

UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
Carrera: GASTRONOMÍA Y ARTE CULINARIO



Análisis a un Restaurante en la Urbanización de Carapongo
San Juan de Lurigancho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título
Profesional de:
LICENCIADO EN GASTRONOMÍA Y ARTE CULINARIO

Autor:

Bach. MIGUEL ANGEL LUNA PEREDA

Asesor:

Lic. Oscar Otilio Osso Arriz

Lima, Perú

2018



UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En la ciudad de Lima, Distrito de Magdalena del Mar, a las 12:30 horas del día 15 del mes de junio del 2018, se reunió el Jurado Examinador de sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado " Análisis a un Restaurante en la Urbanización de Carapongo San Juan de Lurigancho.", presentado por el Bachiller **MIGUEL ANGEL LUNA PEREDA** para optar el título profesional de Licenciado en Gastronomía y Arte Culinario; conformado por los profesores:

Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes – Presidente

Dr. Luis Alberto Taramona Ruiz – Miembro

Lic. Oscar Otilio Osso Ariz - Miembro

Luego de instalado el Jurado Examinador, se procedió dar cumplimiento a las siguientes etapas:

- El Presidente del jurado invitó al sustentante a realizar su presentación por un tiempo no mayor de 30 minutos.
- Terminado la presentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, el jurado Examinador procedió a realizar preguntas sobre aquellos aspectos pertinentes para determinar los conocimientos sobre el tema y la ejecución del trabajo de suficiencia profesional.
- Luego de escuchar las respuestas a las interrogantes formuladas, el jurado examinador deliberó en privado la calificación del trabajo de suficiencia profesional y su correspondiente defensa.
- Cada miembro del jurado examinador estableció individualmente su calificación de acuerdo al reglamento de grados y títulos.
- A continuación el presidente del Jurado Examinador verificó la calificación de cada miembro y procedió a establecer la calificación del Trabajo de Suficiencia Profesional en escala vigesimal con la siguiente mención:

| | |
|---------------|------------|
| SOBRESALIENTE | 20 -18 () |
| MUY BUENO | 17- 16 () |
| BUENO | 15 -13 () |
| DESAPROBADO | < 13 () |


Finalmente, el presidente del Jurado invitó al sustentante para recibir el veredicto de la calificación obtenida.

El Jurado Examinador deja constancia con su firma, que el veredicto final de calificación del Trabajo de Suficiencia Profesional presentado por el Bach. **MIGUEL ANGEL LUNA PEREDA** es de:

SOBRESALIENTE

concluye el acto académico, siendo las _____ horas del mismo día.


Filiberto Fernando Ochoa Paredes
Presidente


Luis Alberto Taramona Ruiz
Miembro


Oscar Otilio Osso Ariz
Miembro

Índice

| | | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | Resumen | 3 |
| 2. | Introducción | 4 |
| 3. | Identificación del problema | 4 |
| 3.1 | Antecedentes | 4 |
| 3.1.1 | Sector del turismo peruano | 4 |
| 3.1.2 | Restauración en Lima | 5 |
| 3.2 | Análisis del entorno | 6 |
| 3.2.1 | Macroentorno | 6 |
| 3.2.2 | Microentorno (5 Fuerzas de Porter) | 8 |
| 3.3 | Distribución en planta | 12 |
| 3.3.1 | Distribución de las áreas de trabajo - Primera planta | 12 |
| 3.3.2 | Distribución de las áreas de trabajo - Segunda planta | 12 |
| 3.3.3 | Salas | 13 |
| 3.3.4 | Cocinas | 13 |
| 3.3.5 | Caja | 13 |
| 3.3.6 | Servicios higiénicos | 14 |
| 3.3.7 | Estacionamiento | 14 |
| 3.4 | Análisis de la organización | 15 |
| 3.4.1 | Concepto de Farolito del Perú | 15 |
| 3.4.2 | Visión, misión y valores | 16 |
| 3.4.3 | Organigrama Funcional del Restaurante | 17 |
| 3.4.4 | Descripción de puestos de trabajo | 17 |
| 3.5.1 | Objetivos estratégicos | 17 |
| 3.5.2 | Productos / servicios | 18 |
| 3.5.3 | Precio | 18 |
| 3.5.4 | Plaza | 19 |
| 3.5.5 | Promoción | 20 |
| 3.6 | Análisis aprovisionamiento de insumos | 21 |
| 3.6.1 | Falta de Proveedores de distribución directa | 21 |
| 3.6.2 | Carreteras deterioradas | 31 |
| 3.6.3 | Desastres naturales que afectaron las vías de comunicación | 32 |
| 3.6.4 | Falta de una movilidad para realizar las compras | 32 |

| | | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4. | Aportes para la solución del problema | 32 |
| 4.1 | Análisis FODA/CAME..... | 32 |
| 4.1.1 | FODA..... | 32 |
| 4.1.2 | CAME | 33 |
| 4.2 | Propuesta de mejora | 34 |
| 4.2.1 | Precisiones de problema..... | 34 |
| 4.2.2 | Análisis de los procesos | 35 |
| 4.2.3 | Fuentes de requerimiento para el aprovisionamiento..... | 39 |
| 5. | Conclusiones..... | 42 |
| 6. | Recomendaciones..... | 42 |
| 7. | Referencias bibliográficas | 43 |
| 8. | Anexos | 44 |
| | Anexo 1: Distribución de las áreas de trabajo – Primera Planta | 45 |
| | Anexo 2: Distribución de las áreas de trabajo – Segunda Planta | 46 |
| | Anexo 3: Organigrama Funcional | 47 |
| | Anexo 4: Descripción de puestos de trabajo | 48 |
| | Anexo 5: Proceso actual de la Gestión de Compras | 57 |
| | Anexo 6: Proceso propuesto de la Gestión de Compras | 58 |
| | Anexo 7: Ficha de Requerimiento..... | 59 |
| | Anexo 8: Ficha de Almacén | 60 |

1. Resumen

Este trabajo tiene por objetivo analizar el restaurante Farolito del Perú, ubicado en el distrito de Lurigancho - Chosica, para lograr así optar por el título de Licenciado en Gastronomía y Arte Culinario de la Universidad Le Cordon Bleu Perú.

El restaurante Farolito del Perú busca que sus clientes sientan emociones maravillosas e inolvidables, a través de sus productos y servicios. Para ello el restaurante rememora la cultura gastronómica y el folclore peruano, presentando ambientes de cocinas y servicios cuidadosamente diseñados; rescatando técnicas e insumos nativos de todas las regiones de este país, resaltando las texturas, los aromas y la experiencia visual de nuestros platos; todo ello, al compás de las melodías de la música costumbrista y moderna del Perú.

El servicio es parte fundamental del concepto de restaurante, el equipo de trabajo es clave en el éxito del negocio. Con el fin de educar al personal, un coach profesional apoya en la selección y entrenamiento de cada miembro del equipo, con la finalidad de optimizar los servicios del restaurante y brindarles una mejor calidad de vida en todo aquello que requieran. Tanto el personal de cocina como el de sala, brindan una mejora continua en el flujo de atención a los clientes, para lograr como resultado final: una mayor satisfacción de atención y disfrute de los alimentos para el cliente. En tal sentido, la selección de los miembros del equipo constituye un paso fundamental y determinante para el inicio de operaciones.

Existe un gran problema dentro del restaurante y es el proceso de aprovisionamiento de insumos, ya que no está correctamente elaborado por algunos factores: no hay una correcta integración de las áreas internas que comprenden el proceso y no se cuenta con proveedores que permitan una mejor distribución de los productos con la calidad, precios y horarios que se necesitan. Por ello, este trabajo se basa en la sustentación de una propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de insumos para el restaurante, a través de un estudio completo de las fortalezas y debilidades de la empresa.

2. Introducción

Es en Lima donde se observa el crecimiento de la cocina peruana a través de restaurantes netamente peruanos o de otros orígenes con influencia de la gastronomía peruana (nikkei). Estos están introduciendo los insumos novoandinos (alimentos de la cocina peruana prehispánica como ají panca, mashwa, oca, etc.) y superfoods (alimentos de alta densidad nutritiva como camu-camu, kale, chía, etc.) en la gastronomía.

El distrito de Chosica, ubicado en Lurigancho, cuenta con hoteles, instituciones educativas, supermercados, restaurantes y muchas oficinas de empresas nacionales e internacionales. Este distrito tiene una constante fluidez estudiantes, ejecutivos, trabajadores dependientes e independientes, esta dinámica hace que estas personas almuercen en lugares cercanos a sus centros de actividades; y requieren disfrutar de un servicio personalizado y de muy buena calidad, el cual el restaurante Farolito del Perú les brinda.

El servicio de restaurante de comida peruana, busca poner en vitrina del Perú la cultura peruana a través de su experiencia gastronómica, constituyendo un concepto diferenciador con valor agregado dentro del distrito de Lurigancho - Chosica, siendo la estrategia de marketing fundamental para que haya logrado posicionamiento y fidelización de sus clientes.

3. Identificación del problema

3.1 Antecedentes

3.1.1 Sector del turismo peruano

Perú ha venido desarrollando un crecimiento turístico a lo largo de los últimos diez años a nivel internacional de manera exponencial, gracias a la expansión de la cultura turística y de hostelería, ahora la Marca Perú aparece en las mejores vitrinas de ferias, restaurantes y hoteles Europa, Asia y los EE.UU.

Según datos del Mincetur, menciona que, de enero a octubre de 2016, llegaron al Perú 3 110 020 turistas internacionales, lo que representa un incremento de 7,8% en comparación con el mismo periodo del 2015, de los cuales los primeros tres países de donde nos visitan los turistas es de Chile, EE. UU y Ecuador (Fuente: Mincetur).

En el 2017 el turismo en Perú generó 1.3 millones de puestos de trabajo, por los cuales aportó un 3.9% del PBI (Fuente: Mincetur). Con esto se muestra que el país sigue siendo visto como una cuna de turismo a nivel internacional, el que alberga aventura, historia, gastronomía y más.

3.1.2 Restauración en Lima

La gastronomía peruana viene creciendo gracias al reconocimiento de la gastronomía, como uno de las mejores del mundo junto con la francesa y china. Además, al tener restaurantes que aparecen en los rankings más importantes del mundo como el de la revista Británica Restaurant, donde reconoce a tres restaurantes peruanos (Central, Astrid & Gastón y Maido) dentro de los 50 mejores del mundo.

Por ello el cliente limeño como el turista es cada vez más exigente, al mismo tiempo que la oferta se sigue expandiendo, por lo que el sector viene creciendo un 7% y 8% anual (Fuente: Apega).

Y en Lima se alberga alrededor de 39895 restaurantes de diferentes estilos de cocina, entre los más preferidos son los restaurantes de pollo a la brasa, cevicherías y chifas (Fuente: INEI)

3.2 Análisis del entorno

3.2.1 Macroentorno

- **Análisis político**

A nivel nacional, la situación política de Perú no es óptima, ya que existen problemas de corrupción, político y social. Esto produce un clima inestable donde no se sabe ciencia cierta, hacia donde se dirige nuestro país.

Uno de los factores que ha afectado de manera notable al sector empresarial y a la población en general en el cono este de Lima, donde se ubica el restaurante Farolito del Perú, es la paralización de las obras de reconstrucción de las carreteras que se dañaron durante el huayco de Lima, el año pasado. Esto genera desorden, tráfico y malestar en la población y varios negocios que residen entre los distritos de Huachipa, Chosica y Ate.

- **Análisis económico**

Perú ha mostrado un buen dinamismo en los últimos años, lo que permite que haya inversiones privadas prometedoras de empresas peruanas y extranjeras y esto genere mejores resultados desde el punto de vista económico y social.

Perú está considerado como una de las economías emergentes, por lo que se encuentra bastante sólido en política macroeconómica. Según datos de 2001 a 2016 ha habido un crecimiento promedio anual de 5.2%. En inflación el promedio es de 2.7%. En deuda bruta como porcentaje del PBI, Perú tuvo en 2016 23.8% y en reservas internacionales, Perú tuvo 33% del PBI (Fuente: Banco Central de Reserva).

A nivel internacional, en el año 2017 la economía mundial creció en 3.6%, y para este año señala que crecería 3.7%, pese a una ligera caída de 6.8% en 2017 a 6.5% en 2018, de la economía China (Fuente: Fondo Monetario Internacional).

- **Análisis social**

Hasta el año 2016 se creció 4% (Fuente: Banco Central de Reserva), pero no fue un crecimiento inclusivo porque la estabilidad de brindar empleos no se ve bien reflejada. Este es trabajo del estado que debe preocuparse por definir qué tipo de crecimiento se necesita, uno que reactive la industria nacional. Ante esto el gobierno se ve optimista, ya que esperan una inversión muy fuerte de la inversión privada, pero igual existe desconfianza de los agentes políticos económicos que están suscitándose.

Podemos añadir, que el año 2017 fue importante en la mejora de los indicadores sociales, habiendo una reducción de la pobreza monetaria en los últimos diez años, debido al crecimiento económico y en menor medida al gasto del Estado (Fuente: Banco Central de Reserva).

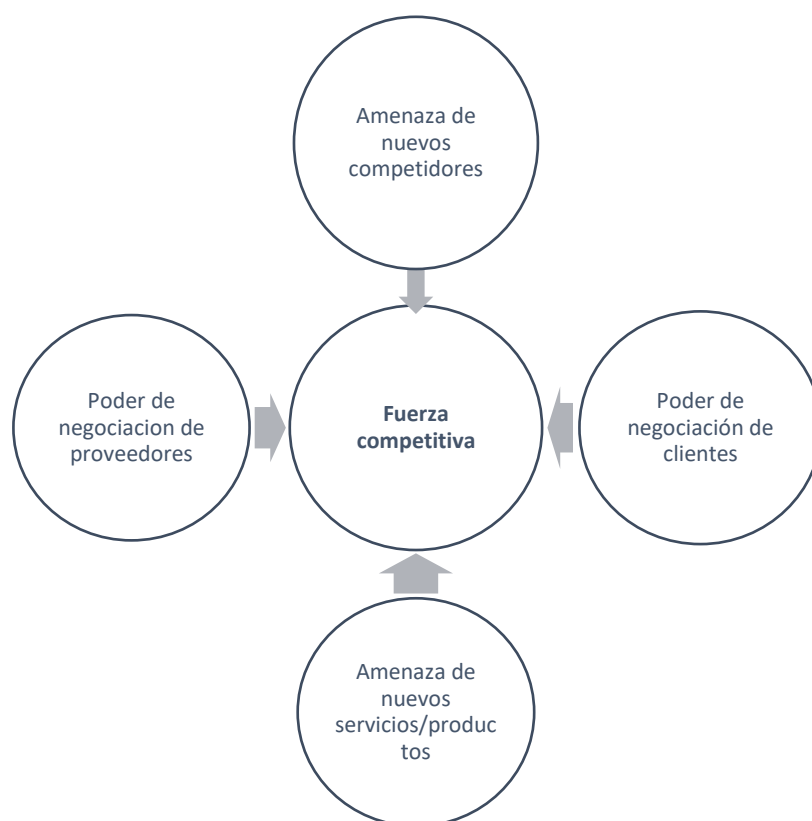
Según el Índice de Progreso Social (IPS) que se encarga de medir holísticamente el desempeño social de 128 países. Este índice está basado en indicadores sociales y ambientales que reflejan tres dimensiones del progreso social: necesidades humanas básicas, fundamentos del bienestar y oportunidades. Hasta el año 2017, Perú alcanzó una calificación de 72.15 puntos, que muestra una ligera mejora de 1.38 puntos respecto a los 70.77 puntos que obtuvo el 2014, cuando se realizó la primera medición. Aun así, con estos números, Perú ocupa la posición 47 en el ranking mundial (Fuente: Social Progress Index)

- **Análisis tecnológico**

Hasta el año 2017, el sector de las tecnologías de información y comunicación (TIC) facturó más de 4,700 millones de dólares de los cuales 2500 millones del total es la facturación de empresas de telecomunicaciones. Durante los últimos diez años el crecimiento promedio ha sido del 10%, pero se proyecta un crecimiento de entre 4% y 6% para este año 2018 (Fuente: Sapia, ex Cosapi Data).

En Perú, el área de banca y seguros es el que ha liderado el uso de tecnologías de vanguardia, seguido de las tiendas por departamentos (retail), tercero por la minería, y por últimos el sector que nos interesa: los servicios, como es el de la hospitalidad que comprende la salud, hotelería y restauración que ya viene invirtiendo más en la tecnología.

3.2.2 Microentorno (5 Fuerzas de Porter)



Fuente: Elaboración propia.2018.

- **Amenaza de nuevos competidores**

Nuevos restaurantes vienen abriendo en la ciudad con diferentes opciones dentro de la variada cultura de cocina peruana que tenemos, dentro de los cuales los restaurantes de pollo a la brasa y ceviches son los favoritos.

El sector de restaurantes ha crecido 1.85% hasta el año 2017, pero de los cuales, siete de diez restaurantes cierran al segundo año, ya que el empresario se ocupa de muchas labores en su

propio local y deja de lado la importancia que son los costos (Fuente: Apega).

A continuación, se describen los competidores directos e indirectos que cuenta el restaurante Farolito del Perú:

- **Competidores directos**

Dentro de la competencia directa se tiene a: El Borrego, el cual ofrece una comida tradicional del centro del Perú, ubicado frente del Zoológico de Huachipa lo que le permite captar la clientela que ingresa diariamente a ese concurrido sitio recreacional, además de contar con otro local dentro del mismo zoológico; El Brasero Turístico de Mechita que ofrece una carta variada en platos típicos de las regiones más representativas de Perú, ubicado en Huachipa lo que le permite captar clientela de las plantas industriales ubicadas allí como Gloria y Aje; El Rinconcito Ayacuchano que ofrece platos basados en la cultura ayacuchana, ubicado en la Avenida Carapongo, que además ofrece como valor agregado un show artístico folclórico, el cual atrae a la gente provinciana residente en el cono este de Lima y por último Kausaq que ofrece una carta de comida típica peruana y algunos platos modernos cocina de autor, ubicado en el cruce entre Chaclacayo y Chosica.

- **Competidores indirectos**

La competencia indirecta que se cuenta son los restaurantes de pollo a la brasa llamados Pihuicho y Bambú, ubicados en la Avenida Carapongo que ofrecen únicamente pollo a la brasa a los clientes que buscan comida al paso; además de los fast food ya conocidos como Bembos, KFC y Pizza Hut ubicados en el Real Plaza de Santa Clara que ofrecen hamburguesas, pollo frito y pizzas respectivamente.

- **Poder de negociación de clientes**

Los clientes que cuenta el restaurante Farolito del Perú, son las personas que están de camino por el valle de Carapongo, en ruta hacia los campos y paisajes que el este de Lima ofrece, además de aquellos que ya residen en el área, también los ejecutivos que trabajan en empresas privadas y nacionales y por último los turistas que llegan a la ciudad de Lima y realizan rutas turísticas a las afueras de Lima. Todos ellos buscan conocer y probar sabores nuevos y diferenciados con un valor agregado, para ellos se le tiene diseñado un concepto de cocina andina moderna, con una carta con mezcla de sabores muy peruanos y uso de técnicas modernistas junto con una atención agradable y un local muy cómodo y armonioso.

Además, y lo más importante son los clientes de las empresas cercanas al restaurante, los cuales reservan el local para sus distintos eventos institucionales, cumpleaños, etc. Entre las empresas más importantes que podemos es a: el Grupo Gloria, el cual es el mayor productor de productos derivado de leche en Perú ubicado en Huachipa; también a Aje (ex Kola Real), la cual es la empresa peruana transnacional de bebidas; campo santo Campo Fe, ubicado en Huachipa, el cual es el espacio más grande de Lima donde se ofrece el servicio de sepelios y Sedapal, ubicado en la Avenida Carapongo, el cual es la planta de tratamiento de aguas residuales de Lima.

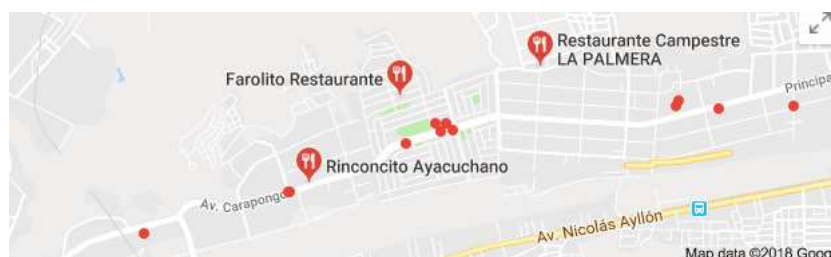
A esto puedo añadir que el consumo en restaurantes aumento en 1.2%, el consumo en concesionarios (1,33%), servicio de bebidas (3.15%) y suministros de comidas por encargo o delivery (8.16%) (Fuente: INEI).

- **Amenaza de nuevos servicios / productos**

En el valle de Carapongo y el cono este de Lima, el cual comprende a los distritos de Chosica, Ate y Huachipa se vienen abriendo continuamente negocios de restauración de los cuales muchos son de comida típica peruana, de caldo de gallina y de

pollos a la brasa y algunos fast foods en barrios populares y centros comerciales.

En el siguiente mapa se localiza los restaurantes existentes en el valle de Carapongo, los que están con descripción son los más importantes y los que no lo tienen, es que le faltan posicionamiento web para lograrlo, esto quiere decir que no tienen community manager o que la clientela de esos locales le dan poca importancia.



Fuente: Google Maps. 2018.

En la ciudad de Lima, tenemos grupos restauranteros potentes que amenazan con lanzar nuevos conceptos de restaurante al mercado. Como es el caso de Acurio restaurantes con más de cuarenta restaurantes a nivel mundial, a este le siguen el Grupo Delosi y NG Restaurantes del grupo Interbank los cuales arman una cadena de fast foods y conceptos novedosos.

- **Poder de negociación de compradores y proveedores**

El nivel de concentración de los proveedores es bajo en general con un gran número de empresas ofreciendo básicamente el mismo producto (arroz, verdura, pollo, etc.). Existen excepciones en marcas que un restaurante no puede sustituir tales como Coca Cola o determinadas marcas de cerveza o vino. En este caso los proveedores tienen exclusividad y el poder de negociación es nulo. Otro caso serían establecimientos como Makro, que por horario o volumen de oferta son importantes a la hora de comprar y con los que una empresa no tiene poder de negociación, pero el gran problema en el caso de Makro, es que el retail más cercano se encuentra en el distrito de San Juan de

Lurigancho, por lo que se sitúa alejado del restaurante Farolito del Perú.

No existen proveedores de restauración que lleguen a la Urbanización San Antonio de Carapongo, donde se localiza el restaurante Farolito del Perú. Esto no permite que no se puede aprovisionar con lo necesario para funcionar normalmente, por ello se tiene que elegir personal del equipo para que se dirija personalmente a los mercados populares de abastos más cercanos, entre los que podemos mencionar a los más importantes: Ceres, es un mercado popular localizado en el distrito de Ate, donde se venden los productos más comunes para el consumo diario de las canastas familiares de la gente que vive a su alrededor; Apromec, este es un mercado creado y más organizado, ya que tiene una mejor distribución y limpieza, está ubicado en el distrito de Ate y es donde especialmente el restaurante se provee de pescado debido a su frescura y variedad; Mercado Productores, ubicado en el distrito de Santa Anita, el cual es uno de los mercados más importantes de Lima ya que cuenta con un espacio muy grande donde anida muchas mypes que se encargan de distribuir productos nacionales e importados.

3.3 Distribución en planta

El restaurante Farolito del Perú está construido en un terreno de 120m², compuesto por dos pisos habilitados entre salas, cocinas, baños y estacionamiento. En los siguientes croquis se muestran específicamente la distribución:

3.3.1 Distribución de las áreas de trabajo - Primera planta

Ver el anexo 1

3.3.2 Distribución de las áreas de trabajo - Segunda planta

Ver el anexo 2

3.3.3 Salas

El restaurante cuenta con dos salas, divididas entre sus dos pisos. El primer piso tiene una capacidad para 84 comensales y el segundo piso es para 30 comensales.

Los ambientes están especialmente diseñados con un estilo rústico y moderno, por lo que cuenta con acabados en madera colores caoba tanto para las mesas, sillas y varios adornos típicos de la cultura peruana. Además, se nota claramente el nombre del restaurante Farolito del Perú, representado por varios farolitos de madera colocados en las paredes para que ilumine el restaurante y de esa calidez que los caracteriza.

Se utilizan manteles modernos con cortes únicos en su tipo, además el uniforme del personal de sala es fresco y elegante al mismo tiempo, con colores que concuerdan con los del local.

A esto puedo agregar que cada piso tiene un bar propio, donde se sirven las bebidas a la vista del cliente sean refrescos, cocktails, vinos y aguas gasificadas.

3.3.4 Cocinas

Se cuenta con dos cocinas, la primera es una cocina abierta a la vista donde se preparan los salteados y platos fríos. Esta cocina permite que los comensales puedan observar cómo se preparan sus platillos, al mismo tiempo que se promociona los productos nativos peruanos, se desarrolla el arte culinario de los cocineros y se muestra un procedimiento correcto de las BPM.

En la segunda cocina del restaurante se elaboran los platillos a base de guisos, frituras y horneados.

3.3.5 Caja

El área de caja está dentro del área de la sala, específicamente dentro del bar del primer piso. En el área de caja es donde llegan todas las cobranzas de los comensales por lo que se de cobros en

efectivo o mediante de tarjeta de crédito y débito para lo que el restaurante está afiliado a los servicios de Visa y MasterCard.

Además, el área de caja es la encargada de disponer del dinero para las compras necesarias para aprovisionar las áreas de cocina y sala cada vez que se necesite.

Y por último y no menos importante, está encargado de manejar los sueldos del equipo de trabajo.

3.3.6 Servicios higiénicos

Los servicios higiénicos para los comensales están divididos correctamente por sexo, en la primera sala ubicada en el primer piso del restaurante cuenta con dos baños para damas y dos baños más un urinario para varones, en la segunda sala del segundo piso cuenta con un baño para varones y uno para damas. Todos estos baños están muy bien instalados para la comodidad e higiene de los comensales, por lo que cuentan con el sistema de extracción de aire.

Además, para continuar con la arquitectura rustico moderna del restaurante, los baños tienen la misma orientación por lo que tiene trabajos en madera color caoba en las puertas y espejos, además de un porcelanato colorido para el suelo.

3.3.7 Estacionamiento

El restaurante no cuenta con un estacionamiento privado para los comensales, pero se tiene un acuerdo con las casas vecinas alrededor para que los comensales puedan estacionar sus carros en los frontis de aquellas casas sin generar molestias.

Además, existe una alianza con la empresa de serenazgo APUSAC S.A, encargada de resguardar la seguridad de la Urbanización San Antonio de Carapongo, para que pueda haber un especial cuidado con los carros estacionados en el frontis del restaurante.

Las fotos que se ven, son del frontis del restaurante, donde los carros de los clientes se suelen estacionar.

3.4 Análisis de la organización

3.4.1 Concepto de Farolito del Perú

El restaurante Farolito del Perú nació con la idea de ofrecer un lugar especial donde reúna a las familias peruanas, ya que siempre se busca brindar experiencias maravillosas e inolvidables para los clientes que vienen en búsqueda de un restaurante que les haga brindar momentos especiales.

La calidad del restaurante está pensada en optimizarse en cada momento, siempre enfocado en las acciones dentro las áreas más importantes del restaurante que tienen contacto con el cliente, estamos hablando de sala y cocina. En la sala el trato con el comensal es directo ya que es allí donde se le recepciona, atiende y sirve la comida, y en la cocina ya que se cuenta con una cocina abierta a la vista del cliente, donde se puede visualizar todo lo que ocurre en la preparación de sus alimentos y los cocineros pueden conectar con el cliente.

El valor humano en el restaurante es fundamental, siempre enfocado en tener un equipo capacitado y motivado. Esto se logra realizando un seguimiento individual de cada uno de los integrantes del restaurante, preocupándonos por su vida dentro y fuera del restaurante ya que lo que le ocurre en sus casas se ve reflejado en su desempeño dentro del restaurante. Continuando con una programación de sesiones de coaching para tratar problemas que le puedan surgir en su psiquis y mejorar sus niveles de motivación. A esto se le suma el entrenamiento técnico constante, lo que le permite tener participación dentro de las acciones del negocio, donde puede hacer notar su voz y voto, logrando ser recompensado por lograr mejores resultados con capacitaciones en instituciones educativas.

La gastronomía peruana viene siendo una exquisitez para todo el mundo y esto es orgullosamente reconocido en el restaurante Farolito del Perú, por lo que se crean y elaboran platillos muy bien pensados por cocineros entrenados en escuela de Perú y el mundo. Porque el equipo de cocina no solo prepara y sirve la comida, ahora se preocupa por investigar las culturas peruanas ancestrales y

resaltar los insumos nativos que tuvieron protagonismo a través de la historia peruana.

Ahora, el cliente exige más calidad, mayor rapidez en el servicio y el mejor precio posible. Todo esto se tiene muy en claro en el restaurante Farolito del Perú por lo que cada idea a ejecutarse es muy bien pensada por el equipo, siempre hablando y escuchando a nuestro mejor proveedor, el cliente.

3.4.2 Visión, misión y valores

Visión

“Ser preferidos por ser un restaurante de cocina peruana que provoca entre sus clientes emociones gastronómicas maravillosas e inolvidables, al mismo tiempo que ser reconocidos por la calidad profesional y humana de nuestra gente”.

Misión

“Ofrecer un espacio de restauración único, con un menú innovador basado en técnicas e insumos nativos del Perú, un servicio de alta calidad y una mejora continua de los procesos”.

Valores

- **Mejora continua:** actitud que incentiva al equipo a asegurar y fomentar la búsqueda de la mejora de los servicios y los productos continuamente.
- **Compromiso por la calidad:** la calidad es la prioridad, es parte de nuestra estrategia.
- **Trabajo en equipo:** generar la sinergia de los equipos, tanto de sala, cocina y gestión.
- **Liderazgo basado en el servicio:** todo tipo de acción se basa en sorprender al visitante.

- **Creatividad e innovación:** la investigación, la creatividad y la innovación es práctica común para presentar nuevos productos y servicios.
- **Calidez de atención:** el cariño que se brinda a través de nuestro equipo de sala, está basado por la gratitud y sinceridad que demuestra la gente peruana.
- **Amor por la cocina peruana:** mostrar la riqueza de la cocina peruana a través de nuestros platos, utilizando técnicas de preparación, cocción y emplatado típicos de Perú.
- **Apertura de nuestras costumbres peruanas:** toda festividad costumbrista, carnavales, veneraciones ancestrales, etc.
- **Revalorización de productos autóctonos peruanos:** el uso de productos nativos en nuestra carta y nuestra mini boutique es fundamental para mostrar lo que Perú produce.

3.4.3 Organigrama Funcional del Restaurante

En el siguiente organigrama funcional se especifica cómo está organizada las funciones dentro del restaurante Farolito del Perú.

Ver el anexo 3.

3.4.4 Descripción de puestos de trabajo

Ver el anexo 4.

3.5 Análisis de marketing

3.5.1 Objetivos estratégicos

- Lograr una relación exitosa con el cliente, brindándole un servicio de calidad con valores agregados y a un buen precio.
- Gestionar una alianza con un estacionamiento privado para que nuestros clientes sientan seguridad al guardar sus carros.
- Lograr un buen plan de promoción y publicidad de nuestros servicios.

- Ser reconocidos en el mercado, por brindar una atención personalizada y una comida exquisita y diferenciada.
- Lograr aparecer en las ferias y eventos gastronómicos internacionales que se dan en la ciudad.
- Obtener utilidades para lograr el punto de equilibrio e impulsar el crecimiento del restaurante.
- Velar por la integridad de nuestro equipo de trabajo. Brindándole una línea de carrera, estabilidad económica y compromiso por su crecimiento personal.

3.5.2 Productos / servicios

- Almuerzos

Contaremos con un menú ejecutivo de lunes a viernes. Constará por tres pasos cada uno y una bebida de fruta de temporada. Para que haya variedad se tendrán dos entrantes, dos principales y un postre del día; de los cuales siempre tendremos una opción vegana.

También contaremos con carta: platos principales y postres, piqueos y bebidas, y la pizarra de recomendaciones.

Son entre 23 y 25 platos en las cartas repartidos entre entrantes, piqueos, principales y postres. Además de 8 a 10 platos escritos en la pizarra.

El servicio de almuerzo será de 12:00 – 15:00 horas y las cenas y se atenderá de domingo a viernes.

3.5.3 Precio

Los precios de los platos están divididos en diferentes cartas y presentaciones:

- Menú del día

Este menú tiene precios de s/12.00 y s/15.00.

- **Carta de los domingos**

Los platos de la carta están divididos entre entrantes, principales, postres y bebidas, con precios aproximados entre s/14.00 – s/18.00, s/25.00 – s/35.00, s/16.00 – s/18.00 y s/10.00 – s/12.00, respectivamente.

3.5.4 Plaza

El restaurante está ubicado en el cono este de Lima, específicamente en la Urbanización San Antonio de Carapongo Mz. P Lt. 60 Lurigancho-Chosica, el cual es una de las zonas más visitadas por los limeños durante los fines de semana, así como un mercado demandado por habitar a las familias que buscaron salir del caótico centro de Lima y buscar un zona más relajada y placentera.

Las familias locales también valoran vivir en esta zona por su tranquilidad y sus lindos paisajes.

El restaurante Farolito del Perú está cercano a grandes industrias como: Gloria, Scania, Aje, Sedapal, Campo Fé, etc. Lo que permite que haya gran cantidad de ejecutivos deseosos de visitarnos.

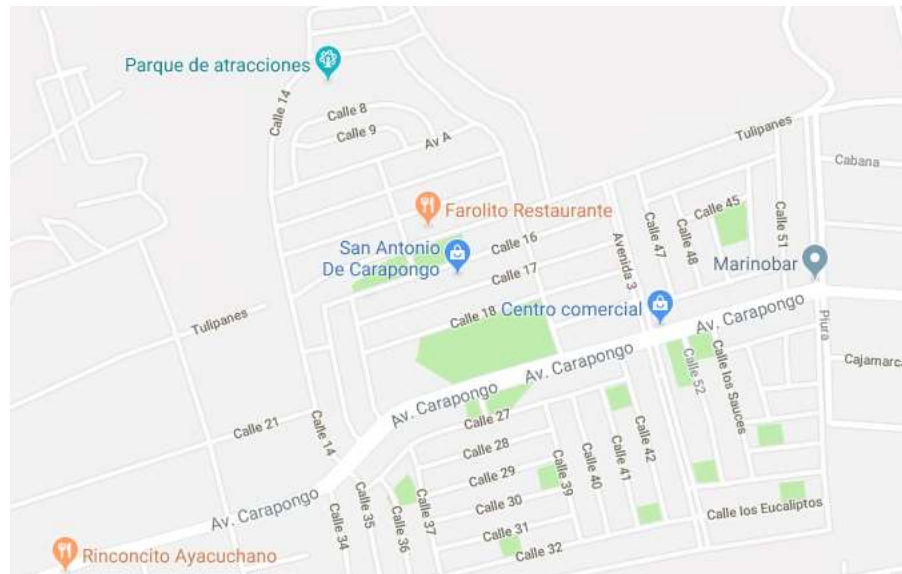
La zona también dispone de una red de centros educativos como la Universidad Peruana Unión, y centros recreativos como el zoológico de Huachipa.

Mapa del Distrito de Lurigancho (Chosica)



Fuente: Instituto de Estadística e Informática

Mapa de la Urbanización San Antonio de Carapongo



Fuente: Google Maps

3.5.5 Promoción

- Programas de fidelización

Dentro de los programas que instauraremos gradualmente en el restaurante son:

- **Promociones del producto:** Periódicamente incentivaremos mediante promociones de consumo, como por ejemplo con la creación de billetes de descuento para que puedan ir acumulándolos y canjearlos por bebidas y postres.

- Web

Desarrollo de una Web Site donde integre todos los recursos necesarios para que los clientes estén enterados de lo que viene sucediendo en el restaurante, integrado con redes sociales y un eficaz sistema de reservas.

- Social Media

Aparecemos en las redes sociales más relevantes (Facebook, twitter y Instagram) donde desarrollaremos planes mensuales de inversión para fidelización de clientes,

también GoogleAds para mejorar el posicionamiento web, además por supuesto estamos en Google Business para la localización GPS y Tripadvisor para las críticas.

- **E-mailing:**

Se cuenta con una base de datos de nuestros clientes, mediante encuestas de satisfacción. Obteniendo sus e-mails podremos enviarles promociones descuentos.

- **Carteles en el restaurant:**

Se tiene colocados carteles y pizarras mostrando las recomendaciones del día y ofertas de platos de temporada.

- **El propio personal del restaurante:**

El equipo tanto de cocina como de salón estará correctamente uniformado, siempre mostrando el logo del restaurante en el delantal y en la camisa o blusa según sea el caso.

- **Publicidad en señalizaciones:**

Para facilitar la llegada de nuestros clientes al restaurante, tenemos paneles en lugares estratégicos para que faciliten nuestra ubicación.

3.6 Análisis aprovisionamiento de insumos

El problema central del restaurante Farolito del Perú, es el sector logístico, lo cual voy a comentar en los siguientes puntos:

3.6.1 Falta de Proveedores de distribución directa

Los cuales distribuyan sus productos directamente al local y ello implica a que personalmente el equipo del restaurante tenga que ir a los mercados mayoristas y eso provoca incluir más horas hombre en la planilla de personal.

A continuación se muestran cuadros de aprovisionamiento de los principales insumos necesarios para trabajar diariamente en el

restaurante Farolito del Perú, por un lado la cantidad que consecutivamente que se necesita, que es lo que normalmente recepcionan a través de nuestros propios medios, lo que conlleva a mostrar lo que falta en cantidades diariamente, ya que el restaurante no es capaz de autoabastecerse lo suficiente para trabajar y eso conlleva a tener que ir al mercado de abastos diariamente.

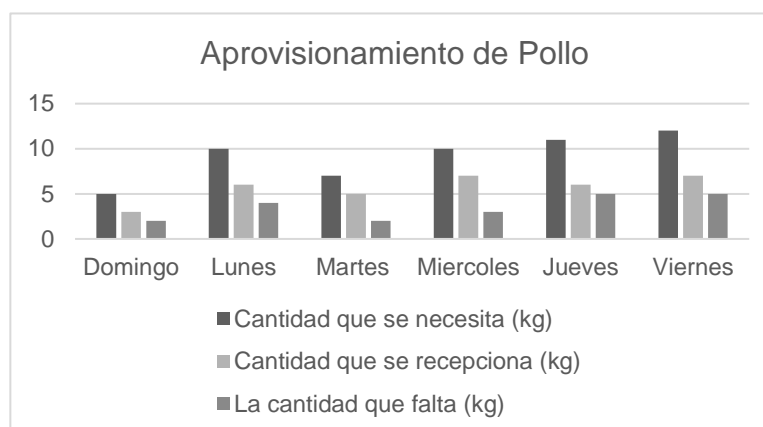
A continuación, se muestran un análisis de 8 insumos básicos para la preparación de la comida, en las cocinas del restaurante Farolito del Perú. Cada insumo se visualiza individualmente en las siguientes 8 tablas aprovisionamiento, las cuales mencionan las cantidades que se necesitan, las cantidades que se recepcionan y las cantidades que faltan para que el restaurante pueda trabajar normalmente durante los días 6 días hábiles de la semana. Además, se muestran los 8 gráficos estadísticos respectivamente donde muestran las diferencias y variaciones de los insumos durante los días hábiles y cada uno de los gráficos está seguido de su interpretación.

- **Cuadro N°1: Aprovisionamiento de pollo del restaurante Farolito del Perú**

| Días de semana | Cantidad que se necesita (kg) | Cantidad que se recepciona (kg) | La cantidad que falta (kg) |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|
| Domingo | 5 | 3 | 2 |
| Lunes | 10 | 6 | 4 |
| Martes | 7 | 5 | 2 |
| Miércoles | 10 | 7 | 3 |
| Jueves | 11 | 6 | 5 |
| Viernes | 12 | 7 | 5 |
| Promedios | 9 | 6 | 4 |

Fuente: Elaboración propia

- **Gráfico N°1: Aproveccionamiento de pollo del restaurante Farolito del Perú**



Fuente: Elaboración propia

- **Interpretación de la gráfica N°1: Aproveccionamiento de pollo del restaurante Farolito del Perú**

De la gráfica se puede observar que el día en que existe más necesidad de cubrir la necesidad de proveccionamiento de pollo son los días viernes y el día con menor necesidad son los domingos.

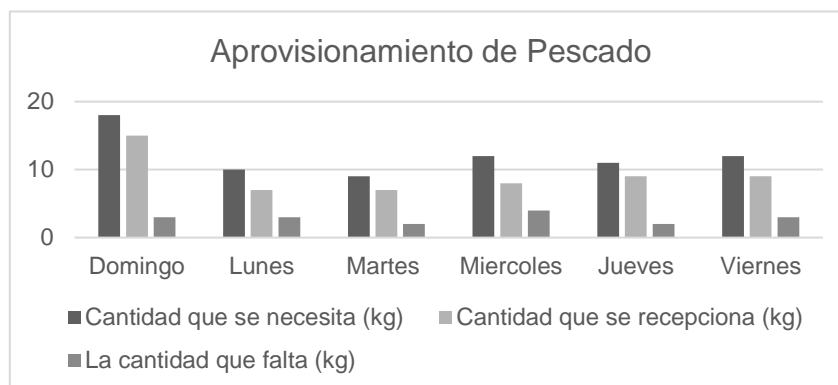
Además, se observa que en promedio semanalmente se necesita 9 kilogramos de pollo y solo se recepcionan 6 kilogramos.

- **Tabla N°2: Aproveccionamiento de pescado del restaurante Farolito del Perú**

| Días de semana | Cantidad que se necesita (kg) | Cantidad que se recepciona (kg) | La cantidad que falta (kg) |
|------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Domingo | 18 | 15 | 3 |
| Lunes | 10 | 7 | 3 |
| Martes | 9 | 7 | 2 |
| Miércoles | 12 | 8 | 4 |
| Jueves | 11 | 9 | 2 |
| Viernes | 12 | 9 | 3 |
| Promedios | 12 | 9 | 3 |

Fuente. Elaboración propia.

- **Gráfico N°2: Aprovechamiento de pescado del restaurante Farolito del Perú**



Fuente: Elaboración propia

- **Interpretación del gráfico N°2: Aprovechamiento de pescado del restaurante Farolito del Perú**

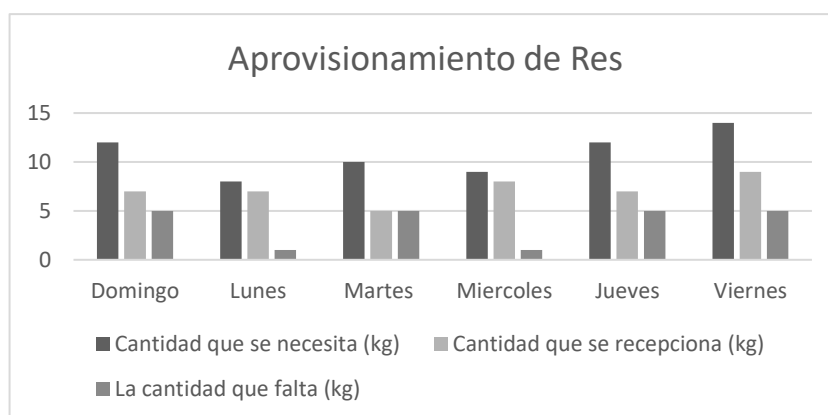
De la gráfica podemos observar que el día en que existe más necesidad de cubrir la necesidad de aprovisionamiento de pescado son los días domingos y el día con menor necesidad son los martes. Además, se observa que en promedio semanalmente se necesitan 12 kilogramos de pescado y solo se reciben 9 kilogramos de pescado.

- **Tabla N°3: Aprovechamiento de res del restaurante Farolito del Perú**

| Días de semana | Cantidad que se necesita (kg) | Cantidad que se recepciona (kg) | La cantidad que falta (kg) |
|------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Domingo | 12 | 7 | 5 |
| Lunes | 8 | 7 | 1 |
| Martes | 10 | 5 | 5 |
| Miércoles | 9 | 8 | 1 |
| Jueves | 12 | 7 | 5 |
| Viernes | 14 | 9 | 5 |
| Promedios | 11 | 7 | 4 |

Fuente: Elaboración propia

- **Gráfico N°3: Aproveccionamiento de res del restaurante Farolito del Perú**



Fuente: Elaboración propia

- **Interpretación del gráfico N°3: Aproveccionamiento de res del restaurante Farolito del Perú**

De la gráfica podemos observar que el día en que existe más necesidad de cubrir la necesidad de aprovisionamiento de res son los días domingos y jueves, y el día con menor necesidad son los lunes.

Además, se observa que en promedio semanalmente se necesitan 11 kilogramos de res y solo se reciben 7 kilogramos de res.

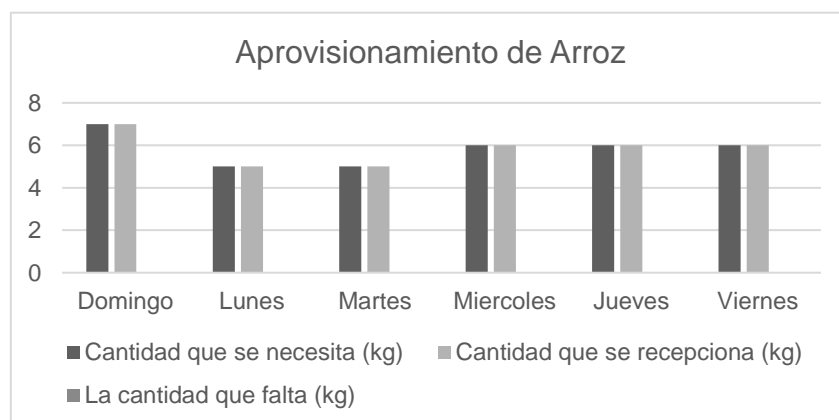
- **Tabla N°4: Aproveccionamiento de arroz del restaurante Farolito del Perú**

| Días de semana | Cantidad que se necesita (kg) | Cantidad que se recepciona (kg) | La cantidad que falta (kg) |
|------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Domingo | 7 | 7 | 0 |
| Lunes | 5 | 5 | 0 |
| Martes | 5 | 5 | 0 |
| Miércoles | 6 | 6 | 0 |
| Jueves | 6 | 6 | 0 |

| | | | |
|------------------|---|---|---|
| Viernes | 6 | 6 | 0 |
| Promedios | 6 | 6 | 0 |

Fuente: Elaboración propia

- **Gráfico N°4: Aprovechamiento de arroz del restaurante Farolito del Perú**



Fuente: Elaboración propia

- **Interpretación del gráfico N°4: Aprovechamiento de arroz del restaurante Farolito del Perú**

De la gráfica podemos observar que el día en que existe más necesidad de cubrir la necesidad de aprovisionamiento de arroz es el día domingo y los días con menor necesidad son los lunes y martes.

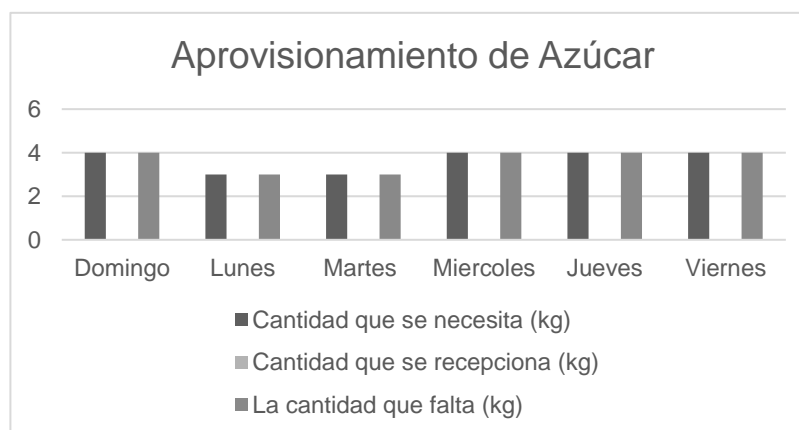
Además, se observa que en promedio semanalmente se necesitan 6 kilogramos de arroz y se recibe equitativamente lo mismo.

- **Tabla N°5: Aproveccionamiento de azúcar del restaurante Farolito del Perú**

| Días de semana | Cantidad que se necesita (kg) | Cantidad que se recepciona (kg) | La cantidad que falta (kg) |
|------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Domingo | 4 | 0 | 4 |
| Lunes | 3 | 0 | 3 |
| Martes | 3 | 0 | 3 |
| Miércoles | 4 | 0 | 4 |
| Jueves | 4 | 0 | 4 |
| Viernes | 4 | 0 | 4 |
| Promedios | 4 | 0 | 4 |

Fuente: Elaboración propia

- **Gráfico N°5: Aproveccionamiento de azúcar del restaurante Farolito del Perú**



Fuente: Elaboración propia

- **Interpretación del gráfico N°5: Aproveccionamiento de azúcar del restaurante Farolito del Perú**

De la gráfica podemos observar que el día en que existe más necesidad de cubrir la necesidad de proveccionamiento de azúcar

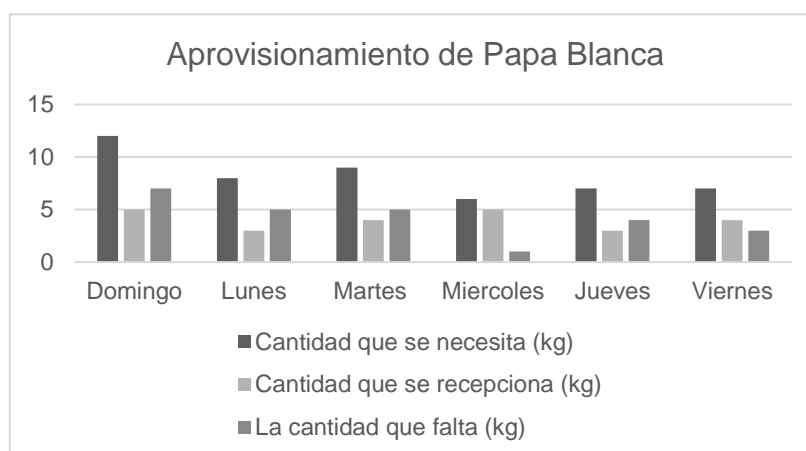
son los días domingos, miércoles, jueves y viernes, y los días con menor necesidad son los lunes y martes.

Además, se observa que en promedio semanalmente se necesitan 4 kilogramos de arroz y se receptiona equitativamente lo mismo.

- **Tabla N°6: Aprovisionamiento de papa blanca del restaurante Farolito del Perú**

| Días de semana | Cantidad que se necesita (kg) | Cantidad que se receptiona (kg) | La cantidad que falta (kg) |
|------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Domingo | 12 | 5 | 7 |
| Lunes | 8 | 3 | 5 |
| Martes | 9 | 4 | 5 |
| Miércoles | 6 | 5 | 1 |
| Jueves | 7 | 3 | 4 |
| Viernes | 7 | 4 | 3 |
| Promedios | 8 | 4 | 4 |

- **Gráfico N°6: Aprovisionamiento de papa blanca del restaurante Farolito del Perú**



Fuente: Elaboración propia

- **Interpretación del gráfico N°6: Aprovechamiento de papa blanca del restaurante Farolito del Perú**

De la gráfica podemos observar que el día en que existe más necesidad de cubrir la necesidad de aprovisionamiento de papa son los días domingos, seguido por los días martes, y los días con menor necesidad son los jueves y viernes.

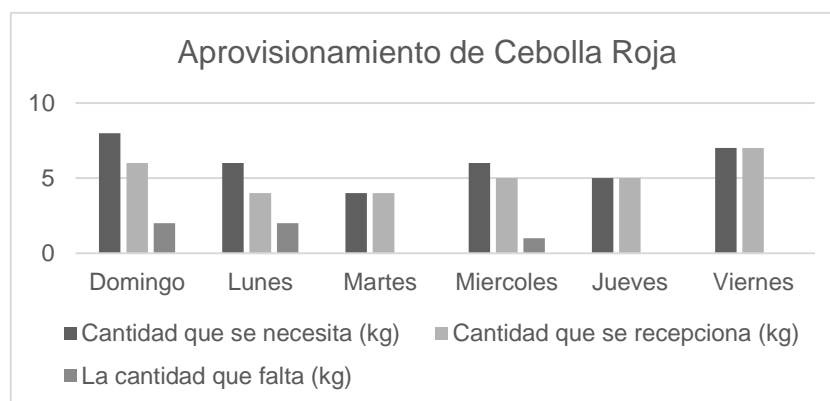
Además, se observa que en promedio semanalmente se necesitan 8 kilogramos de papa blanca y solo se receptiona 4 kilogramos.

- **Tabla N°7: Aprovechamiento de cebolla roja del restaurante Farolito del Perú**

| Días de semana | Cantidad que se necesita (kg) | Cantidad que se receptiona (kg) | La cantidad que falta (kg) |
|------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Domingo | 8 | 6 | 2 |
| Lunes | 6 | 4 | 2 |
| Martes | 4 | 4 | 0 |
| Miércoles | 6 | 5 | 1 |
| Jueves | 5 | 5 | 0 |
| Viernes | 7 | 7 | 0 |
| Promedios | 6 | 5 | 1 |

Fuente: Elaboración propia

- **Gráfico N°7: Aprovechamiento de cebolla roja del restaurante Farolito del Perú**



Fuente: Elaboración propia

- **Interpretación del gráfico N°7: Aproveccionamiento de cebolla roja del restaurante farolito del Perú**

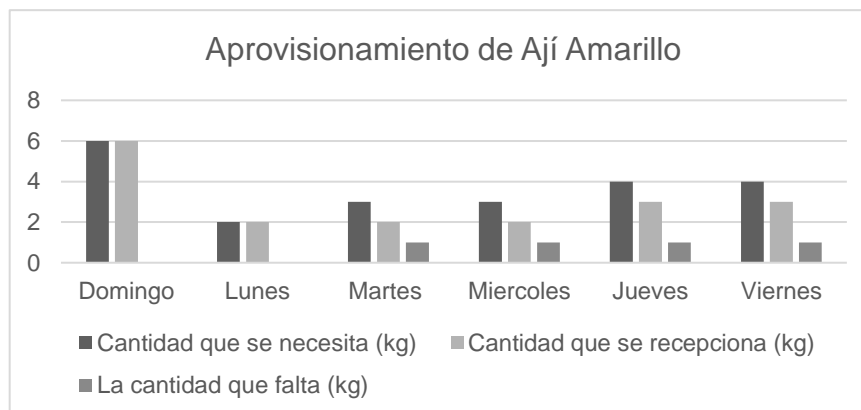
De la gráfica podemos observar que el día en que existe más necesidad de cubrir la necesidad de aprovisionamiento de cebolla roja son los días domingos, seguido por los días viernes, y los días con menor necesidad son los martes. Además, se observa que en promedio semanalmente se necesitan 6 kilogramos de cebolla roja y solo se recepciona 5 kilogramos.

- **Tabla N°8: Aproveccionamiento de ají amarillo del restaurante Farolito del Perú**

| Días de semana | Cantidad que se necesita (kg) | Cantidad que se recepciona (kg) | La cantidad que falta (kg) |
|----------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Domingo | 6 | 6 | 0 |
| Lunes | 2 | 2 | 0 |
| Martes | 3 | 2 | 1 |
| Miércoles | 3 | 2 | 1 |
| Jueves | 4 | 3 | 1 |
| Viernes | 4 | 3 | 1 |
| Promedios | 4 | 3 | 1 |

Fuente: Elaboración propia

- **Gráfico N°8: Aproveccionamiento de ají amarillo del restaurante Farolito del Perú**



Fuente: Elaboración propia

- **Interpretación del gráfico N°8: Aprovechamiento de ají amarillo del restaurante Farolito del Perú**

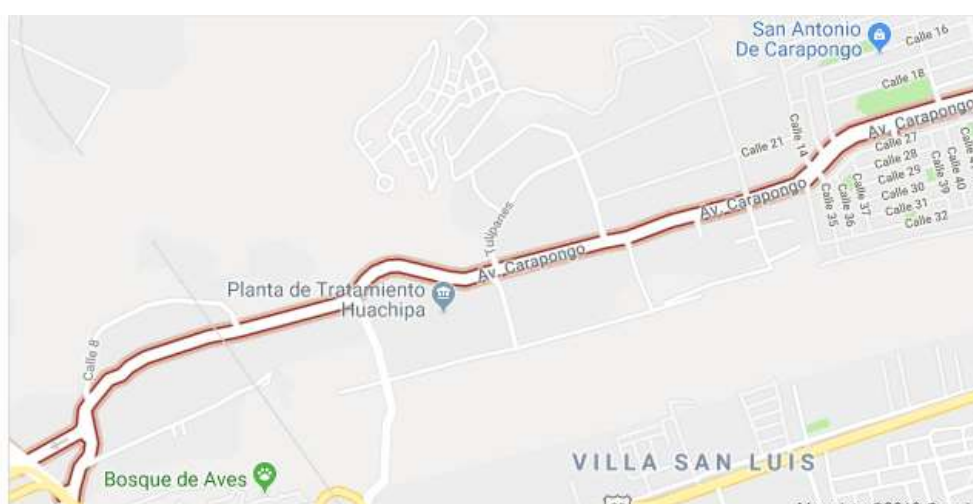
De la gráfica podemos observar que el día en que existe más necesidad de cubrir la necesidad de aprovisionamiento de ají amarillo son los días domingos y los días con menor necesidad son los lunes, seguido por los martes y miércoles.

Además, se observa que en promedio semanalmente se necesitan 4 kilogramos de ají amarillo y solo se recepciona 3 kilogramos.

3.6.2 Carreteras deterioradas

La falta de buenas carreteras que conecten los proveedores con el restaurante, es un problema que ha venido empeorándose con el pasar de los años. Uno de los factores principales es el incremento de camiones que distribuyen agua a los distritos que no tienen alcantarillado, los cuales se abastecen de agua en el Valle de Carapongo sin tener ningún cuidado por las BPM que esto significa, además de sobrecargar los camiones de agua y derramar agua en el trayecto de su camino, deteriorando así las carreteras.

A continuación, se muestra el principal y único ingreso a la Urbanización San Antonio de Carapongo, llamado Avenida Carapongo, donde se muestra en color rojo las zonas deterioradas por problemas ya mencionados anteriormente.



Fuente: Google Maps

3.6.3 Desastres naturales que afectaron las vías de comunicación

Este es un factor que ha acarreado más problemas en la comunicación de los proveedores y el restaurante, debido a lo ocurrido el año 2017, donde en Lima se desbordo el río Rímac y causó un huayco de grandes magnitudes y destruyo varios puentes y autopistas que permitían la comunicación con el Valle de Carapongo.

3.6.4 Falta de una movilidad para realizar las compras

El restaurante no cuenta con un carro adecuado que permita llegar al mercado de abastos de manera rápida y permita movilizar la mercadería de manera práctica.

Por lo que cada vez que se tiene que ir hacia un mercado de abastos, a la hora de regresar al local con la mercadería se tiene que tomar taxis que usualmente tienen un precio elevado o peor aún se tiene que usar transporte público, lo cual hace más complicado trasladarse.

Para optimizar este problema, se debe apalancar la compra de una camioneta a través de un banco o caja rural.

4. Aportes para la solución del problema

4.1 Análisis FODA/CAME

4.1.1 FODA

| DEBILIDADES | AMENAZAS |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Es una idea de negocio que fácilmente puede ser copiada. Es un mercado altamente competitivo. Insuficientes recursos financieros. Dificultad para aprovisionamientos de productos. | Existencia de competencia que ofrecen productos parecidos. Reemplazo de consumo por otro tipo de servicios de alimentación u productos alternativos más económicos. Aparición de nuevas tendencias de cocina. Cambios climáticos que afecten la estabilidad económico social de las clases sociales que habitan el valle de Carapongo. |

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Contar con una gestión basada en procesos e innovación de restaurantes.</p> <p>Contar con personal con alto grado de profesionalismo y de empatía hacia el cliente.</p> <p>Contar con insumos nativos, los cuales estarán bajo procesos de manipulación estandarizados.</p> <p>Contar con salas especialmente diseñadas para que los clientes disfruten un buen almuerzo.</p> <p>Contar con espacios modernos, especialmente diseñados y equipados, para atender eventos corporativos.</p> <p>Contar con espacios cálidos, especialmente diseñados para recepcionar eventos familiares.</p> <p>Aceptar reservaciones.</p> <p>Contar con garaje privado y valet parking para nuestros clientes.</p> | <p>Lima es una ciudad con altos índices de turismo, lo que posibilita un amplio mercado potencial.</p> <p>Existente difusión de la gastronomía peruana a través de ferias y congresos en Perú y a nivel internacional</p> <p>Disponibilidad de adquirir insumos peruanos frescos y de alta calidad por traídos por productores a nivel nacional.</p> <p>La marca Perú es reconocida en el mundo por su cultura gastronómica y turística.</p> |

4.1.2 CAME

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| MANTENER FORTALEZAS | CORRECCION DE DEBILIDADES |
| ESTRATEGIA OFENSIVA | ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN |
| Asegurar la calidad del procesamiento de los productos, mediante estándares internacionales de calidad. | Buscar diferenciación ante la competencia por calidad. |
| Coachear al equipo de cocina y sala, impulsando un programa de reconocimiento y ofrecer una línea de carrera al personal. | Invertir en innovación. |
| Instalar un sistema de reservas online en la página web. | Generar una correcta estructura de costes, con un plan de riesgos. |
| Garantizar el aforo del parqueo de autos. | |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Continuar con la capacitación constante a los equipos de cocina y sala en aspectos de I+D. | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| AMENAZAS | OPORTUNIDADES |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AFRONTAR AMENAZAS ESTRATEGIA DEFENSIVA | EXPLOTAR LAS OPORTUNIDADES ESTRATEGIA DE SUPERVIENCIA |
| Ofrecer al cliente un servicio de restauración único y diferenciado de la competencia. Crear un huerto que nos permita autoabastecernos con lo necesario en vegetales peruanos (cilantro, ajíes, rocotos, etc.) Poder de adaptación rápida ante nuevas tendencias de cocina (técnicas, temáticas, etc.). | Liderar una organización que organice a restaurantes peruanos en el cono este, que permita mostrar la cultura gastronómica a los habitantes, mediante ferias o rutas gastronómicas. |

4.2 Propuesta de mejora

4.2.1 Precisiones de problema

La complejidad de la situación en la que está ocurriendo en el área de aprovisionamiento de insumos del restaurante Farolito del Perú, viene siendo causadas por la falta de implementación de un proceso correcto que integre las áreas que involucran: la fuente de requerimiento (sala y cocina), almacén, compras, tesorería y proveedores.

Anteriormente en el proceso de aprovisionamiento únicamente se integraban tres áreas del restaurante: fuente de aprovisionamiento (sala y cocina), caja y compras. Lo que lo hacía deficiente los recursos y eso delimitaba el buen desempeño del restaurante.

4.2.2 Análisis de los procesos

La propuesta de mejora que se diseñara será para el área de aprovisionamiento de insumos de la empresa, donde se trabajara el nuevo diseño del proceso de aprovisionamiento del restaurante Farolito del Perú.

A continuación, se muestra el proceso incorrecto de compras el cual es el proceso que se ha venido realizando hasta el momento y muestras defectos a corregir, por lo que se continua con el segundo gráfico donde se muestra el proceso correcto de compras.

- **Gráfico N°1: Proceso Actual de la Gestión de Compras**

Ver el Anexo 5.

- **Interpretación del gráfico N°1: Proceso Actual de la Gestión de Compras**

En el grafico se observa que el proceso está dividido en 3 áreas: fuente de requerimiento, caja y personal de compra. Se muestra que el proceso es muy pequeño ya que tiene pocas actividades, las cuales se ven en las figuras geométricas (rectángulos, círculos y rombos).

El proceso inicia con la ficha de requerimiento que se solicita en el área que necesite los productos, en este caso puede ser en la cocina, la sala o ambos al mismo tiempo. Esta ficha tiene que ser aprobada luego por el encargado del área, jefe de sala o chef en la cocina respectivamente, para luego entregarse el dinero para la compra a la persona encargada de ir al mercado de abastos.

Por último, se reciben los productos recién llegados del mercado, se almacenan y se termina el proceso de compra común.

- **Gráfico N°2: Proceso propuesto de la gestión de compras**

Ver el anexo 6.

- **Interpretación del gráfico N°2: Proceso propuesto de la gestión de compras**

En el gráfico se observa que el proceso está dividido en 5 áreas: fuente de requerimiento, almacén, departamento de compras, tesorería y proveedores. Se muestra el proceso es más completo y complejo, las cuales se ven las actividades en las figuras geométricas (rectángulos, círculos y rombos).

El proceso inicia con la ficha de requerimiento que se solicita en el área que necesite los productos, en este caso puede ser en la cocina, la sala o ambos al mismo tiempo.

Esta ficha pasa a almacén, quien la revisa en el stock y se envía a los proveedores quien despacha el pedido, luego se recepciona si estuviera todo conforme, si no se hace la devolución de los productos. Continuando con la facturación y cancelación de la compra al proveedor.

Finalmente, los productos se almacenan y se envían diariamente al área que lo requiera.

- **Actividades del proceso propuesto de aprovisionamiento de insumos del restaurante Farolito del Perú**

- **Ficha de requerimiento mensual o semanal**

Este documento es rellenado por el encargado de la cocina y la sala, en el cual mediante coordinación con el equipo de trabajo van evaluando que insumos o materiales se necesitan para la planificación de la semana o del mes.

- **Análisis de insumos requeridos vs. Productos de temporada**

En el momento que ya se haya realizado la ficha de requerimiento, es importante revisar la temporada y estación de los productos que se encuentran en los mercados para respetar las producciones y vedas.

- **Análisis de ficha de requerimiento vs. stock de almacén**

Las fichas de requerimiento completas se envían a almacén para que el encargado del área revise el stock de los productos que se encuentran allí y verifique si ciertamente se necesitan comprar los productos que dicen en la ficha de requerimiento.

- **Solicitud de cotización a proveedores**

El departamento de compras se encargará de solicitar a los proveedores una cotización con los productos que se requieren en las fichas, previamente antes de solicitar el aprovisionamiento

- **Análisis y comparación de precios de requerimiento vs. Precios de cotización**

Al recepcionar la cotización de la empresa a la que se haya solicitado, se tiene que analizar junto con los precios existentes en el departamento de compras, para ver si convienen o no.

- **Generar orden de compra**

en el departamento de compras se tiene que generar la orden de compra para ser enviada al proveedor.

- **Revisar orden de compra**

Sea el caso que la orden de compra no este correctamente aprobada por el departamento de compras, nuevamente se regresa a analizar los precios requerimientos y de cotización.

- **Solicitar aprovisionamiento a proveedor**

Aprobado las fichas de requerimientos se solicita al proveedor traigan los insumos o materiales al restaurante para una determinada fecha y hora prevista.

- **Recepción de productos**
Los proveedores traen los insumos y productos a las instalaciones del restaurante a una hora del día en que aún no empieza el servicio.
- **Aprobación de interesado por fuente de requerimiento**
El encargado del área (sala o cocina) que solicito el producto mediante la ficha de requerimiento tiene que presencialmente revisar los insumos y productos que llegan al restaurante.
- **Aprobación de recepción de productos**
El encargado del departamento de compras y el encargado de sala o cocina tienen que aprobar juntos si los insumos o productos son correctos para ser usados en el restaurante.
- **Almacenamiento y categorización de productos**
En el almacén, el encargado tiene la responsabilidad de categorizar cada insumo o producto que llega a su área, para mantener un orden de los productos que entran y salen del mismo.
- **Recepción de productos según requerimiento diario**
El área de cocina o sala solicita diariamente al almacén los productos o insumos que hayan llegado a través de su solicitud por la ficha de requerimiento.
- **Generar orden de devolución de productos**
En el caso que los productos que llegaron al restaurante no son aprobados por los encargados, se tiene que generar una devolución al proveedor.
- **Ejecución de reposición y cambio de productos**
El proveedor tiene que hacer el cambio de los productos que no estén bien, por otros del mismo tipo que aprueben los requerimientos del personal del restaurante.
- **Programar pago acorde con nota de cobro**
El área de tesorería coordina con el proveedor cual será la modalidad y fecha en el cual se hará el pago de los productos solicitados.

- **Facturación de compra**

El proveedor se encarga de facturar los productos y hacer llegar la factura al restaurante, luego de la cancelación.

4.2.3 Fuentes de requerimiento para el aprovisionamiento

- **Sala**

La sala está comprendida por los 2 comedores distribuidos entre los 2 pisos del restaurante. En los cuales está comprendido la estación de los camareros, los baños, el área de bebida o las barras y además está encargada de la zona de parqueo.

El responsable de la sala es el maître o jefe de sala, quien está encargado de coordinar con el equipo sobre los requerimientos de materiales que se necesitan para el trabajo diario y si es el caso que faltara algún producto se debe solicitar a través de la ficha de requerimiento.

- **Cocina**

La cocina está comprendida entre las distintas partidas, entre frías y calientes. El encargado de esta área es el chef o jefe de cocina quien es responsable de dirigir a su equipo para surtir diariamente con la comida que solicitan los comensales.

Para ello, el chef tiene que estar al tanto de con que insumos cuenta y cuales necesita para la preparación de la comida, por lo que tendrá utilizar las fichas de requerimiento.

La siguiente tabla (ver el anexo 7) es la ficha de requerimiento que se usará en el restaurante Farolito del Perú para apoyar en la solución del aprovisionamiento de insumos.

4.2.4 Almacén

- **Almacenamiento para productos que deben conservar la cadena de frío**

Para el restaurante Farolito del Perú, los productos frescos son los insumos más importantes, ya que son aquellos que se compran continuamente de los mercados de abastos y que ahora se manejan una mejor relación con los proveedores, lo cual permitirá tener una mejor garantía de los productos que llegaran al restaurante.

Es de suma importancia el cuidado que se tiene que tener con los alimentos perecederos, especialmente los alimentos de alto riesgo como los productos lácteos, las carnes de pescados, ave y de otros animales, deben almacenarse en refrigeración para evitar ser contaminados por microorganismos perjudiciales. Para proteger este tipo de insumos se tienen que refrigerar a temperaturas por debajo de 4°C, ya que inhibe el crecimiento de la mayoría de las bacterias patógenas, pero no las mata.

Para un correcto almacenamiento de los insumos se tiene que mantener estas consideraciones en la refrigeración:

- Revisar las temperaturas de la unidad de refrigeración y llevar registro diario.
- No sobrellenar los refrigeradores, porque dificultan la limpieza y obstaculizan la circulación de aire frío.
- No conservar en refrigeración alimentos calientes, pues esto eleva la temperatura interna del refrigerador, lo que estimula el crecimiento bacteriano.
- Inspeccionar, rotular y fechar los alimentos que se almacenen.
- Evitar abrir las puertas del refrigerador más de lo necesario y cerrarlas cuanto antes. La puerta del cuarto frío abierta supone la elevación de la temperatura interna, lo que estimula el crecimiento bacteriano, la contaminación y la alteración del alimento.

- **Almacenamiento para productos que no requieren la conservación de la cadena de frío**

En esta parte del almacén del restaurante Farolito del Perú, se almacenan alimentos secos como alimentos enlatados, cereales, harina, azúcar, galletas, té, café y otros alimentos no perecederos.

Las personas que ingresan al área de almacén de secos tienen que seguir las siguientes recomendaciones para un adecuado almacenamiento:

- Los empaques no deben estar húmedos, mohosos o rotos.
- Inspeccionar los alimentos almacenados y utilizar la regla PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir).
- Los productos deberán estar separados adecuadamente según su tipo.
- Los plaguicidas, detergentes, desinfectantes y otras sustancias peligrosas que por necesidades de uso se encuentren dentro del servicio de alimentación, deben etiquetarse adecuadamente con un rótulo en que se informe sobre su toxicidad y empleo. Estos productos deben almacenarse en áreas o estantes especialmente destinados para este fin y su manipulación sólo podrá hacerla el personal idóneo, evitando la contaminación de otros productos.
- Se debe llevar un registro de ingresos y salidas de los productos.

Para llevar un registro adecuado de los productos e insumos que se tiene en el almacén se trabajara de ahora en adelante con la siguiente ficha de almacén, que permitirá mejorar la protección y calidad de los productos que estén dentro. Así como evitar que haya pérdidas, al existir insumos que se malogren.

Además, y lo más importante es cuidar que los insumos que lleguen a cocina estén inocuos para evitar una contaminación

cruzada que pueda afectar a algún comensal con el plato de comida.

A continuación, se muestra la ficha de almacén (según anexo 8) que se usará ahora para el restaurante.

5. Conclusiones

- El aprovisionamiento de insumos del restaurante Farolito del Perú es el proceso más importante, ya que involucra funciones de diversas áreas de la organización, debido a que cada una de ellas dependen del uno y del otro, sin ser autosuficiente ninguna de manera independiente.
- El aprovisionamiento de la empresa influye directamente en los costos y en los precios, por lo cual hace que el restaurante sea competitivo en el mercado. Por tanto, en la nueva gestión por procesos instalada en el restaurante hará que las áreas trabajen de la mano para mejorar la calidad y subir precios, aminorando costos.
- Cuando se quiere cambiar y mejorar el modelo de gestión del restaurante, pasando de una gestión común a una por procesos se debe poner fechas y metas a seguir, para poder ver las mejoras y cambios a sus tiempos. Así el restaurante podrá acogerse a las tendencias de mercado más rápidamente.

6. Recomendaciones

- Tenemos que ser conscientes de lo importante que significa conectar las áreas del restaurante para que trabajen de la mano y sean capaces de entender las capacidades del equipo de trabajo que involucra, por ello es que se tendrá un mayor impacto en la empresa.
- Cuando se quiera mejorar las áreas de la empresa o corregir algún error, se tiene que identificar rápidamente las partes que permitirán un mejor cambio e implementar ese cambio para que la mejora se produzca.

7. Referencias bibliográficas

Giovani Alarcón. (2017). BCR: ¿Por qué el Perú crecería 4.2% en 2018? 15 de febrero del 2018, de Diarios Gestión Sitio web: <https://gestion.pe/economia/bcr-peru-creceria-4-2-2018-222528>

Katherine Maza. (2017). Elmer Cuba: "El factor de riesgo para 2018 es la política". 22 de febrero del 2018, de Diario Perú 21 Sitio web: <https://peru21.pe/economia/elmer-cuba-factor-riesgo-2018-politica-390249>

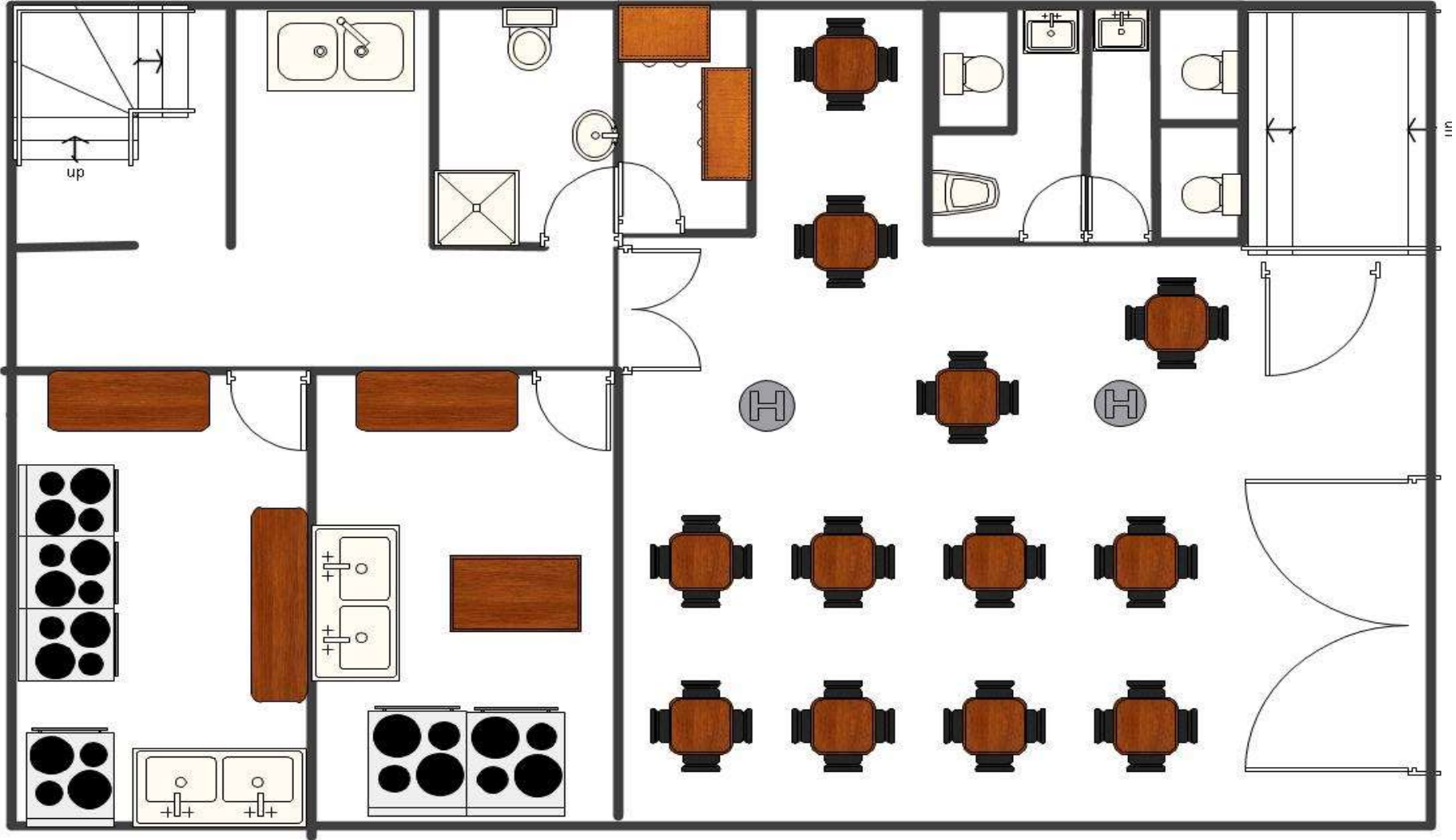
Redacción Gestión. (2017). Perú mejora solo dos posiciones en Índice de Progreso Social Mundial 2017. 25 de febrero del 2018, de Diario Gestión Sitio web: <https://gestion.pe/economia/peru-mejora-dos-posiciones-indice-progreso-social-mundial-2017-137746>

Redacción Perú 21. (2015). Empresarios no abren restaurantes por constantes robos. 5 de abril del 2018, de Diario Perú 21 Sitio web: <https://peru21.pe/economia/empresarios-abren-restaurantes-constant-robos-172536>

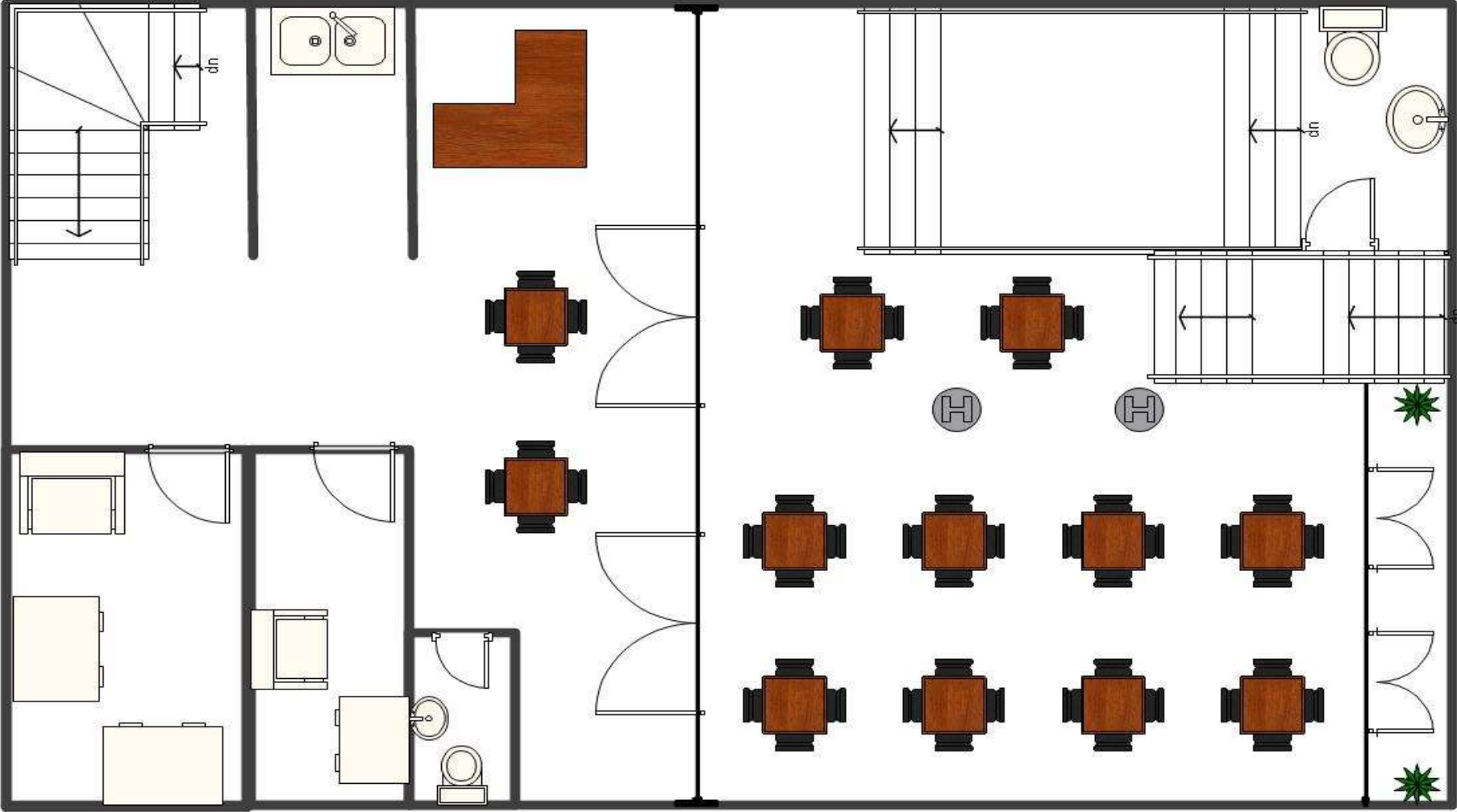
Julio Durand Carrión. (2017). PERÚ ECONÓMICO EN EL 2017. ANÁLISIS DE LA ECONOMÍA PERUANA A MARZO DEL 2017. 10 de abril del 2018, de La cátedra del consumidor Sitio web: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/competenciayconsumidor/2017/04/11/peru-economico-en-el-2017-analisis-de-la-economia-peruana-a-marzo-del-2017/>

8. Anexos

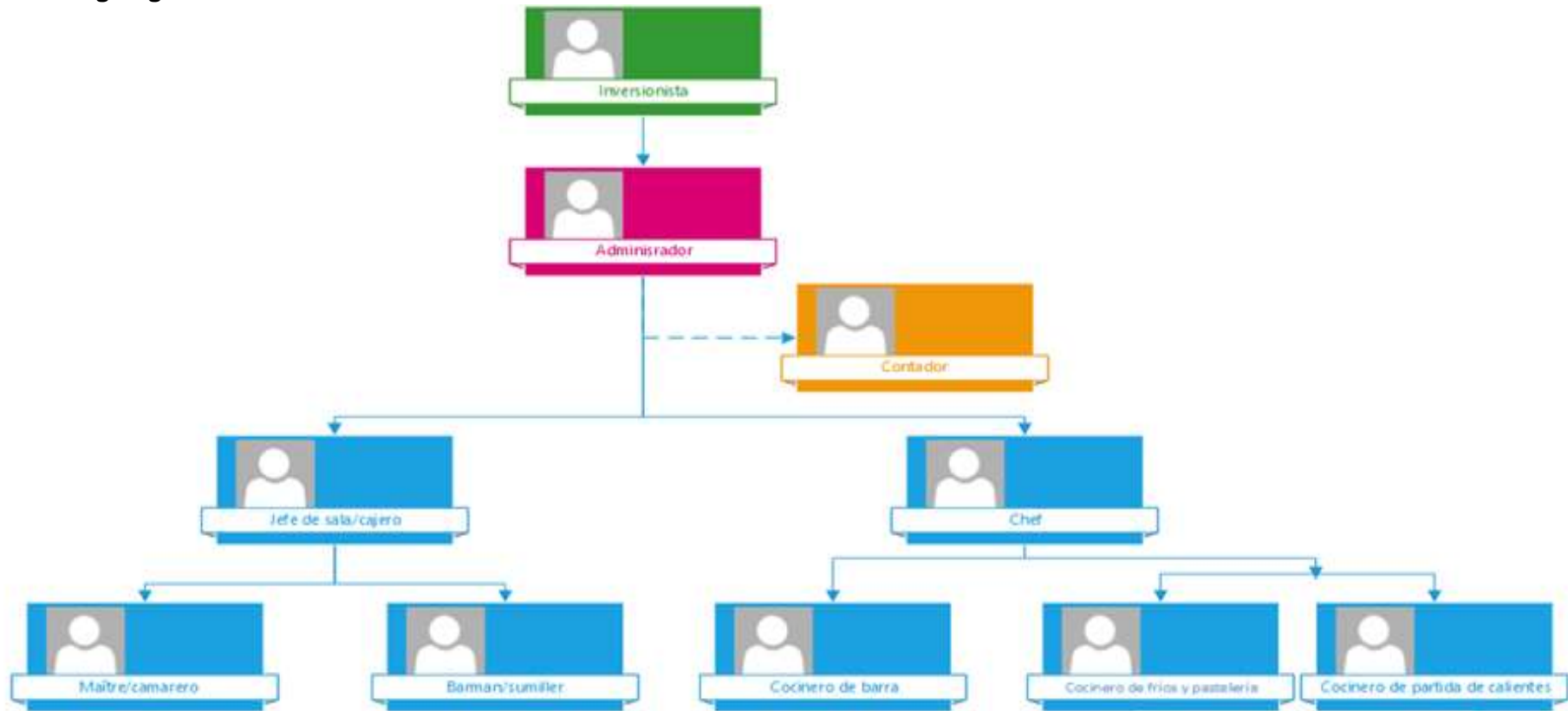
Anexo 1: Distribución de las áreas de trabajo – Primera Planta



Anexo 2: Distribución de las áreas de trabajo – Segunda Planta



Anexo 3: Organigrama Funcional



Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Descripción de puestos de trabajo

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|----------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrador | 1 | <ul style="list-style-type: none"> - Sala - Cocina - Oficina | 08:00am - 05:00pm Descansa los sábados | <ul style="list-style-type: none"> - Elabora y supervisa presupuestos del restaurante. - Desarrolla y elabora los planes de marketing y publicidad del local. - Elabora y supervisar los horarios del equipo de trabajo - Trabaja conjuntamente con el Contador, en aspectos de pagos, impuestos, estados financieros, etc. - Trabaja conjuntamente con el Chef y el Jefe de Sala para que haya un buen clima y coordinación entre las áreas de cocina y sala respectivamente. - Se encarga de revisar el pago de las actividades financieras del establecimiento. - Revisa los reportes diarios de inventarios y compras. - Puede proveer apoyo en horarios de mucho trabajo en la sala. |

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contador (servicio tercerizado a agencia de contaduría) | - | - | - | <ul style="list-style-type: none"> - Llevar los libros de acuerdo con los procesos contables necesarios. - Preparar y presentar informes sobre la situación financiera y entregar al administrador. - Preparar y presentar las declaraciones tributarias. - Asesorar al administrador y los inversionistas, cuando sea requerido. |

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|----------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jefe de Sala/cajero | 1 | <ul style="list-style-type: none"> - Sala - Cocina | <ul style="list-style-type: none"> - Horario de trabajo: 8:00am-5:00pm - Descanso: sábados | <ul style="list-style-type: none"> - Supervisar el montaje de mesas y elementos de apoyo, así como en la decoración y ambientación de la zona de consumo de alimentos y bebidas. - Puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo en el área. - Realización de catas de vinos, así como el análisis sensorial de la misma. - Ejecución de maridajes de vinos y platos. - Comprobar la preparación de espacios, maquinaria, útiles y herramientas para su puesta a punto. - Controlar las actividades de servicio y atención al cliente. - Revisa que el equipo de sala este ejerciendo correctamente sus funciones. - Es el encargado de cobrar los pedidos del cliente, asegurándose de que sea la cantidad correcta. - Es el encargado de llevar un registro diario de las ventas, para luego realizar el cuadro de caja. - Es el encargado de entregar el reporte diario de ventas, junto con el dinero y los documentos de crédito al departamento de contabilidad. - Emite las facturas a los clientes. - Es el encargado de que el cliente se sienta satisfecho con el servicio. - Controla las ventas diarias del restaurante. |

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Maître/camarero | 1 | Sala | <ul style="list-style-type: none"> - Horario de trabajo: 8:00am-5:00pm - Descanso: sábados | <ul style="list-style-type: none"> - Realiza la limpieza de toda la sala y cuida todos los muebles que se encuentran instalados. - Preparar el mise en place de la sala antes y después de los servicios (manteles, cubertería, vajilla, cristalería, etc.). - Debe estar muy atento al servicio y atención al cliente. - Cuida que la sala permanezca limpia y ordenada durante los servicios. - Aconseja al cliente sobre los platos y bebidas de la carta. - Es el encargado de escribir los pedidos de los clientes para su elaboración. - Supervisa que el personal cumpla los horarios de trabajo. - Supervisa que los pedidos salgan correctamente y no demoren mucho tiempo. - Se encarga de controlar la limpieza de los baños de los clientes y del personal. - Debe verificar que ese siempre limpia las áreas directo con el cliente. - Revisa el uniforme del personal este correcto. |

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|-------------------|-----------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Camarero | 2 | Sala | <ul style="list-style-type: none"> - Horario de trabajo: 8:00am-5:00pm - Descanso: sábados | <ul style="list-style-type: none"> - Realiza la limpieza de toda la sala y cuida todos los muebles que se encuentran instalados. - Preparar el mise en place de la sala antes y después de los servicios (manteles, cubertería, vajilla, cristalería, etc.). - Debe estar muy atento al servicio y atención al cliente. - Cuida que la sala permanezca limpia y ordenada durante los servicios. - Ejecutar los distintos procesos de facturación/ o cobro. - Recoger la vajilla y cristalería una vez que los clientes se hayan ido. - Coordina y obedece directamente las indicaciones del maître y jefe de sala respectivamente. |

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|-------------------|-----------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barman/sumiller | 1 | Barra | <ul style="list-style-type: none"> - Horario de trabajo: 8:00am-5:00pm - Descanso: sábados | <ul style="list-style-type: none"> - Debe elaborar de la mano con el chef, la carta de cocktails y vinos para los maridajes. -Prepara inventarios para solicitar lo faltante al almacén. - Elabora los cocktails ordenados por las mesas de la sala y de los clientes de la barra. - Elabora junto al cajero, el informe de control de botellas de vino vendidas. - Ejercer el consejo eficaz del vino para cada cliente y realiza protocolo se servido del vino en la mesa. - Capacita al personal de sala sobre las bebidas. |

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|-------------------|-----------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chef | 1 | Cocina interna, cocina de barra y sala | <ul style="list-style-type: none"> - Horario de trabajo: 8:00am-5:00pm - Descanso: sábados | <ul style="list-style-type: none"> - Se encarga del control del equipo de cocina. - Confecciona las cartas. - Hace los controles en el almacén. - Controla que las comandas salgan en las condiciones exigidas. - Establece los horarios de trabajo, los días libres y vacaciones del equipo de cocina - Vigila los horarios de entrada y salida del personal de cocina. - Distribuye el trabajo entre las partidas. - Es el encargado de controlar la limpieza de la cocina. - Es el encargado de llevar el inventario de cocina. |

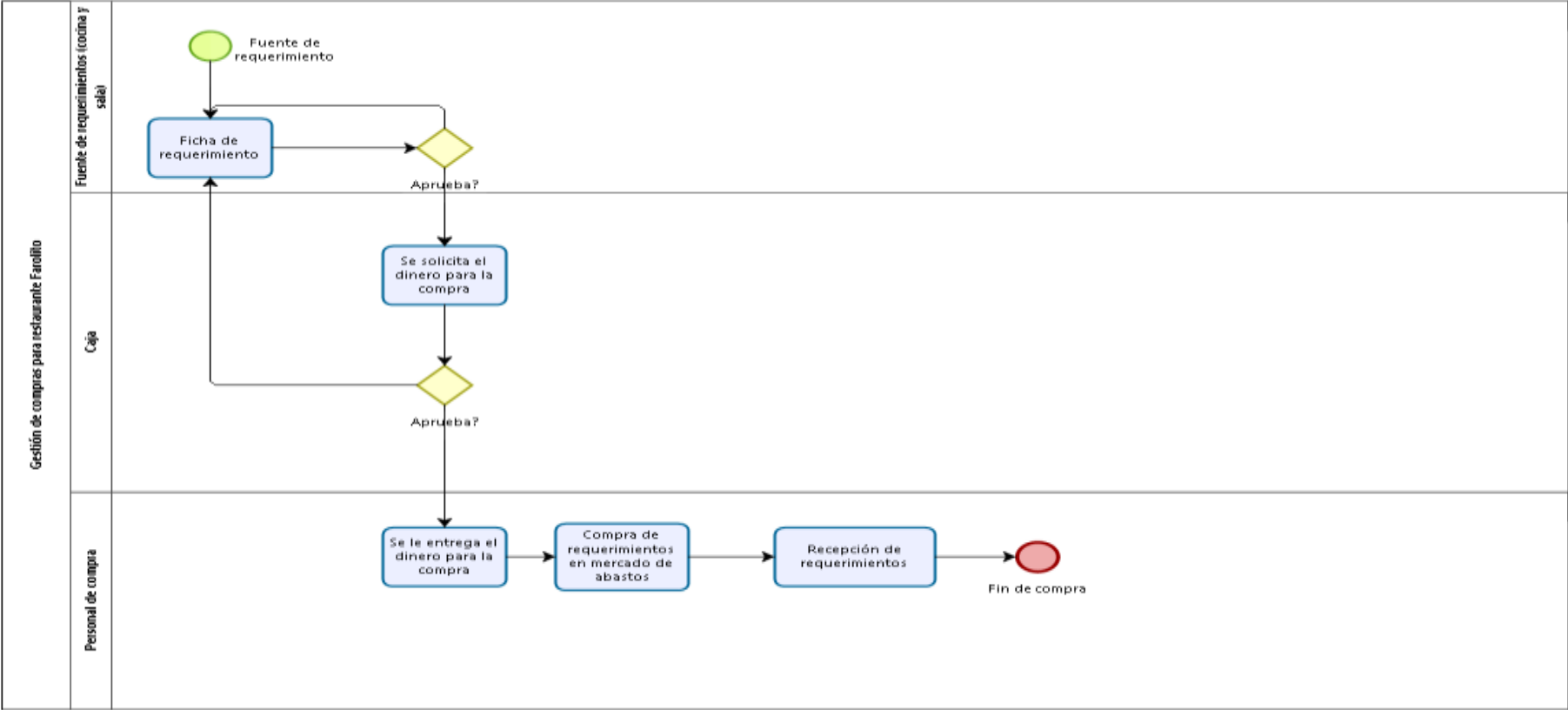
| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|--------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cocinero de barra | 1 | Cocina de barra | - Horario de trabajo: 8:00am-5:00pm - Descanso: sábados | - Conocer al detalle las recetas de los platos de la barra. - Preparar el mise en place de su partida y preparar los pedidos de los clientes. - Revisa diariamente la cámara fría, refrigeradoras y mesas de trabajo. - Controla y sirve directamente los platos de los clientes que se encuentran sentados en la barra. - Mantiene limpia su partida durante y después de los servicios. Siempre responde a las indicaciones del chef. |

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|--------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cocinero de partida de fríos y pastelería | 1 | Cocina interna | - Horario de trabajo: 8:00am-5:00pm - Descanso: sábados | - Elabora el inventario de los insumos en su partida. - Prepara el mise en place de su partida. - Prepara los platos específicos de la partida. - Revisa diariamente la cámara fría, refrigeradoras y mesas de trabajo. Prepara ensaladas, entrantes, postres y todo piqueo que ordenen los clientes. Siempre responde a las indicaciones del chef. |

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|-----------------------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cocinero de partida de calientes | 1 | Cocina interna | - Horario de trabajo: 8:00am-5:00pm - Descanso: sábados | - Elabora el inventario de los insumos en su partida. - Prepara el mise en place de su partida. - Prepara los platos específicos de la partida. - Revisa diariamente la cámara fría, refrigeradoras y mesas de trabajo. Prepara guisos, arroces, horneados, etc. Siempre responde a las indicaciones del chef. |

| Puesto de trabajo | N° de empleados | Área de Trabajo | Horarios de trabajo y descanso | Funciones |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ayudante de cocina/steward | 1 | Cocina interna | - Horario de trabajo: 8:00am-5:00pm - Descanso: sábados | - Trabaja bajo las órdenes de los cocineros de partida fríos y calientes. - Realiza la mise en place y asistir a los cocineros en la hora de servicio. - Se encarga de recibir la materia prima y de guardarla correctamente. - Se encarga de la limpieza de la cocina. - Lava la vajilla y la cristalería. - Lava las ollas, sartenes y todos los utensilios necesarios para cocina. Limpia el área de almacenes y recepción de alimentos. |

Anexo 5: Proceso actual de la Gestión de Compras



Anexo 6: Proceso propuesto de la Gestión de Compras

