERVEZA BARRIL:			
CERVEZA IMPORTADA:			
AGUA BOTELLA:		MALTEADA:	
JUGOS NATURALES:		JARRAS NATURALES:	
BOTELLA VINO:		COPA DE VINO:	
POSTRE AL PASSO:		COPA SENCILLA:	
COPA DE HELADO:		BROWNIE CON HELADO:	
BROWNIE:			
Total:			

#### Anexo 4. Formato Evaluación de aseguramiento de calidad

ALIMENTOS Y BEBIDAS EVALUACION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD					
ESTABLECIMIENTO				FECHA:	
EVALUADOR					
Grupo	Ítems a Evaluar	Parámetros de evaluación	Puntaje		Observaciones
			Evaluado	Obtenido	
Almacenamiento	Alimentos Marcados	Todos los alimentos están marcados con Nombre (en caso que se requiera. Cumple Resolución rotulado) y Fecha de Recibo Las Carnes cuentan con Nombre, Fecha de recibo y Fecha de Vencimiento	5	2	
Almacenamiento	Fruver Separadas	Las Frutas y Verduras están separadas por canastilla o bolsa plástica.	5	5	
Almacenamiento	Alimentos limpios	Todos los alimentos se encuentran envases limpios ( bolsas y recipientes limpios, no rotas)	10	5	
Almacenamiento	Alim. listos o en proceso tapados	Todos los alimentos listos deben estar protegidos con tapa o vinipel.	10	10	
Almacenamiento	<b>Contaminación cruzada*</b>	No existe riesgo de contaminación cruzada (Alimentos crudos cerca de los listos para consumo).	20	10	
Almacenamiento	Materias Primas e insumos no perecederos	Existe correcto almacenamiento de no perecederos. MPI almacenados ordenadamente favoreciendo aireación	5	5	
Almacenamiento	Desinfectantes Separados	Se separan alimentos de productos desinfectantes, detergentes y otras sustancias químicas. Retirar de áreas de producción sustancias concentradas. Los productos químicos son almacenados en recipientes diferentes a alimentos. Uso de dosificadores para manejo y distribución de sustancias Químicas.	10	10	
Almacenamiento	Desechables	Ordenados, bien protegidos no deben estar expuesto a contaminación, ubicados en lugar limpio y seco	10	10	

Almacenamiento	<b>Rotación PEPS*</b>	La rotación de alimentos se basa en PEPS. La reutilización segura de los alimentos cocidos, se realiza dentro de las 24 horas siguientes a su cocción.	10	10	
Almacenamiento	<b>Registro control temperaturas equipos frio*</b>	Los registros de temperatura se llevan a diario en Cuartos/Equipos de fríos. Refrigeradores y congeladores cumplen con los límites de temperatura. Registro de acciones en caso de que se requiera.	5	5	
Almacenamiento	<b>Registro de Recepción de Materias Primas Perecederas*</b>	Se tienen registros de temperatura durante la etapa de recibo de materias primas congeladas y refrigeradas. Registrar y reportar No conformidades con proveedores.	10	7	
Almacenamiento	Manejo de producto no conforme	Los alimentos rechazados están identificados con rótulos y separados del resto de los alimentos, teniendo para ello un área específica y marcada para productos rechazados.	5	5	
Almacenamiento			105	84	80%
Higiene de Instalaciones	Área de Recibo	Área de recibo. Limpia y ordenada (pisos – paredes – techos) Báscula completa, limpia y sin presencia de oxidación.	5	5	
Higiene de Instalaciones	Área de Almacén.	Área de almacenamiento limpia (pisos – paredes – estantería. Cuartos fríos interna y externamente) Estantes de superficie inerte, limpios y en buen estado. Sin presencia de oxidación y/o descarapela miento.	10	10	
Higiene de Instalaciones	Áreas de Prod.	Áreas de producción (Paredes, piso, rejillas de desagües, mesones, lámparas limpias – ordenadas – pesetas sin residuos de alimentos).	10	5	
Higiene de Instalaciones	Área de Distrib	Área de distribución ( limpia y ordenada antes, durante y después del servicio )	10	10	
Higiene de Instalaciones	Área de bar	Área limpia y ordenada antes, durante y después del servicio	5	5	

Higiene de Instalaciones	Área de Lavado	Área de lavado de vajillas, ollas y menaje (limpia, seca, ordenada y sin residuos de alimentos). Desobrar directamente en el recipiente y no en el mesón. Flujo del proceso evitando la contaminación del menaje limpio.	5	3	
Higiene de Instalaciones	Instalaciones de personal	Limpia, seca, ordenada, surtida con jabón antibacterial, papel higiénico y toallas de mano y recipientes de basura con bolsa y tapa. Casilleros limpios, ordenados, marcados y en buen estado. Ropa y/o zapatos no deben estar por fuera de los casilleros.	5	5	
Higiene de Instalaciones	Área de basuras	Área de almacenamiento de residuos sólidos (limpia, iluminada, recipientes limpios, en buen estado, con bolsas y tapadas)	5	5	
Higiene de Instalaciones.	Manejo Residuos Sólidos	Recipientes para residuos sólidos en las áreas de proceso, limpios, con tapa y marcados.	5	5	
Higiene de Instalaciones	Separación de residuos	Se separan teniendo en cuenta las características de los residuos sólidos (plástico, residuos orgánicos, cartón, vidrio, latas). Verificar frecuencia de evacuación.	5	5	
Higiene de Equipos y Utensilios	Vajilla y Menaje	Higiene de Vajilla y menaje. ( Lavado y desinfección ). Estantería Limpia todo boca abajo. La vajilla no debe estar deteriorada.	10	5	
Higiene de Equipos y Utensilios	Higiene de Equipos y Utensilios de bar*	Lavan y desinfectan las licuadoras y mezcladoras después de su uso. Al final de la jornada se desarman para lavarlas y desinfectarlas	10	10	
Higiene de Equipos y Utensilios	Higiene de Equipos y Utensilios de bar*	Uso de pala, pinzas o cucharón exclusivo, limpio y desinfectado	10	5	
Higiene de Equipos y Utensilios	<b>Utensilios y/o Menaje producción*</b>	Los utensilios libres de grasa y residuos alimento, deben ser lavados y desinfectados entre cambio de actividad. Tablas y utensilios deben permanecer limpios y desinfectados después de uso.	10	10	
Higiene de Equipos y Utensilios	Manejo de limpiones	Uso de limpiones (deben permanecer limpios y desinfectados)	5	5	



Higiene del Personal	Cabello Cubierto y Recogido	Barba, cabello, bigote (Hombres afeitados diariamente, cabello cubierto completamente)	5	5	
Higiene del Personal	Manos, Uñas, Joyas y Accesorios	Manos y uñas (Manos limpias, uñas cortas, limpias y sin esmalte). No uso de elementos colgantes en ropa de trabajo	5	5	
Higiene del Personal	Uniforme Completo	Uso de uniformes (Según cargo, buen estado, completo, tapabocas, bata y gorro para cocina).	5	3	
Higiene del Personal	<b>Prácticas Sanitarias y Medidas de Restricción</b>	No comer, No fumar, Medidas restrictivas (Heridas tapadas. Resfriados, diarreas no manipular alimentos). Exámenes periódicos/certificado de asistencia a capacitación en manejo higiénico de alimentos vigente.	5	5	
Higiene del Personal	<b>Lavado de manos*</b>	Se evidencia Lavado de manos y frecuencia establecida.	5	5	
Higiene del Personal	Manejo de guantes	Utilizar los guantes según la actividad a desarrollar. Los guantes se lavan, se desinfectan y se cuelgan de los dedos en los soportes después de su uso.	5	3	
			140	119	85%
Pre elaboración	<b>Lavado y desinfección de alimentos</b>	Las frutas (5), verduras (5), enlatado y otros (5) y productos lácteos (5) deben lavarse (a chorro si el procedimiento lo indica) y desinfectarse antes de procesarse. Verificar tiempos de contacto con solución desinfectante.	10	5	
Pre elaboración	<b>Verificación Solución Detergentes y Desinfectantes</b>	Se usan las sustancias químicas y elementos de limpieza establecidos, con vida útil vigente. La concentración de los detergentes y desinfectantes.	5	5	
Pre elaboración	<b>Manipulación de Huevos</b>	Los huevos se deben lavar, desinfectar y quebrarse en recipiente aparte antes de usar en preparaciones. Deben ser retirados de las bandejas antes de ser llevados al área de producción			
Pre elaboración	<b>Descongelación de Carnes</b>	Se aplica proceso correcto descongelamiento y marinado carnes. No almacenar productos marinados por periodos superiores a 24 horas.	10	10	

Pre elaboración	Técnicas de Pre elaboración	No tocar con manos, no degustar, los preliminares se hacen por zonas, se seleccionan los productos antes de ingresar al proceso y no están en contacto con el piso. Alimentos en proceso o listos separados de los crudos.	10	5	
Preparación	<b>Ensaladas Refrigeradas</b>	Ensaladas ( Mantenidas en refrigeración, o cama de hielo, Servir por tandas )	10	10	
Preparación	<b>Bebidas y Postres Refrigerados</b>	Jugos - Leche - Postres (En refrigeración. )	10	10	
Preparación	<b>Registro de Enfriamiento Rápido de Alimentos</b>	Registros de control de temperaturas durante el Enfriamiento Rápido de preparaciones cocidas y frías.	10	5	
			65	50	77%
Distribución	Uso de Pinzas	Utilización de pinzas. ( Una por cada alimento )	5	5	
Controles	Estado de Instalaciones y Equipos	Verificar estado de áreas, equipos e instalaciones (Solicitud de servicio/seguimiento). Equipos/utensilios en mal estado deben retirarse.	5	3	
Controles	<b>Fumigación</b>	Registros de control del Procedimiento MIP deben estar al día.	5	5	
Controles	<b>Agua Potable</b>	Registros de control de cloro residual en agua de suministro (0.3 y 2.0 mgr/l )	5	5	
Controles	<b>Cronograma de limpieza y desinfección</b>	Existen registros al día según el procedimiento de Limpieza y Desinfección de áreas y equipos. Registro de dosis de choque y aspersión de ambientes	5	5	
			20	18	90%
			<b>330</b>	<b>271</b>	<b>82</b>
Planeación	Turnos y funciones	Organización de turnos y funciones (Exhibidos en cartelera). Cumplimiento	5	5	
			<b>335.00</b>	<b>276.00</b>	<b>0.8238806</b>
			<b>665</b>	<b>82%</b>	<b>0</b>
	<b>BUENO</b> 80%-70%	<b>INSUFICIENTE</b> 69%-26%			<b>CRITICO</b> 25% - 0%















**Anexo 8.** Formato de encuestas de satisfacción al cliente.

Formato No.5

<b>ENCUESTA DE SATISFACCION</b>				
<p><b>¡ Sus opiniones son muy valiosas para nosotros!</b>                      Con el interés de mejorar día a día nuestro servicio, le solicitamos se tome un minuto de su tiempo para calificarnos.</p>				
NOM BRE (opcional):		FECHA :		
<b>1. PERFIL PERSONAL</b>				
<b>a. Genero</b>				
1. Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>				
<b>b. Edad</b>				
<b>c. Lugar de domicilio</b>				
girardot <input type="checkbox"/> Bogota <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>				
<b>2. CÓM O LE PARECE, EN GENERAL, EL SERVICIO DE ALIMENTACION?</b>				
				
Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>3. CALIFIQUE LOS SIGUIENTES A SPECTOS REFERENTES A LA ALIMENTACIÓN</b>				
				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
a. La variedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La presentación de las comidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La temperatura de los alimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. El sabor de las comidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Amabilidad y agilidad en la atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Cumplimiento en horario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Observaciones y Comentarios</b>				