



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MISE-EN-PLACE EN EL  
RESTAURANTE A LA PARRILLA. EN LA CIUDAD DE MACHALA.

TORRES GALLARDO BISMARCK JOSE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MISE-EN-PLACE  
EN EL RESTAURANTE A LA PARRILLA. EN LA CIUDAD DE  
MACHALA.

TORRES GALLARDO BISMARCK JOSE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y  
TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO

DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MISE-EN-PLACE EN EL  
RESTAURANTE A LA PARRILLA. EN LA CIUDAD DE MACHALA.

TORRES GALLARDO BISMARCK JOSE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

AGUILAR GONZALEZ FREDDY ERNESTO

MACHALA, 29 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA  
29 de agosto de 2019

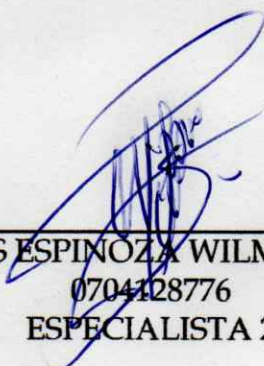
**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Diseño y aplicación de los procesos de mise-en-place en el restaurante A LA PARRILLA. en la ciudad de Machala., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

AGUILAR GONZALEZ FREDDY ERNESTO  
103768024  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

ILLESCAS ESPINOZA WILMER HENRY  
0704128776  
ESPECIALISTA 2



---

NOBLECILLA GRUNAUER MAURICIO SAMUEL  
0703877233  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: martes 27 de agosto de 2019 - 21:07

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TORRES GALLARDO BISMARCK JOSE\_PT-010419.pdf (D54785139)  
**Submitted:** 8/12/2019 2:22:00 PM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 1 %

### Sources included in the report:

<https://doi.org/10.3305/nh.2014.30.1.7541>  
<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

### Instances where selected sources appear:

2

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, TORRES GALLARDO BISMARCK JOSE, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Diseño y aplicación de los procesos de mise-en-place en el restaurante A LA PARRILLA. en la ciudad de Machala., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 29 de agosto de 2019

  
TORRES GALLARDO BISMARCK JOSE  
0707082939

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme tener un día más de vida.

A mis Padres por estar siempre conmigo, apoyando y llevándome siempre por el camino del bien en todo momento.

A mis tíos/as, primos/as y a mi mejor amigo por haberme brindado siempre su apoyo y haber sido partícipe de este logro y muchos más que están por venir.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA por permitirme ser parte de ella, abriéndome las puertas para que siga estudiando y culminar la carrera de ADMINISTRACION DE HOTELERIA Y TURISMO.

A todos los docentes los cuales fueron parte de esta meta, aquellos que me brindaron sus conocimientos, guiando el camino del éxito.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mis padres Sergio Polibio Torres Asanza y Rosa Elena Gallardo Ramírez por nunca haberme dejado caer, siendo mi principal motivación durante toda mi carrera, y a todas las personas que estuvieron ahí mientras estudie dandome animos para seguir adelante hasta cumplir mi meta.



## **RESUMEN**

El servicio de alimentos y bebidas es una de las fuentes de ingresos más desarrollada e importante en las actividades económicas del ámbito turístico, teniendo como objeto diseñar un documento con los procesos de mise en place para aplicarlos en el restaurante A La Parrilla, surge y se basa en brindar servicio de calidad, perfeccionando la cobertura en tiempos y tomando en cuenta las prioridades y expectativas de los clientes de manera eficaz, en donde el personal está altamente capacitado para desempeñarse en su área laboral, es decir es necesario implementar el mise en place previo a la preparación de los servicios, con el fin de poder brindar un servicio y atención de calidad logrando la satisfacción del cliente.

**PALABRAS CLAVES:** mise en place, restaurante, bares, atención al cliente, servicios.

## **ABSTRACT**

The food and beverage service is one of the most developed and important sources of income in the economic activities of the tourism sector, with the purpose of designing a document with the processes of mise en place to apply them in the restaurant A La Parrilla, it arises and is It is based on providing quality service, improving the coverage in time and taking into account the priorities and expectations of the clients in an effective way, where the staff is highly trained to perform in their work area, that is, it is necessary to implement the mise en place prior to the preparation of the services, in order to provide quality service and attention, achieving customer satisfaction.

**Keywords:** mise en place, restaurant, bars, customer service, services.

## **CONTENIDO**

<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>1</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>2</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>3</b>
<b>CONTENIDO</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>MISE EN PLACE</b>	<b>8</b>
<b>IMPORTANCIA DEL MISE EN PLACE</b>	<b>9</b>
<b>PROBLEMAS QUE SE PUEDEN SUSCITAR EN CASO DE NO APLICAR EL MISE EN PLACE.</b>	<b>10</b>
<b>SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>10</b>
<b>FACTORES A CONSIDERAR</b>	<b>11</b>
<b>APERTURA DEL LOCAL</b>	<b>12</b>
<b>ORGANIZACIÓN DEL LOCAL</b>	<b>13</b>
<b>Figura 1</b>	<b>13</b>
<b>Organización del restaurante a la parrilla.</b>	<b>13</b>
<b>PROCESOS Y SUBPROCESOS EN A LA PARRILLA</b>	<b>14</b>
<b>FASES DEL MISE EN PLACE EN EL COMEDOR</b>	<b>15</b>
<b>FASES DEL MISE EN PLACE EN LA COCINA</b>	<b>16</b>
<b>FASES DEL MISE EN PLACE EN EL BAR</b>	<b>17</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>19</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>21</b>

## INTRODUCCIÓN

El restaurante A LA PARRILLA , se encuentra ubicado en la avenida de las américas y 21ava sur de la ciudad de Machala, hace su apertura el 16 de septiembre del 2018, tiene aproximadamente 10 meses de trayectoria, a logrado posicionarse en la mente del cliente, amantes de las parrilladas de carnes, mariscos, vinos y más.

Este emprendimiento se distingue por ser el único restaurante que ofrece parrilladas de mariscos a las parrilla, pulpo a la parrilla, calamar a la parrilla, y mas productos del mar, siendo estos productos estrella de la empresa, por otra parte se ha conversado con el propietario de restaurante el Lcdo. Abraham Segovia Morales para apreciar la necesidad de diseñar un documento con los procesos de mise en place para aplicarlos en el restaurante y poder contrarrestar los problemas al no trabajar correctamente con el mise en place de la cocina, bar y comedor.

El restaurante de maneja por la experiencia y práctica mas no por procesos documentados, a pesar de esto no existen alteraciones de la calidad del producto, tampoco efectos en el funcionamiento, pero es importante realizar este documento con los procesos de mise en place en las distintas áreas del restaurante, así no tener problemas en el futuro con los clientes potenciales, ni con los empleados ya que ellos son los primeros clientes, ellos son la cara, la primera impresión con la que se lleva el cliente de ellos depende el progreso de la empresa.

El objetivo principal del restaurante y los empleados es asegurar el excelente servicio y atención al cliente, que el cliente tenga mayor seguridad y confianza en adquirir los distintos productos que se ofrecen dentro de la empresa, es así que se mejora el funcionamiento, cambiando varios procesos sustituyendolos por otros mejores, es por eso que realiza el diseño de un documento con las fases: planificadora, mecánica y supervisora del mise en place también conocido como “puesto en su lugar”.

A LA PARRILLA hace un cambio de lugar a la Avenida Marcel Laniado frente a la discoteca “Preli” de la misma ciudad, debido que el nuevo lugar cuenta con muchas comodidades para los clientes como: lugar más amplio, seguridad privada, parqueadero, wifi, ambiente agradable, etc. Sin cambiar la relación de calidad/precio de los productos, mejorando la calidad de los productos, buenos vinos, la infraestructura y la zona de ubicación.

Dentro de la presente investigación, el objetivo general es diseñar un documento con los procesos de mise en place para aplicarlos en el restaurante a la parrilla, la cual permita que el

servicio sea más efectivo y rápido, los objetivos específicos van encaminados a determinar la importancia de la aplicación del mise en place en el restaurante e identificar cuáles son los problemas generados en el restaurante por la falta de aplicar correctamente los procesos de mise en place.

## **DESARROLLO**

### **A LA PARRILLA MACHALA RESTAURANTE**

Es una empresa de restauración dedicada a la elaboración de productos gastronómicos a la carta, parrilladas y demás con servicio de bebidas (jugos, gaseosas, vinos), este es un emprendimiento destacado por sus productos, su presentación, su precio, el valor agregado, entre otros; la materia prima originaria de la provincia de El Oro como son los mariscos, carnes, vegetales, frutas, etc.

Entre los productos estrella tenemos:

Pulpo a la parrilla

Langosta a la parrilla

Parrillada de carnes

Parrillada de mariscos

Calamar en salsa de mariscos

Calamares en salsa de albahaca

Paellas

Vinos y sangrías.

Este emprendimiento es dedicado para todas aquellas personas, familias amantes a la buena comida, productos a la parrilla, los mariscos con un sabor único y exquisito, que puede ser acompañado con alguna bebida a su gusto, destacando la variedad de vinos para cualquier tipo de ocasión, gaseosas y jugos naturales de gran variedad, también brinda variedades de cócteles ya sean con alcohol o sin alcohol según sea el gusto del cliente los productos diferenciados y de calidad (Causado-Rodríguez et al., 2019).

A LA PARRILLA tiene competencia negocios locales como: Chompipa, Brangus, parrilladas de las palmeras, Soul, entre otras, pero según Herrera (2015, p. 76) entre los factores de preferencias de los consumidores destacan: el ingreso disponible, el precio, la calidad, las prácticas de higiene, amabilidad del personal y la variedad del menú, por lo que el restaurante no debe preocuparse porque posee todo esto, pero tampoco debe despreocuparse ya que la tecnología y el mundo tiene cambios constantes y tiene que acoplarse a los cambios siempre y cuando sea para bien del restaurantes, los empleados y sus clientes.

## **MISE EN PLACE**

Es una de las palabras más importantes utilizadas en el vocabulario dentro de la gastronomía, mise en place se refiere a la preparación culinaria antes de empezar a realizar una receta, se refiere a la organización de toda la cocina incluyendo utensilios e ingredientes, los cuales se los va a utilizar para cocinar.

El autor menciona que mise en place es término de origen francés, que traducido literalmente sería “puesto en su lugar” aunque nosotros lo podemos definir como la preparación previa antes de los servicios, en el caso del restaurante sería la colocación de las mesas, sillas, cubertería, aparadores, etc. Hinojo Lucena (2016, p. 71) manifiesta que el mise en place en un restaurante es un apoyo fundamental para el maitre, chef y demás para poder hacer un trabajo con éxito sin que los clientes no tengan que esperar horas para que se sirva el pedido, para lo cual el mise en place es una herramienta esencial dentro de la organización del restaurante, bar, etc.

El mise en place es importante contar con instalaciones adecuadas para realizar dichas actividades, la cual hace que sea mucho más rápido y efectivo el desarrollo de una receta planteada, según Huaman Bazan (2016 pág. 250) hace referencia lo siguiente: Son operaciones previas al servicio, las cuales son realizadas con exigencia para que las preparaciones tengan un orden y una forma de desarrollarse desde el ingreso de los alimentos a la cocina, hasta el resultado final en el plato. Esta técnica de mise en place hace que la realización de una receta sea más efectiva y eficiente, para que el cliente pueda degustar de el plato a servir, llevando así un agrado por la eficiencia del servicio brindado, sin esperar demasiado tiempo.

Es una palabra esencial que se la va a usar y escuchar en toda experiencia gastronómica, cuando se habla del mise en place que quiere decir, todo en la plaza o área, que todos los elementos deben estar dispuestos en nuestras manos o lo más cerca posible para que la receta pueda ser llevada a cabo en un tiempo específico, según sea el requerimiento.

El mise en place ayuda a que el chef, cocinero tenga todo listo sin perder el tiempo en buscar dicho elemento, ya que si se pierde tiempo y puede cambiar o sufrir varias transformaciones que nos pueden llevar a no tener el resultado del cual se desea obtener en el producto.

El conocimiento y aplicación del mise en place hace que el trabajo sea más fácil, ya que cada proceso debe analizarse por completo. Solo con tener un sentido claro del objetivo deseado, los profesionales pueden responder adecuadamente a lo inesperado, desarrollando la experiencia adaptativa que caracteriza a la práctica de los expertos (Schlegel, 2019).

Una buena comprensión de mise en place es vista como un atributo esencial de un cocinero o chef en los procedimientos a seguir dentro del lugar de trabajo o restaurante.

## **IMPORTANCIA DEL MISE EN PLACE**

Radica en la simplificación de los procesos en la cocina, barra o el lugar específico en el cual se vaya a trabajar, permitiendo elaborar o preparar el producto en momentos precisos, teniendo en cuenta, que se debe tener en orden todo lo que se va a ocupar previa a la elaboración de los productos que son los que se venden en restaurante, es importante llevar paso a paso la planificación u organización de la cocina incluyendo utensilios, vegetales, carnes, dependiendo de la receta la cual efectúa el chef.

La mise en place o cada cosa en su puesto, lugar quiere decir que debemos de tener todo lo necesario preparado para poder cocinar o preparar la receta la cual se va a realizar, así también tener los ingredientes lavados, cortados, etc, además los utensilios bien lavados y secados (cuchillos, cucharas, platos) para utilizarlos en el momento que se los requiera para obtener buenas prácticas y procedimientos operativos estándar para la limpieza de equipos (Pereira, 2017).

La eficiencia de la cocina viene de acuerdo al tipo de mise en place que se plantee en el restaurante, bar, es decir si no se tiene un correcto orden de los utensilios, materiales, elementos que van a utilizar en el lugar de trabajo, la elaboración de la receta será tardía por lo cual el producto tendrá una demora, no será un trabajo exitoso culinario, para eso de debe supervisar las veces que sea posible la mise en place.

En A LA PARRILLA el mise en place de las áreas de cocina, bar y comedor varía los fines de semana ya que estos días son de gran acogida por los comensales, el mise en place en días normales oscila entre una hora a dos horas y los fines de semana son de dos horas a tres horas, ya que se se verifica fase por fase para que el mise en place sea el adecuado para no tener problemas cuando se esté realizando las actividades gastronómicas.

## **PROBLEMAS QUE SE PUEDEN SUSCITAR EN CASO DE NO APLICAR EL MISE EN PLACE.**

Los restaurantes en España tienen el almacén y las cámaras frigoríficas en el subterráneo, y cuando se llega la hora del servicio el acceso al sótano se bloquea con mesas y sillas, es todo un problema que te falte algo, por eso es importante conocer cuál será la receta del día, si no se conoce, preguntar, así se hará más fácil el proceso de cada una de las actividades, en A LA PARRILLA es distinto ya que en la cocina se tiene todo cerca para la realización de la receta, en caso de que se termine el ayudante de cocina tendrá que hacer la lista de ingredientes que hacen falta para el día siguiente seguir con el trabajo.

La falta de mise en place en un restaurante es uno de los peores errores que pueden pasar en restaurantes, bares, comedores, entre otros, porque el mise en place en la cocina es muy importante para tener eficacia al momento de poner en marcha de la receta o poder preparar el plato que anhelamos para que el cliente dé el visto bueno de nuestro producto, es importante las críticas ya que ayudarán a la mejora, perfección del platillo.

Según el autor Lasater (2018) manifiesta que el mise en place se refería no solo a la preparación de los ingredientes, sino también a la organización de uno mismo para no perder el tiempo, es primordial que el personal de la empresa tenga organización debido a que sería más fácil ejecutar una actividad sin perder tiempo, ya que este factor cumple una función muy importante, ya que puede ser fatal si este factor no es tomado en cuenta para realizar las tareas asignadas.

## **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

EL servicio al cliente, actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de los negocios (Salazar et al., 2016).

El servicio se transforma en un pilar fundamental en las empresas de restauración y las que brindan servicio de atención al cliente, ya que el cliente será el receptor de los bienes y servicios que se ofertan en A La Parrilla, u otras empresas. Servicio al cliente es aquel esfuerzo que va orientado en atender al cliente, resolver incomodidades, sugerencias, reclamos, entre otros. El servicio al cliente está en todo momento de contacto entre el cliente



y la empresa por lo cual se debe dar un excelente servicio y atención a los clientes en todas las ocasiones, atender los reclamos en muy importante y si no puede, debe acercarse a su jefe y comentarle lo que sucede para que el cliente se quite la inquietud y no existan malas experiencias en el restaurante.

Una empresa se crea con el fin generar utilidades, beneficios, a la vez satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, por tanto, debe desempeñarse principalmente en tres variables:

- Calidad del producto.
- Calidad del servicio al cliente
- Costos

A la parrilla posee las tres variables lo cual el emprendimiento será el éxito, pero debe capacitar a sus empleados en el ámbito de servicio y atención al cliente sea cada vez mejor y que los clientes salgan satisfechos no solo por sus productos, si no también por el servicio.

Según los autores Vera & Trujillo (2015, pág. 59) mencionan que es “una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño” puesto que en la actualidad la calidad de los servicios y la atención al cliente el lo primordial, lo primero en lo que el cliente se fija, por aquello que mencionan Vera y Trujillo, no es equivalente a la satisfacción, estos son dos puntos muy diferentes pero tienen mucho en común, respecto al objeto de estudio.

Krause & Bahls (2016) dan su aporte diciendo que la tipología y el desempeño del servicio, siempre han sido la referencia para evaluar la calidad del servicio de un restaurante, en la actualidad el servicio va más allá de solo brindar un servicio, esta enfocado a mejorar los servicios debido a que los clientes son más exigentes a la hora de pedir y recibir su producto, ya que nuestro cliente es el principal factor a tomar en cuenta para que el negocio tenga un mejor financiamiento y estabilidad económica en el mercado.

## **FACTORES A CONSIDERAR**

La inocuidad evita los peligros asociados a los alimentos en el momento que son ingeridos por los comensales, para aquello es importante tener en cuenta la inocuidad desde que el elemento es producido hasta que es entregado para ser consumido, En A LA PARRILLA la inocuidad se ha convertido en un proceso indispensable dentro de los servicios

gastronómicos, más importante que la estructura, los precios e incluso hasta que el propio servicio en el restaurante, Pulido (2017) indica que los peligros asociados a la inocuidad pueden ser de varios tipos como químicos (contaminantes químicos) físicos (vidrios, astillas de huesos) y biológicos como (bacterias,virus) ya que si no se aplica estos procesos, también es importante tener comunicación a lo largo de la cadena alimentaria para que estos peligros sean controlados a tiempo.

La inocuidad de un alimento es la garantía de que éste no generará un daño a la salud de quien lo consume, Sanchez (2018) estas enfermedades que se pueden producir en los alimentos por no tomar en cuenta o no realizar el proceso de la inocuidad afectan principalmente a la salud y a la calidad de los productos que ofrece A LA PARRILLA a sus clientes, este puede ser un peligro para la sostenibilidad económica de la empresa.

## **APERTURA DEL LOCAL**

- Registro del establecimiento en el RUC (Servicio de Rentas Internas), o RISE dependiendo del establecimiento.
- Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.
- Patente municipal en el municipio de Machala.

En caso de ser un un restaurante de lujo o bar deberá tener estos dos requisitos:

- Registro en el Ministerio de Turismo

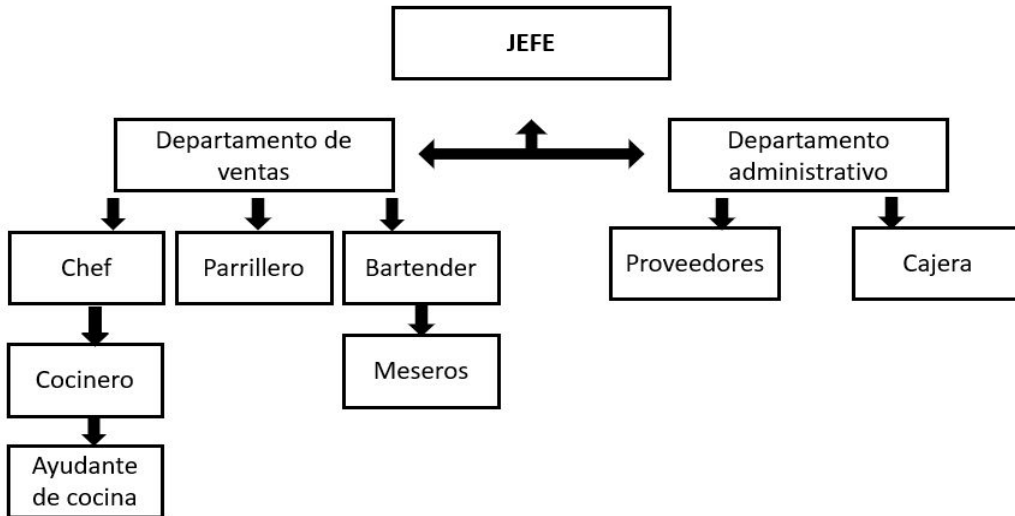
Personas naturales o jurídicas, que deseen constituir establecimientos turísticos como: bares, restaurantes, discotecas o sitios de alojamiento deben registrarse ante el Ministerio de Turismo y este definirá su categoría.

- Permiso de ministerio de salud, este es el permiso de funcionamiento que entrega la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Arcsa.

## ORGANIZACIÓN DEL LOCAL

Figura 1

Organización del restaurante a la parrilla.



**Fuente:** Bismark José Torres Gallardo.

La presente figura corresponde a la organización del restaurante A LA PARRILLA de la ciudad de Machala, el cual se organiza de la manera que se observa en la imagen para mejorar los procesos, actividades que cada uno de los empleados desempeñan en su puesto de trabajo, así la empresa tendrá mayor orden para que sus clientes vayan satisfechos y vuelvan.

## PROCESOS Y SUBPROCESOS EN A LA PARRILLA

Entre los procesos en el restaurantes tenemos:

**Tabla: 1**

*Procesos y subprocesos en en restaurante*

<b>Procesos de alimentos y bebidas</b>	<b>Subprocesos</b>
Elaboración de alimentos	Mise en place Elaboración de platos, área caliente control de insumos
Servicio de bares	Mise en place Servicio al cliente Cierre del bar
Servicio al cliente	Mise en place Montaje de las mesas Recibimiento de los clientes
Almacenamiento	Materia prima, productos en general Control del pérdidas por deterioro

**Fuente:** Bismark José Torres Gallardo.

Procesos y subprocesos que son importantes en cada una de las áreas del restaurante, siguiendo cada uno de los subprocesos tendremos organización en el personal, en la empresa, etc. También existen más procesos como: gestión de recursos humanos, gestión de la calidad, gestión de compras y procesos económico-financiero, estos se aplican en restaurantes de lujo, de mayor expansión, sin embargo es necesario aplicarlos para mejorar la organización de la empresa.

## **FASES DEL MISE EN PLACE**

El mise en place en bar, restaurante y comedor suelen conformarse por tres fases:

- Planificadora
- Mecánica
- Supervisora

En cada una de estas fases, son realizadas por el personal del restaurante, según en el área que se desempeñe, realizando cada una de las actividades correspondientes para un trabajo de éxito.

## **FASES DEL MISE EN PLACE EN EL COMEDOR**

El comedor es el primer lugar que el cliente observa a la hora de entrar al restaurante, lo cual es importante tener todo limpio, en orden para no dar una impresión inadecuada a nuestros comensales por eso fue importante tomar en cuenta la satisfacción con las condiciones del servicio de comedor Sáiz (2014) las cuales son necesarias e indispensables a la hora de realizar el mise en place del comedor sin dejar espacios vacíos o mal hecho el MEP.

### **FASE 1 - PLANIFICADORA**

Esta primera etapa es llevada a cabo por el maitre, quien está encargado de organizar el conjunto de las tareas a realizar y de distribuir las entre los diferentes miembros del personal a su cargo, según sus categorías profesionales (Capovilla, 2015).

En esta primera fase se realizan las siguientes actividades correspondientes al mise en place del comedor del restaurante:

Limpieza de las mesas, cubiertos, vajilla, cristalería y el local.

En caso de reservaciones el personal encargado deberá organizar el mise en place de acuerdo al número de personas de dicha reserva, así también deberá colocar en la mesa todo lo necesario y repasar para que este todo en su lugar sin olvidar ningún utensilio o instrumento que se utilice para un mejor trabajo.

### **MAITRE**

Maitre viene del francés, significa maestro, maestro en el arte de servir y elegir el personal, es el encargado de ofrecer a los clientes los servicios del restaurante, es el coordinador entre la recepción, el bar y la cocina, tiene varias responsabilidades como la comodidad de los

clientes, controlar el stock de los productos, y de repartir el trabajo de la sala, desde el inicio hasta el fin, maitre es aquel camarero que está pendiente en las órdenes de 6 a 8 clientes teniendo en cuenta mostrar la comida de la mejor manera posible.

## **FASE 2 - MECÁNICA**

En esta fase el objetivo es la preparación, la limpieza y repaso del material, utilería y mobiliario, así como la decoración del local para que todo esté perfecto cuando llegue el cliente (Capovilla, 2015).

En esta segunda fase tenemos los siguientes pasos a seguir:

Limpieza del local, repasar el material como cubiertos, vajilla, cristalería, en caso de que estén húmedos o mojados, se los seca con un trapo seco de la forma correspondiente de tal manera que los utensilios estén bien pulidos para poder ser utilizados por el cliente.

En esta fase también se debe distribuir las mesas del comedor, en caso de que se necesite mover una mesa, tendrá que ser levantada por dos personas para evitar que sea arrastrada y así evitar ruidos molestos o rayar el suelo, luego de se debe vertir las mesas, poner los manteles haciendo que las esquinas coincidan y no dar una mala impresión de la misma colocar saleros, pimenteros, servilletas, palillos llenos en casa una de las mesas comprobando que estén en buen estado.

## **FASE 3 - SUPERVISORA**

Es el último paso de la mise-en-place. Consiste en verificar que todos los pasos anteriores se hayan realizado correctamente ultimando detalles como: levantar copas, comprobar que la fase dos este de manera correcta, verificar el material, hacer repaso general (Capovilla, 2015). Es importante dar pequeñas instrucciones específicas a los camareros para que las actividades que van a realizar sean de manera correcta sin fallos durante el evento.

## **FASES DEL MISE EN PLACE EN LA COCINA**

La cocina fue una actividad asociada a las mujeres y a determinadas características que se construían, transmitían, enseñaban y aprendían cotidianamente Garazi (2019) pero en la

actualidad lo chefs más reconocidos a nivel mundial son de sexo masculino como por ejemplo: Enrique Olvera, Juan Mari Arzak, Germán Martitegui, excelentes chefs con reconocimientos en mención a sus tareas, en A LA PARRILLA sus chefs y cocineros son hombres por lo cual nos damos cuenta que la cocina no es solo para mujeres si no para todas personas que les gusta el arte de cocinar y demostrar sus cualidades culinarias.

### **FASE 1 - PLANIFICADORA**

Son aquellas actividades de que las realiza el ayudante de cocina y de vez en cuando el cocinero o chef, es la reunión y la instalación cerca del lugar de trabajo de los alimentos, productos y utensilios los cuales son los indispensables para poder realizar la receta.

### **FASE 2 - MECÁNICA**

En esta fase se va a proceder a la limpieza de todos los materiales y utensilio que se utilizó en la primera fase, luego procedemos a revisar que todo esté en orden y que no falte nada para elaborar la receta.

### **FASE 3 - SUPERVISORA**

En esta última fase se vuelve a revisar que todo esté en orden, sin que pase desapercibido ningún detalle, es importante tener una buena ventilación para evitar problemas que los alimentos puedan tener como deterioro por el calor, también pueden cambiar de color u oxidarse.

## **FASES DEL MISE EN PLACE EN EL BAR**

### **FASE 1 - PLANIFICADORA (REPOSICIÓN)**

Consiste en volver a rellenar todos los insumos que se utilizó anteriormente y los que haga falta para realizar nuevos cocteles,aguas aromáticas, cafés, entre otros. Tener todos los utensilios a la mano que son indispensables como: coctelera, cuchillos, tablas de picar, medidor, colador, etc, así mismo la cristalería como: vasos largos, vasos cortos, copas de vino, copas margarita, copas martini, shots, entre otros, también los materiales a utilizar como: sal, azúcar, pimienta, licores y especias y por último los materiales para la decoración como: las frutas, hielo, servilletas, sorbetes, sombrillas etc.

Es importante tener una reserva de dos a tres botellas de licor de las que tienen mayor circulación en la barra como el Ron, Vodka, tequila que son los principales licores para la realización de los cócteles ofertados en la carta.

### **FASE 2 - MECÁNICA (REPASO)**

Consiste en limpiar el lugar de trabajo, los utensilios y todo aquel instrumento que se utilizó para realizar la reposición de los insumos, desinfectarlos con alcohol, mantener desalojada la barra, limpiar toda la cristalería que se vaya a utilizar, también en esta fase se va a verificar que todo esté en orden.

### **FASE 3 - SUPERVISORA (ORGANIZACIÓN Y MONTAJE)**

Esta fase puede ser la más trabajosa, primero se ordena todos los productos, utensilios, también se prepara los zumos que se va a utilizar como: zumos de limón, zumo de lima, botanas los cuales son importantes para elaborar cócteles ya sean con alcohol o sin alcohol, se lava todas las frutas se las desinfecta así mismo los utensilios y luego procedemos a secar todo.

Se corta las frutas en rodajas, media luna para la decoración, se debe guardar en un recipiente de aluminio, luego al refrigerador hasta que se vaya a preparar productos hacia el cliente, procedemos a la limpieza y por último se organiza la barra ya que la organización es la clave para agilizar procesos y el servicio.



## **CONCLUSIONES**

El mise en place se emplea en los establecimientos de alimentos y bebidas para organizar el conjunto de tareas y ordenar los ingredientes que el personal requiera para realizar su trabajo eficientemente. Así también adquirir los respectivos utensilios de cocina y la disposición de mesas.

El proceso de mise en place que se desarrolla en el restaurante A La Parrilla, es bueno y se maneja correctamente debido a que se lleva a cabo por personal capacitado en el área, logrando así cada día mejorar y crecer en el ámbito turístico dando como resultado que los niveles de satisfacción de los clientes se encuentran aceptables en cuanto al servicio y producto. La temática del restaurante basada en parrilladas de mariscos, es su principal fuente de atracción hacia los comensales, brindando un servicio innovador y de calidad, en un ambiente relacionado a su temática antes mencionada.

Ante esto, el implementar y desarrollar la correcta ejecución del proceso de mise en place en restaurantes, bares y comedores es esencial para lograr el éxito de cada servicio, ya que permite controlar las tareas y sobre todo en cocina, siendo este el primer paso en el engranaje de las tareas del personal que integran el restaurante A La Parrilla.

## **RECOMENDACIONES**

Continuar con su visión de brindar un servicio innovador y de calidad, creando satisfacción en las necesidades, superando las expectativas de sus clientes y creando fidelidad en los mismos.

Experimentar nuevos procesos de servicio y atención al cliente e incrementando su publicidad con distintas e innovadoras técnicas de publicidad.

## BIBLIOGRAFÍA

<https://doi.org/10.15446/innovar.v26n63.60665>

Capovilla, H. Q. (2015). *SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE BARES Y*

*RESTAURANTES* (Ediciones Daly). España: Hugo Quiroga Capovilla.

Causado-Rodriguez, E., Charris, A. N., & Guerrero, E. A. (2019). Mejora Continua del

Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 30(2), 73-84.

<https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>

Cortes Sanchez, A. de J. (2018). *BIOCONSERVATION, FOOD AND FISH*. 111(11), 11-16.

<https://doi.org/10.32854/agrop.v11i11.1276>

Garazi, D. (2019). Cocina, espacio público y género: El trabajo en las cocinas de hotel (Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX). *Historia Crítica*, (71), 113-133.

<https://doi.org/10.7440/histcrit71.2019.06>

Herrera, C. (2015). Cultura de calidad en centros nocturnos y bares en México. *Gestion y desarrollo*, 12(1), 69-84. <https://doi.org/10.21500/01235834.2414>

Hinojo Lucena, J. J. (2016). *Sistemas de aprovisionamiento y «mise en place» en el restaurante, UF0258*. Madrid: Paraninfo.

Huaman Bazan, M. E. (2016). *DESCRIPCIÓN DE LA EMPLEABILIDAD DE VERDURAS, FRUTAS Y ACEITE UTILIZADOS EN EL DESARROLLO DEL MISE EN PLACE EN RESTURANTES UBICADOS DENTRO DE HOTELES 5 ESTRELLA* (Universidad San Ignacio de Loyola). Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2443/1/2016\\_Huaman\\_Descripcion\\_de\\_la\\_empleabilidad\\_de\\_verduras.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2443/1/2016_Huaman_Descripcion_de_la_empleabilidad_de_verduras.pdf)

Krause, R. W., & Bahls, Á. A. D. S. M. (2016). Serviços clássicos na restauração comercial: Proposta de padronização e esclarecimentos para futuras pesquisas. *Revista*

- Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 10(3), 550-573.  
<https://doi.org/10.7784/rbtur.v10i3.1186>
- Lasater, A. wille. (2018). *The presentation of the chef everyday life*. 58(3), 233-243.  
<https://doi.org/10.1590/s0034-759020180304>
- Pereira, F. G. (2017). *Condiciones Higiénicas del Servicio de Alimentación en un Centro de Atención Psicosocial*. (23), 48-56.
- Pulido, Y. A. G. (2017). *Aplicación del diccionario de actividades al proceso de gestión de la inocuidad en servicios gastronómicos*. 11(3), 387-412.  
<https://doi.org/10.7784/rbtur.v11i3.1296>
- Sáiz Izquierdo, María Elena. (2014). *Análisis del servicio de comedor y la opinión de los usuarios en un centro penitenciario de Cataluña*. 30, 213-218.  
<https://doi.org/10.3305/nh.2014.30.1.7541>
- Salazar Yépez, Wilfrido, & Mario, C.-V. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo—Ecuador*. 19, 20.  
<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Schlegel, C. (2019). *Mise-en-place: Learning across disciplines*. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 16, 100147.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2019.100147>
- Vera, J., & Trujillo, A. (2015). *Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes*. 27(63), 59. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n63.60665>