



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

ESCUELA DE ADMINISTRACION
DE INSTITUCIONES

"DISEÑO Y ADMINISTRACION DE LA
CAFETERIA DE LA CLINICA SAN PEDRO"

TESIS PROFESIONAL

Que para obtener el Título de:
Licenciado en Administración de Instituciones

Presentan

Wendolyn Treviño Torres
Ma. Teresa Gómez Tagle Salazar

Puebla, Pue.

1996



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

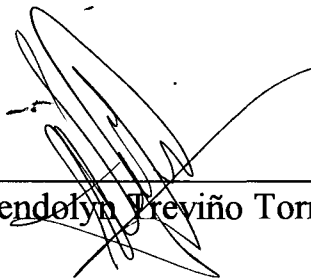
Puebla, Pue. Julio de 1995

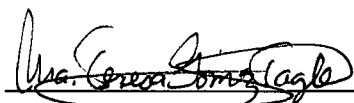
Lic. María Elba Amezcua
Directora de la Escuela de Administración de Instituciones

PRESENTE

Solicitamos a Usted, de la manera mas atenta, acepte el tema para desarrollar como trabajo de Tesis: **“DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE LA CAFETERÍA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO”**.

Agradeciendo la atención recibida:


Wendolyn Treviño Torres


Ma. Teresa Gómez Tagle S.



Lic. María Elba Amezcua
Directora de la Escuela de Administración de Instituciones.

Puebla, Pue. Julio de 1995

Lic. María Elba Amezcua
Directora. de la Escuela de Administración de Instituciones

PRESENTE

Me permito informarle que en esta fecha he aceptado ser asesor del trabajo de investigación de WENDOLYN TREVIÑO TORRES y MA. TERESA GÓMEZ TAGLE SALAZAR.

El Título del trabajo es **“Diseño y Administración de la Cafetería de la Clínica San Pedro”**.

Al aceptar la asesoría hago constar que conozco y acepto los requisitos y la responsabilidad que me cabe, según el reglamento y normas que la universidad dispone.



Dr. Hugo Rivera Quintero

Puebla, Pue. Julio de 1996

Lic. María Elba Amezcua
Directora. de la Escuela de Administración de Instituciones

PRESENTE

Se hace constar que se llevó a cabo la asesoría y revisión hasta el término del trabajo recepcional que las alumnas WENDOLYN TREVIÑO TORRES y MA. TERESA GÓMEZ TAGLE SALAZAR realizaron como requisito para presentar su examen profesional.

Agradeciendo la atención que preste a la presente.



Dr. Hugo Rivera Quintero

DEDICATORIAS

A TÍ, SEÑOR

Por regalarme la vida, el amor de mi familia y tu presencia junto a mí.
Gracias, por el sueño que hoy se cumple.

A MIS AMADOS PADRES

Por su ejemplo de vida y su amor a cada paso; por esperar, y creer en mí.
Gracias, por luchar sin descanso para darme lo que nunca nadie podrá quitarme.

A GUILLE

Por crecer conmigo, compartiendo tantas horas y momentos felices!
Gracias por tu ayuda, y tu apoyo incondicional...por ser más que mi hermana, mi compañera y amiga.

A SAUL

Mi gran amigo, mi gran amor...
Porque tu presencia me alimenta, y me impulsa a superarme cada día.
Gracias, por enseñarme el valor de tantas cosas!

A MIS TÍOS

A MIS PRIMOS

Por tantos recuerdos que viven en mí...
Por estar siempre conmigo, donde quiera que estén

A WENDY

¡Lo logramos!

TERE

DEDICATORIAS

A DIOS

Mi confidente, mi amigo incondicional, porque caminas junto a mí y nunca me abandonas.

A MI MADRE

Por el ejemplo de fortaleza y voluntad con que siempre has enfrentado a la vida, por tus sabias palabras que me apoyan y me ayudan a salir de mis errores y mis preocupaciones, y sobre todo por ser mi amiga y mi mejor guía.
Te quiero y te admiro mamá.

A MI PADRE

Un hombre excepcional, que sabe ser cariñoso y juguetón, y a la vez serio y exigente. Un hombre por quien siento un gran orgullo, al que admiro y quiero profundamente.

A MI HERMANO

Por que cuando más necesitaba de alguien que creyera en mí, tú lo hiciste llenándome de fuerza y confianza para poder seguir adelante.
Te quiero mucho.

A MIS ABUELITOS ROSARIO Y ESTEBAN

Por los maravillosos recuerdos que me siguen haciendo sentir su amor, porque aún estando junto a Cristo, se han quedado conmigo para siempre.

A MIS ABUELITOS FINA Y PEDRO

Por su confianza, sus anécdotas, sus conocimientos, por que no hay nada más valioso que un consejo suyo y sobre todo por la alegría de tenerlos junto a mí.

A CARLOS, MI FUTURO ESPOSO

Mi fuerza, mi vida, mi refugio, quien sólo con mirarme me comprende, a quien quiero cada día más por lo que es, y por lo que ha logrado en mí.

A TERE

¡ Y vaya logro!

WENDY

AGRADECIMIENTOS

A NUESTRA DIRECTORA

Por su gran apoyo en todo momento, y por brindarnos sus consejos y su amistad.

A NUESTROS MAESTROS

Por los conocimientos consecutivos, que no terminan de aplicarse hoy...
Por enseñarnos el camino.

AL DR. HUGO RIVERA

Por creer en nosotras, por asesorarnos y darnos la mano.

A LOS SRES. TLAPANCO

Por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente.

A CARLOS Y ABEL

Por arreglar nuestros problemas computacionales.

A LAURA Y ABEL

Por su gran ayuda en la presentación del proyecto.

A NANCY Y ESTHER

Por compartir con nosotras esta parte del camino.

A todas las personas
por quienes hoy
somos lo que somos

¡ G R A C I A S !

INDICE DEL PROYECTO

I PRIMERA PARTE

INTRODUCCIÓN	1
1 ANTECEDENTES	5
- Antecedentes del servicio de alimentos y bebidas....	5
- Origen de las cafeterías	6
- Concepto cafetería	6
2 ADMINISTRACIÓN	7
Definición de administración	7
Proceso administrativo	7
a) Planeación	7
b) Organización	9
c) Integración	10
d) Dirección	11
e) Control	13
3 INVESTIGACIÓN DE MERCADO	14
- Información base	14
- Análisis de datos	16

II SEGUNDA PARTE

4 PROPUESTA	21
4.1 ORGANIZACIÓN INTERNA ADMINISTRATIVA...	21
- Misión	21
- Organigrama	22
- Personal requerido	23
- Descripción de puestos	24
- Perfil de puestos	38
- Políticas y reglamentos	42
- Reclutamiento y selección	48

4.2 DESARROLLO DEL PERSONAL	57
- Importancia de la inducción	57
- Necesidad de adiestramiento	58
- Ventajas de la capacitación	59
- Motivación	60
4.3 MENÚ	62
- Diseño del menú	62
- Estandarización de platillos	64
4.4 DECORACIÓN Y UNIFORMES	67
- Decoración del salón	67
- Presentación del personal	71
Descripción del uniforme	71
- Descripción de iluminación	73
4.5 AREAS FUNCIONALES	76
4.5.1 Mobiliario y Equipo	76
- Area de cocina	77
a) Mobiliario	77
b) Equipo y acabados	77
c) Utensilios	76
d) Iluminación	77
- Area de cochambre	78
a) Mobiliario	78
b) Iluminación	78
- Area de limpieza	78
a) Mobiliario	78
b) Equipo y utensilios	79
c) Iluminación	79
- Area de almacén	79
a) Mobiliario	79
b) Iluminación	79
- Area de comedor	79
a) Mobiliario	79
b) Equipo	80
c) Iluminación	80
d) Extras	81
- Area de caja	82
a) Mobiliario	82
b) Iluminación	82

4.5.2 Ubicación del mobiliario	83
- Area salón	84
- Area preparación	85
- Iluminación	86
4.6 DESARROLLO DEL SERVICIO	87
- Desarrollo del servicio en general	87
- Comanda	89
- Servicio de alimentos a la mesa	91
- Obligaciones de servicio	92
- Tráfico en cocina	96
4.7 COMPRAS Y ALMACENAJE	98
- Compras	98
- Almacenaje	99
a) Recepción	100
b) Métodos de almacenaje	102
4.8 CONTROL SANITARIO Y MANTENIMIENTO	105
- Control sanitario	105
a) Personal	105
b) Alimentos	106
c) Equipo	107
d) Área física	108
- Mantenimiento	111
5 INVERSIÓN	113
- Inversión en Loza	115
- Inversión en Utensilios	116
- Inversión en Limpieza	117
- Inversión en Eléctricos de Marca	117
- Inversión en Fabricación Especial	118
- Inversión en Iluminación	119
- Inversión en Alimentos y Materia Prima	120
- Inversión en Decoración y Uniformes	122
- Monto global de la inversión física	123

6 PROVEEDORES	124
---------------------	-----

III TERCERA PARTE

7 ANEXOS	127
a) Desarrollo de la Fórmula	127
b) Diseño de Mesa	130
c) Encuestas	132
8 BIBLIOGRAFÍA	134

PRIMERA PARTE

INTRODUCCIÓN

Antiguamente, el Doctor Rubén Ramírez Flores, médico cirujano de alto renombre, formaba parte del cuerpo médico del Hospital Latino americano.

Cuando este Hospital cerró sus puertas, el Dr. Flores, con la intención de instituir su propia clínica, compró el edificio donde antes estaba el Sanatorio "Cerón Rojas", y en él estableció la "Clínica San Pedro", en donde desempeña actualmente el cargo de Director General.

Dicha Clínica se encuentra ubicada en la Diagonal Defensores de la República No. 201. Cuenta con diecisiete cuartos individuales, dos salas generales, una unidad de cuidados intensivos, doce consultorios y servicio de farmacia (todos en el mismo edificio). El personal que labora en ella, se compone de: treinta y dos enfermeras, cinco médicos de guardia, y catorce doctores con consultorio (dos de ellos comparten un mismo consultorio), además de doctores eventuales.

En la actualidad la Clínica San Pedro, siempre con el objetivo de crecer y de incrementar su posición en el mercado hospitalario poblano, toma la decisión de realizar importantes inversiones en la construcción de una nueva ala. Dentro de éste proyecto y como respuesta a la necesidad que existe de proporcionar el servicio de alimentos tanto al personal que labora dentro de la misma, como a familiares y amigos de pacientes internos y de consulta externa -sin olvidar la potencialidad de la sociedad circunvecina- resultó indispensable la instalación de una cafetería dentro de la Clínica.

Es necesario entender la exigencia actual de los consumidores para así poder brindarles un servicio que vaya mas allá de sus expectativas en atención, calidad, higiene y servicio. Esto únicamente se logra mediante un estudio completo que planee, dirija y controle dicho servicio con el fin de cubrir las necesidades existentes, y lograr así clientes asiduos y leales.

Es importante mencionar que el proyecto propuesto, se llevó a cabo sobre el diseño arquitectónico ya construido, por lo cual la planeación de la cafetería se adecuó a los espacios existentes para tal fin.

Dicho estudio se compone básicamente de tres secciones:

PRIMERA PARTE

Base teórica, que fundamenta el trabajo en estudios documentados, como los antecedentes, origen y concepto de cafetería; también incluye bases generales de administración y todo lo referente al estudio de mercado, el cual marca la pauta para el desarrollo del proyecto.

SEGUNDA PARTE

La aplicación de todos los conocimientos anteriores, adecuándolos a las necesidades detectadas en base al estudio de mercado realizado. Esta parte se compone a su vez de:

A) **PROPUESTA:** Comprende todos los aspectos relacionados con el funcionamiento y operatividad del proyecto, como la *ORGANIZACIÓN INTERNA ADMINISTRATIVA* (1) incluye la misión, organigrama, personal requerido, descripción y perfil de puestos, políticas y reglamentos terminando con reclutamiento y selección.

DESARROLLO DEL PERSONAL (2) determina la importancia de la inducción para los empleados, la necesidad del adiestramiento, las ventajas de la capacitación y por último, la motivación para el personal.

MENÚ (3) el diseño del mismo y la estandarización de las recetas propuestas.

DECORACIÓN Y UNIFORMES (4) donde se describe la decoración e iluminación de cada área de la cafetería, así como la presentación del personal.

ÁREAS FUNCIONALES (5) determina las diferentes áreas de la cafetería en cuanto a mobiliario, equipo e iluminación, así como su ubicación gráfica.

DESARROLLO DEL SERVICIO (6) determina el comportamiento del personal al realizar actividades como tomar órdenes, levantar la comanda, servir alimentos; especifica las obligaciones de servicio y señala el tráfico en cocina.

COMPRAS Y ALMACENAJE (7) explica la manera en que se debe realizar la compra de los productos, la recepción de las mercancías y el correcto almacenaje de las mismas.

CONTROL SANITARIO Y MANTENIMIENTO (8) comprende el control sanitario tanto del personal, equipo y área física, como de los alimentos. Así mismo, incluye programas de mantenimiento correctivo y preventivo.

B) INVERSIÓN: Determina el capital requerido para el montaje físico de la cafetería.

C) PROVEEDORES: El listado de empresas y personas que proporcionan los suministros a emplear dentro de la cafetería.

TERCERA PARTE

Esta parte está integrada por los anexos y la bibliografía del proyecto.

1 ANTECEDENTES

ANTECEDENTES DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

"Restaurante" se le llama al establecimiento en el cual se sirven comidas y bebidas que se consumen allí mismo.

En el siglo XVIII el servicio de alimentos era reducido y poco flexible ya que sólo se podía comer a una hora fija y un menú específico, o bien bajo pedido se servía desde un pollo hasta una res entera.

En 1765, un francés de apellido Boulanger dedicado a vender sopas, decidió llamarlos "restaurants" porque reconfortaban.

Es importante destacar que existían corporaciones de fonderos y sólo si se pertenecía a éstas se permitía vender guisos.

El progreso que alcanzaron los restaurantes después de la Revolución Francesa fue enorme. Poco a poco se suprimieron las corporaciones y concesiones, y se empezaron a multiplicar los restaurantes.

ORIGEN DE LAS CAFETERÍAS

Con el paso del tiempo los restaurantes comenzaron a "americanizarse" y se convirtieron en snack bar. El snack bar es una palabra de origen inglés que significa "snack" tentempié y "bar" barra; en estos establecimientos se vende comida rápida y ligera, además se ofrecen platillos sencillos y con un servicio simple todo lo cual permite precios más accesibles. Cuentan con menús fijos y sin problemas de horarios, por todas estas ventajas se creó una gran aceptación además de romper con todo lo establecido por el servicio práctico y funcional que allí se brinda.

CONCEPTO CAFETERÍA

La cafetería es básicamente un snack bar, sin embargo tuvo más éxito la palabra "cafetería" por ser más fácil de pronunciar. Frecuentemente era el centro de reunión de clientes y empleados, lo que propició que el servicio se extendiera a galletas y pasteles. En la actualidad, la palabra "cafetería" se ha generalizado ya que se nombra así a cualquier establecimiento de servicio informal con venta de café durante todo el día.

2 ADMINISTRACIÓN

CONCEPTO ADMINISTRACIÓN

Proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados.

La administración es aplicable a cualquier tipo de organización y a los administradores en todo tipo de niveles.

PROCESO ADMINISTRATIVO

Se han establecido cinco funciones principales: planeación, organización, integración, dirección y control. Así como conceptos, principios, teorías y técnicas en torno a esas funciones.

A) PLANEACIÓN

Es la selección de misiones, objetivos y las acciones para alcanzarlos; para ello, se requiere tomar decisiones, es decir escoger cursos futuros de acción entre alternativas. Así, los planes proporcionan un enfoque racional para objetivos seleccionados de antemano. La planeación también implica fuertemente innovación administrativa.

PASOS EN LA PLANEACIÓN

Estos tienen una aplicación general, sin embargo debe estudiarse la factibilidad de posibles cursos de acción en cada etapa:

1.- Conciencia de las oportunidades:

Antecede a la planeación real, y por esta razón no es una parte del proceso de planeación; la conciencia de las oportunidades en el ambiente externo, así como dentro de la organización, es el verdadero punto de partida de la planeación.

2.- Establecimiento de objetivos:

Establecer objetivos para toda la empresa y después para cada unidad de trabajo subordinada, a largo y corto plazo. Los objetivos especifican los resultados esperados e indican los puntos finales de lo que debe hacerse, a qué habrá de darse prioridad y que habrá de lograrse mediante la red de estrategias, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos y programas.

3.- Desarrollo de premisas:

Consiste en establecer, circular y obtener consenso para utilizar premisas críticas como son los pronósticos, las políticas básicas y los planes existentes de la empresa.

4.- Determinación de cursos de acción alternativos:

Buscar y examinar cursos alternativos de acción; es decir, elaborar dos más planes, para elegir el mejor.

El problema más común no es encontrar alternativas, sino reducir su número, de modo que pueda analizarse la más prometedora.

5.- Evaluación de cursos de acción alternativos:

Después de haber buscado opciones se deben revisar y cotejar con las premisas y las metas de la empresa , y no guiarse por la más lucrativa, sino por la que sea más adecuada a las propias necesidades y fines de empresa.

6.- Selección de un curso de acción:

Es el punto en el que se adopta el plan; el momento real de la toma de decisiones.

7.- Formulación de planes derivados:

Es el plan que apoya al plan básico, como contratación de personal, seguros, financiamiento, etc.

8.- Exposición numérica de los planes a través del presupuesto:

Dar una expresión numérica al convertir los planes en presupuestos.

B) ORGANIZACIÓN

La organización se concibe como la identificación y la clasificación de las actividades requeridas; el agrupamiento de las actividades mediante las cuales se consiguen los objetivos, la asignación de cada agrupamiento a un gerente con autoridad para supervisarla, y a la obligación de realizar una coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional.

ORGANIZACIÓN FORMAL

Es la estructura intencional de roles en una empresa. Para organizar adecuadamente dicha estructura, se debe proporcionar un ambiente en el cual el desempeño individual contribuya con más eficacia a las metas de grupo.

ORGANIZACIÓN INFORMAL

Es una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal, sino que surge espontáneamente a medida que la gente se asocia entre sí .

LÓGICA DE LA ORGANIZACIÓN

- 1.- Establecimiento de objetivos de la empresa.
- 2.- Formación de objetivos, políticas y planes de apoyo.
- 3.- Identificación y clasificación de las actividades necesarias para lograrlas.
- 4.- Agrupamiento de estas actividades a la luz de los recursos humanos y materiales disponibles y la mejor manera de usarlos en esas circunstancias.
- 5.- Delegación al jefe de cada grupo de la autoridad necesaria para desempeñar las actividades.
- 6.- Vinculación de los grupos horizontal y verticalmente, mediante relaciones de autoridad y flujos de información.

C) INTEGRACIÓN

Es ocupar y mantener ocupados los puestos en la estructura de la organización mediante la identificación de los requerimientos de la fuerza de trabajo, inventario de las personas disponibles, reclutamiento, selección, colocación, ascensos, evaluación y capacitación..

FACTORES QUE AFECTAN LA INTEGRACIÓN

1.-- Ambiente externo

Lo afecta en diversos grados. Se pueden agrupar en restricciones ocupacionales, socioculturales, político-legales y económicas.

Se han aprobado leyes de la igualdad de oportunidades de empleo prohibiendo prácticas de empleo que discriminen con base a raza, color, religión, origen nacional, sexo o edad. El reclutamiento y selección deben ir de acuerdo a estas leyes .

2.- Ambiente interno

Se refiere a la integración de personal que se realiza con las personas que ya laboran en la firma. o que provienen del exterior.

D) DIRECCIÓN

Es el proceso de guiar a las personas para que contribuyan a las metas de la organización y el grupo .

MODELOS DE CONDUCTA

Existen cuatro modelos conductuales para analizar a las personas dentro del contexto de la empresa:

1.- Modelo autocrático

La fuerza dominante es el poder; los gerentes ven la autoridad como el único medio para lograr que se hagan las cosas, y se espera que los empleados cumplan las ordenes . El resultado es una gran dependencia de los subordinados con respecto a su jefe.

2.- Modelo de custodia

La orientación gerencial está dada hacia el uso del dinero para pagar los beneficios de los empleados. Este modelo depende de la disponibilidad de recursos económicos con que cuente de la empresa, y de la capacidad para pagar los beneficios.

3.- Modelo de apoyo

Se basa más en el liderazgo gerencial que en el uso del poder o dinero; el objetivo es apoyar a los empleados en la construcción de resultados. Se hace hincapié en la participación y compromiso personal de los individuos en el proceso administrativo.

4.- Modelo colegial

Se basa en conceptos de equipo e implica relaciones sociales entre quienes trabajan en una tarea en común. Los empleados se sienten responsables de su propio trabajo y sus contribuciones hacia metas compartidas.

E) CONTROL

Es la medición y correlación del desempeño a fin de asegurarse que se cumpla con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos. La planeación y el control están estrechamente vinculados.

CONTROLES EN MEDIDAS CORRECTIVAS

Un sistema adecuado revelará dónde se producen las fallas y quién es responsable de ellas, garantizando que se adopten medidas correctivas. El control ayuda que las desviaciones de los planes se corrijan mediante una planeación, organización, integración y dirección apropiadas.

3 INVESTIGACIÓN DE MERCADO

INFORMACIÓN BASE

Un factor clave en el éxito de cualquier empresa radica en los consumidores, quienes parecen tener deseos y necesidades ilimitadas, y sobre todo muy variadas. La investigación de mercados está diseñada para responder a estas exigencias; es decir, busca suministrar información acerca de las mismas para, en base a ellas, realizar un proyecto que las satisfaga.

Para detectar las necesidades de la gente dentro de la clínica se realizó una investigación de mercado donde se recolectó información primaria a través de la observación y encuestas, ambas personales. Y en cuanto a información secundaria, a partir de fuentes internas (registros contables de la clínica), se obtuvieron datos del número de cuartos, número de pacientes, etc.

Las encuestas realizadas se dividieron en dos categorías, de acuerdo a las características del mercado meta. Esto es:

Encuesta "A" (amigos, familiares y visitantes en general)

- * Familiares que pernoctan con pacientes internos
- * Visitas en general de pacientes internos
- * Acompañantes y pacientes de consulta externa.

Encuesta "D" (doctores, personal médico y administrativo.)

* Doctores que poseen consultorio dentro de la clínica y enfermeras

* Personal médico que labora eventualmente dentro de la clínica

(anestesiastas, cirujanos, etc.).

* Cuerpo administrativo (contador, recepcionistas, etc.)

El tamaño de la muestra, por ser finita (menos de 500,000.00 elementos) se determinó en base a la siguiente fórmula:

σ Nivel de confianza
N Universo
p Probabilidad a favor
q Probabilidad en contra
n Tamaño de la muestra
e error de estimación

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

Los valores tomados para las constantes de la fórmula, fueron los siguientes:

Nivel de confianza: 90%

Probabilidad a favor: 70%

Probabilidad en contra: 30%

Error de estimación: 10%

Se eligieron estos valores, por la certeza que se tiene acerca de la aceptación que tendrá una cafetería dentro de la clínica.

Para la encuesta "A", el universo considerado se tomó de la afluencia mensual de personas a la clínica, lo que determinó el tamaño de la muestra en 56 encuestas a aplicar.

Para la encuesta "D", el tamaño de la muestra resultó de 36 encuestas a aplicar:

ANÁLISIS DE DATOS

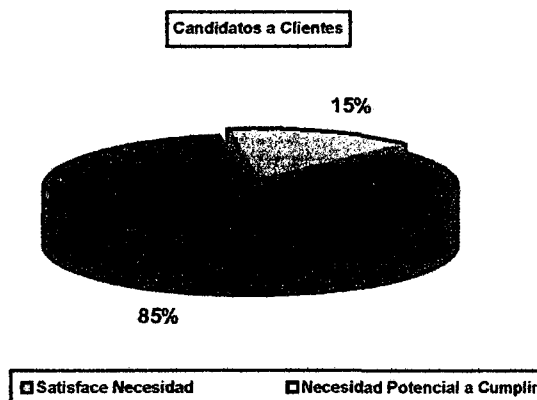
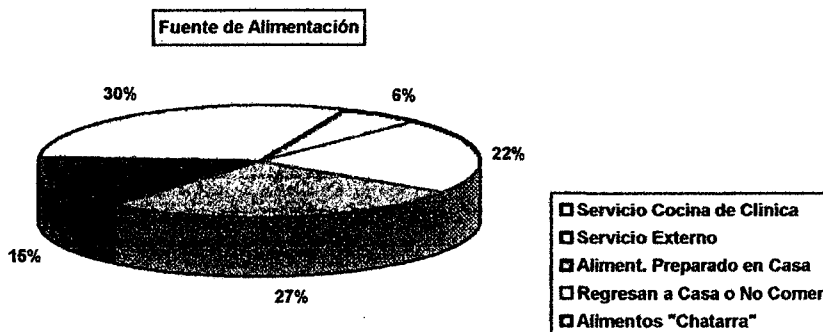
De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas se concluye lo siguiente:

- Un 95% de la población de la Clínica -incluyendo médicos, visita externa y familiares de pacientes internados-, coinciden en la necesidad de abrir una cafetería dentro de la misma. Al porcentaje restante le es indiferente.



El 22% de los visitantes a pacientes internados hacen uso del servicio de alimentos que brinda la cocina de la Clínica. El 27% sale a buscar un restaurant. El 15% lleva su propia comida. El 30% va a su casa a comer o no come y el 6% restante consume sólo productos Marinela o Sabritas.

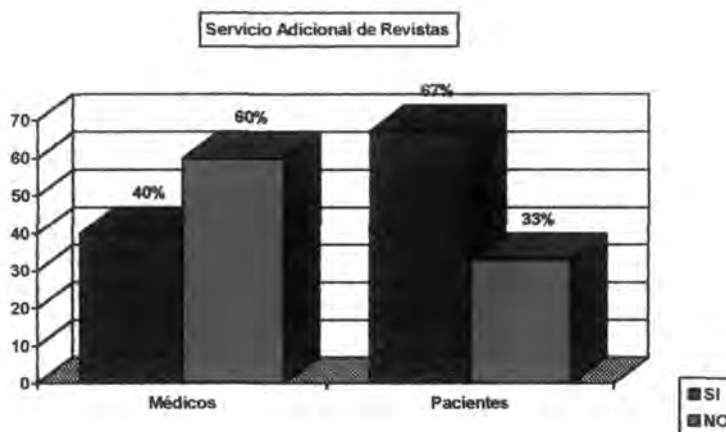
De acuerdo a los datos anteriores, el 85% de la población encuestada, hará uso de la cafetería ya que busca algún tipo de alimentación dentro o fuera de la Clínica. El porcentaje restante se considera como clientes potenciales, ya que al contar con una cafetería cerca de ellos y que además cubre sus necesidades, ésta se convierte en una opción atractiva.



- El 68% de los médicos hará uso de la cafetería como punto de reunión, tanto con doctores de la misma clínica como con médicos visitantes, así como con pacientes o sus familiares. De este modo los visitantes de la cafetería aumentan en gran medida.

- Otro aspecto importante a considerar es que la mayoría de los doctores y personal médico que asiste a la clínica no cuenta con consultorio, por lo tanto requieren un lugar de encuentro antes de cualquier tipo de intervención médica.

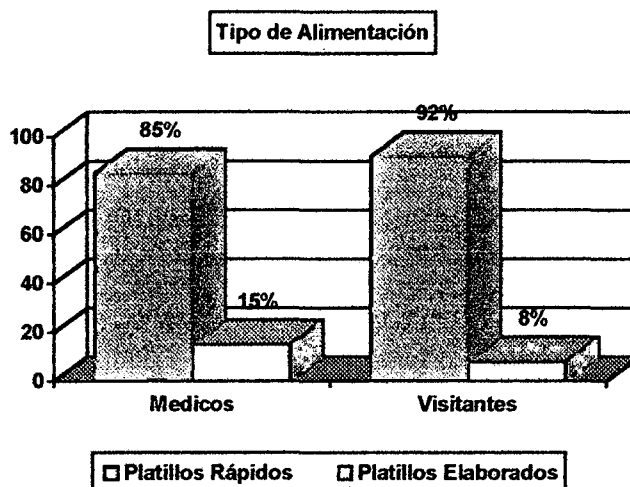
- El 67% de los pacientes de consulta externa, las personas que los acompañan y los visitantes de pacientes internados, solicitó un servicio adicional de libros y revistas así como dulcería dentro de la cafetería, y el 33% restante no lo consideró necesario. Así mismo, el 40% de los doctores coincide en la solicitud de este servicio; el 60% restante no haría uso de él.



- Se analizó que el 100% de los médicos no requieren servicio de cafetería las 24 hrs. del día; sin embargo el 95% de los familiares de pacientes internados sí lo solicitan.

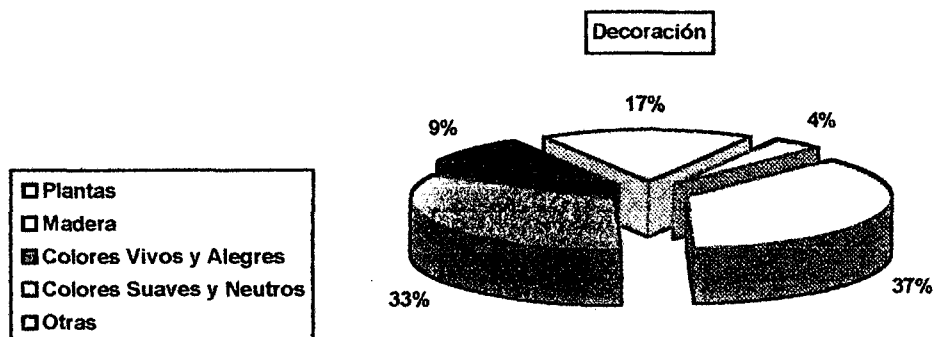
- Aunque es poca la demanda del servicio adicional de alimentos a consultorios, (10%) es importante ofrecerlo ya que los médicos, al no poder dejar su consultorio por atención a sus pacientes, pueden con dicho servicio disfrutar de un buen café o alimentos sin tener que salir. Con esto se pretende beneficiar al médico por la comodidad que se le brinda.

- El 85% de los médicos prefieren alimentación rápida y de fácil elaboración, así como postres y café. El porcentaje restante piden platillos más elaborados como guisados y carnes. En cuanto a visitantes, el 92% igualmente prefiere comida sencilla y rápida.



- En cuanto al tipo de ambientación el 70% de la población solicita el servicio de música y TV. El 30% restante optó sólo por música ambiental. No hubo opiniones a favor de servicio de televisión únicamente.

- En cuanto a la decoración del salón, el 37% de las opiniones se inclina por plantas. El 33% por madera. El 9% que sea decorada con colores vivos y alegres; el 17%, con tonos suaves y neutros. El 4% restante engloba varias sugerencias como cuadros, espejos, alfombra, barra, etc.



De acuerdo al análisis anterior se propone que el servicio de cafetería dentro de la Clínica Sn Pedro sea de la siguiente manera:

SEGUNDA PARTE

4 PROPUESTA

4.1 ORGANIZACIÓN INTERNA ADMINISTRATIVA

MISIÓN

"Reconfortar el Cuerpo y el Espíritu"

La misión de la cafetería, es buscar fortalecer el cuerpo por medio de alimentos de buena calidad y excelente presentación. Pero va más allá de lo físico, pues aspira alimentar al espíritu a través del trato por parte del personal, y de todos los detalles que conforman la cafetería, tales como la ambientación lograda con los elementos decorativos, de iluminación, materiales, etc. Todo lo anterior, proporciona la sensación de tranquilidad dentro de un ambiente agradable al comensal, logrando con ello "reconfortar el cuerpo y el espíritu".

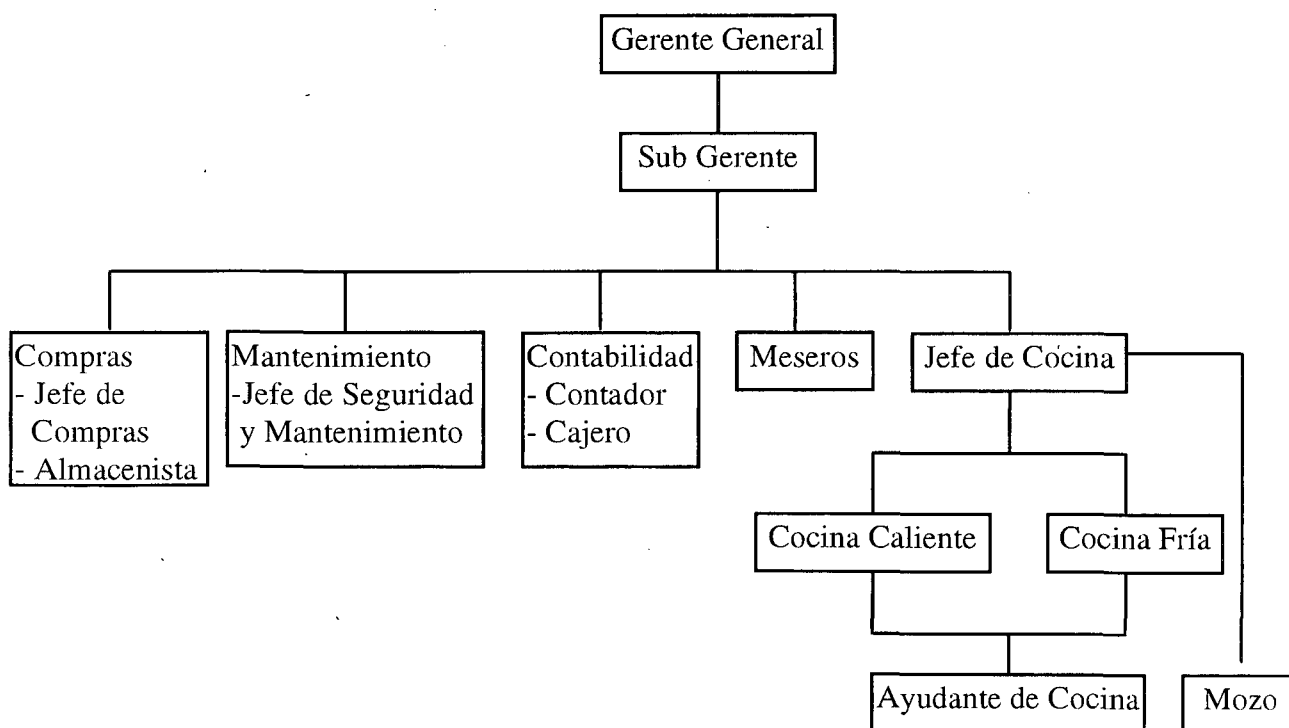
ORGANIGRAMA

La finalidad de un organigrama, es la de mostrar en forma gráfica la organización de la empresa en cuanto a los departamentos y personal que labora en ellos, así como las líneas de comunicación formal y las líneas de autoridad.

Para el proyecto realizado, se elaboraron dos organigramas: uno en cuanto a departamentos, y otro en cuanto a las actividades que desempeñará cada persona dentro de la cafetería.

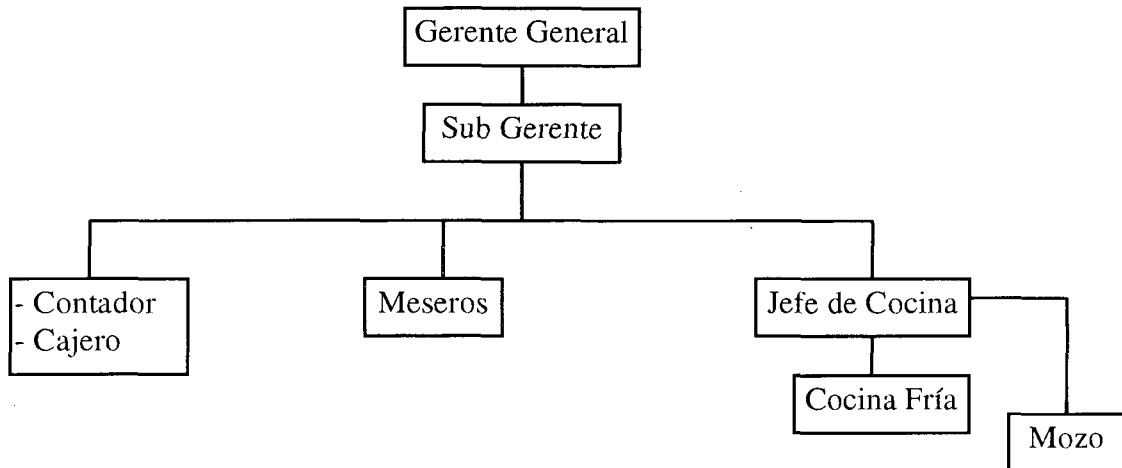
ORGANIGRAMA DEPARTAMENTALIZADO

De acuerdo a las necesidades administrativas de la cafetería, se establecieron diferentes departamentos con el fin de desglosar las actividades a desempeñar por cada una de las personas que integran cada departamento.



ORGANIGRAMA POR ACTIVIDADES

Este organigrama, muestra el número real de personas que laborarán dentro de la cafetería, asumiendo cada una, uno o más de los puestos graficados en el organigrama anterior.



De esta manera, queda una estructura organizacional plana, con un tramo de control amplio.

PERSONAL REQUERIDO

Así pues, el personal requerido es el siguiente:

1 Gerente General

1 Sub-Gerente, que además asume los puestos de:

Jefe de Compras

Jefe de Seguridad y Mantenimiento

1 Jefe de Cocina, que además asume los puestos de:

Cocina Caliente

Almacenista

1 Cocina fría (Encargado), que además asume el puesto de:

Ayudante de cocina

1 Mozo

- 1 Contador
- 1 Cajero
- 2 Meseros

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Al ya tener definidos los puestos, es necesario determinar las labores que se desempeñarán en cada uno de ellos, independientemente de que la persona asuma un solo puesto o varios de ellos, de acuerdo a lo especificado en el apartado de Personal Requerido.

GERENTE GENERAL

1. Planeación

1. -En coordinación con el contador, planea la elaboración y revisión del presupuesto de ingresos y egresos, así como el plan de inversión anual.
2. -Elabora anualmente el plan de acción de la cafetería, y la revisión trimestral de dicho plan.
3. -Elabora programas de remodelación.
4. -Elabora, en coordinación con el jefe de seguridad y mantenimiento, el plan para emergencias.

2. Organización

1. -Elabora y revisa periódicamente el organigrama de la cafetería.
2. -Elabora descripciones de puestos, y los revisa periódicamente.
3. -Organiza, con la participación de los empleados, programas para la prevención de accidentes.

4. -Elabora y supervisa los programas de limpieza y mantenimiento de cada área.

3. Implementación

1. -Selecciona, en coordinación con los empleados responsables, al personal de cada área.
2. -Establece metas y estándares de servicio principalmente en lo referente a la satisfacción del cliente, motivación de los empleados y aseo.
3. -Implementa, en coordinación con el Jefe de Seguridad y Mantenimiento, programas de ahorro de energía, y conservación del edificio.
4. -Implementa la participación de todo el personal en los problemas generales de la misma; acepta sugerencias.
5. -Promueve la implantación de estandarización en recetas.
6. -Promueve la implantación del reglamento interno de trabajo.

4. Control y Evaluación

1. -Supervisa el trabajo de todo el personal.
2. -Hace revisiones periódicas de la cocina, principalmente en lo referente a la organización, control y sanidad.
3. -Analiza diariamente las ventas.
4. -Supervisa y analiza las ordenes de compra.
5. -Supervisa mensualmente los estados financieros en los siguientes aspectos:
 - a) Ingreso de alimentos
 - b) Sueldos y salarios
 - c) Gastos de mantenimiento

- d) Gastos de administración
 - e) Gastos de energéticos
 - f) Depreciación y amortización
6. -Analiza el costo de alimentos.
 7. -Revisa periódicamente los inventarios físicos.
 8. -Supervisa la balanza de comprobación mensual.
 9. -Supervisa y autoriza la nómina.
 - 10.-Hace revisiones periódicas de:
 - a) Almacenes y Equipo de Cocina
 - b) Publicidad y promoción
 - c) Calidad de alimentos y bebidas
 - 11.-Analiza modificaciones a precios de alimentos y bebidas
 - 12.-Revisa mensualmente los estados de resultados.

5. Satisfacción del Cliente

1. -Hace recorridos periódicos para evaluar la calidad del servicio y la cortesía de los empleados.
2. -Evalúa mensualmente los comentarios de los clientes.
3. -Implementa programas de cortesía.
4. -Supervisa la presentación de los platillos.
5. -Atiende quejas de los comensales.

6. Relaciones con los Empleados

1. -Establece una política de participación abierta con todos los empleados de la cafetería.
2. -Da la bienvenida a los empleados nuevos.

3. -Participa con los empleados de la cafetería en reuniones y festividades como aniversario del establecimiento, brindis de año nuevo, etc.
4. -Promueve planes de incentivos para empleados.
5. -Mantiene una comunicación constante con todos los empleados.
- 6 -Supervisa la elaboración e implantación de programas de capacitación y adiestramiento.
8. -Analiza y mejora las condiciones de trabajo de los empleados.
9. -Autoriza incrementos de salarios.
- 10.-Autoriza promociones de empleados.
- 11.-Supervisa las acciones al despedir a empleados.

7. Aseo y Mantenimientos

- 1.-Realiza inspecciones del aseo de todas las áreas de la cafetería.
- 2.-Supervisa programas y resultados del mantenimiento preventivo y correctivo.

8.- Motivación

- 1.-Establece sistemas de motivación para los empleados.

9. Otras Obligaciones

- 1.-Autoriza descuentos y cortesías
- 2.-Autoriza gastos especiales no presupuestados
- 3.-Elabora y modifica las obligaciones de servicio.

SUB-GERENTE

Es responsable, ante el Gerente General, de la adecuada administración de la cafetería. Sus principales funciones son:

1. -Supervisa el trabajo realizado por los empleados a su cargo.
2. -Junto con el gerente general, elabora especificaciones estándar de compras de alimentos y bebidas, las cuales deben actualizarse periódicamente.
3. -Con autorización del gerente general fija los precios de venta de alimentos y bebidas, señalándolos en las hojas de costos de recetas estándar.
4. -Es responsable de la elaboración y actualización de los menús.
5. -Analiza el reporte diario de ventas en alimentos y bebidas.
6. -Autoriza las notas de venta de promoción y cortesía, firmándolas antes de entregarlas al cajero.
7. -Es responsable de la elaboración del presupuesto anual de ingresos y gastos.
- 8) -Vigila que los sistemas de trabajo se lleven a cabo según las normas y procedimientos establecidos.
9. -Vigila que el personal de cocina preparen los alimentos de acuerdo con las hojas de recetas estándar.
- 10.-Supervisa que se lleven a cabo las normas de sanidad en la preparación de alimentos y bebidas.
- 11).-Revisa periódicamente los materiales y equipos. Analiza los inventarios.
- 12.-Autoriza erogaciones a través del fondo fijo de caja chica para compras especiales de contado.
- 13.-En coordinación con el Gerente General, selecciona y evalúa periódicamente a los empleados que dependen directamente de él.

- 14.-Asigna tareas a sus empleados.
- 15.-Programa turnos de trabajo y vacaciones en coordinación con los empleados.
- 16.-Autoriza las devoluciones de alimentos a los meseros por parte de los comensales y verifica con los mismos la razón de la devolución.
- 17.-Autoriza tiempo extra.
- 18.-Autoriza permisos al personal.
- 19.-Elabora reportes de asistencia.
- 20.-Supervisa puntualidad, aseo y disciplina de su personal.
- 21.-Capacita al personal de servicio a la mesa en los siguientes aspectos:
 - a)- Presentación personal
 - b)- Normas de cortesía
 - c)- Sistema para tomar órdenes
 - d)- Sistema de comandas
 - e)- Forma de servir los alimentos
 - f)- Forma de retirar los platos
 - g)- Prevención de accidentes
 - h)- Presentación de cuentas
 - i)- Descarga de charolas
 - j)- Tráfico en la cocina
 - k)- Montaje de mesa
 - l)- Tipos de cubiertos
 - m)- Tipos de loza y cristalería
 - n)- Explicación detallada de cada uno de los platillos del menú

22.-Conoce los diferentes tipos de servicio:

- a) Servicio americano
- b) Servicio francés
- c) Servicio ruso
- d) Servicio buffet
- e) Servicio banquete

23.-Hace revisiones constantes al sistema de comandas.

24.-Solicita servicios de mantenimiento.

25.-Analiza periódicamente la venta promedio por cliente dentro de la cafetería.

26.-Conoce y aplica las obligaciones de servicio.

27.-Realiza las actividades del Jefe de Compras y Jefe de Seguridad y Mantenimiento.

JEFE DE COMPRAS

1. -Es responsable, ante el Gerente General, de las compras que se realicen en cuestión de alimentos, bebidas, suministros y artículos de reventa.
2. -Selecciona a los proveedores de acuerdo con las siguientes características: calidad, bajo precio, buen servicio y mejores facilidades de pago. Esta labor debe ser constante ya que se pueden contratar nuevos proveedores que substituyan a los antiguos.
3. -Proporciona a la gerencia y al contador todos los reportes e informes que le soliciten.
4. -Formula los pedidos a los proveedores.

5. -Supervisa que todo los pedidos sean surtidos con oportunidad.
6. -Anota el motivo por el cual se cambia de proveedor o no se selecciona el ya autorizado.
7. -Elabora un catálogo de proveedores anotando clave del proveedor, nombre, dirección y tipo de artículos que vende.
8. -Establece procedimientos para solicitud de compras, modificaciones y cancelaciones, notificando a la gerencia.
- 9.-Establece, en coordinación con el gerente general, los pasos a seguir por el almacenista cuando recibe la mercancía.
- 10.-Supervisa el buen funcionamiento del almacén.
- 11.-Corroborar el reporte del almacenista contra los pedidos recibidos, las salidas de almacén y los registros de venta en sistema de cómputo en caja contra la mercancía existente.

ALMACENISTA

Es responsable, ante el Jefe de Compras, del manejo del almacén

1. -Recibe mercancía de proveedores.
2. -Evalúa calidad, cantidad y precio de la mercancía.
3. -Rechaza mercancía en mal estado o de precio y características no solicitadas.
4. -Almacena la mercancía de acuerdo a lo especificado en el apartado 4.7, “Compras y Almacenaje”, del capítulo 4.
5. -Establece la rotación de la mercancía almacenada.
6. -Cuenta con acceso a la caja chica para compras menores.
7. -Elabora informes de entradas y salidas del almacén.

JEFE DE COCINA

Es responsable, ante el Sub-Gerente, del adecuado funcionamiento de las cocinas y de la preparación de alimentos de acuerdo a las normas de higiene y receta estándar.

1. -Coordina todo lo relativo a cocina principalmente en los siguientes aspectos:
 - a) Entrevistar a los aspirantes a puestos en la cocina
 - b) Selección del personal en coordinación con la gerencia
 - c) Capacitación y adiestramiento del personal
 - d) Supervisión del trabajo del personal
 - e) Evaluación del personal
 - f) Elaboración de horarios de trabajo en coordinación con el Sub-Gerente
 - g) Programación de días de descanso y vacaciones en coordinación con el Sub-Gerente
 - h) Solicitud de personal eventual
 - i) Atención a comentarios y sugerencias del personal
 - j) Mantener disciplina y aseo en el personal
2. -Supervisa la calidad de los alimentos que llegan a la cocina.
3. -Inspecciona porciones, guarniciones, limpieza y decoración de los platillos.
4. -Autoriza requisiciones de alimentos al almacén.
5. -Supervisa la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad.
6. -Supervisa la limpieza de la cocina.
7. -Elabora los menús para el personal.
8. -Es responsable de la preparación de alimentos en la cocina.
9. -Conoce los tiempos de elaboración de los alimentos.

- 10.-Conoce y aplica las recetas estándar de cocina.
- 11.-Conoce las técnicas para evaluar por medio del olor, color, tacto o sabor, los alimentos en mal estado.
- 12.-Evita el desperdicio del material sobrante al elaborar platillos.
- 13.-Responde por el equipo y material a su cargo.
- 14.-Revisa diariamente el refrigerador y el congelador a fin de que sean usados y aprovechados correctamente los sobrantes de alimento del día anterior.
- 15.-Conoce y aplica las obligaciones de servicio.
- 16.-Es el encargado de Cocina Caliente, y realiza además las actividades del Almacenista.

CÓCINA FRÍA (ENCARGADO)

- 1.-Conoce las recetas estándar de cocina.
- 2.-Prepara alimentos fríos para la cafetería, así como las bebidas.
- 3.-Conoce la correcta preparación y decoración de los platillos fríos.
- 4.-Prepara ensaladas.
- 5.-Elabora salsas.
- 6.-Prepara bebidas (naranjada, limonada, etc.)
- 7.-Revisa diariamente el refrigerador, con el fin que todos los alimentos o salsas del día anterior sean usados y aprovechados correctamente.
- 8.-Realiza las actividades de Ayudante de Cocina.
- 9.-Conoce y aplica las obligaciones de servicio.

AYUDANTE DE COCINA

Su función es ayudar en las funciones menores de la cocina tanto fría como caliente.

1. -Enciende estufa, parilla y salamandra.
2. -Prepara guarniciones.
3. -Mantiene siempre limpio el lugar de trabajo y los utensilios.
4. -Ayuda en la preparación de ensaladas.
5. -Elabora y sirve guarniciones.
6. -Lava y rebana la fruta.
7. -Elabora los jugos naturales.
8. -Conoce y aplica las obligaciones de servicio.

MOZO

1. -Lava toda la loza, cristalería y plaqué, y la coloca en su lugar (cocina fría, cocina caliente, etc.).
2. -Conoce y aplica las obligaciones de servicio.

JÉFE DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD

Es el responsable de las actividades propias del cuidado y conservación del edificio, instalaciones, y equipo en general de la cafetería, además de las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes dentro de la cafetería, y casos de emergencia.

1. -Establece un sistema de mantenimiento preventivo para minimizar la depreciación y mejorar la funcionalidad del equipo, ayudando a reducir los costos del mantenimiento correctivo.

2. -Planea, dirige y supervisa la realización de los trabajos.
3. -Hace recorridos por las instalaciones para revisar el correcto funcionamiento de las mismas.
4. -Coordina el desarrollo de trabajos con el personal contratista, supervisando la calidad de los materiales y la correcta aplicación de los mismos, de acuerdo a las especificaciones del contrato.
5. -Hace requisiciones al departamento de compras por materiales y equipo faltante.
6. -Colabora con el jefe de compras en la selección de proveedores .
7. -Analiza mensualmente los gastos del departamento.
9. -Supervisa los consumos de luz eléctrica, agua y combustible.
- 10.-Inspecciona los conductos de gas para evitar fugas.
- 11.-Promueve, en coordinación con la gerencia, programas de ahorro de energía, agua, etc. en los cuales participen los empleados.
- 12.-Capacita al personal en las rutas de evacuación y las acciones que se deben realizar en caso de emergencia.

CAJERO

1. -Conoce el manejo del programa de cómputo para la caja.
2. -Supervisa que los materiales y papelería se encuentren completos (hojas, comandas, etc.)
3. -Recibe el fondo fijo de la caja al empezar el turno.
4. -Recibe las notas de los comensales, elabora las notas de consumo y recibe los pagos de los clientes.

5. -Separa las cuentas liquidadas de dos formas:
 - a) Efectivo: moneda nacional, dólares, etc.
 - b) Cuentas por cobrar: tarjetas de crédito
6. -Al recibir tarjetas de crédito supervisa su validez.
7. - Paga a los meseros las propinas por los cheques que lleven incluida la propina en el total.
8. -Lleva el control de las propinas incluidas en pago con tarjeta de crédito, y se las paga diariamente al mesero.
9. -Lleva el control estadístico por medio del programa de cómputo de:
 - a) Platillos vendidos
 - b) Bebidas vendidas
 - c) Artículos de dulcería vendidos
 - d) Ventas por mesero
 - e) Calidad del servicio.
- 10.-Al terminar su turno realiza el corte de caja.
- 11.-Envía su informe a la gerencia, donde el gerente general lo comprueba en su terminal de cómputo.
- 12.-Anexo al informe entrega:
 - a) Relación de pago de cuentas con tarjetas de crédito
 - b) Análisis de notas de promoción y cortesía
 - c) Relación de devolución de platillos
 - d) Relación de artículos vendidos de dulcería
- 13.-Envía el sobre de concentración de efectivo al gerente general, indicando la venta de efectivo menos las propinas pagadas incluidas en los pagos con tarjeta de crédito.

- 14.-El cajero, al terminar su turno, entrega la caja ya con su corte al cajero entrante, quien hará lo mismo al terminar su turno.
- 15.-Es responsable de las ventas de artículos adicionales .

MESERO

1. -Se presenta al trabajo debidamente aseado, tanto en el cuerpo como en el uniforme.
2. -Conoce la terminología usada en alimentos y bebidas.
3. -Conoce el uso del material y equipo de su departamento.
4. -Limpia mesas, ceniceros, menús, lámparas, charolas, etc.
5. -Es responsable del correcto montaje de las mesas.
6. -Conoce el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas. (descarga de charolas, como apilar trastes, etc.).
7. -Es responsable de tener surtida la estación de servicio con todo lo necesario: sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, manteletas, menús, mieleras, ceniceros, y envases de crema y mermelada.
8. - Ayuda al acomodo de los clientes en mesas.
9. -Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía.
- 10.-Conoce perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.
- 11.-Sugiere alguna ensalada, una especialidad de la casa o el plato del día.
- 12.-Conoce y aplica el sistema para tomar órdenes.
- 13.-Sugiere, según lo necesario, alimentos o bebidas para algún cliente que sigue dieta o que tiene alguna alergia especial.

- 14.-Inspecciona que los platillos sean lo solicitado por el cliente antes de llevarlos a la mesa.
- 15.-Sirve los alimentos en la mesa.
- 16.-Recoge los platos sucios.
- 17.-Se disculpa con el cliente cuando la comida o el servicio no fue de su agrado.
- 18.-Reemplaza ceniceros.
- 19.-Conoce y aplica las obligaciones de servicio.

PERFIL DE PUESTOS

Para cubrir los requerimientos de cada uno de los cargos ya mencionados en la Descripción de Puestos, es de vital importancia determinar las características generales que deba tener el candidato, siendo estas adecuadas al puesto a ocupar. Por esta razón, se determina el Perfil de Puestos.

GERENTE GENERAL

- Aspecto agradable
- Poseer cultura general
- Tener noción del idioma inglés
- Poseer conocimientos de cocina
- Don de mando e iniciativa
- Ser observador y tener reflejos rápidos
- Conducirse con tacto y ser diplomático

SUB-GERENTE

- Iguales a las de Gerente General.

MESERO

- Referencias de trabajos anteriores
- Haber concluido mínimo la secundaria
- Magnífica presentación
- Movimientos refinados
- Pulcritud
- Conocer algunas palabras usuales del idioma inglés
- Ser muy ordenado
- Don de autoridad
- Total discreción
- Ser amable y cortés
- Ser ágil y de buena salud
- Ser paciente y no irritarse con facilidad
- Gusto por el trato con clientes
- No tener defectos físicos
- Puntual y honesto
- Buen fisonomista
- Consciente de lo que su labor representa para la imagen de la cafetería

JEFE DE COCINA (COCINA CALIENTE)

- Experiencia mínima 3 años en el área
- Referencias de trabajos anteriores
- Haber concluido mínimo preparatoria

- Conocimiento de las labores que desempeña el personal a su cargo
- Limpio y puntual
- Conocer la conservación de los diferentes tipos de alimentos.
- Ser persona seria, con autoridad y control de sí misma
- Muy buen organizador
- Dotado de fino paladar y buen gusto
- Ordenado y honesto
- Tomar decisiones rápidas y tener capacidad para resolver toda clase de problema.

COCINA FRÍA (ENCARGADO)

- Experiencia mínima 1 año en el área
- Referencias de trabajos anteriores
- Haber concluido mínimo preparatoria
- Limpio, puntual, honesto y ordenado

AYUDANTE DE COCINA

- Experiencia no indispensable
- Carta de recomendación
- Respetuoso y acomedido
- Ágil y servicial

MOZO

- Experiencia no indispensable
- Carta de recomendación
- Respetuoso y activo
- Espíritu de servicio

JEFE DE COMPRAS

- Licenciatura en Administración o Contabilidad
- Experiencia no indispensable
- Carta de recomendación
- Facilidad de palabra
- Buen negociante
- Ser ordenado y buen organizador
- Tener buena memoria
- Conocimientos de alimentos y bebidas
- Don de mando y autoridad
- Responsable e íntegro

CONTADOR

- Licenciatura en Contaduría y Finanzas
- Experiencia no indispensable
- Conocimiento básico de alimentos y bebidas
- Carta de recomendación
- Ser observador y ordenado
- Tener buena memoria

- Ser metódico
- Mente analítica

CAJERO

- Haber concluido mínimo preparatoria
- Conocimientos de contabilidad
- Carta de recomendación
- Amable y cordial
- Magnífica presentación
- Proceder con tacto y diplomacia
- Conocimientos de computación
- Tener buena memoria
- Ordenado y buen organizador

POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

Ya establecida la estructura organizacional de la empresa y los puestos integrantes de la misma, es necesario establecer las políticas y reglamentos que la regirán, las cuales son un conjunto de disposiciones que regulan el desarrollo de las relaciones de trabajo entre la institución y los empleados.

Su finalidad es hacer prevalecer un clima de armonía en dichas relaciones, entre compañeros, jefes y subordinados, para lo cual es necesario que todos conozcan y asuman las obligaciones recíprocas que faciliten la convivencia.

Obligaciones y derechos de la cafetería para con los empleados

- Respetar en todo momento la personalidad y dignidad del empleado, ordenando en forma cortés y clara.
- Inducir, motivar, adiestrar y capacitar a los empleados para la adecuada prestación del servicio.
- Dar el mismo trato a los empleados, tanto en lo humano como en el trabajo, de tal modo que no existan actitudes de discriminación o favoritismo.
- Escuchar y atender las quejas de los empleados, tomando en cuenta sus iniciativas y sugerencias.
- Proporcionar a los empleados, los útiles, instrumentos y materiales para la realización de su trabajo, los cuales deben ser de buena calidad, estar en buen estado y ser repuestos cuando termine su vida útil.

Obligaciones y derechos de los empleados para con la cafetería

- Cumplir con todos los reglamentos, manuales, instructivos, circulares, obligaciones de servicio, que dicte la institución.
- Portar los uniformes limpios ya sea de cocina o de salón; en el caso de cocina, los empleados deberán llevar su propio uniforme de acuerdo a las características establecidas por la cafetería y en caso del salón, la cafetería proporcionará únicamente chalecos y mandiles; si se trata de damas, también les proporcionará las faldas. El resto del uniforme lo deberán adquirir ellos mismos.
- En el momento que el personal deje de laborar para la cafetería, deberá regresar las prendas que el mismo le proporcionó.

- Acatar las órdenes e instrucciones lícitas que reciban de sus superiores, en atención al servicio que prestan.
- Realizar sus labores con toda calidad: mostrar profesionalismo, honradez y discreción en el desarrollo de sus funciones.
- Asistir al trabajo y presentarse puntualmente, desempeñando sus tareas dentro de su jornada de trabajo.
- Presentarse al trabajo aseado y adecuadamente vestido, de acuerdo con las disposiciones de la institución.
- El personal debe llegar media hora antes de abrir el servicio completo de cafetería para realizar las preparaciones previas.
- Guardar la compostura y disciplina debidas dentro de las horas de trabajo.
- Dirigirse hacia los superiores y demás compañeros con respeto y consideración.
- Dirigirse a los clientes con la mayor atención y respeto.
- Someterse a los reconocimientos médicos que la cafetería determine.
- Someterse a la revisión de bolsas, valijas, etc. de manera selectiva y en cualquier momento.
- Las demás que imponga la ley, contrato y reglamento.

Queda prohibido

- Fumar en el centro de trabajo.
- Permanecer en el centro de trabajo o introducirse a él fuera de las horas de trabajo, sin autorización superior.
- Usar para fines distintos al trabajo, el mobiliario, equipo, papelería, que la cafetería les proporcione para el desempeño de su trabajo.
- Organizar o participar en colectas, rifas, tandas o similares, con excepción de las que se propongan en forma general y sean aprobadas por la gerencia.
- Alterar el orden y la disciplina.
- Realizar actividades indebidas y distintas al trabajo que entorpezcan al mismo.
- Faltar al trabajo sin causa justificada o sin previa autorización de sus superiores.
- Permitir que personas ajenas a la cafetería utilicen o manejen el sistema de cómputo, útiles e instrumentos de trabajo.
- Cambiar de puesto o turno con otro empleado sin autorización del jefe inmediato.
- Presentarse al trabajo en estado de ebriedad.
- Presentarse al trabajo bajo la influencia de algún narcótico o droga.
- Portar armas de cualquier clase durante el trabajo, a menos que la naturaleza del trabajo lo exija, y se cuente con la autorización de la gerencia y de la autoridad competente.

- Suspender o abandonar el trabajo o salir a la calle en horas laborales, sin autorización de su jefe inmediato.

Prestaciones y sanciones

- Los empleados disfrutarán de un periodo anual de vacaciones con goce de salario íntegro y prima vacacional conforme a lo que marca la ley.
- Se premiará con un bono de dos días de vacaciones extras a aquellos empleados que no tengan retrasos ni ausencias.
- La cafetería fijará, conjuntamente con los empleados, la fecha de sus vacaciones de manera que las labores no se vean perjudicadas.
- El pago del salario a los empleados se hará por semana vencida, en moneda de curso legal.
- Los sueldos y salarios serán determinados bajo el criterio del Gerente General de la cafetería, conforme a la Ley Federal del Trabajo.
- En el caso de los meseros, recibirán su sueldo base más las propinas que reciban de los clientes; en caso de estar incluidas en el pago con tarjeta de crédito, se les reembolsarán diariamente.
- Cualquier reclamación que tengan acerca de su pago deberán hacerla al momento de recibir el mismo.

- Un empleado puede causar la terminación de su contrato si:
 - a) No realiza satisfactoriamente su trabajo.
 - b) Incurrir en 3 retardos o ausencias sin razón aceptable.
- Al empleado que no está desarrollando adecuadamente su trabajo se le dará una semana de prueba, si al final de la misma las condiciones no han mejorado se le aplicará la sanción correspondiente.
- Darle a conocer lo más pronto posible al jefe inmediato, las causas justificadas que les impida asistir al trabajo.
- En caso de renuncia avisar al jefe inmediato con dos semanas de anticipación
- El desarrollo del trabajo de cada empleado se evaluará dos veces al año, al final de la misma se les entregarán copias de dicha evaluación.
- Estas evaluaciones afectan directamente al empleado en cuanto a promociones y aumentos.
- El aguinaldo se repartirá durante la primera semana de diciembre
- Los días de fiesta son:

1 enero	16 septiembre	31 diciembre
1 mayo	25 diciembre	Juev. y Vier. santos

NOTA: los reglamentos están basados en la ley federal del trabajo.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

El Reclutamiento y Selección de Personal se realiza de acuerdo a todo lo establecido anteriormente, ya que ello marca la pauta para integrar al personal a la cafetería.

El reclutamiento y selección tiene una gran importancia ya que de este proceso dependen los problemas futuros con el personal que integra la cafetería.

El reclutamiento es la búsqueda de un determinado número de personas que poseen ciertas cualidades suficientes para satisfacer las exigencias formuladas por la empresa. El proceso de reclutamiento comienza cuando se inicia la búsqueda, y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo, siendo su finalidad promover un número de candidatos aptos para hacer posible una acertada selección .

El reclutador toma en cuenta los requerimientos de cada puesto, así como las características que debe poseer la persona que lo desempeñe.

Las fuentes de reclutamiento son:

- Candidatos espontáneos, resultado del rumor
- Instituciones educativas, para brindar oportunidades a los recién egresados
- Recomendaciones en general
- Anuncios de prensa: es importante delimitar perfectamente las especificaciones, como nombre de la empresa, puesto solicitado, requisitos, prestaciones, dirección y horario para recibir solicitudes.

De esta manera se separa a los candidatos que reúnan los requisitos, de toda la demás población a la que llega el anuncio.

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el proceso de reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. La selección es encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado o hacer de un candidato, empleado.

Para hacer más eficiente y organizado el proceso de selección se deberán cumplir los siguientes lineamientos:

- Todos los candidatos pasarán por el proceso de selección
- Los resultados obtenidos por cada candidato serán confidenciales
- Elaborar el contrato individual correspondiente, únicamente si se tiene toda la documentación requerida del nuevo elemento.

Para realizar correctamente la selección se deben de seguir los siguientes pasos:

1- Entrevista previa y llenado de la forma de solicitud

La entrevista es uno de los factores que más importancia tienen al tomar la decisión final; la entrevista preliminar identifica rápida y generalmente los principales aspectos del candidato en relación al puesto, así mismo en ella se informa sobre el horario, naturaleza del trabajo, pago, etc.

Es breve, consiste en preguntas acerca de la experiencia e intereses profesionales. Su propósito es situar al candidato, así como elevar y aclarar la información dada en la solicitud de empleo. La diferencia entre ésta y la entrevista profunda, es el número de conocimientos y habilidades que abarca, así como la profundidad con que se hace.

La solicitud de empleo ayuda a proporcionar rápida y sistemáticamente la información acerca del solicitante; abarca todos los datos personales, familiares, experiencias anteriores, etc.

2- Pruebas psicológicas

Evalúan el grado de nociones, habilidades y conocimientos que posee el individuo, y ayudan en la selección del personal para determinar el desempeño futuro en el puesto.

Las pruebas psicológicas se basan en las diferencias físicas, intelectuales y de personalidad de cada individuo, y analizan en cuánto varía la aptitud de los mismos.

Las pruebas de conocimiento deberán ser en su forma mixta, que consiste en una parte objetiva (muchas preguntas y respuestas cortas) y otra, mucho más pequeña, en forma subjetiva (pocas preguntas y respuestas largas).

Las características personales evaluadas en las pruebas psicológicas para la cafetería son:

- a) inteligencia
- b) aptitud
- c) personalidad.

a) Inteligencia

Refleja la agilidad mental del individuo, por lo tanto la capacidad de aprender rápidamente, de resolver problemas que no se han encontrado antes y de recordar información pasada.

En esta prueba se debe tomar en cuenta la inteligencia requerida para desempeñar el puesto, ya que si se tiene una persona con mayor inteligencia a la que el puesto requiere, y no utilice su capacidad al máximo, seguramente la persona sentirá aburrimiento y por lo mismo se incrementará el ausentismo.

b) Aptitud

Determina las capacidades específicas para adquirir ciertos conocimientos y habilidades; estas pruebas, al igual que las de inteligencia, evalúan la capacidad de cada individuo, mas no sus conocimientos.

c) Personalidad

La personalidad es un factor decisivo en el éxito o fracaso del individuo con respecto a su puesto, ya que las características personales pueden tener mas importancia que el mismo conocimiento de acuerdo al puesto a desempeñar.

En este tipo de pruebas, se tratan de analizar las diferentes características de la persona, determinadas por el carácter (rasgos adquiridos), y por el temperamento (rasgos innatos).

Es importante destacar, que el uso de todas estas técnicas de pruebas, debe estar restringido a aquellas personas que las saben interpretar correctamente

3- Entrevista como medio de selección

Es esencial que el entrevistador esté familiarizado con los requisitos específicos de los puestos para los cuales se está buscando personal, y debe ser capaz de crear un clima en el cual el entrevistado se vea animado a proporcionar información y a expresar sentimientos en forma honesta.

La diferencia más grande entre las entrevistas, es el grado de estructura o control que ejerce la persona que entrevista.

La entrevista debe estar integrada por las siguientes faces:

Rapport:

En primer lugar se debe establecer una relación amistosa y cordial, de esta manera se logra disminuir la tensión del solicitante. Esto se logra tomando en cuenta lo siguiente:

- Ser agradable en el saludo hacia el entrevistado
- Mostrar un sincero interés en el solicitante
- Ayudar explicando antes las características de la organización, prestaciones, horario, etc.
- Se sugiere eliminar el escritorio y utilizar sillones de sala.

Cima:

Se busca abarcar con mayor profundidad los temas mencionados en la solicitud, que son por lo general historia laboral, historia educativa, tiempo libre, proyectos a corto y largo plazo del entrevistado.

Cierre:

Faltando poco para finalizar la entrevista, se da oportunidad al solicitante para realizar algunas preguntas, así como para manifestar sus opiniones acerca de la misma.

Se recomienda que la entrevista sea estructurada a fin de que se utilice como base para la decisión, ya que la confiabilidad de la entrevista consiste en que más de un entrevistador llegue a estar de acuerdo con la calificación del solicitante al entrevistarlo por separado.

4- Investigación de antecedentes:

Consiste en revisar los datos proporcionados por el candidato en la solicitud y en la entrevista; se averiguan sus condiciones actuales de vida, y se revisan antecedentes por medio de opiniones de personas con las que se ha relacionado anteriormente, como jefes, compañeros de trabajo, etc.

La información se puede confirmar por teléfono, personalmente, por escrito y a través de agencias de investigación, etc. En este caso se hará por medio del teléfono gracias a su rapidez y bajo costo. Para facilitar la disposición del encuestado y brindarle confianza, la persona que realice la investigación se presentará comenzando por dar su nombre, puesto y nombre de la empresa y en seguida empieza el cuestionario en forma breve.

Otra forma de comprobar los datos declarados por el solicitante es su documentación, por lo que se le solicitará la siguiente:

- Fotografías recientes
- Acta de nacimiento

- Cartilla de servicio militar (en caso de ser caballero)
- Carta de recomendación
- Copias de comprobantes escolares
- Copia de IMSS o ISSSTE (si ya ha trabajado)
- Copia de RFC (si ya ha trabajado)
- Certificado de antecedentes no penales

5- Exámen médico

Es uno de los pasos finales en el proceso de la selección, éste asegura la condición física del aspirante para el trabajo en la organización y para el puesto en particular.

El examen médico consiste en el interrogatorio y exploración física, además de varios estudios de laboratorio, así como también proporcionar referencias de anteriores exposiciones a peligros, especialmente aquellos cuyos efectos pueden ser acumulativos, como ruido, inhalación de gases, etc. Esto es, se debe realizar:

- Examen clínico
- Estudio de antecedentes de trabajo
- Formulación del dictamen del estado de salud del examinado

Para realizar el examen clínico se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Antecedentes de las enfermedades de familia
- Enfermedades personales recientes o no (profesionales, intervenciones quirúrgicas, etc.)
- Datos como altura, peso, constitución, tipo sanguíneo, aspecto, tez, musculatura, esqueleto, articulaciones.

- Aparato respiratorio
- Cardiocirculatorio
- Digestivo
- Genito-urinario
- Órganos sensoriales (oído, vista, otros)
- Sistema nervioso
- Pruebas de sangre y de Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida

En el caso del personal de cocina y meseros, se deberán realizar, además de los exámenes mencionados anteriormente, los especificados dentro del apartado 4.8 "Control Sanitario y Mantenimiento" del capítulo 4 , en el área de personal.

El examen médico se realiza con el fin de evitar ausentismos, ya que disminuye el riesgo de trabajo, la aparición de enfermedades, contagios y la posibilidad de accidentes, todo lo cual repercute en un menor índice de costos.

6- Decisión final

Es el paso más importante de la selección. Se realiza en base a la información obtenida en cada una de las fases del proceso antes mencionado, con la cual se llega a la selección del candidato adecuado al puesto solicitado.

En esta fase, se hace la oferta de trabajo al candidato que haya sido aceptado; es importante mencionar que el grupo de personas rechazadas en esta fase, pueden ser un candidato idóneo para un puesto distinto al que se había solicitado.

7- Contratación

Esta formaliza, con apego a la ley, la relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y obligaciones tanto para el trabajador como para la empresa.

4.2 DESARROLLO DEL PERSONAL

El éxito de una empresa depende en gran medida de sus trabajadores; por esta razón las actividades de inducción, adiestramiento y capacitación son vitales para el empleado, ya que si se le integra al centro de trabajo y cuenta con los conocimientos, aptitudes y habilidades que requiere para realizar satisfactoriamente su trabajo, seguramente contribuirá al mejoramiento de la empresa y consecuentemente a su éxito.

IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN

Es para el trabajador la primera impresión del lugar en donde él va a laborar, por lo tanto se le deberá dar toda la información que le permita su rápida adaptación y ambientación.

Se debe otorgar al trabajador de nuevo ingreso referencias de su trabajo, de lo que es la organización, cómo funciona y cuáles son las políticas y reglamentos.

Es decir:

- Hacer un recorrido con él por todas las instalaciones
- Presentarle a sus compañeros de trabajo
- Entregarle las políticas y reglamentos de la cafetería, las obligaciones del servicio y la descripción de puestos
- Explicarle en qué consisten sus labores y cómo debe hacerlas

- Y lo más importante: mencionarle y hacer énfasis en la trascendencia del trabajo que va a realizar para la empresa

NECESIDAD DEL ADIESTRAMIENTO

Para que un empleado realice adecuadamente su labor, se le debe explicar la manera de llevar a cabo sus tareas mediante la utilización de la maquinaria, equipo y materiales con los que va a elaborar su trabajo; es decir aportarle los conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo eficientemente.

Jefe de Cocina, Encargado Cocina Fría: enseñarle las recetas y estandarización de las misma, además del uso correcto del equipo que deberá utilizar.

Ayudante de cocina: asesorado por el jefe de cocina, así como por el encargado de cocina fría, adiestrarlo en cómo hacer correctamente las labores que ellos le indiquen.

Mozo: el correcto manejo de la loza, cristalería y plaqué; es decir, el lugar de cada uno y la forma en que deberá lavar y acomodar los mismos.

Cajero(a): El correcto uso de la computadora y del sistema de cómputo, así como la papelería que deberá utilizar.

Mesero: asesorado por sus compañeros, enseñarle cómo se desarrolla el servicio en forma gráfica.

VENTAJAS DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones y una de las principales fuentes de bienestar para el personal.

Son conocimientos extras que aporta la empresa al trabajador y que ayudan al crecimiento y desarrollo del mismo dentro de la empresa, optimizando además el servicio. Una buena capacitación, se refleja en los resultados obtenidos a corto y a largo plazo.

Algunos de los beneficios que repercuten favorablemente en la organización son:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas
- Alimenta la confianza y desarrollo del individuo dentro la empresa
- Permite el logro de metas individuales y su crecimiento como persona
- Estimula el sentimiento de fidelidad hacia la empresa
- La empresa crece en competitividad y utilidades.

Para determinar los cursos de capacitación que deberán impartirse, se toman en cuenta las carencias y necesidades de conocimiento que el personal presente y que sean útiles para el desempeño de su trabajo inmediato y futuro.

Algunos cursos de capacitación para el personal de la cafetería son:

"Norma H": el cual concientiza en la importancia de la higiene en el manejo de los alimentos.

"Primeros Auxilios": el conocimiento de éstos es muy útil en cualquier accidente que ocurra dentro o fuera de la cafetería.

"Idioma Inglés": éste de preferencia debe ser especializado para el servicio de alimentos.

MOTIVACIÓN

La satisfacción del empleado motivado, constituye la diferencia entre el trabajo realizado hostil y apáticamente, y aquel en el cual el trabajador verdaderamente disfruta de su labor, reflejando su entusiasmo.

La motivación constituye una mezcla de sentimientos y experiencias, y consiste en el impulso y el deseo de una persona para emprender algo.

El estudio "Teorías Motivacionales de Federick Herzberg y David McClland" * concluye que los factores que más motivación dan al trabajador mexicano, son:

- a) *Afiliación*. Ser aceptado por sus compañeros y mantener buena relación afectiva con ellos.
- b) *Reconocimiento*. Sentirse distinguido entre sus compañeros: es decir, le resulta agradable que su trabajo sea reconocido por los demás.
- c) *Logro*. Tienden a fijarse metas retadoras y a realizar cada vez mejor su trabajo.

* Referencia en bibliografía

Lo anterior es una base importante para la estructuración del sistema de motivación aplicado a la cafetería; además, se adoptan otros motivadores para lograr mejores resultados:

- Llevar a cabo el proceso de inducción mencionado, ya que éste favorece que el nuevo empleado se sienta parte de la empresa desde el principio.
- Dar a los empleados plena información sobre los problemas de la cafetería, especialmente en los cuales dichas personas están directamente involucradas. Para solucionarlos, se pide la colaboración de todos los trabajadores.
- Se premiará con un bono de dos días de vacaciones extras a lo estipulado por la ley, al empleado que no tenga retardos ni ausencias.
- Se harán dos fiestas anuales. Una en el aniversario de la inauguración de la cafetería, y la otra, el segundo viernes de diciembre (Navidad). Cada empleado será notificado con dos o tres semanas de anticipación para planear su colaboración en las celebraciones. Lo más importante, es su participación y convivio con las demás personas de la cafetería.
- Los cumpleaños de los empleados, se celebrarán voluntaria y discretamente, de modo que no se vea perjudicado el orden dentro de la cafetería.
- El desenvolvimiento del empleado dentro de la cafetería, así como el resultado de las evaluaciones aplicadas, lo hacen acreedor o no a recibir aumento de salario o ascenso de puesto.

4.3 MENÚ

El menú que se presenta, se elaboró en función de los resultados obtenidos a través del estudio de mercado realizado.

DISEÑO DEL MENÚ

JUGOS Y FRUTAS

Jugo de naranja

Jugo de toronja

Jugo V-8

Variedad de frutas

- con queso cottage
- con yoghurt y miel de abeja
- con granola y miel de abeja

VARIEDAD DE HUEVOS

Huevos revueltos

- naturales
- con jamón
- con salchicha

Omelet de huevo con queso

Huevos rancheros

Huevos romanos

(huevo frito sobre una sincronizada,
acompañado de salsa y frijoles)

CEREALES

Cereal con leche y plátano

PAN CALIENTE

Hot cakes dollar

- con mantequilla y miel maple,
- miel de abeja o cajeta
- con mantequilla y tocino

Pan tostado con mantequilla y mermelada

Bisquets con mantequilla y miel o mermelada

CONSOMÉ

Caldo Poseidón

(de pollo con variedad de verduras)

Arroz a la mexicana

FRITOS

Papas a la francesa

ENSALADAS

Ensalada verde

(lechuga, pepino jitomate)

De brócoli con queso y jamón

PAN COMPUESTO

Club Sandwich

Sandwich de jamón con queso amarillo

Sandwich Corintio

(de tocino con jitomate)

ANTOJITOS

Quesadillas (orden de tres)

Sincronizadas

Molletes con frijoles y queso

- natural

- con chorizo

Chilaquiles con pollo

Tacos de pollo

Enfrijoladas

POSTRES

Helado de fresa, vainilla o chocolate

Nieve de limón

Tres marías

Banana split

Merengue con helado

Pastel

Pays

Gelatina

BEBIDAS

Café americano

Leche sola

Chocolate frío o caliente

Limonada

Naranjada

Malteadas
Polla
Té de manzanilla, de limón o de tila
Refrescos

NOTA: para mayor comodidad y evitar desperdicio, la crema se proporcionará en forma líquida, en envases triangulares de cartón; y la mermelada, en envases de 20 gr.

ESTANDARIZACIÓN DE PLATILLOS

Para lograr la uniformidad de los platillos es necesario realizar la estandarización de los mismos. De esta manera el cliente tiene la seguridad de que su platillo siempre será igual.

Con el fin de clarificar lo anterior, se estandariza y costea un platillo dulce y uno salado del menú diseñado:

SANDWICH CORINTIO

Rendimiento: 1 porc.
Tiempo aprox: 15 min.
Orden: 1 sandwich completo

Ingredientes

2 rebanadas de pan blanco
3 rebanadas de tocino
1cdita. de mantequilla
2 rebanadas de jitomate
1 pzca. de pimienta

Procedimiento

Se fríe el tocino hasta que esté bien dorado y crujiente.

Se tuestan las 2 rebanadas de pan y se les unta la mantequilla.

Se pone el tocino y las rebanadas de jitomate sobre una tapa, y se espolvorea con un poco de pimienta.

Se cubre con la otra rebanada de pan.

Loza

Plato trinche de 23 cm.

Presentación

Se parte el sandwich formando dos triángulos, y se clava encima de cada mitad un palillo adornado*. A un lado se coloca una hoja de lechuga con algunos chiles y zanahorias en vinagre.

Plaqué

No lleva, a menos que el cliente lo solicite.

**Palillo adornado*: se pueden comprar, o bien hacer de la siguiente manera: se compran palillos redondos y papel de china de colores. Se cortan tiras de 2 cm. de ancho y se doblan por la mitad a lo largo. Se hacen cortes perpendiculares, no muy profundos, por el lado del doblado. Se va pegando por la orilla abierta, comenzando por la punta del palillo hacia abajo, de manera que cubra una cuarta parte del mismo.

COSTEO DE RECETA

INGREDIENTE	PRECIO	COSTEO
Pan blanco	N\$ 5.95 (27 reb)	N\$.44
Tocino	N\$ 21.30 (340 gr)	N\$ 4.26
Mantequilla	N\$ 3.00 (90 gr)	N\$.33
Jitomate	N\$ 7.60 (Kg)	N\$.57
Pimienta	N\$ 9.25 (25 gr)	N\$.74
TOTAL		N\$ 6.34

MERENGUE CON HELADO

Rendimiento: 1 porc.
Tiempo aprox. 5 min.
Orden: 1 casquillo

Ingredientes

1 casquillo de merengue
1 bola de helado (sabor a elección del cliente)
3 Cdas de salsa de chocolate
1 Cda de nuez picada

Procedimiento y Presentación

Se coloca el helado en el hueco central del merengue.
Se vierte encima la salsa de chocolate, y se espolvorea con la nuez picada.

Loza

Plato trinche de 19 cm.

Plaqué

Cuchara cafetera.

INGREDIENTE	PRECIO	COSTEO
Casquillo de merengue	N\$ 2.00 (c/u)	N\$ 2.00
Helado	N\$ 15.00 (lt.)	N\$ 1.50
Salsa de chocolate	N\$ 13.40 (511 gr)	N\$.39
Nuez picada	N\$ 9.40 (250 gr)	N\$.56
TOTAL		N\$ 4.45

4.4 DECORACIÓN Y UNIFORMES

DECORACIÓN DEL SALÓN

El tipo de decoración sugerida armoniza con el estilo de la nueva ala de la Clínica San Pedro, así como también se adecua a los resultados obtenidos en el estudio de mercado.

Su estilo base es griego y romano. Los materiales que dominan en la decoración son la madera y el mármol. La ambientación se crea por medio de columnas y motivos griegos; así mismo, en el menú, algunos platillos tienen nombres alusivos a Grecia o Roma. De esta manera, se crea algo novedoso con el fin de atraer más personas.

La entrada principal de la cafetería, es por la recepción del Hospital. Desgraciadamente, esta entrada no es muy visible, por lo cual se colocará un anuncio de pie compuesto por un tubo de latón doblado en ángulo recto en su parte superior. De ahí se colgará una tela dorada con el nombre y logotipo de la cafetería, para que sea más fácilmente localizable.

Al entrar a la cafetería por la puerta principal, se encuentra un muro recubierto con lambrín de madera color nogal, sobre el cual se colocará una placa de mármol color rosa breccia, encima de la cual irá el logotipo moldeado en latón, y junto a ésta, un jarrón tipo griego decorado con espigas y uvas, logrando así un ambiente de calidez y color.

Debido a que el piso del salón es de mármol “aguacate” (semejante al color beige), se crea la sensación de frialdad, por lo cual el mobiliario debe ser de madera; y el resto de la decoración con colores en tonalidades del beige al café, sin olvidar acentos en dorado y con plantas verdes.

Las mesas, como ya se mencionó, están construidas en madera. Se apoyan en un pedestal central, en cuya superficie se ha tallado un cajón que como acento y decoración especial, se rellenará con Pot Pourri o Sachet en colores ocre, café, rosa etc., armonizando con los colores de la cafetería. Dicho cajón se tapaná con un cristal claro, el cual, aparte de permitir que se vea la decoración, protege toda la superficie de la mesa y facilita su limpieza. El cristal deja libre un camino de 6 cm. de ancho en las cuatro orillas de la misma, el cual se barnizará en nogal.

La silla es sencilla, construida en madera con un diseño en líneas rectas. Está acojinada para mayor comodidad del cliente; además permite que se pare y se siente con facilidad, ya que no tiene brazos laterales.

Las paredes, recubiertas con una pasta en color ocre-salmón, irán adornadas con una cenefa de tapiz colocada a 1.45 mts. del suelo al techo. Con esto se rompe la monotonía del color y diseño de la pasta en todo el muro. La pasta es un material lavable y resistente a las manchas. La cenefa es un poco más delicada que la pasta; sin embargo, por la altura a la que se coloca, es mínimo el riesgo de que se dañe.

Los cuadros para las paredes son perfiles de rostros pintados a lápiz y con marcos dorados, además de un cuadro de gobelino colgado de un tubo de latón. Para lograr un ambiente más relajado, se colocarán plantas de hojas verdes en

macetones estilo romano, fabricados en fibra de vidrio, la cual es resistente a los golpes y al desgaste, además de su fácil mantenimiento, y la ventaja de tener apariencia de mármol.

La cafetería cuenta con una barra para tres personas, la cual está recubierta con una placa de mármol rosa breccia con vetas en café oscuro, beige y rosa. Estos colores armonizan y acentúan la decoración de la cafetería. Además, el mármol es resistente y de fácil limpieza. Los bancos son del mismo estilo que las sillas, pero un poco más altos que éstas. En la parte superior de la barra, se colocará un tubo de latón del cual colgarán telas de tergal trenzado y detalles en dorado. En la parte inferior de la barra, a 20 cm. del piso, irá otro tubo de latón, sobre el cual la persona podrá descansar sus pies.

La TV se colocará en un soporte aéreo empotrado a la pared ubicada frente a la barra, la música ambiental se controlará desde la caja y las bocinas se colocarán en los dos extremos de la misma pared en su parte superior para así evitar vicios en el sonido.

Los uniformes son de gran importancia dentro de la cafetería ya que son parte esencial de la imagen que se pretende proyectar. Consisten básicamente en falda corta o pantalón, chaleco y mandil; éstos se combinarán de diferentes maneras, alternando una tela guinda lisa y otra a cuadros con tonalidades guinda, blanco y negro. Estos colores armonizan con los demás tonos utilizados dentro de la misma.

/

FUENTE

Enmarcando el ventanal que divide la fuente del salón, se colocará un Partenón apoyado en columnas estriadas. Ésta es la parte central de la decoración dentro del salón, la cual busca dar realce a la fuente, ya que es el espacio que brinda mayor sensación de calidez y tranquilidad.

En la pared del fondo de la fuente, se colocarán enredaderas y plantas de sol, ya que está a la intemperie. Un poco adelante de las plantas, se encuentran seis salidas de agua, a través de las cuales el agua caerá en forma de chorro constante hacia el centro de la fuente, cuyo fondo se pintará de azul marino para darle tonalidad al agua. A los lados de la misma, se colocarán macetas con follaje verde. El detalle que resalta más dentro de la fuente, es la estatuilla de un ángel que sostiene en su cabeza una canasta con flores.

El angelito, al igual que las columnas, el Partenón y los macetones, es de fibra de vidrio, la cual, como ya se mencionó, es resistente a la intemperie aparte de ser durable, liviana, de necesitar poco mantenimiento, y de tener apariencia de mármol.

PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

DESCRIPCIÓN DEL UNIFORME

UNIFORME DE COCINA

Caballero

Filipina

Pantalón

Delantal

Red para el cabello

Cuartelera o gorro de cheff

Cubre boca

Zapato antiderrapante

Dama

Bata de cocinera

Delantal envolvente

Cofia

Red para el cabello

Cubreboca

Zapato antiderrapante

Todo el uniforme de cocina debe ser en color blanco, confeccionado en tela de algodón preferentemente, ya que este material es térmico y resistente al desgaste.

Para distinguir jerarquías dentro de la cocina, la bata del Jefe de Cocina llevará un listón color guinda en el filo de las mangas, lo cual la diferencia de las demás.

La mezcla 80% poliéster, 20% algodón, es común; sin embargo el poliéster se derrite al contacto con el fuego o aceite muy caliente, adhiriéndose a la piel, y aunque es resistente al desgaste, no es térmico.

Como se menciona en el apartado 4.1 “Organización Interna Administrativa” del capítulo 4, en el área de Políticas y Reglamentos, el personal de cocina deberá traer su propio uniforme. Si no contara con él, será necesario que lo adquiriera.

UNIFORME DEL SALÓN

Caballero

Camisa beige manga larga y cuello
Pantalón negro
Chaleco tampa polyéster color vino
Chaleco escocés acrilán
Mandil a la cintura escocés acrilán
Mandil a la cintura tampa polyéster color vino
Listón popotillo negro para el cuello
Calcetines negros
Zapatos negros

Dama

Blusa beige manga larga y cuello
Falda corta tampa polyéster color vino
Falda corta escocés acrilán
Chaleco tampa polyéster color vino
Chaleco escocés acrilán
Mandil a la cintura tampa polyéster color vino
Mandil a la cintura escocés acrilán
Listón popotillo negro para el cuello
Mallas negras
Zapatos negros

Como se menciona en el apartado 4.1 “Organización Interna Administrativa” del capítulo 4, en el área de Políticas y Reglamentos, la cafetería proporcionará únicamente las faldas, chalecos, listón popotillo y mandiles para las damas, y para

los caballeros chalecos, listón popotillo y mandiles. El resto del uniforme lo deberán adquirir ellos mismos.

Cuando el personal reciba el uniforme por parte de la cafetería, deberá firmar una tarjeta con la fecha de entrega del mismo, para control interno de la gerencia.

Cuando el personal deje de laborar en la cafetería deberá regresar las prendas que la misma le proporcionó.

ILUMINACIÓN

La iluminación juega un papel muy importante dentro de la ambientación, ya que resalta los elementos decorativos y crea una atmósfera muy especial.

CAFETERÍA:

Para el área de cafetería se considera un nivel lumínico de 259 luxes, con intensidad luminosa variable por medio de dos controles de intensidad rotatorios de 300w de capacidad cada uno, controlando cada dimmer tres rieles con dos luminarias de bajo voltaje de 50w por cada riel. La distribución de los rieles se indica en el plano.

SALÓN:

Ésta área está planeada para tener un ambiente cálido y acogedor, por lo que la intensidad lumínica se regulará hasta dejar en el área un nivel lumínico entre 80 y 100 luxes.

CAJA:

El área de caja debe tener una luminaria tubular suspendida con un tubo fluorescente de 40w. para dejar un nivel lumínico de 200 luxes enfocado a esta área, ya que por norma IES (Sociedad de Ingeniería en Iluminación), se debe tener un nivel lumínico medio-alto, para poder apreciar bien el trabajo a realizar.

FUENTE:

Para ésta área se diseñó una iluminación proyectada con el fin de dar profundidad al espacio y detallar tanto la caída del agua como la escultura. Los reflectores se instalarán en bases de aluminio para exteriores montadas en el muro pijadas en las placas de registro.

PARTENÓN EN ÁREA DE CAFETERÍA:

Al Partenón sólo se le pondrá un tubo "slim line" color blanco frío de 75w/127v montado en una canaleta en la parte superior posterior del mismo, para realzar el detalle arquitectónico.

ACCESO:

El acceso tendrá dos luminarias de bajo voltaje de 50w cada una, montadas en una luminaria multidireccional empotrada en el techo para poder acentuar el logotipo de la cafetería y para iluminar el acceso con un nivel lumínico de 100 luxes reflejados indirectamente del muro.

COCINA:

El área de cocina se proyectó para tener un nivel lumínico de 300 luxes para desempeñar tareas de servicio rápido y poder visualizar a detalle la limpieza y elaboración de los alimentos y accesorios de trabajo. Se especifican luminarias a

prueba de vapor con estanqueidad IP-65 según norma UNE 20.447-86 que garantiza la protección total contra polvo, cochambre y chorros de agua para conservar el área lo más limpia posible.

COCHAMBRE:

En el área de cochambre se consideró una iluminación de 300 luxes para poder hacer a detalle las tareas.

LIMPIEZA:

Ya que en ésta área no se requiere de ningún trabajo a detalle, se considera un nivel lumínico de 80 luxes con una lámpara circular fluorescente integrada montada en un socket de porcelana, para tener una iluminación regular.

ALMACÉN:

Ya que en ésta área no se requiere de ningún trabajo a detalle, se considera un nivel lumínico de 80 luxes con una lámpara circular fluorescente integrada montada en un socket de porcelana, para tener una iluminación regular.

4.5 ÁREAS FUNCIONALES

Se determinó el equipo y utensilios a usar en la cocina, en base a los platillos a elaborar; es decir, de acuerdo al menú. Así mismo, por el espacio físico y la decoración de la cafetería.

4.5.1 MOBILIARIO Y EQUIPO

El sistema de claves utilizado para el mobiliario y equipo, facilita al lector la localización de cada artículo respecto al presupuesto (primera clave) y proveedores (segunda clave):

Descripción de claves:

E.F.E	Equipo de fabricación especial
E.M	Equipo de marca
DEC	Decoración y uniformes
UTEN	Utensilios
LIMP	Limpieza
A y MP	Alimentos y materia prima
LOZ	Loza
LIMP	Limpieza

Ejemplo:

- mielera (LOZ/6)

Esto significa que la mielera se localiza de la siguiente manera:

LOZ: nos remite al apartado de loza dentro del presupuesto.

6: nos remite a la Abastecedora Restaurantera Nacional... por estar ésta ubicada en el número 6 dentro del listado de proveedores.

ÁREA DE COCINA

A) Mobiliario

- 1 mesa de trabajo con tarja para lavado de verduras (E:F:E/1)
- 1 refrigerador con congelador 16" dos puertas (E.M/2)
- 1 mesa de trabajo en acero inoxidable (E.F.E/1)
- 1 parrilla con cuatro quemadores y plancha en acero inoxidable (E.F.E/1)
- 1 campana de extracción (E.F.E/1)
- 1 repisa de pared (E.F.E/1)
- 1 estante para cocina con dos entrepaños (E.F.E/1)
- 1 mesa para picar (E:F:E:/1)

B) Equipo y Acabados

- 1 salamandra colgante con gatillo (E.M/1)
- 1 licuadora (E.M/2)
- 1 freidora de mesa de 3 litros (E.M/1)
- 1 cafetera precoladera (E.M/1)
- 1 sandwichera (E.M/2)
- 1 handblender multipractic (E.M/2)
- 1 horno de microondas (E.M/2)
- Azulejo concord gris 20x30 (DEC/3)
- Azulejo torriana café 40x40 (DEC/3)
- Cenefa para cocina (DEC/4)
- Tira plástica gris (DEC/3)
- Uniformes de cocina (DEC/5)

C) Utensilios

- 1 exprimidor manual de naranjas (UTEN/6)
- 1 exprimidor de limones (UTEN/6)
- 2 tablas para picar (UTEN/6)
- 4 botes de basura (UTEN/6)
- 1 báscula (UTEN/6)
- 1 pelapapas (UTEN/6)
- 1 escurridor de platos (UTEN/6)
- 1 espumadera (UTEN/6)
- 1 molde cuadrado de vidrio (UTEN/6)
- 2 coladeras de diferentes tamaños (UTEN/6)
- 2 palas de madera de diferentes tamaños (UTEN/6)
- 2 palitas lamedoras (UTEN/6)
- 2 palas de aluminio (UTEN/6)
- 2 cucharones (UTEN/6)
- 1 set de cuchillos de diferentes tamaños (UTEN/6)
- 8 trastes de plástico de diferentes tamaños, con tapa (UTEN/6)
- 3 saleros (UTEN/6)
- 2 abrelatas (UTEN/6)
- 1 vaporera (UTEN/6)
- 1 olla express de 6 (UTEN/6)
- 2 sartenes de diferentes tamaños (UTEN/6)

- 2 ollas de diferentes tamaños (UTEN/6)
- 1 sacacorchos (UTEN/6)
- 1 batidor de globo (UTEN/6)
- 1 taza medidora (UTEN/6)
- 1 juego cucharitas medidoras (UTEN/6)
- 1 medida para helado (UTEN/6)
- 1 pala para pastel o pay (UTEN/6)
- 3 bowls de acero inoxidable (UTEN/6)
- 1 perforadora para comandas (UTEN/24)
- 1 organizador de cubiertos (UTEN/6)
- 1 charola de aluminio (UTEN/6)
- 2 cucharas de servicio (UTEN/6)
- 1 pelador de limón (ralladura) (UTEN/6)
- 1 pinzas (UTEN/6)

D) Iluminación

- 1 luminaria a prueba de vapor mca: ZALUXMEX para dos lámparas de 34w slim line para tubo T8 de 4100°K de temperatura de color y balastro electrónico integrado a 127v.cat:PE-236. (ILUM/23)

ÁREA DE COCHAMBRE

A) Mobiliario

- 1 fregadero con dos tarjas (E.F.E/1)
- 1 anaquel con 4 entrepaños (E.F.E/1)
- 1 repisa de pared (E.F.E/1)
- 1 equipo sanitizante para manos (LIMP/6)

B) Iluminación

- 2 Canaleta de 1x 39w (ILUM/23)
- 2 Juego de bases slim line cat:575/576 mca KULKA. (ILUM/23)
- 1 Balastro mca: SOLA BASIC de 2 x 39w/127v . (ILUM/23)
- 2 Tubo mca GE. de 39w. color blanco frío cat: F48T12/CW. (ILUM/23)

ÁREA DE LIMPIEZA

A) Mobiliario

- 1 repisa de pared (E.F.E/1)
- 1 contenedor de toallas desechables (LIMP/6)
- 1 organizador de escobas y trapeadores (LIMP/7)
- 2 porta ganchos de pared (LIMP/7)

B) Equipo y Utensilios

- trapeador (LIMP/7)
- jergas (LIMP/7)
- cubetas (LIMP/7)
- escoba (LIMP/7)
- recogedor (LIMP/7)
- bolsas negras (LIMP/7)
- limpiadores y detergentes (LIMP/7)
- escobeta (LIMP/7)
- guantes (LIMP/7)
- fibras (LIMP/7)
- papel higiénico (LIMP/7)
- toallas de papel desechable (LIMP/6)
- trapos de cocina (LIMP/7)
- jabón líquido para manos (LIMP/6)

C) Iluminación

- 1 Luminaria mca: SOLAR para una lámpara de 22w fluorescente circular con transformador, lámpara, arrancador y difusor circular integrado. cat: 50481 mod: PRACTILIGHT 22W. mca: SOLAR. . (ILUM/23)
- 1 Socket de porcelana cuadrado base estándar. . (ILUM/23)

ÁREA ALMACÉN

A) Mobiliario

- 2 anaqueles con 4 entrepaños (E.F.E/1)
- 1 refrigerador (otorgado por alguna empresa de refrescos)
- materia prima para la preparación de alimentos (A y MP/8)

B) Iluminación

- 1 Luminaria mca: SOLAR para una lámpara de 22w fluorescente circular con transformador, lámpara, arrancador y difusor circular integrado. cat: 50481 mod: PRACTILIGHT 22W mca: SOLAR (ILUM/23)
- 1 Socket de porcelana cuadrado base estándar. (ILUM/23)

ÁREA COMEDOR

A) Mobiliario

- 1 televisión (E.M/2)
- 1 estéreo (E.M/2)
- 1 tapete de entrada (DEC/7)
- 5 mesas para 4 personas (DEC/9)

- 3 mesas para 2 personas (DEC/9)
- 26 sillas (DEC/9)
- 3 bancos (DEC/9)
- 1 placa de mármol para la barra (DEC/10)
- 1 placa de mármol para el logotipo (DEC/10)
- 1 Partenón (DEC/11)
- 1 estatuilla con forma de ángel (DEC/11)
- 1 copa davinci para flores (DEC/11)
- 1 jarrón para flores (DEC/11)
- 1 cuadro de gobelino (DEC/13)
- 3 cuadros a lápiz con marco dorado (DEC/22)
- 3 tubos de latón con terminales (DEC/14)
- 1 base de latón para anuncio (DEC/14)
- 8 cristales claros para las mesas (DEC/15)
- pasta para las paredes (DEC/16)
- cenefa de tapiz (DEC/17)
- lambrín de madera para la entrada (DEC/12)
- uniforme para el personal de comedor (DEC/18)
- plantas artificiales (DEC/19)
- Pot Pourri o Sachet (DEC/24)

B) Equipo

- cuchara sopera (LOZ/6)
- cuchara café (LOZ/6)
- tenedor (LOZ/6)
- cuchillo (LOZ/6)
- plato trinche 23 cm (LOZ/6)
- plato trinche 19 cm (LOZ/6)
- tazón cereal (LOZ/6)
- plato para mantequilla moka 12 cm (LOZ/6)
- tarro para café (LOZ/6)
- salero (LOZ/6)
- azucarera (LOZ/6)
- cenicero (LOZ/6)
- charolas de servicio (LOZ/6)
- tripié para charola (LOZ/6)
- copa grande (LOZ/6)
- copa mediana (LOZ/6)
- copa chica (LOZ/6)
- base para tres marías (LOZ/6)
- salsera (tazón de consomé) (LOZ/6)
- mielera (LOZ/6)

C) Iluminación

1.- Salón

- 6 Riel eléctrico de 1220 mm. de longitud color negro mca: Lumen
cat: 400R. (ILUM/23)
- 12 Luminaria para una lámpara de B.V. de 50w/12V-127V con
transformador electrónico integrado para riel eléctrico

- dimmeable color negro cat: 113 mca Lumen. (ILUM/23)
2 Control de intensidad luminosa electrónico de 300w/127v
mca:Bticino cat: 5361 N. (ILUM/23)

2.- Partenón

- 1 Caleta de 1x 75w. (ILUM/23)
1 Juego de bases S.L. cat: 575/576 mca KULKA. (ILUM/23)
1 Balastro 2 x 75w/127v mca Sola Basic cat: 320-260. (ILUM/23)
1 Tubo de 75w slim line mca GE. cat: F96T12/CW. (ILUM/23)

NOTAS:

En caso de que el Partenón no tenga cajillo cerrado en la parte posterior superior, la canaleta se colocará directamente sobre la trabe de la ventana.

Para el encendido y apagado del tubo slim line de 75w en la parte superior posterior del Partenón, la balastra se energizará por medio de un cable pot calibre 14 hasta la toma de corriente existente en la parte inferior derecha de la columna. Esta toma de corriente estará controlada con un interruptor sencillo instalado en la misma placa y puentado para hacer el corte de corriente en la toma con el interruptor.

3.- Fuente

- 1 Reflector mca: GE. PAR38 de 100w/127v. color verde
Cat:100PAR38/G. (ILUM/23)
1 Reflector mca: GE. PAR38 de 150w/127v. haz concentrado
cat: 150PAR38/SP. (ILUM/23)
3 Bases de aluminio fundido cat: RC3 y L1 . (ILUM/23)

NOTA:

Se están proyectando los dos reflectores de color verde direccionados hacia la fuente, y el reflector de haz concentrado dirigido hacia el ángel.

4.- Acceso

- 2 Luminarias multidireccional para una lámpara de B.V. de 50w
cat:2040 color negro mca Lumen. (ILUM/23)
2 Transformadores de bajo voltaje de 50w/12v-127v mca IVSA. .
(ILUM/23)
1 Lámpara dicrónica B.V. 50w/12v. haz 38° Cat: EXN mca GE.
(ILUM/23)

D) Extras

- servilletas (A y MP/8)
- manteletas (A y MP/8)
- vasos desechables (A y MP/8)
- platos desechables (A y MP/8)
- cubiertos desechables (A y MP/8)

ÁREA DE CAJA

A) *Mobiliario*

- mostrador (DEC/9)
- computadora (EM/20)
- programa de cómputo (E.F.E/21.)
- bote de basura (UTEN/7)
- espejo con marco (DEC/22)

B) *Iluminación*

- 1 Luminaria tubular color negro para un tubo fluorescente de 40w color blanco frío cat:025 N mca Lumen o similar. (ILUM/23)

NOTA:

El luminario tubular se deberá dejar suspendido a 1850 mm S.N.P.T.(sobre el nivel del piso terminal) encima del área de trabajo.

NOTAS GENERALES DE ILUMINACIÓN:

- 1) En todos los casos se especifican las ubicaciones de las luminarias en el plano eléctrico.
- 2) La iluminación se realizó tomando en cuenta colores claros en todas las áreas y una altura de montaje promedio de 2500 mm.
- 3) Todos los accesorios eléctricos como son tomas de corriente, luminarios, lámparas fluorescentes, etc. deberán tener tierra física según norma NEC (National Electric Code).
- 4) Los rieles eléctricos se alinearán paralelamente según se indica en el plano eléctrico.
- 5) Las tomas de corriente en las áreas de cocina, baños y servicios deberán llevar integrado un diferencial de corriente para evitar cualquier falla a tierra según norma (NEC).

4.5.2 UBICACIÓN DEL MOBILIARIO

No obstante las descripciones antes mencionadas de las diferentes áreas de la cafetería, es de gran ayuda para el lector el poder ver gráficamente la distribución del mobiliario y la iluminación de las mismas. A continuación, se presentan los siguientes planos:

- a) Área de Salón
- b) Área de Preparación
- c) Iluminación

ÁREA DE SALÓN

A) Salón

B) Fuente

C) Caja

D) Cocina

E) Área de limpieza

F) Área de cochambre

G) Almacén

a) Mesa para cuatro personas

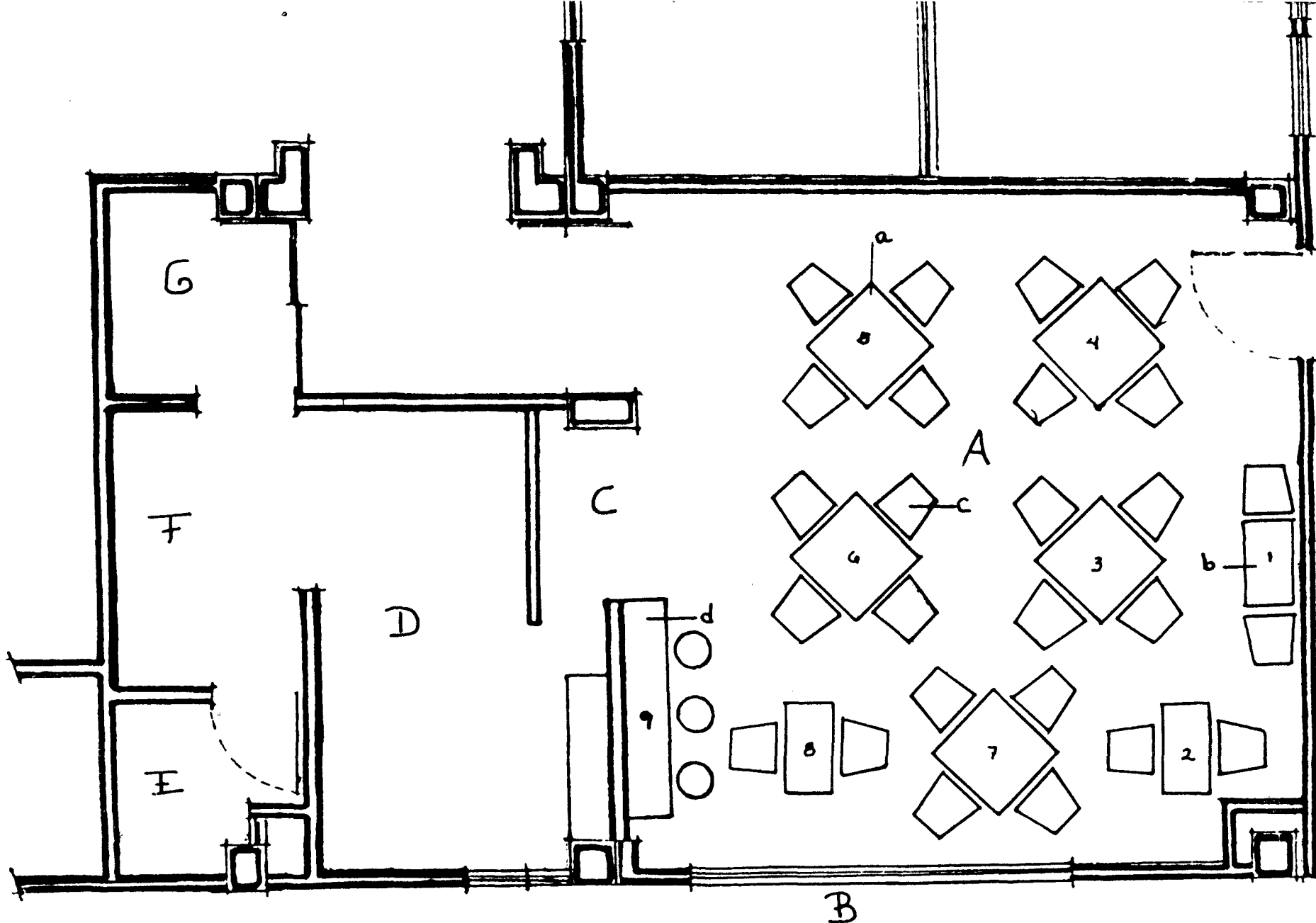
b) Mesa para dos personas

c) Silla

d) Barra

Estación de Servicio 1 (mesas 1, 3, 4 y 5)

Estación de Servicio 2 (mesas 2,6, 7, 8 y 9)

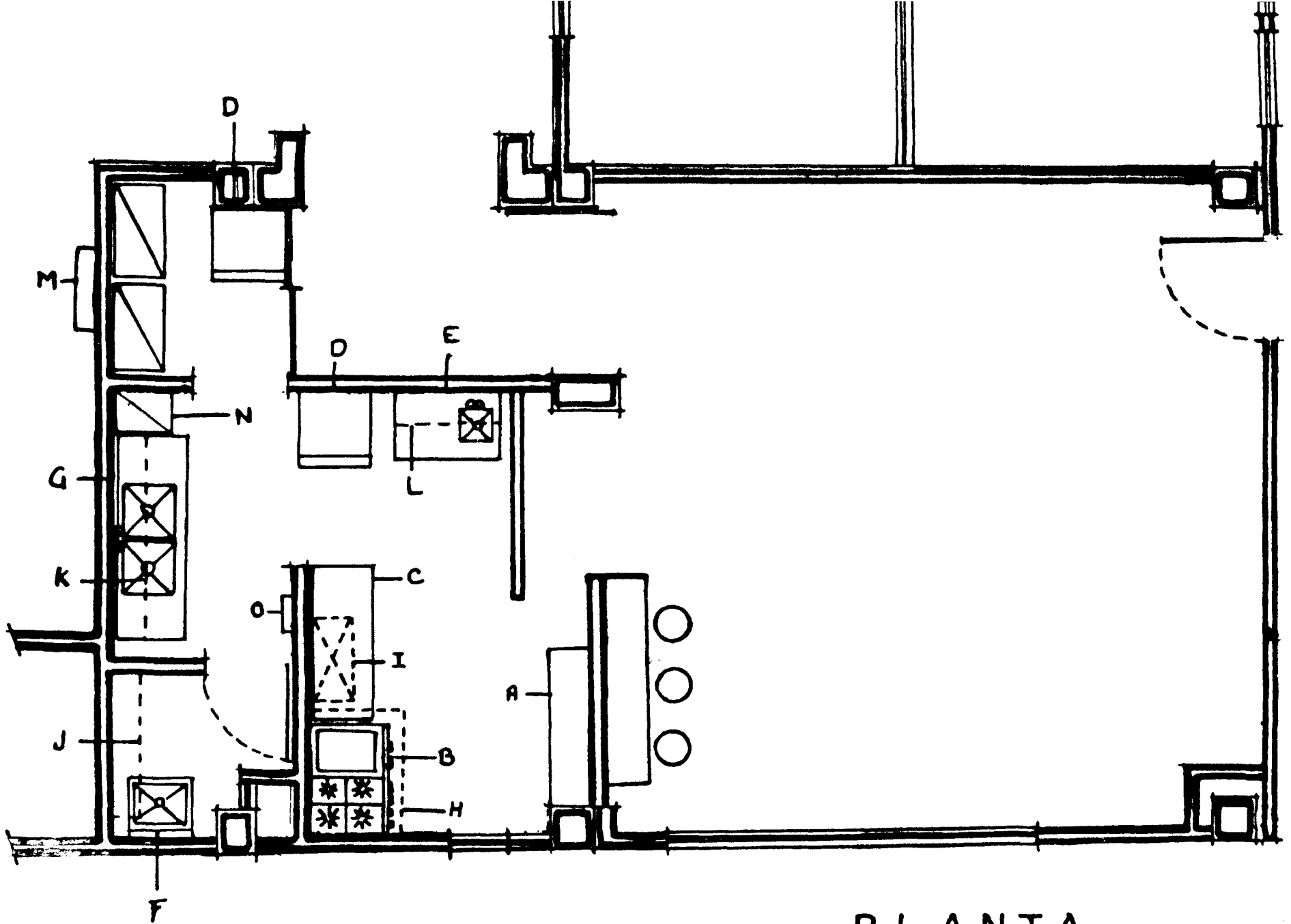


PLANTA

E S C. 1:50

ÁREA DE PREPARACIÓN

- A) Contrabarra
- B) Parrilla con cuatro quemadores y plancha
- C) Mesa de trabajo
- D) Refrigeradores
- E) Mesa de trabajo con cajón y tarja para verduras
- F) Tarja de servicio
- G) Fregadero con dos tarjas
- H) Campana de extracción
- I) Salamandra
- J) Repisa de pared
- K) Repisa de pared
- L) Repisa de pared
- M) Anaqueles
- N) Anaquel
- O) Equipo Sanitizante



PLANTA

E S C. 1:50

ILUMINACIÓN



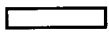
Riel Eléctrico



Luminaria para riel eléctrico



Reflector en muro



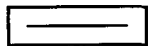
Luminaria para dos tubos a prueba de vapor



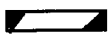
Luminaria para empotrar lámpara multidireccional



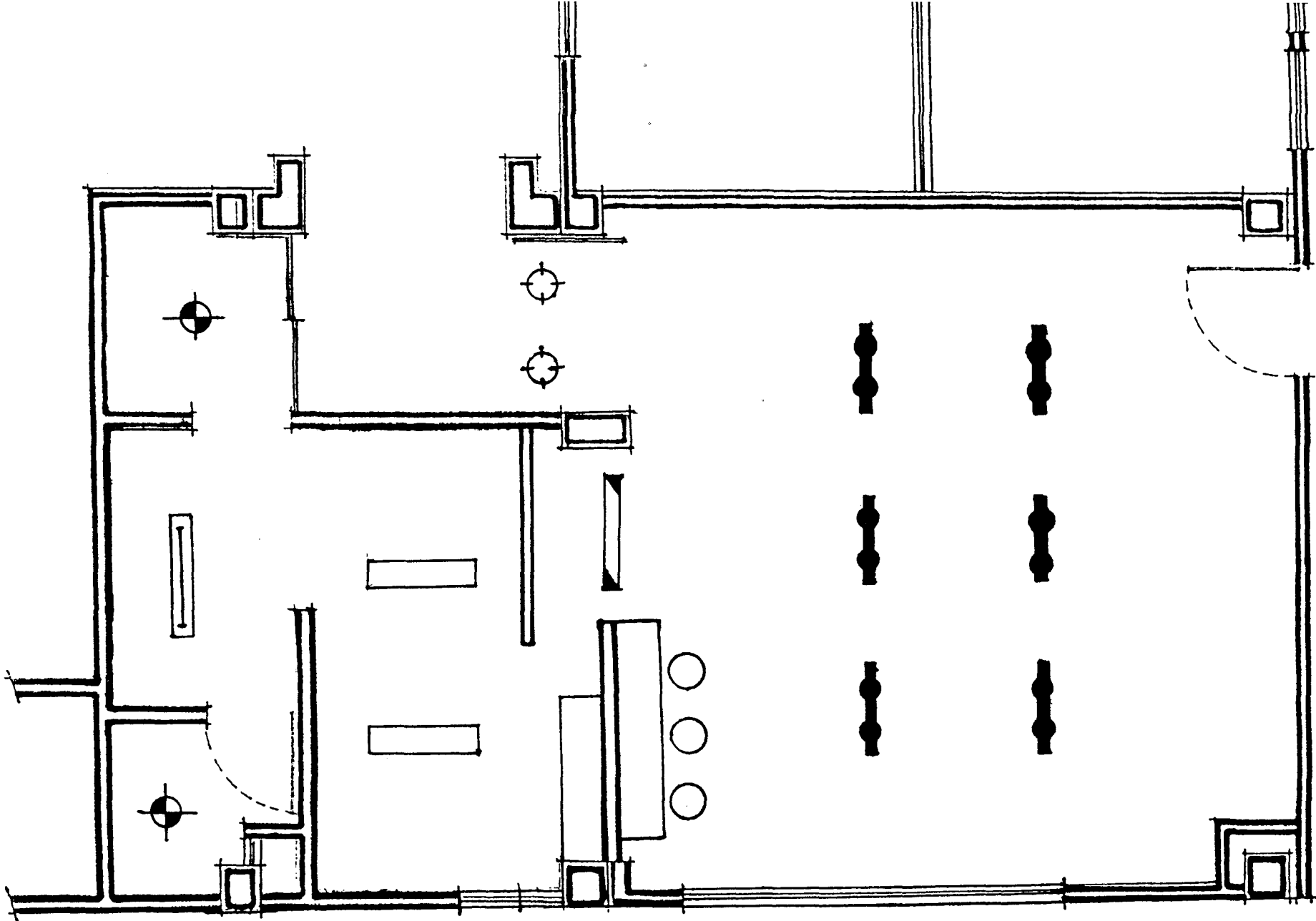
Luminaria para sobreponer lámpara circular fluorescente



Canaleta con tubo slim line con balastro



Luminaria tubular para tubo fluorescente



PLANTA

E S C. 1:50

4.6 DESARROLLO DEL SERVICIO

DESARROLLO DEL SERVICIO GENERAL

Para que una empresa trabaje eficaz y eficientemente, es necesario determinar la manera en que el servicio se va a desarrollar, el cual será el signo distintivo de dicha empresa entre las demás.

El desarrollo del servicio en la cafetería, es de la siguiente manera:

INICIO DE LABORES

Al empezar las labores el día, se deben realizar las siguientes actividades:

Cocina:

- Debe estar perfectamente limpia tanto el área como los utensilios y equipo, de acuerdo al programa de limpieza establecido en el apartado 4.8 “Control Sanitario y Mantenimiento” del capítulo 4.
- Elaborar jugos y picar los alimentos base en preparaciones.

Comedor (salón):

- El área debe estar perfectamente limpia, de acuerdo al programa de limpieza especificado en el apartado 4.8 “Control Sanitario y Mantenimiento” del capítulo 4.
- Verificar que el stand de servicio esté ordenado, limpio y surtido con servilletas, manteletas, cubiertos, pan, mantequilla, mermelada, salsas, menús, azucareras de repuesto o para cambio, saleros, etc.
- Montar en las mesas salero, cenicero y azucarera.

El mesero deberá llevar siempre consigo:

- * Una servilleta de servicio ("caballo") que deberá cambiar constantemente
- * Un block de comandas (original y copia)
- * Una pluma
- * Encendedor

Al llegar los clientes a la cafetería, son recibidos por el Sub-Gerente o bien por un mesero(a), quien los acompaña a su mesa, la que se asigna de acuerdo al número de comensales y alternando estaciones de servicio; sin embargo si el cliente prefiere sentarse en otro sitio distinto al sugerido, se le da toda la libertad a que decida él mismo. Una vez sentados, el mesero(a) coloca las manteletas y servilletas, y les sirve un vaso con agua o una taza de café, a elección del cliente; enseguida les entrega el menú, sugiriéndoles el plato del día si es que lo hay. Después de un tiempo razonable para que elijan lo que van a ordenar, el mesero toma la orden en cuentas individuales y retira el menú; lleva la copia de la comanda a cocina, y sirve las bebidas así como los alimentos complementarios (menage) de acuerdo a lo que se haya ordenado, como catsup, salsa, pan y mantequilla etc. sin olvidar poner también los cubiertos.

Ya listos los platillos en cocina, se llevan a la mesa empezando a servir por las damas, jerarquías o por edad y siempre por el lado derecho. Debe estar atento sin que esto sea demasiado evidente o notorio, retirando los muertos (platos, vasos etc. ya vacíos o sucios) por el lado izquierdo. Ya que hayan terminado, se les sugiere algún postre o café en caso de ser comida o cena. Es importante que todos los platos sean retirados así como también el menage antes de servir el postre.

Cuando el cliente se retira, el mesero debe despedirse y dar las gracias. En ese momento recoge todos los muertos, manteletas, etc. y procede a limpiar la mesa con un trapo (limpión) humedecido en una solución sanitizante; enseguida sacude las sillas y monta sobre la mesa limpia el salero, azucarera y cenicero para recibir al nuevo comensal.

El cliente que ya se retira pasa a Caja a pagar su cuenta. La cajera debe preguntar si todo fue de su agrado, registrar los comentarios de los clientes y despedirlos con una sonrisa agradeciendo su visita, además de ofrecerles caramelos; si el cliente desea palillos podrá tomarlos él mismo.

COMANDA

La comanda es sumamente importante en cuanto a la organización del aspecto administrativo; debe ser clara y contener todos los datos necesarios.

Es de esperar que cada persona desee pagar su consumo, y sobre todo en un lugar donde la mayoría de los clientes son doctores, visitantes de pacientes, etc. Por lo tanto, cada comensal tendrá su propia cuenta.

La comanda deberá contener lo siguiente:

- * Original con copia
- * Fecha
- * Nombre y firma del mesero
- * Número de mesa
- * Artículos solicitados
- * Número de comensales
- * Total a pagar

Ya que es común que el mesero no recuerde qué alimento ordenó cada comensal, es conveniente realizar los siguientes pasos para facilitar esto:

Se parte de un punto que es la fuente. El lugar de cada mesa que quede situado mirando de frente a la fuente será el número uno, siguiendo la numeración hacia el lado derecho; de esta manera, junto a cada alimento ordenado, se le anotará el número de asiento que ocupa el comensal, sin dar lugar a confusiones.

Una vez levantada la orden, la copia de la comanda se lleva a cocina, en donde se marcará en la parte superior derecha con una fisura en el momento que sale el platillo de la cocina caliente; si la orden sale de cocina fría, entonces se marcará con una perforación en la parte superior izquierda. Con esto se pretende llevar un control de los platillos preparados por cocina. El mesero se queda con la original, con la cual el cliente paga en caja, dejándola ahí.

La trayectoria que debe seguir el mesero dentro de la cocina, se determina más adelante en el apartado "Tráfico en Cocina" de éste mismo sub-capítulo.

Antes de entregar al cliente su cuenta, el mesero debe revisarla y cerciorares de que todo esté correcto.

La cuenta deberá ser entregada a la persona que la solicitó, pero si existe alguna duda o bien si dos o más personas quieren pagarla, deberá ponerse ésta en el centro de la mesa y siempre vuelta hacia abajo.

En caso de servicio a consultorios, la cajera, quien toma la orden vía telefónica, debe informar al cliente el monto de su cuenta, así como pedir que tenga preparado el pago, e informarse si necesitará cambio.

SERVICIO DE ALIMENTOS A LA MESA

Se comienza a servir a las damas; si se conoce el rango de ellas se comenzará por la más importante, si no se sabe entonces se procederá a servir a la persona de más edad, después a los caballeros siguiendo las normas anteriores, y después a los niños.

Esto es: Se debe servir primero a las damas , enseguida a las señoritas, luego a los caballeros y al final a los niños.

De lado derecho se acomoda la servilleta de papel y encima el cuchillo con el filo hacia adentro y junto a él la cuchara sopera; al lado izquierdo se colocará el tenedor. Los cubiertos se eligen de acuerdo a los alimentos que el comensal haya ordenado.

Los alimentos deben servirse por el lado derecho, al igual que el menaje; los muertos se retiran por el lado izquierdo y se continúa recogiendo hacia la derecha.

Es de gran importancia el orden en la charola de platos sucios (muertos). Para lograr ésto, el mesero debe acomodarlos de la siguiente manera:

- Apilar los platos según su tamaño; los cubiertos y restos de comida deben ponerse en un plato aparte.
- Debe acomodar los muertos de tal forma que el peso de éstos quede bien distribuido en la charola, facilitando así su acarreo a la zona de cochambre.
- En la zona de cochambre se acomodan los platos de acuerdo con su tamaño, los cubiertos aparte, y los restos de comida en el bote de basura.
- Los alimentos limpios que no han sido tocados por el cliente como mantequilla, pan, etc. deberán ponerse en una charola aparte para llevarlos a su lugar.

OBLIGACIONES DE SERVICIO

GERENTE GENERAL

- Organizar y dirigir el trabajo de los empleados en la cafetería
- Capacitar a los empleados periódicamente
- Estar al tanto de todo sin hacer notoria su presencia

SUB-GERENTE

- Recibir a los clientes y darles la bienvenida
- Mantener contacto continuo con los clientes, acudiendo a ellos en caso de quejas
- Anticiparse a los deseos del cliente
- Substituir al Gerente General cuando éste se encuentre ausente
- Tomar ordenes cuando el lugar esté abarrotado
- Acompañar a los clientes a sus mesas
- Supervisar y dirigir a los meseros
- Anotar en las cartas el plato del día (si es que lo hay)

JEFE DE COCINA

- Organizar y dirigir el trabajo de cocina
- Conocer el uso adecuado del equipo de cocina
- Solicitar con anticipación al Sub-Gerente el equipo necesario
- Capacitar a su personal
- Conocer los tipos de cubertería y loza a utilizar en cada platillo o bebida
- Llevar a la contrabarra los platos ya elaborados por él
- Checar materia prima
- Hacer requisiciones

COCINA FRÍA (ENCARGADO)

- Preparar salsas, jugos, rebanar fruta, etc.
- Lleva a la contrabarra los platos ya elaborados por él.

AYUDANTE DE COCINA

- Ayudar en el área de cocina en lo que se le solicite
- Mantener limpia el área de cocina

CONTADOR

- Mantenerse al día en cuanto a los precios de los productos
- Verificar precios de compra y venta
- Elaborar inventarios físicos mensualmente
- Registrar ventas diarias
- Elaborar reportes para sus superiores

MOZO

- Lavar, enjuagar y secar perfectamente toda la loza, cristalería, plaqué, etc. además de los utensilios de cocina.
- Acomodar y resurtir la cristalería, platos, ternos, etc., en los lugares asignados para cada uno de ellos en las diferentes áreas de cocina especificadas en el apartado de "Tráfico en Cocina" mencionado más adelante en este mismo apartado necesario

MESERO(A)

- Tener amplio conocimiento de los ingredientes que conforman cada platillo
- Conocer la elaboración de los platillos que conforman la carta

- Montar azucareras, salero, etc. en las mesas
- Llevar los alimentos y bebidas a las mesas
- Surtir el stand de servicio y mantenerlo limpio
- Tomar órdenes
- Llevar la charola de muertos a la zona de lavado
- Saludar al cliente
- Elaborar comandas
- Poner cubiertos y manteletas
- Servir utilizando tijeras o tripié para la charola
- Revisar que no falte el menaje en la mesa
- Estar atento a lo que se le pueda ofrecer al cliente
- Cambiar ceniceros de la siguiente manera: tapar el cenicero sucio con el limpio, retirar los dos y volver a colocar el limpio
- Cuando por accidente derrame el comensal algún líquido, debe apresurarse a secar con el caballo, cambiar la manteleta y los cubiertos que se hayan manchado
- En caso de que un cliente resultara manchado por culpa de un mesero(a), el gerente será quien dará disculpas y ofrecerá pagar la limpieza de la prenda.
- Cuando una persona deposita los cubiertos sobre el plato, indica que éste puede ser retirado.
- Los saleros y pimenteros se toman de abajo; nunca de la tapa.
- Al servir los alimentos, tener cuidado de no rozar la mesa con el cuerpo, ni al cliente con las manos o brazos.
- Cuando un platillo se demore en salir más de lo previsto, el mesero deberá ofrecer una disculpa y comentar que pronto estará listo.

- Al sugerir un platillo, debe hacerlo positivamente, sin anteponer "no" a la sugerencia (¿no gusta..?); deberá decir ¿gusta..?.
- Ofrecer postre y café
- Entregar la cuenta al cliente tan pronto como la solicite
- Cuando el comedor esté vacío, no ofrecer las mesas del centro, para evitar que el cliente se sienta como "salero"
- Conocer el plato del día
- Si un cliente de otra mesa ha pagado la cuenta de quien la solicitó, debe hacérselo saber con una frase como "la persona de aquella mesa (señalar con la mano abierta; nunca con el dedo) ha querido que sea su invitado y ha pagado su cuenta"
- Dar las gracias al marcharse

Además debe:

- Presentarse bañado; si es mujer con el cabello recogido con red y sin demasiado maquillaje, con las uñas corta y sin barniz, o barniz transparente
- Ayudar a los compañeros de trabajo cuando sea necesario
- Guardar la compostura; no debe recargarse en la mesa o en el respaldo de la silla mientras hable con el cliente
- No conversar ni tener discusiones inútiles
- No hacer ruido con los platos ni cubiertos
- Caminar aprisa, no correr
- Conservar siempre la calma
- No caminar con la cabeza agachada
- Tener siempre limpio el uniforme y el calzado
- Estar bien peinado
- No importa que no sea su estación, atenderla cuando el cliente lo llame

- Cambiar todo lo que se caiga al suelo
- No fumar
- No malgastar las servilletas, manteletas, etc.
- Cuidar el equipo

TRÁFICO EN COCINA

Para mantener el orden y buen funcionamiento de la cocina de la cafetería, es importante diseñar un flujo de trayectoria cuya finalidad sea:

- Establecer la trayectoria de los meseros al recoger de cocina los platillos ordenados y dejar en la misma los "muertos".
- Determinar el lugar del stand de servicio.
- Definir el orden que se debe llevar al lavar los muertos y utensilios de cocina.
- Especificar el lugar de la loza, cristalería y plaqué de acuerdo a las diferentes áreas de cocina donde se requieran.

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES

_____ Trayectoria del mesero al recoger los alimentos preparados (contrabarra).

-. -. -. Trayectoria del mesero al dejar los muertos.

A) Stand de servicio (abajo de la contrabarra).

B) Alimentos de uso frecuente en preparaciones (jitomate picado, cebolla rebanada, perejil, etc.)

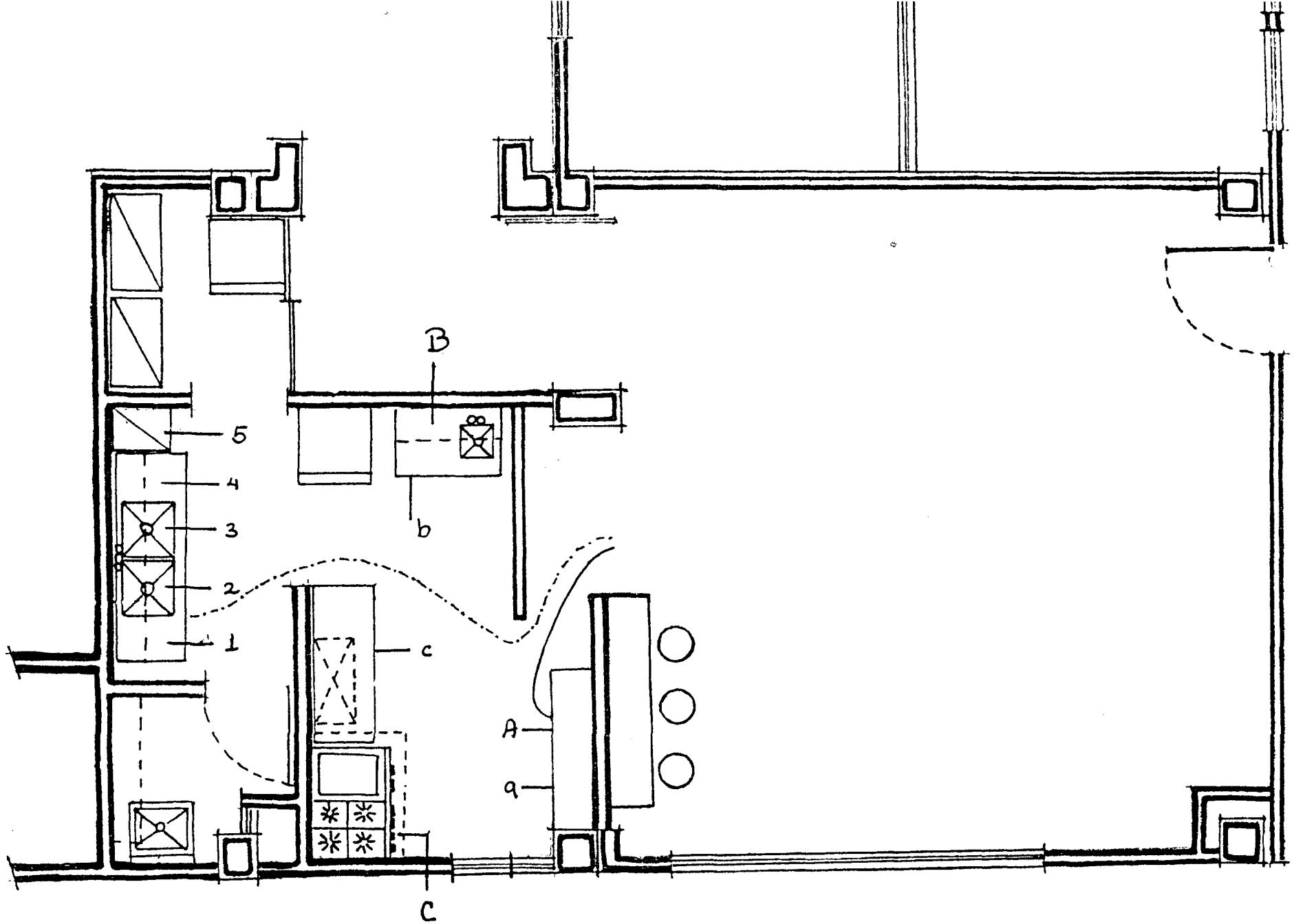
C) Repisa de apoyo para condimentos como sal, pimienta, etc.

- a) Tarro para café.
- b) Plato trinche de 19 cm, vasos y copas, charola para tres marías, tazón cereal, plato moka y salseras.
- c) Plato trinche de 23 y 19 cm. tazón cereal para consomé.

PROCEDIMIENTO PARA LAVAR TRASTES

Lo más adecuado en el lavado de loza, cristalería, plaqué y demás utensilios de cocina, es contar con tres tarjas. Sin embargo, debido a las características físicas del área de cochambre, fue necesario adaptarse únicamente a dos tarjas, en las cuales se debe trabajar de la siguiente manera:

- 1.- Descarga de charola con muertos; los platos se acomodan de acuerdo a su tamaño, los cubiertos aparte, y los restos de comida en el bote de basura.
- 2.- Se lavan los utensilios con detergente y agua caliente.
- 3.- Se enjuagan con agua caliente, a la cual se añadió una solución de cloro (dos mililitros por litro de una concentración al 3% -cloro colmercial-)
- 4.- Zona de secado.
- 5.- Anaquel de acomodo temporal para utensilios.



PLANTA

E S C. 1:50

4.7 COMPRAS Y ALMACENAJE

COMPRAS

Las compras para la cafetería se catalogan de la siguiente manera:

- * *Alimentos de fácil descomposición o perecederos*: aves, frutas, verduras, mantequilla, huevos, etc.
- * *Alimentos de no perecederos*: alimentos enlatados, sal, azúcar, etc.
- * *Productos de costo directo*: pan, pasteles, pays, etc.
- * *Productos de compra institucional*: manteletas, servilletas, papel aluminio, etc.

Por el tamaño de la cafetería la frecuencia de la compra en cuanto a los alimentos perecederos es cada tercer día, excepto para alimentos como aves, huevos, etc. que por los métodos de almacenaje a utilizar no es necesario comprarlos tan frecuentemente.

Los alimentos no perecederos se compran quincenalmente, ya que no tienen ningún inconveniente con el tiempo de almacenaje. El período de rotación de estos alimentos es, por consiguiente, quincenal.

Los alimentos de costo directo se comprarán: pan de sal y de dulce, diariamente. Pays y pasteles, de acuerdo a la demanda que tengan.

Los productos de compra institucional deberán ser registrados para control tanto del que envía como de quien recibe. Para efectuar lo anterior se elabora una forma con una copia, siendo el original para la cafetería, y la copia para el vendedor. El número en la hoja de compras (número de orden) es importante, ya que puede

hacerse referencia a él para identificar el pedido por si acaso hubiera necesidad de comprobación posterior.

Dicha forma debe contener los siguientes datos:

- * Fecha
- * Número de orden
- * Proveedor a quien se le solicita la mercancía
- * Cantidad de producto
- * Descripción del producto
- * Precio
- * Nombre y firma del jefe de compras

Además deberá especificar que todos los productos están acordes con las especificaciones requeridas, y sujetos a inspección y aceptación por parte de la cafetería.

Es importante mencionar que las entregas de provisiones se deben realizar a la 7:00 a.m. hora en la cual habrá pocos comensales, ya que el horario de la cafetería es: 7:30 hrs. a 23:00 hrs. servicio completo de cafetería
23:00 hrs a 7:30 hrs. servicio de café y pasteles

ALMACENAJE

El almacén debe estar bien ventilado y seco. Además, debe observarse en él una impecable limpieza.

El objetivo del almacenamiento, es el de optimizar el cuidado y manejo de las mercancías a través de programas o sistemas especiales para tal efecto.

La calidad de los platillos que se ofrecen al comensal, comienza desde la materia prima con la que se elaboran, por lo cual su recepción debe llevar un estricto control para evitar productos que estén en mal estado o distintos a lo requerido.

a) RECEPCIÓN

Al llegar las provisiones a la cafetería, se deben realizar los siguientes pasos:

- 1.- Registro de pedidos que se reciben
- 2.- Inspección de provisiones
- 3.- Rechazo de artículos que no concuerden con lo solicitado

1.- Registro de Pedidos que se Reciben

El registro de entrada debe contener lo siguiente:

- Fecha de entrega (recepción de mercancía)
- Número de la factura u orden de compra
- Nombre del proveedor
- Descripción de la mercancía
- Cantidad recibida (en unidades)
- Precio unitario
- Importe total
- Nombre de quien recibe

2.- Inspección de Provisiones

Para cerciorarse de que los alimentos vienen en buenas condiciones, se deben inspeccionar de acuerdo a los siguientes aspectos:

- * Olor
- * Color

* Textura

* Temperatura y Empaque

Para facilitar ésta tarea se mencionan las características generales de inspección de los alimentos más comunes:

AVES

- Piel blanca y fina
- Cuello y pecho carnosos
- Textura firme al tacto

HUEVO

- Cascarán grueso y sólido
- Cascarán color blanco, ligeramente rosado o rojo-café
- Apreciarlo traslúcido al ponerlo contra la luz
- Al partirlo, la yema debe ser abultada y la clara densa y firme
- Al ponerlo en un recipiente con agua y sal, debe irse al fondo del mismo

LECHE

- Color blanco uniforme, sin divisiones de suero
- Con especificación de que está pasteurizada
- Con fecha de caducidad

ABARROTÉS

Secos:

- Empaque sin hendiduras o fisuras
- Sin señales de insectos, huevecillos o materia extraña

Enlatados:

- Sin abolladuras u oxidación
- Sin expansión de la lata (inflada)

3.- Rechazo de Artículos que no Concuerdan con lo Solicitado

En caso de tener que regresar alguna mercancía al vendedor, se debe registrar la siguiente información:

- * Fecha
- * Proveedor al que se regresa la mercancía
- * Orden de compra
- * Cantidad con unidad de medida
- * Artículo
- * Nombre y firma del empleado que recibe
- * Nombre y firma de la persona que entrega el producto

b) MÉTODOS DE ALMACENAJE

Después de la recepción de los alimentos, sigue otro paso de vital importancia para las provisiones; los métodos de almacenaje, de los cuales depende su conservación.

Es conveniente la rotación de la mercancía por lo cual se deberá llevar un sistema de "primeras entradas primeras salidas", colocando la existencia nueva detrás de la existencia anterior, de esta manera se cumple el objetivo de una manera muy simple.

Para lograr el correcto almacenamiento, se deben tomar en cuenta los siguientes puntos:

Refrigeración

- 1.-Los alimentos refrigerados, deben mantenerse a una temperatura de 4°C, verificando ésta en el termostato del refrigerador.
- 2.-No sobrecargar el refrigerador, ya que se disminuye su capacidad de enfriamiento.
- 3.-Usar recipientes bajos o poco profundos, para que el alimento se enfríe más rápido.
- 4.-Los alimentos crudos se colocan en la parte de abajo, como las verduras. Los ya preparados, o que no necesitan cocción, en la parte superior. Esto es con el fin de evitar que los crudos escurran sobre los cocidos.
- 5.-Esperar hasta que el alimento se enfríe para meterlo al refrigerador.
- 6.-Los alimentos siempre deben guardarse en trastes cerrados herméticamente antes de refrigerarlos.
- 7.-No se deben guardar los alimentos en latas abiertas, ya que éstas se pueden oxidar. Si no se acaba el contenido, vaciarlo a un recipiente limpio y con tapa.

Congelación

- 1.-Los alimentos que se reciben congelados, deben guardarse inmediatamente en el congelador, el cual debe tener una temperatura de -18°C aproximadamente.

- 2.-Etiquetar los alimentos congelados con la fecha de entrada, para que se tenga control sobre los alimentos que deben salir primero.
- 3.-No volver a congelar los alimentos ya descongelados previamente (se recomienda no congelar la totalidad del producto); sólo es permitido después de haber sido cocinados.
- 4.-Para descongelar los alimentos, deben ponerse en el refrigerador durante 24 hrs; usarlos inmediatamente después de la descongelación.
La carne de aves puede descongelarse rápidamente bajo la corriente de agua fría, o bien sumergiéndola en un traste con agua.

Alimentos Secos

- 1.-La temperatura del lugar debe estar entre 10° y 20°C.
- 2.-Debe haber ventilación en el área.
- 3.-Los anaqueles deben estar separados del piso por lo menos 15 cm. para facilitar la limpieza.
- 4.-Deben ser etiquetados con la fecha de entrada, para facilitar la rotación de los mismos.
- 5.-Cada alimento debe almacenarse sólo en el área asignada. No utilizar áreas vacías o en desuso.

Alimentos Enlatados

- 1.-Se almacenan en dos o tres capas , con la etiqueta hacia el frente,
- 2.-Las cajas se colocarán en forma cruzada, favoreciendo la ventilación de las mismas.

4.8 CONTROL SANITARIO Y MANTENIMIENTO

CONTROL SANITARIO

En un establecimiento dedicado al servicio de alimentos, la limpieza es de primordial importancia; tanto el manejo de alimentos como las áreas de trabajo pueden ser vehículo de transmisión de múltiples enfermedades si no se cuenta con las condiciones de higiene requeridas.

La higiene aparte de exhaustiva, debe ser constante tanto en el área de cocina como en el de comedor y debe abarcar las siguientes áreas:

- a) Personal
- b) Alimentos
- c) Equipo
- d) Área física

A) PERSONAL

El personal de la cafetería debe presentar su tarjeta de salud. Si no contara con ella, deberá ser sometido a exámenes para asegurar la no propagación de enfermedades infecto-contagiosas. Éstos se realizarán sin previo aviso.

Los exámenes que deben practicarse al personal son los siguientes:

- Examen coproparasitoscópico
- Examen exudado faríngeo
- Examen bacteriológico de manos

Normas de Manejo de Alimentos

Se prohíbe:

- 1.- Lavarse la manos en la tarja de frutas y verduras, o en la de cochambre si es que acaba de llegar, de ir al baño u otra interrupción. Utilizar la del cuarto de aseo.
- 2.- Coger el pan, mantequilla, galletas etc. con las manos. Utilizar pinzas, cuchara, tenedor, etc.
- 3.- Tocar los alimentos con los dedos para probarlos.
- 4.- Introducir a la olla de los alimentos, la cuchara o tenedor con que se han probado éstos.
- 5.- Secarse las manos con el mandil, caballo o trapos de cocina.
- 6.- Comer o fumar durante la preparación de los alimentos. En caso de hacerlo en el momento de descanso, lavarse las manos antes de empezar a trabajar.
- 7.- Usar los mismos trapos para las diferentes áreas de la cocina.
- 8.- Saludar de mano mientras se manipulen alimentos.
- 9.- Rascarse el pelo, nariz, etc. mientras trabaja.
- 10.- Tocar o estornudar cerca de los alimentos.
- 11.- Trabajar con el cabello suelto, sin red, cofia o cuartelera, y cubreboca.

B) ALIMENTOS

La recepción y almacenaje de los alimentos debe realizarse de acuerdo a lo establecido anteriormente. Además de realizar exámenes bacteriológicos de los mismos en su forma natural y/o en preparaciones elaboradas, como jugos, ensaladas, jamón, etc.

Para desinfectar las verduras, se utilizará una solución de 1 cucharada de vinagre y una cucharada de yodo por litro de agua. Ahí se remoja la verdura durante 5 minutos,

C) EQUIPO

La limpieza del equipo de trabajo debe realizarse de manera exhaustiva para evitar la propagación de microorganismos patógenos.

Para ello, se deberán de cumplir con los siguientes puntos:

- 1.-Al finalizar el servicio completo de cafetería, debe dejarse perfectamente limpio y ordenado todo el equipo fijo (mesas, fregaderos, etc.) aparatos eléctricos (licuadora, salamandra, etc.), y utensilios de cocina (cuchillos, cucharones, ollas, etc.). Las mesas se deben cubrir con portectores especiales.
- 2.-Periódicamente se deben efectuar toma de muestras de equipo y utensilios para realizar estudios bacteriológicos, éstas se realizan sin dar aviso previo.
- 3.-En caso de que los resultados de las pruebas anteriores resultaran positivos, se deben extremar las medidas de limpieza, rociando soluciones de Hipoclorito de Sodio (dos mililitros en un litro de agua de una solución al 3% de cloro -cloro común-) sobre los mismos después del lavado acostumbrado.

CUADRO ESQUEMÁTICO DE LAVADO

<i>Equipo</i>	<i>Detergente</i>	<i>Mat. Limpieza</i>
Acero inoxidable	Normal	Zacate, fibra delgada, lija de agua, franela
Estufa y plancha	Normal	Fibra gruesa, escobeta, lija de agua, espátula, franela
Aparatos eléctricos	Normal	Estropajo, franela
Vajillas , cubiertos, cristalería	Normal	Estropajo, franela

La cristalería y loza se deben colocar semanalmente en una solución yodada al 1.2% en agua (12 mililitros por litro): para desmanchar, durante media hora, y para eliminar sarro, durante tres horas.

D) ÁREA FÍSICA

Para lograr una higiene permanente y eficaz, es necesario elaborar un plan de trabajo por día, semana, mes, etc. que ayude a dividir las actividades a realizar en el tiempo disponible y destinado a tal fin, y que se encuentre apoyado en el personal que labora en la cafetería.

Un plan o programa de limpieza, debe precisar qué va a limpiarse, quién lo hará, en qué momento, cómo y con qué productos y utensilios .

Las actividades de limpieza que no se realicen diariamente, deben programarse para el día y hora en que el lugar esté prácticamente vacío, y se encuentre disponible la mayor parte del personal.

A continuación se presenta el programa de limpieza para la cafetería:

Diariamente

- 1.-Recolectar y clasificar la basura.
- 2.-Barrer todas las áreas dos veces al día, y cada vez que sea necesario:
 - a) Comenzar a barrer por donde se entra al área
 - b) Usar un cepillo de mano donde no alcance la escoba
- 3.-Sacudir mesas y sillas del área de comedor.
- 4.-Limpiar escobas y cepillos.

Semanalmente

- 1.-Lavar las ventanas.
- 2.-Asear el cuarto de basura.
- 3.-Lavar trapos para sacudir, recogedores y botes de basura.
- 4.-Limpiar la campana.
- 5.-Lavar y desinfectar los muros del área de cocina; tallar con un cepillo de manos entre las juntas del azulejo.

Mensualmente

- 1.-Lavar las ventanas.
- 2.-Lavar la fuente.
- 3.-Limpiar con trapo húmedo los macetones y demás objetos de fibra de vidrio.
- 4.-Asear (ordenar y sacudir) el almacén.
- 5.-Sacudir muros con un cepillo de mano y trapo húmedo.
- 6.-Limpiar techos, lámparas y focos.

Semestralmente

- 1.-Fumigar todas las áreas.
- 2.-Lavar la cisterna.

Plan de Basura

- 1.-Usar botes de basura con tapa operada por un pedal, o bien de tapa giratoria.
- 2.-Clasificar la basura de acuerdo a sus características básicas:
 - Reciclable (vidrio, aluminio, cartón)
 - No reciclable (orgánica, inorgánica)
- 3.-Colocar bolsas de plástico dentro del bote.

- 4.-No llenar los botes hasta el tope, y cuidar que la basura no caiga fuera del mismo.
- 5.-Amarrar las bolsas de basura antes de llevarlas al cuarto general de basura y mantener cerrados los botes.
- 6.-Usar desinfectantes e insecticidas en el cuarto de basura, para evitar insectos y roedores.

Plan para evitar y detectar roedores

- 1.-Para detectar su presencia, observar si los empaques de los alimentos presentan rasgaduras, agujeros o si hay restos de excremento.
- 2.-Para evitar su presencia, mantener cerradas puertas y ventanas, y sellar cualquier grieta o hueco por el que pudieran pasar o esconderse.
- 3.-Mantener un estricto control en la limpieza, barriendo los restos de comida que pudieran caer al piso.
- 4.-Usar plaguicidas teniendo las siguientes precauciones:
 - a) No guardarlos en el almacén o cerca de los alimentos
 - b) Etiquetar el producto de manera visible
 - c) Tapar siempre los alimentos
 - d) Aplicar el plaguicida de acuerdo a las instrucciones
- 5.-Generalmente, los plaguicidas se usan debajo del lavabo y tuberías, y detrás de puertas y marco de las ventanas. En hoyos, abajo y arriba de los gabinetes, junto a la cañería del desagüe, en repisas y alrededor de las coladeras.

MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento es el conjunto de actividades técnicas y mecánicas que mantienen en buen estado las instalaciones, la maquinaria y mobiliario a través de la prevención del deterioro o mal funcionamiento de las mismas (mantenimiento preventivo) y el pronto arreglo de las fallas o desperfectos que sufran (mantenimiento correctivo). Así mismo, el mantenimiento correctivo se encarga de los cambios o ampliaciones dentro de las instalaciones.

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

El programa de mantenimiento se complementa con el programa de limpieza mencionado anteriormente; es decir, se encarga de verificar su eficiencia y cumplimiento. Pero además, tiene algunos puntos particulares:

Mantenimiento de almacenes.- su objetivo es proteger al almacén de:

- a) *Polvo, suciedad .-* Vigilar que la limpieza se realice satisfactoriamente.
- b) *Humedad, corrosión.-* Usar envases herméticos para almacenar los productos que puedan sufrir corrosión, y cuidar que el almacén esté ventilado.
- c) *Robo.-* Cuidar que el almacén esté siempre cerrado, para evitar cualquier descontrol en la salida de mercancías.

Mantenimiento contra incendios.-

- a) *Rutas de evacuación.-* Con la asesoría del Departamento de Bomberos, determinar una salida de emergencia.
- b) *Aparatos eléctricos.-* Cuidar que se les dé el uso adecuado, así como que el cordón de conexión esté siempre en buenas condiciones.

c) *Instalaciones eléctricas.*- Supervisar el estado de cables y contactos, para evitar corto circuitos.

Mantenimiento en general (limpieza).- incluye la ejecución del programa de limpieza dentro del área física en todos sus aspectos (diario, semanal, etc.), así como:

a) No usar productos de limpieza que ataquen al material; principalmente cuando se trata de desengrasar alguna superficie.

b) Llevar a cabo revisiones periódicas de todo el mobiliario y equipo.

5 INVERSIÓN

Un aspecto muy importante para cualquier empresa, es la cantidad de dinero inicial necesario para que ésta comience a funcionar. En este caso se determinó exclusivamente el capital requerido para el montaje físico de la cafetería, ya que el proyecto, en cuanto a esta sección, fue requerido así por el inversionista.

El sistema de claves utilizado en el presupuesto, facilita al lector la localización de cada artículo respecto a su origen en el listado de mobiliario y equipo (primera clave), y proveedores (segunda clave)

Descripción de Claves:

ACoc	Área de Cocina
ACoch	Área de Cochambre
ALimp	Área de Limpieza
AAlmac	Área de Almacén
ACom	Área de Comedor
ACaja	Área de Caja

El número de la segunda clave pertenece al proveedor de cada artículo

Ejemplo:

DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	CLAVE
Mesas p/4 personas	N\$ 500.00	5	N\$ 2,500.00	ACom/9
Mesas p/2 personas	N\$ 500.00	3	N\$ 1,500.00	

Esto significa que las mesas para cuatro y dos personas, se localizan de la siguiente manera:

Acom: Área de Comedor dentro del listado de Mobiliario y Equipo

9: El proveedor de estas mesas, es el señor Adolfo Acevedo Escobar..por localizarse en el número 9 dentro del listado.

Nota: Los artículos marcados con * no se suman en cifras al presupuesto ya que el mismo personal deberá tener o adquirir esos artículos

LOZA

DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	CLAVE
Plato trinche 23 cm mca. Sta. Anita	N\$ 7.95	35	N\$ 278.25	ACom/6
Plato trinche 19cm mca:Sta Anita	N\$ 6.38	35	N\$ 223.30	ACom/6
Tazón cereal mca: Sta. Anita	N\$ 6.59	30	N\$ 197.70	ACom/6
Taza Café Mug	N\$ 7.27	35	N\$ 254.45	ACom/6
Plato moka 12 cm mca Sta. Anita (mantequilla)	N\$ 2.65	35	N\$ 92.75	ACom/6
Vaso High ball Crisa 2461	N\$ 5.54	45	N\$ 249.30	ACom/6
Copa cocktail Crisa 2464	N\$ 5.00	45	N\$ 225.00	ACom/6
Vaso agua Crisa 2478	N\$ 5.38	45	N\$ 242.10	ACom/6
Azucarera mca Sta. Anita	N\$ 9.51	11	N\$ 104.61	ACom/6
Salsera (tazón consomé)	N\$ 4.44	15	N\$ 66.60	ACom/6
Cuchara café liso	N\$ 1.55	50	N\$ 77.50	ACom/6
Cuchara sopera liso	N\$ 1.74	50	N\$ 87.00	ACom/6
Tenedor liso	N\$ 1.74	50	N\$ 87.00	ACom/6
Cuchillo de mesa liso	N\$ 4.28	50	N\$ 214.00	ACom/6
Cenicero	N\$ 3.50	12	N\$ 42.00	ACom/6
Salero 5437	N\$ 4.84	12	N\$ 58.00	ACom/6
Mielera	N\$ 14.00	12	N\$ 168.00	ACom/6
Charolas de servicio con base de corcho 30x 40	N\$ 37.74	3	N\$ 113.10	A Com/6
Tripié	N\$ 98.00	2	N\$ 196.00	ACom/6
Charola para helado (tres marías)	N\$ 6.00	20	N\$ 120.00	ACom/6
SUBTOTAL			N\$ 3,096.66	

UTENSILIOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	CLAVE
Tabla para Picar 50 x 55 Y 50 x 60	1 c/u	ACoc/6
Cuchara medida para helado	1	ACoc/6
Saleros	3	ACoc/6
Sartén de acero inoxidable 24cm	1	ACoc/6
Sartén de acero inoxidable 28 cm	1	ACoc/6
Sacacorchos	1	ACoc/6
Escurreidor de platos	1	ACoc/6
Pala volteadora de 35.5 cm	2	ACoc/6
Cucharón 10cm diámetro	2	ACoc/6
Cuchara de servicio de 35 cm ac. inox.	2	ACoc/6
Refractario cuadrado crisa 6.30 x 22.10	2	ACoc/6
Cuchillo cheff profesional mod.. 360-10	2	ACoc/6
Cuchillo de uso general chico mod. 53-5	2	ACoc/6
Cuchillo cebollero mod. 51-5	1	ACoc/6
Olla express 6 lts Presto	1	ACoc/6
Perforadora manual	1	ACoc/12
Coladera mango plástico 13cm diámetro	1	ACoc/6
Coladera mango alambre 20cm diámetro	1	ACoc/6
Espumadera en ac. inox. de 14cm diámetro	1	ACoc/6
Exprimidor de limones	1	ACoc/6
Exprimidor manual de naranjas	1	ACoc/6
Pelador de papas Ecko 5000	1	ACoc/6
Pelador de limón mango madera	1	ACoc/6
Batidor de globo grueso 30 cm 100-c	1	ACoc/6
Bowl de 15 cm cap. 3/4 lt en acero	1	ACoc/6
Bowl de 22 cm cap. 2.5 lt en acero	1	ACoc/6
Bowl de 31 cm cap 4 lt. en acero.	1	ACoc/6
Vaporera de 22 cm en aluminio Vasconia	1	ACoc/6
Pinzas	1	ACoc/6
Taza medidora de policarbonato	1	ACoc/6
Organizador de cubiertos	1	ACoc/6
Bandeja para horno 20x28x5 de aluminio	1	ACoc/6
Abrelatas	2	ACoc/6
Contenedores de plástico dif. tamaños	8	ACoc/6
Bote de basura dos de 25cm y dos de 60cm	4	Acoc ACaja/7
Palas de madera dif. tamaños	2	ACoc/6
Báscula	1	ACoc/6
Palas lamedoras	2	ACoc/6
Pala para pastel o pay	1	ACoc/6
Olla de 4 Lts recta	1	ACoc/6
Olla de 6 Lts recta	1	ACoc/6
SUBTOTAL	N\$ 2,700.00	

LIMPIEZA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	CLAVE
Contenedor de toallas desechables Combi humo	1	ALimp/6
Organizador de escobas y trapeadores	1	ALimp/7
Porta ganchos de pared	2	ALimp/7
Trapos de cocina	4	ALimp/7
Trapeador	1	ALimp/7
Jergas	3	ALimp/7
Cubeta	1	ALimp/7
Escoba	1	ALimp/7
Recogedor	1	ALimp/7
Bolsas negras	1 paquete.	ALimp/7
Limpiadores y detergentes		ALimp/7
Escobeta	2	ALimp/7
Guantes	1	ALimp/7
Fibras	2	ALimp/7
Papel higiénico	1 paquete	ALimp/7
Toallas desechables interdoblada crudo	1 caja	ALimp/6
Jabón líquido	1 galón	ALimp/6
Equipo Sanitizante para manos	1	ACoch/6
SUB TOTAL	N\$ 650.00	

ELÉCTRICOS DE MARCA

DESCRIPCIÓN	PRECIO	CLAVE
Salamandra colgante fija con gatillo mod. SC-31 G Coriat fabricada en ac. inox y lámina negra mide .80 x .43 x .50	N\$ 2,691.00	ACoc/1
Licuada Hamilton Beach 6 velocidades vaso de vidrio cap. 1.25 lt cuchilla de ac. inoxidable	N\$ 219.00	ACoc/2
Refrigerador con congelador Mabe 16 pies automático mod. 1616 color blanco	N\$ 3,399.00	ACoc/2
Cafetera secretarial cap. 30 tazas mod. ideal	N\$ 776.25	ACcoc/1
Horno de microondas Akawa 1.2 pies cúbicos función autodefrost plato giratorio luz interior 1 año de garantía	N\$ 1,449.00	ACoc/2
Sandwichera Philips con foco piloto para dos panes y recubrimiento antiadherente	N\$ 185.00	ACoc/2
Handblender multipractic	N\$ 172.50	ACoc/2
TV a color 20 pulg Daewoo c/control remoto sonido estéreo entrada auxiliar dos bocinas	N\$ 1,945.00	ACom/2
Stéreo Panasonic mod. 555	N\$ 555.00	Acom/2
Computadora 386 A 33MZ de 4 a 8 megas en RAM	N\$ 5,000.00	Acaja/20
Freidor de mesa a gas de 3 litros de capacidad mca. San-son a gas mod. Microfry de .25 x .31 x .31	N\$ 864.22	ACoc/1
SUBTOTAL	N\$17,255.97	

EQUIPO DE FABRICACIÓN ESPECIAL

DESCRIPCION	PRECIO	CLAVE
Mesa de trabajo 1.50x.60x.90 mts con tarja de .30x.30x.20 mts en ac. inox. monta sobre estructura tubular esmaltada.	N\$ 2,940.55	ACoc/1
Campana de extracción de humos a muro 1.20x.90x.60 mts incluye 2 filtros	N\$ 2,114.85	ACoc/1
Fregadero doble de 2.00x.70x.90 mts con tarjas centrales de .50x.50 de ac. inox. monta sobre estructura tubular	N\$ 4,593.10	ACoch/1
2 Anaqueles con cuatro entrepaños de .90x.45x1.80 mts de altura fabricado en lámina negra	N\$ 1,135.00	AAlmac/1
Mesa de trabajo de 1.50x.60x.90 mts en acero inox. monta sobre estructura tubular	N\$ 1,937.75	ACoc/1
Parrilla co Parrilla con cuatro quemadores y plancha de 1.00x.70x.90 mts de ac. inox. monta sobre estructura tubular.	N\$ 4,480.28	ACoc/1
Anaquele para área de cochambre con cuatro entrepaños de .60x.40x1.80 mts en lámina negra	N\$ 512.90	ACoch/1
Repisa de pared de 1.50x.30 mts para cocina fría	N\$ 643.80	ACoc/1
Repisa de pared 2.00x 40 mts para área de cochambre	N\$ 843.20	ACoch/1
Repisa de 1.40x.60 mts para área de limpieza	N\$ 554.70	ALimp/1
Programa de cómputo	N\$ 1,200.00	ACaja/21
Estantero para cocina con 2 entrepaños de .40x.40 mts	N\$ 243.70	ACoc/1
Mesa para picar en ac inox. de .50x.60x.90 mts monta sobre estructura tubular esmaltada	N\$ 645.60	ACoc/1
SUBTOTAL	N\$21,845.43	

ILUMINACIÓN

UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	CLAVE
Fuente	Base portalámpara LI, con base RC3 con reflector GE verde par 38	N\$64.97	2	N\$ 129.94	23
Fuente	base con par 38 claro concentrado	N\$ 55.75	1	N\$ 55.75	23
Partenón	Canaleta 1x75w/127v tubo bco frío c/extensión pot 14 completa	N\$ 89.12	1	N\$ 89.12	23
Salón	Riel 1.22 Lumen negro	N\$ 73.60	6	N\$ 441.60	23
Salón	Lum b.v Lumen	N\$ 147.38	12	N\$ 1,768.56	23
Caja	Tubular 1x40	N\$ 303.60	1	N\$ 303.60	23
Caja	Dimmer rotativo	N\$ 281.75	2	N\$ 563.50	23
Acceso	Luminario b. v. empotrar	N\$ 93.72	2	N\$ 187.44	23
Cocina	Gabinete Zalumez vs/agua y vapor	N\$ 417.79	2	N\$ 835.58	23
Cochambre	Canaleta 2x39 w/127v tubo bco. frío completa	N\$ 101.89	1	N\$ 101.89	23
Limpieza	Aspirina	N\$ 102.35	1	N\$ 102.35	23
Limpieza	Socket porcelana	N\$ 5.52	1	N\$ 5.52	23
Almacén	Aspirina	N\$ 102.35	1	N\$ 102.35	23
SUBTOTAL				N\$ 4,687.20	

ALIMENTOS Y MATERIA PRIMA

FRUTA Y VERDURA	PERECEDEROS	NO PERECEDEROS	HIGIENE Y AUX.	CLAVE
Naranja	Huevos	Chocolate en polvo	Manteletas con logotipo+	+Acom/8
Toronja	Jamón	Chocolate de mesa	Servilletas con logotipo+	AAAlmac/8
Papaya	Salchicha	Azúcar	Platos desechables+	AAAlmac/8
Melón	Queso manchego	Sal	Vasos desechables+	AAAlmac/8
Sandía	Queso cotagge	Canela	Cubiertos desechables+	AAAlmac/8
Jitomate	Queso amarillo	Granola	Papel aluminio	AAAlmac/8
Tomate	Tortilla de maíz y harina	Varietad de cereales	Papel plástico	AAAlmac/8
Cebolla	Leche	Harina p/ hot cakes	Papel absorbente	AAAlmac/8
Chile verde	Tocino	Cajeta	Popotes	AAAlmac/8
Papa	Chorizo	Mermelada (individual)		AAAlmac/8
Zanahoria	Pollo	Miel de abeja y maple		AAAlmac/8
Plátano macho	Bisquets	Mantequilla		AAAlmac/8
Plátano	Pan de sal y dulce	Nuez		AAAlmac/8
Limón	Pan bimbo	Mostaza		AAAlmac/8
Brócoli	Yogurth	Aceite		AAAlmac/8
Aguacate	Pasteles y pays	Mayonesa		AAAlmac/8
Manzana	Crema	Chile en vinagre		AAAlmac/8
Cilantro	Crema para batir	Chile chipotle		AAAlmac/8
		Té manzanilla,tila y limón		AAAlmac/8
Pepino		Grano molido de café		AAAlmac/8
Perejil chino		Leche evaporada		AAAlmac/8
Lechuga		Gelatina de leche		AAAlmac/8
Elote		Gelatina agua		AAAlmac/8
Ajo		Azúcar glass		AAAlmac/8
		Frijoles		AAAlmac/8
		Arroz		AAAlmac/8
		Galletas p/helado		AAAlmac/8
		Jugos enlatados		AAAlmac/8
		Aceitunas		AAAlmac/8
		Jerez		AAAlmac/8
		Dulces y chocolates		AAAlmac/8
		Palomitas de M.O.		AAAlmac/8
		Refrescos		AAAlmac/8
		Clavos de olor		AAAlmac/8
		Comino		AAAlmac/8
		Laurel		AAAlmac/8
		Orégano		AAAlmac/8

		Pimienta		AAIAlmac/8
		Tomillo		AAIAlmac/8
		Vainilla		AAIAlmac/8
		Jugo V-8		AAIAlmac/8
		Cerezas en almíbar		AAIAlmac/8
		Helado de fresa, vainilla, chocolate		AAIAlmac/8
		Nieve de limón		AAIAlmac/8
		Catsup		AAIAlmac/8
		Merengues		AAIAlmac/8
		Maizena		AAIAlmac/8
		Chocolate líquido		AAIAlmac/8
		Leche condensada		AAIAlmac/8
		Salsa picante		AAIAlmac/8
		Salsa magui		AAIAlmac/8
TOTAL		N\$ 5,000.00		

El rango de alimentos perecederos se consideró menor a tres semanas.

DECORACIÓN Y UNIFORMES

DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	CLAVE
Mesas p/4 personas	N\$ 500.00	5	N\$ 2,500.00	ACom/9
Mesas p/2 personas	N\$ 500.00	3	N\$ 1,500.00	
Sillas	N\$ 350.00	26	N\$ 9,100.00	Acom/9
Bancos	N\$ 300.00	3	N\$ 900.00	
Partenón				ACom/11
Frontón 3.20 x .55	N\$1,400.00	1	N\$ 1,400.00	
Columnas 2.20x .35	N\$ 690.00	2	N\$ 1,380.00	
Plantas artificiales			N\$ 200.00	ACom/19
Estatuilla c/forma de ángel	N\$ 470.00	1	N\$ 470.00	ACom/11
Copa davinci (Plantas)	N\$ 195.00	1	N\$ 195.00	ACom/11
Jarrón mod. perfumero (entrada)	N\$ 449.00	1	N\$ 449.00	ACom/11
Lambrín	N\$ 162.00 mt2	14.00mt	N\$ 2,268.00	ACom/11
Placa de mármol para barra 2.14x50	N\$ 467.00	1	N\$ 467.00	ACom/12
Placa de mármol para logotipo	N\$ 230.00	1	N\$ 230.00	ACom/10
Cuadro gobelino	N\$ 300.00	1	N\$ 300.00	ACom/10
Cuadro lápiz con marco dorado	N\$ 400.00	3	N\$ 1,200.00	ACom/13
Tubo latón 2.00mt de 1/2" con terminales para barra	N\$ 520.00	1	N\$ 520.00	ACom/22
Tubo latón 1.00mt de 1/2 con terminales para cuadros	N\$ 340.00	2	N\$ 680.00	ACom/14
Base de latón para anuncio	N\$ 350.00	1	N\$ 350.00	ACom/14
Espejo con marco de 60x45 para caja.	N\$ 450.00	1	N\$ 450.00	ACaja/22
Pot Pourri o Sachet	N\$ 25.00	3	N\$ 75.00	ACom/12
Tapete entrada	N\$ 100.00	1	N\$ 100.00	ACom/7
Mostrador ,vitrina de madera	N\$ 900.00	1	N\$ 900.00	ACaja/9
Cristal claro 6 mm p/mesa de 63x63	N\$ 51.25	8	N\$ 410.00	ACom/15
Azulejo concord gris mca: Dalmonte 20x30	N\$ 48.30 m2	30mt	N\$ 1,449.00	ACoc/3
Tira plástica gris p/barra	N\$ 17.25 de 2.50 mt	1	N\$ 17.25	ACoc/3
Azulejo torriana café mca: dalmonte 40x40	N\$ 90.80 m2	1 mt	N\$ 90.80	ACoc/3
Cenefa mod. M3-3032 española .7x.20	N\$ 13.50	41 pzas	N\$ 553.50	ACoc/4
Tapiz cenefa Nueva Orleans Careylind Desings by York	N\$ 340.00 rollo con 4.60m	5 rollos	N\$ 1,700.00	ACom/17

Pasta p/ salón Fractalis Colours & Design Liquids sky Collection 302 (4) A	N\$ 32.00 mt2	58.06 mt2	N\$ 1,857.92	ACom/16
Uniforme comedor				ACom/18
Tampa polyester vino	N\$ 15.90 mt	3.00 mt	N\$ 47.70	
Escocés Acrilán a	N\$ 19.00 mt	3.00 mt	N\$ 57.00	
cuadros	N\$ 30.00	8 prendas	N\$ 240.00	
Hechura falda y chaleco	N\$ 80.00	4	N\$ 320.00*	
Blusa manga larga y cuello color beige	N\$ 30.00	4	N\$ 120.00*	
Mallas negras	N\$ 80.00	2	N\$ 160.00*	
Zapato negro				
Uniformes cocina				ACoc/5
Mayora o cocinera				
Bata cocinera	N\$ 52.50	2	N\$ 105.00*	
Delantal	N\$ 31.00	2	N\$ 62.00*	
Cofia c/vicera y red	N\$ 6.00	2	N\$ 12.00*	
Cubreboza	N\$ 3.00	1	N\$ 3.00*	
Zapatos	N\$ 90.00	1	N\$ 90.00*	
Cocinero				
Filipina	N\$ 55.50	2	N\$ 111.00*	
Pantalón	N\$ 49.50	2	N\$ 99.00*	
Cuartelera y red	N\$ 6.00	2	N\$ 12.00*	
Cubreboza	N\$ 3.00	1	N\$ 3.00*	
Delantal envolvente	N\$ 30.00	2	N\$ 60.00*	
Zapatos	N\$ 90.00	1	N\$ 90.00*	
Ayudante de cocina				
Bata	N\$ 55.00	2	N\$ 110.00*	
Delantal	N\$ 22.00	2	N\$ 44.00*	
Cofia calimán y red	N\$ 6.00	2	N\$ 12.00*	
Cubreboza	N\$ 3.00	1	N\$ 3.00*	
Zapatos	N\$ 90.00	1	N\$ 90.00*	
Mozo				
Filipina azul c/rayas	N\$ 55.50	1	N\$ 55.50*	
Pantalón	N\$ 49.50	1	N\$ 49.50*	
Zapatos	N\$ 90.00	1	N\$ 90.00*	
Red y cubreboza	N\$ 4.00	1	N\$ 4.00*	
SUBTOTAL			N\$ 31,982.17	
TOTAL GLOBAL			N\$ 82,992.43	

6 PROVEEDORES

- 1.- Equipos de Cocina para Comercio e Industria San-Son
Dir: 5 sur esquina 21 pte.
Tel: 40 95 55 Fax: 37 47 01

- 2.- Mex Hogar y/o Viana
Dir: Mexhogar 2 pte y 7 nte
Dir: Viana Calle de López, Centro de México, DF

- 3.- Distribuidor de Pisos y Acabados
Dir: 25 pte. No. 2722 esq. 29 sur
Tel: 43 28 47

- 4.- Mercado de Baños
Dir: 25 pte. No. 2511
Tel: 43 95 55 Fax: 37 55 46

- 5.- Uniformes Amparo
Dir: 25 pte No.522
Tel: 37 95 33

- 6.- Abastecedora Restaurantera Nacional, S.A. de C.V.
Dir: Blvd. Norte No. 3809-1
Tel: 49 10 64

- 7.- Tiendas de Autoservicio

- 8.- Mercado Victoria y/o Central de Abastos
Nota: Carnes: Salchichonería Elena (mercado Victoria)
Huevo: Sra. Tere de la Piedra Tel: 84 06 37
Pasteles y Pays: Pastelería Gross 2 sur No. 3107 tel 37 30 46
Manteletas y servilletas c/logotipo: Studio Cuatro 33 pte No. 306
Tel: 43 09 18
Dulcería: Centro Dulcero 4 pte. 1702
Merengues: Pastelería Salamanca Blvd. Héroes del 5 de Mayo
No. 1313 Tel.: 43 69 06

19.- 15 pte. No. 513

20.- Sercomp

Dir: Priv. 16 A sur No. 4308 col. Anzures

Tel: 33 45 28 33 45 27

21.- Jesús Abel Treviño

Dir: 29 sur No. 3910

Tel: 37 66 07

22.- Barrio de los Sapos

Dir: 5 ote. y 6 sur

Nota: otra opción, es la compra del espejo y del marco por separado

23.- Iluminación a.a de c.v

Dir: 39 Pte 2709-A

Tel: 37 10 07 37 44 59

COMENTARIO FINAL

Nos resulta importante mencionar, para nuestra gran satisfacción, que el proyecto anteriormente expuesto se está llevando a cabo dentro de la citada cafetería, en donde nosotras hemos cooperado de manera activa.

Esta experiencia nos ha hecho comprender que todo lo que se aprende, tarde o temprano tiene una aplicación, aún cuando en el momento de adquirir ese conocimiento, sentíamos perder en tiempo.

Así mismo, queremos hacer hincapié en el hecho de que este proyecto no tiene en sí una conclusión, ya que ésta fue presentándose a medida que el trabajo se iba desarrollando.

TERCERA PARTE

7 ANEXOS

A) DESARROLLO DE LA FÓRMULA

El tamaño de la muestra, por ser finita (menos de 500,000 elementos) se determinó en base a la siguiente fórmula:

- σ Nivel de confianza
- N Universo
- p Probabilidad a favor
- q Probabilidad en contra
- n Tamaño de la muestra
- e error de estimación

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

Encuesta "A" (amigos, familiares y visitantes en general)

** Familiares que pernoctan con pacientes internos*

12 familiares que pernoctan diariamente, por 30 días es igual a **360** persona al mes.

* *Visitas en general de pacientes internos*

12 pacientes internos por día con un promedio de 2 visitas por cada uno, es igual a 24 visitantes; por 30 días da un total de **720** visitantes al mes.

* *Acompañantes y pacientes de consulta externa.*

Los pacientes de consulta externa fluctúan de 1 a 10 diarios. Por lo tanto, se sacó una media de 5 pacientes por día, por 14 médicos de consulta externa, es igual a 70 pacientes; por 30 días: **2,100** personas

En total, hay **3,180** personas que forman el universo para la encuesta "A"

σ	1.64
N	3,180
p	70%
q	30%
n	56
e	10%

$$n = \frac{(1.64)^2 (3180) (.7) (.3)}{(.1)^2 (3180 - 1) + (1.64)^2 (.7) (.3)}$$

Encuesta "D" (*doctores personal médico y administrativo.*)

* *Doctores que poseen consultorio dentro de la clínica y enfermeras*

14 Doctores y 32 enfermeras da un total de **46**

* *Personal médico que labora eventualmente dentro de la clínica*

(*anestelistas, cirujanos, etc. .*).

150 en lista por año, entre 12 meses es igual a 13 doctores al mes, más 5

doctores de guardia, da un total de **18**

* *Cuerpo administrativo (contador, recepcionistas, etc.)*

43 personas en nómina.

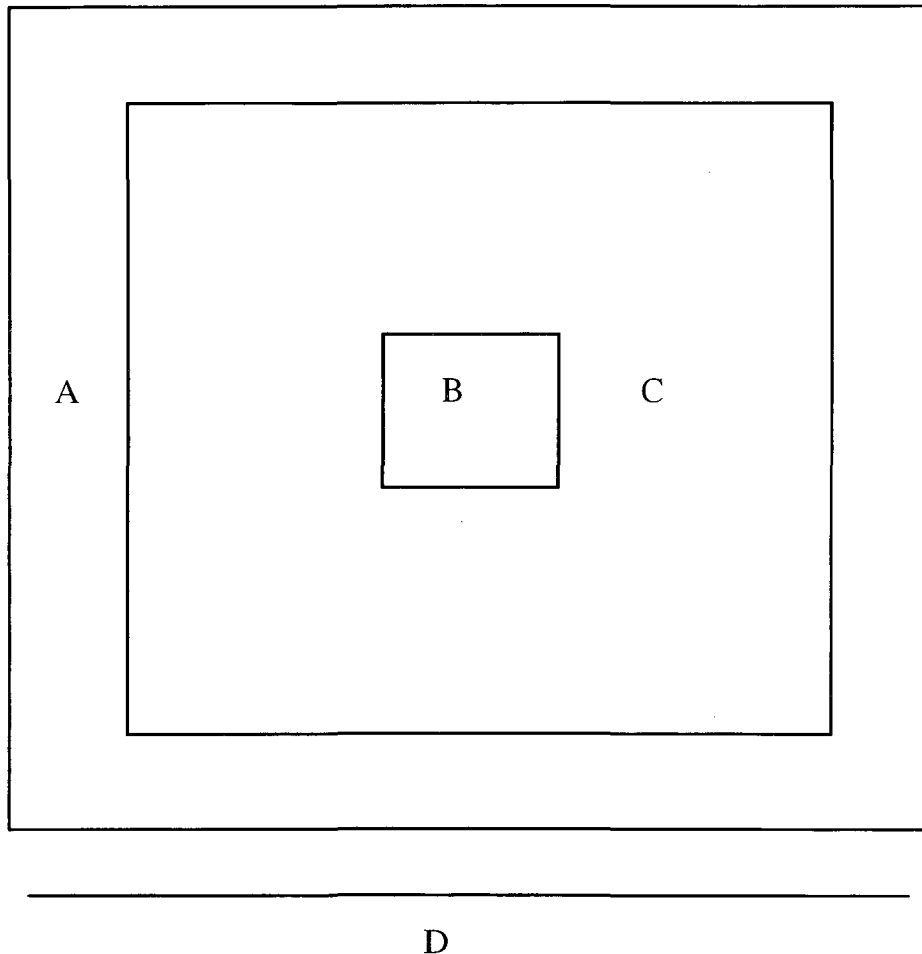
En total hay **96** personas que forman el universo para la encuesta "D"

σ 1.64
N 96
p 70%
q 30%
n **36**
e 10%

$$n = \frac{(1.64)^2 (96) (.7) (.3)}{(.1)^2 (96 - 1) + (1.64)^2 (.7) (.3)}$$

B) DISEÑO DE MESA

VISTA DE LA MESA



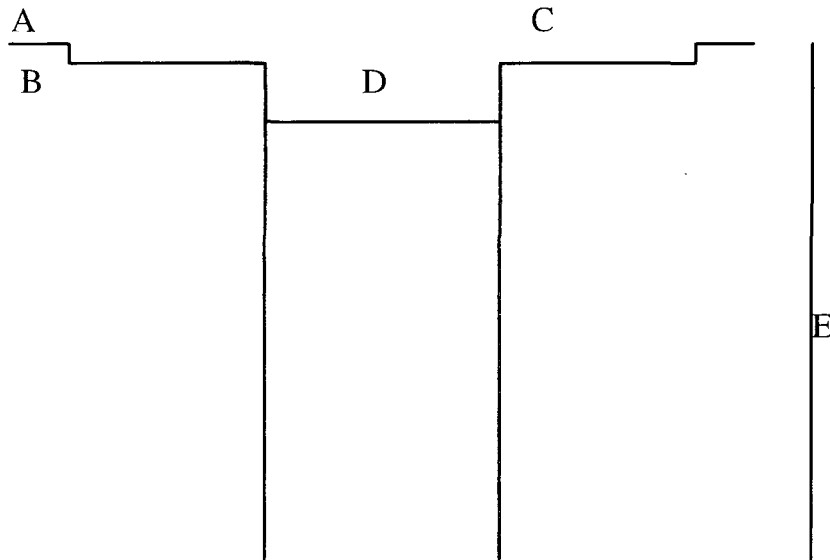
A: Camino (6 cm)

B: Cajón para rellenar (25 cm²)

C: Área cubierta por el cristal (19 cm²)

D: Tamaño de la mesa (75 cm²)

CORTE TRANSVERSAL DE LA MESA



- A: Camino (6 cm)
- B: Pestaña para el cristal (.9 cm)
- C: Área cubierta por el cristal (19 cm²)
- D: Cajón para rellenar (25 cm²)
- E: Altura de la mesa (85 cm)

C) ENCUESTAS

Encuesta "A"

ESTA ENCUESTA TIENE POR OBJETO CONOCER SU OPINIÓN EN CUANTO A LA APERTURA DE UNA CAFETERÍA DENTRO DE LA CLÍNICA SAN PEDRO.

1.- ¿Cuántas horas al día pasa Ud. normalmente en esta Clínica? _____

2.- Generalmente, ¿cuántos visitantes están con el paciente? _____

3.- Cuando se encuentra en la Clínica, ¿dónde come Ud.?

- Come de la comida del paciente _____
Consume productos Marinela, Sabritas, etc. _____
Sale a buscar un restaurant _____
Trae sandwiches _____
No come _____
Otros _____

4.- ¿Le gustaría que la Clínica contara con el servicio de cafetería?

Sí _____ No _____ Me da igual _____

5.- ¿Qué le gustaría comer en la cafetería?

6.- ¿Qué espera de la cafetería?

- Servicio las 24 hrs. _____
Un momento de descanso _____
Música ambiental _____
Televisión _____
Comidas especiales (para niños, dietas, diabéticos, etc) _____
Cuál en especial? _____
Otros _____

7.- ¿Con qué servicios auxiliares le gustaría que contara?

- Libros y Revistas _____
Servicio a cuartos _____
Dulcería _____
Otros _____

8.- Si el lugar le resultara agradable, ¿regresaría, aunque no tuviera que hacer uso de los servicios médicos? _____

Encuesta "D"

ESTA ENCUESTA TIENE POR OBJETO CONOCER SU OPINIÓN EN CUANTO A LA APERTURA DE UNA CAFETERÍA DENTRO DE LA CLÍNICA SAN PEDRO.

1.- ¿En qué horario se encuentra Ud. en esta Clínica?

Mañana _____ y/o Tarde _____ y/o Noche _____

2.- ¿Tiene consultorio dentro de la Clínica?

Sí _____ No _____

En caso afirmativo, ¿qué promedio de pacientes atiende al día?

1 a 5 _____ 15 a 20 _____

5 a 10 _____ más de 20 _____

10 a 15 _____

3.- ¿Le gustaría contar con un servicio de cafetería dentro de la Clínica?

Sí _____ No _____ Me da igual _____

4.- ¿Qué le gustaría comer en ella?

5.- ¿Qué expectativas tiene respecto a la cafetería?

Servicio las 24 hrs. _____

Un momento de descanso _____

Música ambiental _____

Televisión _____

Otros _____

6.- ¿Haría Ud. uso de la cafetería como punto de reunión con colegas y amigos?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

8 BIBLIOGRAFÍA

- Administración de Servicios de Alimentos
Charles E. Eshbach.
Editorial Diana
México, 1993
- Apuntes de la carrera de Lic. en Administración de instituciones
- Capacitación y Adiestramiento en las Empresas de Puebla
Claudia Linda Bojalil Bojalil
Laura Eugenia García Cortéz
Blanca Irumne Larbs Miranda
Laura Cristina Zepeda Gutiérrez
Tesis de Administración de Empresas
U.P.A.E.P. 1992
- Cocinas
Crane-Dixon
Colección Dimensiones en Arquitectura
Ediciones G. Gili, S.A. de C.V.
México, 1992
- Comedores
J. Dartford
Colección Dimensiones en Arquitectura
Ediciones G. Gili, S.A. de C.V.
México 1992
- Control de Costos de Alimentos y Bebidas
Alfredo Youshimatz Nava
Editorial Diana
México, 1992
- Control Sanitario Correspondiente al Departamento de Nutrición y Dietética
Lic. Virginia Ncteu Armand
Lic. Emma Rosa Frías Días
- Desarrollo de un Manual de Bienvenida para Empleados
José Rafael Gonzáles Alarcón
Tesis de Administración de Empresas
U.P.A.E.P. 1993

- Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares
Sixto Báez Casillas
Cía. Editorial Continental, S.A. de C.V.
México, 1991

- Dirección de Alimentos y Bebidas en Hoteles
Jorge Lara Martínez Lazcano
Editorial Limusa
México, 1991

- Evaluación de Proyectos
Análisis y Administración del Riesgo
G. Baca Urbina
Editorial Mc. Graw-Hill
Segunda Edición
México, 1992

- Guía de Servicios en Restaurantes
Calidad en los Servicios
William B. Martin
Manuales Didácticos de Administración
Editorial Trillas
México, 1991

- Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento
César Ramírez Cavassa
Serie Trillas Turismo
Editorial Trillas
México, 1990

- Instructivo Técnico de Apoyo para la formulación de Proyectos de
Financiamiento y Asistencia Técnica
Serie Agroindustrias, Industria de Frutas y Hortalizas
México, 1990

- Introducción a la Industria de la Hospitalidad
Dennis L. Foster
Serie de Turismo
Editorial Mc. Graw-Hill
México, 1994

- Investigación de Mercados
Thomas C. Kinnear
Editorial Mc. Graw-Hill
México, 1982

- Investigación de Mercados
 Texto y Casos
 Boyd, Westfall y Stasch
 Editorial UTEHA, 1987

- Manejo Higiénico de los Alimentos
 Sectur- Programa "H"
 1988, 1994

- Manual de Limpieza de una Cafetería
 Escuela de Administración de Instituciones
 U.P.A.E.P.

- Manual del Puesto de Cocinero: Preparación de Alimentos y Bebidas I
 Secretaría de Turismo
 Editorial Limusa. Noriega Editores
 México, 1990

- Manual del Puesto de Contralor de Costos de Alimentos y Bebidas
 Secretaría de Turismo
 Editorial Limusa. Noriega Editores
 México, 1987

- Manual del Puesto de Gerente de Alimentos y Bebidas
 Secretaría de Turismo
 Editorial Limusa. Noriega Editores
 México, 1990

- Manual del Puesto de Mesero
 Secretaría de Turismo
 Editorial Limusa. Noriega Editores
 México, 1987

- Marketing Decisiones y Conceptos Básicos
 William M. Pride
 Editorial Mc. Graw-Hill

- Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal
 Teórico Práctico
 Armando Campos Limón
 José Raul Herrera Arteaga
 Tesis de Administración de Empresas
 U.P.A.E.P. 1990

- Recepción en Hotelería, Administración y Operación
Dennis L. Foster
Serie de Turismo
Editorial Mc. Graw-Hill
México, 1994

- Teorías Motivacionales de Federik Herzberg y David Mc. Clelland
Ma. de las Nieves Roldán Acosta
Rosario Marcela Moncardo Alfaro
Taidé Torres Pintado
Patricia Minerva López Morales
Tesis de Administración de Empresas
U.A.E.P. 1987