

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Propuesta para procesos de estandarización de recetas de
alimentos y bebidas de la empresa Refa Retro**
(Tesis de Licenciatura)

Tania Arlette Salazar

Guatemala, julio 2016

**Propuesta para procesos de estandarización de recetas de
alimentos y bebidas de la empresa Refa Retro**

(Tesis de Licenciatura)

Tania Arlette Salazar

Licda. Thelma Carolina Moreira González (**Asesora**)

Lic. Ariel De León Maldonado (**Revisor**)

Guatemala, julio 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón

Vice Decano

M. Sc. Ana Rosa Arroyo

Coordinadora



UPANA
Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E. ACCAA .CT.17001-PS.019.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 14 DE JUNIO DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciada Thelma Carolina Moreira González

Revisor: Licenciado Ariel De León Maldonado

Carrera: Programa ACCA Administración de Empresas

Tesis titulada: "Propuesta para procesos de estandarización de recetas de alimentos y bebidas de la empresa Refa Retro"

Presentada por: Tania Arlette Salazar

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada.



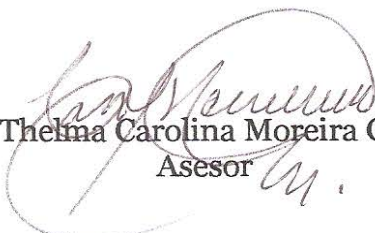
M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 6 de enero de 2016

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad, Guatemala.

Estimados señores:

En virtud de que el trabajo de tesis con el tema **“PROPUESTA PARA PROCESOS DE ESTANDARIZACIÓN DE RECETAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA EMPRESA REFA RETRO”**, presentado por la estudiante: **Tania Arlette Salazar**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciatura en Administración”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 75/100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.


Lcda. Thelma Carolina Moreira González
Asesor

Guatemala, 11 de febrero del 2016.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad Guatemala

Luego de tener a la vista el trabajo de tesis del Programa ACA, denominado **“Propuesta para procesos de estandarización de recetas de alimentos y bebidas de la empresa Refa Retro S. A.”** presentado por la estudiante Tania Arlette Salazar, previo a optar el grado académico de Licenciada en Administración de Empresas, dictamino que cumple con los requisitos técnicos y de contenido requeridos por Universidad Panamericana.

Por lo anterior descrito, extiendo el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente de egreso.

Atentamente;



Lic. Ariel De León Maldonado
Revisor

AGRADECIMIENTOS:

A DIOS: Por darme sabiduría cada día y darme la oportunidad de poder finalizar este proyecto que es una de las metas más grandes que me he propuesto, y permitirme el tiempo y la salud para lograr finalizar este camino

A MI MAMA: Por hacer cada día de mi vida algo maravilloso, por siempre estar conmigo, por alentarme y demostrarme su amor y sentimiento de orgullo que sentía por mí cada día de su vida.

A MIS HERMANOS: Por su apoyo y amor incondicional para poder cumplir lo que me he propuesto a lo largo de mi vida.

A MI AMIGA LLOELY Y CLAUDIA: Por su apoyo, cariño y compañía en este proceso, que nos ha hecho vivir tantas experiencias a lo largo del camino que hemos vivido.

A MIS CATEDRATICOS: Por haberme ayudado a crecer no solo en lo profesional sino en las actividades y decisiones de mi vida diaria.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1: Marco conceptual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del Problema	4
1.3 Justificación del problema	5
1.4 Objetivos de Investigación	6
1.5 Alcances y Limites de la Investigación	7
Capítulo 2: Marco teórico	8
2.1 Restaurantes	8
2.2 Estandarización	12
2.3 Inducción y Capacitación	15
Capítulo 3: Marco metodológico	18
3.1 Tipo de Investigación	18
3.2 Sujetos de Investigación	18
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	19
3.4 Diseño de la Investigación	19
Capítulo 4: Resultados de la Investigación	21
4.1 Muestreo	21
4.2 Resultados de la Investigación	21
4.3 Análisis y Discusión de Resultados	34
4.4 Conclusiones de la Investigación	35
Capítulo 5: Propuesta de Solución a la Problemática	37
5.1 Introducción	37
5.2 Justificación	37
5.3 Objetivos de la propuesta	38
5.4 Desarrollo de la propuesta	38
5.5 Programa de implementación de la propuesta inducción y capacitación	38

5.6 Programa de implementación de la propuesta inducción y capacitación	42
5.7 Presupuesto de la propuesta de inducción y capacitación para personal de nuevo ingreso	47
5.8 Presupuesto de la propuesta para la estandarización de recetas de alimentos y bebidas	47
Referencias	50
Anexos	52

Lista de Gráficas

Gráfica 1 Tiempo que llevan los colaboradores laborando en la empresa	22
Gráfica 2 Edad de colaboradores del departamento de ventas	22
Gráfica 3 Conocimiento del recetario adecuado para la elaboración de alimentos y bebidas	23
Gráfica 4 Comprensión acerca de las instrucciones del recetario de alimentos y bebidas	23
Gráfica 5 Utilidad de utensilios adecuados para la preparación de las retas de alimentos y bebidas	24
Gráfica 6 Presentación del recetario de alimentos y bebidas	25
Gráfica 7 Cumplimiento de las indicaciones de cantidades de producto en las recetas de alimentos y bebidas	26
Gráfica 8 Cumplimiento de las indicaciones de temperatura del producto en las recetas de alimentos y bebidas	27
Gráfica 9 Accesibilidad del recetario para la preparación de recetas	28
Gráfica 10 Manejo de porciones al preparar alimentos y bebidas	29
Gráfica 11 Inducción y capacitación recibida en preparación de recetas	30
Gráfica 12 Tiempo de capacitación recibida en preparación de recetas	31
Gráfica 13 Conocimiento del significado estandarización de recetas	32
Gráfica 14 Conocimiento del significado de procedimiento de preparación de recetas	33

Resumen

Esta investigación está referida a la propuesta para la estandarización de recetas del menú de alimentos y bebidas de la Refa Retro S. A., que es una empresa de *coffe shop* con 41 puntos de venta, ubicados en la ciudad de Guatemala, con un plan de expansión para los próximos dos años.

Esta investigación es un estudio de tipo descriptivo, elaborada con una muestra clasificada por ciento quince (115) colaboradores tomados al azar. Para la recolección de información se utilizó un cuestionario con 20 preguntas de respuesta múltiple, cuyo objetivo era identificar la manera en que se realizan los procesos así como el nivel de conocimiento que los colaboradores han recibido a través de los programas de inducción y capacitación que la organización posee.

Luego de haber realizado el trabajo de campo se llegó a una serie de resultados que se procesaron en porcentajes y se representaron en tablas y gráficas, entre los que destacan que los colaboradores no cuentan con un recetario accesible y de fácil comprensión para la elaboración y aprendizaje de las recetas, así como se detectó que existen deficiencias en los procesos de inducción y capacitación ya que los mismos colaboradores indican que se podría mejorar el contenido así como, que el tiempo utilizado no es suficiente para lograr un buen aprendizaje.

Se concluye que la aplicación de procesos estándar en la preparación de las recetas, representa para el cliente calidad de servicio y por consiguiente satisfacción. Asimismo, el hecho de contar con recetas estándar permite a los colaboradores trabajar con más seguridad y rapidez al momento de la preparación de las mismas, lo cual permite la optimización de los recursos y ofrecer producto y servicio de calidad.

Derivado de este estudio, se presenta una propuesta que incluye procesos que permitan al personal de los diferentes puntos de venta, procesos para la elaboración de los productos de las diferentes recetas de menú.

Introducción

Muy pocas industrias requieren tanta atención, para el control de procesos como lo es la industria de alimentos y bebidas, que con la globalización estos requerimientos se han ido ampliando tanto para la producción de materia prima como en la transformación de la misma.

Es importante que en la actualidad las organizaciones logren, no solo la satisfacción al cliente, mediante productos y servicios de calidad, sino mantenerse en el mercado con una mejora continua constante de sus productos y servicios. Solamente de esta manera lograra mantener tanto a su cliente actual como su incremento de participación en el mercado mercando.

Los clientes esperan recibir tanto productos como servicios de calidad, para lo cual cada organización dispone de diversos procesos y métodos internos para superar las expectativas del mismo.

Con el propósito de garantizar la satisfacción al cliente y mejorar en el desempeño laboral, surge la idea de conocer las técnicas utilizadas para la estandarización de productos y servicios, como el proceso de preparación de los productos incluidos en el recetario. Se especifican lineamientos a seguir, como parte de una propuesta para optimizar la preparación de productos y servicio.

En conclusión el informe presenta una serie de capítulos en los que se describe la investigación realizada: en el Capítulo 1: se realiza una reseña que describe la información de la empresa Refa Retro S. A. a que industria está enfocada, su organización interna y segmento de mercado, como también se incluye el planteamiento del problema donde se enuncia la problemática de la inexistencia de procesos estandarizados, como el uso inadecuado de utensilios y equipo de trabajo, y la descripción de los objetivos que ayudaran a identificar los procesos que permitan una inducción y capacitación de procedimientos estandarizados para optimizar la calidad de los productos.

En el Capítulo 2: Incluye un marco teórico donde se destacan temas de la industria de restauración en Guatemala, crecimiento y clasificación de los diferentes tipos de restaurantes como los procesos de inducción y capacitación necesarios para cumplir con productos y servicios estándar.

En el Capítulo 3: describe la metodología de la investigación utilizada que para este trabajo fue de tipo no experimental transeccional descriptiva. Asimismo se calculó una muestra aleatoria compuesta por colaboradores del departamento de ventas que está conformado por 162 mujeres y 1 hombre, que laboran en los diferentes puntos de venta.

En el Capítulo 4: se describen los resultados de la investigación realizada con los colaboradores de la Refa Retro S. A. en la cual se presentan los resultados en cuadros y gráficas que ayudan al análisis de resultados de la investigación donde se puede observar una desorganización en el proceso de la elaboración y estandarización de las recetas del menú, esto se puede deber al cuarenta y seis por ciento (46%) que indica que la capacitación e inducción cuando ingresan a la empresa no es adecuada o podría mejorar, como también al 48% de personal que tiene menos de un año de laborar en la empresa, esto debido al crecimiento acelerado en el último semestre y la falta de un proceso de inducción adecuado que les permita conocer el recetario completo y por tal motivo tengan que capacitarse en los puntos de venta sin previo conocimiento del mismo.

En el Capítulo 5: se esbozan las propuestas de solución a la problemática encontrada, la cual se divide en dos partes la primera donde se incluye el proceso de inducción y capacitación para las personas de primer ingreso, y en la segunda parte se esbozan los pasos para la creación de un recetario con las especificaciones necesarias para tener una mejor comprensión que sea fácil y práctica que ayude a crear productos y servicios estándar.

De la misma manera, se especifican referencias consultadas y por último, se presentan los anexos concernientes a la investigación.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1 Antecedentes

Refa Retro S. A. cuenta con 22 años de experiencia en el mercado nacional, se dedica a la venta de bebidas a base de café y alimentos gourmet, actualmente la marca ya tiene reconocimiento a nivel nacional, específicamente en el área metropolitana de la Ciudad de Guatemala.

Actualmente son 162 colaboradores laborando en los diferentes puntos de venta y 45 en el área administrativa, mantenimiento y logística.

La parte operativa y administrativa de la Refa Retro S. A. es robusta y está conformada por los siguientes departamentos:

- Administración de Puntos de Venta
- Finanzas y Contabilidad
- Tecnología de la Información
- Operaciones y Logística
- Mantenimiento
- Recursos Humanos
- Mercadeo

Descripción del segmento de mercado

Los segmentos de mercado de interés Refa Retro S. A. están ubicados en la ciudad de Guatemala, principalmente en 39 puntos estratégicos, divididos de la siguiente forma:

- Diez establecimientos ubicados en centros de enseñanza superior, dirigidos a hombres y mujeres de 17 a 30 años de edad, con horarios de atención en jornadas matutina y vespertina en cada uno de los establecimientos.
- Diez establecimientos ubicados en centros comerciales de la ciudad de Guatemala orientados a hombres y mujeres de 20 a 49 años de edad.
- Diecinueve establecimientos ubicados en diferentes Call Centers de la ciudad de Guatemala y dos en el Aeropuerto Internacional La Aurora enfocados en hombres y mujeres de 17 a 49 años de edad.

Descripción de Producto:

El producto que ofrece Refa Retro S. A. se caracteriza por ser intangible (servicio) y tangible (alimentos y bebidas). La mezcla de productos se conforma por las siguientes líneas:

- Bebidas calientes
- Bebidas Frías
- Bebidas Naturales
- Sándwiches – Gitanos Clásicos
- Ensaladas – Gitano Saludables
- Postres

A continuación se presentan las declaraciones de la misión, visión y principios con los que está comprometida la empresa Refa Retro S. A.:

- Misión

“Brindar a nuestros clientes un momento extraordinario, entregando productos y servicio de calidad.”

- Visión

“Ser una empresa líder y rentable, al formar parte de la vida de nuestros clientes, a través del servicio diferenciado, reinventándonos constantemente con colaboradores comprometidos y capacitados.”

- Política de Calidad

“Entregar a nuestros clientes un servicio extraordinario y productos alimenticios de calidad, a través de la mejora continua de nuestros procesos.”

- Valores de la organización:

Espíritu de Familia:

Soy parte de una familia que se respeta y se involucra con la comunidad y el medio ambiente

Actitud positiva y de servicio:

El cambio empieza en mí

Innovación:

Aprecio y apoyo las nuevas ideas

Integridad:

Lo que no es mío es de alguien más

Compromiso:

Hago mi trabajo con entrega y pasión hasta lograr las metas!

Aguerrido / Consistente:

Nos esforzamos hasta superar nuestros límites.

Organigrama



Fuente: Elaborado por Refa Retro S. A. (2005)

1.2 Planteamiento del Problema

Luego de realizar una observación en los distintos puntos de venta de la empresa Refa Retro S. A. se pudo constatar la inexistencia de procesos estandarizados, como también el uso inadecuado de los utensilios, maquinaria, he inconsistencia en la preparación de los productos del recetario.

La problemática ha sido detectada con anterioridad por la alta dirección de la Refa Retro S. A., principalmente por las encuestas de satisfacción al cliente que el departamento interno de mercadeo realiza periódicamente, en donde comentarios y calificaciones bajas del cliente resaltan la falta de calidad de los alimentos y bebidas, como también reportes por parte del departamento contable donde hacen referencia a las diferencias de faltantes en productos de inventario en cada uno de los puntos de venta.

Luego se observó la carencia de un recetario accesible y de fácil comprensión para el aprendizaje de las recetas, especialmente para el personal de nuevo ingreso, que únicamente utiliza el método de observación y memorización en su etapa de capacitación.

Todo lo observado con anterioridad produce una inconsistencia en la calidad de productos y servicios, lo cual provoca la percepción de una calidad baja por parte del consumidor.

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los procedimientos que se necesitan implementar para que los colaboradores logren el aprendizaje de las recetas estandarizadas en su etapa de capacitación, así como además en el aprendizaje de productos nuevos o de temporada, para cumplir con las normas de calidad de la empresa en estudio?

1.3 Justificación del problema

Dentro de la empresa Refa Retro S. A. se evidenció la falta de productos estandarizados y consistentes en los diferentes puntos de ventas, como de un proceso de inducción y capacitación eficiente para la enseñanza de actividades estandarizadas que ayuden a la comprensión de cada una de las actividades de los puestos de trabajo de los baristas. Por lo que afecta de manera directa la calidad de los productos, satisfacción del cliente y los costos de producción.

La falta de estos estándares ha llevado a dicha empresa a invertir en estudios constantes que analicen cada una de las actividades que se realizan en los puntos de venta, ya que con el crecimiento acelerado en el mercado el cumplimiento de estos procesos es indispensable para el posicionamiento de marca.

Por lo tanto se pretende determinar si la inducción, capacitación, y especificaciones del recetario son las correctas para proponer una mejora en los métodos de trabajo para cada una de las actividades que se realizan para la elaboración de las recetas del menú.

1.4 Objetivos de Investigación

1.4.1 Objetivo General

Identificar los procesos que permitan una inducción y capacitación de procedimientos estandarizados con el fin de optimizar la calidad de los productos y servicios en la Refa Retro S. A.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar si el proceso de inducción y capacitación es el adecuado para el aprendizaje de las recetas de alimentos y bebidas.
- Determinar si el recetario actual cumple con las especificaciones necesarias para la elaboración de recetas estandarizadas.
- Establecer el procedimiento general para el aprendizaje de nuevas recetas.

1.5 Alcances y Limites de la Investigación

1.5.1 Espacio

Distrito Metropolitano de la Ciudad de Guatemala

1.5.2 Tiempo

La investigación se realizó de mayo a noviembre del año 2015

1.5.3 Universo

La población identificada para la investigación se estableció en el área de ventas, que está conformado por baristas y encargados en los diferentes puntos de venta ubicados en el área metropolitana de la ciudad de Guatemala.

1.5.4 Límites

Se definen entre ellos 2 localidades por segmento de mercado como lo son universidades, call center, centros comerciales para tener acceso al sujeto idóneo de investigación que en este caso son las encargadas y baristas de las localidades.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Restaurantes

El concepto de restaurante ha evolucionado con el pasar del tiempo, el cambio de la tecnología, cambios climáticos alrededor del mundo, por lo que “un restaurante o restorán es un establecimiento comercial en el mayor de los casos, publico donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar, hoy en día existen una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.” (EcuRed, 2016)

Por lo que se puede decir que los restaurantes son establecimientos que su principal objetivo es la preparación de alimentos para ponerlos a la disposición de los consumidores que deseen adquirirlos.

Con la globalización y tratados internacionales en Guatemala se ha incrementado la diversidad de opciones de alimentos, servicio y tipos de cocina. Dentro de los cuales se puede mencionar:

Restaurantes de comida rápida

Restaurantes de servicio *buffet*

Restaurantes de alta cocina

Restaurantes temáticos

Restaurante *Coffee Shop*

Dentro de esta misma clasificación están los restaurantes que se describen a continuación a los cuales va dirigida la investigación:

2.1.1 Restaurantes de comida para llevar o *take away*

Comida para llevar es un término que se refiere generalmente a la comida servida en un restaurante para ser consumida fuera de él.

El restaurante puede no ofrece servicio de mesa. El concepto está íntimamente ligado a la comida rápida (*fast food*). “Al igual que los restaurantes de comida rápida se puede encontrar productos especializados o una cocina étnica determinada, y el menaje y recipiente son utensilios desechables.” (Cancino, 2010, p. 11)

2.1.2 Restaurante de comida rápida (*fast food*)

Los restaurantes de comida rápida se caracterizan por servir alimentos no saludables compuestos por productos llenos de carbohidratos, grasas y azúcar, los procedimientos que se utilizan para su preparación son métodos automatizados para una rápida preparación en línea.

Según (Mena, 2011) “en Guatemala existen muchas cadenas de restaurantes de comida rápida entre los cuales se menciona por su posicionamiento de marca a Mc Donalds, Burger King, Pollo Campero, cadenas de pizzas, etc.”(p.45)

Actualmente la tendencia de los jóvenes por una buena taza de café ha crecido considerablemente en Guatemala, lo que facilita la oportunidad de una nueva forma de hacer negocio tanto para el mercado nacional como internacional, en la última década se han aperturado franquicias en suelo nacional como lo son Starbucks, Dunkin Donuts, y la creación de cadenas nacionales como Barista e & café.

“El *fast food* es uno de los componentes de las *Convenience Foods* que se caracteriza por su presentación de productos pre-cocinados o listo para servir; tiene la intención de ser la imagen de un tipo de restauración con todo lo que lleva añadido como decoración, ambiente, instalaciones, equipo, servicio.” (Rochat, 2015, p. 207)

2.1.2.1 *Convenience Foods*

“Es preciso entender un sistema de preparación de alimentación encaminado a permitir fabricarla, producirla, presentarla, trasportarla, conservarla y venderla en condiciones favorables, asegurando al mismo tiempo a los consumidores la satisfacción más alta posible, y velando para respetar constantemente los principios de la economía optima de costos.” (Rochat, 2015, p. 206)

2.1.3 Restaurantes de Servicio Buffet

“Es un servicio a comensales que encuentran comida lista para consumir de grandes dimensiones. De esta manera cada persona puede servirse lo que desea y en la cantidad que quiera. Esto facilita dar de comer a muchos individuos de manera simultánea, ya que no deben tomarse distintos pedidos ni se necesita personal adicional.” (WordPress, 2008-2015)

2.1.4 Restaurantes de Alta Cocina

“Caracterizado por ser un comedor formal, generalmente con manteles y servilletas de lino, se les encuentra con frecuencia en hoteles. Los precios tienden a ser altos y el flujo de clientes bajo. El servicio es a la carta o escogido en un menú.” (Cancino, 2010, p. 9)

2.1.5 Restaurantes Temáticos

“Son restaurantes que se especializan en un tipo de comida como los de Mariscos, Vegetarianos, *Steak Houses*. Estos también incluyen los de nacionalidades, que dominan la cocina de un país de origen.” (EcuRed, 2016)

2.1.6 Restaurante *Coffee Shop*

“Los *coffee shop* tienen sus inicios en los países bajos de Europa, es una especie de bar o restaurante donde se suele recibir grandes cantidades de turistas provenientes de otros países del mundo. Los cuales se han especializado en servir desayunos y meriendas principalmente, y no suelen abrir por la noche. Es un lugar de ambiente agradable y música suave para poder hablar y relajarse, donde se sirven bebidas calientes como café, té, chocolate, cappuccino, también se ofrecen pasteles.” (Original Music, 2015)

Es un espacio parecido a un restaurante pequeño con mesas y sillas o bien con servicio solamente para llevar (*take away*), normalmente se venden bebidas principalmente a base de café, té, leche o de frutas naturales.

En Guatemala han adoptado la funcionalidad de ofrecer bebidas, alimentos y postres, algunos han adaptado los lugares tipo bohemio con música para compartir con los amigos, en espacios como centros comerciales, oficinas, etc., y otros más parecidos a un *fast food* pero con alimentos y bebidas gourmet.

En un *coffee shop* el producto más importante es el café, es decir la mezcla de los granos y el tueste del mismo, ya que será el producto principal del negocio del cual se desprenderán varias clases y recetas, y del cual se obtendrán más utilidades para el giro de negocio.

Y si bien un buen producto es indispensable para los clientes, en la actualidad lo es más un servicio diferenciado y de calidad, el cliente no solamente busca un producto sino una experiencia que pueda recordar y lo pueda reconfortar.

El servicio al cliente está fuertemente ligado al resultado final de toda organización que son las ventas de productos y servicios, en la región es una de las fuerzas más sustanciales para atraer o mantener fidelizados a los clientes, manteniendo su retorno constante y sostenido.

2.2 Estandarización

“Concepto fundamental a través del cual se pretende alcanzar patrones de equilibrio y de buena implementación, en un mundo global. Se denomina estandarización al proceso de unificación de características de un producto, servicio, procedimiento, etc. Este implica en muchas ocasiones la redacción de normas de índole descriptiva que deben seguirse con la finalidad de conseguir los objetivos” (Definiciones ABC, 2015)

La falta de un proceso de estandarización específicamente en un área de restaurantes como lo es particularmente en un *coffee shop* puede provocar variaciones en las preparaciones de las bebidas y alimentos creando en el cliente la idea de la falta de productos de calidad, o la concepción de que el producto es más caro de lo que debería costar con referencia a la cantidad de producto.

Administrativamente la falta de una estandarización en procesos puede provocar, bajos ingresos por ventas, variaciones muy altas de inventarios, aumento de quejas en el área de satisfacción al cliente, y estancamiento en el crecimiento de la organización.

2.2.1 Receta estándar:

“Fórmula para un plato o un trago. La misma posee un resumen de ingredientes, la cantidad que se necesita para cada uno, procedimientos específicos de preparación, tamaño de la porción, equipo necesario para la fracción y decorar, además de cualquier otra información para la preparación de la receta.” (Martini, 2007, p. 49)

La receta estándar es una herramienta que describe todos las cantidades, ingredientes, y pasos de preparación, todo personal de cocina debe elaborar los productos de acuerdo a las instrucciones descritas en ella.

Las recetas deben ser fáciles de leer y comprender, si no la persona que prepara los alimentos no la utilizara, deben estar en lugares accesibles para todos los colaboradores que quieran estudiarla o repasarla.

2.2.2 Razones para estandarizar las recetas:

Consistencia: los clientes esperan que cada uno de los productos del menú se vea y sepa de la misma forma cada vez que se consume.

Costos: las recetas estándar ayudan a facilitar el manejo de costos pues dicen exactamente cuánto se necesita de cada ingrediente.

Compras: se tiene un mejor manejo de los presupuestos en las compras sin ocasionar pérdidas por mermas o desperdicios

2.2.3 Formato de una receta estandarizada

2.2.3.1 Nombre de la receta

(Nombre del plato tal como está en el menú)

Debe indicarse el nombre de cada una de las recetas, y este debe ser un nombre que se utiliza tanto en el menú como en el recetario.

2.2.3.2 Tiempo de preparación

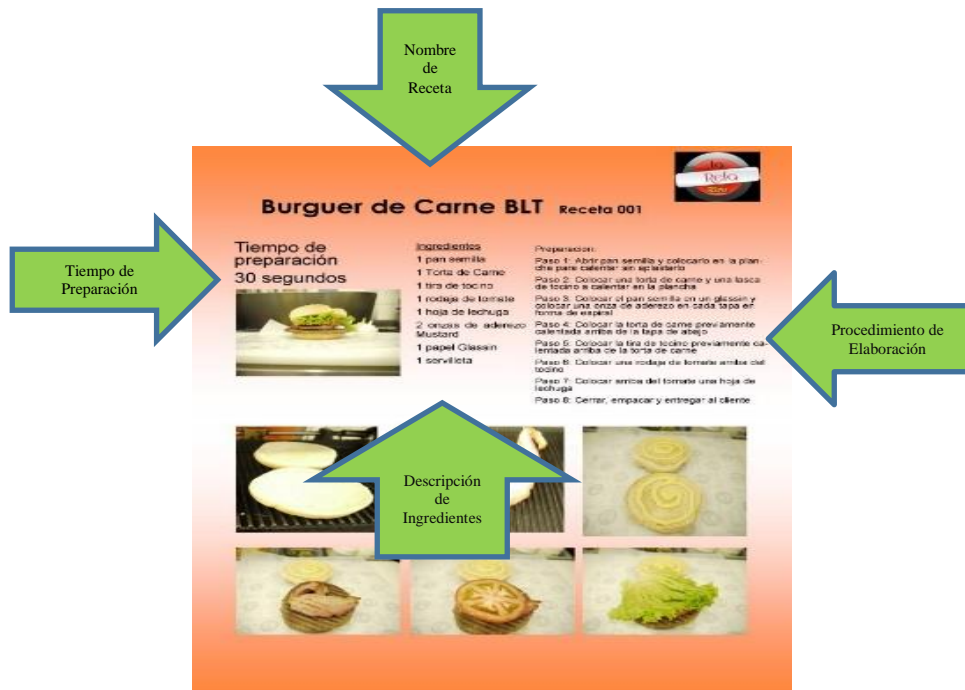
Toda receta debe indicar el tiempo de preparación adecuado para la entrega adecuada al cliente.

2.2.3.3 Descripción de ingredientes

Debe indicar tanto el nombre como la cantidad de ingredientes en orden de uso para la preparación.

2.2.3.4 Procedimiento de elaboración

Se deben indicar los pasos a seguir como corte, cantidades, temperatura, orden, y forma de empaque



2.3 Inducción y Capacitación

2.3.1 Inducción

La inducción es el proceso de presentación al nuevo colaborador de la misión, visión, políticas, reglamentos y cultura organizacional en general, esto con el fin de poder cimentar el sentido de pertenencia en el colaborador.

Según (Chiavenato, 2009) “la cultura organizacional es la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas, que comparten todos los miembros de la organización y que los nuevos miembros deben aprender y aceptar para ser admitidos al servicio de la organización.” (p. 177)

2.3.2 Orientación y entrenamiento

Entrenar a las personas de producción es más fácil cuando ya hay una receta estándar que se pone por escrito en forma clara y precisa, la cual debe estar siempre disponible para referencia o dudas en la cocina de cualquier restaurante.

Debe prepararse un paquete que oriente al personal de nuevo ingreso que lo ayude a sentirse parte de la organización:

- Presentación escrita que indique pequeña reseña histórica de la empresa, misión, visión
- Copia de las políticas
- Descripción escrita de su puesto de trabajo y las tareas principales que debe cumplir
- Imágenes de un local para que empiece a familiarizarse con su área de trabajo, menú y cualquier material que lo ayude a conocer pronto la operación del negocio

2.3.3 Capacitación

La capacitación es el proceso que ayuda a desarrollar las habilidades de los colaboradores, preparándolos para que sean productivos, y contribuyan a lograr todos los objetivos de la organización, que en el caso de los restaurantes es lograr los cumplimientos de normas de higiene y calidad.

El objetivo es influir en el comportamiento de cada individuo para aumentar la eficacia en el trabajo.

“La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los colaboradores, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar la productividad en el trabajo” (Chiavenato, 2009, p. 371)

2.3.3.1 Diseño del programa de capacitación

Las capacitaciones deben cumplir con un objetivo específico; es decir debe ser enfocado a temas específicos que ayuden a mantener la calidad de productos y servicios en las organizaciones.

2.3.3.2 Tipos de capacitación

“La capacitación se puede dar de varias maneras, en el trabajo, en clase, teléfono, por medios electrónicos o por satélite.” (Chiavenato, 2009, p. 381)

2.3.3.3 Capacitación en el puesto de trabajo

Es una técnica que proporciona información, conocimiento y experiencia en cuanto al puesto ya que el aprendizaje es con la práctica y ya en el área de trabajo, lo cual da una ventaja importante

si las personas que lo capacitan tienen los conocimientos necesarios para transmitirlos, de no ser así la información se distorsiona y el aprendizaje no es el adecuado.

2.3.3.4 Técnicas de capacitación

“Existen varias técnicas de capacitación que se pueden utilizar para la transmisión de conocimientos y habilidades, pero la lectura, instrucción programada y capacitación en clase, son unas de las más efectivas.” (Chiavenato, 2009, p. 383)

2.3.3.5 Evaluación del programa de capacitación

La etapa final de toda capacitación es la evaluación, la cual da a conocer la eficacia para saber si realmente se logró el aprendizaje necesario para poder realizar las actividades que el puesto de trabajo requerido.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación se estableció en función a los conocimientos que el investigador desea obtener.

Esta investigación es no experimental de tipo transeccional descriptivo, ya que se realizó recolección de datos directamente de la realidad específicamente donde ocurren las actividades, sin manejar o controlar la información.

La técnica utilizada fue la de observación y cuestionario, el cual recopilaba información de los colaboradores que intervienen en los procesos de preparación de alimentos y bebidas.

3.2 Sujetos de Investigación

La empresa de alimentos y bebidas gourmet localizada en la Ciudad de Guatemala, cuenta con un total de 202 colaboradores. Está conformada por 9 departamentos pero la muestra fue tomada del departamento de ventas que cuenta con 163 colaboradores del departamento de ventas y se calculó por medio del método de Raosoft, sitio para cálculo de tamaño de muestra (<http://www.raosofot.com/samplesize.html>).

El universo definido fue el total de colaboradores del departamento de ventas, conformado por 163 personas. Se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%; con un nivel de variabilidad del 50% el cual se utiliza por no poseer antecedentes sobre la investigación en estudio, que da un tamaño mínimo recomendado de 115 colaboradores encuestados para la muestra de estudio.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

3.3.1 Elaboración del documento de recopilación de datos

La elaboración del instrumento para la recopilación de datos de campo fue un cuestionario estructurado con preguntas dicotómicas y respuesta múltiple.

3.3.2 Diseño de Campo

El trabajo de campo se realizó con el personal de los 41 puntos de venta. La empresa cliente autorizó los permisos correspondientes para poder realizar las encuestas.

La supervisión de campo estuvo a cargo de la Gerente de Recursos Humanos de la empresa cliente.

3.3.3 Tabulación de la información

La tabulación de la información se realizó de forma manual y electrónica utilizando las tablas de Excel para el cálculo final de datos.

3.3.4 Preparación de cuadros y graficas

La presentación del informe final fue elaborada con diferentes gráficas y cuadros que ayudaron a alcanzar un mejor análisis y comprensión de los resultados finales.

3.4 Diseño de la Investigación

Comprende las estrategias utilizadas con fines de resolver el problema de investigación planteado, para alcanzar los objetivos del estudio.

La investigación se realizó con un diseño no experimental, dado que no se manipulo ninguna variable, sino que el estudio tenía como objeto únicamente describir la situación y observar las situaciones dentro del entorno real.

La investigación permitió recabar información precisa, para brindar propuestas exactas y necesarias.

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

4.1 Muestreo

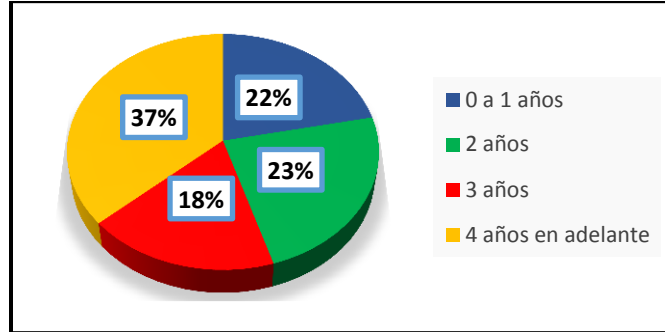
El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio simple, ya que todos los individuos de la población tuvieron la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra extraída para la investigación, con el fin de asegurar la representatividad de la misma.

4.2 Resultados de la Investigación

A continuación se presentan las respuestas proporcionadas por los colaboradores del departamento de ventas de la Refa Retro S. A.

Gráfica 1

Tiempo que llevan los colaboradores laborando en la empresa

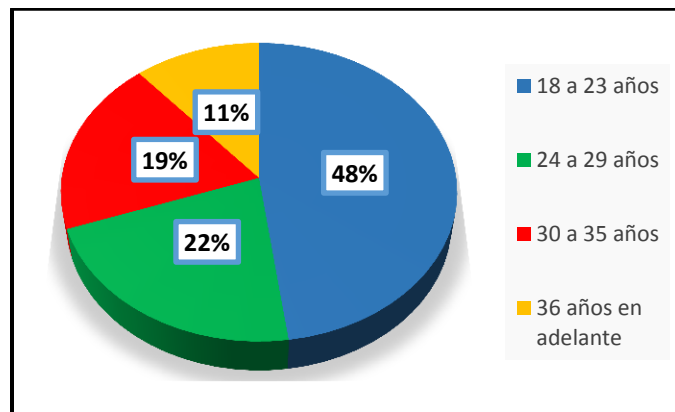


Fuente: elaboración propia (2015)

La mayor parte de los entrevistados se puede observar que un treinta y siete por ciento del total (37%) ha laborando por más de cuatro años en la empresa, mientras que un veintidós por ciento (22%) lleva laborando menos de un año.

Gráfica 2

Edad de colaboradores del departamento de ventas

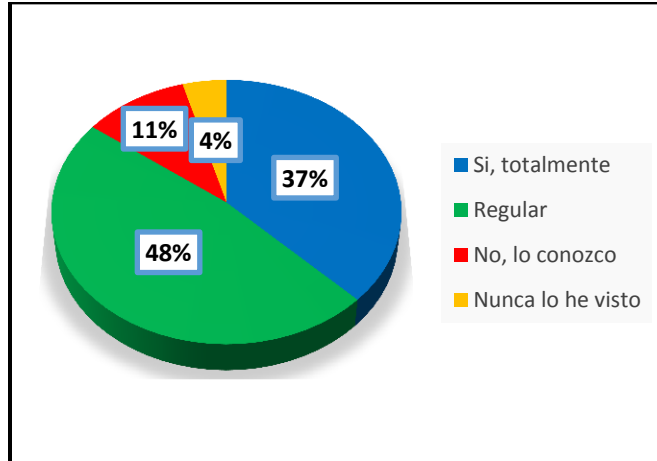


Fuente: elaboración propia (2015)

La mayoría de los entrevistados, equivalente a un cuarenta y ocho por ciento (48%) indica estar en el rango de edad de entre los dieciocho a veintitrés años de edad, mientras que un once por ciento (11%) está en el rango de treinta y seis años en adelante.

Gráfica 3

Conocimiento del recetario adecuado para la elaboración de alimentos y bebidas

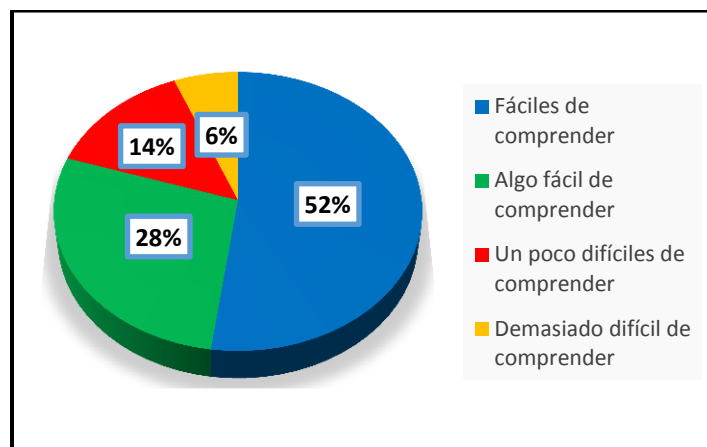


Fuente: elaboración propia (2015)

Treinta y siete por ciento (37%) de los entrevistados manifestó conocer el recetario, mientras que un cuarenta y ocho por ciento (48%) afirmó conocerlo de forma regular, un once por ciento (11%) no lo conoce y un cuatro por ciento indica nunca haberlo visto.

Gráfica 4

Comprensión acerca de las instrucciones del recetario de alimentos y bebidas

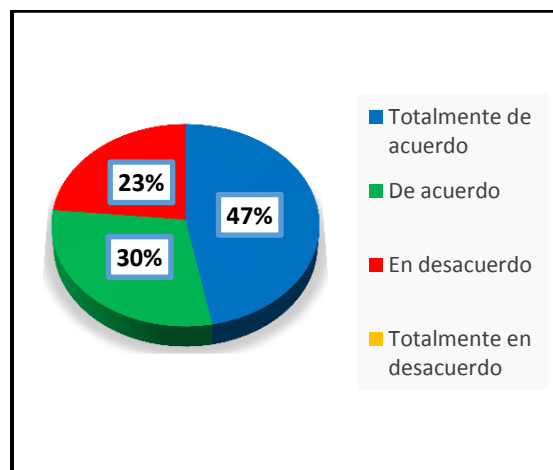


Fuente: elaboración propia (2015)

Ochenta por ciento (80%) de los colaboradores considera que el recetario es fácil de comprender, mientras que el veinte por ciento considera que son difíciles de comprender. Si bien un porcentaje arriba del cincuenta por ciento (50%) afirma que es fácil de comprender el recetario, ciertos colaboradores consideran que tienen algún tipo de dificultad para la comprensión de las instrucciones del mismo.

Gráfica 5

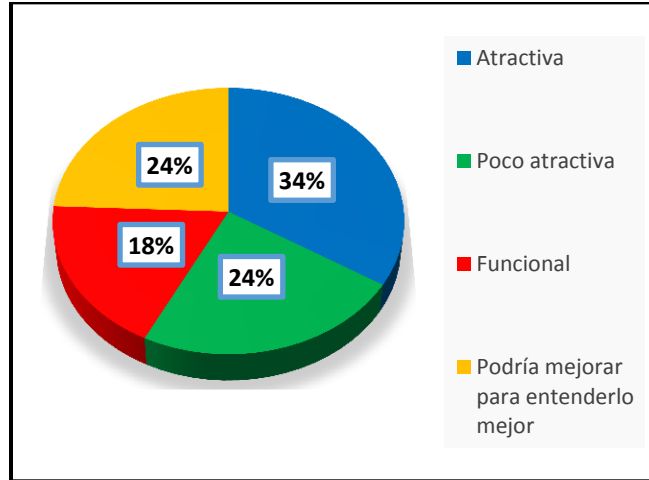
Utilidad de utensilios adecuados para la preparación de las retas de alimentos y bebidas



Fuente: elaboración propia (2015)

El setenta y siete por ciento (77%) de los entrevistados considera que los utensilios para la preparación de las recetas del menú es el adecuado, solamente el veinte tres por ciento (23%) considera no estar de acuerdo.

Gráfica 6
Presentación del recetario de alimentos y bebidas

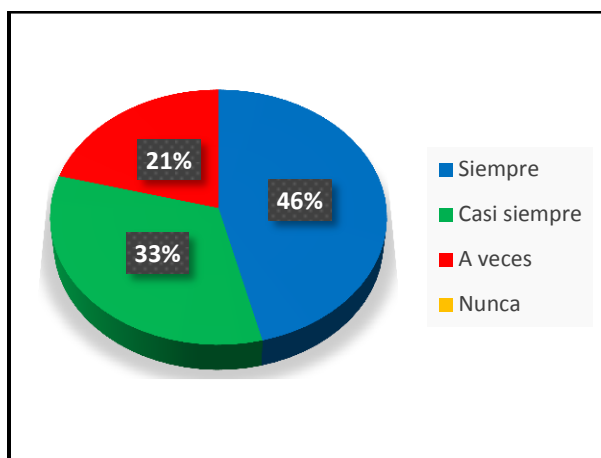


Fuente: elaboración propia (2015)

Un treinta y cuatro por ciento (34%) de los colaboradores entrevistados respondió que encuentra el recetario atractivo, en contraste un veinte y cuatro por ciento (24%) responde que es poco atractivo. Mientras que otro veinticuatro por ciento (24%) considera que es funcional mas no atractivo, y un dieciocho por ciento (18%) indica que podría mejorar para entenderlo mejor.

Gráfica 7

Cumplimiento de las indicaciones de cantidades de producto en las recetas de alimentos y bebidas

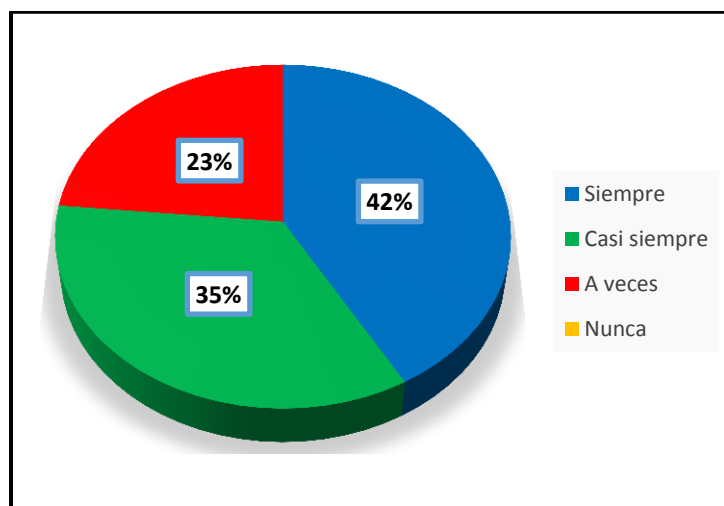


Fuente: elaboración propia (2015)

Un veintiún por ciento (21%) indica seguir a veces las indicaciones de cantidades en las recetas, mientras que un treinta y tres por ciento (33%) indica que casi siempre sigue las indicaciones, y un cuarenta y seis por ciento (46%) indica que siempre cumple con las indicaciones de cantidad indicada en la elaboración de las recetas de alimentos y bebidas. Por lo que se puede concluir que más de un (50%) no siempre cumple con las indicaciones de cantidades en el recetario.

Gráfica 8

Cumplimiento de las indicaciones de temperatura del producto en las recetas de alimentos y bebidas

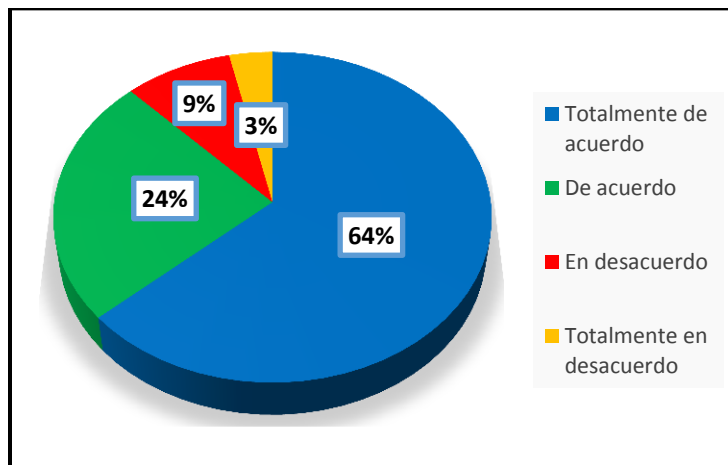


Fuente: elaboración propia (2015)

Un cuarenta y dos por ciento (42%) indica seguir siempre las indicaciones de temperatura de las recetas, mientras que un treinta y cinco por ciento (35%) casi siempre indica seguir temperaturas indicadas, un veinte tres por ciento (23%) indica que a veces seguir las instrucciones. Por lo que se puede observar que más de un cincuenta por ciento (50%) no cumple a cabalidad con las indicaciones de temperatura indicadas en el recetario.

Gráfica 9

Accesibilidad del recetario para la preparación de recetas

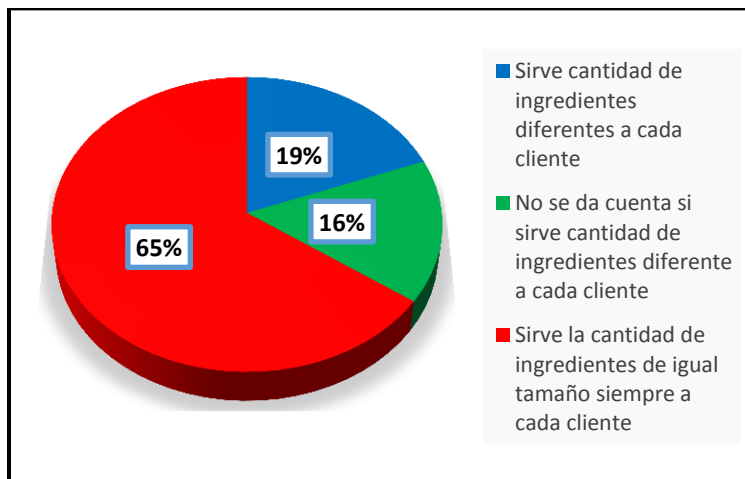


Fuente: elaboración propia (2015)

Más de la tercera parte de los colaboradores del departamento de ventas, equivalente al sesenta y cuatro por ciento (64%), indicaron que no cuentan con un recetario accesible que les permita aprender, ver y preparar las recetas de igual manera. Lo que evidentemente confirma la inexistencia de estandarización en las recetas establecidas en el menú y que también se pudo observar en la investigación ya que no hay utensilios estándar en los 41 puntos de venta, como también la falta de indicaciones de cantidad de peso para lograr la homogeneidad en los diferentes productos, en el recetario actual solamente se indica cantidad de unidad y orden.

Gráfica 10

Manejo de porciones al preparar alimentos y bebidas

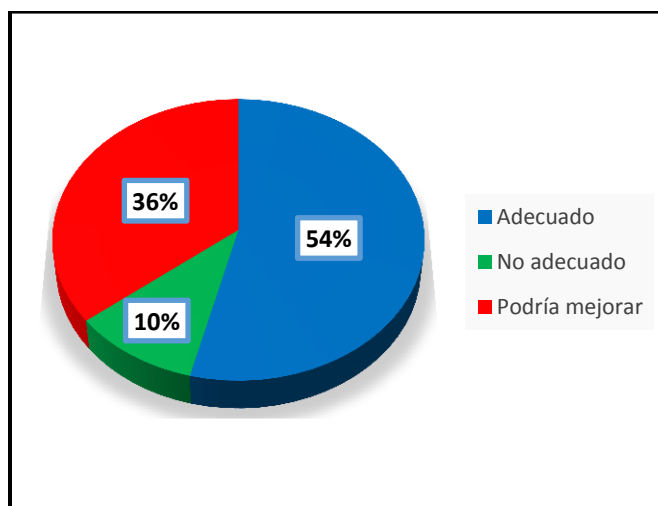


Fuente: elaboración propia (2015)

El treinta y cinco por ciento (35%) de los entrevistados respondieron que sirven cantidad diferente de ingredientes al momento de preparar las recetas del menú, o que no se da cuenta de la cantidad diferente que utiliza para cada cliente.

Gráfica 11

Inducción y capacitación recibida en preparación de recetas

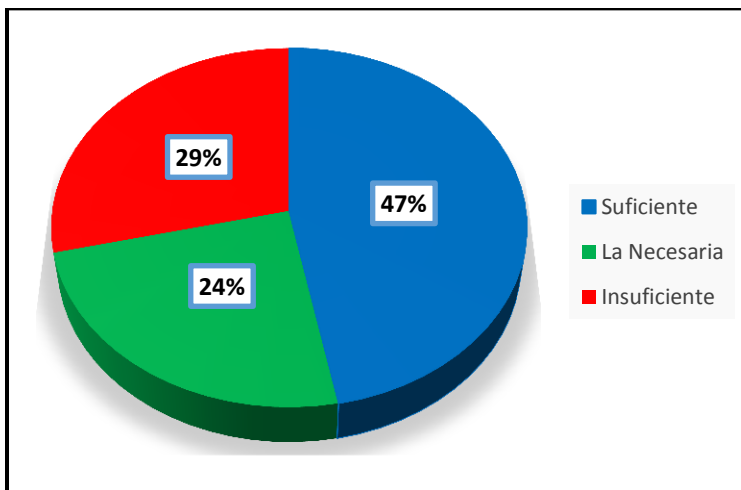


Fuente: elaboración propia (2015)

Cincuenta y cuatro por ciento (54%) considera que la inducción y capacitación para el aprendizaje de las recetas es el adecuado, mientras que un diez por ciento (10%) considera que no es adecuado y el treinta y seis por ciento (36%) considera que podría mejorar.

Gráfica 12

Tiempo de capacitación recibida en preparación de recetas

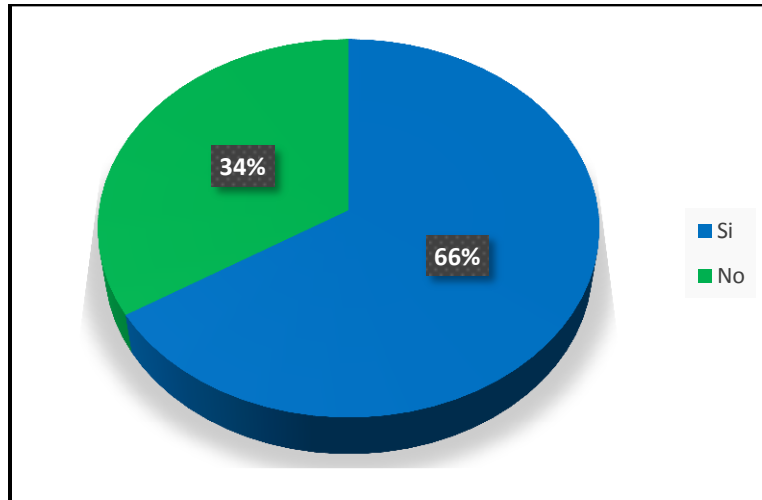


Fuente: elaboración propia (2015)

Cuarenta y siete por ciento (47%) de los entrevistados manifestó que el tiempo de capacitación es suficiente, mientras que un veinticuatro por ciento (24%) indicó que es la necesaria y un veintinueve por ciento (29%) que es un tiempo es insuficiente para la formación en el proceso de la elaboración de las recetas.

Gráfica 13

Conocimiento del significado estandarización de recetas

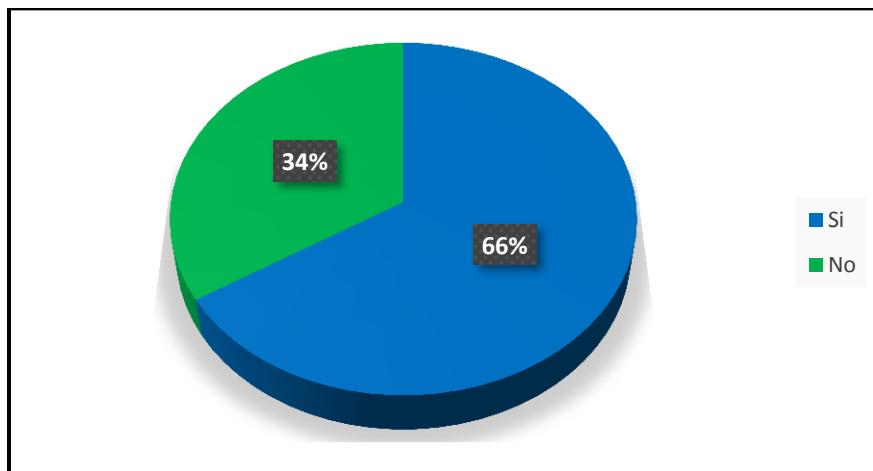


Fuente: elaboración propia (2015)

Un sesenta y seis por ciento (66%) de los entrevistados manifestó conocer el significado de estandarización de recetas y un treinta y cuatro por ciento (34%) manifestó desconocerlo, pero aun cuando más de la mitad de los entrevistados respondió positivamente no pudieron expresar de manera escrita el significado.

Gráfica 14

Conocimiento del significado de procedimiento de preparación de recetas



Fuente: elaboración propia (2015)

Un sesenta y seis por ciento (66%) de los entrevistados manifestó conocer el significado de preparación de recetas y un treinta y cuatro por ciento (34%) manifestó desconocerlo, pero aun cuando más de la mitad de los entrevistados respondió positivamente no pudieron expresar de manera escrita el significado.

4.3 Análisis y discusión de resultados

Según los resultados obtenidos en la entrevista realizada a los colaboradores de Refa retro S. A. es posible identificar tres aspectos importantes.

Primero, las respuestas muestran un comportamiento relativamente normal en el área de los puntos de venta que es en donde se brinda y preparan las recetas del menú, al momento de ser solicitado por el cliente como en la mayoría de los diferentes tipos de restaurante *coffe shop*.

El nivel educativo que predomina es el Diversificado que es común en este tipo de negocio, ya que no es necesario un nivel más alto debido a la sencillez de las tareas y labores que se deben realizar, y a la facilidad de aprendizaje para el uso del equipo.

Se puede deducir que un setenta y cinco por ciento de los colaboradores (75%) cuenta con más de dos años de laborar en la empresa donde se puede deducir que ya tienen una experiencia y conocimiento amplio acerca de sus labores diarias.

Se pudo observar una desorganización en el proceso de la elaboración y estandarización de las recetas del menú, esto se puede deber al cuarenta y seis por ciento (46%) que indica que la capacitación e inducción cuando ingresan a la empresa no es adecuada o podría mejorar, como también al 48% de personal que tiene menos de un año de laborar en la empresa, esto debido al crecimiento acelerado en el último semestre y la falta de un proceso de inducción adecuado que les permita conocer el recetario completo y por tal motivo tengan que capacitarse en los puntos de venta sin previo conocimiento del mismo.

En una empresa de servicio implica un impacto desfavorable para el mantenimiento de los estándares de calidad que se desean lograr, como también se ve reflejado negativamente en los costos de producto por los descuadres de inventario que esto genera.

Por otra parte es preocupante que la mayoría de los entrevistados indica que tiene dificultades con el entendimiento del recetario y algunos aun no lo conocen. Lo que indica un descuido por parte

del departamento de ventas y recursos humanos que son los encargados de velar por el aprendizaje de los colaboradores y de los procesos de los puntos de venta.

Aun cuando se cree que las recetas y conocimiento de las cantidades, temperatura y órdenes de producto son fáciles de comprender, se expresó que se necesita de un recetario accesible y fácil de comprender para poder mejorar en el proceso de estandarización.

Por último se considera que la inducción y capacitación de los colaboradores debe mejorar significativamente, para tener una mejora consistente y así lograr mejorar en el desempeño de la elaboración de las recetas del menú. Como también en la creación de un recetario que contenga imágenes específicas de fácil comprensión para que los colaboradores de nuevo ingreso tengan acceso a él.

4.4 Conclusiones

La estandarización de recetas representa para cualquier organización pequeña o grande mejoras en sus servicios, calidad y controles internos necesarios. Además que logra que los colaboradores trabajen con más seguridad, ya que se guíaran por instrucciones plasmadas que indican los ingredientes, pasos de preparación y cantidades exactas.

El uso de estándares representa para el cliente calidad en el servicio además del producto, generando así en él un sentimiento de satisfacción, sabiendo que siempre obtendrá productos de calidad. Lo que traerá clientes frecuentes, como clientes nuevos incrementando el índice de ventas.

El desempeño del colaborador será más eficiente y eficaz provocando en él un sentimiento de certeza para realizar sus labores y al mismo tiempo la libertad de poder realizar su trabajo con comodidad, para lo cual se necesita de un recetario maestro que esté al alcance del colaborador para que pueda consultar dudas si fueran necesarias, actualmente el recetario no se encuentra en todos los puntos de venta, solamente tienen acceso a él las encargadas de punto de venta que son

las que dictan al personal de nuevo ingreso la cantidad de ingredientes, orden y especificaciones de preparación, provocando una falta de estandarización en cada una de las recetas.

La estandarización, provocara a mejorar los tiempos efectivos de espera para las ordenes de los clientes, lo que ayudará a tener mejor control de colas, en un restaurante de *take away* la estandarización permitirá a no cometer errores de alisto.

Dichas ventajas mencionadas arriba ayudarán a que la Refa Retro, tenga un mejor manejo de costos ya que el problema de diferencias de inventario menguará con la aplicación de las diferentes propuestas, como también la satisfacción del cliente.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Introducción

Para el desarrollo de la siguiente propuesta, se tomó en cuenta el hecho de que la calidad de los productos del recetario de la empresa en estudio no es homogénea, lo que crea en los clientes una falta de satisfacción con la calidad, sabor, cantidad, presentación y temperatura de los productos.

Asimismo se determinó que una parte de los colaboradores no se siente instruido lo suficiente para realizar la elaboración de las recetas correctamente.

La presente propuesta consiste en estandarizar las recetas del menú, creando para ello lineamientos que permitan seguir paso a paso el proceso de estandarización de una forma ordenada.

5.2 Justificación

La siguiente propuesta surge de la necesidad de mejorar la calidad de los productos, y manejos de inventario en la Refa Retro S. A. logrando ofrecer al cliente productos más estandarizados con servicio de calidad.

El desarrollo de la propuesta traerá ventajas, tanto para la empresa como para los clientes, ya que contando con un procedimiento de capacitación y un recetario adecuado, los colaboradores tendrán mayor seguridad y exactitud para la elaboración de recetas de alimentos y bebidas. Logrando reproducir todas las recetas sin equivocarse. Todo esto permitirá un mejor manejo de costos, ya que serán calculados con mejor precisión, reduciendo las inconsistencias, incrementando las utilidades.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo general

Estandarizar el proceso de inducción, capacitación y elaboración de las recetas de bebidas y alimentos del *Coffee Shop* Refa Retro S. A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Explicar la importancia de establecer procesos sistemáticos de inducción y capacitación para la estandarización de las recetas de Refa Retro S. A.
- Establecer un recetario que simplifique las recetas y que esté accesible para los colaboradores especialmente para los de nuevo ingreso
- Establecer pasos para ordenar la estandarización de las recetas

5.4 Desarrollo de la propuesta



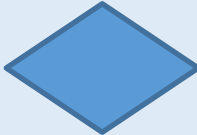


5.5 Programa de implementación de la propuesta inducción y capacitación

La inducción y capacitación son los cimientos del inicio en la organización para cualquier colaborador; si para el personal del nuevo ingreso la información no es clara, eficaz y eficiente, le será difícil adaptarse a sus tareas nuevas, el aprendizaje puede ser lento y muchas veces distorsionado. A continuación se indica en un flujograma las actividades fundamentales y básicas para ese proceso.

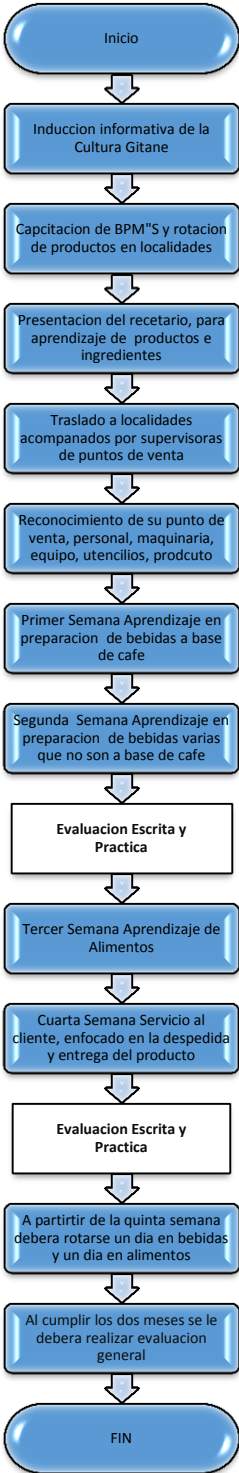
Siguiendo con la propuesta se detallan por medio de una gráfica de Gantt las actividades y tiempos que se necesitan para realizar las diferentes acciones para el seguimiento de las diferentes actividades que incluye fechas recomendadas para realizar las evaluaciones de avance en el transcurso del proceso de aprendizaje de las diferentes actividades para el puesto de barista.

Programa de Capacitación, para Barista ReLa Retro	Primer día	Segundo día	Tercer día	Cuarto día	Quinto día	Segunda Semana	Tercer Semana	Cuarta semana	Quinta Semana	Sexta Semana	Septima Semana	Octava Semana
CAPACITACION CON RRHH	■											
MISION, VISION, VALORES	■											
REPASO EN CASA RECETAS		■										
REPASO EN CASA MAQUINAS			■									
ROTACION ALIMENTOS Y BPM'S				■								
TRASLADO A TIENDAS				■								
OBSERVACION DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN PUNTO DE VENTA				■	■							
PREPARACION DE BEBIDAS A BASE DE CAFÉ					■							
PREPARACION DE ALIMENTOS SALADOS						■						
PREPARACION NATURALS					■							
PRIMER EXAMEN ESCRITO							■					
PREPARACION DE BEBIDAS A BASE DE CAFÉ								■				
PREPARACION DE ALIMENTOS SALADOS									■			
SEGUNDO EXAMEN										■		
PREPARACION DE BEBIDAS A BASE DE CAFÉ											■	
TERCER EXAMEN PREPARACION ALIMENTOS SALADOS												■
EXAMEN FINAL ESCRITO Y PRACTICO												■

Tabla Símbolos básicos utilizados en el diagrama de flujo

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	<p>Se utiliza para representar el inicio o el fin de un flujograma. También puede representar una parada o una interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.</p>
	<p>Se utiliza para indicar un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para presentar una instrucción, o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.</p>
	<p>Es utilizado para la toma de decisiones, por lo que generalmente va acompañado de dos conectores de salida que indican la posible respuesta afirmativa o negativa a la decisión tomada.</p>
	<p>Es utilizado para indicar la producción de un resultado en formato impreso, el cual puede tomar la forma de un documento, una tabla o una figura. Generalmente se emplea a la mitad o al final de un conjunto de procesos. Siempre debe tener al menos una conexión de entrada y una de salida.</p>
	<p>Indica la secuencia de la información y se utiliza para unir símbolos, según sea flujo, o para indicar los principios de alternativas. Su dirección puede ser de arriba hacia abajo o viceversa y de izquierda a derecha o viceversa.</p>

El siguiente esquema de flujo indica el orden de temas que deben darse en el periodo de capacitación para personal de nuevo ingreso:



5.5.1 Especificaciones del material y actividades necesarias para el proceso

- Se deberá proporcionar al personal un manual que incluya la Cultura de la empresa
- Se deberá proporcionar el recetario para estudio y revisión
- Se deberá incluir un glosario de las palabras clave de producto y medidas
- Se debe evaluar de forma escrita y práctica al colaborador al finalizar cada etapa, esta evaluación deberá ser realizada por la supervisora encargada y tendrá que hacer llegar la evaluación al departamento de Recursos Humanos (las evaluaciones serán realizadas por las supervisoras según las especificaciones que se indicaran en el Anexo)

5.6 Programa de implementación de la propuesta estandarización de recetas

Definido el menú que se tendrá en los puntos de venta, se describen el orden de los productos que integran cada receta, indicando uno o más criterios como: formas de cortar producto, colocación de ingredientes.

Para la preparación de este informe se tomó en cuenta el hecho de que los productos no son homogéneos tanto en calidad como presentación y temperatura.

Asimismo, se determinó que ciertos colaboradores no se sienten bien capacitados, y consideran que el recetario actual no es fácil de comprender, ni atractivo y muy pocas veces lo tienen accesible para el aprendizaje de las recetas.

La siguiente propuesta consiste en estandarizar las recetas de alimentos y bebidas de la Refa Retro S. A. creando una serie de lineamientos que les ayude en el proceso del desarrollo de sus labores diarias.

5.6.1 Desarrollo de la propuesta

5.6.1.1 Establecer y especificar los ingredientes y las cantidades requeridas de los mismos.

Se deberá indicar cantidad e ingredientes de cada receta, como el orden y preparación para la elaboración del producto.

5.6.1.2 Determinar los instrumentos necesarios para el control de las porciones

Con la finalidad de controlar las porciones en las recetas, se debe asegurar la disponibilidad de los equipos, utensilios y la utilización de las unidades de medida del producto que especifica el recetario. Es decir que tanto el equipo como el producto este estandarizado.

5.6.1.3 Definir los procesos de elaboración

Debe describirse detalladamente la cantidad de producto a utilizar, descripción de corte, descripción de como colocarlo y por último la manera de empacarlo y entregarlo al cliente.

5.6.1.4 Diseño del formato de receta estandarizada

El formato de cada receta estandarizada debe indicar los siguientes pasos mínimos:

- a) Numero de Receta, para indicar el orden en el que aparecen en el recetario
- b) Imágenes de la preparación, empaque y forma que debe entregarse el producto. La imagen debe tener un tamaño de 6 cm de alto como

máximo y el ancho automático, buscando que se vea lo más natural posible.

- c) Nombre de cada uno de los ingredientes a utilizar
- d) Especificar la cantidad requerida de cada uno de los ingredientes
- e) Unidad de medida requerida de cada ingrediente de la receta
- f) Preparación detallada del producto, desglose de la receta en orden específico de preparación, indicando paso a paso los procedimientos a seguir para la receta de interés

5.6.1.5 Procedimiento de imagen del recetario

Logo de la empresa

Debe ubicarse en la parte superior derecha de la receta con una medida de 3.00 centímetros de alto y 3.70 centímetros de ancho.



Imagen de presentación final de la receta

Dicha imagen deberá ir en la parte superior izquierda del recetario, debajo de donde se indica el tiempo de preparación estimado de la receta.

Título de la receta

Centrado en fuente Century Gothic tamaño 28.

Columna de Ingredientes

Columna al centro del recetario donde se indica el nombre de los ingredientes y la cantidad de los mismos.

Preparación

Abajo del título de receta a nivel derecho superior, paso a paso las instrucciones

Fotografías de los pasos de preparación de las recetas

En la parte inferior de la hoja colocar en orden de preparación utilizando fotografías, hasta llegar al producto final.

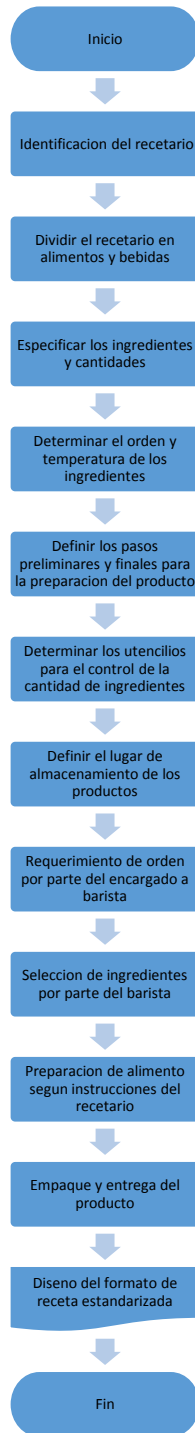
5.6.1.6 Accesibilidad del recetario

El recetario deberá ser impreso completamente, y deberá permanecer en el salón de capacitación para estudio para las personas de nuevo ingreso, como también se imprimirá uno que será manejado como documento controlado para los puntos de venta.

5.6.1.7 Propuesta Final de Recetario



Flujograma del Proceso de Estandarización de Recetas del *Coffee Shop La Refa Retro*



Fuente: Elaboración propia 2015

5.7 Presupuesto de la propuesta de inducción y capacitación para personal de nuevo ingreso

A continuación se presenta el presupuesto de inducción y capacitación para una persona de nuevo ingreso, el cual está programado para dos meses, el cual incluye salarios y beneficios que se prestan al colaborador.

Presupuesto de capacitacion e induccion					
Organización		Refa Retro S. A.	Año		2015
Área		Ventas	Aprobado por		Gerencia General
Presupuesto Anual					
1Q Presupues		Q7,074	3Q Presupues		Q0 puesto Q7,074
2Q Presupues		Q0	4Q Presupues		Q0
Presupuesto Capacitación					
N°	Nombre de la actividad	Detalle	Cantidad	Costo unitario	Total
1	Induccion	1 persona tomados en las oficinas de la empresa	1	Q30.00	Q30.00
2	Capacitacion de BPM'S	1 persona tomados en las oficinas de la empresa	1	Q30.00	Q30.00
3	Presentacion del recetario	1 persona tomados en las oficinas de la empresa	1	Q130.00	Q130.00
4	Traslado a localidades	Gasolina	1	Q21.50	Q21.50
5	Beneficio bebida empleado	Bebida de empleado por 56 dias	56	Q15.00	Q840.00
6	Pago de taxi turnos nocturnos	Semanas rotativas, por 4 semanas	24	Q25.00	Q600.00
7	Pago salario	por los dos meses de capacitacion	2	Q2,711.00	Q5,422.00
Total					Q7,074

5.8 Presupuesto de la propuesta para la estandarización de recetas de alimentos y bebidas

A continuación se presenta el presupuesto de estandarización de recetas, que consiste en la elaboración de un recetario maestro para cada uno de los puntos de venta. El cual debe estar accesible para cada uno de los colaboradores de la organización.

Presupuesto de Recetario Maestro

Artículos	Cantidad	Costo por artículo (Q)		Costo total (Q)	
		Estimado	Real	Estimado	Real
Fotografías					
Fotografías por las 150 recetas	900	Q10.00		Q9,000.00	Q0.00
Salario de barista que preparara las recetas para fotografía	1	Q2,711.00		Q2,711.00	Q0.00
Redacción					
Salario de secretaria que transcribirá las recetas	1	Q3,500.00		Q3,500.00	Q0.00
Diseñador de Recetario Maestro					
Salario de Diseñador que elaborara diseño de recetario maestro con descripciones de receta y fotografías y colocarlo en formato PDF para impresión	1	Q6,000.00		Q6,000.00	Q0.00
Impresión recetario Maestro					
Borrador de Impresión a colores de recetario maestro	200	Q3.50		Q700.00	Q0.00
Impresión de localidades					
Impresión de recetario para localidades	39	Q700.00		Q27,300.00	Q0.00
Empastado					
39 empastados de recetarios	39	Q25.00		Q975.00	Q0.00
Subtotal				Q50,186.00	Q0.00
Costos inesperados					
5 % adicional				Q2,509.30	Q0.00
Total				Q52,695.30	Q0.00

Al contar con procedimientos como Inducción, Capacitación y contar con un Recetario Maestro para la estandarización de recetas significara que la Refa Retro S. A., mejore en el servicio prestado hacia sus clientes. Logrando que el personal trabaje con mayor seguridad.

Lo que representara para los clientes calidad en el servicio, generando que los mismos se sientan satisfechos con los alimentos y bebidas, ya que siempre se obtendrá la misma calidad de los productos, independientemente de quien y donde se preparen. Esto trae como ventaja mantener a

los clientes actuales de la empresa ya que son estos quienes forman parte del incremento financiero del establecimiento.

Dichas propuestas traerán ventajas como cálculos correctos de los precios de venta al público, ya que el porcentaje de costos se obtendrá al tener la certeza de la cantidad necesaria para preparar cada producto, generando así el índice de productividad del departamento de ventas, logrando así una correcta gestión de costos.

Referencias

Libros

Camisón, J. (2006). *Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Madrid: Pearson Educación, S. A.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*, México, D.F.: Mc Graw Hill

Cooper, B., Floody B., McNeill G. (2005). *Como iniciar y administrar un restaurante*, Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.

Martini, A. (2007). *Ingeniería de menú. Método de optimización para la operación gastronómica*. Buenos Aires: Editado por FEHGRH

Rochat, M. (2005). *Marketing y gestión de la restauración*. México, D. F.: Editorial Gestión 2000.

Sampieri, S. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D. F.: Mac Graw Hill.

Slack, N. (2005). *Administración de operaciones*, México, D. F.: Grupo Editorial Patria

Tejada, B. D. (2007). *Alimentos, administración de servicio de alimentación*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia, Colección Salud/ Nutrición y Dietética

Revistas

-ACA-UPANA, (Enero 2015). *Programa de actualización y cierre académico*.

Figuerola, N. (2010). *Manual de Estilo de Publicaciones*. UPANA, Septiembre 2010

UPANA (Septiembre 2013). *Manual de estilo para elaborar opciones de egreso*.

Trabajos de Grado

Colomo. (2009). *Mejora y estandarización del proceso de producción, en una empresa productora de envases plásticos*. (Tesis de Licenciatura) Guatemala: USAC.

López. (2006). *Administración de la fuerza de ventas, como estrategia de competitividad en un restaurante de carne a la parrilla*. (Tesis de Licenciatura) Guatemala: USAC.

Sánchez. (2012). *Propuesta de estandarización de procesos*. (Tesis de Licenciatura) México D. F.

Fuentes Electrónicas

Contreras, J. (2010, Noviembre 2). *Estandarizacion de recetas y costeo de recetas*. Recuperado de Scribd.

<https://es.scribd.com/doc/.../Estandarizacion-de-recetas-y-Costeo-de-Recetas>

Definiciones abc. (2007-2016). Recuperado de <http://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>.

EcuRed. (2016, 5 de enero). *Concepto de Restaurante*. Recuperado de www.ecured.cu/Restaurante

Latinos.us (2015, 19 de septiembre). *Tipos de restaurantes* Recuperado de <http://www.restaurantes.us/guias/menunombres/tipos-de-restaurantes/>.

Marchal, L. (2012, 27 de julio). *Tipos de bares*. Recuperado de <http://originalmusic.es/tipos-de-bares/>

Morales, D. (2015) *Tipos de restaurantes*. Recuperado de <http://www.cursosgstronomia.com.mx/blog/consejos/155-tipos-de-restaurantes>

WordPress. (2008-2015). Recuperado de www.blogstarting.org/

Anexos

INSTRUMENTO DE VALIDACION DE LOS PROCESOS DE ESTANDARIZACION DE RECETAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Estudio a realizarse con el personal del departamento de ventas y atención al cliente.

Fecha: _____

Datos del Entrevistado:

1. Rango de Edad

18 a 23 años

24 a 29 años

30 a 35 años

36 años en adelante

2. Nivel de Educativo que posee

Primaria

Secundaria

Diversificado

Estudiando en la Universidad

4. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?

0 a 1 años

2 años

3 años

4 años en adelante

PARTE I: A continuación se presenta una serie de preguntas sobre la funcionalidad del recetario, preparación recetas del menú, utensilios de cocina.

Conocimiento acerca del recetario:

1. Considera que las instrucciones del recetario, para la elaboración de alimentos y bebidas son:

Fáciles de comprender

Algo fácil de comprender

Un poco difíciles de comprender

Demasiado difícil de comprender

2. Considera que conoce el recetario adecuadamente para la elaboración de recetas:

Si, totalmente

Regular

No, lo conozco

Nunca lo he visto

3. Considera que el recetario es de fácil comprensión:

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cómo calificaría la presentación del recetario?

Atractiva

Poco atractiva

Funcional

Podría mejorar para entenderlo mejor

Opinión acerca de los Utensilios

1. ¿Considera que el equipo (maquinas espreso, mesas frías, cámaras, muebles, etc.) es el adecuado para la preparación de las recetas del menú?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera que los utensilios (tablas, cuchillos, pachones, etc.) son los adecuados para la preparación de las recetas del menú?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera que los espacios de bodega para los productos son los adecuados para la preparación de las recetas del menú?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Conocimiento acerca del proceso de elaboración de alimentos y bebidas

1. ¿Considera que se cumple con las indicaciones de cantidades de producto establecidas en el recetario para la preparación de alimentos y bebidas?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

2. ¿Considera que se cumple con las indicaciones de orden de producto establecidas en el recetario para la preparación de alimentos y bebidas?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

3. ¿Considera que se cumple con las indicaciones de temperatura en el producto, establecidas en el recetario para la preparación de alimentos y bebidas?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

4. ¿Considera que se cumple con las indicaciones de tiempo para la preparación de alimentos y bebidas establecidas en el recetario?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

5. ¿Considera que tener el recetario accesible le ayudaría a mejorar en la preparación, y a tener una mejor estandarización en la preparación de alimentos y bebidas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. Al momento de preparar bebidas o alimentos usted:

Sirve cantidad de ingredientes diferentes a cada cliente

No se da cuenta si sirve cantidad de ingredientes diferente a cada cliente

Sirve la cantidad de ingredientes de igual tamaño siempre a cada cliente

7. ¿Cómo considera usted que es la inducción o capacitación recibida para el aprendizaje de las recetas del menú?

- Adecuado
- No adecuado
- Podría mejorar

8. ¿Considera que el tiempo de capacitación para el aprendizaje de las recetas del menú es?

- Suficiente
- La Necesaria
- Insuficiente

PARTE II: a continuación se presentan preguntas abiertas acerca del conocimiento de conceptos indispensables, en las cuales se podrá dar su opinión acerca de mejoras en los procesos y servicios.

1. Conoce usted lo que significa Estandarización de recetas:

- Si
- No

En caso su respuesta sea si, describa con sus propias palabras estandarización de recetas:

2. Conoce usted lo que significa procedimiento de preparación de recetas:

- Si
- No

En caso su respuesta sea si, describa con sus propias palabras preparación de recetas:

Muchas gracias!
Su Colaboración es Importante

Guía de Observación:

Propósito: observar el proceso de elaboración, conocimiento y presentación de los productos de acuerdo al recetario.

Indicadores	SI	NO
En los puntos de venta se siguen las indicaciones en la elaboración de los productos del menú		X
En la elaboración de las recetas se utilizan porciones iguales de los ingredientes		X
En la elaboración de las recetas se utilizan las temperaturas indicadas		X
Los productos del mismo tipo se presentan y empacan siempre de la misma forma		X
Los colaboradores reciben capacitaciones de estandarización de recetas		X