



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA
QUE ASEGURE LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS Y
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA GASTRONÓMICA
JAMA BRAVA, BELLAVISTA - CALLAO

PRESENTADA POR
ALEJANDRO MARCIAL GUERRA FERNANDEZ

ASESOR
HECTOR RAUL VALDIVIA MERA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN CIENCIAS GASTRONÓMICAS

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
PSICOLOGÍA**

SECCIÓN DE POSGRADO EN TURISMO Y HOTELERÍA

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA
QUE ASEGURE LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS Y
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA GASTRONÓMICA
JAMA BRAVA, BELLAVISTA - CALLAO”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN CIENCIAS GASTRONÓMICAS**

**PRESENTADO POR:
ALEJANDRO MARCIAL GUERRA FERNANDEZ**

**ASESOR:
MG. HECTOR RAUL VALDIVIA MERA**

LIMA, PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi familia y en especial a mi esposa Marlene, mis hijos Alonso y Alejandra, por su constante apoyo, quienes fueron, además mi soporte moral durante la realización de esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor por su invaluable apoyo durante la realización de esta investigación.

A mis docentes y a todas aquellas personas que, de una u otra manera, me apoyaron en la realización de esta tesis. .

INDICE

Titulo.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Indice.....	iv
Resumen.....	ix
Abstract.....	x

Indice de tablas

Tabla n°1: Medidas de conversión.....	36
Tabla n° 2: Los costos fijos mensuales año 2017.....	65
Tabla n°3: Ficha de planillas.....	65
Tabla n°4 Así inicio sus actividades, estudio negativo de la empresa gastronómica Jama Brava.....	66
Tabla n° 5: Inicio de actividades, estudio negativo de la empresa gastronómica Jama Brava.....	66
Tabla n°6: Así inicio sus actividades, estudio negativo de la empresa gastronómica Jama Brava.....	67
Tabla n°7: Lista de producto de almacén.....	67

Ficha técnica: Platos de entrada

Tabla n°8: ficha técnica: Papa a la huancaína.....	73
Tabla n°9: ficha técnica: Ceviche de pescado.....	74

Tabla n°10: ficha técnica: Ocopa arequipeña.....	75
Tabla n°11: ficha técnica: Solterito de queso.....	76
Tabla n°12: ficha técnica: Ceviche mixto.....	77
Ficha técnica de platos de fondo	
Tabla n°13: ficha técnica: Pescado a lo macho	78
Tabla n°14: ficha técnica: Picante de mariscos.....	79
Tabla n°15: ficha técnica: Calapurca de pollo y cerdo.....	80
Tabla n°16: ficha técnica: Ají de gallina.....	81
Ficha técnica de postres	
Tabla n°17: ficha técnica: Alfajor de manjar.....	82
Tabla n°18: ficha técnica: Encanelado.....	83
Tabla n°19: ficha técnica: Arroz con leche.....	84
Tabla n°20: ficha técnica: Mazamorra morada.....	85
Tabla n°21: ficha técnica: Suspiro a la limeña.....	86
Ficha técnica de bebidas	
Tabla n°22: ficha técnica: Pisco sour.....	87
Tabla n°23: ficha técnica: Maracuya sour.....	88
Tabla n°24: ficha técnica: Coca sour.....	89
Tabla n°25: ficha técnica: Achilcanado de hierba buena.....	90
Tabla n°26: ficha técnica: Chilcano de pisco.....	91

Tabla n° 27: resultados de la implementación logística que asegura la optimización de recursos y la rentabilidad de la empresa.....92

Tabla n° 28: ficha de planilla.....93

Introducción.....1

Capítulo I: Introducción a la implementación de un sistema de gestión de costos:.....3

Capítulo II: Introducción a la implementación de un sistema de gestión de compras y almacén.....3

Capítulo III: Introducción a la implementación de un sistema de gestión en calidad del servicio.....4

Capítulo IV: Introducción a la implementación de un sistema del talento humano:.....5

Descripción de la realidad problemática.....6

Problema principal.....9

Problema secundario.....10

Objetivo general.....10

Objetivo específico.....10

Hipotesis general.....11

Hipótesis específica.....11

Justificación de la Investigación..... 11

Importancia de la investigación.....11

Viabilidad de la investigación.....12

Limitaciones del estudio.....13

Capítulo I: Marco Teórico

Antecedentes de la investigación.....13

1.1. Bases Teóricas.....15

1.2. Definición de términos básicos.....15

1.2. Implementación de un sistema de gestión de costos.....15

1.3. Implementación de un sistema de gestión de compras y
almacenamiento.....34

1.3.1. Búsqueda y relación con proveedores.....37

1.3.2. Clasificación de los proveedores.....37

1.4. Implementación de un sistema de gestión de calidad en servicios
.....39

1.4.1. Reducción de mermas.....40

1.4.2. Receta estandar o fija40

1.4.3. Mejoras en los procesos de reporte de costos diarios.....41

1.4.4. Definición de términos básicos, aplicados a sistemas de la
gestión de compras y almacenamiento.....41

1.4.5. Búsqueda y relación con proveedores.....43

1.4.6. Clasificación de los proveedores.....43

1.4.7. Formatos utilizados para los pagos a proveedores.....	44
1.4.8. Almacenamiento de materias primas.....	45
1.4.9. Rotación de mercaderías y/o stock.....	45
1.4.10. Caducidad del producto.....	46
1.4.11. Consumo promedio del producto.....	46
1.4.12. Capacidad de los almacenes y/o cámaras de conservación.....	46
1.4.13. PEPS y la rotación de existencias.....	47
1.4.14. Stock mínimo.....	48
1.4.15. Stock medio.....	48
1.4.16. Consumo de mercaderías.....	49
1.4.17. Rotación del stock.....	49
1.4.18. Control de compras.....	49
1.5. Implementación de un sistema de gestión en la calidad del servicio.....	53
1.5.1 Mejoras en la presentación uniforme del servicio.....	54
1.5.2. Simplificar el entrenamiento de los colaboradores de producción.....	54
1.6. Implementación de un sistema de gestión del talento humano.....	56
1.6.1. Normas generales.....	56
1.6.2. Procedimiento para la recepción y acogida de clientes	58

1.6.3. Procedimientos para la toma de pedidos.....	59
1.6.4. Procedimientos para el servicio de bebidas.....	59
1.6.5. Procedimiento para la facturación y despedida al cliente.....	60
1.6.6. Procedimientos para gestión de reclamos.....	61
1.6.7. Procedimientos para la atención telefónica.....	62
Capítulo II: Resultados.....	63
2.1. Antecedentes de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C. JAMA BRAVA”.....	63
2.2. Ficha técnica.....	72
Capítulo III: Metodología de la investigación:.....	95
3.1. Diseño metodológico.....	95
3.1.1. Tipo de investigación.....	95
3.1.2. Investigación descriptiva.....	95
3.2. Tipo de método.....	95
3.2.1. Método deductivo.....	95
3.2.2. Método Inductivo.....	96
3.3. Procedimiento de muestreo.....	96
3.3.1. Población.....	96

3.3.2. Marco muestral.....	96
3.3.2. Muestra.....	96
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	97
3.4.1. Descripción de los instrumentos.....	97
3.4.2. Encuestas.....	97
3.4.3. Entrevista.....	97
3.5. Operaciones y definiciones de las variables.....	98
Recomendaciones.....	100
Conclusiones.....	103
Fuentes de información.....	104
6.1. Referencias bibliográficas.....	104
6.2. Referencias electrónicas.....	106
VII. Anexos.....	111
7.1. Modelo de encuesta.....	111
7.2. Modelo de entrevistas.....	112
7.3. Anexos II.....	115
7.3.1. Glosario de términos utilizados dentro de los instrumentos de medición para la calidad total en el servicio de compras y almacén....	115

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito establecer una adecuada implementación de un sistema de gestión logístico en el restaurante “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, asegurando así una optimización en recursos y maximización en la rentabilidad.

La adecuada estandarización de procesos para buscar la reducción y simplificación de métodos, técnicas, costos y materias primas, con el objetivo de mejorar la calidad de la logística, producción y servicio.

Logrando así la excelencia de brindar al comensal un producto más homogéneo, simplificando labores de formación del personal, optimizando tiempos y, por ende, la organización de una adecuada cocina funcional (de acuerdo con las necesidades).

La implementación de nuestro sistema de gestión que vinculará los costos, accederá a una mejoría continua dentro de la concesión de los recursos logísticos del Fast Food “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, a través de un análisis más técnico para una adecuada optimización dentro de la toma de decisiones gerenciales, la misma que cumplirá y dispondrá de información más detallada dentro del comportamiento organizacional, tomando así medidas correctivas que serán con el objetivo de crear una ventaja competitiva de liderazgo, reduciendo y optimizando dichos sistemas logísticos.

Palabras clave: implementación, sistema, gestión, rentabilidad, estandarización, calidad, servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research is to establish an adequate implementation of a logistics management system in the restaurant “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, ensuring an optimization of resources and maximizing profitability.

The adequate standardization of processes to seek the reduction and simplification of methods, techniques, costs and raw materials with the aim of improving the quality of logistics, production and service.

Achieving the excellence of providing the diner a more homogeneous product, simplifying staff training, optimizing times and therefore the organization of an adequate functional kitchen (according to the needs).

The implementation of our management system that will link costs, and it will access to a continuous improvement within the concession of Fast Food logistics resources “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, through a more technical analysis for an adequate optimization within the managerial decision making the same that will fulfill and have more detailed information within the organizational behavior taking corrective measures will be with the objective of creating a competitive leadership advantage by reducing and optimizing logistic systems.

Keywords: Implementation, System, Management, Profitability, Standardization, Quality, Service.

INTRODUCCIÓN

La principal motivación de la investigación es sentar las bases para que otras empresas del mismo rubro implementen este sistema de gestión estandarizada.

En relación con la estandarización, y según los reportes que este proceso brinde, se pueden tomar disposiciones que crearan un valor para con la organización y, por ende, nos brinde acceso a un ideal sistema integrado de gestión logística del restaurante Jama Brava, negocio que a través de actividades que la componen, mejorará su performance dentro de su sistema de gestión y supervisión.

Así mismo, para el especialista Collaço (2004), en su publicación hace una distinción entre restaurantes tradicionales y Fast Food, que se inspiran en principios opuestos y poseen características que se encuentran delimitadas en las siguientes premisas:

Mientras que en los restaurantes tradicionales se preparan los alimentos con ingredientes frescos, los Fast Food utilizan productos semiindustrializados (en su mayoría congelados), traídos de una cocina central para acabado en un tipo de faja final de venta.

Mientras que en los Fast Food, con referencia a los restaurantes tradicionales, la variedad de platos ofrecidos en su carta de menú es reducida, debido a la obligación de homogeneizar dichos potajes y ofrecer siempre los mismos platillos en cualquier local y horario o época del año; en los Fast Food ubicados en patios de comidas, como

“Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, el mismo que está ubicado en el mall Bellavista, Callao.

En contraste con los restaurantes tradicionales, en este tipo de establecimientos, por lo general, se prescinde de camareros o mozos, entre otros, para intermediar el pedido del cliente, pero sí orientadores y/o comúnmente llamados jaladores. Por lo general, el pago se efectuará directamente en caja, y se utilizan mesas (comunes en todos los establecimientos), sin servilletas de tela, entre otros implementos.

El analizar dicha problemática estableció poder brindar una adecuada Implementación de un sistema de gestión de calidad en el servicio de restaurantes, la cual asegura la optimización de los procesos dentro de recursos logísticos, brindando rentabilidad a la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, aportando de manera efectiva la adecuada asignación de recursos para optimizar la toma de decisiones estratégicas y demostrar el resultado de la premisa establecida en la misma, para lo cual hemos ordenado nuestra investigación en cuatro capítulos, los cuales han sido detallados de la siguiente manera.

Capítulo I: Introducción a la implementación de un sistema de gestión de costos

Se busca aplicar e implementar un sistema de gestión de costos, para optimizar una mejor comprensión y manejo de las conversiones para el cálculo del costo de alimentos y bebidas.

Cabe resaltar que las recetas estándar nos brindarán una mejora continua, dentro de la calidad de los instrumentos y monitoreo de costeo de recetas estándar y subrecetas, así como los controles de merma, entre otros.

Capítulo II Introducción a la implementación de un sistema de gestión de compras y almacén

Analizar la implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento, asegura la optimización de los recursos y favorece la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”.

La cual considera como lugar y/o espacio físico en que se guardan todos los suministros, tales como insumos y otras mercancías, así como productos semiprocesados y productos terminados, los cuales se mantienen en reposo hasta ser nuevamente procesados y listos para su consumo.

Capítulo III: Introducción a la implementación de un sistema de gestión en la calidad del servicio

Determinar y aseverar, que, con la implementación de un sistema de gestión de calidad, asegura la optimización del talento humano, favoreciendo así la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”.

La calidad en el servicio será siempre un factor decisivo para demostrar estrategias que brinden competitividad en los mercados del Food Service y, por ende, estos serán vinculados inmediatamente a los negocios de Fast Food.

Estos sistemas de gestión de calidad nos asegurarán un incremento de la rentabilidad de la empresa gastronómica, optimizando la mano de obra; además, dentro de esta propuesta se busca medir el grado de satisfacción que el Fast Food puede otorgarle al comensal.

La satisfacción, al ser intangible, se reflejará en la continuidad y lealtad para con los productos que expendemos.

Capítulo IV: Introducción a la implementación de un sistema del recursos humanos

Determinar si la implementación de un sistema de gestión de recursos humanos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”. Buscando ofrecer a sus clientes un servicio que contenga códigos de suma importancia, como la valoración y el esfuerzo.

Citando a Floristán, quien nos indica que “los hijos son lo que ven de los padres”, resaltamos, entonces, que al extrapolarlo a la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, nuestro talento humano verá el reflejo de lo que vean plasmado en nosotros.

Por tal motivo, la gestión del talento humano tiene mucha relevancia, que es motivada mediante una correcta selección de personal, donde el principal rol se baraja dentro del propio éxito de la empresa gastronómica.

REALIDAD PROBLEMÁTICA

Descripción de la realidad problemática

La empresa de Fast Food “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA” fue creada en diciembre de 2015, se encuentra ubicada en el mall Bellavista, en la provincia del Callao. Su propietario es el señor Javier Rojas.

Esta empresa, inicia con la venta de hamburguesas, pollo broster entre otros potajes al paso (de consumo rápido); llamados también fast food, durante aproximadamente dos años. Al ver que había demasiada competencia decide incursionar con la misma modalidad, pero esta vez comienza a vender platos de comida peruana tradicional en fuentes de fierro enlozado.

Esta empresa cuenta con diez trabajadores, cuatro cocineros y seis personas en el área de servicios.

Su ticket promedio mensual es de aproximadamente S/ 35,000.00 el costo promedio de cada plato es de S/ 23.00.00 La realidad de esta empresa emprendedora no es muy diferente a muchos negocios nuevos que tratan de posicionarse en el mercado, como una nueva alternativa gastronómica en el rubro de la comida rápida.

A la fecha, el rubro de Fast Food es uno de los negocios más competitivos en el Perú. Es por ello que merece una especial investigación que tratamos de plasmar en este estudio.

En una prospectiva al año 2021, elaborada por la Escuela de Dirección de la Universidad de Piura, se propone que el panorama de consumo de los hogares peruanos cambiará, debido a las transformaciones demográficas, de actitud, ingresos y percepción.

Así mismo, en una investigación realizada por la universidad ESAN en el año de 2015, que lleva como título “Análisis del sector de comida rápida en Lima” se confirma el impacto de las nuevas tendencias de cuidado de la salud sobre los establecimientos de Fast Food en el Perú.

En la actualidad existe cierta incertidumbre respecto a lo que ocurrirá en los próximos años.

Es cada vez más frecuente encontrar público más preocupado por su buena alimentación, es por ello que las cadenas de alimentos ahora ofrecen, por ejemplo, menús que incluyen ensaladas, jugos o agua, entre otros productos con bajas calorías.

En términos sociales, los Fast Food han calado en la población, no solo como respuesta a una necesidad, la del consumo rápido de alimentos, sino también como un lugar de entretenimiento familiar.

Según un informe publicado por la universidad ESAN, se estima que el Perú seguirá teniendo un manejo económico responsable, por lo que la clase media continuará creciendo, sector socioeconómico que es el target principal del sector de comida rápida.

Así, la demanda de estos productos aumentaría con una gran probabilidad, coincidiendo con experiencias de otros países que ya han desarrollado el sector de Fast Food, los resultados obtenidos apuntan a que este sector aún tiene mucho camino por recorrer, el mercado está en vías de desarrollo y cuenta con el ambiente apropiado para hacerlo.

La investigación realizada en el libro “Análisis prospectivo del sector de comida rápida en Lima: 2014-2030”, de Lydia Arbaiza, Marco Canepa, Óscar Cortez y Gabriel Lévano, publicado por ESAN, considera que para 2030 se encontrará a un consumidor más exigente ante los temas de comida saludable. Existirán nuevas leyes que controlen el aporte nutricional de los alimentos, impuestos y multas adicionales, e ingredientes alternativos menos dañinos, desarrollados por la tecnología.

Ante estos cambios que debe afrontar una empresa de comida rápida, como “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, se presenta esta investigación que asienta los lineamientos que se deben seguir para estandarizar sus procesos en términos de gestión logística, con excepción de los Fast Food tradicionales y grandes dimensiones que existen no solo en Lima y Callao, hay otros que no cuentan con estos conocimientos ni lineamientos que permitan tener éxito en este negocio que cada vez se vuelve más competitivo.

Según un artículo publicado por el diario Gestión (2016), se conoce que en Perú existen alrededor de 220 mil establecimientos dedicados

al expendio de alimentos y bebidas, cifra que ha sido impulsada por el éxito de nuestra gastronomía a nivel mundial, lo que ha originado que muchas personas y empresas en el país apuesten por el negocio de la cocina.

Sin embargo, el presidente del Subcomité de Gastronomía de la CCL, el chef Nicolai Stakeeff Fernández, menciona que del total de establecimientos que se inauguran mes a mes, casi un 50% cierra antes de los tres meses, pues no existe un conocimiento vasto de lo que significa la responsabilidad de otorgar un verdadero servicio de alimentación.

Así mismo, sostuvo que quienes optan por incursionar en el negocio de la comida rápida, lo hacen a pesar de que en la actualidad existe un problema mundial que aqueja a muchas economías.

Es que la gran mayoría de comensales, de todos los estratos sociales, puede dejar de vestirse y/o salir, pero no puede dejar de alimentarse.

De ahí que el nivel de informalidad en el sector continúe, siendo muy exageradamente elevado, lo cual viene originando que el mayor número de pequeños negocios que se apertura mes a mes (90% del total de establecimientos son Pymes), terminan por cerrar sus puertas.

Esto es ocasionado por la informalidad y la falta de conocimiento que se tiene en la administración de este tipo de empresas.

Problema principal

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de la calidad asegura la optimización de los recursos, favoreciendo la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy. S.A.C” “Jama Brava”?

Problema secundario

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión logística de costos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”?

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”?

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de procesos asegura la asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”?

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de recursos humanos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general:

Determinar si la implementación de un sistema de gestión de la calidad asegurando la optimización de los recursos, favoreciendo la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

Objetivo específico

- Analizar si la implementación de un sistema de gestión de costos asegura la optimización de los recursos, favoreciendo a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”.
- Analizar si la implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”.
 - Determinar si la implementación de un sistema de gestión de procesos asegura la asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la Empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.
 - Determinar si la implementación de un sistema de gestión de recursos humanos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

Hipótesis general

La implementación de un sistema de gestión logística de restaurantes asegura la optimización de los recursos y favorece la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, Bellavista, Callao.

Hipótesis específica

- La implementación de un sistema de gestión de costos asegura la optimización de los recursos, favoreciendo a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”.
- La implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”.
- La implementación de un sistema de gestión de procesos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.
- La implementación de un sistema de gestión del talento humano nos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”.

Justificación de la investigación

La presente investigación busca implementar un sistema de gestión logística estandarizado, el cual apoyara el crecimiento de esta empresa gastronómica de Fast Food, dando así un orden establecido en procedimientos de trabajo, buscando en todo momento la optimización de los recursos y asegurando una rentabilidad esperada y proyectada por la gerencia.

Importancia de la investigación

La investigación que se plantea tiene mucha relevancia en la estandarización de los procesos, la idea principal de la estandarización es tener un patrón que apoye la producción y el servicio, esto asegura tener un mínimo de desperdicios (mermas), así, también apoya que el producto ofrecido sea siempre el mismo, en insumos, calidad y servicio.

Definitivamente, este proceso apoya el crecimiento de la empresa y la fidelización de los clientes.

Viabilidad de la investigación

Para efectos de la investigación, consideramos que es viable por lo siguiente:

Se cuenta con los recursos humanos necesarios para realizar la investigación y aplicar el instrumento de investigación en la empresa seleccionada para tal fin.

Se cuenta con el material bibliográfico y documental necesario para elaborar la investigación, de acuerdo con los requerimientos de nuestra casa superior de estudios.

Se cuenta con los recursos financieros que el tesista dispondrá para financiar los gastos que ocasione la investigación.

El tesista dispone del tiempo necesario para desarrollar la investigación sin inconvenientes.

Limitaciones del estudio

Consideramos que no existen limitaciones de algún tipo para poder culminar exitosamente nuestra investigación, salvo las relacionadas con el alcance de la misma, que puede ser modificada, salvo mejor parecer.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes de la investigación

La presente investigación se enmarca en el criterio de implicancia práctica, propuesto por el especialista Hernández (2014). Debido a que ayudará a conocer los patrones a seguir dentro de la investigación para una debida aplicación dentro de las normas y concordancias de la gestión dentro de la empresa de manipulación y expendio de alimentos y bebidas en la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, y así elaborar una adecuada proyección de tendencias vinculadas al sector de los Fast Food.

Por otro lado, también permitirá conocer los puntos débiles dentro del negocio, y por lo tanto proponer estrategias generales para amenguar estas situaciones. Una vez logrado el ambiente adecuado, va ocurriendo la recolección de datos y el análisis va iniciándose, a lo que se insertarán los siguientes ítems, logrando así la validación previamente mencionada, definiéndose la siguiente metodología de aplicación:

- Establecimiento del proyecto en la empresa donde se realizará la implementación del sistema de gestión.
- Optima familiarización con la empresa de manipulación y expendio en alimentos y bebidas.
- Observación y determinación de recursos vinculados a la gestión en Jama Brava.
- Análisis y clasificación de recursos a utilizar y aplicar.
- Identificación de las actividades a utilizar y aplicar.

- Concepción de grupo de actividades.
- Determinación de generadores de la implementación del sistema de gestión del restaurante, asegurando la optimización de los recursos y rentabilidad de la empresa gastronómica.

Para ello se ha establecido como metodología de investigación, la cual obedecerá al diseño del tipo experimental, cuya recolección de datos será según el enfoque cualitativo-descriptivo, en donde la muestra será seleccionada siguiendo un enfoque no probabilístico del tipo por conveniencia y discrecional.

1.2. Bases teóricas

En estos nuevos tiempos, donde la gastronomía en nuestro país viene incrementándose a pasos largos, y por ello muchos empresarios que están vinculados a los establecimientos de manipulación y expendio en el área de comidas y bebidas, buscan implementar un sistema de gestión en los restaurantes, que les asegure la optimización de los recursos y rentabilidad de la organización gastronómica, es por eso que el restaurante “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, ubicado en Bellavista, Callao, no está exento a este tipo de sistemas de gestión, por lo que en dicho establecimiento se implementará sistemas de gestión en las principales áreas estratégicas.

1.3. Implementación de un sistema de gestión de costos

El autor Reay (2008), menciona entre otras cosas que la implementación de un sistema de gestión de costos para asegurar la optimización de recursos económicos favorece una alta rentabilidad en las empresas gastronómicas.

Por su parte De Bonis (2016), refiere que el sistema de gestión de costos se basa en el aseguramiento de una adecuada optimización de recursos económicos, mediante el ahorro de dinero por el control de mermas, control del sistema de recetas estandarizadas, donde podemos analizar detalladamente cuáles son los márgenes de mermas de cada receta y sus posibilidades de reutilización. Organizar los almacenes y mejorar la rotación, evitando las compras en exceso, impide las sobrecompras y excesos en los costos. También es importante recalcar que un adecuado aseguramiento de métodos específicos para optimizar recursos económicos, es la adquisición de insumos terminados. Esto significa insumos limpios para ser usados sin mermas que incrementen los costos de producción.

Los colaboradores pueden elaborar los platos de manera individual (plato a plato), sería más rápido y simple hacer un cálculo exacto de los costos que conlleva el menú, para luego analizar y comparar esa información con las ventas y resultados, hacer ingeniería de menú o modificar precios.

Las empresas de comida rápida cuentan con atractivos que son únicos para ellos y además poseen una estructura con identidad propia como su imagen, marca, publicidad, logotipo, entre otros.

Mientras que para el especialista Poma (2014) indica que en toda industria, sin importar la procedencia, sea nacional y/o extranjera, que produzca un bien o servicio, se tiene que considerar ciertas reglas, reglas de competencia contenidas en cinco ítems para la competencia, así como la entrada de más competidores, la amenaza de los productos sustitutos, el poder de negociar en los clientes, el poder negociador de los proveedores y la rivalidad entre los actuales competidores.

Así mismo el autor antes mencionado añade además que, en una adecuada cadena de rentabilidad dentro de este tipo de establecimientos especializados en comida rápida, tendrá beneficios que se basen en los principios de equilibrio de la oferta y demanda.

Dicho equilibrio, a largo plazo, entre ambas variables influenciará notoriamente en la estructura de este tipo de establecimientos, así como sus consecuencias de una falta de equilibrio, podrían afectar la rentabilidad.

Una organización apropiada para este tipo de negocios es de suma importancia para la rapidez con que la oferta se ajuste a la demanda, y para la relación que guarda la capacidad con la rentabilidad.

Para esto se debe contar con dos tipos básicos, combinados con el ámbito de las actividades donde las empresas intentan obtenerlas,

dando origen a tres estrategias genéricas para lograr un desempeño superior al promedio de la empresa:

- a) Liderazgo en costeos
- b) Segmentación en los costeos
- c) Segmentación en la diferenciación

1.3.1. Liderazgo en costos

El especialista Poma (2014); refiere que la primera estrategia, consiste en que la empresa propondrá convertirse en el fabricante de costos de manera más baja dentro de la empresa, debido a que los establecimientos de este tipo puede lograr un liderazgo total en costeos manteniendo una participación por arriba de la medida en un sector industrial, a condición de que pueda fiscalizar los precios en el promedio de la industria o cerca de la misma.

Mientras que para los autores Freitas & Alves (2009), un punto que se debe tener en cuenta al abordar el factor precio en su investigación es que se logró identificar que la mayor parte de los encuestados posee renta media de un salario mínimo.

La evaluación del factor precio se vuelve, entonces, un poco más compleja, para que se afirme con certeza si realmente hay algún abuso en la política de precio adoptada por las cafeterías.

Se habla aquí sobre uno de los principales atractivos de una empresa, su producto.

Al producto se deberá relacionar características tales como: calidad, marca, diseño y/o embalaje.

Algo que merece especial atención, en este caso, es el sabor de los alimentos ya elaborados.

Además de la higiene, el gusto del alimento es lo que está fuertemente relacionado con la calidad del producto, una acción dirigida a la calidad, tales como los análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC y/o HACCP), denominados así por sus siglas en el idioma inglés). Este proceso de prevención nos garantiza las adecuadas herramientas y, por ende, normas para asegurar la inocuidad alimentaria, de manera coherente y objetiva. Lo cual nos dará programas diarios tales como las BPM (Buenas prácticas de manipulación).

El especialista Odar (2010), menciona que la forma de simplificar este sistema de gestión será indispensable, denominado PEPS (primero en entrar, primero en salir), o en inglés FIFO (first in, first out), donde describe de la siguiente manera:

Los stocks que primero entran al inventario son los primeros en salir del mismo, aplicando este concepto en un almacén de alimentos y bebidas; significaría que los primeros productos terminados en ingresar, deben ser los primeros en despacharse.

No sirve publicidad y servicio si se está vendiendo un producto muy inferior, o que haya caducado debido a la diversa proliferación de ETAs (enfermedades por transmisión de alimentos).

Las empresas deben tener como prioridad proporcionar productos y/o servicios que atiendan y satisfagan las voluntades de sus clientes. Los clientes buscan productos cuyos beneficios les proporcionen el máximo posible de satisfacción, de acuerdo con sus deseos y poder adquisitivo.

1.3.2. Diferenciación en los costos

El especialista Poma (2014) muestra que para este tipo de estrategias en costos, dentro de las empresas que intentarán distinguirse por la diferenciación en sus costos, desde el punto de vista de la adquisición de insumos directamente del productor, siguiendo la cadena de la inocuidad de ellos, dentro del sector gastronómico, y que en algunos aspectos serán ampliamente apreciados por los compradores y/o clientes, dándose el caso de que en muchas veces hasta los proveedores recomiendan dichos establecimientos, por la seguridad que aplica a sus alimentos, obviamente que se incrementarán los precios.

Una empresa de Fast Food que logre obtener y sostener la diferenciación, no solo en el sabor de sus presentaciones, si no que a esto se complemente la calidad en el servicio, tendrá un rendimiento por encima de la medida de la mayoría de las industrias vinculadas al sector de los Fast Food, así su precio sea elevado.

Con estos instrumentos logrará superar los costos adicionales en que incurran, debido a su particularidad de presentación y métodos utilizados para cocinar y servir sus alimentos.

1.3.3. Segmentación de diferenciación del costeo de recetas

El experto Porter (2010) define que hay cinco estrategias que se pueden aplicar dentro de la implementación de recetas y a la vez contienen tendencias aplicadas en el marketing las cuales son:

Estrategia de liderazgo en costos, estrategia de diferenciación, estrategia de enfoque, cadena de valor, estrategia para dominar Internet.

1.3.3.1. Estrategia de liderazgo en costos

El concepto es de fácil comprensión: El productor y/o insumo de mínimo costo en el área de producción. Esto puede conseguir analizando las recetas estándar o mediante el acceso preferencial a costos de materias primas.

También se puede obtener una estrategia exitosa de liderazgo en costos que genere beneficios directos para la empresa: eficacia elevada, gastos generales bajos, beneficios limitados, intolerancia a las mermas, revisión meticulosa de las solicitudes al presupuesto, recompensas vinculadas a la agrupación de costos y una amplia participación de los empleados en los intentos por controlar los costos.

No obstante, esta dirección presenta algunos riesgos: los competidores pueden imitar la estrategia, los avances tecnológicos en la producción pueden volver la estrategia ineficaz.

1.3.3.2. Estrategia de diferenciación

Es la habilidad para crear un producto y/o servicio con atributos específicos los mismos que serán percibidos por los comensales como únicos.

La diferenciación también se puede basar dentro el producto mismo, aplicando los métodos de presentación con el cual se venderá o expenderá. Sin embargo, es esencial que la empresa encuentre fuentes duraderas de exclusividad ante las empresas rivales y que estas no puedan imitar con rapidez o a menor costo.

Un riesgo que se corre por seguir una estrategia de diferenciación es que los clientes pueden no valorar lo suficiente al producto exclusivo como para justificar su precio sea o no elevado.

Cuando esto sucede, una estrategia de liderazgo en costos, puede superar con facilidad a una estrategia de diferenciación.

Viene a ser la elección de una perspectiva de competencia estrecho dentro del área de los alimentos y bebidas. La persona que hará el enfoque selecciona un grupo o segmento del sector de los alimentos y bebidas, ajustándonos a estrategias del servicio.

Al perfeccionar las estrategias para los segmentos objetivos, la empresa examinará otras opciones estratégicas dentro de los

mercados de las comidas y bebidas con el fin de conseguir una ventaja competitiva general.

La estrategia de enfoque es más activa cuando los consumidores finales muestran preferencias o necesidades que se distinguen y cuando la competencia no ambiciona dedicarse al mismo segmento de oportunidades de venta del producto terminal.

Los riesgos: Muy probable que la competencia reconozca los anagramas de la estrategia y la reproduzcan.

1.3.3.4. Cadena de valor

Instrumento correspondiente al íntegro análisis de las actividades de la empresa, en donde se fragmenta la empresa en varias partes, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva.

Dicha búsqueda se lograra cuando la empresa desarrolle de manera íntegra sus actividades dentro de su propia cadena de valor, permitiendo precios accesibles o bajos y que tenga gran diferencia ante sus rivales con respecto a precios realmente competitivos.

1.3.3.5. Estrategia para dominar internet

Las redes sociales no cambian las políticas del juego para las empresas existentes. Sin requerir invalidar las fuentes habituales de las ventajas competitivas sino que las hace más relevantes que nunca.

Las efectivas mejorías competitivas se hallan vinculadas a ofertas de productos con insumos únicos y/o diferenciados.

Tener un mejor conocimiento del producto, procesos de elaboración más eficientes, un mejor servicio al cliente y mejores relaciones.

La estrategia que saldrá triunfante será aquella que se posicione en las redes sociales con firmes principios de ventaja competitiva tradicionales.

En el tema de los clientes, Porter, aclara que la mayoría de ellos apreciará más una mixtura de servicios siempre y cuando destaquen en la web, sin dejar de lado la adecuada atención personalizada así como una red de distribución física.

El especialista De Bonis (2016), refiere como parte de los márgenes aplicados para comenzar a explicar sobre este proceso, definiendo la palabra “estandarización”, lo cual va a resultar algo complicado, porque no existe una definición directa; lo que sabemos a ciencia cierta es que proviene del término estándar y hace referencia a normalizar, en todo caso se reconoce como estandarización al proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera que regule una línea estándar o previamente establecida.

Por lo tanto es importante recalcar que el proceso de estandarización de recetas pretende establecer los procesos de realización de las diferentes preparaciones que hacen a los platos de un menú, de forma tal que estos puedan repetirse siempre en forma similar.

1.3.4. Beneficios de la estandarización de recetas

En este sentido el especialista Youshimatz (2016) indica que los beneficios de la estandarización de recetas en un negocio gastronómico son muchos, y ya se han mencionado algunos anteriormente como en las áreas de costos, administración, recursos humanos, procesos y cocina.

La estandarización de recetas también podría simplificar en gran parte el entrenamiento de los cocineros, además, la estandarización de las recetas podría favorecer en los siguientes puntos: el costo uniforme de los alimentos, ahorro de tiempo, mejoras en los procesos de manipulación y expendio de alimentos, ahorro de costos mediante el control de desperdicios, entre otros que se explicaran más adelante.

1.3.5. El costo de la uniformidad en los alimentos

El especialista Youshimatz (2016) revela que al fijar las bases de calidad / cantidad, dentro de los procesos garantizamos de cierta forma los resultados, basándonos en la asidua experimentación de recetas, no deberemos depender en medida de habilidades e influencias de un determinado cocinero, para lo cual debemos de contar con un recetario estándar que mantenga las recetas por incluyendo unidades de corte y gramaje para su respectivo porcionamiento.

1.3.6. Ahorro de tiempo

El especialista Youshimatz (2016) sugiere que al estandarizar recetas significa ahorro de tiempo, no solo en la producción de los platos, sino también en las compras, por contar con las cantidades necesarias en forma exacta.

1.3.7. Mejoras en los procesos de manipulación y expendio de alimentos

El especialista Youshimatz (2016) recalca que el contar con mapas de procesos detallados permitirá analizar nuevas metodologías e implementación de nuevos artefactos e instrumentos, dentro de los procesos productivos que optimizan tiempo y dinero en la empresa de Fast Food “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”.

1.3.8. Ahorro de costos mediante el control de desperdicios

El especialista Youshimatz (2016) menciona que teniendo las recetas estandarizadas se puede analizar detalladamente márgenes de costo/merma (desperdicio) en cada receta, y sus posibilidades de reutilización.

Además, una correcta organización de almacenes con sus respectivos subalmacenes, brindará una mejor rotación, evitando así compras innecesarias, así como diversos excesos en los costos.

1.3.9. Simplificar el cálculo de costos de menú

El especialista Rodríguez (2012) menciona que tanto en forma individual (plato a plato), como en forma grupal, será mucho más rápido y simple elaborar un cálculo exacto de los costos que conlleva el menú, para luego ser analizados, comparando esa información con las ventas y resultados, esto sería iniciar una reingeniería del menú, modificando sus precios.

1.3.10. Simplificar la estandarización de recetas y subrecetas en los cocineros

El especialista Rodríguez (2012) menciona que por medio de la estandarización de los platos del menú se logran procesos de capacitación mucho más ágiles y rápidos del personal, volviendo más comprensibles los procesos y evitando los márgenes de error por interpretación:

Según los recetarios, se podrá leer; 100 gramos de algún insumo, este deberá ser exacto (evitar las aplicar “pizcas”, “al gusto” o “cantidad necesaria”).

Donde dice 1 lt deberá ser 1 litro exacto el cual se puede dividir en ml. (mililitros), oz. (onzas), cl. (centilitros), según sea el caso, para realizar un control de líquidos.

Si a estos instrumentos de rectificación de recetas le sumamos un detallado listado de los procesos (métodos de elaboración) e incluso la presentación con fotografías y/o imágenes, entonces el margen de error será mínimo.

1.3.11. Reducir el número de personal especializado

El especialista Rodríguez (2012) menciona que al implementar la estandarización de una receta la cual ira acompañada de la correcta capacitación del talento humano, nos permitirá prescindir en cierta forma de un mayor número de cocineros.

Con esto no se desea que no se deba tener un chef, o que en la cocina no deba haber personal especializado, pero la estandarización es útil a los efectos de reducir el número de empleados más calificados, empleando a otros de menor jerarquía, al verse simplificadas las tareas mediante un manual de operaciones y/o funciones.

1.3.12. Políticas para la estandarización de recetas

Según el especialista De Bonis (2016), menciona que para llevar adelante un exitoso proceso de estandarización de recetas es necesario establecer políticas claras previas al proceso, que nos permita asegurar lograr los objetivos planteados con anterioridad.

Dicho esto, entonces, cuando menos, debemos:

- Nombrar un responsable del proyecto, que supervise y coordine el programa de estandarización.
- Elaborar un plan claro antes de comenzar, que incluya a todos los involucrados en el proceso, debiendo estos estar en conocimiento claro del proceso.
- Analizar y determinar los procesos de control que se implementarán para el seguimiento de y evaluación de las recetas (pesado, examen visual, degustación)

- Definir las cualidades del coordinador del proyecto (debe conocer claramente los gustos del cliente).
- Determinar claramente las políticas y procedimientos de compras y almacenes que se deberán seguir.

1.3.13. Pasos para hacer una adecuada ingeniería del menú

El especialista Malacara, (2016) menciona que es importante la aplicación de la matriz BCG, para lograr así la medición de la rentabilidad de los alimentos y bebidas, en donde dicha técnica, cada vez, es más utilizada, dentro del área gastronómica, siendo su mejor aplicación cuando se desarrolla la ingeniería del menú, además gracias a ella se puede establecer una adecuada clasificación de cada potaje y/o platillo, brindado en la carta de alimentos y bebidas.

Cabe resaltar que cada potaje de la carta de menú deberá de ser analizado en cuanto a la elaboración de recetas y subrecetas, por separado.

Para realizar el análisis comparativo de la rentabilidad de estos se puede aplicar la siguiente terminología restaurantera tal como refiere y que a continuación son detallados:

Platos estrella: Se denominan así debido a que se caracterizan por ser los más populares y/o rentables.

Platos caballo de batalla: Son aquellos potajes populares, pero de poca rentabilidad.

Platos rompecabezas: Platos rentables, pero no son tan populares.

Platos perro: Estos potajes se caracterizan por no ser tan populares y de baja rentabilidad.

El mismo autor sostiene que no se deberá realizar la estandarización de todos los platos en un período demasiado corto, para evitar la presión en el personal y que sientan eliminada su creatividad.

Pudiendo realizarse ensayos de estandarización (marcha blanca) los días de poca demanda, evitando así retrasos o reclamos por parte de los comensales, en caso de que el colaborador rote de manera completa, se deberán comenzar las pruebas dentro de su turno con los más experimentados, dejando para el final a los menos expertos o novatos.

Es recomendable utilizar tarjetas u hojas de recetas de una sola carilla y/o lado, no continuarlas detrás para evitar retrasos al leerlas, así mismo, en los archivos virtuales estas recetas estándar serán elaboradas en programas como Excel, el cual será actualizado según costo de insumos.

El autor además sostiene que las pruebas se deben realizar las veces que sean necesarias hasta obtener el producto deseado, teniendo en cuenta el adecuado conocimiento del margen de ganancia o ganancia bruta:

El cual es medible median te la siguiente formula:

$$\text{Valor de venta} - \text{Costo de materia prima} = \text{Ganancia bruta}$$

Ciertos establecimientos proponen que mientras más bajo es el porcentaje de los costos de insumos (materia prima), será de óptimo rendimiento para una adecuada operación de ventas.

Entonces, cuanto menor sea el porcentaje de ventas necesario para pagar por un platillo, mayor será el porcentaje disponible para lograr así el pago de otros gastos, y lograr, además, mayor y sustancial ganancia.

1.3.14. Procedimientos para estandarizar una receta

Para el especialista Youshimatz (2016), indica que el primer paso para la estandarización de la receta, es completar un encabezado que contenga nombre del producto, código (si se le ha asignado alguno, por ejemplo, a un sistema informático), fuente de la receta, número total de porciones (luego veremos cómo se pueden igualar cantidades requeridas, como peso, volumen, montos de cada cosa).

En segundo lugar, se deberá enumerar todos los ingredientes necesarios en orden de uso, siendo los primeros los que se requieren para preparaciones previas.

Es importante aclarar en este punto que, si el ingrediente debe estar en un estado determinado, este debe ser aclarado con la debida exactitud:

Por ejemplo:

250 g de mantequilla sin sal.

250 ml de leche fresca (UHT).

500 g de papas coctel, cocinadas con piel.

Para escribir las cantidades, es necesario ser específicos en las medidas: kilogramos, gramos, litros y/o mililitros de cada insumo, dicha precisión se reflejara en los costos de las recetas, por lo que se recomienda que los ingredientes, cuando sean medidos, se utilice un sistema de medición por unidad, cucharadas y/o tazas medidoras, por ejemplo, para vegetales como uvas o condimentos.

1.3.15. Recomendaciones para optimizar los costos aplicados a las recetas estándar y minimizar las mermas

Por otro lado el experto Youshimatz (2016), indica que para optimizar los costos aplicados a la estandarización de las recetas, se deberá tener en cuenta el uso de ingredientes que de preferencia se puedan conseguir durante todo el año, las porciones deberán ser de un determinado tamaño, para lograr así la adecuada verificación de mermas por cada porción que se requiera; además, cada vez que se elabore una receta estándar, debiendo redondear las

Cada vez que se elabore una receta estándar, es necesario que se utilice siempre la medida más grande posible.

Tabla n° 1: Medidas de Conversión

MEDIDAS DE CONVERSIÓN	
1 cup = 16 tbsp = 16 cucharadas	1 pisca = 1/8 = 1 dash
1/2 cup = 8 tbsp = 1/2 taza = cucharadas	1 kilo (kilogramo = kg) = 1000 gramos
1/4 cup = 4 tbsp = 1/4 taza = cucharadas	3/4 kg = 0.750 gramos (grs)
1 tbsp = 3tsp = 1 cucharada = cucharaditas	1/2 kg = 500 gramos
	1/4 kg = 250 gramos

Fuente: GADGETS & CUINA (2014)
Elaboración propia

Cuando se elabora una receta estándar, se debe mencionar el o los utensilios a utilizar, así como sus dimensiones:

- Para elaborar las recetas estándar se debe indicar el insumo que entrara a cocción y por cuanto tiempo.
- En el procedimiento de estandarización de la receta, evitemos repetir las cantidades en los ingredientes.
- Para reducir la cantidad de merma, pesar el insumo entero y luego pesar lo que se utilizará, habilitando lo comestible, creando así un orden de producción en la elaboración de los procesos dentro de la estandarización de las recetas, optimizando el proceso de producción.

De Bonis (2016), menciona que estandarizar permite reducir los márgenes de error por mala memorización y presión en el personal, a la vez que da la posibilidad de prescindir de un alto número de cocineros de calificación elevada, permitiendo al negocio tener cocineros capaces, con capacitación permanente y altamente motivados, a un menor costo operativo.

Reducción de costos, mermas y desperdicios, mejora en los tiempos y la productividad son resultados que acompañan a un buen proceso de estandarización, que debe siempre ser generado desde la base de conocimientos sólidos, experiencia, evaluación permanente y políticas claras.

Si bien es cierto la receta estándar es un listado de los insumos requeridos para la elaboración de la receta, donde no solo se deberá incluir cantidades exactas de cada insumo con sus respectivas unidades y costos. Además de ser una guía de elaboración y

ensamblar el potaje y/o incluso poder determinar el tiempo real de preparación, específicamente la receta estándar es de utilidad para calcular el costo real de cualquier platillo elaborado.

El éxito o el fracaso de un establecimiento gastronómico, cualquiera que sea la naturaleza de este, dependerá significativamente de la atención que se le brinde, sin descuidar la inversión basada en la oferta de los platos.

Las recetas estándar, a diferencia de una receta convencional que podemos encontrarla en algún recetario popular o revista de cocina, concentra considerables detalles tales como tiempos de cocción y elaboración, e inclusive hasta el grado de dificultad, métodos de elaboración, clasificación de la receta (plato de entrada, plato de fondo, postre y bebida), también alguna reseña que se requiera para su adecuada elaboración, gracias a dicha receta se puede obtener con precisión el costo del potaje, postre y bebida.

Además, es el instrumento ideal para el control monetario, sea ingresos y/o egresos.

Otro beneficio significativo en dicha receta es que sin importar quién o dónde se elabore la receta, la calidad será la misma, justamente por la equidad en todos los aspectos de su elaboración.

1.3.16. Reducción de mermas

Para Santa María & Mertens (2014), la reducción en las mermas puede generar diversos beneficios, tales como una adecuada estandarización de las recetas, que nos permitirá simplificar el entrenamiento de los cocineros, siguiendo los parámetros respectivos:

- La similitud dentro de las elaboraciones y presentaciones de los alimentos, reducirá la cantidad de desperdicios (mermas)
- Una adecuada fijación de las bases de cantidad / calidad dentro de los procesos de elaboración, garantizará la reducción de mermas, basándose en la adecuada comprobación de recetas.
- La estandarización de las recetas ayudará a no depender de las habilidades e influencias de un determinado cocinero, manejando así la minimización de los desperdicios mediante el porcionamiento y el pesaje adecuado, brindando así mejor control en la producción.

1.3.17. Receta estándar o fija

Para el especialista Rodríguez (2012) la receta estándar significa la composición o fórmula estándar (formato detallado y cuantitativo de insumos del área de alimentos y bebidas, elaborados por lo general en ambientes vinculados a la manipulación y expendio de platos elaborados. ahorro de tiempo, no solo en la producción de los platos sino también en las compras, por contar con las cantidades necesarias en forma exacta.

1.3.18. Mejoras en los procesos de reportes de costos diarios

Para el autor Youshimatz (2016) el contar con procedimientos detallados permitirá el análisis de nuevas metodologías y la implementación de nuevos efectos a los procesos productivos que optimicen tiempo y dinero en los negocios.

Como el costo bruto (valor de los insumos y mercancías antes de su elaboración que salen de almacén a precio de costo), crédito (valor de la mercadería que sale del área de producción); costo neto (Viene a ser el costo real de los insumos o mercancías que sean vendido).

1.4. Implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento

El especialista Ruiz (2012), menciona que durante el ciclo operativo de los restaurantes divide las operaciones en una serie de actividades relacionadas entre sí, que tienen una línea conductora que se inicia con la compra de materia prima y finaliza con el suministro de un producto en la mesa del cliente, intentando satisfacer un requerimiento previo, los procesos de este ciclo están diseñados para controlar toda la cadena de valor.

El funcionamiento operativo del departamento de alimentos y bebidas se puede sintetizar de la siguiente manera:

- Definir las políticas de compras y relaciones con los proveedores.
- Planificar la recepción de la mercadería comprada.

- Organizar los procesos de almacenamiento y rotación del stock.
- Desarrollar el sistema de distribución para las diferentes unidades de producción.
- Establecer la metodología de producción.
- Realizar el servicio de comidas y bebidas a los clientes respetando los estándares establecidos.

En la gestión del departamento de alimentos y bebidas se administra de manera detallada los gastos incurridos durante el proceso productivo para la obtención de los equilibrios financiero, comercial y humano.

1.4.4. Definición de términos básicos, aplicados a sistemas de la gestión de compras y almacenamiento.

El especialista Rodríguez (2012), afirma entre otras cosas que se debe de seguir ciertos términos básicos para elaborar e implementar determinados sistemas de gestión de compras y almacenamiento.

- **Controlar:** Significa supervisar y verificar todos los elementos que participan en los procesos, tales como materias primas, elaboración, presentación, servicios, facturación, atención al cliente, entre otros.
- **Decidir:** Proponer acuerdos en relación a las necesidades, desarrollando los respectivos planes de acción y contando para su realización o aplicación con la adecuada información, la que deberá ser fehaciente y precisa.

- **Dirigir:** Es regentar las tareas realizadas y/o encomendadas a los profesionales según área o especialidad dentro del sector.

En la gestión se utilizan técnicas para hacer eficientes los procesos de producción, algunas de ellas son: prever, controlar, dirigir, organizar y decidir.

- **Equilibrio comercial:** Consiste en ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades y deseos de los clientes y mantenga una eficiente relación precio/calidad.
- **Equilibrio financiero:** Es la obtención de un resultado que garantice el desarrollo y crecimiento de la empresa y satisfaga los requerimientos de sus socios/accionistas.
- **Equilibrio humano:** Se basa en mantener el clima laboral que incentive la motivación de capital humano de la organización.
- **Organizar:** Consiste en establecer los diversos sectores del departamento y/o área para lograr así la optimización de los recursos, evitando además duplicidad de funciones.
- **Prever:** Es adelantarse a las necesidades y los acontecimientos.

En estos casos el autor Feijoo (citado en Ruíz ,2012) explica que el flujo de producción de alimentos se inicia con la compra de bienes no procesados y finaliza con el cobro del servicio prestado, en un proceso se desarrollan distintas etapas, donde se aprecia la recepción, la inspección y el almacenamiento de bienes no procesados.

1.4.2. Búsqueda y relación con proveedores

Para el autor Ruiz (2012), menciona que el poder captar proveedores que se ajusten a este tipo de establecimiento, debe hacerse con ciertas pautas, las cuales se presentan con las consideraciones que se deben tener en cuenta con dichos proveedores como:

- Localización del proveedor.
- Selección del proveedor.
- Adaptación del proveedor a las necesidades del restaurante.
- Búsqueda de medios de comunicación, como anuncios de prensa, internet, llamadas directas o por medio de referencias de otros profesionales del sector.

Una vez realizada dicha tarea, se procede a su respectiva clasificación.

1.4.2. Clasificación de los proveedores

Para el autor Ruiz (2012), incide en que la clasificación de los proveedores se realiza según las características de cada uno de ellos, es decir, atendiendo según el caso de que sean habituales, ocasionales o por obligación.

En cuanto a los habituales, cabe destacar que siempre es recomendable tener tres proveedores de la misma familia de productos, para así poder comparar las distintas calidades, precios, formas de pago y frecuencia de reparto en cada una de las ocasiones que se necesite hacer un pedido de materia prima.

1.4.4. Formatos utilizados para los pago a proveedores

Para el autor Ruiz (2012), menciona que al realizar los pagos existen diversas formas (efectivo, cheques diferidos, tarjetas de débito, crédito, entre otras) que, según se ejecuten, por medio de ellas se obtendrán diferentes tipos de descuentos y también se conseguirán bonificaciones.

Como resumen de esto, se puede decir que un buen proveedor debería cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser conocido en el medio gastronómico.
- Tener antecedentes de buen proveedor.
- Mantener mercadería acorde a las necesidades.
- Ofrecer precios competitivos.
- Demostrar puntualidad en el servicio.
- Tener consistencia de calidad.

Otras consideraciones complementarias podrían ser:

- Si ofrece elementos en calidad de préstamo (comodato).
- Si da bonificaciones.
- Si ofrece descuentos sobre precio de lista.
- Si hace auspicios.
- Los tiempos de entrega.
- La disponibilidad del stock.
- Las condiciones de pago.
- La flexibilidad de la negociación.

1.4.5. Almacenamiento de materias primas

El especialista Ruiz (2012), menciona que dentro del almacenamiento de materias primas, hay que considerar el tipo de producto que se va a almacenar, dado que no es lo mismo un producto perecedero que uno no perecedero.

También son muy importantes los espacios de almacenamiento de los que se dispone, y por último, la rotación que deben tener los productos para obtener un buen grado de frescura.

1.4.6. Rotación de mercadería y/o stock

Por su parte Youshimatz (2016) menciona que una vez conocidos todos aquellos productos que normalmente se encuentran dentro del departamento de alimentos y bebidas, se analiza cómo se fija la rotación del stock.

Para realizar una buena gestión en la rotación, hay que considerar:

- Caducidad del producto.
- Consumismo medio del producto.
- Capacidad de los almacenes.
- Rotación de existencia.
- Costo del stock.

1.4.7. Caducidad del producto

En cuanto a la caducidad del producto Youshimatz (2016), menciona entre otras cosas que debemos tener en cuenta el estricto control de las existencias y por ende repercutirá en el control de los costos, motivo por el cual se debe planear la producción del día para evitar sobre almacenar la despensa y se echen a perder insumos.

Resaltando además que el chef obligatoriamente deberá revisar los inventarios diarios para tener una idea de lo que se tiene en stock y lograr así la adecuada producción de potajes.

1.4.8. Consumo promedio del producto

El autor Youshimatz (2016), refiere que la cantidad que se consume de un producto en determinado período de tiempo. Este período se puede fijar por días, por semanas, por quincenas, por meses o anualmente, siendo el ultimo poco recomendable.

En base a este consumo se puede determinar un stock de seguridad, que sirva para fijar una cantidad mínima de un producto que por lo general se utilice asiduamente.

1.4.9. Capacidad de los almacenes y/o cámaras de conservación

La capacidad de los almacenes o cámaras frigoríficas debe estar acorde con el volumen del establecimiento o negocio, teniendo en cuenta el consumo promedio del producto.

1.4.10. PEPS y rotación de existencias

El experto Angulo (2017), sostiene que el procedimiento PEPS (Primero en entrar primero en salir) radica en tener fichados los insumos que ingresaron primero para darle inmediata salida del área de economato.

Dichos métodos serán controlados mediante la ayuda del Kardex, donde se especificaran campos necesarios de los productos o de la compra realizada, siendo algunos de estos campos los siguientes:

- Fecha.
- Referencia del insumo y/o mercancía existente en el área de economato.
- Cantidad (Número de insumos y/o mercancías existentes que ingresaron al almacén)
- Costo unitario del insumo y/o mercancía existente.
- Total en dinero de los recibimientos de insumos y mercancías.
- Cantidad (Número de insumos y mercancías existentes que salen del almacén)
- Costo unitario de los insumos y mercancías existentes.
- Total en moneda de la salida de insumos y mercancías existentes.
- Cantidad (Número de insumos y mercancías existentes)
- Costo unitario de los insumos y mercancías existentes y/o actuales.

- Total del peso de los insumos y mercancías existentes.

Así mismo para calcular la rotación de los insumos y mercancías existentes se debe considerar:

- Stock mínimo.
- Stock medio.
- Consumo de mercancía.

Para establecer un stock, no existe una regla genérica y los cálculos deben hacerse por cada producto o familia, atendiendo el tipo de producto que se almacena.

1.4.11. Stock mínimo

El especialista Youshimatz (2016), menciona que el stock mínimo es la cantidad del producto que se utiliza en cualquier departamento con una frecuencia más o menos controlada, logrando así los principales cálculos del stock mínimo, debe hacerse sobre la base de un consumo medio y un stock de seguridad.

Para establecer el stock determinado, debemos de tomar en cuenta consideraciones tales como: la entrega de los productos por parte del proveedor, ya que en ciertas ocasiones dichos proveedores no tienen la posibilidad de hacer repartos diariamente.

1.4.12. Stock medio

El experto Youshimatz (2016), señala que el stock medio o promedio de inventario está en función del pedido de productos, de la cantidad

mínima de pedidos, impuesta por el proveedor y del volumen de almacenamiento.

1.4.13. Consumo de mercaderías

El especialista Youshimatz (2016), nos menciona que el cálculo de mercadería consumida se obtiene mediante la participación del stock inicial, las compras y el stock final, del período a analizar.

1.4.14. Rotación del stock

Otro aspecto importante es mencionar que dentro del almacenamiento será costoso, el contar con las mínimas existencias necesarias para dar un servicio eficiente, es necesario calcular las distintas rotaciones del stock, aplicando siempre el PEPS.

El coeficiente de rotación de inventario determina la tasa mensual de consumos de mercaderías en existencia y asegura que la inversión de capital no sea excesiva.

1.4.15. Control de compras

En relación a este tema Feijoó (2009) menciona que las compras de materia prima pueden realizarse hasta con varios meses de anticipación a su uso.

Para ello, es de suma importancia la información que proporcionan los presupuestos, desde donde se infieren los volúmenes de mercadería necesaria para satisfacer la demanda prevista.

Además refiere que siempre debe de haber un departamento de compras, que es quien debe de tomar y asumir contacto con proveedores que cubran las necesidades de la empresa, expone que los pedidos de compras partirán de los sectores que lo requieran, pudiendo ser, según su naturaleza, perecibles y no perecibles, para áreas como cocina, salón, área de mantenimiento, entre otros, teniendo en cuenta la documentación respectiva, la cual podría ser a través de un pedido de requisición, guía de remisión u hoja de pedido, entre otros.

Este pedido lo recibirá almacén, que tiene la obligación de controlar, que chequea la existencia del pedido, envía el mismo y lo baja del stock, cuando en los almacenes están a punto de reponer un determinado stock, siguiendo el PEPS.

Se hace el pedido de compras al departamento de compras, deberán revisar que el pedido a los proveedores sea el idóneo.

También verifica precios, peso, dimensiones, calidad y condiciones de embalaje o transporte, por lo general, sugerimos que se trabaje con al menos tres proveedores.

Una vez decidido el candidato idóneo, y que además cumpla los requisitos previos para realizar las operaciones requeridas dentro del área de compras, se emitirá la orden respectiva, para que el proveedor envíe la mercadería acompañada a una guía de remisión y una factura.

Una vez que se ha recepcionado la mercadería, se recibirá la misma, controlando siempre que haya coincidencia entre la orden de compra, guía de remisión y factura, para evitar conflictos de recepción y/o pagos.

En caso de devolución de alguna mercancía o insumo de origen vegetal y/o animal, podría alterarse la relación entre lo entregado y lo facturado, entonces, el proveedor hará una nota de crédito para no anular la factura.

Para ello, comúnmente se dispone de la siguiente documentación:

- Factura a pagar.
- Orden de compra.
- Remito de recepción de la mercadería a pagar.
- Comprobante de almacenes con el ingreso de dichas mercaderías al stock del departamento.

Con la conformidad de datos de estos documentos, se está en condiciones de pagar la factura, de acuerdo al cronograma de pagos establecido.

Para el especialista García (1978), la implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento asegura la optimización de los recursos, favoreciendo así la rentabilidad de las empresas gastronómicas, debido a que para el crecimiento y demanda de este tipo de negocios, los gerentes han requerido de una adecuada gestión de la manera más científica y a la vez más compleja, al margen de que todas estas teorías son herramientas que maneja el ejecutivo

para tomar decisiones más racionales, con riesgos recalculados que maximizarán las probabilidades de éxito, y que no solo se cimentarán sino que también la experiencia y el criterio son elementos insustituibles en toda gestión.

- En la gestión de los inventarios debe haber un control que ciertamente merece la atención de la alta dirección de una empresa, especialmente cuando se encuentra en una etapa de crecimiento y de expansión de sus actividades, en la industria de a y b.
- Dicha dirección deberá mantenerse alerta cuando se encuentre gran parte de su capital de trabajo invertido en materias primas, materiales en proceso y productos terminados.
- Para lograr una eficaz administración de los inventarios, las tecnologías modernas señalan los siguientes elementos:
- Tener el mínimo de gastos de activos en materias primas, tales como insumos para procesar como ya terminados y/o envasados.
- Mantener el nivel de existencias de insumos siguiendo el PEPS, de manera que las operaciones de producción no se alteren por demoras o faltantes.
- Almacenar el mínimo de productos que no exceda la inversión de insumos envasados.
- Mantener el stock de productos envasados de acuerdo con la demanda de los comensales, para brindar así una calidad en el servicio y con eficacia.
- Detectar con tiempo los insumos que no tienen mayor rotación, insumos vencidos o que pasaron el límite de caducidad.

- Establecer un adecuado control de los insumos que ingresan en los almacenes, evitando la generación innecesaria de mermas y/o deterioro por descuido. Definir políticas de los PEPS, tanto en los insumos perecibles como no perecibles.

1.5. Implementación de un sistema de gestión en la calidad del servicio

Por su parte Rodríguez (2012), distingue que es de suma importancia la impecable presentación de los productos gastronómicos, según sea el área donde se produce, lo cual maximice y exija la adecuada manipulación higiénica de comidas y bebidas en el entorno de sus elaboraciones, dentro del servicio.

Para el especialista Correia, (2012). La implementación de un sistema de gestión de calidad asegura la optimización de los recursos, favoreciendo la rentabilidad dentro de las empresas gastronómicas.

Dicha gestión, dentro de los procesos de manipulación y expendio de alimentos y bebidas, será esencial para asegurar la calidad y seguridad alimentaria.

Debemos recordar que el manipulador de comidas y bebidas es considerado como la piedra angular de la calidad de los productos que puede ofrecer un establecimiento.

Este estudio analiza la importancia dentro de los principales métodos de elaboración de alimentos, dentro del proceso de fabricación y manipulación de comidas y bebidas en los hoteles de la ciudad de João Pessoa, Brasil.

Teniendo en cuenta que la gestión de los colaboradores será el factor que determinará la calidad del servicio de alimentos y bebidas.

- Mientras que para De Bonis (2016) el proceso de estandarización de recetas establecerá de manera uniforme métodos de elaboración y expendio de comidas y bebidas, de manera que estos puedan repetirse siempre en forma igual o similar.

Dicha estandarización de recetas contribuirá a mejoras continuas en los procesos de producción y por ende en los costos, además el autor refiere que se pueden incluir diagramas de flujo e imágenes de cómo deberá ser la presentación el respectivo platillo.

Siendo los beneficios de una adecuada estandarización de recetas dentro de los negocios gastronómicos del tipo de fast food, básicamente en las áreas de costos, administración, recursos humanos, procesos y producción (cocina).

1.5.1. Mejorías en la presentación uniforme del servicio

La autora Reay (2008), menciona que con cantidades homogéneas, así como las adecuadas presentaciones preestablecidas y procesos comunes se garantizara que todos los platos se servirá el mismo producto, con calidad, colores, aromas y sabores iguales, evitando reclamos del “por qué todos los platos sales distintos”.

1.5.2. Calidad en la atención y servicio en los establecimientos de comida rápida

Para los especialistas Da Costa & Alves (2009), Indican que se puede viabilizar una mejor comprensión de cómo se encuentra la atención al cliente y su nivel de satisfacción en el sector de Fast Food.

A través de estudio y concordando con varios autores, fue posible analizar diferentes conceptos sobre el tema abordado, así como su surgimiento histórico y su alcance mercadológico en la actualidad, lo que posibilitó un mejor basamento teórico necesario para demostrar e identificar los puntos fuertes y débiles de las empresas de este segmento en la visión del cliente, así como contribuir, con los resultados de la investigación, para el aumento de la literatura sobre este sector.

De acuerdo con los conceptos como comportamiento del consumidor, satisfacción del cliente, teoría de las necesidades, imagen de la empresa, la competitividad en el segmento de alimentación rápida, entre otros asuntos, fue posible observar que las empresas del ramo, en la ciudad, poseen una pequeña ventaja competitiva en relación con las empresas del mismo segmento que se encuentran en otras ciudades.

Para la obtención de mejores resultados, que sean favorables donde se beneficien las pequeñas empresas de Fast Food locales, se deberá analizar el nivel de influencia de la calidad en la atención relacionada con la satisfacción del cliente, debido a que la mayoría de las

menciones y/o respuestas afirmativas terminaran por reforzar positivamente que los consumidores locales se sientan y/o encuentren grata satisfacción con los servicios de atención.

Por otro lado, es posible tratar de sensibilizar a los consumidores, tanto residentes como turistas, de diversa índole, que por diversos motivos se encuentren en la ciudad, frecuenten los respectivos Fast Food por preferencia o recomendación, nunca o muy pocas veces, fueron atendidos por franquicias de grandes redes de comida rápida.

Llegando a la conclusión que, por medio de la observación se podrá verificar una estandarización referente a los:

- Tiempos de atención en los pedidos (evitar demoras)
- Falta de dinamismo durante las capacitaciones o inducciones.
- canceló su pedido.
- Indecisión del cliente.
- Inadecuada capacitación del colaborador.

Muchas veces son cuestión de dos, un minuto e incluso algunos segundos, en las franquicias de las grandes redes de comida rápida, que tienen muy en cuenta el tema de la rapidez del servicio debido a dos temas muy importantes:

- Tiempo y temperatura de los alimentos elaborados (para evitar el desarrollo de ETAs).

Mientras que en los pequeños Fast Food pueden llegar a tardar rangos de tiempo que fluctúan desde 15 a 30 minutos, y en algunos

puntos o casos, es necesaria la paciencia debido a que dichas elaboraciones pueden durar más de una hora de espera.

Por lo tanto, es ahí donde se debe manejar buenas prácticas de rapidez y servicio, tanto en la cocina como en el salón, analizando con más cautela el desarrollo de los cuellos de botella para evitar una percepción negativa de los clientes cuando en comparación a la atención practicada por empresas más consolidadas en el mercado.

Evitando así bajas económicas o falta de lealtad por parte de los clientes que frecuentan este tipo de Fast Food dentro del patio de comidas o del entorno vinculado en este caso al Fast Food “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, el cual está enclavado en el mall del distrito de Bellavista, Callao.

1.5.3. Simplificar el entrenamiento de los colaboradores de producción.

Para lograr la estandarización e implementación se requieren procesos de capacitación ágiles y rápidos del personal, volviendo más perceptibles los procesos, evitando los márgenes de error por interpretación, así como el cumplimiento de los siguientes ítems:

- Aseguramiento de la asepsia en los implementos de uso para la producción alimentaria, en todas las áreas en donde se manipulen.
- Máximo cuidado en la rotación de insumos, para evitar su descomposición y una posible contaminación cruzada.
- Vigilar que solo las personas autorizadas deben permanecer en los lugares de manipulación/producción de comidas y bebidas.

- Evitar el despilfarro innecesario de insumos, así como de mercancías, servicios de agua, gas y energía eléctrica, el uso inadecuado ocasiona atentar contra el patrimonio institucional.
- Se debe asumir la total responsabilidad de la limpieza del espacio de producción, luego de terminar el servicio.
- Supervisar la labor de los asistentes de cocina u otros subordinados, cuidando que cumplan con el aseo del área productiva donde se desarrollara la actividad, así como su adecuada limpieza (pozas, vajillas, pisos, jebes de piso, batería de cocina, vajilla, entre otros). (Reay 2008).

1.6. Implementación de un sistema de gestión del talento humano

Según la especialista Reay (2008), menciona que la implementación de un sistema de gestión de los recursos humanos puede asegurar la optimización de los recursos, favoreciendo así una adecuada rentabilidad de las empresas gastronómicas, descubriendo intereses y capacidad para el conocimiento inmediato del establecimiento y de los productos que se expenden en el menú.

Además, es importante la impecable presentación del colaborador o asesor en servicios gastronómicos (mozo o azafata), la manipulación higiénica de los alimentos y bebidas, así como el pronto servicio al cliente.

1.6.1. Normas generales

La especialista Reay (2008) indica las siguientes pautas a seguir durante el servicio:

Ser cortés y amable con los clientes, usar un lenguaje adecuado y un tono de voz agradable y relajado, sonreír, escuchar con atención para entender lo que el cliente desea, asintiendo regularmente, anotar, buscar información cuando se desconoce la familiarización con lo que se expende en la carta del menú y mostrar disposición para atender de manera inmediata.

- Es importante vestir con extremada pulcritud y cuidar sus olores de fluidos corporales, aliento e inclusive colonias y/o perfumes de aromas fuertes.
- Tener las uñas con cuidado prolijo, maquillaje sutil y en el caso de los varones adecuadamente rasurados y sin bigotes.
- El trato al cliente siempre será de USTED
- Cuando el cliente se dirige al mozo y/o azafata que no lo está atendiendo, este le escuchara con amabilidad, coordinando con el mozo responsable de la mesa, para evitar duplicidad en el pedido y que así se genere malos entendidos.
- En caso de que no fuera posible brindarle el servicio, se pedirán las disculpas respectivas, intentando atenderlo con la mayor prisa.
- En caso se necesite interrumpir a un mozo que está atendiendo a un cliente, se hará con la mayor discreción, pidiendo disculpas al cliente.

- Evitar apoyarse en elementos decorativos, tales como paredes y/o mobiliario, meter las manos en los bolsillos y cruzarse de brazos.
- No usar el teléfono de la empresa para realizar contactos personales y no hacer uso de celulares u otros medios que interrumpan el servicio.
- Por ningún motivo se debe discutir situaciones laborales o de otra índole en presencia de los clientes.
- Está prohibido fumar, consumir bebidas alcohólicas, alimentos y masticar chicle frente a los clientes, durante el servicio.
- Evitar acciones de higiene corporal, como rascarse o peinarse, limpiarse las fosas nasales, soplar o hurgarse las narices, acudir al baño u otra acción que desmerite la pulcritud del servicio.
- Deberá tener conocimiento de todos los platos y presentaciones del restaurante, además de la dirección del mismo, horario de atención, entre otras cosas.
- Aclarar las dudas del cliente y verificar la comprensión de los mismos. Si no se pudiese responder, preguntar a los colegas o al jefe inmediato.
- Conocer el entorno geográfico en que se ubica el restaurante, así como los servicios y recursos más importantes alrededor.

1.6.2. Procedimiento para la recepción y acogida de clientes

La autora Reay (2008), menciona que el cliente debe de ser recibido por el jefe de mozos y/o azafata con un saludo, deseándole los buenos días, tardes o noches.

Una vez acomodado, se entregará inmediatamente la carta del menú, en primera instancia a las damas.

Preguntar por la cantidad de personas a sentarse en la mesa.

Una vez que el cliente se acomode en su mesa, consultar el nombre del mismo para personalizar el servicio brindado.

Se debe de utilizar, como señal de respeto, Sr., Don, Sra.

Al cliente se le debe informar de las promociones vigentes en el momento, preguntarle si desea ordenar alguna bebida y comandarla, en caso el cliente desease algún piqueo o alguna entrada, el mozo deberá retirarse para que el cliente pueda escoger tranquilamente lo que desee pedir.

1.6.3. Procedimientos para la toma de pedidos

Es necesaria la aplicación de estos procedimientos:

- Luego de un tiempo prudencial, el mozo se acercará a la mesa para ver si el cliente desea que se le tome el pedido, orientando al cliente sobre los contenidos de los potajes, adoptándolos en la medida de lo posible a sus preferencias y ofreciendo alternativas en caso de peticiones que no se pueden ofrecer o satisfacer.
- Se indicará al cliente los platos que requieren un mayor tiempo de elaboración, y mientras se deberá ofrecer aperitivos o entrantes.
- Anotar la distribución y numeración de los comensales y los platos solicitados por cada cliente o comensal.

- Una vez recogido el pedido, repetirlo en voz alta frente al cliente de manera detallada (descripción del plato y las cantidades) para que no haya malos entendidos posteriores, tomar nota del pedido.
- Al servir los platos y bebidas, hacerlo siempre por la derecha, con pulcritud, evitando tocar los alimentos con las manos.
- Mantenerse al pendiente de las necesidades del cliente a una distancia prudente, procurando no interferir en sus conversaciones y evitando que nuestra presencia pueda ser incómoda.
- Retirar los platos muertos (consumidos) para que el cliente tenga libertad de movimiento en la mesa. (Reay 2008).

1.6.4. Procedimientos para el servicio de bebidas

La autora Reay (2008), nos da la propuesta para el servicio de bebidas en donde se debe de implementar lo siguiente:

- Luego de tomar nota del pedido de bebidas, estas se servirán inmediatamente.
- Si el comensal elige un vino, limpie la botella y compruebe que coincida con la elección realizada.
- Posteriormente se traslada hasta la mesa para su descorche, evitando hacer movimientos bruscos, y con la etiqueta siempre hacia arriba.
- La botella se presenta siempre mostrando la etiqueta para que el cliente la pueda ver y descorcharla en su presencia, cuidando que luego de descorcharse el corcho sea entregado al cliente.

1.6.5. Procedimiento para la facturación y despedida al cliente

La autora Reay (2008), menciona lo indispensable que es al momento en que el cliente pida la cuenta, imprimir la pre-cuenta y entregarla dentro del camachero (palabra con que se designa a un platito rectangular utilizado para colocar la cuenta, así mismo a la propina la llaman camacho).

- En este caso, al ser un Fast Food, el cliente deberá pagar en caja antes de consumir y/o al mozo o azafata.
- Consultar siempre si se desea boleta o factura y el procedimiento de pago será el siguiente:
- Si el pago es realizado con tarjeta de crédito, se solicitará DNI del titular (cliente) de manera obligatoria, en caso sea extranjero el cliente, solicitar su carnet de extranjería o pasaporte, verificando la legitimidad de la firma en ambos documentos.
- En caso sea tarjeta de débito, no es necesario el documento de identidad, el POS solicitará su clave para hacer efectivo el pago, siendo el cajero(a) quien manipulara el POS, en caso no pueda salir de caja, el mozo o azafata lo llevará a la mesa para que el cliente realice la transacción.

1.6.6. Procedimientos para gestión de reclamos.

La autora Reay (2008) afirma que se ha de prestar total atención a lo que el cliente quiere comunicarnos, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla al jefe inmediato.

- Cuando el cliente solamente decide quejarse, escucharlo, tratando de comprender el motivo de su queja, jamás interrumpa, aunque el cliente no tenga razón, hasta que haya terminado de exponer su problema, no le discuta, argumente que ha habido un problema de comunicación, o malentendido, una disfunción en el servicio, presente una disculpa y comuníquese que se tomaran las medidas oportunas.
- Además, de la manera más cortés recuérdese al cliente que existe el “libro de reclamaciones”, donde podrá reflejar su queja por escrito.

1.6.7. Procedimientos para la atención telefónica

La autora Reay (2008), menciona que es muy importante cumplir con los siguientes pasos cuando se solicita una reservación y/o servicio de delivery.

- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible.
- Al descolgar el teléfono se identifica el establecimiento, pronunciando la frase de saludo: Jama Brava, buenos días/tardes/noches. ¿En qué puedo ayudarle?
- Se debe emplear los procedimientos de cortesía
- Se brindara un trato amable con el cliente
- La amabilidad telefónica reflejada en el tono de voz.

CAPÍTULO II: RESULTADOS

En este capítulo se presentarán los resultados que se han obtenido a través del análisis de la información revisada y compilada en el trabajo de campo.

2.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA GASTRONOMICA “KUSA MIKUY S.A.C. JAMA BRAVA”

“Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA” con RUC: 20601952832 es más que un plato de comida. Es la nueva generación de potajes tradicionales, los cuales ingresan a la línea de fast food.

La empresa inicio sus actividades en diciembre del año 2016, el propietario Javier Vargas compra por traspaso el negocio a un valor de 200,000 nuevos soles, él es un profesional que trabajo muchos años en la industria minera, no tuvo experiencia previa en el ámbito gastronómico, algo que perjudicó los primeros meses de existencia del negocio.

“Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA”, contrata los servicios de los proveedores, “bancherito”, proveedor de verduras, “redondo” proveedor de carne y “shilcayo”, proveedor de carne. Todos estos proveedores abastecían la empresa tres veces por semana, en función a los pedidos que hacia el área de producción.

Esta área de producción, no contaba con recetas estandarizadas, los productos finales (plato de comida), se hacían de manera improvisada y sin el apoyo de una ficha técnica, esto ocasionaba que se compre de más o de menos, producto de ello se tuvo mucha merma por

almacenamiento, lo mismo ocurría en el área de producción (cocina), al no tener una planificación ni procesos estandarizados los productos finales no salían todos igual, esto ocasionaba pérdidas para la empresa y clientes insatisfechos.

Por ejemplo, el pollo que se compraba a s/. 6.50 el kilo, producía una merma de 30% el día lunes, 40% el martes, 20% el miércoles, así sucesivamente, demostrando un descontrol total.

El especialista Youshimatz (2016) menciona que implementando la siguiente fórmula se puede hallar el precio limpio que es:

$$\text{PL} = \text{P. MERCADO} / \% \text{ RENDIMIENTO}$$

Esta fórmula nos dará datos que el lunes la merma fue del 30% y el rendimiento era del 70%.

Teniendo un precio limpio final de $\text{PL} = 6.5/70\% = \text{S/ } 9.28$, el martes esto variaba, la merma de ese día entonces fue del 40%, con un rendimiento del 60%, teniendo un precio limpio final de $\text{PL} = 6.5 / 60\% = \text{s/. } 10.83$.

Como se puede observar los precios limpios varían en función a la merma producida, esta variación producía que el costo final del producto suba y por ende se tenga menos ganancia; otro problema que se observó era la cantidad de trabajadores, que no conocía el producto final, por ende, la calidad del servicio también era cambiante. El especialista Youshimatz (2016) además menciona que con esta fórmula se sabrá que implementándola, se estará al corriente, dentro del área de almacén que la cantidad era del 60% en merma.

$$\% \text{ de merma} = \frac{\text{producto malogrado}}{\text{producto bruto}}$$

En la semana del 19/8/2017 al 26/08/2017, se hizo un conteo y cálculo de mermas al restaurante Kusa Mikuy S.A.C. JAMA BRAVA y se encontró que el:

$$\% \text{ de merma} = \frac{120 \text{ kg}}{200 \text{ kg}}$$

Tabla n° 2 Los costos fijos mensuales del año 2017 fueron de:

COSTOS FIJOS ACTUALES		
Costos Fijos	ENERO	FEBRERO
Alquiler	S/ 7,000.00	S/ 7,000.00
Planilla	S/ 23,800.00	S/ 23,800.00
Gas	S/ 1,600.00	S/ 1,600.00
Movilidad	S/ 640.00	S/ 640.00
Plásticos y papelería	S/ 600.00	S/ 600.00
Publicidad	S/ 500.00	S/ 500.00
Mantenimiento	S/ 440.00	S/ 440.00
Fumigación	S/ 286.00	S/ 286.00
Costos por materia prima	S/ 28,000.00	S/ 32,500.00
	S/ 62,866.00	S/ 67,366.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 3 ficha de planilla

COSTOS			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Monto
Planilla			
Gerente general	1	3500	3500.00
Administrador	1	2000	2000.00
Cocineros	3	1500	4500.00
Jefe de compras y almacén	1	2000	2000.00
Almacenero	3	900	2700.00
Vendedores	7	950	6650.00
Volanteros	2	950	1900.00
TOTAL: COSTOS FIJOS MENSUAL			23250.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 4: Así inicio sus actividades, estudio negativo de la empresa gastronómica Jama Brava.

COCTELES	PRECIO DE VENTA	VALOR DE VENTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
PISCO SOUR	S/. 15.00	S/. 12.71	180	120	110	80	120	140	180	120	80	60	80	100
MARACUYA SOUR	S/. 15.00	S/. 12.71	124	80	100	90	110	180	80	140	80	40	60	120
COCA SOUR	S/. 15.00	S/. 12.71	160	140	120	150	140	120	140	80	110	90	100	120
CHILCANO DE HIERVA BUENA	S/. 15.00	S/. 12.71	180	160	140	160	160	120	160	90	100	90	110	120
CHILCANO DE PISCO	S/. 15.00	S/. 12.71	200	90	120	110	120	100	40	100	120	80	90	80

POSTRES	PRECIO DE VENTA	VALOR DE VENTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
ALFAJOR	S/. 6.00	S/. 5.08	200	180	200	180	220	180	160	160	220	180	190	180
ENCANELADO	S/. 6.00	S/. 5.08	220	160	220	160	240	200	180	140	240	160	220	160
ARROZ CON LECHE	S/. 6.00	S/. 5.08	300	180	300	120	180	220	220	180	180	180	160	200
MAZAMORRA	S/. 6.00	S/. 5.08	200	220	200	140	160	240	200	220	160	220	180	180
SUSPIRO	S/. 6.00	S/. 5.08	200	200	200	160	140	180	240	140	200	240	200	180

PLATOS	P. VENTA	V. VENTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
PAPA A LA HUANCAINA	S/. 16.00	S/. 13.56	300	380	380	372	391	447	383	300	320	399	354	419
CEVICHE	S/. 12.00	S/. 10.17	320	220	220	216	227	259	223	240	300	231	205	243
OCOPA	S/. 10.00	S/. 8.47	340	320	320	314	329	376	323	280	280	336	298	353
SOLTERITO	S/. 10.00	S/. 8.47	280	240	240	235	247	282	243	240	240	252	223	265
CEVICHE MIXTO	S/. 28.00	S/. 23.73	220	240	240	235	247	282	242	180	260	252	223	265
PESCADO A LO MACHO	S/. 28.00	S/. 23.73	160	260	260	255	268	306	262	240	240	273	242	287
PICANTE DE MARISCOS	S/. 30.00	S/. 25.42	320	320	320	314	329	376	323	230	280	336	298	353
CALAPURCA DE POLLO Y CEB	S/. 30.00	S/. 25.42	186	340	340	333	350	400	342	200	300	357	317	375
AJI DE GALLINA	S/. 30.00	S/. 25.42	180	320	320	314	329	376	322	240	320	336	298	353

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 5: Inicio de actividades, estudio negativo de la empresa gastronómica Jama Brava.

PLATOS	P. VENTA	V. VENTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
PISCO SOUR	S/. 15.00	S/. 12.71	S/. 2,288.14	S/. 1,525.42	S/. 1,398.31	S/. 1,016.95	S/. 1,525.42	S/. 1,779.66	S/. 2,288.14	S/. 1,525.42	S/. 1,016.95	S/. 762.71	S/. 1,016.95	S/. 1,271.19
MARACUYA SOUR	S/. 15.00	S/. 12.71	S/. 1,576.27	S/. 1,016.95	S/. 1,271.19	S/. 1,144.07	S/. 1,398.31	S/. 2,288.14	S/. 1,016.95	S/. 1,779.66	S/. 1,016.95	S/. 508.47	S/. 762.71	S/. 1,525.42
COCA SOUR	S/. 15.00	S/. 12.71	S/. 2,033.90	S/. 1,779.66	S/. 1,525.42	S/. 1,906.78	S/. 1,779.66	S/. 1,525.42	S/. 1,779.66	S/. 1,016.95	S/. 1,398.31	S/. 1,144.07	S/. 1,271.19	S/. 1,525.42
CHILCANO DE HIERVA BUENA	S/. 15.00	S/. 12.71	S/. 2,288.14	S/. 2,033.90	S/. 1,779.66	S/. 2,033.90	S/. 2,033.90	S/. 1,525.42	S/. 2,033.90	S/. 1,144.07	S/. 1,271.19	S/. 1,144.07	S/. 1,398.31	S/. 1,525.42
CHILCANO DE PISCO	S/. 15.00	S/. 12.71	S/. 2,542.37	S/. 1,144.07	S/. 1,525.42	S/. 1,398.31	S/. 1,525.42	S/. 1,271.19	S/. 508.47	S/. 1,271.19	S/. 1,525.42	S/. 1,016.95	S/. 1,144.07	S/. 1,016.95
ALFAJOR	S/. 6.00	S/. 5.08	S/. 1,186.64	S/. 915.25	S/. 1,016.95	S/. 915.25	S/. 1,186.64	S/. 915.25	S/. 813.56	S/. 813.56	S/. 1,186.64	S/. 915.25	S/. 915.25	S/. 915.25
ENCANELADO	S/. 6.00	S/. 5.08	S/. 1,186.64	S/. 813.56	S/. 1,186.64	S/. 813.56	S/. 1,220.34	S/. 1,016.95	S/. 915.25	S/. 711.86	S/. 1,220.34	S/. 813.56	S/. 1,186.64	S/. 813.56
ARROZ CON LECHE	S/. 6.00	S/. 5.08	S/. 1,525.42	S/. 915.25	S/. 1,525.42	S/. 610.17	S/. 915.25	S/. 1,186.64	S/. 1,186.64	S/. 915.25	S/. 915.25	S/. 915.25	S/. 813.56	S/. 1,016.95
MAZAMORRA	S/. 6.00	S/. 5.08	S/. 1,016.95	S/. 1,186.64	S/. 1,016.95	S/. 711.86	S/. 813.56	S/. 1,220.34	S/. 1,016.95	S/. 1,186.64	S/. 813.56	S/. 1,186.64	S/. 915.25	S/. 915.25
SUSPIRO	S/. 6.00	S/. 5.08	S/. 1,016.95	S/. 1,016.95	S/. 1,016.95	S/. 813.56	S/. 711.86	S/. 915.25	S/. 1,220.34	S/. 711.86	S/. 1,016.95	S/. 1,220.34	S/. 1,016.95	S/. 915.25
PAPA A LA HUANCAINA	S/. 16.00	S/. 13.56	S/. 4,067.80	S/. 5,162.54	S/. 5,163.22	S/. 5,049.49	S/. 5,304.71	S/. 6,059.39	S/. 5,193.90	S/. 4,067.80	S/. 4,338.98	S/. 5,410.88	S/. 4,797.02	S/. 5,681.43
CEVICHE	S/. 12.00	S/. 10.17	S/. 3,254.24	S/. 2,237.29	S/. 2,237.80	S/. 2,192.54	S/. 2,303.57	S/. 2,631.05	S/. 2,270.34	S/. 2,440.68	S/. 3,050.85	S/. 2,349.69	S/. 2,082.92	S/. 2,467.17
OCOPA	S/. 8.00	S/. 6.78	S/. 2,305.08	S/. 2,169.49	S/. 2,169.83	S/. 2,126.10	S/. 2,233.61	S/. 2,551.32	S/. 2,192.88	S/. 1,762.71	S/. 1,898.31	S/. 2,278.32	S/. 2,019.80	S/. 2,392.24
SOLTERITO	S/. 8.00	S/. 6.78	S/. 1,898.31	S/. 1,627.12	S/. 1,627.46	S/. 1,594.58	S/. 1,675.29	S/. 1,913.49	S/. 1,646.44	S/. 1,627.12	S/. 1,627.12	S/. 1,708.83	S/. 1,514.85	S/. 1,794.27
CEVICHE MIXTO	S/. 22.00	S/. 18.64	S/. 4,101.69	S/. 4,474.58	S/. 4,475.51	S/. 4,385.08	S/. 4,607.06	S/. 5,262.10	S/. 4,516.53	S/. 3,395.93	S/. 4,847.46	S/. 4,699.28	S/. 4,185.83	S/. 4,934.25
PESCADO A LO MACHO	S/. 25.00	S/. 21.19	S/. 3,393.83	S/. 5,508.47	S/. 5,509.53	S/. 5,398.31	S/. 5,671.48	S/. 6,477.97	S/. 5,543.43	S/. 5,084.75	S/. 5,084.75	S/. 5,785.01	S/. 5,128.39	S/. 6,074.26
PICANTE DE MARISCOS	S/. 25.00	S/. 21.19	S/. 6,779.66	S/. 6,779.66	S/. 6,780.72	S/. 6,844.07	S/. 6,980.04	S/. 7,972.88	S/. 6,848.52	S/. 4,872.88	S/. 5,832.20	S/. 7,119.76	S/. 6,311.86	S/. 7,476.74
CALAPURCA DE POLLO Y CEB	S/. 23.00	S/. 19.49	S/. 3,625.42	S/. 6,627.12	S/. 6,628.09	S/. 6,494.58	S/. 6,822.93	S/. 7,793.49	S/. 6,664.35	S/. 3,898.31	S/. 5,847.46	S/. 6,959.50	S/. 6,169.85	S/. 7,307.47
AJI DE GALLINA	S/. 20.00	S/. 16.95	S/. 3,050.85	S/. 5,423.73	S/. 5,424.58	S/. 5,315.25	S/. 5,584.03	S/. 6,378.31	S/. 5,455.08	S/. 4,067.80	S/. 5,423.73	S/. 5,695.81	S/. 5,049.49	S/. 5,960.60
			S/. 48,896.61	S/. 52,279.68	S/. 53,201.65	S/. 50,564.41	S/. 54,225.11	S/. 60,616.27	S/. 53,043.33	S/. 42,186.44	S/. 49,364.41	S/. 61,566.40	S/. 47,663.73	S/. 55,548.11

Fuente: Elaboración propia

ABARROTOS	Azúcar en polvo	Lkg	1	S/ 7.00	S/ 7.07	1%
ABARROTOS	Pasta- canuto	Kg	1	S/ 9.00	S/ 9.09	1%
ABARROTOS	Guindones	Kg	1	S/ 33.20	S/ 33.88	2%
ABARROTOS	Guindas	Kg	1	S/ 25.00	S/ 25.25	1%
ABARROTOS	Amargo de angostura	Lt	1	S/ 8.00	S/ 8.08	1%
ABARROTOS	Oporto	Lt	1	S/ 26.00	S/ 26.26	1%
ABARROTOS	Pisco Portón quebranta	Lt	1	S/70.00	S/ 70.71	1%
ABARROTOS	Pisco Portón acholado	Lt	1	S/ 70.00	S/ 70.71	1%
ABARROTOS	Huesillo	Kg	1	S/ 22.00	S/ 22.22	1%
ABARROTOS	Pisco Ocucaje quebranta	Lt	1	S/ 44.00	S/ 44.44	1%
ABARROTOS	Papa seca	Kg	1	S/ 6.70	S/ 6.84	2%
ABARROTOS	Salsa de Ostión	Lt	1	S/ 11.20	S/ 11.31	1%
ABARROTOS	Sal de cocina	Kg	1	S/ 1.50	S/ 1.52	1%
ABARROTOS	Galleta de animalitos	Kg	1	S/ 6.00	S/ 6.06	1%
ABARROTOS	Ginger ale	Lt	1	S/ 4.50	S/ 4.50	0%
ABARROTOS	Agua	Lt	1	S/ 3.00	S/ 3.03	1%
ABARROTOS	Conserva de durazno	Kg	1	S/ 7.50	S/ 7.58	1%
ABARROTOS	Conserva de piña	Kg	1	S/ 6.50	S/ 6.57	1%
ABARROTOS	Chicha de jora	Lt	1	S/ 12.00	S/ 12.12	1%
ABARROTOS	Hongos Chinos	Kg	1	S/ 18.00	S/ 18.18	1%
ABARROTOS	Vino blanco - tetra pack	Lt	1	S/ 7.50	S/ 7.58	1%
ABARROTOS	Galleta de soda	Kg	1	S/. 12.00	S/ 12.12	1%
ABARROTOS	Filtrante de manzanilla	Kg	1	S/ 8.50	S/ 8.50	0%
ABARROTOS	Vino tinto - tetra pack	Lt	1	S/ 15.00	S/ 15.15	1%
ABARROTOS	Maní tostado	Kg	1	S/. 20.00	S/ 20.20	1%
ABARROTOS	Hielo	Kg	1	S/ 4.20	S/ 4.24	1%
ABARROTOS	Jugo de Naranja - tetra pack	Lt	1	S/ 5.00	S/ 5.05	1%
CARNES	Cerdo - solomillo	Kg	1	S/ 16.00	S/ 16.84	5%
CARNES	Pollo - pechuga	Kg	1	S/ 12.00	S/ 12.63	5%
ESPECIAS	Hoja de Laurel	Kg	1	S/ 4.90	S/ 4.90	0%
ESPECIAS	Vainilla	Kg	1	S/ 56.00	S/ 57.14	2%
ESPECIAS	Paprika entera	Kg	1	S/ 32.00	S/ 32.00	0%
ESPECIAS	Pimienta negra molida	Kg	1	S/ 55.00	S/ 55.00	0%
ESPECIAS	Sillao	Lt	1	S/ 8.90	S/ 8.99	1%
ESPECIAS	Canela	Kg	1	S/ 65.00	S/ 65.00	0%
ESPECIAS	Clavos de olor	Kg	1	S/ 13.00	S/ 13.00	0%
ESPECIAS	Sal de cocina	Kg	1	S/ 1.50	S/ 1.52	1%
ESPECIAS	Vinagre blanco	Lt	1	S/ 3.00	S/ 3.03	1%
ESPECIAS	Vino blanco	Lt	1	S/ 10.00	S/ 10.10	1%
ESPECIAS	Pimienta blanca	Kg	1	S/ 40.00	S/ 40.00	0%
ESPECIAS	Orégano	Kg	1	S/ 24.00	S/ 24.00	0%

ESPECIAS	Aceituna negra sin pepa	Kg	1	S/ 18.00	S/ 18.00	0%
ESPECIAS	Comino	Kg	1	S/ 12.50	S/ 12.50	0%
ESPECIAS	Hoja de coca	Kg	1	S/ 35.00	S/ 35.00	0%
LACTEOS Y HUEVOS	Crema de leche	Lt	1	S/ 12.00	S/ 12.12	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Huevos	Kg	1	S/ 10.00	S/ 10.00	0%
LACTEOS Y HUEVOS	Huevos de codorniz	Kg	1	S/ 8.00	S/ 8.00	0%
LACTEOS Y HUEVOS	Jamón	Lt	1	S/ 18.00	S/ 18.00	0%
LACTEOS Y HUEVOS	Manjarblanco	Kg	1	S/ 12.00	S/ 12.12	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Leche evaporada	Lt	1	S/ 4.00	S/ 4.04	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Leche en bolsa	Lt	1	S/ 2.50	S/ 2.53	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Leche condensada	Lt	1	S/ 5.90	S/ 5.96	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Mantequilla	Kg	1	S/ 12.70	S/ 12.83	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Queso	Kg	1	S/ 25.00	S/ 25.25	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Queso crema Philadelphia	Kg	1	S/ 11.00	S/ 11.11	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Queso mozzarella	Kg	1	S/ 13.00	S/ 13.13	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Queso parmesano Laive	Kg	1	S/ 15.00	S/ 15.15	1%
LACTEOS Y HUEVOS	Queso fresco	Kg	1	S/ 13.00	S/ 13.13	1%
PESCADOS Y MARISCOS	Calamar entero	Kg	1	S/ 38.00	S/ 42.22	10%
PESCADOS Y MARISCOS	Camarones	Kg	1	S/ 35.59	S/ 39.54	10%
PESCADOS Y MARISCOS	Cangrejo	Kg	1	S/ 40.00	S/ 44.44	10%
PESCADOS Y MARISCOS	Chita entera	Kg	1	S/ 42.30	S/ 49.76	15%
PESCADOS Y MARISCOS	Choros	Unidad	1	S/ 3.67	S/ 3.86	5%
PESCADOS Y MARISCOS	Conchas	Kg	1	S/ 48.00	S/ 53.33	10%
PESCADOS Y MARISCOS	Conchas de abanico	Unidad	1	S/ 4.58	S/ 5.09	10%
PESCADOS Y MARISCOS	Corvina entera	Kg	1	S/ 43.00	S/ 50.59	15%
PESCADOS Y MARISCOS	Yuyo	Kg	1	S/ 4.00	S/ 4.00	0%
PESCADOS Y MARISCOS	Filete de pescado	Kg	1	S/ 35.00	S/ 36.84	5%
PESCADOS Y MARISCOS	Langostinos	Kg	1	S/62.00	S/ 68.89	10%
PESCADOS Y MARISCOS	Lenguado entero	Kg	1	S/ 82.00	S/ 96.47	15%
PESCADOS Y MARISCOS	Mero entero	Kg	1	S/ 54.30	S/ 63.88	15%
PESCADOS Y MARISCOS	Pulpa de Cangrejo	Kg	1	S/ 51.00	S/ 53.68	5%
PESCADOS Y MARISCOS	Pulpo entero	Kg	1	S/12.00	S/ 12.63	5%
VERDURAS	Champignones	Kg	1	S/ 13.00	S/ 13.13	1%
VERDURAS	Ají amarillo	Kg	1	S/ 16.00	S/ 16.16	1%
VERDURAS	Ají mirasol	Kg	1	S/11.00	S/ 11.11	1%
VERDURAS	Ají limo	Kg	1	S/ 4.90	S/ 4.95	1%
VERDURAS	Ají Panca	Kg	1	S/ 8.00	S/ 8.08	1%
VERDURAS	Ajo entero	Kg	1	S/ 7.20	S/ 7.27	1%
VERDURAS	Apio	Kg	1	S/ 5.66	S/ 5.78	2%
VERDURAS	Arvejas	Kg	1	S/ 4.33	S/ 4.42	2%
VERDURAS	Camote	Kg	1	S/ 7.00	S/ 7.14	2%
VERDURAS	Cebolla roja	Kg	1	S/ 6.44	S/ 6.57	2%
VERDURAS	Cebolla china	Kg	1	S/ 6.32	S/ 6.45	2%
VERDURAS	Choclo	Kg	1	S/ 5.00	S/ 5.10	2%

VERDURAS	Col china	Kg	1	S/ 3.22	S/ 3.29	2%
VERDURAS	Culantro	Kg	1	S/ 4.56	S/ 4.61	1%
VERDURAS	Naranja	Kg	1	S/ 8.70	S/ 8.79	1%
VERDURAS	Espinaca	Kg	1	S/ 6.00	S/ 6.06	1%
VERDURAS	Piña	Kg	1	S/ 7.20	S/ 7.35	2%
VERDURAS	Membrillo	Kg	1	S/ 4.60	S/ 4.65	1%
VERDURAS	Manzana	Kg	1	S/ 8.00	S/ 8.25	3%
VERDURAS	Habas	Kg	1	S/ 7.35	S/ 7.74	5%
VERDURAS	Huacatay	Kg	1	S/ 4.50	S/ 4.74	5%
VERDURAS	Hierba buena	Kg	1	S/ 3.00	S/ 3.06	2%
VERDURAS	Kion	Kg	1	S/ 3.50	S/ 3.68	5%
VERDURAS	Lechuga Orgánica	Kg	1	S/ 6.00	S/ 6.32	5%
VERDURAS	Limón	Kg	1	S/ 10.00	S/ 10.20	2%
VERDURAS	Maíz morado	Kg	1	S/ 6.00	S/ 6.12	2%
VERDURAS	Maíz Cancha	Kg	1	S/ 11.20	S/ 11.79	5%
VERDURAS	Papa amarilla	Kg	1	S/ 8.90	S/ 9.37	5%
VERDURAS	Rocoto	Kg	1	S/ 6.72	S/ 6.79	1%
VERDURAS	Papa blanca	Kg	1	S/ 8.92	S/ 9.39	5%
VERDURAS	Papa nativa	Kg	1	S/ 5.00	S/ 5.26	5%
VERDURAS	Lechuga criolla	Kg	1	S/ 2.50	S/ 2.55	2%
VERDURAS	Perejil	Kg	1	S/ 5.00	S/ 5.10	2%
VERDURAS	Pimiento amarillo	Kg	1	S/ 4.00	S/ 4.08	2%
VERDURAS	Maracuyá	Kg	1	S/ 7.20	S/ 7.27	1%
VERDURAS	Pimiento verde	Kg	1	S/ 4.00	S/ 4.08	2%
VERDURAS	Pimiento rojo	Kg	1	S/ 4.00	S/ 4.08	2%
VERDURAS	Poro	Kg	1	S/ 5.00	S/ 5.10	2%
VERDURAS	Tomate	Kg	1	S/ 6.82	S/ 6.96	2%
VERDURAS	Yuca	Kg	1	S/ 9.30	S/ 9.49	2%
VERDURAS	Zanahoria	Kg	1	S/ 8.00	S/ 8.16	2%

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA

El especialista Youshimatz (2016), menciona que es de gran utilidad la aplicación de una ficha técnica para reconocer los siguientes ítems:

1 RENDIMIENTO: Que viene a ser la cantidad representada en Porcentaje que usaremos para la receta, este porcentaje (%) puede variar respecto a las cantidades de mermas, eliminar huesos, al escalfar o eliminar las pieles de algunos vegetales, al eliminar cascaras y/o pieles.

Ejemplo: Se usan 0.500 (mililitros) de Puré de Tomate

El porcentaje a utilizar en esta receta es el 1.00 (100%) ya que no tendremos mermas y usaremos los 0.500 mililitros netos.

Ejemplo: Al usar una lata de piña en almíbar con un peso neto de 833gr, y un peso escurrido de 433gr.

Una lata contiene 7 rodajas (rebanadas), usaremos 6 seis que representan el 44.5%

48% Almíbar = 400 gr

+ 52 % lonjas (rebanadas) = 433 gr

100 % Almíbar y lonjas (rebanadas) = 833gr

* Usar regla de tres simple:

433 gr 7 lonjas (7 rebanadas) = 52%

370 gr = 6 lonjas (6 rebanadas) = 44.5%

100 % almíbar + 7 lonjas (7 rebanadas) = 833gr

- (48 % + 7.5 %) almíbar + 1 lonja (1 rebanada = (400gr +63 gr)

Rendimiento = 44.5% 6 lonjas (6 rebanadas) = 370 gramos

El porcentaje (%) a utilizar en esta receta es el 0.44 (44.5%) ya que no usaremos una rebanada ni tampoco almíbar.

Ejemplo: Se usarán 3 huevos, cada huevo pesa 60 gramos

La cascara de un huevo pesa 6 gr. (gramos) representa el 10% del peso total del huevo.

60 gr. (1 huevo) = 100%

6 gr (1 cascara) = 10%

100% (3 huevos) = 180 gr.

- 10% (cascaras) = 18 gr.

Rendimiento 90% (3 claras y 3 yemas) 162 gr

El porcentaje A utilizar en esta receta es el 0.90 (90%) ya que no usaremos la cascara.

FICHAS TÉCNICAS DE ENTRADAS

Tabla n° 8 ficha técnica: Papa a la huancaína

	PAPA A LA HUANCAÍNA					
Fecha	N°	1	N° de porciones		2	OBS
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	
			1 Porción	2	Sin Igv	
Mantequilla	Kg	S/ 17.70	0.010	0.020	S/ 0.35	
Ají Amarillo	Kg	S/ 16.16	0.120	0.240	S/ 3.88	
Cebolla roja	Kg	S/ 6.12	0.010	0.020	S/ 0.12	
Aceite vegetal	Lt	S/ 6.06	0.060	0.120	S/ 0.73	
Galleta de soda	Kg	S/ 10.00	0.100	0.200	S/ 2.00	
Leche evaporada	lt	S/ 4.04	0.120	0.240	S/ 0.97	
Queso fresco	Kg	S/ 15.00	0.150	0.300	S/ 4.50	
Sal de cocina	Kg	S/ 1.52	0.005	0.010	S/ 0.02	
Pimienta negra molida	kg	S/ 55.00	0.002	0.004	S/ 0.22	
Guarnición:						
Aceituna negra sin pepa	Kg	S/ 12.00	0.003	0.006	S/ 0.07	
Huevos	Kg	S/ 5.00	0.060	0.120	S/ 0.60	
Queso fresco	Kg	S/ 15.00	0.112	0.224	S/ 3.36	
Lechuga criolla	Kg	S/ 2.55	0.004	0.008	S/ 0.02	
Papa amarilla	Kg	S/ 3.00	0.300	0.600	S/ 1.80	
Sal de cocina	Kg	S/ 1.52	0.005	0.010	S/ 0.02	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 18.65	
	TOTAL				S/ 9.33	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				15.58	
	Precio real colocado en carta				S/ 16.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 10 ficha técnica: Ocopa arequipeña

 OCOPA AREQUIPEÑA						
Fecha	N°	1	Numero de porciones		2	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	Numero de porciones	Total	Obs
			1 porción	2	Sin Igv	
Crema de Ocopa:						
Ají mirasol	kg	S/ 11.11	0.100	0.100	S/ 1.11	
Cebolla roja	kg	S/ 1.50	0.040	0.040	S/ 0.06	
Huacatay	kg	S/ 4.74	0.090	0.090	S/ 0.43	
Maní tostado	kg	S/ 16.00	0.060	0.060	S/ 0.96	
Galleta de animalitos	kg	S/ 6.06	0.040	0.040	S/ 0.24	
Aceite vegetal	Lt	S/ 6.06	0.050	0.050	S/ 0.30	
Queso fresco	kg	S/ 15.00	0.045	0.045	S/ 0.68	
Agua	lt	S/ 3.03	0.005	0.005	S/ 0.02	
Guarnición:						
Lechuga criolla	kg	S/ 2.55	0.006	0.006	S/ 0.02	
Aceituna negra sin pepa	kg	S/ 12.00	0.008	0.008	S/ 0.10	
Papa amarilla	kg	S/ 9.37	0.300	0.300	S/ 2.81	
Sal de cocina	kg	S/ 1.52	0.002	0.002	S/ 0.00	
Huevo	kg	S/ 10.00	0.040	0.040	S/ 0.40	
Queso fresco	kg	S/ 10.10	0.040	0.040	S/ 0.40	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 7.52	
				Variable	5.00%	S/ 0.38
	TOTAL				S/ 3.95	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 6.58	
	Precio real colocado en carta				S/ 8.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 11 ficha técnica: Solterito de queso

Tabla n° 11 ficha técnica: Solterito de queso						
		SOLTERITO DE QUESO				
Fecha	N°	1	N° de porciones		2	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	2	Sin Igv	
Habas	Kg	S/ 5.26	0.250	0.250	S/ 1.32	
Choclo	Kg	S/ 5.10	0.250	0.250	S/ 1.28	
Queso fresco	Kg	S/ 10.10	0.300	0.300	S/ 3.03	
Pimiento amarillo	Kg	S/ 4.08	0.020	0.020	S/ 0.08	
Pimiento rojo	Kg	S/ 4.08	0.015	0.015	S/ 0.06	
Pimiento verde	Kg	S/ 4.08	0.015	0.015	S/ 0.06	
Cebolla roja	Kg	S/ 1.50	0.040	0.040	S/ 0.06	
Ají amarillo	Kg	S/ 16.16	0.020	0.020	S/ 0.32	
Rocoto	Kg	S/ 6.79	0.010	0.010	S/ 0.07	
Limón	Kg	S/ 2.00	0.015	0.015	S/ 0.03	
Aceituna negra sin pepa	Kg	S/ 12.00	0.005	0.005	S/ 0.06	
Aceite de oliva	Kg	S/ 18.52	0.100	0.100	S/ 1.85	
Orégano	Kg	S/ 13.00	0.005	0.005	S/ 0.07	
Sal de cocina	Kg	S/ 1.52	0.002	0.002	S/ 0.00	
Pimienta blanca molida	Kg	S/ 24.00	0.002	0.002	S/ 0.05	
Comino	Kg	S/ 12.00	0.002	0.002	S/ 0.02	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 8.36	
	Variable			5.00%	S/ 0.42	
	TOTAL				S/ 4.39	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 7.31	
	Precio real colocado en carta				S/ 8.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 12 ficha técnica: Ceviche mixto

Tabla n° 12 ficha técnica: Ceviche mixto						
		CEVICHE MIXTO				
Fecha	N°	1	N° de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Corvina entera	Kg	S/ 35.29	0.120	0.120	S/ 4.24	
Pulpo entero	Kg	S/ 12.63	0.060	0.060	S/ 0.76	
Langostinos	Kg	S/ 44.44	0.060	0.060	S/ 2.67	
Conchas de abanico	Unidad	S/ 0.89	0.012	0.012	S/ 0.01	
Calamar entero	Kg	S/ 27.78	0.060	0.060	S/ 1.67	
Limón	Kg	S/ 2.00	0.030	0.030	S/ 0.06	
Ajos enteros	Kg	S/ 4.04	0.015	0.015	S/ 0.06	
Sal de cocina	Kg	S/ 1.52	0.002	0.002	S/ 0.00	
Ají no moto	Kg	S/ 18.00	0.002	0.002	S/ 0.04	
Ají limo	Kg	S/ 4.04	0.008	0.008	S/ 0.03	
Apio	Kg	S/ 5.10	0.005	0.005	S/ 0.03	
Cebolla roja	Kg	S/ 1.50	0.120	0.120	S/ 0.18	
Lechuga criolla	Kg	S/ 2.55	0.004	0.004	S/ 0.01	
Choclo	Kg	S/ 5.10	0.180	0.180	S/ 0.92	
Azúcar	Kg	S/ 3.54	0.030	0.030	S/ 0.11	
Filtrante de manzanilla	Kg	S/ 4.00	0.001	0.001	S/ 0.00	
Yuyo	Kg	S/ 4.00	0.050	0.050	S/ 0.20	
Rocoto	Kg	S/ 6.79	0.040	0.040	S/ 0.27	
Camote	Kg	S/ 4.08	0.060	0.060	S/ 0.24	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 11.49	
	Variable			5.00%	S/ 0.57	
	TOTAL				S/ 12.06	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 20.11	
	Precio real colocado en carta				S/ 22.00	

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica platos de fondo

Tabla n° 13 ficha técnica: Pescado a lo macho						
	PESCADO A LO MACHO					
Fecha	N°	1	N° de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Filete de Pescado	Kg	S/ 26.32	0.200	0.200	S/ 5.26	
Calamar entero	Kg	S/ 27.78	0.080	0.080	S/ 2.22	
Langostinos	Kg	S/ 44.44	0.060	0.060	S/ 2.67	
Conchas de abanico	Unidad	S/ 0.89	0.040	0.040	S/ 0.04	
Ajos enteros	Kg	S/ 4.04	0.010	0.010	S/ 0.04	
Cebolla roja	Kg	S/ 1.50	0.160	0.160	S/ 0.24	
Tomate	Kg	S/ 5.10	0.120	0.120	S/ 0.61	
Ají Panca	Kg	S/ 5.05	0.020	0.020	S/ 0.10	
Ají amarillo	Kg	S/ 6.16	0.020	0.020	S/ 0.32	
Harina sin preparar	Kg	S/ 4.04	0.012	0.012	S/ 0.05	
Aceite vegetal	Lt	S/ 6.06	0.020	0.020	S/ 0.12	
Culantro	Kg	S/ 4.61	0.050	0.050	S/ 0.23	
Sal de cocina	Kg	S/ 1.52	0.005	0.005	S/ 0.01	
Pimienta negra molida	Kg	S/ 55.00	0.002	0.002	S/ 0.11	
Vino blanco	Lt	S/ 10.10	0.030	0.030	S/ 0.30	
Orégano	Kg	S/ 24.00	0.003	0.003	S/ 0.07	
Crema de leche	Lt	S/ 10.10	0.040	0.040	S/ 0.40	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 12.80	
	Variable			5.00%	S/ 0.64	
	TOTAL				S/ 13.44	
	Factor multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 22.40	
	Precio real colocado en carta				S/ 25.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 15 ficha técnica: Calapurca de pollo y cerdo

 CALAPURCA DE POLLO Y CERDO						
Fecha	N°	1	Número de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Pollo- pechuga	Kg	S/.12.63	0.200	0.200	S/ 2.53	
Cerdo- pierna	Kg	S/. 16.84	0.100	0.100	S/ 1.68	
Para el Guiso:						
mantequilla	Kg	S/ 12.83	0.100	0.100	S/ 1.28	
Cebolla roja	Kg	S/ 1.50	0.080	0.080	S/ 0.12	
Ajos enteros	Kg	S/ 4.04	0.010	0.010	S/ 0.04	
Ají Panka	Kg	S/ 5.05	0.050	0.050	S/ 0.25	
Ají amarillo	Kg	S/ 16.16	0.120	0.120	S/ 1.94	
Pimienta blanca molida	Kg	S/ 25.00	0.005	0.005	S/ 0.13	
Comino	Kg	S/ 12.00	0.005	0.005	S/ 0.06	
Sal de cocina	Kg	S/ 1.52	0.005	0.005	S/ 0.01	
Maní tostado	Kg	S/ 10.10	0.008	0.008	S/ 0.08	
Cerdo- solomillo	Kg	S/ 16.84	0.120	0.120	S/ 2.02	
papa seca	Kg	S/ 4.08	0.300	0.300	S/ 1.22	
Vino blanco- tetra pack	Lt	S/ 7.58	0.100	0.100	S/ 0.76	
chocolate-sublime	Kg	S/ 5.05	0.050	0.050	S/ 0.25	
Acompañamiento:						
Cebolla roja	Kg	S/1.50	0.080	0.080	S/ 0.12	
Sal de cocina	Kg	S/ 1.52	0.005	0.005	S/ 0.01	
Pimienta negra molida	Kg	S/ 55.00	0.002	0.002	S/ 0.11	
Ají limo	Kg	S/ 4.04	0.008	0.02	S/ 0.20	
Limón	Kg	S/2.00	0.030	0.02	S/ 0.20	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 12.61	
	Variable			5.00%	S/ 0.63	
	TOTAL				S/ 13.24	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 22.07	
	Precio real colocado en carta				S/ 23.00	

Fuente: Elaboración propia



Tabla n° 16 ficha técnica: Ají de gallina

AJÍ DE GALLINA

Fecha	N°	1	Número de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 Porción	1	Sin Igv	
Pollo- pechuga	Kg	S/ 12.63	0.180	0.180	S/2.27	
Apio	Kg	S/ 5.10	0.004	0.004	S/ 0.02	
Poro	Kg	S/ 4.08	0.030	0.030	S/ 0.12	
Cebolla roja	Kg	S/ 1.50	0.100	0.100	S/ 0.15	
Zanahoria	Kg	S/ 1.80	0.080	0.080	S/ 0.14	
Aceite vegetal	Lt	S/ 8.00	0.100	0.100	S/ 0.80	
Cebolla roja	Kg	S/ 1.50	0.060	0.060	S/ 0.09	
Ajos enteros	Kg	S/ 4.04	0.010	0.010	S/ 0.04	
Ají amarillo	Kg	S/ 16.16	0.100	0.100	S/ 1.62	
Ají mirasol	Kg	S/ 11.11	0.100	0.100	S/ 1.11	
Pimienta blanca molida	Kg	S/ 25.00	0.005	0.005	S/ 0.13	
Comino	Kg	S/ 12.00	0.005	0.005	S/ 0.06	
Sal de cocina	Kg	S/ 1.52	0.005	0.005	S/ 0.01	
Pan de molde	Kg	S/ 10.10	0.005	0.005	S/ 0.05	
Leche evaporada	Lt	S/ 4.04	0.120	0.120	S/ 0.48	
Nueces	Kg	S/48.48	0.012	0.012	S/ 0.58	
Papa amarilla	Kg	S/ 9.37	0.200	0.200	S/ 1.87	
Huevos	Kg	S/ 6.00	0.060	0.060	S/ 0.36	
Queso parmesano laive	Kg	S/ 15.15	0.040	0.040	S/ 0.61	
Aceituna negra sin pepa	Kg	S/12.00	0.006	0.006	S/ 0.07	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 10.59	
	Variable			5.00%	S/ 0.53	
	TOTAL				S/ 11.12	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 18.53	
	Precio real colocado en carta				S/ 20.00	

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica de postres

Tabla n° 17 ficha técnica: Alfajor de manjar						
	ALFAJOR DE MANJAR					
Fecha	N°	1	N° de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Harina sin preparar	Kg	S/ 4.04	0.300	0.300	S/ 1.21	
Maicena	Kg	S/ 8.79	0.120	0.120	S/ 1.05	
Mantequilla	Kg	S/ 12.83	0.250	0.250	S/ 3.21	
Azúcar en polvo	Kg	S/ 5.05	0.030	0.030	S/ 0.15	
Polvo de hornear	Kg	S/ 4.04	0.009	0.009	S/ 0.04	
Azúcar	Kg	S/ 3.54	0.200	0.200	S/ 0.71	
Manjar blanco	Kg	S/ 12.12	0.800	0.800	S/ 9.70	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 16.07	
	Variable			5.00%	S/ 0.80	
	TOTAL				S/ 0.84	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 1.41	
	Precio real colocado en carta				S/ 2.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 18 ficha técnica: Encanelado

ENCANELADO						
Fecha	N°	1	N° de porciones		5	Obs
	Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	
1 porción				1	Sin Igv	
Genovés:						
Huevos	Kg	S/ 10.00	0.420	0.420	S/ 4.20	
Azúcar	Kg	S/ 3.50	0.200	0.200	S/ 0.70	
Harina sin preparar	Kg	S/ 4.04	0.210	0.210	S/ 0.85	
Vainilla	Kg	S/ 57.14	0.012	0.012	S/ 0.69	
Almíbar:						
Canela	Kg	S/ 40.00	0.005	0.005	S/ 0.20	
Azúcar	Kg	S/ 3.50	0.020	0.020	S/ 0.07	
Agua	Lt	S/ 3.03	0.010	0.010	S/ 0.03	
Pisco quebranta	Lt	S/ 38.38	0.006	0.006	S/ 0.23	
Manjar blanco	Kg	S/ 12.12	0.060	0.060	S/ 0.73	
Azúcar en polvo	Lkg	S/ 5.05	0.120	0.120	S/ 0.61	
Canela	Kg	S/ 40.00	0.020	0.020	S/ 0.80	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 9.10	
	Variable				5.00%	S/ 0.45
	TOTAL				S/ 1.91	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 3.18	
	Precio real colocado en carta				S/ 4.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 19 ficha técnica: Arroz con leche

Tabla n° 19 ficha técnica: Arroz con leche						
	ARROZ CON LECHE					
	Fecha	N°	1	N° de porciones		4
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Arroz	Kg	S/ 4.04	0.4	0.400	S/ 1.62	
Canela	Kg	S/ 40.00	0.015	0.015	S/ 0.60	
Naranja	Kg	S/ 2.50	0.03	0.030	S/ 0.08	
Leche condensada	Lt	S/ 4.50	0.5	0.500	S/ 2.25	
Leche evaporada	Lt	S/ 4.04	0.4	0.400	S/ 1.62	
Huevo	Kg	S/ 6.00	0.002	0.002	S/ 0.01	
Canela	Kg	S/ 30.00	0.008	0.008	S/ 0.24	
Naranja	Kg	S/ 8.79	0.015	0.015	S/ 0.13	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 6.54	
	Variable				5.00%	S/ 0.33
	TOTAL				S/ 1.72	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 2.86	
	Precio real colocado en carta				S/ 4.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 20 ficha técnica: Mazamorra morada

Tabla n° 20 ficha técnica: Mazamorra morada						
	MAZAMORRA MORADA					
	Fecha	N°	1	N° de porciones		4
Insumos	Unidad (es)	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Maíz morado	Kg	S/ 6.12	0.600	0.600	S/ 3.67	
Agua	Lt	S/ 3.03	0.300	0.300	S/ 0.91	
Piña	Kg	S/ 3.00	0.120	0.120	S/ 0.36	
Membrillo	Kg	S/ 4.65	0.100	0.100	S/ 0.46	
Manzana	Kg	S/ 2.50	0.300	0.300	S/ 0.75	
Guindones	Kg	S/ 20.41	0.050	0.050	S/ 1.02	
Huesillo	Kg	S/ 22.22	0.050	0.050	S/ 1.11	
Guindas	Kg	S/ 20.20	0.060	0.060	S/ 1.21	
Harina sin preparar	Kg	S/ 4.04	0.070	0.070	S/ 0.28	
Azúcar	Kg	S/ 3.54	0.100	0.100	S/ 0.35	
Limón	Kg	S/ 2.00	0.020	0.020	S/ 0.04	
Canela	Kg	S/ 40.00	0.004	0.004	S/ 0.16	
Clavo de olor entero	Kg	S/ 10.00	0.002	0.002	S/ 0.02	
Canela	Kg	S/ 40.00	0.002	0.002	S/ 0.08	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 4.28	
	Variable			5.00%	S/ 0.21	
	TOTAL				S/ 1.12	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 1.87	
	Precio real colocado en carta				S/ 3.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 21 ficha técnica: Suspiro limeño

Tabla n° 21 ficha técnica: Suspiro limeño						
	SUSPIRO LIMEÑO					
	Fecha	N°	1	N° de porciones		5
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Manjar blanco de yemas						
Leche evaporada	Lt	S/ 4.04	0.8	0.800	S/ 3.23	
Leche condensada	Lt	S/ 5.96	0.6	0.600	S/ 3.58	
Huevos	Kg	S/ 4.00	0.01	0.010	S/ 0.04	
Pisco quebranta	Lt	S/ 38.38	0.006	0.006	S/ 0.23	
Merengue:						
Huevos	Kg	S/ 4.00	0.6	0.600	S/ 2.40	
Azúcar	Kg	S/ 3.54	0.03	0.030	S/ 0.11	
Oporto	Lt	S/ 26.26	0.02	0.020	S/ 0.53	
Canela	Kg	S/ 40.00	0.003	0.003	S/ 0.12	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 10.23	
	Variable			5.00%		S/ 0.51
	TOTAL				S/ 2.15	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 3.58	
	Precio real colocado en carta				S/ 4.00	

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica de bebidas

Tabla n° 22 ficha técnica: Pisco Sour						
	PISCO SOUR					
Fecha	N°	1	N° de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precio Unitario	Cantidades	N° de Porción	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Pisco quebranta	Lt	S/ 38.38	0.087	0.087	S/ 3.34	
Limón	Kg	S/ 10.20	0.01	0.010	S/ 0.10	
Jarabe de goma	Lt	S/ 12.12	0.01	0.010	S/ 0.12	
Huevos	Kg	S/ 10.00	0.06	0.060	S/ 0.60	
Hielo	Kg	S/ 3.03	0.015	0.015	S/ 0.05	
Amargo de angostura	Lt	S/ 8.08	0.005	0.005	S/ 0.04	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 4.25	
	Variable			5.00%	S/ 0.21	
	TOTAL				S/ 4.46	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 7.43	
	Precio real colocado en carta				S/ 8.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 23 ficha técnica:

Tabla n° 23 ficha técnica:						
		MARACUYA SOUR				
Fecha	N°	1	Número de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precio Unitario	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Pisco quebranta	Lt	S/ 38.38	0.087	0.087	S/ 3.34	
Maracuya	Kg	S/ 4.04	0.1000	0.100	S/ 0.40	
Jarabe de goma	Lt	S/ 12.12	0.0040	0.004	S/ 0.05	
Huevos	Kg	S/ 10.00	0.0300	0.030	S/ 0.30	
Hielo	Kg	S/ 3.03	0.0100	0.010	S/ 0.03	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 4.12	
	Variable			5.00%	S/ 0.21	
	TOTAL				S/ 4.33	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 7.21	
	Precio real colocado en carta				S/ 8.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 24 ficha técnica: Coca Sour

Tabla n° 24 ficha técnica: Coca Sour						
		COCA SOUR				
Fecha	N°	1	Número de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° de porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
pisco quebranta	Lt	S/ 38.38	0.087	0.087	S/ 3.34	
Hojas de coca	Kg	S/ 35.00	0.004	0.004	S/ 0.14	
Jarabe de goma	Lt	S/ 12.12	0.029	0.029	S/ 0.35	
Hielo	kg	S/ 3.03	0.01	0.010	S/ 0.03	
Huevo	kg	S/ 10.00	0.07	0.070	S/ 0.70	
Limón	kg	S/ 10.20	0.05	0.050	S/ 0.51	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 5.07	
	Variable			5.00%	S/ 0.25	
	TOTAL				S/ 5.32	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 8.87	
	Precio real colocado en carta				S/ 9.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 25 ficha técnica: Achilcanado de hierba buena

 ACHILCANADO DE HIERBA BUENA						
Fecha	N°	1	Número de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	Número porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Pisco quebranta	lt	S/ 38.38	0.0870	0.087	S/ 3.34	
Ginger ale	lt	S/ 4.50	0.0200	0.020	S/ 0.09	
Limón	kg	S/ 10.20	0.0150	0.015	S/ 0.15	
Hielo	kg	S/ 3.03	0.0100	0.010	S/ 0.03	
Hierba buena	kg	S/ 3.06	0.0020	0.002	S/ 0.01	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 3.62	
	Variable			5.00%	S/ 0.18	
	TOTAL				S/ 3.80	
	Factor Multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 6.33	
	Precio real colocado en carta				S/ 7.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 26 ficha técnica: Chilcano de pisco

						
CHILCANO DE PISCO						
Fecha	N°	1	Número de porciones		1	
Insumos	Unidades	Precios Unitarios	Cantidades	N° porciones	Total	Obs
			1 porción	1	Sin Igv	
Pisco quebranta	Lt	S/ 38.38	0.0870	0.087	S/ 3.34	
Ginger ale	Lt	S/ 4.50	0.0200	0.020	S/ 0.09	
Limón	Kg	S/ 10.20	0.0040	0.004	S/ 0.04	
Hielo	Kg	S/ 3.03	0.0100	0.010	S/ 0.03	
Costo de la receta	Sub-Total				S/ 3.50	
	Variable			5.00%	S/ 0.18	
	TOTAL				S/ 3.68	
	Factor multiplicador				60%	
	Multiplicador				1.67	
	Precio de venta real con IGV				S/ 6.13	
	Precio real colocado en carta				S/ 7.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla n° 27: resultados de la implementación logística que asegura la optimización de recursos y la rentabilidad de la empresa.

TRAGOS	PRECIO DE VENTA	VALOR DE VENTA	COSTO DE ALIMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AGOSTO
PISCO SOUR	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 3,50	199	184	187									
MARACUYA SOUR	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 3,50	124	126	129									
COCA SOUR	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 5,32	160	163	166									
CHILCANO DE HIERVA BUENA	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 4,33	180	184	187									
CHILCANO DE PISCO	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 4,46	200	204	208									

POSTRES	PRECIO DE VENTA	VALOR DE VENTA	COSTO DE ALIMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AGOSTO
ALFAJOR	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 0,44	200	204	208									
ENCANELADO	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 1,91	220	224	229									
ARROZ CON LECHE	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 1,72	300	306	312									
HAZAMORRA	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 1,12	200	204	208									
SUSPIRO	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 2,15	200	204	208									

PLATOS	P. VENTA	V. VENTA	CA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AGOSTO
PAPA A LA HUANCANA	S/. 16,00	S/. 13,56	S/. 9,23	300	306	312									
CEWICHE	S/. 12,00	S/. 10,17	S/. 6,54	320	326	333									
COOPA	S/. 10,00	S/. 8,47	S/. 3,95	260	267	275									
SOLTERITO	S/. 10,00	S/. 8,47	S/. 4,39	350	358	366									
CEWICHE MIRTO	S/. 28,00	S/. 23,73	S/. 12,06	400	408	416									
PESCADO A LO HACHO	S/. 28,00	S/. 23,73	S/. 13,44	420	428	437									
PICANTE DE MARISCOS	S/. 30,00	S/. 25,42	S/. 14,70	400	408	416									
CALAPURCA DE POLLO Y CER	S/. 30,00	S/. 25,42	S/. 13,24	420	428	437									
AJÍ DE GALLINA	S/. 30,00	S/. 25,42	S/. 11,12	440	449	458									

PLATOS	P. VENTA	V. VENTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AGOSTO
PISCO SOUR	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 2,288.14	S/. 2,333.90	S/. 2,380.53									
MARACUYA SOUR	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 1,576.27	S/. 1,607.80	S/. 1,639.95									
COCA SOUR	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 2,033.99	S/. 2,074.53	S/. 2,116.07									
CHILCANO DE HIERVA BUENA	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 2,288.14	S/. 2,333.90	S/. 2,380.53									
CHILCANO DE PISCO	S/. 15,00	S/. 12,71	S/. 2,542.37	S/. 2,593.22	S/. 2,645.08									
ALFAJOR	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 1,016.95	S/. 1,037.29	S/. 1,058.03									
ENCANELADO	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 1,118.64	S/. 1,141.02	S/. 1,163.84									
ARROZ CON LECHE	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 1,525.42	S/. 1,558.93	S/. 1,593.08									
HAZAMORRA	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 1,016.95	S/. 1,037.29	S/. 1,058.03									
SUSPIRO	S/. 6,00	S/. 5,08	S/. 1,016.95	S/. 1,037.29	S/. 1,058.03									
PAPA A LA HUANCANA	S/. 16,00	S/. 13,56	S/. 4,067.90	S/. 4,149.15	S/. 4,232.14									
CEWICHE	S/. 12,00	S/. 10,17	S/. 2,284.24	S/. 2,319.32	S/. 2,355.71									
COOPA	S/. 8,00	S/. 6,78	S/. 2,440.63	S/. 2,489.49	S/. 2,539.23									
SOLTERITO	S/. 8,00	S/. 6,78	S/. 2,576.27	S/. 2,627.80	S/. 2,680.35									
CEWICHE MIRTO	S/. 22,00	S/. 18,64	S/. 7,487.63	S/. 7,606.78	S/. 7,728.92									
PESCADO A LO HACHO	S/. 25,00	S/. 21,19	S/. 8,398.31	S/. 8,507.27	S/. 8,617.80									
PICANTE DE MARISCOS	S/. 25,00	S/. 21,19	S/. 8,474.89	S/. 8,644.07	S/. 8,814.95									
CALAPURCA DE POLLO Y CER	S/. 23,00	S/. 19,49	S/. 8,186.44	S/. 8,359.17	S/. 8,537.17									
AJÍ DE GALLINA	S/. 20,00	S/. 16,95	S/. 7,487.63	S/. 7,606.78	S/. 7,728.92									
			S/. 69,237.29	S/. 70,622.03	S/. 72,034.47	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -				

PLATOS	CA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AGOSTO
PISCO SOUR	S/. 3,50	S/. 620.00	S/. 642.60	S/. 655.45									
MARACUYA SOUR	S/. 3,50	S/. 471.20	S/. 480.62	S/. 490.24									
COCA SOUR	S/. 5,32	S/. 951.20	S/. 983.22	S/. 995.89									
CHILCANO DE HIERVA BUENA	S/. 4,33	S/. 779.40	S/. 794.99	S/. 810.59									
CHILCANO DE PISCO	S/. 4,46	S/. 892.00	S/. 909.94	S/. 928.04									
ALFAJOR	S/. 0,94	S/. 168.00	S/. 171.36	S/. 174.79									
ENCANELADO	S/. 1,91	S/. 420.20	S/. 428.60	S/. 437.18									
ARROZ CON LECHE	S/. 1,72	S/. 916.00	S/. 926.32	S/. 936.85									
HAZAMORRA	S/. 1,12	S/. 224.00	S/. 228.48	S/. 233.05									
SUSPIRO	S/. 2,15	S/. 420.00	S/. 428.60	S/. 437.17									
PAPA A LA HUANCANA	S/. 9,23	S/. 2,799.00	S/. 2,854.98	S/. 2,912.08									
CEWICHE	S/. 6,54	S/. 2,889.00	S/. 2,932.89	S/. 2,977.23									
COOPA	S/. 3,95	S/. 1,422.00	S/. 1,450.44	S/. 1,479.45									
SOLTERITO	S/. 4,39	S/. 1,648.20	S/. 1,701.56	S/. 1,735.60									
CEWICHE MIRTO	S/. 12,06	S/. 4,524.00	S/. 4,620.48	S/. 4,718.59									
PESCADO A LO HACHO	S/. 13,44	S/. 5,444.00	S/. 5,575.70	S/. 5,712.35									
PICANTE DE MARISCOS	S/. 14,70	S/. 5,997.00	S/. 6,097.60	S/. 6,197.85									
CALAPURCA DE POLLO Y CER	S/. 13,24	S/. 5,566.00	S/. 5,672.02	S/. 5,785.46									
AJÍ DE GALLINA	S/. 11,12	S/. 4,592.80	S/. 4,690.64	S/. 4,790.47									
		S/. 34,880.40	S/. 35,578.01	S/. 36,289.57	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -				

COSTOS FIJOS ACTUALES				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AGOSTO
Alquiler	S/. 7,000.00	S/. 7,000.00	S/. 7,000.00												
Planilla	S/. 14,100.00	S/. 14,100.00	S/. 14,100.00												
Gas	S/. 1,600.00	S/. 1,600.00	S/. 1,600.00												
Mantención	S/. 640.00	S/. 640.00	S/. 640.00												
Plasticos y papeleria	S/. 600.00	S/. 600.00	S/. 600.00												
Publicidad	S/. 500.00	S/. 500.00	S/. 500.00												
Mantenimiento	S/. 440.00	S/. 440.00	S/. 440.00												
Fumigación	S/. 286.00	S/. 286.00	S/. 286.00												
Carta por motoria prima	S/. 34,880.40	S/. 35,578.01	S/. 36,289.57												
	S/. 60,046.40	S/. 60,744.01	S/. 61,455.57												

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AGOSTO
INGRESOS	S/. 69,237.29	S/. 70,622.03	S/. 72,034.47									
COSTO VARIABLE (MP)	S/. 34,880.40	S/. 35,578.01	S/. 36,289.57									
MARGEN DE CONTRIBUCION	S/. 34,356.89	S/. 35,044.03	S/. 35,744.91									
COSTO FIJO	S/. 24,026.00	S/. 24,026.00	S/. 24,026.00									
GASTO FIJO	S/. 1,140.00	S/. 1,140.00	S/. 1,140.00									
UTILIDAD OPERATIVA	S/. 9,190.89	S/. 9,878.03	S/. 10,578.91									

Tabla n° 28: ficha de planilla

COSTOS			
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Monto
Planilla			
Gerente general	1	3500	3500
Administrador	1	2000	2000
Cocineros	4	1500	6000
Asistente de cocina	2	1000	2000
Stewart	3	950	1900
Practicante	2	500	500
Jefe de compras y almacén	1	2000	2000
Almacenero	3	900	2700
Vendedores	8	950	7600
TOTAL, COSTOS FIJOS MENSUAL			28200

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio referente a la planificación e implementación de un modelo logístico que asegure la optimización de los recursos y rentabilidad de la empresa “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA” tiene un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), ya que se deberán aplicar entrevistas y encuestas a los trabajadores del restaurante, estos resultados podrán ser tabulados y medidos de manera porcentual, para con estos realizar la verificación de la hipótesis.

3.1.2 Investigación Descriptiva

Se aplica la descripción, ya que se describe la problemática del restaurante referente a la débil planificación en todos los procesos logísticos, lo que está ocasionando pérdidas significativas en la empresa.

3.2. Tipo de método

3.2.1. Método Deductivo

El método deductivo permite que se analice la información, partiendo de lo general a lo específico. Para esto se parte de la problemática planteada y de aquellos puntos que el restaurante no está tomando en cuenta para la optimización de los recursos y rentabilidad de la empresa.

3.2.2. Método Inductivo

El método deductivo permite que se analice la información, partiendo de lo específico a lo general. Para esto se parte de los datos obtenidos de manera numérica y las mejoras existentes evidenciadas en la rentabilidad de la empresa.

3.3 Procedimiento de muestreo

3.3.1 Población

La población de la presente tesis estuvo conformada por los 22 trabajadores que laboran en la empresa, entre ellos se encuentran el gerente general, administrador de tienda, jefe de compras, 3 almaceneros, 3 cocineros y 7 vendedores 2 volanteros y 3 almacenero.

3.2.2 Marco Muestral

Información de los procesos operacionales de compras, manejo estandarizado de los insumos y producción de platos, en los meses de enero a diciembre del 2017.

3.2.3 Muestra

Debido a que la población es menor a 100 items se debe tomar el total de la población para aplicar las encuestas y las entrevistas que permitan conocer el manejo logístico de la empresa.

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Descripción de los instrumentos

3.4.2. Encuestas

Se aplicaron las 22 encuestas, de manera que nos permita conocer si los trabajadores del restaurante Jama Brava, tienen claro los conceptos de compras eficientes, Stock par, cálculo del stock mínimo y máximo, estandarización de procesos y atención de clientes, etc.

Modelo de encuesta aplicada al personal, (Véase anexos).

3.4.3. Entrevista

La entrevista se aplicó al gerente de tienda y al administrador de tienda, con la finalidad de conocer cuáles son los procesos de pedido y compras que la empresa maneja, así también saber si están aplicando los principios del sistema de rotación PEPS, y como están calculando el costo de almacenamiento. (Véase anexos)

3.5. OPERACIONES Y DEFINICIONES DE LAS VARIABLES

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de la calidad asegurando la optimización de los recursos, favoreciendo la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si la implementación de un sistema de gestión de la calidad asegurando la optimización de los recursos, favoreciendo la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La implementación de un sistema de gestión de la calidad asegura la optimización de los recursos favoreciendo la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”, Bellavista - Callao.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Implementación de un sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Control de Costos.</p> <p>Sistema de Costos estándar.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de costos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar si la implementación de un sistema de gestión de costos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La implementación de un sistema de gestión de costos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.</p> <p>La implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento asegura la optimización de los recursos y favorece a la</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Optimización de recursos.</p> <p>Rentabilidad.</p>	<p>Recursos de la empresa.</p> <p>Utilidad esperada</p>	<p>Tipo – nivel:</p> <p>Descriptiva y correlacional.</p> <p>Enfoque</p> <p>Interpretativo.</p>

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”?

Analizar si la implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

La implementación de un sistema de gestión de procesos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de procesos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”?

Determinar si la implementación de un sistema de gestión de procesos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la Empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

La implementación de un sistema de gestión de recursos humanos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de recursos humanos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”?

Determinar si la implementación de un sistema de gestión de recursos humanos asegura la optimización de los recursos y favorece a la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

Población

La población de la presente tesis estuvo conformada por platos preparados en el área de producción de la Empresa Gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”, Bellavista - Callao

Muestra

La muestra estuvo constituida por los potajes de la carta, los mismos que fueron elegidos en acuerdo con la gerencia de la Empresa Gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”, Bellavista - Callao

Instrumento

Guía de Observación:

Guía de Investigación

RECOMENDACIONES

1. Dentro de nuestras recomendaciones se debe aplicar la adecuada implementación de un sistema de gestión de costos, para asegurar la optimización de los recursos colaterales, favoreciendo así, una mejor rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”, para manejar una adecuada optimización de sus recursos en todas las áreas, ya que esto ayudara a mantener un mayor empuje dentro de los objetivos, teniendo en cuenta que las áreas donde se deberá de manejar de manera óptima y prioritaria son:

2. Vincular las áreas administrativas y de finanzas con la gestión de costos.

3. Recomendamos la aplicación e implementación de un sistema de gestión de compras y almacenamiento, con el cual se lograra asegurar los recursos óptimos, favoreciendo así la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “JAMA BRAVA” mediante, la adquisición de productos y/o mercadería para la satisfacción de una necesidad utilizando de la mejor manera los recursos existentes.

4. Dentro de la adquisición de mercadería esta será aplicando ciertas características:

- Calidad adecuada
- Cantidad necesaria

Horario preestablecido para el respectivo acopio de mercadería (perecible o no perecible) precios accesibles y precios reales (justos).

3. Recomendamos la aplicación e implementación de un sistema de gestión de calidad en los servicios, en donde las herramientas aplicadas nos den por consecuencia la adecuada integración dentro de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”,, estos cambios que se producirán en principio, repercutirán en el desarrollo de la sociedad laboral y por ende el nivel de cultura gastronómica, lo cual elevara significativamente la exigencia de los comensales en cuanto al servicio.

En segundo plano comenzara a aumentar una atmosfera de competencia por liderar el mercado de los Fast Food, dando por resultados la venta de franquicias antes que aparezcan nuevos competidores y se consoliden otros.

Asegurando la optimización de los recursos, favoreciendo la rentabilidad de la empresa gastronómica Jama Brava.

Citando a Jacques Horovitz, debemos de establecer un conjunto de prestaciones que el cliente espera encontrar, en donde cabe resaltar que debemos de mantener óptimos productos y/o servicios básicos, teniendo como consecuencia la fidelidad o lealtad de los clientes, buenos precios accesibles a todos los bolsillos, además brindar la importancia que debemos de transmitir como imagen gourmet, y que debemos brindar a los comensales dando además el debido realce institucional al cual llamaremos reputación.

4) Se recomienda, se aplique una adecuada implementación de un sistema de gestión del talento humano, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El colaborador requiere de un mínimo de seis meses para que pueda adecuarse a los procesos de producción del establecimiento.
- Resaltando además para que este familiarizado con la filosofía de “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava” requerirá un tiempo no mayor al año y medio.
- Lo que quiere decir que para que el colaborador tenga los conocimientos adecuados tales como las principales estrategias y actividades vinculadas a la política de “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”, deberá tener una antigüedad a los dos años.

Estas recomendaciones nos aseguran una adecuada optimización de los recursos que favorecerán rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

CONCLUSIONES

Se logró determinar que aplicando estratégicos sistemas de gestión en las diversas áreas vinculadas a la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

Nos asegurara la optimización de los recursos colaterales, favoreciendo a una mejoría en la rentabilidad de la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”, teniendo en cuenta que dichas aplicaciones serán de forma equitativa, con otros recursos para una mejoría continua de fidelización de clientes, mejores relaciones con los colaboradores, proveedores entre otros involucrados con la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”.

El apropiado manejo del talento humano influirá de manera significativa en la empresa gastronómica “Kusa Mikuy S.A.C” “Jama Brava”, brindando una adecuada zona de confort o un mejor clima laboral.

Lo cual se verá reflejado definitivamente en una mejor identidad empresarial, teniendo en cuenta la filosofía que se busca y los objetivos por parte del talento humano de la empresa, brindando así mejores resultados tanto empresariales como culinarios, estos parámetros harán elevar el rendimiento laboral del talento humano que nos acompaña en nuestra gestión, impulsando así un liderazgo en los fast food.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

- Aguilar, C. (2011). Análisis del plan estratégico aplicado por la empresa. DISEMPACK Ltda. Tesis para optar el título de administración de empresas, Machala, Ecuador.
- Bassett, C., Floeter, A., Mc Cormick, R;... Robinson, R., Waldrep, J., Wickman, B., Williamson, M., Martinez, V. (2013). Guía de ServSafe para manipuladores de alimentos. National Restaurant Association Solutions. Chicago, Illinois, EE.UU.: ServSafe.
- Dugarte., J. (2013). Propuesta de un proceso de estandarización de recetas para el Restaurante Blanc del Hotel Tibusay. Tesis para la obtención del título de Licenciado. Mérida, Mérida, Venezuela.
- Duran, C. (2013). Propuesta para la creación y estandarización de una carta-menú de bebidas alcohólicas y no alcohólicas para el restaurant blanc y 180° bar and lounge del hotel Tibusay. Tesis para la obtención del título de Licenciado. Mérida, Mérida, Venezuela.
- Feijo J. (2019) Alimentos y bebidas. Su gerenciamiento en hoteles y restaurantes. Buenos Aires, Argentina. Ugerman.
- Felipe, J. (2008). Marketing para hoteles y restaurantes, en los nuevos escenarios. Madrid: Paraninfo.
- García, A. (1978). Enfoques prácticos para planeación y control de inventarios. México: Trillas.
- Hernández, A., Fernández, C., Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. México: McGraw - Hill Interamericana de México.

- Poma, E. (2014). Analisis de la cadena de valor en la industria de la comida rapida, bajo la estrategia genérica del liderazgo en costos. Tesis para optar el grado de Magister, Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Ramos, J. (2014). El uso y aplicación de métodos de control de costos, manejo de almacenes y gestión operativa en restaurantes de categoría en el distrito de san isidro. Tesis para optar el grado de Magister. Lima, Lima, Perú.
- Reay, J. (2008). Administración del Servicio de Alimentos. Mexico: Trillas.
- Rodriguez, J., Alonso, M. (2008). Organización y Dirección de Empresas Hoteleras. España: Sintesis.
- Rodriguez, R., (2012). Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas. Cuarta edición, Bogota D.C. Ecoe Ediciones.
- Ron, E. (2011). Propuesta para la Estandarización de Recetas del Menú del Departamento de Banquetes del Hotel VENETUR Maremares. Tesis para optar el titulo de licenciado. Mérida, Mérida, Venezuela.
- Youshimatz A. (2016) Control de costos de alimentos y bebidas II México: Trillas
- Zapata, S. (2009). Diccionario de Gastronomía Peruana Tradicional. Lima: Universidad de San Martin de Porres .

Referencias electrónicas

- Angulo R. (2017) Tipos de Inventario: Por qué utilizar PEPS en tus almacenes recuperado de:
<https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/tipos-de-inventario-por-que-utilizar-peps-en-tus-almacenes/>
- Correia, G., Araújo, W., Fernandes, C., Leão de Menezes, D., Pinheiro, P. (2012). Estudios y perspectivas en turismo. Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas: La importancia del manipulador de alimentos en la calidad del servicio hotelero de la ciudad de João Pessoa, Brasil. Recuperado de:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300012
- Bustamante - García, M., Servan, K., Martínez, M., Mayta, P. (2016). Oferta y composición nutricional de ensaladas en patios de comida de centros comerciales de Lima Metropolitana. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342015000400016&script=sci_arttext&tIng=pt
- Cohen, M., Ferreira da Silva, J. (2000). O Impacto das decisões estratégicas no desempenho dos franquizados em fast-food: o papel do relacionamento franquizador-franqueado. Recuperado de:
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-6552000000200007&script=sci_arttext&tIng=pt
- Boston Consulting Group (2016) Historia de la Matriz BCG
Recuperado de: <http://www.matrizbcg.com/historia-la-matriz-bcg/>

- Collaço, J. (2004). Restaurantes de comida rápida, os fast-foods, em praças de alimentação de shopping centers: transformações no comer. Revista Estudos Históricos. Recuperado de:
<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/2216>
- Con tu cocina by the Cooksters. (2017). Gestion de costes en restaurante. Como calculo el precio de mi menu. Recuperado de:
<https://contucocina.com/gestion-de-costes-en-restaurante-como-calculo-el-precio-de-mi-menu/>
- Conexión ESAN . (21 de Marzo de 2017). Las funciones de la gestión de compras. Fuente: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/las-funciones-de-la-gestion-de-compras/>
- Cruz, J. (2016). Beneficios de estandarizar recetas.
Recuperado de: <http://coloraldente.com/beneficios-de-estandarizar-recetas/>
- De Bonis, G. (2016). Estandarización de recetas en Gastronomía.
Recuperado de: <http://germandebonis.com/estandarizacion-de-recetas/>
- Delgado Tenorio, M. (19 de 9 de 2013). Cómo calcular el precio de venta dado el coste y el margen deseado. Recuperado de:
<https://manueldelgado.com/como-calcular-el-precio-de-venta-coste-margen/>

- El Comercio Economía / Negocio. (2014). Cinco pasos para fijar precios restaurante. Recuperado de:

<https://elcomercio.pe/economia/negocios/cinco-pasos-fijar-precios-restaurante-346792>
- Floristán, J. (2016). Las 7 claves en la gestión de los recursos humanos de un restaurante.

Recuperado de: <https://www.diegocoquillat.com/las-7-claves-en-la-gestion-de-los-recursos-humanos-de-un-restaurante/>
- Freitas da Costa, M., & Alves, C. (2009). Pequenas empresas de fast food: uma análise junto ao cliente sobre a qualidade do atendimento no segmento de alimentação rápida. Recuperado de:

<http://faccamp.br/ojs-2.4.8-2/index.php/RMPE/article/view/48/38>
- Jimenez, D. (2012). Principios de la calidad para restaurantes
Recuperado de: <https://www.pymesycalidad20.com/los-8-principios-de-la-calidad-para-restaurantes.html>
- Martinez, A. (2015). Sabe usted como calcular su precio de venta? en alimentos y bebida. Recuperado de:

<https://es.linkedin.com/pulse/sabe-usted-como-calcular-su-precio-de-venta-alimentos-martinez>
- Mellado, F. (2014). Sistema de Producción Cook and Chill:

https://es.slideshare.net/mellado_f/cook-and-chill-mellado-f

- Morales, C. (2017). Lo que tienes que hacer antes de implementar un WMS. Recuperado de: <http://www.bdo.com.pe/es-pe/blogs/blog-bdo-peru/abril-2017/lo-que-tienes-que-hacer-antes-de-implementar-un-wm>
- Odar, R. (2010). La pagina de la Industria Alimentaria. Recuperado de: <http://industrias-alimentarias.blogspot.pe/2010/09/peps-o-ueps.html>
- Peralta, R. (2013). Guía Rapida para entender que es la receta estandar. Revista gastronómica digital, Universidad del Claustro de Sor Juana, México, D.F. Recuperado de:

<http://elclauastro.edu.mx/claustrologia/index.php/investigacion/111-guia-rapida-para-entender-que-es-la-receta-estandar>
- Portal, E. (2011). gestiopolis.com. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-compras-almacen-y-stock-para-restaurantes/>
- Reyes R., (2009). Michael Porter y los cinco tópicos acerca de estrategia competitiva. Recuperado de:

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2011/11/01/michael-porter-cinco-topicos-acerca-de-estrategia-competitiva/>
- Saenz, W. (Diciembre de 2017). Las Tres Columnas Para El Éxito De Tu Restaurante. Recuperado de:

<http://emprendedorgastronomico.com/blog/wp-content/uploads/2017/12/L-3-C.pdf>

- Santa María, P., & Mertens Palomares , A. (2014). Gestion de la merma en el sector turismo de Restaurantes. Recuperado de:
http://www.oitsimapro.org/uploads/3/1/9/0/31906627/guia_gestion_merma.pdf
- Toledo, E. (4 de Setiembre de 2016). Soluciones Estrategicas y Servicios de Asistencia Rapida SAC. Recuperado de:
https://es.slideshare.net/etoledoa/gestion-de-compras-y-almacenesar?from_action=save

ANEXOS

Modelo de encuesta aplicado

1.) Por favor, evalúa los siguientes enunciados según tu opinión:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutro	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
¿Está de acuerdo con los formatos aplicados a las compras?					
¿Está de acuerdo con el formato de uso para el stock par?					
¿Está de acuerdo con la aplicación el sistema PEPS en el área de economato?					
¿Está de acuerdo con el proceso de estandarización de procesos logísticos en Jama Brava?					
¿La atención al cliente siente usted que es la adecuada?					
¿El entrenamiento que recibe según su área es el adecuado?					
¿El entrenamiento en BPM, es el adecuado?					

2 ¿Cuál es tu grado de satisfacción general con el restaurante?

Donde uno es deficiente y cinco es excelente	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia

Modelo de entrevista

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR Sr. Javier Rojas

- **¿Sr Rojas considera que usted que el sistema se aplica a cabalidad?**

Se está tratando de implementar/ aplicar en función a nuestro personal, muchas veces se ha visto que pasan por alto criterios en circunstancias de almacenamiento, motivo por el cual se está haciendo capacitaciones cada 6 meses.

- **¿Sr. Rojas, que formatos está utilizando para los procedimientos de pedidos de alimentos y mercancías, así como para su compra?**

Se ha adoptado una política en el proceso de pedido en donde se cumplan a cabalidad con nuestros requerimientos, estos procedimientos son aplicados durante la recepción de insumos.

Una vez que nuestros productos ingresan al almacén, con toda la documentación requerida, además cuando es recepcionado el producto seguimos las normas de BPM., además contamos con varios proveedores de una misma línea para evitar cualquier eventualidad y nos falle alguno.

- **¿Sr. Rojas como calculan en Jama Brava el costo de almacenamiento de sus insumos?**

Nosotros tuvimos una capacitación en economato justamente para evitar el picking, debido a que había mucha demora cuando nuestros colaboradores iban a traer insumos de almacén, por lo cual decidimos manejarlo mediante otro enfoque.

- **¿Qué opinión tiene usted de la percepción de sus colaboradores dentro del ambiente de trabajo de Jama Brava?**

Manejamos dos principios que queremos instituir como una filosofía, la primera es: la satisfacción del personal, sueldos acordes al mercado El personal trabaja en el área para la que fue contratado, inculcando en ellos el trabajo en equipo. Con esos dos pilares, percibo satisfacción y además de algunas recompensas cuando sobre pasan sus metas laborales.

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR Sr. Ángel Meza

- **¿Sr Meza considera usted que el sistema PEPS, se aplica a cabalidad?**

Nosotros tenemos la consigna de primero capacitar al personal, justamente para evitar errores de criterios cuando se acopia y/o es recepcionada viendo que se cumplan los altos estándares del sistema PEPS, esto hará que los beneficios sean mayores, debido a que nuestros colaboradores, tendrán amplio conocimiento de las BPM.

- **¿Sr. Meza, que formatos está utilizando para los procedimientos de pedidos de alimentos y mercancías, así como para su compra?**

Nuestra política dentro del proceso y toma de pedido va en función a nuestros requerimientos, los cuales pasan por procedimientos esenciales los cuales son aplicados durante la recepción de los mismos.

Antes que los insumos y mercadería ingresen al almacén se siguen secuencias para almacenaje, según sea el producto tal como respetar el proceso de la cadena fríos si se tratasen de productos cárnicos.

- **¿Sr. Meza de qué manera se calculan en Jama Brava el costo de almacenamiento de sus insumos?**

Una demora en la salida de insumos para el área de producción puede hacer la deserción del cliente e irse, lo cual representa pérdida, entonces se vio por conveniente el adiestrarnos en sistemas de almacenaje para evitar el picking, alternando con su debida devolución a la zona de donde se retiró el producto y/o insumo.

Haciendo uso de 4 tiempos (preparación; Recorrido del producto; procedencia y verificación de la preparación y procedencia).

- **¿Qué opinión tiene usted de la percepción de sus colaboradores dentro del ambiente de trabajo de Jama Brava?**

Nuestra filosofía es manejada por dos bases que deseamos sean percibidos por nuestros colaboradores desde el inicio de sus actividades laborales.

El colaborador es contratado para un área específica, teniendo en cuenta que posterior a sus funciones primarias puede apoyar en otras funciones de la empresa gastronómica Jama Brava.

Otra contribución a la satisfacción laboral del personal, son los sueldos acordes al mercado.

Además, que por cumplir sus funciones a cabalidad son recompensados según criterio de la administración y gerencia.

ANEXO III

Glosario de términos utilizados dentro de los instrumentos de medición para la calidad total en el servicio de compras y almacén

Según Ramos (2014), en su tesis “El uso y aplicación de aplicación de métodos de control de costos, manejo de almacenes y gestión operativa en restaurantes de categoría en el distrito de San Isidro” señala que estos términos serán de utilidad, ayudando en la ubicación y descripción de instrumentos de medición dentro de la calidad total en las compras y economato de la empresa gastronómica Jama Brava.

6.3.1.1. Almacén central:

Zona destinada al almacenaje de bienes (mercancías) que se adquiere y/o compra la empresa perecibles o no perecibles.

6.3.1.2. Back of the house:

Expresión anglosajona utilizada para describir las áreas en donde se realizan las operaciones de producción (manipulación y expendio) y dentro del restaurante (cocina y almacén y sub-almacenes).

6.3.1.3. Consumos internos:

Instrumento que nos brinda información sobre los consumos de gestión gerencial, invitaciones, cortesías y mermas de la operación. Esta información deberá subdividirse en alimentos y en bebidas.

6.3.1.4. Comanda:

Instrumento que brinda información sobre pedidos anotados por el garzón y/o meseros, siendo estos lo solicitado por los clientes las mismas que son vinculadas con las áreas que expenderán el pedido solicitado.

Así mismo la persona encargada de la caja, será quien generará la cuenta del cliente, cuando este lo solicite y mediante de una boleta de venta o factura.

6.3.1.5. Costo acumulado en porcentaje:

Instrumento que nos brinda información referencial al costo diario manejado en la empresa y/o negocio siendo el acumulado diario según el respectivo ingreso de la información en planillas de rendimiento.

Esta información se verá reflejada en los procesos de estandarización de las recetas de alimentos y bebidas cual fuere su naturaleza.

6.3.1.6. Costo de alimentos y bebidas:

Instrumento que nos brinda información sobre el valor monetario que tiene el consumo de alimentos y bebidas en un restaurante por parte de las áreas operativas del mismo y que se puede expresar en valores porcentuales. Este costo se halla también por separado, por la parte de alimentos y por la de bebidas.

6.3.1.7. Costo potencial:

Instrumento que nos brinda información sobre los costos planteados a través de recetas estándar las cuales cubrirán gastos operativos de la empresa y/o negocio proporcionando utilidad al final del ejercicio.

6.3.1.8. Costo real:

Instrumento que nos brinda información sobre el costo final del potaje una vez determinado su precio de venta real o precio en carta.

6.3.1.9. Factor multiplicador o ratio:

Instrumento que nos brinda información sobre el número o valor que se obtiene para multiplicar el costo de insumos y poder poner este costo de insumos en una relación costo/ venta según lo requerido por el negocio; estos ratios son obtenidos dividiendo 100 sobre el número del porcentaje que se quiere costear.

6.3.1.10. Ficha de costos:

Instrumento que nos brinda información de los ingredientes de una determinada receta y ser valorizados mediante el uso de ratios preestablecidos y poder así fijar de manera profesional el precio de venta de un producto fundamentándonos en su costo.

6.3.1.11. Front of the house:

Vocablo anglosajón utilizado para describir áreas por donde circula el cliente del negocio y se realizan las labores de venta y atención al cliente en el restaurante (salón, bar, caja).

6.3.1.12. Ganancia bruta individual:

Instrumento que nos brinda información sobre el margen de contribución que tiene cada plato.

6.3.1.13. Ganancia bruta Promedio:

Instrumento que nos brinda información sobre los datos que se obtienen al dividir la ganancia bruta total entre el total de platos vendidos durante el período de estudio.

6.3.1.14. Ganancia bruta Total:

Instrumento que nos brinda información sobre la sumatoria de todas las ganancias brutas individuales de platillos en análisis de estudio.

6.3.1.15. Índice de popularidad:

Instrumento que nos brinda información sobre la definición del índice de popularidad la cual se debe comparar valores reales en el ejercicio desarrollado, para lo cual se multiplica el mix ideal por 70 % y esa cifra será el índice de popularidad.

El mix real de cada plato se comparará con el índice de popularidad para saber si la popularidad será alta o baja.

6.3.1.16. Ingeniería de menú:

Instrumento que nos brinda información sobre las técnicas que se utiliza en la industria gastronómica para establecer la performance de cada plato respecto al resto de los platos del menú, a fin de determinar si aquellos más rentables son los que más se venden. No es suficiente

considerar cada plato del menú por separado, para evaluarlos debe comparárselos con los otros platos dentro del menú.

6.3.1.17. Inventario Inicial:

Instrumento que nos brinda información a través de planillas de rendimiento las mismas que hacen referencia el inventario de inicio del mes el cual viene a ser el inventario final del mes anterior.

Este inventario debe ser considerado para alimentos y bebidas, siendo dichos datos que corresponderán a los subalmacenes de cocina y bar respectivamente.

6.3.1.18. Inventario final:

Instrumento que nos brinda información sobre la ubicación en la planilla de rendimiento y que a su vez hace referencia al inventario de fin de mes y que debe considerarse tanto de alimentos como de bebidas. Este dato corresponderá a los subalmacenes de cocina y bar respectivamente.

6.3.1.19. Inventario diario o permanente:

Instrumento que nos brinda información sobre el control que se realiza tanto en el almacén central como en el subalmacén para poder controlar las cantidades de producto en stock y ver su correcta manipulación. No deben existir diferencias entre la información de los inventarios y las cantidades en físico.

6.3.1.20. Inventario de fin de mes:

Instrumento que nos brindara información sobre los controles que se realizan de manera mensual en los almacenes centrales y subalmacenes de un restaurante con el fin de dar el respectivo valor a las existencias y/o mercancías.

Dichos controles están basados en el conteo físico de los insumos y productos encontrados en las áreas y el almacén principal.

6.3.1.21. Margen de contribución:

Instrumento que nos brindara información referida a la ganancia integra de un potaje, dándonos referencia del valor de venta, así como el costo de insumos.

6.3.1.22. Merma:

Instrumento que nos brindara información referida a las cantidades de materia prima no utilizable para la presentación de un determinado potaje y/o la merma (desperdicio) que se obtiene cuando se realiza la limpieza o porcionamiento de productos cárnicos o vegetales.

6.3.1.23. Mermas naturales:

Instrumento que nos brindara información referida a las mermas que se generan en productos perecederos.

6.3.1.7.24. Mermas operativas:

Instrumento que nos brindara información referida a las generadas por descuidos y/o operaciones indebidas en el trabajo por omisiones,

errores y/o negligencia del personal. También se generan como parte de la transformación de un producto.

6.3.1.25. Mix ideal:

Instrumento que nos brindara información referida al valor porcentual que se obtiene de comparar el 100 % de platillos dividiéndolos entre el número de platos efectivos en el menú que está siendo analizado.

6.3.1.26. Mix real:

Instrumento que nos brindara información referida al porcentaje de participación de la venta que tiene un platillo sobre el total de platos vendidos en el grupo de estudio.

6.3.1.27. Paloteo:

Instrumento que nos brindara información referida al control de operaciones realizado en los subalmacenes para controlar la salida e ingreso de los productos de las áreas, especialmente los cárnicos (porciones) y en el bar para controlar la salida de las bebidas alcohólicas y las embotelladas, este control se realiza a diario y hasta dos veces por día, una vez por turno de trabajo.

6.3.1.28 Periodo de recolección de datos:

Instrumento que nos brindara información referida al periodo de tiempo en donde obtendremos información para llevar a cabo el caso y/o estudio, por lo general se sugiere que este sea aproximadamente un mes calendario (30 días).

6.3.1.29. Planilla de rendimiento de alimentos y bebidas:

Instrumento que nos brindara información para lograr llevar el control de las ventas del establecimiento, así como los consumos de sus subalmacenes, generalmente los periodos de información y análisis se deberán dar por un lapso de aproximadamente un mes (30 días). Según Malacara (2016), la Matriz BCG (Boston Consulting Group), nos orienta a catalogarse según su rentabilidad los potajes de la siguiente manera:

6.3.1.30. Platos Estrella:

Instrumento que nos brindara información para lograr una adecuada clasificación otorgada por la técnica de reingeniería de menú en donde reúne los potajes más populares y rentables.

6.3.1.31. Platos Caballito de batalla:

Instrumento que nos brindara información para lograr una adecuada clasificación otorgada por la técnica de reingeniería de menú que reúne los platos populares y poco rentables.

6.3.1.32. Platos Rompecabezas:

Instrumento que nos brindara información para lograr la clasificación otorgada por la técnica de reingeniería de menú que reúne a los platos poco populares y rentables.

6.3.1.33. Platos Perro:

Instrumento que nos brindara información para lograr clasificación otorgada por la técnica de reingeniería de menú que reúne a los platos poco populares y poco rentables.

6.3.1.34. Popularidad alta:

Instrumento que nos brindara información del Mix real mayor o igual al índice de popularidad.

6.3.1.35. Popularidad baja:

Instrumento que nos brindara información del Mix real menor al índice de popularidad.

6.3.1.36. Porcentaje de merma:

Instrumento que nos brindara información del número expresado en porcentajes de una determinada cantidad de productos que se han desechado o son mermas, siendo este un indicador importante dentro del cálculo del costo de un producto.

6.3.1.37. Porcentaje de costo:

Instrumento que nos brindara información del valor porcentual asignado a la relación costo / venta de un determinado potaje y/o bebida.

6.3.1.38. Receta estándar básica:

Instrumento que nos brindara información de que se manipulara y posteriormente se expenderá llamada también receta venta, siendo la ficha de costeo desarrollada para una determinada receta, con el

porcentaje de costo solicitado para el establecimiento en donde se indicara el precio de venta sugerido, así como el precio de venta real con él porcentaje (%) de costo real.

6.3.1.39. Receta estándar complementaria:

Instrumento que nos brindara información sobre una receta base, además al ser un formato de costeo de las elaboraciones bases de potajes en el restaurante dentro de las preparaciones preliminares tenemos (fondos, salsas, aliños, entre otros).

6.3.1.40. Rendimiento:

Instrumento que nos brindará información del Es la cantidad de producto resultante después de un proceso de limpieza, si se le suma la cantidad de desperdicio o merma, se obtendrá el peso bruto inicial.

6.3.1.41. Rendimiento de receta base:

Instrumento que nos brindará información de sobre la cantidad en litros o kilogramos, que se obtendrá mediante la elaboración de una receta estándar complementaria y/o receta base.

6.3.1.42. Rentabilidad Alta:

Instrumento que nos brinda información de la ganancia bruta individual mayor y/o igual a la ganancia bruta promedio.

6.3.1.43. Rentabilidad Baja:

Instrumento que nos brindara información de la ganancia bruta individual menor a la ganancia bruta promedio.

6.3.1.44. Sub almacén:

Instrumento que nos brinda información de las diferentes áreas de producción en donde los insumos son solicitados al almacén central para poder atender las demandas de las diversas operaciones en las áreas de alimentos y bebidas, (bar, cocina y comedor).

