

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACION
CARRERA DE TURISMO



INCORPORACIÓN DE NUEVA OFERTA EN EL MENÚ DE UN
RESTAURANTE DE COMIDA RAPIDA

Memoria Laboral para obtener el título de Licenciatura

Elaborado por: Tatiana Ninoska Romero Gonzales

Tutor: Lic. Yolanda Borrega

La Paz - Bolivia
Junio de 2020

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACION
CARRERA DE TURISMO**

**INCORPORACIÓN DE NUEVA OFERTA EN EL MENÚ
DE UN RESTAURANTE DE COMIDA RAPIDA**

Presentado por: Tatiana Ninoska Romero Gonzales

Para optar el grado académico de Licenciado/a en Turismo

Nota numeral: _____

Nota Literal: _____

Ha sido _____

Director de la Carrera de Turismo: Lic. Doria Arias

Tutor: Lic. Yolanda Borrega

Tribunal: _____

Tribunal: _____

Fecha: 13-06-20

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.	1
2. JUSTIFICACIÓN.	3
3. OBJETIVOS.	3
3.1. OBJETIVO CENTRAL.	3
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.	3
4. MARCO INSTITUCIONAL.	4
4.1. DATOS DE LOCALIZACION.	4
4.2. MISIÓN DE LA EMPRESA.	5
4.3. FILOSOFÍA DE LA EMPRESA.	5
4.4. OBJETIVOS DE LA EMPRESA.	6
4.5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA.	6
4.6. ÁREA DE DESEMPEÑO.	7
5. REFERENTES CONCEPTUALES.	8
5.1. TURISMO.	8
5.2. TURISTA Y SUS NECESIDADES.	8
5.3. RESTAURANTE.	10
5.4. GASTRONOMÍA.	10
5.5. COCINA FUSIÓN.	11
5.6. SERVICIO Y TIPOS DE SERVICIO.	12
5.7. CLIENTE.	12
5.8. CALIDAD.	13
5.9. MENÚ.	14
5.10. FAST FOOD.	14
5.11. POLLO A LA BRASA.	15
5.12. CARNE AHUMADA.	16
5.13. ANÁLISIS DE LA RELACIÓN TURISMO Y GASTRONOMÍA.	17
6. REFERENTES NORMATIVOS.	18

7. REFERENTES METODOLÓGICOS.....	19
8. DESARROLLO Y DESEMPEÑO ACÁDEMICO LABORAL.	20
9. CONTEXTO LABORAL Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL.	20
9.1. AYUDANTE DE COCINA:	21
9.2. ENCARGADA DE COCINA.	22
9.3 ENCARGADA DE SUCURSAL.....	24
9.4. ORGANIGRAMA.....	27
9.5. ACTIVIDADES Y PRODUCTOS DE LA EMPRESA.....	28
10. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA.	28
11. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.	30
12. EVALUACIÓN.	39
13. CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS.	40
14. BIBLIOGRAFÍA.....	41
15. ANEXOS.....	44

INCORPORACIÓN DE NUEVA OFERTA EN EL MENÚ DE UN RESTAURANTE DE COMIDA RAPIDA

1. INTRODUCCIÓN.

La OMT nos dice que el turismo es una actividad que realizan las personas durante sus viajes y/o estancias, en lugares diferentes al de su residencia habitual por un periodo inferior a noventa días pero mayor a un día, con fines de ocio, negocios y otras motivaciones, a su vez la misma permite que muchos otros servicios se involucren.

El sector turístico ha mostrado muchos cambios durante este último tiempo, tomando en cuenta las crecientes motivaciones de la demanda del mercado a nivel nacional e internacional, con flujos turísticos diferenciados a través de los tipos de turismo, razón por la cual la actividad turística se basa en gran parte en el paisaje, en los recursos socioculturales, en el servicio, tomando más presencia ahora la gastronomía.

Siendo que el turismo tiene un efecto multiplicador ha permitido que el sector gastronómico formal e informal se involucre y desarrolle aún más, en muchos casos ha propuesto el recorrido o creación de rutas, circuitos y destinos turísticos, donde los establecimientos de comida son parte fundamental desde los platos más sencillos pero a su vez representativos, hasta los más elaborados con una mezcla de tendencias, gracias a que la gastronomía es bastante amplia desde sus ingredientes, el sabor, color, la textura, etc.

La ciudad de La Paz en este contexto también muestra un mayor interés, y la gastronomía ya forma parte de la oferta turística. Los restaurantes se han convertido en una actividad importante no sólo por el movimiento económico que ha representado en

estos últimos años, sino por su propio valor, la representación cultural, la dinámica en el tiempo, la globalización, han provocado que aparezcan continuas y nuevas tendencias, se acopla a esto la necesidad de una alimentación sana y muchos restaurantes se inclinan por una opción que combine ambos aspectos en un producto sano y de rápido consumo.

“La comida rápida se refiere a un establecimiento donde primero se paga el consumo antes de que se sirva y donde no hay meseros. Sin embargo, las modalidades de servicio y de alimento de la comida rápida se pueden dividir en varias categorías: Para llevar, en el mismo restaurante o a domicilio. (Club del Planeta: Pág. 1)

El sector de la Comida Rápida ha dejado desde hace tiempo de ser un fenómeno norteamericano y se extiende por todo el planeta a enorme velocidad”. (Club Planeta: Pág. 1)

Como se entiende en el artículo la comida rápida o fast food ya es un concepto mundial, que cada vez va creciendo con el tiempo, por las diferentes necesidades, características y producto, se sirve en establecimientos especializados, hoteles, así como de manera informal, donde la carne roja o blanca y embutidos son parte primordial.

El mercado paceño tiene mucha preferencia por la carne de pollo en las diferentes presentaciones ya sea pollo frito, horneado, etc., y el pollo a la brasa comienza a ser una de las alternativas preferidas, por el tipo de cocción que este producto tiene y la combinación entre lo saludable, el sabor y el tiempo de consumo.

Esta preferencia por el producto permite la creación constante de nuevos restaurantes donde el menú es una fusión de diferentes platos con insumos nacionales, y esto permite ver una mezcla de culturas a través de los alimentos y la revalorización de lo nuestro.

2. JUSTIFICACIÓN.

El comer sano y revalorizar nuestra cultura a través de los ingredientes que nos caracterizan han formado parte importante en la creación de nuevos lugares de comida, a su vez la oportunidad de nuevos sabores, reflejados en el menú y la fusión en sus platos, por ello la alternativa de incorporar nuevos ingredientes en las opciones del menú se hace más interesante, la quinua. La quinua, es un insumo bastante representativo en el altiplano boliviano, no sólo por su sabor y riqueza en nutrientes, sino por la representación histórica-cultural ya que este cereal tiene sus orígenes desde los Incas y los Tiahuanacotas, sociedades bastante antiguas pero son parte fundamental en la historia. Posteriormente la sobrevivencia de este alimento fue gracias a las comunidades campesinas que con los conocimientos ancestrales y tradiciones, lograron evitar la pérdida de la quinua. Hoy día la quinua, junto con otros muchos productos locales están siendo revalorizados por sus propiedades nutricionales, históricas y culturales, siendo nominados incluso como superalimentos. Esta tendencia es cada vez más marcada en la ciudad de La Paz donde varios restaurantes consolidan la misma, como Gustu, Popular, Ahijada Ajicería, Mi Chola, Alipacha, entre otros, así como movimientos gastronómicos como Slow Food, Miga, R-evolución, Sabor Clandestino, por poner sólo unos pocos ejemplos.

3. OBJETIVOS.

3.1. OBJETIVO CENTRAL.

Fortalecer nutricionalmente la oferta del restaurante mediante el uso y consumo de la quinua como recurso tradicional y saludable.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- ✓ Identificar necesidades de la demanda actual.
- ✓ Analizar los menús de la competencia.

- ✓ Implementar la quinua como parte de la oferta del restaurante.

4. MARCO INSTITUCIONAL.

4.1. DATOS DE LOCALIZACION.

El restaurante **THE GOOD CHIKEN (TGC)** está situado en la calle 22 de Calacoto, esta zona se caracteriza por ser comercial, y mostrar un nivel económico medio-alto.

“Más de 1.700 actividades económicas, antes mencionadas, equivalen al 88,24% del registro realizado por la comuna. La mayoría de estos lugares cumple tareas de comercio y servicios, de acuerdo con los datos de la oficina municipal. “En 2017 hemos realizado un registro masivo de las actividades económicas y hemos podido actualizar los datos”, dice Zurita. (Pagina Siete, 2018: Pág. 1)

“En ese registro, el porcentaje se distribuye en: expendio de alimentos y bebidas (8%), juegos y entretenimientos (0,41%); el 88; 24% mencionado; y el porcentaje restante corresponde a algunas empresas de manufactura, industria y ofertas financieras (bancos y otras entidades similares), entre otras.”(Pagina Siete, 2018: Pág. 1)

El restaurante TGC se encuentra a dos cuadras de la Av. Montegro, delimita el barrio, entre la vía Julio Patiño, la avenida Costanera, las calles 17 y la muy conocida calle 21, por ser un punto de referencia y de encuentro para mucha gente. También forma parte de una intersección entre los barrios Calacoto, Los Pinos, Auquisamaña, Irpavi, Achumani y Cota Cota.

Existen algunos restaurantes que forman parte de la opción de comida rápida como Pollos Copacabana, Pollos Rocky, Pollos Girafa, restaurante Dumbo, y otros más pequeños que tienen en su oferta pollos a la broaster, pero siguen formando parte de la opción de fast-food.

4.2. MISIÓN DE LA EMPRESA.

La empresa establece como misión:

“La empresa es un lugar donde el cuidado y la comodidad genuina de nuestros huéspedes es nuestra misión más importante. Nos comprometemos a proporcionar el mejor servicio e instalaciones para huéspedes que siempre disfrutaran de un ambiente cálido y relajado”.

4.3. FILOSOFÍA DE LA EMPRESA.

La empresa establece como filosofía:

- ✓ Siempre haz lo correcto.
- ✓ El cliente tiene la razón.
- ✓ Prioridad en la limpieza personal y de nuestras instalaciones.
- ✓ Cumplimiento de las normas de inocuidad y el manejo de Buenas Prácticas de Manufactura.
- ✓ Servicio rápido.
- ✓ Nuestros productos deben servirse: calientes y deliciosos, excelente presentación.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Pro actividad.
- ✓ Tener un lenguaje comportamiento positivo.
- ✓ Respeto entre empleados.
- ✓ Respeto a los propietarios.

4.4. OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

La empresa tiene como objetivo expandirse más, teniendo en una primera etapa una central, una primera sucursal, y en una segunda etapa acceder a otras zonas de nuestra ciudad, llegando en su tercera etapa a otros departamentos, siendo una marca reconocida y única dentro de su especialidad, manteniendo principalmente la calidad desde sus insumos hasta su producto final, brindando un excelente servicio, sabor, variedad.

Para la empresa son muy importantes los comensales porque gracias a ellos se mantiene la misma, otra parte fundamental para su funcionamiento es el recurso humano interno, ya que sin el personal nuestro restaurante no podría lograr sus objetivos a corto como a largo plazo, razón por la que se está formando a empleados con valores, empatía, etc., capacitándolos constantemente para brindar un servicio excelente a través de la elaboración de los productos.

Mediante la expansión de la empresa se espera llegar a diferentes tipos de mercado, teniendo como resultado un efecto multiplicador, con más fuentes de trabajo y de manera indirecta mayor consumo de insumos, así también ayudando a formar una cultura diferente de alimentación respecto al pollo con una preparación más sana, como con la carne ahumada por el sabor y elaboración.

4.5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA.

La empresa se caracteriza por ser un restaurante dentro la especialidad de comida rápida, pero saludable, donde su menú combina con la cocina elaborada como la carne ahumada, además de ofrecer tres tipos de la misma, teniendo como resultado el concepto de calidad, único sabor, salud y tiempo para el comensal.

La empresa también cumple con este concepto por el tipo de servicio que brinda, ya que no cuenta con meseras, es autoservicio, el alimento principal se entrega

en un máximo de siete minutos, esto cambia los fines de semana ya que por la cantidad de clientes se demoran algunos minutos más en entregar los pedidos, siempre cuidando que se sirva en el menor tiempo posible, además que el local es amplio y cómodo, otro factor es el menú limitado con el que cuenta.

4.6. ÁREA DE DESEMPEÑO.

En una primera etapa, las funciones que se realizaron fueron como ayudante de cocina, dentro de las tareas está asistir en el proceso de producción de alimentos, se encarga de preparar los insumos de acuerdo a su orden de trabajo y elaborar preparaciones básicas bajo la supervisión de un superior, además de la limpieza. Otra de las funciones es mantener orden en el almacén, organizar los alimentos fríos y congelados. Asimismo, se ocupa del mantenimiento higiénico-sanitario de las instalaciones y del equipamiento gastronómico.

En una segunda etapa las tareas asignadas fueron las de encargada de cocina. Ésta es responsable de preparar, presentar y conservar toda clase de alimentos, aplicando las técnicas correspondientes, consiguiendo la calidad y objetivos económicos establecidos, respetando las normas y prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria. También está en condiciones de sugerir nuevas ofertas gastronómicas.

Finalmente en una tercera etapa las funciones a cumplir fueron como encargada de sucursal, estando a cargo del personal, supervisando todas las áreas del restaurante.

5. MARCO CONCEPTUAL.

5.1. TURISMO.

La acción de viajar tuvo sus inicios desde la prehistoria, cuando el ser humano se desplaza por necesidad buscando su alimento, protección del clima, evitando riesgos con el fin de sobrevivir. Con el transcurrir del tiempo el hombre evoluciona y ya no es nómada, ahora es sedentario y la razón para viajar ya es comercial con el cambio de bienes (trueque).

La sociedad sigue evolucionando, pasan varias etapas, con ello los viajes por diferentes razones, hasta llegar a la revolución industrial donde el turismo tiene una base con ello cambios económicos y sociales, tecnológicos, etc.

“El turismo es el desplazamiento afuera del lugar de residencia habitual, por un periodo mínimo de 24 horas (una pernoctación, cuando menos), y un máximo a 90 días. En todo caso, la motivación tiene que ser de carácter no lucrativo”. (OMT, 2013)

El Turismo al ser un desplazamiento involucra varios componentes entre ellos está el transporte, infraestructura hotelera, prestación de servicios, que se adecúan a la necesidad del turista.

5.2. TURISTA Y SUS NECESIDADES.

“Turista es toda aquella persona que se desplaza por más de 24 horas a un país distinto de aquel que tiene su residencia habitual, entre estas se encuentran las personas que efectúan un viaje de recreo, o por razones de salud, distracción, etc.” (Téllez, Rodolfo, 2002).

“Toda persona que viaje durante 24 horas o más por cualquier otro país o su país, que no sea el de su residencia fija o habitual por motivos de recreación,

vacaciones, tratamiento médico, devociones religiosas, participación en encuentros deportivos internacionales, nacionales u otras reuniones; con un tiempo de estadía de menos de un año”.(Arias, Doris, 2006).

El turista puede desplazarse por motivos personales, que puede involucrar la necesidad de conocer y relacionarse con el medio que lo rodea, para salir de una rutina estresante, otra motivación puede ser familiar, la necesidad de convivir con la familia, el afecto y tiempo de calidad es importante para el ser humano. Pero también tenemos la motivación social, el ser vivo necesita de un entorno social para desarrollarse y para muchos otros las experiencias vividas, el contacto con otra gente, formar parte de otros grupos diferentes al de su entorno habitual, es importante para su formación, sin embargo en los últimos años surgen nuevas motivaciones para el viaje como compras, eventos y naturaleza, deporte, aventura, gastronomía.

Estas diferentes motivaciones, tendencias, provocan que las necesidades de los turistas sufran modificaciones de manera constante, el cliente ya no se conforma, busca algo más, como destinos diferentes, exóticos, de aventura, incluso aquellos que realizan viajes por negocio intentan fusionar descanso con trabajo, demandan seguridad, aparece la tendencia de hoteles boutique, infraestructuras cada vez más pequeñas donde reciban un trato más especializado.

La tecnología juega un papel muy importante en las nuevas necesidades del turista, la digitalización, personalización el servicio, desarrollo tecnológico en el transporte, el acceso a las redes sociales donde el mismo cliente puede brindar información y publicidad del lugar visitado, etc. Sin duda alguna el visitante tiene cada vez más participación de la actividad turística.

5.3. RESTAURANTE.

“Un establecimiento donde se ofrece un menú, se presta un servicio y atención de calidad dentro de una atmosfera agradable. El termino deriva del latín restaurare, que quiere decir recuperar o restaurar. (Fernández, 1997)” (Anónimo: Pág. 6)

Entonces un restaurante es el comercio en un espacio físico donde existen varias opciones de platos bebidas para su consumo, éste debe ser pagado por el cliente.

“Morfin (2006), asegura que además de realizar un cobro por alimentos y bebidas consumidos, también se debe cobrar por un servicio prestado, ya que la finalidad de este tipo de lugares no solo consiste en ofrecer productos sino también atención y servicio a los clientes que visitan el establecimiento” (Anónimo: Pág. 6)

Es importante la infraestructura del restaurante, ya que de eso dependerá que el cliente retorne en repitas oportunidades, existen varios tipos de restaurante, desde el tipo de comida, tipo de servicio, tipo de cocina, etc.

5.4. GASTRONOMÍA.

“Desde el punto de vista etimológico la palabra gastronomía no tiene un significado del todo valido ya que deriva del griego “gaster” o “gastros” que significa estómago y “gnomos”, conocimiento o ley.” (Gutiérrez de Alba, Cecilia, 2012: Pág.6)

La gastronomía es una ciencia que estudia la relación que existe entre el ser humano y su alimentación desde su entorno natural de donde obtiene sus alimentos, de la técnica que utiliza para consumirlos, del aspecto social, cultural que intervienen en esta relación para su estudio.

“La Gastronomía es el estudio de la relación entre cultura y alimento. A menudo se piensa erróneamente que el término gastronomía únicamente tiene relación

con el arte de cocinar y los platillos alrededor de una mesa. Sin embargo esta es una pequeña parte de dicha disciplina”. (Gutiérrez de Alba, Cecilia, 2012: Pág. 6)

La gastronomía no es simplemente la acción de preparar alimentos involucra un estudio cultural – social, histórico ya que cada región tiene una nutrición diferente, el simple hecho de preparar su comida, como lo hace, la mezcla que utiliza en ellos no se repite en todas las regiones, es decir no de la misma manera, finalmente la gastronomía permite conocimiento y habilidades como la administración, la atención al cliente, relaciones humanas ya que un profesional en esta área se encarga de la organización de la cocina, innovación de oferta, personal a cargo, etc., sin lugar a dudas, la gastronomía es una disciplina, una ciencia y un arte al servicio del cliente.

5.5. COCINA FUSIÓN.

Con el pasar de los años y las necesidades de los clientes aparecen nuevos conceptos gastronómicos.

“La cocina fusión combina las tradiciones culinarias de dos o más naciones con el propósito de crear innovadores e interesantes platillos. Esta modalidad gastronómica es bastante común en regiones metropolitanas y multiétnicas donde la gente está más dispuesta a probar algo diferente”. (Ritarouge, 2015: Pág. 8)

“Durante las décadas de los 70 y 80, visionarios chefs europeos decidieron incorporar en sus especialidades ingredientes provenientes del continente asiático. La tendencia habría comenzado en Francia y se habría esparcido rápidamente por distintos lugares como Inglaterra o las costas americanas” (Ritarouge, 2015: Pág. 7)

La cocina fusión es una mezcla de ingredientes, platos, técnicas de diferentes regiones, que permite unir a través de su elaboración diferentes sabores, texturas y colores donde en cada una de ellas lleva escrito su identidad cultural.

Este concepto permite a la gastronomía ser más creativa y se ha implementado en muchos restaurantes a nivel mundial, actualmente es muy utilizado ya que también

ha permitido revalorizar ingredientes poco conocidos, pero significativos a nivel cultural en diferentes regiones.

5.6. SERVICIO Y TIPOS DE SERVICIO.

El servicio es un concepto que en si hace referencia a la acción propia del servir, sin embargo estas múltiples variedades, dependiendo desde el punto de vista que se lo vaya a tratar, deriva del latín **servitium**.

“Los servicios son todas las actividades intangibles que son el objeto de un intercambio entre el prestador de servicios y el cliente, cuya finalidad es brindar la satisfacción de las necesidades del mismo. (Stanton, 2004)” (Anónimo: Pág. 12)

El servicio es una actividad que intenta satisfacer las diferentes necesidades de nuestros clientes, desde el punto de vista económico y social, se caracteriza por ser intangible, por ser único, es decir que el consumidor lo posee pero no puede tocarlo, tampoco lo recibe lejos del proveedor, es de carácter perecedero, el servicio no se puede almacenar o guardar, por último el servicio es variable, va a depender de individuo que lo brinde. Este concepto es muy importante en todos los rubros laborales donde se lo utiliza, sin embargo para el fin que nos corresponde tomamos en cuenta a la gastronomía.

En gastronomía existen diferentes tipos de servicio, mencionamos simplemente algunos, servicio a la francesa, a la inglesa, servicio en gueridon, a la rusa, americano y autoservicio.

5.7. CLIENTE.

Cuando hablamos de cliente, hacemos referencia a la persona, que a cambio de un pago recibe un servicio o producto, que presta otra persona por ese concepto.

Deriva del latín “cliens” Es toda persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio y que mantiene una relación comercial con la empresa. (Emprendedores. Es, El Cliente: Pág. 206)

Utilizando este concepto se tiene algunos sinónimos, como comprador, que se trata de una persona que adquiere un producto mediante una transacción comercial, el usuario, es cuando la persona hace uso de un servicio determinado y consumidor, es la persona consume un producto o servicio.

El cliente es el elemento más importante a la hora de prestar el servicio, ya que sin la presencia del cliente, este no tendría fundamento.

Existen dos tipos de cliente considerando las funciones que desempeñan: el cliente interno, hace referencia al personal que trabaja para una empresa, para la oferta de un producto o servicio. El cliente externo son aquellas personas hacia las cuales están orientados los productos o servicios que una determinada empresa pone en el mercado, ambos tienen mucha importancia en el mercado.

5.8. CALIDAD.

El concepto de calidad forma parte del servicio que una empresa o institución otorga, esta es intangible, pero es fundamental para el funcionamiento con éxito de un establecimiento.

“Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado”. (Ministerio de Fomento, 2018, Pág. 4)

“El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.” (Ministerio de Fomento, 2018, Pág. 9)

La calidad se relaciona con el grado de satisfacción del cliente en función de cómo ha recibido y fue entregado el servicio, para que un restaurante logre la calidad en su servicio debe tomar en cuenta las necesidades de sus clientes y tratar de cumplirlas de manera eficiente ya que ellos son lo más importante y quienes determinan que tan bueno es el servicio ofrecido por un determinado establecimiento en particular y el retorno constante de los mismos.

5.9. MENÚ.

“El menú es la oferta básica de un restaurante. Su composición suele ser variada y más o menos amplia y agrupa, por lo general, toda la oferta del establecimiento. Cuando esta relación escrita de platos se realiza en grupos homogéneos y cada uno de ellos incluye un número relativamente alto de platos, puede denominarse Carta.” (Equipo de Profesionales del Centro de Documentación, Pág. 10)

El menú es un instrumento importante dentro del establecimiento gastronómico, crea una comunicación entre el local y el comensal ya que a través de este, el cliente puede escoger la opción de alimento deseado. El menú se puede estructurar en platos por tipos de cocina o especialidad, existen varios con la misma funcionalidad y temática como los menú de vinos, menú de postres, menú de bebidas, etc. Actualmente suele emplearse la palabra menú como sinónimo de plato combinado en algunos restaurantes de comida rápida, o también se utiliza la palabra menú-carta.

5.10. FAST FOOD.

“Al hablar de fast food o comida rápida, podemos decir que en la antigua Roma existían puestos en la calle donde vendían panes planos con olivas o el falafel”.
(Gutiérrez de Alba, Cecilia, 2012:Pág. 156)

La comida rápida o fast food, es una variedad o tipo de alimento, de mucha preferencia en la actualidad, se caracteriza por su fácil y rápida elaboración.

Hoy en día esta variedad de alimento está en la oferta de todas las ciudades del mundo, es consumida por todo tipo de comensales desde niños, jóvenes, adultos, entendiendo que la comida rápida no posee muchos nutrientes, la misma ya tiene variaciones es decir que en muchos restaurantes se fusiona la comida fast food con la tendencia de servirse productos saludables, es tan común este tipo de alimento que los hoteles también la tienen en su menú.

Los restaurantes que están dentro de la especialidad fast food se caracterizan también por el tipo de servicio, ya que el tiempo de entrega del producto al cliente es corto, el menú es limitado, cuenta con horarios accesibles, diversificación en la promociones, el local debe ser más o menos cómodo, se dirige principalmente al segmento familiar, muchos locales tienen un sector especial para niños, el precio en algunos es accesible y en otros medianamente accesibles ya que ello dependerá del lugar de ubicación del restaurante y el segmento de mercado al cual se dirige su oferta.

5.11. POLLO A LA BRASA.

“En 1950, cuando la cocinera de Roger Schuler (el propietario de la primera pollería, La Granja Azul) cocinaba sobre las brasas de leña unos pollos bebe, que habían sido ensartados en una barra de fierro y que eran girados sobre el fuego. Esta escena hizo que Schuler, suizo de nacimiento, le pidiera a su amigo Franz Ulrico (un experto en metal mecánica) la construcción de un horno con especiales características, capaz de hacer girar las barras con ocho pollos cada uno” (Lerma, Lourdes, 2018: Pág. 7)

Este concepto se origina en el Perú y el año 2004 se otorga el nombre de “Patrimonio Cultural de la Nación” y el 23 de junio del año 2010 se establece el Día del Pollo a la Brasa.

La característica de este producto es la preparación, el pollo se macera en un preparado toda la noche, la cocción es en horno giratorio, puede funcionar a base de

carbón, leña o gas, en la actualidad ya existe el horno ecológico, por ello se dice que el pollo a la brasa es un producto sano, que acompaña con papas fritas, alguna ensalada y aderezos. Este plato es muy representativo del Perú y llegó a pasar las fronteras ya que se lo sirve en muchos lugares, con algunas variaciones.

5.12. CARNE AHUMADA.

“La conservación de alimentos ha sido ampliamente practicada a través de la historia de la civilización. Después del descubrimiento del fuego y, observando que en la zona del humo no había moscas, el hombre colgó allí los trozos de carne producto de su caza, comprobó que se conservaban mejor y adquirirían un sabor particular y agradable; así nació el ahumado” (Hoffmann, Egon, 2005: Pág. 2)

El ahumado es una técnica de conservación muy antigua que fue realizado por el hombre y que se cree este hecho ha sido descubierto por error. Sin embargo este medio de conservación se utiliza para darle diferente sabor y textura a la carne con el uso del humo. Las principales regiones que adoptaron este tipo de cocción fueron los Indios de América del Norte, en Europa los expertos de la técnica fueron los vikingos a quienes se les atribuye los secretos de la misma, finalmente en la tribus de África y China se encontraron utensilios y recetas de productos ahumados.

“El ahumado consiste en someter los alimentos a la acción del humo, mediante diferentes técnicas basadas en el tipo de humo y la temperatura (LÜCK, 1981; HAYES, 1993). Es así que si se toma la temperatura como referencia, existen según MÖHLER (1980), ahumado en frío (12°C – 18°C) con un efecto preservante pequeño y ahumado en caliente (50°C – 70°C) cuyo efecto preservante es significativamente mayor.” (Hoffmann, Egon, 2005: Pág. 4)

Existen varios tipos de ahumado, esta técnica se caracteriza por ser una forma de cocción lenta para los alimentos de forma indirecta sobre el fuego. Este proceso se puede realizar mediante un horno “ahumador”, este tiene que tener un temperatura estándar y la cocción puede durar hasta doce horas dependiendo el tipo y corte de

carne, para este procedimiento se utiliza leña ya que el humo de esta le da el sabor característico, el tipo de madera que se utiliza puede ser de frutales o de nueces no se debe utilizar maderas blandas como el pino o el eucalipto, tampoco se usa maderas con pintura húmedas o con moho.

5.13. ANÁLISIS DE LA RELACIÓN TURISMO Y GASTRONOMÍA.

Se puede decir que en su origen el ser humano primitivo, se desplaza buscando satisfacer sus necesidades, una de ellas es la alimentación una necesidad básica, fisiológica, para su sobrevivencia. Con el descubrimiento del fuego el ser humano da un gran salto ya que busca cocinar sus alimentos, con esto la ingesta es más sencilla ya que puede masticar y digerir su comida.

La gastronomía y el turismo tienen una estrecha relación desde sus inicios, con la evolución del hombre y sus necesidades cada sector ha ido creciendo y mejorando, pasando por diferentes etapas de la historia involucrando a varios factores como la sociedad, la cultura, y en la actualidad tendencias, necesidades, etc.

En su aporte cultural la gastronomía va formando parte del turismo porque el proceso de alimentación involucra costumbres, tradiciones, técnicas y aspectos que se relacionan con la forma de vivir de una determinada región o sociedad, esto incluso permite trabajar la sostenibilidad de un territorio, ya que favorece a la recuperación de ciertos productos que están desapareciendo por falta de uso y que son parte de su identidad.

En lo social existen personas que realizan viajes individuales, pero también aquellos que van en grupos, donde la convivencia entre amigos es importante para el disfrute de actividades en común como la alimentación en restaurantes, ferias gastronómicas, mercados, comedores populares, esto su vez aporta al crecimiento social por la relación con otras sociedades. Dentro de esta motivación esta estatus y

prestigio ya que varios de estos grupos también prefieren visitar restaurantes con un alto nivel económico.

Su aporte de la gastronomía en la parte económica es de manera directa e indirecta, es decir que beneficia a los productores, restaurantes, tiendas, mercados, museos, empresas que se dedican a la organización de eventos gastronómicos, se puede ver muchos beneficios en este sentido.

No podemos dejar de mencionar el turismo gastronómico, donde la alimentación en muchos casos es la que atrae al cliente a un determinado lugar, y luego se complementa con el destino y otros servicios.

Finalmente esta relación entre ambos ofrece muchos beneficios y aportes entre sí, sin embargo para obtener un mejor resultado se requiere de otros factores, como un excelente servicio, originalidad, innovación, calidad del producto.

6. REFERENTES NORMATIVOS.

La empresa al inicio de sus actividades presenta un cumulo de requisitos, en el caso de los restaurantes la primera fase es la Licencia de Funcionamiento que otorga la Alcaldía en la ciudad de La Paz, seguido del Certificado del Sedes (Servicio Departamental de Salud), Certificado de Fumigación del restaurante, otorgado por empresas privadas que trabajan conjuntamente con el Sedes, el NIT otorgado por Impuestos Nacionales.

El personal de trabajo de un establecimiento de comida también debe presentar ciertos requisitos, como los carnets sanitarios, otorgados por el Sedes, y por la Alcaldía. Además todo restaurante se somete a un control no programado por las

instituciones ya mencionadas, donde de no cumplir con los requisitos es sujeto a sanciones, dependiendo la falta también depende la sanción o multa. (Anexos)

7. REFERENTES METODOLÓGICOS.

El enfoque del trabajo es mixto en base a la metodología cualitativa bajo el enfoque de Investigación Acción Participativa, ya que se forma parte del emprendimiento y se pudieron implementar las propuestas desarrolladas.

Se trata de un estudio longitudinal, que abarca el periodo en que se han venido desarrollando diversidad de funciones en la empresa, lo que ha permitido recabar los datos necesarios para la fundamentación de la propuesta.

Como métodos principales se trabaja con métodos etnográficos para el levantamiento de información primaria y la triangulación para la validación de los mismos.

Se desarrollaron entrevistas no estructuradas a los clientes del restaurante y se realizó un proceso de observación de los menús de la competencia actual en el entorno al restaurante.

Primera etapa. Diagnóstico.

Conocimiento contextual de la problemática a partir de entrevistas a los propietarios del restaurante y estudio de la competencia: entrevistas a los propietarios, estudio de la oferta de la competencia en la zona de estudio.

Recogida de información. Entrevistas no estructuradas a clientes.

Segunda etapa. Conclusiones y propuestas.

Elaboración de propuestas concretas: ensaladas e incorporación de la quinua en el menú.

Tercera etapa: Puesta en práctica y evaluación.

8. DESARROLLO Y DESEMPEÑO ACÁDEMICO LABORAL.

En restaurante de comida rápida, el encargado de sucursal tiene como función supervisar el sector de la cocina, es decir la elaboración, la higiene, calidad de insumos, dando como resultado la calidad del producto final, capacita al personal, realiza pagos a proveedores, lleva control de gastos de la empresa, elabora costos, paga sueldos y salarios, realiza depósitos, controla al personal, está capacitado para solución de problemas, es decir realiza algunas funciones administrativas. Este conjunto de actividades per

Para el desarrollo de las mencionadas funciones ha sido muy útil la formación recibida en la La carrera de turismo es multidisciplinaria lo cual ha facilitado que la parte académica sea aplicable a la práctica laboral desde lo básico como computación, matemáticas, lenguaje, inglés, marketing, administración, elaboración de proyectos, etc.

9. CONTEXTO LABORAL Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL.

La reunión que se realizó entre amigos dio como resultado una sociedad entre dos personas de manera inicial, posteriormente se incluye una tercera persona, formando una empresa de responsabilidad limitada de nombre ORSAN INVERSIONES DINAMICAS S.R.L. a su vez dan inicio a la primera etapa, que es la creación del restaurante THE GOOD CHICKEN (TGC).

La empresa en su inicio se desarrolla dentro del rubro de la gastronomía, específicamente dentro de la comida rápida con su primer producto de pollos a la brasa intentando combinar un producto de consumo rápido, sencillo, de buen sabor y saludable, ya que su menú cuenta con una línea light, donde tiene ensaladas con pollo y una de ellas tiene como ingrediente principal la quinua, tratando de ser parte de la nueva tendencia de revalorizar lo nuestro, posterior a ello se incrementa en el menú la

opción de carne ahumada, esto con la intención de mostrar un producto que sea diferente y real a los comensales nacionales ya que el mismo es de origen americano.

El mes de febrero de 2018, en un primera etapa las funciones que se realizadas son dentro del área de cocina, donde se tiene como objetivo central lograr un producto de calidad y estandarizado, cuidando la elaboración de los mismos, atreves de los insumos y la producción de ellos, tomando en cuenta tiempos de cocción, almacenamiento, limpieza y organización de la cocina en general.

9.1. AYUDANTE DE COCINA:

- ✓ Ingresar en su horario con su uniforme a su área de trabajo: El personal debe ingresar 10 minutos antes de su horario establecido para realizar, cambiarse el uniforme y empezar sus actividades empunto.
- ✓ Preparar las guarniciones calientes: De acuerdo a instrucciones del encargado de cocina y siguiendo las recetas debe preparar los alimentos con la debida higiene.
- ✓ Realizar mise en place de verduras para ensaladas: Da acuerdo a las instrucciones del encargado y al menú del establecimiento realizar la preparación de alimentos, con la desinfección e higiene correspondiente.
- ✓ Realizar mise en place para guarniciones calientes: Realizar las guarniciones según instrucciones del encargado, cuidando la higiene, temperatura y punto de cocción.
- ✓ Revisar diariamente los cuatro fríos: Revisar diariamente los refrigeradores y congeladores, verificar la limpieza y mantenimiento de los alimentos así como la fecha de vencimiento.
- ✓ Servir guarniciones calientes: Servir lo alimentos con higiene, además debe cuidar con la temperatura, revisando desde la vajilla que este en buen estado y limpio, aquello que es para llevar de la misma manera.
- ✓ Apoyar al cocinero en las labores requeridas: Seguir las instrucciones como apoyar a su encargado no limitándose a algunas labores.
- ✓ Limpiar su estación de trabajo: Debe mantener limpia su área de trabajo desde el inicio de sus actividades.

- ✓ Colaborar con el resto del personal: Debe ser empático con sus compañeros de trabajo y prestar ayuda cuando se necesite aun no sea parte de sus labores principales.
- ✓ Responder a las actividades establecidas en el cronograma de limpieza: Cumplir a cabalidad el cronograma de limpieza en la cocina ya que esta parte es fundamental para la empresa.
- ✓ Procesar materias primas: Realizar el proceso de los insumos, con el conteo de los mismos, con adecuada higiene y almacenamiento respectivo de cada uno, indicando la fecha de elaboración como de vencimiento.
- ✓ Registro de material procesado: Se debe registrar todo el material procesado y verificar las fechas de los mismos, para el control respectivo, así también realizar el registro de mermas
- ✓ Cuidar el material: Se debe realizar el trabajo cuidando el material de la empresa, así como los insumos, evitando golpes bruscos.
- ✓ Pro actividad: Debe anticiparse a las funciones específicas como aquellas que no le corresponden, cumpliendo primero sus obligaciones.

En enero de 2019 las funciones asumidas fueron las de organizar la cocina, supervisando la calidad y cuidado de los insumos, así también verificando principalmente el producto final, encargada de hacer los requerimientos necesarios procurando que sea la cantidad necesaria para evitar desperdicio alguno.

9.2. ENCARGADA DE COCINA.

- ✓ Ingresa en su horario con uniforme a su área de trabajo: Ingresa 10 minutos antes de su horario establecido para realizar, cambiarse el uniforme y empezar sus actividades empunto.
- ✓ Planifica las cantidades a producir: Planifica diariamente la cantidad de guarniciones, salsas y otros, organiza, dirige la producción por responsables, finalmente controla que los productos salgan de acuerdo a las recetas y fichas técnicas.
- ✓ Verifica fechas: Es responsable de la verificación de fechas de elaboración y vencimiento de productos procesados como de aquellos adquiridos en el mercado.

- ✓ Revisa la cantidad planificada con la cantidad realizada: Es encargado de realizar la verificación de la cantidad de productos planificadas versus realizada, para evitar exceso de mermas.
- ✓ Realiza las recetas y fichas técnicas escritas: Es el encargado de estandarizar las recetas a través de las fichas técnicas de cada producto a elaborar.
- ✓ Capacita y da buen ejemplo al personal a cargo: Es responsable de capacitar a su personal, además de dar un excelente ejemplo de conducta personal, laboral.
- ✓ Controla el buen funcionamiento de la cocina (eficiencia): Controla a todo su personal para la elaboración correcta de sus funciones, de los productos, limpieza e higiene de la cocina, así también el producto final.
- ✓ Dirigir la preparación de alimentos: Es responsable de direccionar, supervisar a su personal para una buena ejecución de sus funciones teniendo como resultado un excelente producto final.
- ✓ Garantizar que la producción con fechas de elaboración y vencimiento: Debe verificar a diario el estado de los insumos frescos, así como la fecha de elaboración de los alimentos procesados como su vencimiento.
- ✓ Verificar el buen estado de los insumos: Debe verificar a diario el almacén donde están los insumos para un control y mantenimiento de los mismos y evitar exceso de mermas.
- ✓ Verificar el material, maquinaria, este en excelente estado: Encargado de verificar a diario el estado, mantenimiento e higiene del material después de su uso.
- ✓ Supervisar la calidad y limpieza de alimentos: Tiene la obligación de supervisar el producto final, su temperatura, sabor, punto de cocción como el proceso de elaboración con BPM de los alimentos.
- ✓ Garantizar la limpieza de la cocina en su totalidad: Debe supervisar la ejecución del cronograma de limpieza profunda, como la higiene de sus espacios laborales, así la totalidad de la cocina a diario.
- ✓ Colaborar con el personal: Debe dar el ejemplo de empatía con sus compañeros de trabajo y colaborar con su personal, en todo lo necesario.
- ✓ Motivar al personal: Debe lograr un buen ambiente de trabajo y motivar al personal, para obtener un grupo positivo y con ganas de trabajar.

- ✓ Planifica limpieza diaria y profunda: Encargado de realizar el cronograma de limpieza y supervisar a diario su ejecución.
- ✓ Rota actividades programadas: Debe rotar a su personal, mediante un cronograma, cada cierto tiempo para que todos tengan conocimiento de todas las áreas.
- ✓ Despacha comandas: Debe despachar las comandas sin errores y en el lapso de 7 min máximo cada pedido, al mismo tiempo verifica la calidad del producto.
- ✓ Implementar BPM: Debe implementar y capacitar a su personal sobre las BPM para la calidad del producto.
- ✓ Control de su personal a cargo: Debe supervisar la ejecución de las funciones de su personal, desde el horario de ingreso hasta el de salida.
- ✓ Realiza los pedidos: Debe realizar el pedido de insumos dos veces por semana, cuidando mucho la cantidad, evitando que sobre o que falte en exceso.
- ✓ Controla los refrigerios: Debe controlar que los refrigerios se sirvan para todo el personal de manera equitativa, evitando que se sirvan del producto durante horas de trabajo.
- ✓ Registra mermas de productos: Registra la cantidad de mermas que se producen al día.
- ✓ Despacha sólo con comanda: Debe tener cuidado al momento de despachar los alimentos ya que estos deben ser solo con comanda.

En el mes de septiembre del año 2019 ya las funciones asumidas fueron las de encargada de sucursal, cuidando la calidad del producto final, así también la calidad de atención al cliente, encargada controlar calidad de insumos, pago a proveedores, además de otras funciones que se detalla a continuación.

9.3 ENCARGADA DE SUCURSAL.

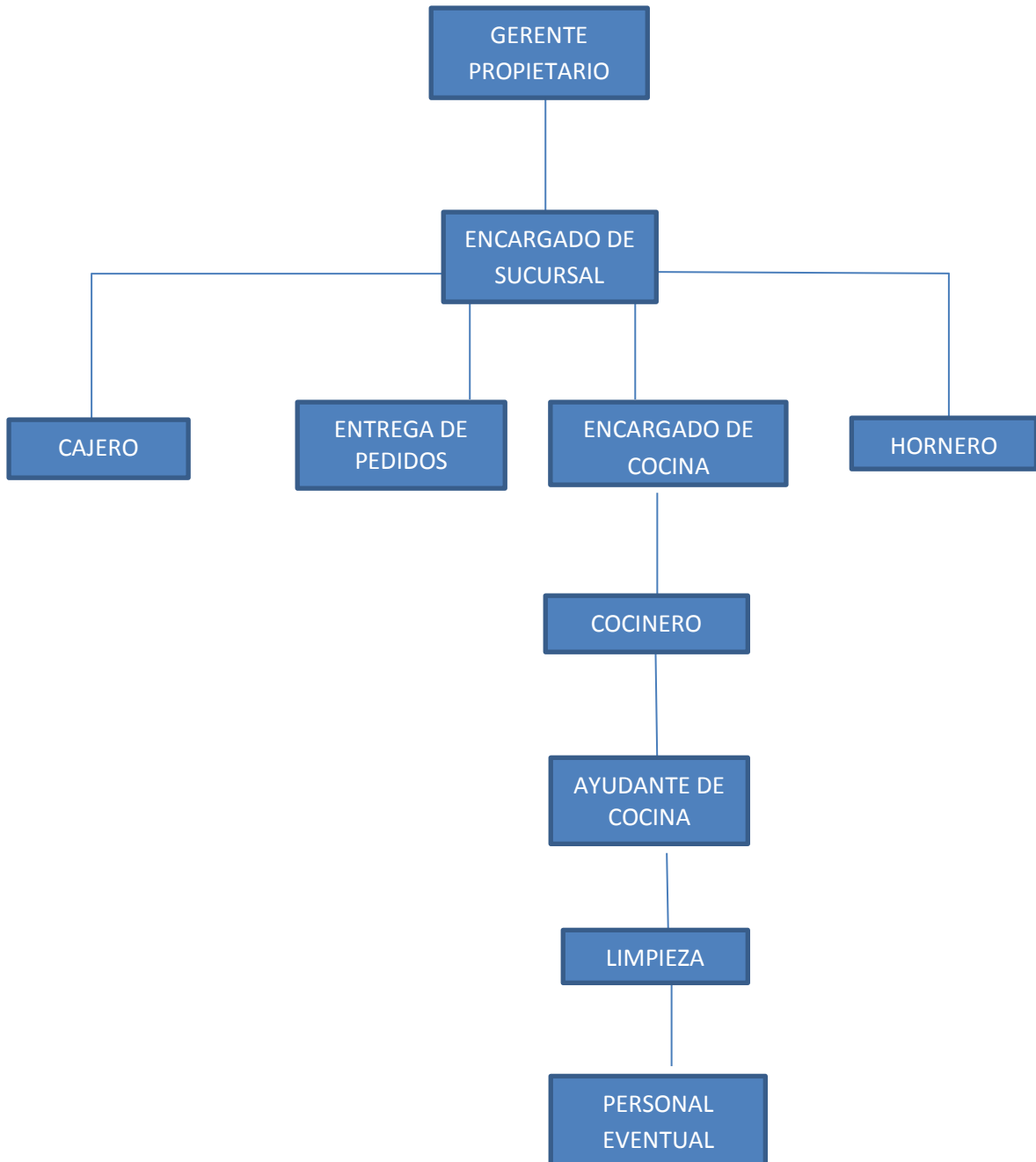
- ✓ Ingresa en su horario con su uniforme a su área de trabajo: Ingresa 10 minutos antes de su horario establecido para realizar, cambiarse el uniforme y empezar sus actividades empunto.
- ✓ Controla gastos diarios y mensuales: Debe realizar el control de los gastos diarios así no realizar compras innecesarias.

- ✓ Supervisa horarios del personal; Debe supervisar el horario de ingreso como el de salida del personal del restaurante.
- ✓ Revisa libro de quejas: Debe estar pendiente y revisar a diario el libreo de quejas.
- ✓ Control de inventario y compras: Debe realizar el control de los inventarios cada 15 días, y las compras que el encargado de cocina realiza.
- ✓ Revisa uniforme del personal: Debe controlar que el personal tenga el uniforme de la empresa para realizar sus funciones.
- ✓ Revisa calidad de producto diariamente: Debe revisar la calidad del producto final a diario.
- ✓ Revisa la limpieza del establecimiento: Encargado de supervisar la ejecución del cronograma de limpieza, de todo el personal es decir de la cocina como del área de atención al cliente y salón.
- ✓ Control de todas las áreas: Debe supervisar a todo el personal en cada una de sus áreas.
- ✓ Capacitación programada: Encargado de capacitar a todo el personal en sus diferentes áreas.
- ✓ Planifica la producción de pollos: Esta encargado de la planificación de la producción de pollos a diario para ambos turnos.
- ✓ Controla la planificación de guarniciones: Debe controlar la planificación de guarniciones realizada por el encargado de cocina, con el objetivo de evitar mermas en exceso.
- ✓ Controla de manera física en el horario de mayor venta: Controla de manera física el desenvolvimiento del personal en los horarios críticos de despacho de alimentos y atención al cliente diariamente.
- ✓ Control de cierres de caja y depósitos: Controla los cierres de caja, realiza los depósitos a diario.
- ✓ Depósitos bancarios: Realiza e informa los depósitos bancarios que se realizan.
- ✓ Planificaciones de compras y pagos a proveedores: Supervisa los pedidos de insumos para realizar los pagos respectivos a proveedores.
- ✓ Pago de salarios: Controla la asistencia del personal para realizar el pago de salarios.
- ✓ Realizar pedidos de insumos manteniendo stock de seguridad: Debe revisar, realizar los pedidos de insumos a los proveedores, que el encargado de cocina elabora.

- ✓ Análisis de mermas medidas correctivas: Debe revisar la cantidad de mermas diariamente, si hay mucho excedente aplicar medidas correctivas.
- ✓ Elaboración de costos por producto: Debe realizar los costos de producción de los alimentos.
- ✓ Reducción de costos y gastos: Debe revisar y tener un control de los gastos para evitar pagos innecesarios, además de minimizar costos.
- ✓ Planificar la creación e innovación de productos: Eventualmente debe plantear e innovar nuevas opciones de productos.
- ✓ Mejorar los procesos en cocina y servicio al cliente: Debe observar y evaluar el funcionamiento del restaurante, y está en búsqueda de un mejoramiento continuo.
- ✓ Control de almacén precautelando el buen manejo: Debe supervisar constantemente, la limpieza del almacén, el estado de los insumos, además realizar el inventario respectivo.
- ✓ Hacer cumplir normas y reglamentos: Debe estar atento al desenvolvimiento del personal para hacer cumplir las normas, reglamentos establecidos por la empresa y si hubiera incumplimiento del mismo reportar a su inmediato superior.

El restaurante cuenta con su personal estable en ambos turnos, que son dos ayudantes de cocina, un hornero, un cajero y el encargado de local, además del gerente, fines de semana por la demanda cuenta con un tercer ayudante de cocina y dos personas de limpieza, una persona en la sección de ahumado, además de un segundo cajero.

9.4. ORGANIGRAMA.



9.5. ACTIVIDADES Y PRODUCTOS DE LA EMPRESA.

La empresa cuenta con un menú variado pero limitado:

El pollo es marinado toda la noche, la cocción es en un horno a carbón, en sus presentaciones se sirve pollo entero, cuarto, octavo, en las tres opciones acompaña con dos guarniciones a elección, otra opción es el cuarto de tres guarniciones también a elección, dos opciones de ensaladas que acompañan con $\frac{1}{4}$ de pollo, las guarniciones son papa frita, mezcla de fritos, pasta, arroz, ensalada clásica, en sus formatos familiares y personales, todos los platos se sirven con dos salsas de la casa y una a elección.

La carne ahumada tiene hasta doce horas de cocción, cuenta con dos tipos de carne de res y cerdo de diferentes cortes, cada plato acompaña con una porción de papas fritas y ensalada, en todas las presentaciones se sirve salsa barbacoa de la casa.

Dentro de las opciones del piqueo están los langostinos fritos con una porción de papas y salsa golf, masas rellenas de pollo con salsa a elección, para completar la oferta se tienen dos opciones de postres y bebidas naturales y de temporada.

10. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA.

Se plantea una sociedad entre tres personas, resultado de esta se abre un restaurante con un principal producto, pollo a la brasa, calificando para el segmento de fast food, el producto final tiene muy buen sabor, posteriormente se amplía el menú y se incluye carne ahumada con el objetivo de tener un menú más variado, diferente y sano se trata de fusionar la comida rápida con la elaborada, ya que el ahumado tiene una cocción de hasta doce horas.

Entonces se tiene un menú variado pero no amplio, existen ya dos opciones principales totalmente diferentes, pero siguen siendo de buen sabor, el producto va dirigido a clientes con tiempo limitado para su consumo, como para aquellos que disponen de más tiempo para su alimentación además de disfrutar un momento de calidad con toda la familia, el espacio del local es cómodo, es decir, cuentan con una adecuada infraestructura incluyendo juegos, pensando en los clientes más pequeños.

La experiencia del restaurante fue positiva y tuvo buena acogida por los comensales, pero al ser un restaurante para toda la familia, también surge la necesidad de ofrecer productos para cada integrante, o simplemente para aquellas personas que deseen servirse algo sustancial pero saludable y que no implique cambios extremos en el menú.

Si valoramos la experiencia favorable que tuvo la empresa y la importancia que ha tomado la comida rápida en los hábitos de consumo de la población tanto a nivel nacional como mundial, la implementación y fusión de la misma en hoteles, restaurantes, estos sucesos muestran una oportunidad para fortalecer a la empresa mediante una parte importante que es la variedad de sus productos en el menú que incluya servicio, calidad y salud entonces:

¿Qué productos se pueden incluir en el menú para mejorar la oferta del restaurante manteniendo la calidad de servicio?

11. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.

“Todo entra por los ojos”, este dicho se aplica perfectamente al servicio de alimentación, ya que la primera impresión que recibe el comensal es por el sentido de la vista, por ello es importante la presentación de un plato, desde la estructura, altura, color, sabor, en este entendido también se incluye los otros sentidos como el gusto, el tacto, el olfato, por ello la oferta de un restaurante es una parte fundamental.

El menú es el reflejo del negocio, por ello es importante contar con una oferta que no sea muy amplia ya que este aspecto muchas veces confunde al cliente, demorando más tiempo en realizar su pedido y en algunos casos opta por dejar de consumir ya que satura visualmente con la información. Otro aspecto importante es la variación de la oferta que el restaurante muestra mediante el menú, dependiendo al segmento de mercado al cual se dirige el establecimiento de comida, para el caso que estamos exponiendo, el segmento de mercado es el familiar, donde la prioridad son todos los integrantes desde niños hasta adultos, mujeres y varones, pero también se toma en cuenta a las personas que no necesariamente van con la familia sino amigos incluyendo aquellos que van solos para darse un tiempo de disfrute de la comida.

Tomando en cuenta ese factor y la experiencia propia, de conversar de manera interna con los clientes al momento de atenderlos, donde una de las observaciones y demanda era la falta de un producto sin exceso de carbohidratos, este grupo principalmente eran jóvenes, jóvenes-adultos entre mujeres y varones, la demanda de este producto era en la semana pero principalmente fines de semana. En este sentido se planteó la opción de incluir ensaladas en la oferta, es decir platos que cubran las necesidades de un producto sano, pero a la vez consistente, donde el tiempo de elaboración sea mínimo, para aquellos que tienen un límite de tiempo de consumo.

La primera opción de ensalada:

Ingredientes.

- ▶ Lechuga crespa
- ▶ Lechuga negra
- ▶ Zanahoria
- ▶ Tomate
- ▶ Choclo en lata
- ▶ ¼ presa del pollo(filete)

Preparación.

Lavar cada una de las verduras.

Picar finamente ambas lechugas, rallar la zanahoria, cortar en rodajas el tomate, reservar en un recipiente el choclo en lata, en un plato servir una cama de lechuga crespa, encima agregar una segunda cama de lechuga negra, decorar con tres rodajas de tomate (dependiendo el tamaño), la zanahoria rallada, el choclo en lata. La ensalada acompaña con un cuarto de filete de pollo a la brasa picado en láminas y vinagreta de la casa.



Grafico 1. (Fuente. TGC)

La segunda opción es una ensalada con variedad de verduras:

Ingredientes.

- ▶ Lechuga crespa,
- ▶ Lechuga negra,
- ▶ Tomate,
- ▶ Queso,
- ▶ Palta,
- ▶ Cebolla,
- ▶ Pimentón,
- ▶ Aceituna
- ▶ ¼ presa del pollo.

Preparación.

Lavar cada una de las verduras.

Picar finamente ambas lechugas, cortar en rodajas el tomate, reservar en un recipiente, picar la cebolla en rodajas, el queso cortar en triángulos medianos, la palta cortar en forma de abanico en un plato servir una cama de lechuga crespa, encima agregar una segunda cama de lechuga negra, decorar con tres rodajas de tomate (dependiendo el tamaño), el queso, las aceitunas, la palta a un extremo del plato, en la parte superior decorar con el pimentón finamente picado, la ensalada acompaña con un cuarto de filete de pollo a la brasa y vinagreta de la casa.

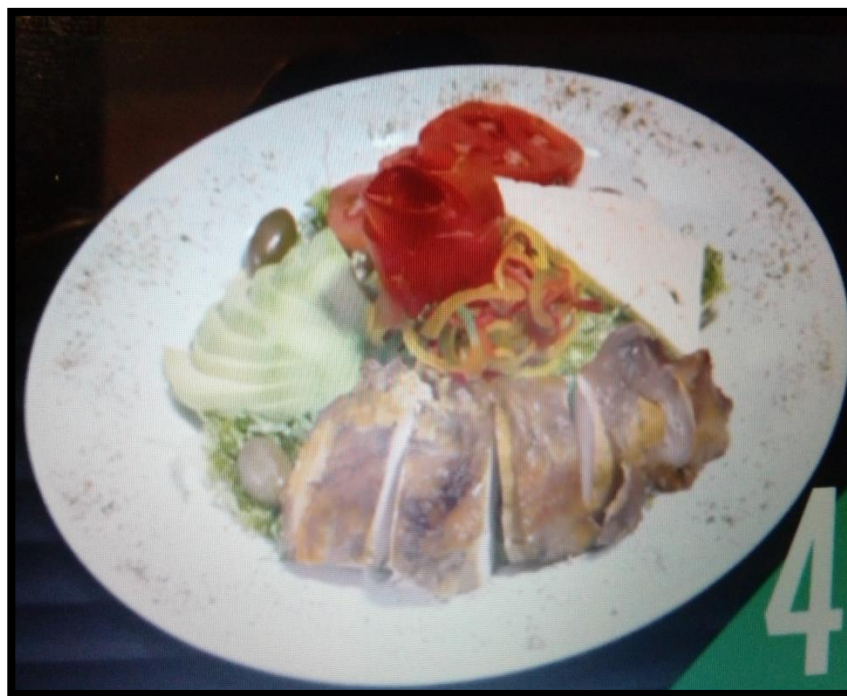


Grafico 2. (Fuente TGC)

La tercera opción que se planteo es la principal y la que tuvo mayor aceptación entre los comensales y esta ensalada cubre los requisitos necesarios en cuanto a un balance nutricional, diferencia en cuanto a sabor y presentación. Esta ensalada cuenta con los siguientes componentes:

Ingredientes.

- ▶ Lechuga crespa
- ▶ Lechuga negra
- ▶ Tomate
- ▶ Queso
- ▶ Palta
- ▶ Choclo en lata
- ▶ Pimentón
- ▶ Aceituna
- ▶ Quinoa blanca

- ▶ Quinua negra
- ▶ Presa del pollo.
- ▶ Vinagreta

Preparación.

En un olla agregar agua y llevar a hervir, agregar la quinua y hacer cocer al dente sin sal, posteriormente retirar del fuego y cortar cocción, con agua fría, reservar.

Lavar y desinfectar cada una de las verduras y reservar dejando escurrir el agua excedente. Cortar en cubos el tomate y el queso, la palta cortar en forma de abanico, el pimentón en tiras finamente picadas, en un plato servir una cama de lechuga crespas, encima agregar una segunda cama de lechuga negra, agregar ambos tipos de quinua, encima agregar el tomate, el queso y el choclito, en la parte superior decorar con el pimentón finamente picado, la ensalada acompaña con un cuarto de pollo a la brasa y vinagreta de la casa.



Grafico 3. (Fuente TGC)

Cada ensalada se planteó buscando ingredientes frescos, conocidos, pero con los requisitos necesarios en nutrición y la tercera opción es interesante por el aporte

cultural y nutricional, la idea no solo surge de la demanda del cliente sino también de los objetivos de la empresa, su caracterización y la identificación en sus productos, e introducir un ingrediente con historia, como la quinua tiene un importante valor ya que nos permite lograr una fusión de ingredientes a través de sus valores culturales ya que el pollo a la brasa que es producto principal es de origen peruano, la carne ahumada de origen americano, la quinua es representativo del altiplano boliviano.

“Los Andes, cuna de grandes civilizaciones como la Incaica y la Tiahuanacota, es el centro de origen de especies nativas con alto valor nutricional, como la quinua (Chenopodium Quinoa Wild), que por años fue el principal alimento de estas culturas. (IBCE, 2013: Pág. 8)

Este cereal crece en la ciudad de La Paz, Oruro, Potosí, se dice que es de un alto valor nutricional, contiene vitaminas, minerales y otros componentes que hacen a la quinua un alimento muy completo.

“La quinua, además de las vitaminas del complejo B, contiene vitamina C, E, tiamina, rivo flavina. La quinua posee un alto contenido de minerales, como fósforo, potasio, magnesio y calcio entre otros.” (Dra. Muñoz, María: Pág. 8)

Cuadro 1. Composición del valor nutritivo de la quinua en comparación con alimentos básicos (%)

COMPONENTES (%)	Quinua	Carne	Huevo	Queso	Leche vacuna	Leche humana
Proteínas	13,00	30,00	14,00	18,00	3,50	1,80
Grasas	6,10	50,00	3,20		3,50	3,50
Hidratos de carbono	71,00					
Azúcar					4,70	7,50
Hierro	5,20	2,20	3,20		2,50	
Calorías 100 g	350	431	200	24	60	80

Fuente: Informe agroalimentario, 2009 MDRT-BOLIVIA

Cuadro 2

CEBOLLA	
Energía	38,0 kcal=158 kj
Proteína	1,16 g
H. de C.	6,83 g
Fibra	1,80 g
Vitamina A	-
Vitamina B1	0,042mg
Vitamina B2	0,020 mg
Niacina	0,431 mg EN
Vitamina B6	0,116 mg
Folatos	19,0 U g
Vitamina B12	-
Vitamina C	6,40 mg
Vitamina E	0,130 mg ET
Calcio	20,0 mg
Fosforo	33,0 mg
Magnesio	10,0 mg
Hierro	0,220 mg
Potasio	157 mg
Zinc	0,190 mg
Grasa total	0,160 g
Grasa saturada	0,026 g
Colesterol	-
Sodio	3,00 mg

Composición (100g)

Cuadro 3

LECHUGA	
Energía	16,0 kcal=67,0 kj
Proteína	1,62 g
H. de C.	0,670 g
Fibra	1,70 g
Vitamina A	260ug er
Vitamina B1	0,100 mg
Vitamina B2	0,100 mg
Niacina	0,700 mg
Vitamina B6	0,047 mg
Folatos	136 U g
Vitamina B12	-
Vitamina C	24,0 mg
Vitamina E	0,440 mg ET
Calcio	36,0 mg
Fosforo	45,0 mg
Magnesio	6,00 mg
Hierro	1,10 mg
Potasio	290 mg
Zinc	0,250 mg
Grasa total	0,200 g
Grasa saturada	0,026 g
Colesterol	-
Sodio	8,00 mg

Composición (100g)

Cuadro 4

TOMATE	
Energía	21,0 kcal=90,0 kj
Proteína	0,850 g
H. de C.	3,54 g
Fibra	1,10 g
Vitamina A	62,0ug er
Vitamina B1	0,059 mg
Vitamina B2	0,048 mg
Niacina	0,728 mg
Vitamina B6	0,080 mg
Folatos	15,0 U g
Vitamina B12	-
Vitamina C	19,1 mg
Vitamina E	0,380 mg ET
Calcio	5,00 mg
Fosforo	24,0 mg
Magnesio	11,0 mg
Hierro	0,450 mg
Potasio	222 mg
Zinc	0,090 mg
Grasa total	0,330 g
Grasa saturada	0,045 g
Colesterol	-
Sodio	9,00 mg

Composición (100g)

Cuadro 5

ACEITUNA	
Energía	115 kcal=480 kj
Proteína	0,840 g
H. de C.	3,06 g
Fibra	3,20 g
Vitamina A	40,0 ug er
Vitamina B1	0,003 mg
Vitamina B2	
Niacina	0,037 mg EN
Vitamina B6	0,009 mg
Folatos	
Vitamina B12	-
Vitamina C	0,900 mg
Vitamina E	3,00 mg ET
Calcio	88,0 mg
Fosforo	3,00 mg
Magnesio	4,00 mg
Hierro	3,30 mg
Potasio	8,00 mg
Zinc	0,220mg
Grasa total	10,7 g
Grasa saturada	1,42 g
Colesterol	-
Sodio	872mg

Composición (100g)

Cuadro 6

PIMENTO MORRON	
Energía	27,0 kcal=112kj
Proteína	0,890 g
H. de C.	4,43 g
Fibra	2,00 g
Vitamina A	570 ug er
Vitamina B1	0,066 mg
Vitamina B2	0,030 mg
Niacina	0,692 mg EN
Vitamina B6	0,248 mg
Folatos	22,0 U g
Vitamina B12	-
Vitamina C	190 mg
Vitamina E	0,690 mg ET
Calcio	9,00 mg
Fosforo	19,0 mg
Magnesio	10,0 mg
Hierro	0,460 mg
Potasio	177 mg
Zinc	0,120 mg
Grasa total	0,190 g
Grasa saturada	0,028 g
Colesterol	-
Sodio	2,00 mg

Composición (100g)

Cuadro 7

PALTA	
Energía	161 kcal=674 kj
Proteína	1,98 g
H. de C.	2,39 g
Fibra	5,00 g
Vitamina A	61,0 ug er
Vitamina B1	0,108 mg
Vitamina B2	0,122 mg
Niacina	2,27 mg EN
Vitamina B6	0,500 mg
Folatos	61,9 U g
Vitamina B12	-
Vitamina C	7,90 mg
Vitamina E	2,30 mg ET
Calcio	11,0 mg
Fosforo	41,0 mg
Magnesio	39,0 mg
Hierro	1,02 mg
Potasio	599 mg
Zinc	0,420 mg
Grasa total	15,3 g
Grasa saturada	2,44 g
Colesterol	-
Sodio	10,0 mg

Composición (100g)

Pero al plantear la opción de la ensalada de quinua, también se toma en cuenta otras verduras que tiene un aporte nutricional y ligero como se puede ver en los cuadros, es decir que el plato elaborado se compone de proteína, que tiene la carne de pollo a la brasa, las verduras que cuentan con vitaminas y minerales, la quinua que contiene carbohidratos, también otras vitaminas, permitiendo que el cliente al consumir pueda sentirse satisfecho, nutrido y ligero, sin dejar de tomar en cuenta que estos ingredientes son una excelente combinación de color, sabor, que se ve en el resultado de la presentación.

Se ha observado que luego de haber incorporado esta ensalada en el menú, los resultados han sido positivos ya que es un producto bastante bien recibido y requerido por los clientes, tanto en los días de la semana, como en mayor cantidad los fines de semana, producto que se solicita aún más que las dos alternativas, de solo ensalada con pollo, también planteadas y expuestas en el menú. Lo interesante de este producto es que lo consumen bastantes varones al igual que mujeres de diferentes edades, incluso tomaron esta alternativa como un plato de dieta diaria.

Si analizamos un poco la oferta de la competencia, aquella que está cerca del restaurante, se observa que su menú se basa en el pollo a la brasa o a la broaster, con arroz, pasta, papas y salsas además se ofrece ensalada básica, es decir lechuga, tomate, rabanitos y un toque de zanahoria como una guarnición más, pero la ensalada como tal, como plato único, no está dentro de su oferta, por ello es que la opción planteada de la ensalada de quinua ha sido aceptada porque carece de los carbohidratos clásicos y rompe con el esquema del tradicional fast food por el concepto de *fast food light*, es decir un concepto donde con resultados positivos se fusiona la comida rápida por el tipo de servicio que se brinda, y la calidad nutricional por el tipo de producto, permitiéndonos lograr un menú limitado pero variado, donde las opciones cubren casi en su totalidad la demanda de los comensales, ya que hay productos para aquellos que les guste saborear el clásico pollo a la brasa, para aquellos que desean un buen pollo a la brasa sano y nutritivo, como para los que desean servirse un plato diferente, único como la carne ahumada, donde el placer de comer sea un disfrute total, pero en el menú

también se toma en cuenta a los más pequeños, para ellos se tiene postres, algo para picar, finalmente para la completa satisfacción jugos naturales.

12. EVALUACIÓN.

En un inicio se realiza el análisis de las debilidades, fortalezas del restaurante, posteriormente se plantea las posibles alternativas, y se obtiene un resultado favorable, la primera alternativa que se utilizó resulto bastante efectiva, se entiende que un producto bien elaborado, de buen sabor y presentación es importante, la variedad limitada en el menú coadyuva a simplificar el tiempo y la decisión del consumidor,(el comensal ya sabe que desea servirse), si la atención al cliente es excelente se aporta a una experiencia inolvidable, esto se refleja en las visitas continuas, casi a diario, de los mismos clientes.

Se analiza la importancia de los productos en el menú y se llega hacer varias pruebas con diferentes platos, resultado de esas pruebas y de la demanda de los clientes se llega al planteamiento de tres ensaladas, dos que son ligeras pero que siguen manteniendo la calidad y sabor del pollo a la brasa, y la tercera que lleva impreso el concepto de fusión del restaurante, calidad, sabor y nutrición, manteniendo el sabor del pollo a la brasa.

Este concepto de fusión se hace más completo con la propuesta de la ensalada ya que la quinua es característica del Altiplano Boliviano, este cereal ya es muy conocido y valorado a nivel mundial, tanto que el año 2013 se declara como el año de la quinua, sus características nutricionales acompañan a los tipos de este cereal y por ello la mezcla de sus colores es algo particular , tanto que en muchos restaurantes ya se ha propuesto este cereal como plato fuerte, su aporte cultural es invaluable y tan representativo de nuestra región. Este ingrediente aporta de manera significativa a la identidad del local, ya que muestra a través de la gastronomía productos de otras regiones sin perder su originalidad.

Esta experiencia y el conjunto de todas las funciones desarrolladas desde el inicio fueron de gran aporte personal, ya que permitieron ampliar el conocimiento práctico en diferentes áreas, el desenvolvimiento efectivo bajo presión, la rápida solución de problemas, una buena capacidad para atender al cliente, permitiendo asumir más responsabilidades, aprendiendo a manejar el estrés. El aporte al crecimiento del restaurante desde la parte interna que es la cocina mediante el menú, como la parte externa que es la atención al cliente, la calidad de servicio en su conjunto, dio como resultado la afirmación de la relación que tiene el turismo con varias disciplinas, en algunas de manera indirecta y otras mucho más directas.

13. CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS.

Entendiendo que el turismo es una ciencia multidisciplinaria, permite que se aplique a diferentes rubros de trabajo, ya que desde el inicio de la carrera están las materias más básicas, desarrollándose hasta las más complejas. Es verdad que la teoría aporta al conocimiento, pero en el campo laboral la práctica tiene bastante relevancia, quizá los retos más sobresalientes fueron el trato con el cliente interno y externo, es un campo bastante complejo se requiere de mucha paciencia, tolerancia, además de valores. Mantener un negocio en el mercado dependerá de la calidad de servicio, de la oferta en el menú, del trato al cliente interno, entender que toda empresa es un sistema y que cada área es importante en la medida de las funciones que desempeña.

14. BIBLIOGRAFÍA.

- Anónimo. Recuperado el 02 de abril 2020 de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/martinez_m_md/capitulo2.pdf
- Anónimo. Marco Teórico Restaurantes. Recuperado el 10 de abril de 2020 de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/capitulo2.pdf
- Anónimo. Introducción Conservación por Humo. Recuperado el 15 de abril de 2020 de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/851/4/CAPITULO%20I%20Y%20II%20%200035-4.pdf>
- Arauz, M. (2018). El Franco asenso del negocio gastronómico de la información en sitios Web. Marcearauz.blogspot. recuperado en marzo de 2020, de <https://marcearauz.blogspot.com/2020/03/el-franco-ascenso-del-negocio>
- Arias, D.(2006). Teoría del Turismo. La Paz, Bolivia: s.e.
- Club Planeta. La comida rápida: características y ventas. Recuperado el 01 de abril de 2020 de http://www.trabajo.com.mx/la_comida_rapida_caracteristicas_y_ventajas.htm
- Equipo de Profesionales del Centro de Documentación (CEDE).Servicio de Restauración. Recuperado el 05 de abril de 2020 de https://www.serina.es/empresas/cede_muestra/320/TEMA%20MUESTRA.pdf
- Emprendedores. Es, Relación Empresa UT9. El Cliente. Recuperado el 05 de abril de 2020 de https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf

- Gutiérrez de Alba, C. Historia de la Gastronomía. Recuperado el 02 de abril de 2020 de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Historia_de_la_gastronomia.pdf
- Hoffmann, Egon (2005). Evaluación del Tiempo y Temperatura Como Factores Determinantes en el Control de Exudado en el Ahumado de Salmon Atlántico. Recuperado el 10 de abril de 2020 de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2005/fah699e/doc/fah699e.pdf>
- IBCE (2013). La Quinoa Boliviana Traspasa Fronteras para el Consumo Mundial. Recuperado el 30 de abril de 2020 de https://ibce.org.bo/images/publicaciones/ce_210_la_quinoa_boliviana_traspasa_fronteras.pdf
- Lerma, Lourdes (2016). Plan de negocio para la instalación de una pollería. Recuperado el 07 de abril de 2020 de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2777/ADlelel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Fomento (2017). Calidad 1. Recuperado el 10 de abril de 2020 de https://nanopdf.com/download/calidad-5aec2e2d72507_pdf
- Muños, María. Monografía de la Quinoa y comparación del Amaranto. Recuperado el 30 de abril de 2020 de http://fitomedicina.org/old/archivos/quinoa_y_amaranto___estudios_comparativos.pdf

- Organización Mundial de Turismo (2013).Panorama del Turismo Internacional. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415519>
- Pagina Siete. San Miguel alberga a más de 1.700 actividades económicas (29 de mayo del 2020). Recuperado el 29 de mayo de 2020 de <https://www.paginasiete.bo/inversion/2018/6/24/san-miguel-alberga-mas-de-1700-actividades-economicas-184651.html>
- Plan Nacional de Turismo (2012-2016). Recuperado el 15 de marzo de 2020 de <http://turismo.umsa.bo/documents/332882643/0/Plan+nacional+de+turismo>
- Ritarouge. El concepto de Cocina Fusión. Recuperado el 10 de abril de 2020 de <https://ritarouge.com/el-concepto-de-la-cocina-fusion/>
- Ritarouge. Los mejores Restaurantes de Comida Fusión. Recuperado el 10 de abril de 2020 de <https://ritarouge.com/los-mejores-restaurantes-de-cocina-fusion/>
- Téllez.(2002).Legislación Turística de Bolivia. La Paz, Bolivia.
- Universidad Interamericana para el Desarrollo. Introducción a la gastronomía. Recuperado el 16 de marzo de 2020 de <https://es.slideshare.net/kaeg2565/introduccion-a-la-gastronomia-universidad-interamericana>

15. ANEXOS.

ANEXO A

REQUISITOS PARA OBTENER EL NIT

1. Documento de identidad vigente.
2. Factura original de luz del domicilio del negocio y de la casa del propietario (en caso de que el negocio sea en el mismo lugar solo debe traer una sola factura), cuya fecha de emisión no tenga una antigüedad mayor a 60 días calendario a la fecha de inscripción. Esta factura no será exigida en el proceso de inscripción en plataformas móviles o “In Situ”.
3. Croquis del domicilio del negocio y de la casa del propietario (en caso de que el negocio sea en el mismo lugar solo debe traer un solo croquis).
4. (Para personas jurídicas) Testimonio de constitución de Sociedad/Personería Jurídica/Acta de asamblea debidamente notariada.
5. (Para personas jurídicas) Poder Notariado, que designe y establezca las facultades del Representante Legal de la entidad.
6. Correo electrónico y su contraseña para la habilitación en el sistema del SIN.

ANEXO B
REQUISITOS PARA OBTENER LA LICENCIA
DEL FUNCIONAMIENTO

1. Contar con Registro de Persona Jurídica y acceso a la plataforma virtual “Gob 24/7”.
2.
 - ❖ Testimonio de Constitución de Sociedad
 - ❖ FUNDEMPRESA o Matricula de Comercio
 - ❖ NIT o inscripción al Régimen Simplificado
 - ❖ Poder de Representación Legal
 - ❖ Registro Ciudadano del Representante Legal como persona natural en la plataforma virtual “Gob 24/7”
2. Dos fotografías de cada elemento de identificación de la actividad económica – VIAE (frontal y lateral), si corresponde, *para categorías A, B, C, D, E y F.*
3. De tratarse de un inmueble en propiedad horizontal, el solicitante deberá presentar conformidad expresa de la asamblea o asociación de copropietarios o en su defecto, del administrador del edificio, en relación al funcionamiento de la actividad económica, *para categorías A, B, C, D y E.*
4. En caso de inmuebles otorgados en arrendamiento, anticresis y otra modalidad de disposición de bienes inmuebles prevista en el Código Civil, deberá presentar el original del contrato respectivo en el que se especifique su uso y destino o constancia del propietario del inmueble aceptando el funcionamiento del establecimiento, *para categorías A, B, C, D, E y F.*
5. En caso de que sea el *inmueble propio*, el testimonio de compra venta, copia del folio real, tarjeta de propiedad o cualquier documentación original que

acredite su derecho propietario sobre el inmueble. En caso de existir múltiples propietarios el solicitante deberá presentar la conformidad expresa de todos los copropietarios, *para categorías A, B, C, D, E y F.*

6. Certificación Acústica otorgada por la DGA del G.A.M.L.P. *solo para categorías A, B, C, y D.*
7. Certificación de una de las empresas habilitadas e inscritas en la Agencia Nacional de Hidrocarburos, para instalación de gas natural, (cuando corresponda), *para categorías A, B, C, y D.*
8. Para inmuebles con superficie mayor a 100 mts². Plano de instalación eléctrica debidamente firmado y sellado por el (la) profesional responsable con el número de registro profesional respectivo, adjuntando fotocopia de su matrícula de registro profesional, *para categorías A, B, C, y D.*
9. Matrícula de comercio vigente, *para categorías A, B, C y D.*
10. Certificación de Espacio Cultural Privado emitida por la Secretaria Municipal de Culturas, *para categorías C.*
11. Certificado de antecedentes vigente del propietario de establecimiento emitido por la fuerza especial de lucha contra el crimen (FELCC), que demuestre que no cuenta con antecedentes, *para categorías D.*
12. Listado actualizado del personal que trabaje en el establecimiento adjuntando copia de sus documentos de identidad (Cedula de Identidad, Carnet de Extranjero, Pasaporte u otro) y de sus contratos de trabajo visados por el Ministerio de Trabajo. *Solo para categorías D.*

ANEXO C

CARNET SANITARIO

SEDES

- ❖ Carnet de identidad.
- ❖ Muestras heces fecales
- ❖ Fotografía 3x3 fondo color tojo con número de carnet y los dos últimos dígitos de la gestión en curso.
- ❖ Comprar en caja el recibo cuyo costo es de 25 bs. el mismo que tiene un número para dirigirse a laboratorio.
- ❖ En laboratorio entrega la muestra solicitada con el nombre del interesado
- ❖ Se le asigna un consultorio para realizar el control respectivo, debe estar aseado.
- ❖ Si existiera una observación en un plazo de 10 días. debe apersonarse a la oficina de afiliación para su re consulta.
- ❖ Si no hay observación se le entrega en el día el carnet sanitario.
- ❖ Carnet de manipulación

ANEXO D

REQUISITOS CARNET

DE MANIPULACION

- ❖ Fotocopia de carnet sanitario.
- ❖ Fotocopia de carnet de identidad.
- ❖ Croquis domicilio.
- ❖ Fotografía 3x3 fondo color rojo con el uniforme respectivo.

ANEXO E

POLLOS A LA BRASA

- ❖ Pollo entero c/guarniciones
Incluye dos salsas y dos guarniciones a elección.
Más una bebida de 2lts. a elección.
- ❖ Pollo entero s/guarniciones.
Incluye dos salsas a elección.
- ❖ ½ Pollo, s/guarniciones.
Incluye dos salsas.
- ❖ ¼ Pollo con guarniciones.
Incluye dos salsas a elección y dos guarniciones.
- ❖ Octavo pollo con guarniciones.
Incluye dos salsas y dos guarniciones.
- ❖ ¼ Pollo de tres guarniciones a elección y dos salsas.

GUARNICIONES

- ❖ Chip Mix
(Papas, Yuca, Plátano y Camote Frito).
- ❖ Skin on the fries
(Papa Frita).
- ❖ Pasta Estilo Pesto
(spaghetti con verduras aromáticas).
- ❖ Arroz primavera.
- ❖ Ensalada clásica (tomate, lechuga).
- ❖ Cole Slaw.

ANEXO F

TRUE AMERICAN BARBECUE

- ❖ **SPARE RIBS.**
Costillas de cerdo ahumadas, acompañadas de chip Mix o skin on fries.
- ❖ **BABY BACK RIBS.**
Costillas de cerdo, tierno ahumadas con Chip Mix o skin on fries.
- ❖ **BRONTOSAURUS RIBS.**
Costillas de res estilo pica piedras, Ahumadas con chip mix on skin on the, Cole slaw y ensalada clasica.
- ❖ **NUDO.**
Nudo de cerdo ahumado, acompañado con Ensalada clásica y papa rellena gratinada Con queso cheddar y parmesano.
- ❖ **PULLED PORK**
Paleta de cerdo mechada, ahumada y Macerada acompañada con chip mix o Skin on fries.
- ❖ **SANDWICH DE CHOLA**
Tradicional sandwich, con carne de cerdo Ahumado, escabeche a aji amarillo.

ANEXO G

LINEA FIT

ENSALADA 1

Pechuga de pollo, acompañada con dos
Tipos de quinua, lechuda negra, lechuga crespa,
Tomate, aceituna, palta, queso, pimentón,
Maíz amarillo, cebolla.

ENSALADA 2

Lechuga crespa, señorita, pechuga a la brasa
Tomate, aceituna, palta, cebolla blanca, queso,
Pimiento morrón.

ENSALADA 3

Mezcla de lechugas, pechuga a la brasa, tomate,
Maíz, zanahoria, pimiento morrón.

ANEXO H

OPCIONES DE PIQUEO Y BEBIDAS

- ❖ Tequeños.
Masa rellena de pollo y queso.
- ❖ Marisco acompañado de una porción de papa,
Salsa golf y limón.
- ❖ Jugos naturales de temporada.
- ❖ Postres de frutilla y chocolate.