

---

# ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCEDIMIENTOS DE RESTAURANTES EN MINGA GUAZÚ

## ANALYSIS OF THE ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND PROCEDURES OF RESTAURANTS IN MINGA GUAZÚ

Jackelyn Micaela Insaurralde Romero<sup>1</sup>

Mariel Teresita Toledo Orzuza<sup>2</sup>

**Resumen:** El presente estudio analiza la estructura organizacional y de procedimientos operativos de los restaurantes. A la vez, la revisión de la literatura desarrolla aspectos relevantes para el diseño de una estructura adecuada, que permita la calidad de los servicios que ofrece el local gastronómico. Igualmente, la investigación tiene un enfoque mixto, siendo el nivel del estudio descriptivo y tiene como instrumento de recolección de datos la encuesta estructurada con alternativas cerradas y abiertas aplicadas a cuatro restaurantes del centro urbano de la Ciudad de Minga Guazú. Así también, se lleva a cabo una entrevista con el Gerente Propietario de uno de los restaurantes, exponiendo la valiosa información que aporta su experiencia en el rubro gastronómico como Gerente – propietario del negocio. Los resultados del trabajo de campo permitieron evidenciar que una adecuada estructura organizacional y de procedimientos favorece la calidad de los servicios gastronómicos.

**Palabra clave:** Restaurante, Atención al cliente, Calidad del servicio, Estructura organizacional, Procedimientos.

**Abstract:** This study analyzes the organizational structure and operating procedures of restaurants. At the same time, the review of the literature develops relevant aspects for the design of an adequate structure, which allows the quality of the services offered by the gastronomic establishment. Likewise, the research has a mixed approach, being the level of the descriptive study and has as a data collection instrument the structured survey with closed and open alternatives applied to four restaurants in

---

1 Administración de Empresas de la Universidad Privada del Este, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

2 Administración de Empresas de la Universidad Privada del Este, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

the urban center of the City of Minga Guazú. Likewise, an interview is carried out with the Owner-Manager of one of the restaurants, exposing the valuable information provided by his experience in the gastronomic field as Manager-owner. of the business. The results of the field work made it possible to show that an adequate organizational and procedural structure favors the quality of gastronomic services.

**Keywords:** Restaurant, Customer service, Quality of service, Organizational structure, Procedures.

## Introducción

La industria gastronómica en los últimos años ha venido enfrentando situaciones adversas en la pandemia COVID - 19, en algunos casos coyunturales principalmente el aspecto económico, que, ha impactado en el sector, llevando inclusive a muchas empresas a cerrar puertas, generando pérdida de puestos de trabajo. En otros casos, las empresas decidieron achicarse, a razón de que el mercado deja de consumir, o disfrutar de momentos de ocio, en diversas formas, entre ellas, el sector de la gastronomía local.

La situación actual ha motivado a las empresas gastronómicas a buscar nuevas formas de ofrecer sus servicios, aunque también con el objetivo de optimizar sus procesos a través de la implementación de herramientas corporativas, para con ello mejorar su servicio, la competitividad, y finalmente la rentabilidad.

La competitividad, el dinamismo en todas las empresas por ser cada día más y más eficientes y los constantes cambios en el medio y situaciones generados por el sistema económico, las enfrentan a desafíos como búsqueda para mejorar resultados y permanencia en el mercado.

## Planteamiento del problema

El crecimiento de la gastronomía durante los últimos años ha dado lugar a una gran cantidad y variedad de restaurantes lo cual se distinguen por enfocarse en distintos tipos de comidas, servicios, segmentos de la clientela, entre otros. Frente a este contexto, los comensales buscan aquellos restaurantes que mejor se adecuen a sus necesidades. Así, surge la necesidad de conocer y analizar la estructura organizacional y procedimiento actuales para restaurantes ubicado en la Ciudad de Minga Guazú.

---

## Preguntas de investigación

### Pregunta central

¿Cuál es la estructura organizacional y de procedimientos que favorece un servicio de calidad en un restaurante de la ciudad de Minga Guazú?

### Preguntas específicas

- ¿Qué aspectos son importantes en el diseño de la estructura organizacional y procedimientos de restaurantes en Minga Guazú?
- ¿Cómo influye la organización estructural y de procedimientos en la calidad del servicio del restaurante?
- ¿Qué tipo de restaurantes se encuentran ubicados en el centro urbano de Minga Guazú?

### Objetivos

#### Objetivo general

Analizar la estructura organizacional y de procedimientos que favorezca el servicio de calidad en restaurantes de la ciudad de Minga Guazú.

#### Objetivos específicos

1. Exponer aspectos importantes para el diseño de la estructura organizacional y de procedimientos de restaurantes en Minga Guazú.
2. Reconocer la influencia de la organización estructural y de procedimientos en la calidad del servicio en restaurantes.
3. Identificar los tipos de restaurantes existentes en el centro urbano de Minga Guazú.

### Hipótesis o Supuestos

En concreto, nuestro estudio presenta la siguiente hipótesis:

Una adecuada estructura organizacional y procedimientos del restaurante permiten un servicio de calidad para los clientes

### **Variable dependiente**

- Servicio de calidad

### **Variable independiente**

- Estructura organizacional y de procedimientos de restaurantes.

### **Fundamentación**

El presente trabajo es relevante para la sociedad, pues la organización de las actividades diarias refleja el auge de la demanda del servicio de cocina de calidad. Asimismo, el estudio de la estructura organizacional y procedimientos de restaurantes es relevante siendo uno de los sectores de servicio que afecta la calidad de vida de las familias, las personas que cuentan con este, para la satisfacción de sus necesidades, por esta razón se considera fundamental conocer el proceso de atención al cliente, a fin de determinar los factores que impiden alcanzar los niveles de crecimiento y productividad esperado.

Así también, el trabajo permite aplicar los conocimientos adquiridos en los años de estudio de la carrera de Administración de Empresas y presentar recomendaciones que podrían brindar un manejo sostenible a la calidad del servicio gastronómico.

### **Antecedentes del tema**

Los trabajos que se mencionan a continuación forman parte de los antecedentes de la investigación y pueden presentar algún grado de semejanza con el presente estudio. El primer trabajo analizado lleva por título: Modelo de gestión administrativa para el restaurante por: Charly Granada en la Ciudad de Cali.

La autora del estudio es: María Fernanda Castaño Restrepo el trabajo fue presentado en la Universidad Autónoma de Occidente Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas departamento

de Ciencias Administrativas Administración de Empresas Santiago de Cali, noviembre 2013. Las investigadoras establecieron como objetivo general elaborar un modelo de gestión administrativa para el restaurante Charly Granada en la ciudad de Cali.

Conforme con los resultados que obtuvieron, se concluye que la disminución de afluencia de clientes del restaurante Charly Granada en la ciudad de Cali, de acuerdo con las encuestas realizadas a los clientes, pudo haber sido causado por descuidar algunos aspectos del restaurante dentro de los cuales se encuentran los siguientes: en algunos casos el sabor y la presentación de los platos, las porciones de los platos, la temperatura de los platos, la relación calidad-precio y cantidad- precio, temperatura del lugar.

El segundo trabajo considerado lleva por título: Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida. Las autoras del estudio son: Verónica Patricia Bermeo Méndez, Claudia Adriana Caldas Molina, el trabajo fue presentado en la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Cuenca, Ecuador en el año 2014.

En el estudio llegaron a la conclusión que un manual de procedimientos operativos es indispensable para poder desarrollar las actividades de un restaurante, ya que ayuda a que las mismas se realicen con mayor rapidez y facilidad, Para empezar a desarrollar un manual de procesos operativos es necesario realizar un diagnóstico a la empresa que permita conocer cuáles son sus principales falencias con el fin de trabajar en ellas para darles una solución inmediata mediante el mismo.

## **Estructura Organizacional**

### **Concepto**

Una estructura organizacional permite coordinar las tareas correspondientes a cada puesto dentro de los diferentes niveles de la organización, delegando cada puesto la autoridad y responsabilidad que le concierne. Por medio de la estructura organizacional se logra una mayor claridad de las actividades y de quienes son los responsables de realizarla.

### **Diseño Organizacional**

El diseño organizacional comprende elementos de la función de organización (especialización, estandarización, coordinación y autoridad) y su interrelación con las funciones de planeación,

dirección y control, su aplicación proporciona a la empresa el rumbo que los trabajadores deben seguir para desempeñar las tareas que les competen, además alinea y coordina sus esfuerzos para que todos vayan en la misma dirección y logren los objetivos establecidos. (Bueno, 2006)

El diseño organizacional puede ser entendido como “el proceso mediante el cual construimos o cambiamos la estructura de una organización, con la finalidad de lograr aquellos objetivos que se tienen previstos” (Rico, 2004).

## Elementos de la estructura organizacional

La estructura organizacional hace uso de elementos como: la especialización, estandarización, coordinación y autoridad. (Bueno, 2006)

1. Especialización: Identifica tareas y las asigna a los equipos de trabajo, individuos, áreas o departamentos quienes están capacitados para la realización de dichas tareas.

2. Estandarización: Crea procedimientos uniformes de trabajo para que los subordinados los implementen en el desarrollo de sus actividades laborales.

3. Coordinación: Integración de las tareas y actividades de los subordinados, por medio de procedimientos formales e informales

4. La autoridad: Se da dependiendo de la posición jerárquica en que se encuentra la persona. La autoridad debe de ir de la mano con la responsabilidad.

## Tipos de organizaciones

Las organizaciones pueden ser según sus fines, según su formalidad y según su grado de centralización.

a) Organizaciones según sus fines: según esta tipología, el principal motivo de las empresas es para realizar sus actividades y se dividen en:

- Organizaciones con fines de lucro: Llamadas empresas, tienen como unos de sus principales fines (si no es el único) generar una determinada ganancia o utilidad para su(s) propietario(s) y/o accionistas.

- Organizaciones sin fines de lucro: Se caracterizan por tener como fin cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello. El ejército, la iglesia, los

servicios públicos, las entidades filantrópicas, las organizaciones no gubernamentales (ONG), etc. (Chiavenato, 2006)

b) Organizaciones según su formalidad: Dicho en otras palabras, según tengan o no estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control. Según (Idalberto Chiavenato, 2012) estas se dividen en:

- Organizaciones formales: Este tipo de organizaciones se caracteriza por tener estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control. El uso de tales mecanismos hace posible definir de manera explícita donde y como se separan personas y actividades y como se reúne de nuevo. Este tipo de organizaciones (formales), pueden a su vez, tener uno o más de los siguientes tipos de organización: (Chiavenato, 2006)

- Organización lineal: Constituye la forma estructural más simple y antigua, pues tiene su origen en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica de los tiempos de los tiempos medievales. El nombre organización lineal significa que existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad entre superior y subordinados. De ahí su formato piramidal. Cada gerente recibe y transmite todo lo que pasa en su área de competencia, pues las líneas de comunicación son estrictamente establecidas. Es una forma de organización típica de pequeñas empresas o de etapas iniciales de la organización.

- Organización funcional: es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones muchas organizaciones de la antigüedad utilizaban el principio funcional para la diferenciación de las actividades o funciones.

- Organización línea-Staff: el tipo de organización línea-staff es el resultado de la organización de los tipos de organización lineal y funcional, buscando incrementar las ventajas de esos dos tipos de organización y de reducir sus desventajas. En la organización línea-staff, existen características del tipo lineal y del tipo funcional, reunidas para proporcionar un tipo organizacional más complejo y completo. En la organización línea-staff coexisten órganos de línea (órganos de ejecución) y de asesoría (órganos de apoyo y de consultoría) manteniendo relaciones entre sí. Los órganos de línea se caracterizan por la autoridad lineal y por el principio escalar, mientras los órganos de staff prestan asesoría y servicios especializados.

- Comités: Reciben una variedad de denominaciones: comités, juntas, consejos, grupos de

trabajos, etc. No existe uniformidad de criterios al respecto de su naturaleza y contenido. Algunos comités desempeñan funciones administrativas, otros, funciones técnicas, otros estudian problemas y otros solo dan recomendaciones. La autoridad que se da a los comités es tan variada que reina bastante confusión sobre su naturaleza.

- Organizaciones informales: Este tipo de organizaciones consiste en medios no oficiales pero que influyen en la comunicación, la toma de decisiones y el control que son parte de la forma habitual de hacer las cosas en una organización.

c) Organizaciones según su grado de centralización: Según este criterio, las empresas pueden estar clasificadas en: (Ferrel et al., 2004)

- Organizaciones Centralizadas: En una organización centralizada, la autoridad se concentra en la parte superior y es poca la autoridad, en la toma de decisiones, que se delega en los niveles inferiores. Están centralizadas muchas dependencias gubernamentales, como lo ejércitos, servicio postal y el ministerio de hacienda.

- Organizaciones Descentralizadas: En una organización descentralizada, la autoridad de tomas de decisiones se delega en la cadena de mando hasta donde sea posible. La descentralización es características de organizaciones que funcionan en ambientes complejos e impredecibles. Las empresas que enfrentan competencia intensa suelen descentralizar para mejorar la capacidad de respuesta y creatividad.

## **Proceso Administrativo**

### **Concepto**

Aplicar el proceso administrativo en las organizaciones tanto lucrativas como no lucrativas es imprescindible, porque permite crear una base de ideas sobre cómo la empresa u organización será construida y dirigida.

Se define como un proceso, porque está compuesto de varias etapas y estas a su vez de diversos lineamientos para realizar una actividad. Estas etapas están relacionadas e integradas para la buena ejecución de sus partes. Las etapas del proceso administrativos son la planeación, organización, dirección y control y su desarrollo se describe a continuación.

## Planeación

La planeación es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción.

Importancia de la planeación:

- Propicia el desarrollo de la empresa.
- Reduce al máximo los riesgos.
- Maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo.

“Planear es función del administrador, aunque el carácter y la amplitud de la planeación varían con su autoridad y con la naturaleza de las políticas y planes delineados por su superior”. (Evans. Linsay, 2008)

El reconocimiento de la influencia de la planeación ayuda a aclarar los intentos de algunos estudiosos de la administración para definir la política, lo cual consiste en fijar las guías para pensar en la toma de decisiones, y la administración, o entre el director y el administrador o el supervisor. Un administrador, a causa de su delegación de autoridad o posición en la organización, puede mejorar la planeación establecida o hacerla básica y aplicable a una mayor proporción de la empresa que la planeación de otro. Sin embargo, todos los administradores desde, los directores hasta los jefes o supervisores planean lo que les corresponde.

Elementos de la planeación:(Evans. Linsay, 2008)

- Los propósitos. Las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social.
- La investigación. Aplicada a la planeación la investigación consiste en la determinación de todos los factores que influyen en el logro de los propósitos, así como de los medios óptimos para conseguirlos.
- Los objetivos. Representan los resultados que la empresa desea obtener, son fines para alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.
- Las estrategias. Cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.
- Políticas. Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar

---

en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.

- Programas. Son esquemas en donde se establece, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

- Presupuestos. Son los planes de todas o algunas de las fases de actividad del grupo social expresado en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de la realización de dicho plan.

- Procedimientos. Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.

## **Organización**

La organización comprende, la creación de una estructura, la cual determina las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social.

Esencialmente, la organización nace de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales. En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización.

Es por esto que una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quién debe realizar determinada tarea y quién es responsable por determinados resultados; de esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueva los objetivos de la empresa.

De acuerdo con Martínez (2005) los elementos de la organización son:

a) División del trabajo. Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas: La primera; (jerarquización) que dispone de las funciones del grupo social por orden de rango, grado o importancia. La segunda; (departamentalización) que divide y agrupa todas las funciones y actividades, en unidades específicas, con base en su similitud.

b) Coordinación. Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo de los objetivos.

## Dirección

La dirección, abarca la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Cuando un administrador se interesa por sí mismo en la función directiva, comienza a darse cuenta de parte de su complejidad. En primer lugar, está tratando con gente, pero no en una base completamente objetiva, ya que también él mismo es una persona y, por lo general, es parte del problema. Está en contacto directo con la gente, tanto con los individuos, como con los grupos. Pronto descubre, como factor productivo, que la gente no está solamente interesada en los objetivos de la empresa; tiene también sus propios objetivos. Para poder encaminar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la empresa, el administrador se da cuenta pronto que debe pensar en términos de los resultados relacionados con la orientación, la comunicación, la motivación y la dirección.

Aunque el administrador forma parte del grupo, es conveniente, por muchas razones, considerarlo como separado de sus subordinados. Para lograr los objetivos de la empresa se le han asignado recursos humanos y de otra índole, y tiene que integrarlos. También es conveniente pensar en el administrador como separado del grupo porque es su jefe. Como jefe no es tanto uno de los del grupo como aquel que ha de persuadir al grupo para que haga lo que él quiere o deba hacerse. La dirección implica el uso inteligente de un sistema de incentivos más una personalidad que despierte interés en otras personas

De acuerdo con Crespo (2003), la dirección como parte del proceso administrativo se compone de varios elementos, tales como:

- Toma de decisiones. Significa la elección de un curso de acción o alternativa. Al tomar decisiones es necesario antes de evaluar las alternativas, definir y analizar el problema, para posteriormente aplicar la decisión o alternativa que mejor se sugiera.

- Integración. Al igual que en la toma de decisiones, también existe un proceso para la adecuada integración en cuanto al personal se refiere, este proceso inicia con el reclutamiento u obtención de los candidatos que aspiran a un puesto determinado, en seguida se introducirán, o dicho en otras palabras, se les ambientará; para finalmente capacitarlos en el desarrollo de las funciones que habrán de realizar.

- Motivación. La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más

compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo, de acuerdo a normas o patrones de conducta esperados.

- Comunicación. La comunicación en cualquier grupo que se trate es de vital importancia ya que involucra a los individuos no solo en su papel de comunicadores, sino en el buen uso que a la información se le da.

- Supervisión. Consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

## Control

El control es el proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes.

Puesto que el control implica la existencia de metas y planes, ningún administrador puede controlar sin ellos. Él no puede medir si sus subordinados están operando en la forma deseada a menos que tenga un plan, ya sea, a corto, a mediano o a largo plazo. Generalmente, mientras más claros, completos, y coordinados sean los planes y más largo el periodo que ellos comprenden, más completo podrá ser el control.

Un administrador puede estudiar los planes pasados para ver dónde y cómo erraron, para descubrir qué ocurrió y porqué, y tomar las medidas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir los errores. Sin embargo, el mejor control previene que sucedan las desviaciones, anticipados a ellas.

De acuerdo con Crespo (2003) los elementos del control con los siguientes:

- Establecimiento de estándares. Es la aplicación de una unidad de medida, que servirá como modelo, guía o patrón con base en lo cual se efectuará el control.

- Medición de resultados. La acción de medir la ejecución y los resultados puede de algún modo modificar la misma unidad de medida.

- Corrección. La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares.

- Retroalimentación. El establecimiento de medidas correctivas da lugar a la retroalimentación; es aquí en donde se encuentra la relación más estrecha entre la planeación y el control.

---

## Gestión de calidad en un restaurante

### Servicio Gastronómico

Un servicio gastronómico es aquel servicio de alimentación en el que se está teniendo en cuenta cada aspecto que rodea el área gastronómica, la higiene tanto de productos o materias primas, equipos, herramientas y el espacio en el que se desarrollan los procesos de elaboración de los alimentos y el área de servicio.

Otro aspecto relevante, es el personal con el que se cuenta, pues debe ser personal capacitado para poder brindar el servicio requerido por el cliente, tanto desde la cocina, como el personal que esta interactuando directamente con el cliente.

### Orígenes y Evolución de los Restaurantes.

Según (Lexus, 2011) En la antigüedad, las iglesias y los monasterios tenían por costumbres albergar los viajeros y alimentarlos aceptando algunas donaciones a cambio. Esto fue aprovechado por los comerciantes de aquella época para crear lugares especializados en la venta de comidas y bebidas.

El desarrollo de los restaurantes fue evolucionando desde las posadas y tabernas, en donde el comedor era adaptado al medio para saciar el hambre de los viajeros que acudían a dichos lugares. Después podemos citar a los monasterios quienes fueron los que empezaron a escribir sobre la cocina y la forma en la que servían sus alimentos era en banquetes con grandes cantidades de comida. Uno de los puntos más altos en el servicio y la cocina fue en la época renacentista en donde ya existía aparatos y montajes sofisticados, en este período ya habían profesionales quienes eran los encargados de servir las mesas, y en la cocina ya trabajaban los chefs más hábiles y renombrados de la época.

A partir de los mencionado en (Lexus, 2011) durante el siglo XVI la actividad de las artes de la mesa tuvo un gran crecimiento ya que empezaron a producir recetarios, manuales, formas de montaje de mesa, entre otros. El primer restaurante propiamente dicho nació en Francia en 1765, y era propiedad del Monsieur Boulanger. Después de unos años la palabra restaurante llegó a América del Norte en 1794. Dando lugar a la creación de distintos restaurantes con bases francesas en muchas ciudades de los Estados Unidos como en New York, Boston, Massachusetts. Como consecuencia de dicha evolución estos establecimientos empezaron a dar muestras de su importante aportación

gastronómica, y en muchos países comenzó a tener una gran valoración social y económica. Esto ha traído consigo nuevas tendencias, nuevas formas de servicio, clientes con más exigencias.

## **Clasificación de los Restaurantes.**

Según Torruco y Ramirez, (1987), hay principalmente cuatro tipos de restaurantes que se relacionan y condicionan por tres factores: costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales y presencia de corriente turística nacional y extranjera.

- Restaurante Gourmet (full service/servicio completo):

Ofrece platillos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados. El servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida, por lo que estos restaurantes son los más caros.

- Restaurante de Especialidades:

Ofrece una variedad limitada o estilo de cocina. Estos establecimientos muestran en su carta una extensa variedad de su especialidad, ya sean mariscos, aves, carnes o pastas, entre otros.

Existe otro tipo de restaurante, que es fácil de confundir con el de especialidades como es el Restaurante Étnico, mismo que ofrece lo más sobresaliente o representativo de la cultura gastronómica de algún país. (Lane & Dupré, 1997), es decir, pueden ser mexicanos, chinos, italianos, franceses, etc.

- Restaurante Familiar (fastfood/comida rápida):

Sirve alimentos sencillos a precios moderados, accesibles a la familia. Su característica radica en la confiabilidad que ofrece a sus clientes, en términos de precios y servicio estándar.

Por lo general, estos establecimientos pertenecen a cadenas, o bien, son operados bajo una franquicia consistente en arrendar el nombre y sistema de una organización.

- Restaurante Conveniente (fastfood/servicio limitado):

Se caracteriza por su servicio rápido; el precio de los alimentos suele ser económico y la limpieza del establecimiento intachable, por lo que goza de confiabilidad y preferencia.

Infraestructura para un restaurante de acuerdo con el Reglamento Técnico Mercosur N°

La estructura física juega un rol importante en el cumplimiento de los objetivos del servicio, de ella depende su correcto funcionamiento. La distribución arquitectónica del mismo, independientemente al número de raciones elaboradas, debe permitir una secuencia funcional del trabajo en cada uno de los distintos flujos (personal, equipos y materia prima), impidiendo el cruce de áreas en los procedimientos (flujo unidireccional).

El planeamiento físico funcional tiene como objetivo principal garantizar instalaciones adecuadas y funcionales, asegurando la operatividad dentro de lo exigido por las normas técnicas de higiene e inocuidad de alimentos. (Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición (INAN, 2022)

El planeamiento físico funcional en vuelve una serie de aspectos fundamentales como: (INAN, 2022)

- a) Ubicación.
- b) Disposición adecuada de la cocina.
- c) Determinación de los sistemas de distribución.
- d) Número de usuarios.
- e) Logística de abastecimiento.
- f) Tipo de combustible a ser utilizado para la cocción de los alimentos.
- g) Determinación y dimensiones de áreas de trabajo de acuerdo con la capacidad máxima de producción.
- h) Dimensionamiento adecuado y distribución de los equipamientos.

Características generales de la estructura física del servicio. (INAN, 2022)

- Ser de construcción sólida y sanitariamente adecuada; los materiales usados en la construcción o la remodelación deben ser de tal naturaleza que permitan la limpieza y desinfección.
- Disponer de espacios suficientes para cumplir de manera satisfactoria las operaciones.
- Impedir que ingresen o aniden insectos, roedores y/o plagas, o contaminantes del medio, como humo, polvo, vapor u otros.
- Permitir separar, por partición, ubicación u otros medios eficaces las operaciones susceptibles de causar contaminación cruzada.
- Permitir la realización de las operaciones en condiciones higiénicas y apropiadas desde la llegada de la materia prima, hasta la obtención del alimento terminado o preparación culinaria.

Asimismo, para tener en cuenta lo establecido en el Reglamento Técnico Mercosur N° 80/96 sobre las condiciones higiénicas sanitarias y de buenas prácticas de elaboración para establecimientos elaboradores/ industrializadores de alimentos; en el apartado 4, de las condiciones higiénicas sanitarias de los establecimientos elaboradores/industrializadores de alimentos, ítem 4.1 de las instalaciones que se agregan a continuación:

MERCOSUR/GMC/RESOLUCIÓN N° 80/96 REGLAMENTO TÉCNICO DEL MERCOSUR SOBRE LAS CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS Y DE BUENAS PRÁCTICAS DE FABRICACIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS ELABORADORES/INDUSTRIALIZADORES DE ALIMENTOS

VISTO:

El Tratado de Asunción, el Protocolo de Ouro Preto, la Decisión N° 4/91 del Consejo del Mercado Común y la Recomendación N° 32/96.

CONSIDERANDO:

Que es necesario definir un marco normativo sobre los Principios Generales de Higiene de los Alimentos; Que por lo tanto el SGT-3 tomó como referencia el documento del CODEX ALIMENTARIUS - Código Internacional Recomendado de Prácticas: Principios Generales de Higiene de los Alimentos, CAC/VOL. A, De. 2 (1985), así como otros documentos posteriores del Comité de Higiene de los Alimentos del CODEX ALIMENTARIUS sobre el tema;

Que resulta necesario, en primer término, establecer las condiciones generales esenciales en los aspectos higiénico-sanitarios y de las buenas prácticas de elaboración/industrialización de alimentos;

Que es imprescindible la formulación de procedimientos armonizados de inspección y control a fin de complementar la presente resolución para la aplicación de los sistemas de habilitación de establecimientos elaboradores/industrializadores de alimentos.

## **EL GRUPO MERCADO COMÚN RESUELVE:**

Art. 1 - Aprobar el Reglamento Técnico del MERCOSUR referido a las condiciones higiénico-sanitarias y de buenas prácticas de fabricación para establecimientos elaboradores/industrializadores de alimentos, que figura como Anexo I y forma parte de la presente Resolución.

Art. 2 - Incorporar el ítem 3 - Principios Generales Higiénico-Sanitarios de las Materias - Primas para Alimentos elaborados/industrializados.

Art. 3 - Establecer que estos requisitos generales no exceptúan el cumplimiento de otros reglamentos específicos que deberán ser armonizados para aquellas actividades que se determinen, según los criterios que acuerden los Estados Parte.

Art. 4 - Instruir al SGT N° 3 - Reglamentos Técnicos - que mantenga actualizado el presente Reglamento, en función de las normas tecnológicas y de los nuevos criterios internacionales en la materia.

Art. 5 - Los organismos competentes de los Estados Parte adoptarán medidas pertinentes con vistas a dar cumplimiento a lo dispuesto anteriormente.

Art.6 - En función de lo establecido en la Resolución 91/93 del GMC, las autoridades competentes de los Estados Parte encargadas de la implementación de la presente Resolución serán:

Argentina:

- Ministerio de Salud y Acción
- Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos
- Secretaría de Agricultura, Pesca y Alimentación
- Instituto Argentino de Sanidad y Calidad Vegetal
- Servicio Nacional de Sanidad Animal
- Secretaría de Industria
- Instituto Nacional de Vitivini cultura Brasil:
- Ministerio da Saúde
- Ministério da Agricultura e Abastecimento Paraguay:
- Ministerio de la Salud Pública y Bienestar Social
- Ministerio de Ganadería y Agricultura
- Ministerio de Industria y Comercio
- Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología Uruguay:
- Ministerio de Salud Pública
- Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca
- Ministerio de Industria, Energía y Minería
- Laboratorio Tecnológico del Uruguay

---

Art.7-La presente Resolución entrará en vigor a partir del 1/01/97. XXIII GMC, Brasilia 11/10/96 REGLAMENTO TÉCNICO MERCOSUR SOBRE LAS CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS Y DE BUENAS PRÁCTICAS DE ELABORACIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS ELABORADORES/INDUSTRIALIZADORES DE ALIMENTOS

Sobre los requisitos generales de establecimientos elaboradores/ industrializadores de alimentos.

## **DE LAS INSTALACIONES**

### **EMPLAZAMIENTO**

Los establecimientos deberán estar situados preferiblemente en zonas exentas de olores objetables, humo, polvo y otros contaminantes y no expuestas a inundaciones.

### **VÍAS DE TRÁNSITO INTERNO**

Las vías y, que se encuentran dentro de su circunferencia, deberán tener una superficie dura y/o pavimentada, apta para el tráfico rodado. Debe disponerse de un desagüe adecuado, así como de medios de limpieza.

### **APROBACIÓN DE PLANOS DE EDIFICIOS E INSTALACIONES**

Los edificios e instalaciones deberán ser de construcción sólida y sanitariamente adecuada. Todos los materiales usados en la construcción y el mantenimiento deberán ser de tal naturaleza que no transmitan ninguna sustancia no deseada al alimento.

Para la aprobación de los planos deberá tenerse en cuenta, que se disponga de espacios suficientes para cumplir de manera satisfactoria todas las operaciones.

El diseño deberá ser tal que permita una limpieza fácil y adecuada y facilite la debida inspección de la higiene del alimento.

Los edificios e instalaciones deberán ser de tal manera que impidan que entren a ni de insectos, roedores y/o plagas y que entren contaminantes del medio, como humo, polvo, vapor u otros.

Los edificios e instalaciones deberán ser de tal manera que permitan separar, por partición,

ubicación y otros medios eficaces, las operaciones susceptibles de causar contaminación cruzada.

Los edificios e instalaciones deberán ser de tal manera que las operaciones puedan realizarse en las debidas condiciones higiénicas desde la llegada de materia prima, hasta la obtención del producto terminado, garantizando además condiciones apropiadas para el proceso de elaboración y para el producto terminado.

En las zonas de manipulación de alimentos

- Los pisos, deberán ser de materiales resistentes al tránsito, impermeables, inabsorbentes, lavables y antideslizantes; no tendrán grietas y serán fáciles de limpiar y desinfectar. Los líquidos deberán escurrir hacia las bocas de los sumideros.

- Las paredes, se construirán o revestirán con materiales no absorbentes y lavables, y serán de color claro.

Hasta una altura apropiada para las operaciones, deberán ser lisas y sin grietas y fáciles de limpiar y desinfectar.

Los ángulos entre las paredes, entre las paredes y los pisos, y entre las paredes y los techos o cielorrasos deberán ser de fácil limpieza. En los planos deberá indicarse la altura del friso que será impermeable.

- Los techos o cielo rrasos, deberán estar contruidos y/o acabados de manera que se impida la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación y la formación de mohos y deberán ser fáciles de limpiar.

- Las ventanas y otras aberturas deberán estar contruidas de manera que se evite la acumulación de suciedad y las que se comuniquen al exterior deberán estar provistas de protección antiplagas. Las protecciones deberán ser de fácil limpieza y buena conservación.

- Las puertas, deberán ser de material no absorbente y de fácil limpieza.

- Las escaleras montacargas y estructuras auxiliares, como plataformas, escaleras de mano y rampas, deberán estar situadas y contruidas de manera que no sean causa de contaminación.

En las zonas de manipulación de los alimentos, todas las estructuras y accesorios elevados deberán estar instalados de manera que se evite la contaminación directa o indirecta de los alimentos, de la materia prima y material de envase por condensación y goteo y no se entorpezcan las operaciones de limpieza.

Los alojamientos, lavabos, vestuarios y cuartos de aseo del personal auxiliar del establecimiento deberán estar completamente separados de las zonas de manipulación de alimentos y no tendrán acceso directo a éstas, ni comunicación alguna.

Los insumos, materias primas y productos terminados deberán ubicarse sobre tarimas o encatrados separados de las paredes para permitir la correcta higienización de la zona. Deberá evitarse el uso de materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente, por ejemplo, la madera, a menos que la tecnología utilizada haga imprescindible su empleo y no constituya una fuente de contaminación.

## **ABASTECIMIENTO DE AGUA.**

Deberá disponerse de un abundante abastecimiento de agua potable, a presión adecuada ya temperatura conveniente, con un adecuado sistema de distribución y con protección adecuada contra la contaminación.

En caso necesario de almacenamiento, se deberá disponer de instalaciones apropiadas y en las condiciones indicadas anteriormente. En este caso es imprescindible un control frecuente de la potabilidad de dicha agua.

El Organismo Competente podrá admitir variaciones de las especificaciones químicas y físico/químicas diferentes a las aceptadas cuando la composición del agua de la zona lo hiciera necesario y siempre que no se comprometa la inocuidad del producto y la salud pública.

El vapor y el hielo utilizados en contacto directo con alimentos o superficies que entren en contacto con los mismos no deberán contener ninguna sustancia que pueda ser peligrosa para la salud o contaminar el alimento.

El agua no potable que se utilice para la producción de vapor, refrigeración, lucha contra incendios y otros pro-pósitos similares no relacionados con alimentos, deberá transportarse por tuberías completamente separadas, de preferencia identificadas por colores, sin que haya ninguna conexión transversal ni sifonado de retroceso con las tuberías que conducen el agua potable.

## **EVACUACIÓN DE EFLUENTES Y AGUAS RESIDUALES.**

Los establecimientos deberán disponer de un sistema eficaz de evacuación de efluentes y aguas

residuales, el cual deberá mantenerse en todo momento, en buen estado de funcionamiento. Todos los conductos de evacuación (incluidos los sistemas de alcantarillado) deberán ser suficientemente grandes para soportar cargas máximas y deberán construirse de manera que se evite la contaminación del abastecimiento de agua potable.

## **VESTUARIOS Y CUARTOS DE ASEO**

Todos los establecimientos deberán disponer de vestuarios, sanitarios y cuartos de aseo adecuados, convenientemente situados garantizando la eliminación higiénica de las aguas residuales. Estos lugares deberán estar bien iluminados y ventilados y no tendrán comunicación directa con la zona donde se manipulen los alimentos. Junto a los retretes y situados de tal manera que el personal tenga que pasar junto a ellos al volver a la zona de manipulación, deberá haber lavabos con agua fría o fría y caliente, provistos de elementos adecuados para lavarse las manos y medios higiénicos convenientes para secarse las manos.

No se permitirá el uso de toallas de tela. En caso de usar toallas de papel, deberá haber un número suficiente de dispositivos de distribución y receptáculos para dichas toallas. Deberán ponerse avisos en los que se indique al personal que debe lavarse las manos después de usarlos servicios.

## **INSTALACIONES PARA LAVARSE LAS MANOS EN LAS ZONAS DE ELABORACIÓN**

Deberán proveerse instalaciones adecuadas y convenientemente situadas para lavarse y secarse las manos siempre que así lo exija la naturaleza de las operaciones. En los casos en que se manipulen sustancias contaminantes o cuando la índole de las tareas requiera una desinfección adicional al lavado deberán disponerse también de instalaciones para la desinfección de las manos. Se deberá disponer de agua fría o fría y caliente y de elementos adecuados para la limpieza de las manos.

Deberá haber un medio higiénico apropiado para el secado de las manos. No se permitirá el uso de toallas de tela. En caso de usar toallas de papel deberá haber un número suficiente de dispositivos de distribución y receptáculos para dichas toallas.

---

## **INSTALACIONES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**

Cuando así proceda, deberá haber reinstalaciones adecuadas para la limpieza y desinfección de los útiles y equipo de trabajo. Esas instalaciones se construirán con materiales resistentes a la corrosión, que puedan limpiarse fácilmente y estarán provistas de medios convenientes para suministrar agua fría o fría y caliente en cantidades suficientes.

## **ILUMINACIÓN E INSTALACIONES ELÉCTRICAS**

Los locales de los establecimientos deberán tener iluminación natural y/o artificial que posibiliten la realización de las tareas y no comprometa la higiene de los alimentos. Las fuentes de luz artificial que estén suspendidas o aplicadas y que se encuentren sobre la zona de manipulación de alimentos en cualquiera de las fases de producción deben ser de tipo inocuo y estar protegidas contra roturas.

La iluminación no deberá alterar los colores. Las instalaciones eléctricas deberán ser empotradas o exteriores y en este caso estar perfectamente recubiertas por caños aislantes y adosadas a paredes y techos, no permitiéndose cables colgantes sobre las zonas de manipulación de alimentos. El Organismo Competente podrá autorizar otra forma de instalación o modificación de las instalaciones aquí descriptas cuando así se justifique.

## **VENTILACIÓN**

Deberá proveerse una ventilación adecuada para evitar el calor excesivo, la condensación de vapor, la acumulación de polvo para eliminar el aire contaminado. La dirección de la corriente de aire no deberá ir nunca de una zona sucia a una zona limpia. Deberá haber aberturas de ventilación provistas de las protecciones y sistemas que correspondan para evitar el ingreso de agentes contaminantes.

## **ALMACENAMIENTO DE DESHECHOS Y MATERIAS NO COMESTIBLES**

Deberá disponerse de medios para el almacenamiento de los desechos y materias no comestibles antes de su eliminación del establecimiento, de manera que se impida el ingreso de plagas

a los desechos de materias no comestibles y se evítela contaminación de las materias primas, del alimento, del agua potable, del equipo y de los edificios o vías de acceso en los locales.

## **DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS**

En caso de devolución de productos, los mismos podrán ubicarse en sectores separados y destinados a tal fin por un periodo en el que se determinará su destino.

## **EQUIPOS Y UTENSILIOS MATERIALES**

Todo el equipo y los utensilios empleados en las zonas de manipulación de alimentos y que puedan entrar en contacto con los alimentos deben ser de un material que no transmita sustancias tóxicas, olores ni sabores y sean o absorbente y resistente a la corrosión y capaz de resistir repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

Las superficies habrán de ser lisas y estar exentas de hoyos y grietas y otras imperfecciones en que puedan comprometer la higiene de los alimentos o sean fuentes de contaminación. Deberá evitarse el uso de madera y otros materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente, a menos que se tenga la certeza de que su empleo no será una fuente de contaminación. Se deberá evitar el uso de diferentes materiales de tal manera que pueda producirse corrosión por contacto.

## **DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN**

Todos los equipos y los utensilios deberán estar diseñados y contruidos de modo de asegurar la higiene y permitir una fácil y completa limpieza y desinfección y, cuando sea factible deberán ser visibles para facilitar la inspección. Los equipos fijos deberán instalarse de tal modo que permitan un acceso fácil y una limpieza a fondo, además deberán ser usados exclusivamente para los fines que fueron diseñados.

Los recipientes para materias no comestibles y deshecho deberán estar contruidos de metal o cualquier otro material no absorbente e inatacable, que sean de fácil limpieza y eliminación del contenido y que sus estructuras y tapas garanticen que no se produzcan pérdidas ni emanaciones. Los equipos y los utensilios empleados para materias no comestibles o deshecho deberán marcarse

indicándose su uso y no deberán emplearse para productos comestibles.

## **Estructura Física**

De acuerdo con el manual del Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición, las instalaciones de la estructura física, áreas de local, deberán cumplir con las características que son enumeradas a continuación:

### **Instalaciones de estructura física y áreas del local**

1. Vías de tránsito interno con superficie dura, desagüe adecuado: considerado si, cuando las vías y zonas utilizadas por el servicio se encuentran dentro de su cerco perimetral, con una superficie dura y/o pavimentada. Debe disponerse de un desagüe adecuado de fácil limpieza y desinfección.

2. Emplazamiento de zona externa de contaminantes: considerando si, cuando los servicios están situados preferiblemente en zonas exentas de olores objetables, humo, polvo y otros contaminantes y no expuestas a inundaciones.

3. Edificio e instalaciones son de construcción sólida y sanitariamente adecuada: considerando si, cuando el servicio es de construcción sólida y sanitariamente adecuada (que soporte la limpieza y desinfección). Todos los materiales usados en la construcción y el mantenimiento son de tal naturaleza que no transmitan ninguna sustancia no deseada al alimento.

4. Se encuentra estratégicamente ubicado en un lugar accesible y estratégico para la interacción con los proveedores y usuarios: considerado si, cuando se disponga de espacios suficientes para cumplir de manera satisfactoria todas las operaciones. Deberán ser de tal manera que las operaciones puedan realizarse en las debidas condiciones higiénicas desde la llegada de materia prima, hasta la obtención del producto terminado, garantizando además condiciones apropiadas para el proceso de elaboración y para el producto terminado

5. Flujo de material y operaciones separados (física y funcional) para evitar contaminación cruzada: consideran si, cuando el servicio permite separar, por partición, ubicación y otros medios eficaces, las operaciones susceptibles de causar contaminación cruzada.

6. La instalación y ubicación de equipos, permite el mantenimiento, limpieza, sanitización y vigilancia en relación con la posible presencia de plaga: considera si, cuando la instalación y

ubicación de equipos son de tal manera que impidan que entre no a ni den insectos, roedores y/o plagas y que entren contaminantes del medio, como humo, polvo, vapor u otros.

7. Las áreas tienen espacio suficiente para cumplir las operaciones. (Verificar que realice cómo da mente sus funciones): considerado si, cuando el diseño permite una limpieza fácil ya de cuada y facilite la debida inspección de la higiene de alimento.

8. El acceso a las áreas es independiente y solo accede personal autorizado. Considerado si, cuando solo accede al área personal que trabaje con la manipulación de alimentos.

9. Las áreas están correctamente señalizadas: considerado si, cuando se observa carteles u otro medio de señalización

10. Cuenta con área de recepción y almacenamiento de insumos alimenticios e insumos. Considerado si, cuando se observa una rea exclusiva para la misma.

11. Cuenta con oficina del encargado. Considerado si, cuando se observe la misma.

12. Cuenta con área de vestuario del personal: Considerado si, cuando se observe un lugar destinado exclusivamente para este fin.

13. Cuenta con área exclusiva de producción: Considerado si, cuando se observe la misma.

14. Cuenta con área de distribución: Considerado si, cuando existe exclusiva destinado para este fin.

15. Cuenta con área de servicio (comedor): Considerado si, cuando es exclusivo para la misma y se encuentra separada físicamente de las demás áreas.

16. Pisos de color claro, impermeables, lavables, antideslizantes, sin grietas, de fácil limpieza y desinfección: Considerado si, cuando los pisos, no presentan grietas y son fáciles de limpiar y desinfectar.

17. Paredes en buen estado, limpias, material durable, color claro, lisos, de fácil limpieza y desinfección: considerado si, cuando las paredes, están construidas o revestidas con materiales no absorbentes y lavables, y son de color claro. Hasta una altura apropiada para las operaciones, lisas, sin grietas y fáciles de limpiar y desinfectar. Los ángulos entre las paredes, entre las paredes y los pisos, y entre las paredes y los techos o cielorrasos deberán ser de fácil limpieza.

18. Techos en buen estado, limpios, de material durable, fácil de lavar, resistente a la limpieza: considerado si, cuando los techos o cielorrasos, están construidos y/o acabados de manera que impide la acumulación de suciedad y reduzca al mínimo la condensación y la formación de mohos y son de fáciles de limpiar.

19. Ventanas y otras aberturas limpias y bien conservadas. Considerado si, cuando las ventanas y otras aberturas, están construidas de manera que se evita la acumulación de suciedad.

20. Aberturas exteriores con protección antiplagas, en buenas condiciones, de material adecuado y limpio: Considerado si, cuando las aberturas están provistas de protección anti-plagas. Las protecciones deberán ser de fácil limpieza y buena conservación. Si está sucio lleva mitad de punto, si está roto ninguno.

21. Lavatorio de manos en zonas de manipulación provista de alcohol al 70%, jabón líquido, toallas desechables y avisos de lavados de manos: Considerado si, cuando se observa lo indicado en el ítem.

22. Iluminación suficiente, luz artificial protegida contra roturas: Considerado por si, no, N/A y medido en número por observación. Los servicios deberán tener iluminación natural y/o artificial que posibiliten la realización de las tareas y no comprometa la higiene de los alimentos. Las fuentes de luz artificial que estén suspendidas o aplicadas y que se encuentren sobre la zona de manipulación de alimentos en cualquiera de las fases de producción deben ser de tipo inocuo y estar protegidas contra roturas. La iluminación no deberá alterar los colores.

23. Ventilación adecuada para evitar el calor excesivo, condensación o acumulación de polvo: Considerado si, cuando se verifica que existe una ventilación adecuada para evitar el calor excesivo, la condensación de vapor, la acumulación de polvo para eliminar el aire contaminado. La dirección de la corriente de aire no deberá ir nunca de una zona sucia a una zona limpia. Deberá haber aberturas de ventilación provistas de las protecciones y sistemas que correspondan para evitar el ingreso de agentes contaminantes. En caso de observar la presencia de extractor en el área; ver o indagar si funciona para considerarlo conforme.

### **Abastecimiento de agua**

24. Abastecimiento de agua proveniente de la red pública, de perforación y/u otros: considerado si cuando haya abundante abastecimiento de agua potable (red pública o perforación y/u otros)apresión adecuada y a temperatura conveniente, con una propiado sistema de distribución y con protección adecuada contra la contaminación. En caso de tratarse de una perforación, se debe indagar sobre la profundidad de esta y el estado de conservación.

25. El agua posee un sistema de tratamiento considerado si cuando se observe filtro o

documento que lo certifique.

26. Posee grifos con agua caliente y fría: considerado si, solo cuando funciona correctamente agua fría y caliente.

27. Sistema adecuado de evacuación de efluentes, aguas residuales y en buen estado de funcionamiento: considerado si, cuando no se observa acumulación de agua, olores u otro indicar que demuestre lo contrario.

## **Equipamientos y utensilios de un restaurante**

El servicio de alimentación debe contar con equipos y utensilios necesarios para cumplir con sus objetivos, estos deben estar acorde a su función, al volumen de producción y ser técnicamente operables, a fin de optimizar los procesos y los recursos humanos disponibles. (INAN, 2022). Por tanto, en las elecciones se deben considerar los siguientes factores:

- Número de usuarios (personas/comensales) a atender, con proyección a corto, mediano y largo plazo.
- Complejidad de las preparaciones culinarias.
- Espacio físico disponible.
- Recursos financieros disponibles.
- Disponibilidad de equipos en el mercado.

Todo equipo y utensilio empleado en el servicio de alimentación para la manipulación y/o contacto con los alimentos debe ser de un material no absorbente, que no transmita sustancias tóxicas, olores ni sabores, debe ser resistente a la corrosión y capaz de soportar calor y repetidas operaciones de limpieza y desinfección. Las superficies han de ser lisas y estar exentas de hoyos, grietas y otras imperfecciones que puedan comprometer la higiene de los alimentos o sean fuentes de contaminación (INAN, 2022).

Así también, debe evitarse el uso de madera y otros materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente, a menos que se tenga la certeza de que su empleo no será una fuente de contaminación. (INAN, 2022)

Entre los materiales apropiados se encuentran el acero inoxidable, materiales teflonados (politetrafluoroetileno) u otros que sean de material liso, no poroso e impermeable, antideslizante y

antiadherente.

Los equipos fijos deben instalarse de tal modo que permitan un acceso fácil y una limpieza a fondo. Además, deben ser usados exclusivamente para los fines que fueron diseñados. (INAN, 2022)

Para la totalidad de los equipos y utensilios se deben tener en cuenta las siguientes especificaciones:

- Ser de un material de fácil limpieza y desinfección, no poroso, no oxidable.
- La instalación de equipos y maquinarias debe cumplir con normas de seguridad estipuladas y ser objeto de mantenimiento periódico.
- De preferencia equipamientos desarmables para facilitar su higiene y desinfección.
- Equipamiento móvil (estanterías, mesadas, tarimas, entre otros) para agilizar la organización y funcionalidad.

Por esto, es importante mencionar los equipos y utensilios según su funcionalidad que debe contar el servicio de alimentación de un restaurante, y se presentan a continuación:

Tabla 1

Equipos y utensilios generales necesarios en un servicio de alimentación:

Recepción de insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de pesaje (balanzas y/o básculas para alimentos) acorde al peso y volumen de los insumos.</li> <li>• Tarimas de plástico o PV Comesas de apoyo de mampostería revestido con porcelanato.</li> <li>• Carros de acero inoxidable u otro material de metal con acabado sanitario (tipo de chapa) u otro sistema que facilite el transporte interno (según necesidad).</li> </ul>
Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de equipamientos que permitan cumplir los registros y controles establecidos (sistema informático, ficheros, entre otros).</li> <li>• Unidades de pesaje.</li> </ul>

Tabla 2

Equipos y utensilios necesarios según la naturaleza del producto:

Viveres no perecederos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estanterías y/o tarimas.</li> <li>• Mesadas.</li> <li>• Unidades de pesaje.</li> </ul>
Hortalizas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estanterías y/o tarimas.</li> <li>• Unidades de pesaje.</li> </ul>
Viveres perecederos- unidades de frío	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refrigerador o heladera.</li> <li>• Freezer.</li> <li>• Cámara frigorífica (acorde a número de raciones y sistema de aprovisionamiento). En caso de contar con estas deben contar con: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estanterías</li> <li>-Tarimas.</li> </ul> </li> <li>• Sistema de control de temperatura.</li> </ul>

Tabla 3

Equipos y utensilios necesarios para el área de distribución:

Lavado de utensilios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piletas profundas.</li> <li>• Mesadas.</li> </ul>
Comedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas.</li> <li>• Sillas.</li> <li>• Microondas.</li> </ul>
Oficinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritorio.</li> <li>• Sillas.</li> <li>• Equipamiento de informática, ficheros, archivos.</li> <li>• Estanterías.</li> </ul>
Vestuarios y cuartos de aseo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ducha/s.</li> <li>• Lavatorio/s.</li> <li>• Inodoro/s.</li> <li>• Mijitorio/s(caso de los hombres).</li> <li>• Armarios individuales con cierre de seguridad.</li> </ul>
Depósitos de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basurero/s con tapa, de material de fácil limpieza.</li> <li>• Bolsas.</li> </ul>
Equipos de prevención de incendios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extintores (cantidad y tipo de acuerdo con la reglamentación vigente).</li> </ul>

**Tabla 4**

**Equipos y utensilios necesarios para el área de producción:**

<b>Cocina general</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de cocción: quemadores, hornos, planchas.</li> <li>• Mesadas.</li> <li>• Piletas.</li> </ul>
<b>Cocina dietética</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades de cocción: que madores, hornos, planchas.</li> <li>• Mesadas.</li> <li>• Piletas.</li> <li>• Licuadora.</li> </ul>
<b>Manejo de carnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesadas.</li> <li>• Piletas.</li> <li>• Tablas para procesamiento (tablas de picar).</li> <li>• De preferencia uno para cada tipo de carnes.</li> </ul>
<b>Manejo de hortalizas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesadas.</li> <li>• Piletas.</li> <li>• Tablas para procesamiento (tablas de picar).</li> <li>• De preferencia uno para cada vegetal.</li> </ul>
<b>Otros sectores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acorde a la naturaleza y cantidad de procesos y productos.</li> </ul>

## **Responsabilidades y caracterización Responsabilidad**

Los encargados del servicio de alimentación son responsables de hacer cumplir como las normativas del control de calidad, buenas prácticas de manufactura y demás parámetros de calidad e inocuidad de los alimentos. Asimismo, todo servicio de alimentación sea este auto gestionado o tercerizado, debe contar con personal calificado para lograr el cumplimiento y supervisión de la presente guía. (INAN, 2022)

## **Limpieza, desinfección y control de plagas**

El proceso de limpieza y desinfección tiene como objetivo asegurar la inocuidad de los alimentos en todo el proceso de producción; por tanto, es transversal al mismo.

Recomendaciones a tener en cuenta para:

### **1. Limpieza y desinfección**

- Mantener un programa y un procedimiento documentado de limpieza y desinfección de

---

acuerdo con el tipo de actividad que se desarrolle en cada sector.

- Establecer horarios para la limpieza y desinfección que garanticen atención especial a todos los sectores, equipos y materiales.

- Brindar capacitación adecuada y continua al respecto.

- Contar con un sistema de medidas preventivas para evitar la contaminación del alimento por medio de detergentes, desinfectantes u otros productos.

- Registrar los controles de limpieza y desinfección y mantener disponibles los registros.

## 2. Control de plagas

- Mantener un programa y un procedimiento de control de plagas documentado, sea este realizado por personal interno como externo.

- Combatir la presencia de roedores e insectos mediante productos autorizados por autoridad sanitaria.

- Efectuar el control de plagas con la periodicidad necesaria (AnexoM).

- Controlar y documentar la naturaleza y tipo de producto utilizado.

- Tomar las medidas preventivas para proteger los alimentos, equipos y utensilios de la contaminación con los productos para control de plagas.

- Después de haber aplicado los productos y antes de utilizar, limpiar y desinfectar el equipo y utensilios expuestos.

- Impedir la entrada de animales domésticos y de cualquier ser biológico invasor.

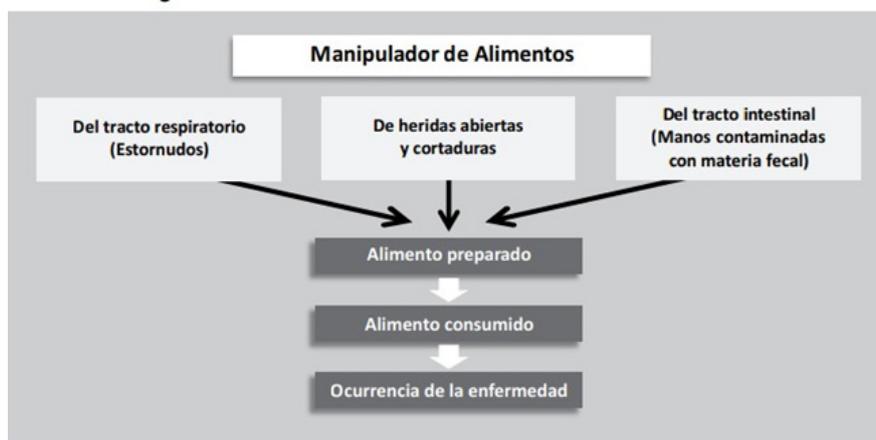
## Manipuladores

Por constituirse el manipulador de alimentos, siendo este uno de los factores más importantes dentro de un servicio de alimentación, el manual del INAN establece como criterio:

### 1. Estado de salud

El manipulador que se sabe o se sospecha que padece o es portador de alguna enfermedad que eventualmente pueda transmitir a los alimentos, no debe desempeñarse en sus funciones hasta su total recuperación, pues la mayor responsabilidad del servicio es la de entregar una alimentación

microbiológicamente segura, que pro- teja, en lugar de deteriorar la salud de los usuarios. Este hecho implica que la inocuidad de los alimentos es una responsabilidad moral de todo empleado del servicio de alimentación.



Fuente: Tejada Lozano BD. Administración de sistemas de servicio de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios. Medellín-Colombia: Universidad de Antioquia. 1992.

## Inocuidad de los alimentos

La inocuidad alimentaria se refiere a la ausencia de elementos dañinos en los alimentos, lo que garantiza un consumo seguro por parte de los humanos. Estos componentes dañinos pueden ser de carácter biológico, químico o físico.

Por lo general, estos peligros son imperceptibles para el ojo humano, lo que supone un riesgo mayor de sufrir algún tipo de daño.

El acceso a alimentos inocuos y nutritivos en cantidad suficiente es fundamental para mantener la vida y fomentar la buena salud. Los alimentos insalubres que contienen bacterias, virus, parásitos o sustancias químicas que son nocivos pueden causar más de 200 enfermedades distintas, que van desde la diarrea hasta el cáncer. En todo el mundo, alrededor de 600 millones de personas (casi 1 de cada 10 habitantes) enferman todos los años por ingerir alimentos contaminados, lo cual provoca la muerte de 420 000 personas y la pérdida de 33 millones de años de vida sana (AVAD).

La inocuidad de los alimentos, la nutrición y la seguridad alimentaria están estrechamente relacionadas. Los alimentos insalubres generan un círculo vicioso de enfermedad y malnutrición, que afecta especialmente a los lactantes, los niños pequeños, los ancianos y los enfermos. Además de contribuir a la seguridad alimentaria y nutricional, el suministro de alimentos inocuos fortalece las economías nacionales, el comercio y el turismo, estimulando el desarrollo sostenible. La globalización

del comercio de alimentos, el crecimiento constante de la población mundial, el cambio climático y la rápida evolución de los sistemas alimentarios producen un impacto en la inocuidad de los alimentos. El objetivo de la OMS es mejorar la capacidad de los países y del mundo para prevenir, detectar y encarar las amenazas asociadas a los alimentos insalubres que pesan sobre la salud pública.

## **Registro Establecimiento (R.E)**

Es la autorización sanitaria otorgada a una empresa, sea esta persona física o jurídica, para un establecimiento alimentario, previo cumplimiento de las condiciones higiénico-sanitarias vigentes. (Anexo P) Es obligatorio previo al inicio de sus actividades.(INAN – MSPBS, 2022)

Permite identificar a un establecimiento que ha realizado los procesos necesarios para habilitar sus instalaciones cumpliendo los requisitos higiénico- sanitarios.

El trámite se realiza ingresando en el sitio web del Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición -INAN [www.inan.gov.py](http://www.inan.gov.py) o desde [www.gestion.inan.gov.py](http://www.gestion.inan.gov.py) y posteriormente, dentro de la misma página, ingresando en el enlace «Acceso SIGRA» al Sistema Integrado de Gestión de Registros y Control de Alimentos (SIGRA).

Lo solicita el establecimiento alimentario, a través de un profesional director técnico designado por la empresa y que actúa en su representación según lo establece el Decreto N° 7634/2017.

## **Cómo se procede para obtener el Registro de Establecimientos R.E.**

Se ingresa al Sistema Integrado de Gestión de Registros y Control de Alimentos (SIGRA), dentro del sitio web del INAN; se completan los campos requeridos que corresponden a datos del local a ser habilitado, las actividades a ser desarrolladas (Por ejemplo: elaboración, fraccionado, importación, distribución, etc.) y las categorías de alimentos (Por ejemplo: alimentos grasos, farináceos, bebidas, etc.).

Se descarga la liquidación de aranceles generada por la información que la empresa ha suministrado y se abona el trámite en Perceptoría del INAN o las entidades adheridas y todos los medios electrónicos de BANCARD.

El INAN asigna una fecha para la realización de la inspección sanitaria al establecimiento y una vez que se verifique el cumplimiento del Reglamento Técnico MERCOSUR de Buenas Prácticas

de Manufactura 80/96, se emite el Certificado de R.E. con una validez de 5 (cinco) años.

El plazo máximo estimado para la obtención del R.E. es de 78 días.. Asimismo, la Resolución de Aranceles N° 484/2011 establece que se abona una sumatoria de actividad, categoría de alimentos e inspección.

### **Marco Regulatorio y Normativo que rige el Registro de Establecimientos R.E.**

La Ley N° 836/80, “Código Sanitario”, en su Artículo 162°, dispone: “Para la habilitación de un establecimiento de alimentos para consumo humano del público será requisito previo, indispensable, contar con la correspondiente autorización del Ministerio, debiendo acreditarse para el efecto que reúne condiciones sanitariamente adecuadas...”, por lo que los requisitos legales y técnicos para el registro de establecimiento están detallados en las resoluciones:

- Resolución S.G. N° 213/2019. Por la cual se establecen las condiciones y requisitos para la habilitación y otorgamiento del registro a establecimientos de alimentos, bebidas y aditivos destinados al consumo humano y se abroga la Resolución S.G. N° 578, de fecha 08 de Octubre de 2018. (Anexo R)

Pequeñas y medianas empresas pueden acogerse a las Resoluciones S.G. N° 154/2015 y S.G. N° 640/2019

La Resolución S.G. N° 154/2015 y la Resolución S.G. n| 640/2019 establecen los requisitos para el registro de las empresas categorizadas como MICROEMPRESAS (MIE) siempre que cuenten con la cédula otorgada por el Vice Ministerio de MIPYMES tienen acceso a un descuento del 50% en los aranceles del registros ante el INAN.

### **Categorías de Alimentos y cuando debo habilitar**

Los registros sanitarios de productos alimenticios se clasifican por tipo de alimentos, correspondiéndole una categoría según la naturaleza de estos. La empresa debe identificar según sea el tipo de alimentos con lo que desee incursionar en los mercados, de acuerdo con la Tabla de Categoría de Alimentos.

Un producto alimenticio se registra con el fin de que la Institución Sanitaria lo pueda controlar, siendo competencia del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social resguardar la salud

del consumidor, al igual que tener al alcance toda la información inherente al alimento, preservándose asimismo los derechos del fabricante sobre el mismo. En el caso de los productos alimenticios importados es necesario registrar de forma a que sea emitida la constancia de Vigencia de Registro para la Dirección Nacional de Aduanas.

## **Reglamentaciones que rigen para el registro de productos**

Rige la: Resolución S.G. N° 252/2018385, de fecha 12 de Mayo de 2018, y se establecen requisitos para la obtención, renovación, actualización, transferencia, suspensión y cancelación de registros sanitarios de productos alimenticios, bebidas y aditivos destinados al consumo humano; pudiendo acceder al mismo a través de la página web del INAN <http://www.inan.gov.py/>

## **Actualizaciones de Registro Sanitario de Producto Alimenticio (R.S.P.A.)**

Un R.S.P.A deberá ser actualizado por su Titular cuando:

- Exista cualquier modificación en los ingredientes y/o aditivos declarados para la elaboración del producto registrado, sin modificar su naturaleza.

- Se realicen modificaciones, sea de Leyendas o representaciones gráficas en el rotulado de un producto, en las que se haga alusión a su naturaleza, sus propiedades saludables o nutricionales, debiendo presentar dichas modificaciones plasmadas en el nuevo rótulo.

- En el caso de productos elaborados por multinacionales, filiales, empresas asociadas o productos tercerizados, exista un cambio o inclusión de origen, fabricante, origen alternativo, o cambio de denominación y/o de razón social del elaborador, titular del producto, acompañando, según corresponda, de la declaración de relación contractual pertinente según el caso y toda otra documentación afectada al cambio según los requisitos establecidos para el momento del registro.

## **Productos deben ser registrados en el INAN**

INAN registra todos aquellos productos alimenticios aptos para consumo humano, procesados y envasados a ser comercializados en el territorio nacional, excepto:

- Los productos alimenticios in natura, refrigerados o no, como frutas, hortalizas, legumbres,

---

cereales, huevos frescos, carnes refrigeradas sin ningún tipo de agregados o condimentos.

- Los alimentos preparados en restaurantes o comercios gastronómicos listos para el consumo y productos fraccionados y elaborados en dichos puntos de venta al por menor.

- Los ingredientes y aditivos alimentarios producidos por la propia industria o importados, siempre que formen parte de la composición del producto alimenticio final elaborado por la empresa y registrado ante el INAN.

- Las hierbas medicinales que por su costumbre de uso estén destinadas a patologías, aun no haciendo mención en el etiquetado de información terapéutica.

- Los productos alimenticios donados por entidades para fines benéficos y alimentos requeridos en casos de catástrofes o emergencias calificados así por la autoridad competente, los que deberán ser previamente autorizados por la autoridad sanitaria nacional.

- Los alimentos importados con fines no comercializables según la reglamentación vigente.

### **Presentación las etiquetas de los productos alimenticios para fines del registro**

Se requiere la presentación Muestras de rótulos originales o proyecto de rótulo por cada presentación a registrar en idioma español o con su correspondiente traducción por Traductor Público, excepto para países miembros del MERCOSUR, y rótulo complementario, el cual debe estar adecuado a las reglamentaciones vigentes. Deben ser presentados proyectos de rotulo los que deben incluir el arte de las etiquetas no solo contenido, es decir información a fin de realizar una evaluación técnica objetiva.

### **Reglamentaciones de etiquetado a ser cumplidas**

- MERCOSUR/GMC/RES. N° 26/03 Reglamento Técnico Mercosur Para Rotulación de Alimentos Envasados: Establece la información obligatoria que debe ir en el etiquetado y las restricciones en cuanto a las Leyendas dentro del etiquetado.

- MERCOSUR/GMC/RES. N° 46/03 Reglamento Técnico Mercosur Sobre el Rotulado Nutricional de Alimentos Envasados: Establece los nutrientes que deben figurar en forma obligatoria y cuales se declaran en forma voluntaria y la manera de presentar la información nutricional.

---

Los Trámites de R.E. Y R.S.P.A se realizan online, ingresado a la web [www.inan.gov.py](http://www.inan.gov.py) o desde [www.gestion.inan.gov.py](http://www.gestion.inan.gov.py) en el Sistema Integrado de Gestión de Registros y Control de Alimentos – SIGRA

## **METODOLOGÍA**

### **Enfoque de la investigación**

El estudio tiene un enfoque mixto, pues el contexto de la investigación permite un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos de las variables o aspectos relevantes del estudio. El análisis cuantitativo es correlacional por que estudia las relaciones entre la variable independiente y la dependiente. Asimismo, se realiza un análisis cualitativo que pone énfasis en la valoración de lo vivencial con la finalidad de comprender las circunstancias en el que se desarrolla la problemática expuesta sobre una estructura organizacional y procedimientos del restaurant que favorezca el servicio de calidad para los clientes.

### **Nivel de investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo en el que se identifica a las variables objeto del estudio, donde es posible averiguar o indagar la estructura organizacional y procedimientos de los restaurantes con el fin de analizar aquella que favorezca la calidad del servicio al público en general.

### **Campo de acción**

#### **Población**

Cuatro (4) restaurantes ubicados en el centro urbano de la Ciudad de Minga Guazu.

#### **Muestra**

El 100% de la población forman parte de la muestra.

---

## **Técnica para la obtención de datos**

- Encuesta estructurada con preguntas abiertas, que permite obtener información de los sujetos de estudio.
- Entrevista no estructurada

## **Instrumento de recolección de datos**

Se utiliza como instrumento de recolección de datos un cuestionario estructurado con preguntas referentes al tema de investigación para la encuesta y la entrevista.

## **Análisis e interpretación de resultados**

### **Encuesta estructurada**

El análisis de los resultados obtenidos de la encuesta se da a través del estudio de las preguntas referentes al tema abordado que han sido estructuradas conforme a los objetivos propuestos para el estudio. Asimismo, (21) veintiuno preguntas son de opciones cerradas que abordan aspectos referentes a la infraestructura como equipamientos, estructura física y utensilios; sobre la responsabilidad del servicio en cuanto a la limpieza, garantía de inocuidad, manipulación del alimento y la organización, la capacitación de los recursos humanos de restaurantes y (2) dos preguntas son abiertas. Siendo un total de (23) veintitrés planteamientos.

Así también, para analizar los valores obtenidos de las alternativas cerradas se aplica la fórmula del tanto por ciento donde se toman de manera proporcional, o sea, una parte del total o al grado de rendimiento útil que 100 unidades de una determinada cosa tienen en condiciones normales.

Por esto, la tabulación de la encuesta aplicada a los propietarios de las empresas se realiza por medio del cálculo del porcentaje simple de cada ítem presentado en los planteamientos, en conformidad a los resultados obtenidos se procede a la representación gráfica con el porcentaje correspondiente.

Así también, las interrogantes abiertas permiten obtener información cualitativa relevante para el estudio, sobre todo teniendo en cuenta la experiencia que tienen en el rubro gastronómico.

## Análisis

### Preguntas cerradas

Figura N° 1

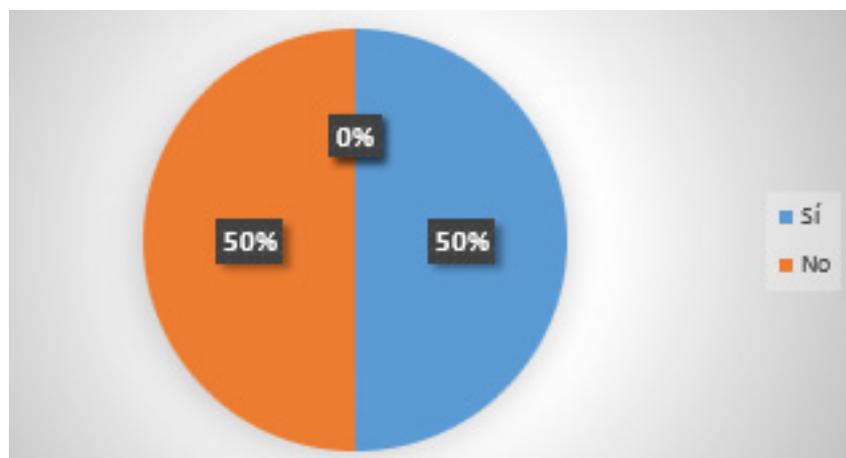
¿Realizó un estudio previo de análisis técnico (procesos productivos o de servicio, distribución, requerimientos, insumos y mecanismos de control) para dedicarse al rubro de la gastronomía y abrir el local?



El 75% de los participantes no realizó un estudio previo de análisis técnico para abrir el restaurante. Por otro lado, el 25% de los participantes si realizó un estudio o un análisis aproximado para abrir su local de servicios alimentarios. Con los resultados expuestos se puede observar la practica empírica presente en el rubro gastronómico de la Ciudad de Minga Guazú.

Figura N° 2

¿El restaurante cuenta con un diseño de estructura organizacional (organigrama)?



El 50% de los participantes de la encuesta no cuentan con un diseño de estructura organizacional, y el 50% de los participantes si cuentan con un organigrama.

Figura N° 3

¿A qué tipo de restaurante pertenece su establecimiento?



El 100% de los participantes respondieron que se enfocan en la atención familiar. A través de los resultados obtenidos, se puede decir que el centro urbano de la Ciudad de Minga Guazú tiene como principales clientes a la Familias como actividad de una recreación.

Figura N° 4

¿Cómo decidió la ubicación del restaurante?

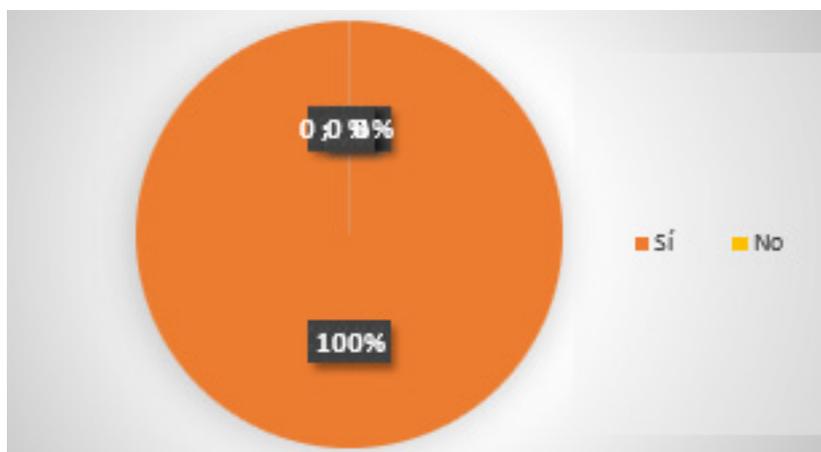


El 50% de los encuestados decidieron por una influencia de la zona la ubicación del restaurante

y en un 25% de los participantes hicieron una investigación o sondeo sobre la afluencia de personas y el otro 25% tenía un local disponible.

Figura N° 5

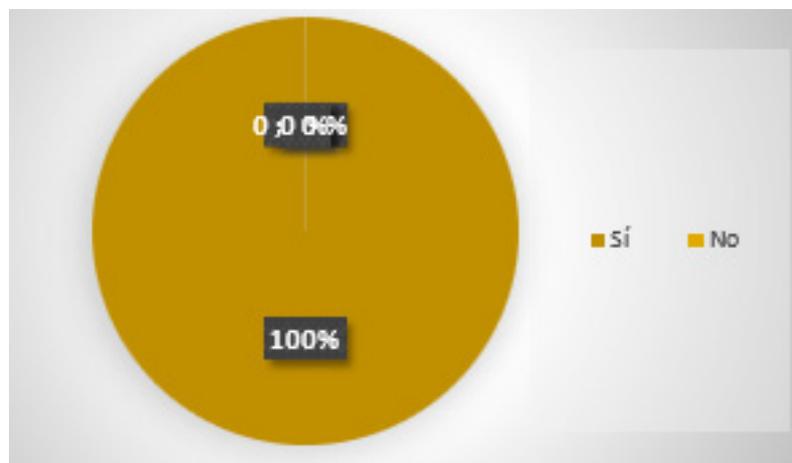
¿Se encuentra estratégicamente ubicado en un lugar accesible y estratégico para la interacción con los proveedores y usuarios?



El 100% de los encuestados se encuentran estratégicamente ubicados en un lugar accesible y estratégico de tal manera que las operaciones pueden realizarse con las debidas condiciones higiénicas desde la llegada de la materia prima, hasta la obtención del producto terminado. El estudio tiene como campo de acción el centro urbano de la ciudad, lugar de fácil acceso por la infraestructura presente actualmente en el municipio de Minga Guazú.

Figura N° 6

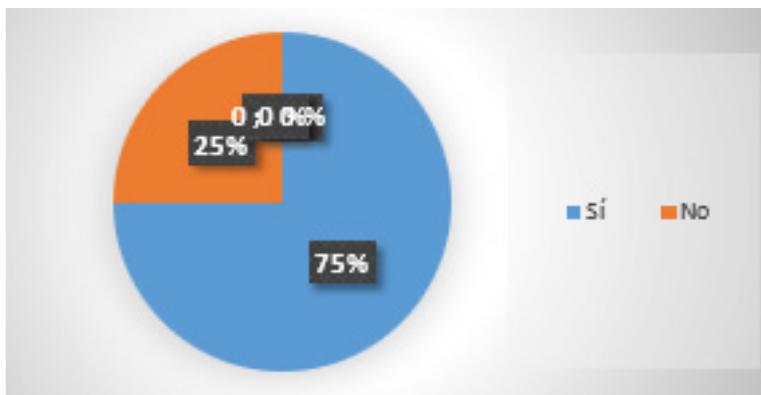
¿El edificio e instalaciones son de construcción sólida y sanitariamente adecuada?



El 100% de los participantes mencionan que el edificio e instalaciones son de construcción sólida y sanitariamente considerando que todos los materiales usados en la construcción y el mantenimiento son de tal naturaleza que no transmitan ninguna sustancia no deseada al alimento.

Figura N° 7

¿Las áreas tienen espacio suficiente para cumplir las operaciones?



El 25% de los participantes afirma no disponer de áreas suficientes para cumplir con las operaciones de manera adecuada en el restaurante, y el otro 50% si cuentan con áreas suficientes que permitan una distribución adecuada de los espacios para el manejo de los productos alimenticios, la debida inspección e higiene de estos.

Figura N° 8

¿Cuentan con bacha de material liso, no poroso de fácil limpieza y desinfección para lavado de materiales?

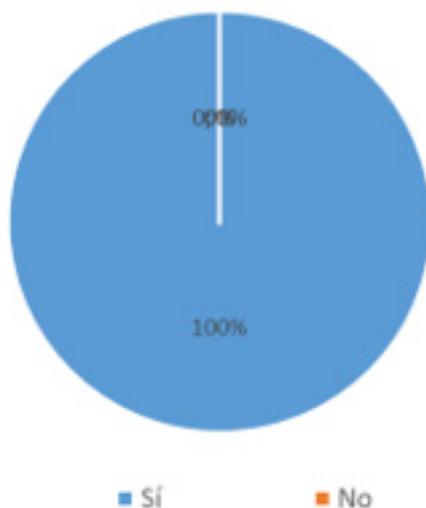


El 100% de los encuestados afirma contar con una bacha de material liso, no poroso de

fácil limpieza y desinfección para lavado de materiales, considerando las superficies sean lisas y estar exentos de hoyos y grietas y otras imperfecciones que puedan comprometer la higiene de los alimentos o sean fuentes de contaminación.

Figura N° 9

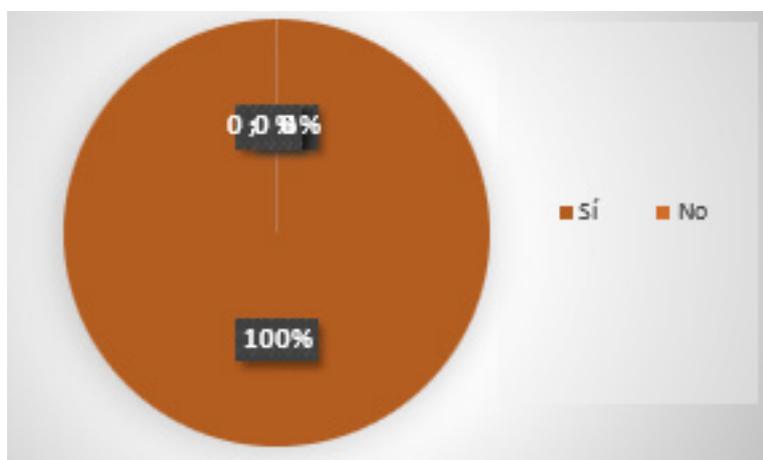
¿Cuentan con equipos de conservación de fríos, unidades de cocción (quemadores, hornos, planchas, entre otros)?



El 100% de los participantes afirma contar con los equipos de conservación de fríos. Unidades de cocción (quemadores, hornos, plancha, entre otros) y en funcionamiento.

Figura N° 10

¿Se hace seguimiento y control a la instalación y mantenimiento de los equipos?

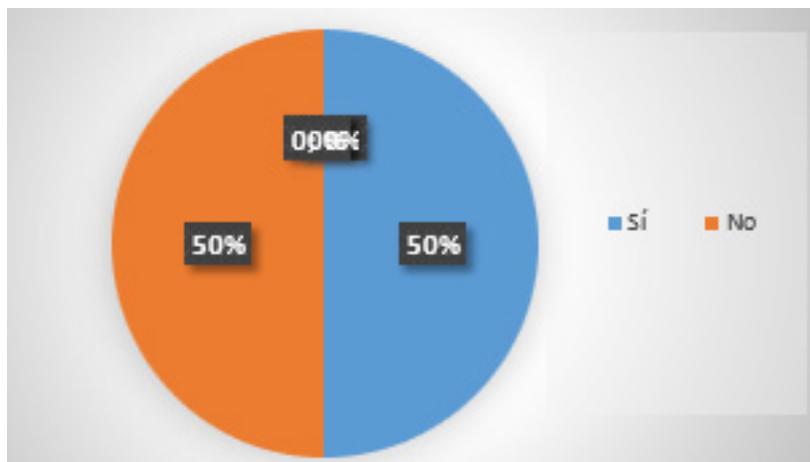


El 100% de los participantes le dan seguimiento y control a la instalación y mantenimiento

de los equipos.

Figura N°11

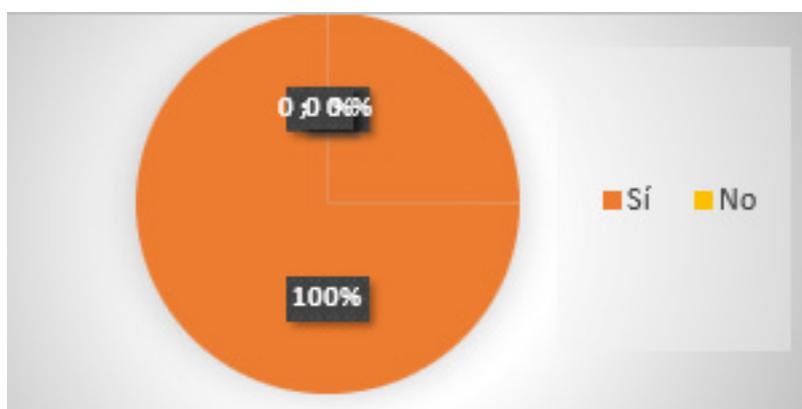
¿Los insumos alimenticios son almacenados según su naturaleza en lugar fresco, limpio, seco y lejos de agentes contaminantes?



El 50% de los participantes afirma no contar con un espacio asignado con las características previstas en el manual de operaciones del INAN para almacenar los insumos alimenticios. Asimismo, el otro 50% si almacenan de acuerdo con los requerimientos establecidos en el manual de servicios de alimentación del INAN, viendo su naturaleza en lugar fresco, limpio, seco y lejos de los agentes contaminantes.

Figura N°12

¿El plantel cuenta con hábitos higiénicos adecuados (no fuma; sin joyas y/o artículos personales, con uñas cortas, limpias y sin pintar cabello recogido entre otros)?

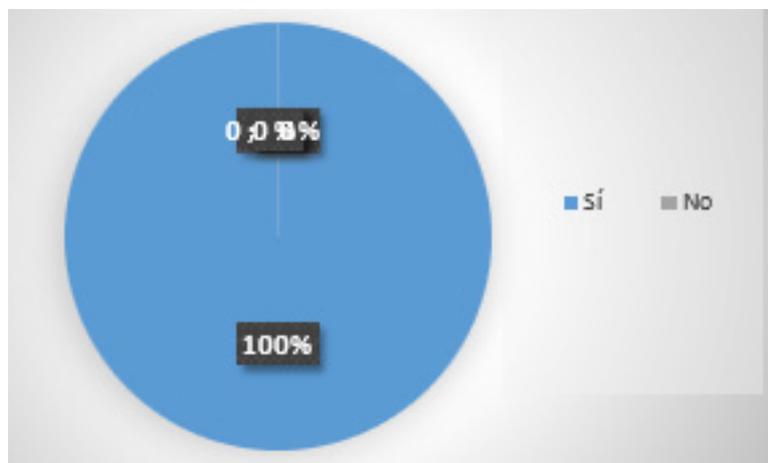


El 100% de los participantes afirman tener un plantel de recursos humanos con hábitos

higiénicos adecuados para el servicio de manipulación de alimentos.

Figura N°13

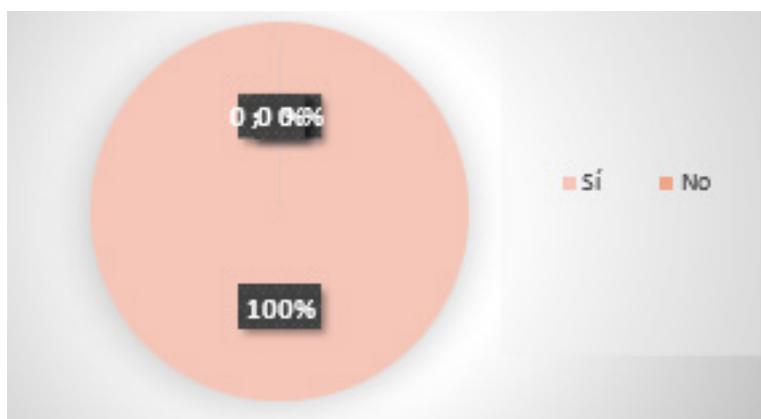
¿Los productos y artículos de limpieza y desinfección se encuentran sectorizados?



El 100% de los encuestados sectorizan los productos y artículos de limpieza y desinfección teniendo en cuenta las normativas para su manejo en un local de servicio gastronómicos.

Figura N°14

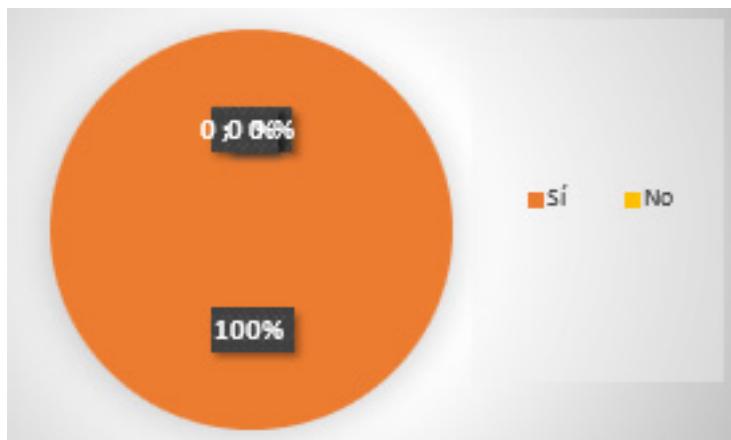
¿La limpieza del área de manipulación es realizada periódicamente?



El 100% de los participantes realizan periódicamente la limpieza del área de manipulación de alimentos con la finalidad de prevenir cualquier contaminación alimentaria.

Figura N°15

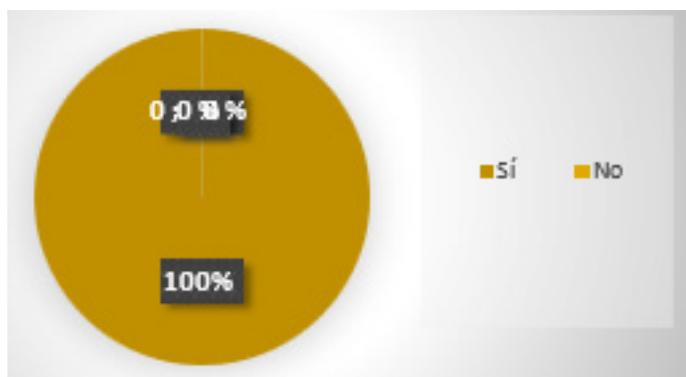
¿Cuentan con un responsable del control de calidad desde la recepción hasta la distribución?



El 100% de los participantes cuenta como personal del local con un responsable del control de calidad en la recepción de los insumos hasta la distribución de los alimentos.

Figura N°16

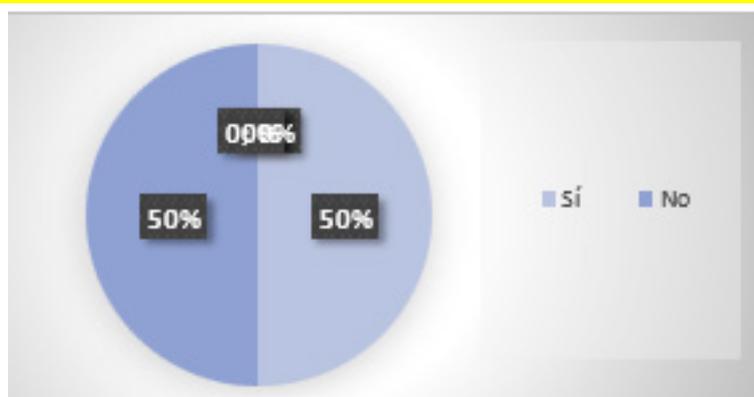
¿El restaurante brinda garantía en el cumplimiento de los procesos de manipulación de los alimentos?



El 100% de los encuestados, propietarios de los restaurantes afirman brindar garantía a sus clientes con el cumplimiento de los procesos de manipulación de los alimentos.

Figura N°17

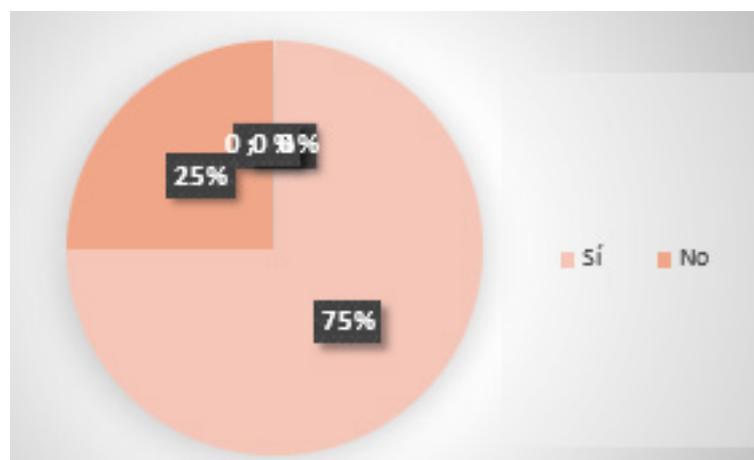
¿La organización, el funcionamiento, la administración y la supervisión del área de servicio de alimentación se realiza por un profesional idóneo?



El 50% de los encuestados cuentan con un profesional idóneo, siendo este el propietario del restaurante propiamente o un personal contratado para la elaboración de los alimentos y su control. Así también, el otro 50% no cuentan con un profesional idóneo para la organización, el funcionamiento, la administración y la supervisión del área de servicio de alimentación, es decir, lo realizan por los conocimientos empíricos que han obtenido con los años de experiencia en el rubro.

Figura N°18

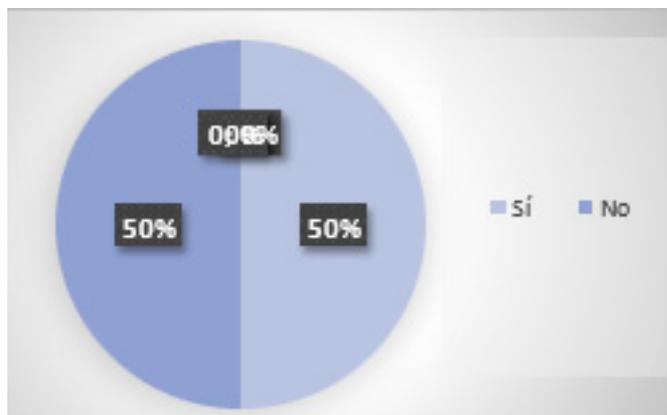
¿El restaurante cuenta con un manual de procedimientos para la prestación de servicio?



El 75% de los participantes del estudio afirman contar con un manual de procedimientos para las actividades operativas del restaurante. Así también, el otro 25% menciona no contar con un manual de procedimientos argumentando que la empresa es familiar y por lo tanto intervienen más de un miembro teniendo su criterio propio sobre los procedimientos operativos del local gastronómico.

Figura N°19

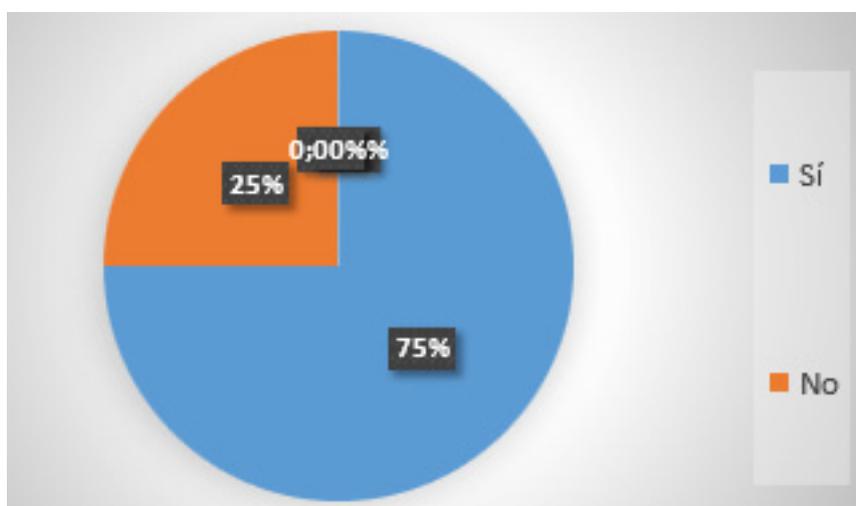
¿Cuentan con mecanismos, estrategias para fomentar la cultura del servicio y atención al cliente?



El 50% menciona no disponer de mecanismos, estrategias para fomentar la cultura del servicio y atención al cliente. Por otro lado, el 50% afirma contar mecanismos, estrategias para fomentar la cultura del servicio y atención al cliente con la finalidad de asegurar la calidad de su servicio, incluso uno de los propietarios mencionó que el personalmente se contacta con los clientes ante cualquier inconveniente, quejas o sugerencias sobre el servicio gastronómico que brinda a sus clientes.

Figura N°20

¿El personal encargado/supervisor se capacita al menos una vez al año?



El 75% de los encuestados se capacita al menos una vez al año y a la vez instruye a su personal del restaurante, pues, los propietarios mismos se encargan de capacitarse y realizar las capacitaciones a su personal como gerentes – propietarios o supervisores de su restaurante. Por otro lado, el 25 % no consideran importante esta actividad, pues afirman estar en el rubro hace varios años y a la vez dicen

no contar con un personal estable, más bien realiza la instrucción de los procedimientos de su local considerando la experiencia empírica que tiene en el rubro gastronómico.

Figura N°21

¿Consideras que influye la organización estructural y de procedimientos en la calidad del servicio de un restaurante?



El 100% de los encuestados consideran que influye la organización estructural y de procedimientos en la calidad del servicio de un restaurante.

### Preguntas abiertas

1. ¿Qué motivó su decisión para dedicarse a la gastronomía?

Los participantes mencionaron que han tomado esa decisión de manera fortuito, inesperado, para luego realizar estudios y sondeos de rubro gastronómico en la zona, y consideran que es uno de los rubros más rentables. Asimismo, otros mencionaron que hace cuarenta (40) años la familia esta en el rubro gastronómico en el centro urbano de la Ciudad de Minga Guazú.

2. Realiza un comentario sobre la experiencia que tiene en el rubro de la gastronomía.

Los encuestados mencionaron la falta de fiscalización a los vendedores ambulantes y casilleros que están alrededor de la plaza, ya que éstos no pagan luz, patente e impuesto. También mencionaron que la municipalidad no facilita ningún formulario con las especificaciones y ordenanzas que corresponde a la habilitación de un local gastronómico. Además, perciben que, con la inflación mundial, aumentaron los costos de los insumos y la suba de combustible, por consecuencia descendieron las ventas.

---

Informe de la entrevista no estructurada realizada al Gerente -Propietario de uno de los restaurantes encuestadas.

Nombre del entrevistado: Pablo Rojas Edad: 37 años

Cargo: Gerente – propietario

Según relata el Gerente - propietario, su empresa cuenta con más de trece (13) años de trayectoria en el rubro gastronómico en la Ciudad de Minga Guazú. Asimismo, nos comenta como se dieron los inicios del Restaurante, siendo su primera actividad la venta de empanadas, también decidieron implementar la venta de almuerzos y con la experiencia que fueron obteniendo llego a la conclusión de no ser factible por la escasa demanda que hay en ese horario

Así mismo, teniendo en cuenta lo expuesto decidieron iniciar con la elaboración de pizzas en el horario nocturno y, actualmente son conocidos en la zona por la pizza que preparan.

El Señor Pablo comenta, que en tiempos de pandemia han decidido invertir en la construcción de su local propio, en el año 2020. Por esto, en el año 2021 se trasladaron a su nueva ubicación, y actualmente cuenta con una excelente infraestructura que fue realizada teniendo en cuenta los requerimientos de la estructura física y procedimientos establecidos para el MERCOSUR. Actualmente el propietario se encuentra culminando la carrera de Ingeniería en Tecnología de Alimentos, y la formación de Técnico Superior en Gastronomía aproximadamente por el año 2017, como ocho años después de sus inicios en el rubro gastronómico. Así también, menciona que para sus inicios realizo prácticas culinarias en una pizzería ubicada en el Paraná Country Club, donde no gozaba de remuneración más le permitió obtener conocimientos sobre la elaboración de pizzas ya que prepararse lleva tiempo, inversión y dedicación para ofrecer un producto de calidad.

Así también, fue posible con la guía del propietario realizar un recorrido en la instalación del restaurante donde expuso las características de cada área de trabajo y, esto permitió evidenciar que la infraestructura del local correspondía con los requerimientos de la INAN para el aseguramiento de las buenas prácticas y calidad del servicio de alimentación en concordancia con la normativa del MERCOSUR.

También, informo de contar con un plantel estable de funcionarios, un promedio de cinco (5) años de antigüedad cada uno. Siendo, cuatro (4) funcionarios fijos, dos (dos) funcionarios de refuerzos, dos (2) entregadores tercerizados. Así también, menciono que actualmente se encarga de capacitar a sus funcionarios, con la finalidad de actualizar los conocimientos de los mismos sobre la gastronomía y la normativa de buenas prácticas que dan lugar al aseguramiento de la calidad del

servicio de alimentación a través de una adecuada organización de la estructura y de procedimientos implementadas en el restaurante.

## Conclusión

Tras la realización de este proyecto de trabajo se ha concluido que los restaurantes ubicados en el centro urbano de la Ciudad de Minga Guazú se encuentran estratégicamente situados, en un lugar accesible y de tal manera que las operaciones pueden realizarse con las debidas condiciones higiénicas desde la llegada de la materia prima o insumos, hasta la obtención del producto terminado y su distribución.

Además, fue posible evidencia a través de la investigación la importancia de un manual que corresponda a la estructura organizacional y de procedimientos para desarrollar de manera adecuada las actividades de un restaurante, y promover la calidad de servicio para los clientes.

Asimismo, es imperante para el servicio gastronómico tener conocimientos sobre la seguridad alimentaria, debido a que los alimentos al ser mal manipulados pueden ser una fuente de transmisión de enfermedades poniendo en riesgo la salud de los clientes, de la sociedad y por ende la estabilidad de la empresa.

Por esto, es fundamental disponer de los conocimientos sobre seguridad alimentaria para el cuidado de la población. Así también, contar con una estructura organizacional y de procedimientos adecuada, reconociendo todos los aspectos que se involucran para el aseguramiento de la buenas prácticas y calidad del servicio para con los clientes.

## Propuestas

Considerando las observaciones realizadas y los resultados que se dieron en esta investigación, se plantea las siguientes sugerencias:

A los directivos de los restaurantes,

- Se sugiere que el análisis de este proyecto y sus resultados sean implementados de manera gradual para evitar posibles conflictos.

- Se promueve involucrar a todos los trabajadores a realizar las capacitaciones en la ejecución de este y en las labores a realizar para alcanzar los objetivos establecidos.

---

- Difundir y explicar a todos los trabajadores los beneficios presentes y futuros al implementar el análisis de la investigación.

- Se recomienda difundir de manera clara la misión y visión de la compañía así mismo hacerla parte de la cultura organizacional.

- Se recomienda realizar un seguimiento constante de y permanente a los indicadores propuestos, dado que la perseverancia y periodicidad de medición garantizan dentro del restaurante el éxito y el crecimiento de este.

- Dado la constante evolución y cambios, se recomienda evaluar la investigación corporativa nuevamente terminada la vigencia de la actual.

- A su vez, esta nueva realidad social deja en claro lo importante del comercio electrónico, pagos de servicios y transferencias realizadas directamente desde la aplicación móvil o banca web del banco; por esto recomendamos en lo que sea posible crear una tienda online que le permita operar eficazmente de manera virtual.

## **Bibliografía**

Bueno, E. (1996). Dirección estratégica de la Empresa. México. Metodologías, Técnicas y casos. Ed. Pirámide, Madrid.

Bueno, E. (2006). Organización de Empresas: Estructuras, Procesos, Modelos. México. Approach Concepts.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. (7ma Ed.) McGraw-Hill

Crespo, T. López, J. (2003). Administración de empresas(vol.2). Editorial MAD. Evans J.y Linsay W., (2008). Administración y Control de Calidad (7ma Ed.).

Ferrel O.C. (2004). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. (4ta Ed.).McGraw-Hill Interamericana

Galindo I. m. y Martínez J.G., (2005). Administración de empresas. (2do ed.). McGraw Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C, y Baptista L. (2014). Metodología de la investigación (6ta. Ed.). McGraw-Hill.

INAN. (2022). Guía básica para el servicio de alimentación. (1ra Ed). Asunción. Paraguay

Lexus, E.(2011). Turismo, hotelería y restaurantes. Lexus Editores. Barcelona. Torruco, M. y Ramírez, M. (1987). Servicios turísticos. Editorial Diana.

Rico, R. (2004). Teorías implícitas, diseño organizacional y eficacia. (Vol.38) Revista Interamericana de Psicología/ Interamerican Journal of Psychology.

Volpentesta, Roberto J., (2015). Organizaciones, Procedimientos y Estructuras (3ra Ed.). Librería Editorial.

Cárdenas, J., (2016). Investigación de Calidad del servicio de los restaurantes del centro Histórico de la Ciudad de Latacunga y propuesta de un manual de procesos. (Tesis de Grado). Universidad de las fuerzas Armadas ESPE. <https://1library.co/document/zwv6kjrjv-departamento-de-ciencias-econ%C3%B3micas-administrativas-y-del-comercio.html>

Castaño, M., (2013). Modelo de Gestión Administrativa para el Restaurante Charly Granada en la Ciudad de Cali. (Tesis de Grado). Universidad Autónoma de Occidente, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. <https://red.uao.edu.co/handle/10614/4839>

Jordán, I. y Salcedo M., (2013). Marco Teórico Y Estado Del Arte Sobre Modelos De Medición De La Calidad Percibida Del Servicio Al Cliente. (Tesis de Grado). Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Ciencias Económicas. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/4838/TAD01277.pdf;sequence=1>

Montoya, S. (2020). Percepción de la Calidad del Servicio en los Restaurantes de Comida rápida de la Ciudad de Cali. (Tesis de Grado). Universidad ICESI. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/handle/10906/87455](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/87455)