

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

GAYLORD TEXAN RESORT & CONVENTION CENTER

SUSTENTADO POR:

ZAYI MICHELLE ALVARADO BENITEZ

DE CUENTA 21251083

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C A

MARZO, 2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO I.....	5
1.1 OBJETIVOS.....	6
1.1.1 Objetivo General.....	6
1.1.1 Objetivos Específicos	6
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	7
1.2.1 Reseña Histórica de la Empresa.....	7
1.2.2 Misión.....	7
1.2.3 Visión	8
1.2.4 Valores	8
CAPITULO II.....	9
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS.....	10
2.1.1 OPERAR POSICIÓN DE CAJERO/ RESPONSABILIDAD DE VENTAS.....	10
2.1.2 ELABORACIÓN DE BEBIDAS.....	11
2.1.3 RE-STOCK TODOS LOS PRODUCTOS EN DISPLAY.....	11
2.1.4 RE-STOCK DE BODEGA.....	12
2.1.5 RE-STOCK DE REPOSTERÍA.....	12
2.1.6 MANEJO DE SISTEMA FIFO.....	13
2.1.7 LIMPIEZA DE TURNO VESPERTINO	13
CAPÍTULO III.....	14
3.1 ACTIVIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.....	15
3.1.1 ACTIVIDADES DE MEJORA	15
3.2 PROPUESTA DE MEJORA.....	15
3.2.1 CÁMARAS DE SEGURIDAD	15
3.2.2 SISTEMA DE SOFTWARE ENTRADA Y SALIDA	16
3.2.3 AMPLIACIÓN DE ESTANTERÍA Y BODEGA.....	16
3.3 IMPACTO DE PROPUESTA PARA LA EMPRESA	17
4.1 CONCLUSIONES.....	18
4.2 RECOMENDACIONES.....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	20
ANEXOS.....	28
CITAS BIBLOGRAFICAS.....	31

RESUMEN EJECUTIVO

Gaylord Texan Resort & Convention Center es una cadena americana que fue adquirida por la cadena Marriot, inicio sus operación en Dallas, Texas en el año 2005 con el fin de potenciar la industria hotelera y turismo con nuevas atracciones en diferentes temporadas.

Destacado por ser uno de los hoteles mejor posicionados a nivel mundial por su variedad de atracciones que posee dentro y fuera y así mismo siendo uno de los mejores hoteles ubicados en Dallas, Texas lo cual trabajan en conjunto con el fin de cumplir y superar los estándares de calidad y satisfacción hacia los huéspedes. Brindado empleo a más de 2,000 personas donde se benefician no solo americanos sino que también personas de diferentes países.

Desde que Gaylord Texan Resort & Convention Center abrió las puertas para el público ha venido creciendo año a año con sus innovaciones por cada temporada, en la temporada de noche buena cada año hacen diferentes actividades con una alta calidad y así teniendo aceptación para la atracción de su huésped y satisfacción para cada miembro de la familia. A lo largo de los años Marriot International abierto nuevas cadenas hoteleras del Gaylord en el ámbito de Estados Unidos: Gaylord Opryland en Nashville, Tennessee, Gaylord Palm en Kissimmee, Florida, Gaylord National en National Harbor, Maryland y actualmente esta en construcción Gaylord Rockies en Aurora, Colorado lo cual se espera que se apertura en el 2018.

Durante el periodo de práctica de graduación realizado en Gaylord Texan Resort & Convention Center desde el mes de Octubre hasta Diciembre se trabajó en el departamento

de Alimentos y Bebidas en el área de cafetería (STARBUCKS) realizando diferentes actividades como ser Barista,Re-stock de display y de almacén de alimentos secos y fríos responsabilidad de ventas u operaciones de cajero vespertino,manejo de sistema FIFO y se tomaron dos cursos que son manipulacion de alimentos y la venta de alcohol en Texas . Asi mismo poniendo en practica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, a su vez se adquirieron nuevos conocimientos por parte de la Empresa STARBUCKS.

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe está compuesto de todo el aprendizaje y la labor que fue realizada en la práctica profesional en GAYLORD TEXAN. Lugar donde se trabajó directamente en el área de alimentos y bebidas desempeñando la labor de barista. En el mismo se detalla las actividades que fueron realizadas durante el periodo de octubre hasta diciembre, experiencias, el análisis, propuestas de mejoras que fueron implementadas y conclusiones en todo el tiempo de práctica profesional. El Departamento de Alimentos y Bebidas está dividido en diferentes estaciones con las que cuenta la empresa, así mismo como cada estación cuenta con su gerente y sus asistentes asignados para cada área. Al inicio de la práctica profesional se dialogó con el gerente de Alimentos y Bebidas acordando trabajar en dos diferentes estaciones que fueron Mission Market Place y Cocoa Bean Express que son áreas de café (Starbucks) para poder experimentar en cada estación los diferentes procesos debido a que uno es más reducido, así como para tener conocimiento de todo lo que se podría obtener dentro de la estación.

Durante el periodo de práctica en el Departamento de Alimentos y Bebidas se buscó identificar las amenazas y debilidades que existieran en las estaciones, tomando en cuenta por parte del gerente y asistentes de alimentos y bebidas las vivencias ocurridas y resultados obtenidos durante los meses, como un punto de partida para obtener una visión esclarecida de lo que realiza cada estación y a su vez buscar prevenciones y soluciones para este tiempo de amenazas y debilidades.

CAPÍTULO I

1.1 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1.1 Objetivo General

Desarrollar en la práctica los conocimientos y experiencias adquiridas durante el estudio de la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas, así mismo desenvolverse de una manera profesional y adecuada al momento de encontrar soluciones y mejoras ante los problemas que se puedan encontrar durante el periodo de práctica.

1.1.1 Objetivos Específicos

- Lograr la ampliación de las estanterías donde los productos son almacenados, y como resultado obtener una mejor organización para un trabajo más eficiente y garantizar el control de los mismos.

- Implementar un software de control de entradas y salidas en bodega con el fin de llevar un inventario correcto que incluya la fecha de vencimiento de los productos para evitar la pérdida de producto y el flujo de efectivo.

- Ejecutar el proceso del Sistema FIFO y poner en práctica los conocimientos adquiridos relacionados a la atención al cliente, la manipulación de alimentos y bebidas, y todo lo relacionado al manejo de una cafetería dentro de un hotel.

1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Gaylord Texan Resort & Convention Center es una cadena del Marriot International dedicada a la hospitalidad con una experiencia inolvidable, dentro del hotel se cuentan con más diez restaurantes donde se puede degustar de diferentes platillos, desde los mejores cortes de carnes, hasta comida centroamericana con el fin de poder hacer sentir especial al huésped. Incluye muchas actividades de entretenimiento como con un parque acuático temporal, vista hacia un hermoso lago y en el mes de diciembre siempre cuenta con un parque de hielo donde se exhiben figuras talladas a hielo.

1.2.1 Reseña histórica de la Empresa

Gaylord Texan Resort & Convention Center se estableció en Dallas en el año 2005 y desde entonces ha sido uno de los mejores Gaylord que puede poseer Marriot International, ya que buscan innovar constantemente, haciendo énfasis en las fechas especiales del año. Asiduamente brinda alegrías a las familias en cada rincón de sus instalaciones, es por eso que Gaylord Texan Resort & Convention Center sigue siendo el hotel preferido por muchas familias y artistas puesto que posee una hospitalidad y actividades para hacer de la estadía inolvidable.

1.2.2 Misión

Brindar un servicio impecable para los clientes que buscan experiencias de reuniones, convenciones y familiares.

1.2.3 Visión

Ser la empresa de alojamiento favorita en el mundo, estamos invirtiendo en nuestro futuro, impulsando la innovación y la tecnología, promoviendo una sólida cartera de marcas distintivas a medidas que crecemos.

1.2.4 Valores

- Pasión: amamos lo que hacemos y lo estamos llevando al mundo.
- Respeto: nos importan las creencias y los sentimientos de los demás.
- Integridad: llevamos a cabo ambos negocios y relaciones de manera sincera y directa.
- Ciudadanía: compartimos lealtad en nuestra compañía, nuestras comunidades y entre nosotros.
- Creatividad: guardamos lo extraordinario en todo lo que hacemos.
- Servicio de excelencia: buscamos establecer el estándar. Servimos a nuestro huésped todos los días, tal y como lo merecen.

CAPÍTULO II

2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante el periodo de práctica se lograron realizar diferentes actividades en el departamento de MARKET PLACE y COCOA BEAN EXPRESS (STARBUCKS) ya que son ambos pertenecen a la misma cadena pero con diferente nombre, inclusive comparten bodega y todo lo que se necesita. Durante la práctica se logró hacer actividades en los turnos de apertura y de clausura, sin significativas diferencias. En los turnos mencionados se manejan ya un procedimiento donde cada empleado debe elegir y deberá realizar en el momento que lo indique.

2.1.1 Operar posición de cajero/ Responsabilidad de ventas

A diario se reciben más 300 personas en todo el hotel, lo cual indica que el hotel siempre tiene un 40% de ocupación. Es por eso que ya sea turno matutino o vespertino Starbucks opera con 3 cajeros. En el turno matutino el cajero deberá llegar con su banco (cantidad de dinero determinada con la que se abre la caja del ese día; \$50 de 0.25 centavos, \$20 de 0.10 centavos, \$20 de 0.5 centavos, \$10 de 0.01 centavo, \$200 en billetes de \$1.00, \$100 de \$5.00 y \$100 de \$10.00, haciendo un total de \$500) y registrarse en la caja. No solo se trata de agarrar las órdenes, el operar en la caja también debe de interactuar con el cliente; se le saluda y pregunta la razón por la cual visita el hotel, en cuanto el cliente esté pidiendo las ordenes el operador deberá preguntar el tamaño de su café, agarrar el vaso, colocar las abreviaciones de lo que ordenó y por último preguntar por el nombre del cliente para que al estar su orden sea llamado de manera personalizada.

En caso que el cliente deseara una repostería el mismo operador de caja deberá tomar el postre y cuando el cliente desea un café de la casa, el mismo operador de caja lo deberá tomar. Finalmente se le pregunta si le agradó todo lo que ofrece el menú de la cafetería y si daría alguna sugerencia para mejorar la atención.

2.1.2 Elaboración de Bebidas

Durante el turno matutino el primer trabajo es ordenar todo, colocar en orden los utensilios que empleará para estar preparado. Una vez el operador distribuya en la barra de preparación, las bebidas deben ser elaboradas lo más rápido posible. Lo primero que se hace cuando son cafés calientes es tener la máquina de expresso limpia y los utensilios en orden, luego se saca la taza donde se calentará la leche que el cliente desea, si el café lleva algún shot de expresso se coloca mientras se calienta la leche, el trago no puede estar sin leche más de 10 segundos debido a que se quema, por esa razón no todo se hace al momento ya que se debe esperar que la leche lleve unos segundos para agregarle la medida de alcohol. Luego que la leche esté limpia se ase a la máquina y se sirve el café colocándole la tapa y la manga para que el cliente no se queme. Posteriormente se llama al cliente que hizo el pedido.

2.1.3 Re-stock todos los productos en display

Se verifican todos los display cada hora cuando hay mucha demanda, a su vez se va verificando que los productos no estén vencidos, en caso que el mismo día expiren se deberán tomar y ponerlos en una bolsa plástica para que el supervisor los verifique y luego son depositados en la basura. Primero se hace el re-stock de las bebidas, se busca el carrito donde se colocan y luego se dirige hacia almacén donde van los productos secos y se toma todo lo

que se necesita para finalmente colocarlo en el display. Una vez se coloquen las bebidas se procede al de los comestibles, los alimentos que se ofrecen son elaborados por un chef principal del hotel, se verifica si se pueden obtener del almacén frío y en caso de poseerse, se obtienen y se colocan. Siempre se comprueba que los que están próximos a expirar se coloquen primero para no tener pérdidas. Los alimentos calientes se obtienen igual de la cocina principal, son igualmente preparados por un cocinero y se adquieren de ahí cada vez que se necesite. En caso que se venda de lo que se dispone, deberá notificarse al supervisor para que él pueda ordenar más y luego ser colocados.

2.1.4 Re-stock de bodega

Cuando no se cuenta con mucha demanda, se debe ordenar el almacén de bebidas y alimentos secos. Es imperativo realizar una lista de lo que se necesita y hacerla llegar al supervisor para que él pueda sacar el pedido, él se lo hace saber al jefe inmediato y este deberá ordenarlo. El tiempo mínimo que se puede tardar un pedido es 1 día, el hotel tiene un encargado que reparte en todas las bodegas y él lo coloca fuera para posteriormente ordenarlo. En el almacén de alimentos fríos, pude observar que se hace un constante pedido de los mismos y estos se deben ir a obtener a la cocina principal del hotel.

2.1.5 Re-stock de repostería

Todas las mañana se recibe un carro de la pastelería, el cual es trasladado a la cocina para obtener la repostería del hotel. Wuien es el segundo en llegar, por las mañana el deberá encargarse de verificar que el pedido esté correcto, luego llega al Market Place y comienza

a ordenar la panadería, envolver todo para la venta, poner las muestras en refrigerador y estar pendiente que siempre este llena el área de repostería.

2.1.6 Manejo de sistema FIFO

Hay que verificar en las bodegas que todo lo que está por vencer siempre esté enfrente para darle uso y no haya pérdidas. Una vez que el producto llegue a su fecha de vencimiento deberá ser tirado a la basura, de esa manera se limpia la bodega y se toma un nuevo pedido. Este sistema se debe aplicar en todo el establecimiento tanto en los productos utilizados para la elaboración de café como en productos de display.

2.1.7 Limpieza de turno vespertino

Se cerciora que las puertas estén cerradas a las 9:00 pm, posteriormente se comienza a desechar toda la repostería que no se vendió, luego las cafeteras donde está el café de la casa deberán estar limpias y se les coloca agua caliente para dejar hasta el día siguiente, en el turno matutino las vacían. También se hace la lista de lo que se necesita en los display y se dejan llenos. Las máquinas de expresso deben limpiarse con el procedimiento adecuado. Deberán limpiarse todas las botellas de los sabores que se ofrecen, así mismo lavar todos los utensilios sin importar si se hizo uso de ellos o no. El día domingo se verifica que se deje todo con agua y el químico para mantener limpios los utensilios, y el lunes deberán ser removidos por el turno matutino.

CAPÍTULO III

3.1 ACTIVIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

3.1.1 Actividades de mejora

Para mejorar el almacén de MARKET PLACE (STARBUCKS) se identificaron los puntos débiles del área y las fallas del establecimiento. Así mismo mediante un diálogo con el gerente de Alimentos y Bebidas se identificaron los problemas y se notificaron los inconvenientes que presenta para el establecimiento, de esa manera se le brindaría la atención debida.

3.2 PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora se analiza en base en los errores de la bodega que fueron detectados durante el periodo de práctica y se realizaron análisis y estudios con el fin de identificar que se podía mejorar de manera que habría menos tiempo perdido, escasas perdidas y más eficiencia a la hora de buscar algo dentro de la bodega y por supuesto mejores resultados a futuro. Se le brindaron propuestas al gerente y jefes del establecimiento.

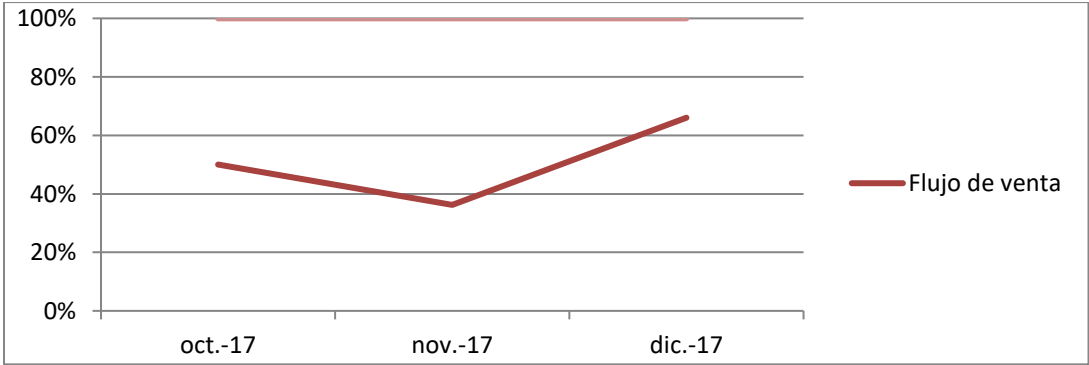
A continuación se detallan las propuestas que se desarrollaron para mejorar el funcionamiento del establecimiento de bodega.

3.2.1 Cámaras de seguridad

La fuga de productos es uno de los problemas que más se logró detectar, ya que dentro de la bodega no se cuenta con un sistema. Es por eso que se logró dialogar con el gerente de alimentos y bebidas sobre un sistema de cámaras de seguridad para que de esa manera sea

monitoreada la bodega y se podrá verificar así mismo el orden del establecimiento y es una ayuda para saber qué es lo que puede entrar y salir de dicho establecimiento.

Es importante ese tipo de sistemas no solo por la fuga de productos, sino que contribuye a saber si cuando los empleados se mandan hacer re-stock, están haciendo adecuadamente el trabajo. Así mismo se logra saber a qué se debe la pérdida de tanto tiempo de los empleados para obtener un producto. Cabe mencionar que esta propuesta fue muy útil y fue considerada tan necesaria, que se está esperando el sistema de cámaras para el mes de enero de 2018.

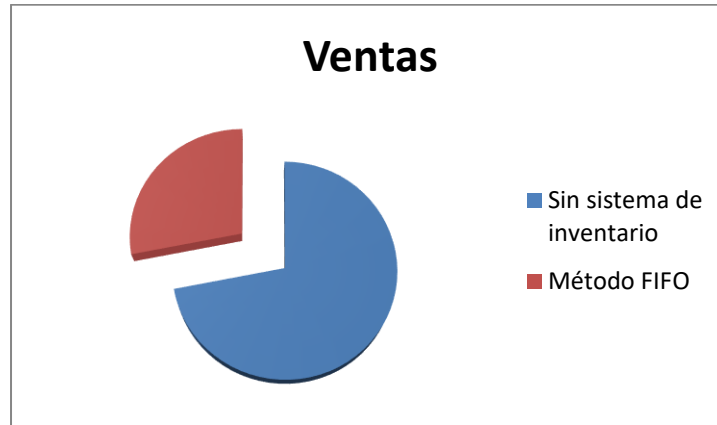


En este caso se demuestra el punto máximo de ventas que se alcanzó en el mes de diciembre, y es donde más se hizo evidente la necesidad del control del personal a través de las cámaras de seguridad.

3.2.2 Sistema de software entrada y salida

Comenzando la práctica se logró observar lo que es la deficiencia que tiene la bodega de alimentos y bebidas, ya que no tienen un control de lo que entra sale de la bodega, es decir, que el encargado de entrega de todas las bodegas solo deja los productos afuera de bodega y no hay nadie que reciba producto. Así mismo no se cuenta con un inventario de producto es decir, que no se sabe cuánto producto hay en existencia. Es por eso que se dialogó con el gerente y supervisores de alimentos y bebidas para poder implementar un sistema de software

donde se lleve un control de todo lo que se gasta diariamente, semanalmente, mensuales y hasta anualmente. De esa manera la empresa no sobre carga la bodega y habrá organización dentro de la bodega.



El sistema FIFO hace una gran diferencia en cuanto al control de pérdida de productos, la gráfica demuestra el cambio que ejerce la implementación de un método moderno para el control del inventario.

3.2.3 Ampliación de estantería y bodega

Luego de varios estudios se logró identificar que la estantería ya es demasiado pequeña para colocar productos, por lo cual la bodega es igual de pequeña para manejar tanto producto, es por eso que todo producto está aglomerado y es muy difícil encontrar mucha mercancía ya que están uno atrás de otro. Es por eso que se les mostró unas imágenes de estanterías donde se podrían colocar de mejor manera los productos y donde podrán estar más visibles y adquirirlos más fácilmente. También se propuso ampliar la bodega, es decir, poder tomar mejor dos bodegas y no solo una, ya que en la bodega de alimentos y bebidas también guardan cosas que no se ocupan o adornos de temporada es por eso que se les brindó la propuesta de

poder adquirir otra bodega para poder tener mayor visibilidad y espacios adecuados para los productos donde no se dañen y no se aglomeren.

3.3 IMPACTO DE PROPUESTA PARA LA EMPRESA

Inmediatamente que se comenzaron a crear las propuestas de mejora, la empresa notó más rápido los problemas en esta área debido a que eran más visuales y hubo más atención ya que se había socializado con gerentes y supervisores. Fue así que decidieron hacer las gestiones para un sistema de cámaras el cual no se había implementado aún, ahora cada vez que se va bodega se va acompañado de un supervisor mientras colocan el sistema de cámaras y así se ha logrado ver la eficiencia de los empleados a la hora de hacer el re-stock y también ha disminuido la fuga de productos. En cuanto al sistema de entradas y salidas antes lo tenían implementado pero eso indicaba que habían más gastos de planilla, es por eso que lo van a poner en funcionamiento nuevamente, pero con un sistema donde la persona que entregue adquiera o entregue producto deberá ingresarlo al sistema y así se dará cuenta el producto existente y el producto que se necesita.

Y es de acuerdo a la última propuesta que se iniciaron los cambios de estantería y hay un mejor ordenamiento de productos, aunque no optaron la propuesta de por alquilar otra bodega ya que se dieron cuenta que habían muchas cosas almacenadas que no eran necesarias. Actualmente la bodega está más organizada y cuenta con un mejor espacio.

3.3.1 Impacto de las cámaras de seguridad

Las cámaras de video vigilancia o como comúnmente son llamadas, cámaras de seguridad, son las encargadas de captar todo lo que ocurra en su casa o negocio, por lo que son un

elemento vital en cualquier instalación. Las principales ventajas que brindan a corto y largo plazo son las siguientes; En primer lugar la tranquilidad de tenerlo todo vigilado. Si sabe qué está ocurriendo en los espacios donde no puede estar físicamente, pero lo preocupa mantenerlos seguros, las cámaras son una gran alternativa. En segundo lugar se previenen los robos, la penetración de un intruso es menos probable. Conexión con las autoridades. Los sistemas de seguridad modernos tienen opciones para conectar la vigilancia remota con los organismos de seguridad locales, como la Policía, por lo que si se produce una irrupción la ayuda llegaría más rápido. No hay pagos mensuales. Por lo general son una inversión única por la dación de un servicio. El costo total de esta inversión es de \$1,272.00 y se ha proyectado una prueba de este sistema desde el 01 de enero a marzo del presente año, indudablemente hará una gran diferencia en temas de seguridad dentro del establecimiento.

(Observar tabla de proyección en anexos)

3.3.2 Impacto del sistema de software entrada y salida

Toda empresa, para hacer que funcione correctamente y sea rentable, necesita estar organizada en todas sus áreas, incluyendo lo referente a las finanzas y a los productos, no sólo los que se comercializan, sino también aquellos con los que se trabaja. En esta medida, cualquier compañía que posea inventarios, independientemente de lo que sea, necesita, por ende programas para control de inventarios los cuales contribuyen a que el empresario tenga control y organización de los productos. El costo en este caso es de \$3,000.00, el cual se irá recuperando progresivamente, ya que se evita el gasto de pérdida de inventario.

Lo más importante a la hora de escoger uno de estos programas es tener en cuenta las necesidades propias de la empresa, en cuanto al manejo de los inventarios, y en esa medida, podrás elegir el más apropiado para la misma. El método FIFO (First in, first out), también conocido como PEPS (Primeras en Entrar Primeras en Salir), se consideró como el más adecuado para aplicar en este establecimiento, dicho sistema se basa en que aquellas mercaderías que ingresaron primero, son aquellas mercaderías que deben salir primero.

Por ejemplo: Si tengo 3 compras: 01 de enero, 3 de enero, 6 de enero, y el 8 de enero realizo un venta, las mercaderías que primero debo sacar de mi inventario serán aquellas que ingresaron el 01 de enero, y si me faltan completar, saco las del 3 de enero, y si aún me faltan, saco las del 6 de enero.

Así mismo, si posee diferentes sucursales, este tipo de programa permitirá vigilar las existencias en cada una de ellas, en tiempo real y de manera fácil.

Otra de las funciones que ofrece contar con in programa de este tipo es la capacidad de imprimir información personalizada, con lo cual se podrá acceder a la parte que interesa o necesita. Es así como la aplicación de este sistema facilita en aproximadamente un 80% el manejo de inventario en el almacén de MARKET PLACE (STARBUCKS)

3.3.3 Impacto ampliación de estantería y bodega

Las estanterías son la clave para un rendimiento óptimo en la expedición de mercancías y almacenaje, en el campo logístico hace referencia a la utilización óptima de un espacio asignado para colocar y proteger una determinada cantidad de elementos, mercancías o referencias que no serán transportadas pronto para que lleguen en buen estado al cliente.

Dentro de las funciones del almacenamiento está permitir a las personas autorizadas el acceso a las materias guardadas. Mantener en constante información al departamento de compras, sobre las existencias reales de materia prima. Llevar en forma minuciosa controles sobre las materias primas (entradas y salidas). Prevenir el deterioro y/o la contaminación del stock. El impacto final de la ampliación está relacionado con la aplicación del sistema FIFO, son inherentes para resultados positivos en las estanterías y bodega de este establecimiento comercial, tal y como se muestra en la tabla de anexos.

El presupuesto que se calcula es de \$1,200.00 que servirá para organizar los alimentos según su fecha de vencimiento, estando a la mano aquellos que están cerca de la fecha de caducidad.

4.1 SUGERENCIAS

- Se sugiere a la empresa tomar en cuenta las recomendaciones en cuanto a cámaras de vigilancia, tanto por la seguridad del establecimiento como del personal, este sistema viene a mejorar el rendimiento de cuentas al final de mes y evita suposiciones, pues comprueba de forma irrefutable cualquier hecho.

- Continuar con el método FIFO introducido para manejar efectivamente el inventario del almacén MARKET PLACE (STARBUCKS). También es necesario mantenerse a la vanguardia de este tipo de sistemas, pues con el avance de la tecnología se promueven mejoras de toda índole.

- Finalmente, una vez realizado el correcto almacenaje en relación a las estanterías de bodega, debe mantenerse el orden en los productos y procurar la limpieza y organización de los mismos, instando a cada empleado a colaborar en su mantenimiento.

4.2 CONCLUSIONES

- Por medio de este proceso de trabajo se aprende el manejo de una empresa bien establecida, en las cuales es muy importante mantener los estándares de calidad bajo exigencias de motivación personal.

- Se obtuvo conocimientos acerca de la organización de alimentos y bebidas, su presentación al público y la elaboración correcta de cada uno de ellos, así como el protocolo de limpieza de los utensilios y las máquinas.

- La experiencia de jefes y supervisores que se encargaron de ser guías para aplicar el conocimiento teórico a la práctica profesional, cubrieron todas las dudas que se generaron en este proceso.

4.3 RECOMENDACIONES

4.3.1 A la Empresa

Mi consejo hacia la empresa va dirigido principalmente a la aplicación de procedimientos más efectivos en cuanto a organización de productos, si bien ya cuenta con uno, la implementación constante de técnicas más efectivas no cuesta mucho y facilita el trabajo de quienes laboran en ella.

4.3.2 A Unitec

Seguir creando más profesionales de calidad, con la capacidad de tomar decisiones correctas ante las vicisitudes que se presentan en el desarrollo de una práctica profesional. Con respecto a las clases, sería factible que se abrieran las clases requeridas para avanzar más rápidamente en la carrera.

4.3.3. A los Estudiantes

Ser conscientes que cada una de las asignaturas y cada uno de los catedráticos son importantes en la formación académica a lo largo de nuestra carrera estudiantil, cada momento de enseñanza es relevante cuando llegamos a la aplicación de conocimientos, debemos tomar en cuenta cada consejo y demostrar ante la sociedad el tipo de formación brindada en nuestra universidad.

4.4 GLOSARIO

Almacén: Local, edificio o parte de este que sirve para depositar o guardar gran cantidad de artículos, productos o mercancías para su posterior venta, uso o distribución.

Amenazas Cosa o persona que constituye una posible causa de riesgo o perjuicio para alguien o algo.

Barista: Es el profesional especializado en el café de alta calidad, que trabaja creando nuevas y diferentes bebidas basadas en él, usando varios tipos de leches, esencias y licores, entre otros. También es el responsable de la presentación de las bebidas y puede complementar su trabajo con arte del latte.

Barra: Pieza de metal larga y delgada, generalmente de sección cuadrada, rectangular o cilíndrica.

Caja: Cantidad relativamente pequeña de dinero en efectivo que se asigna a un empleado, en caja o en depósitos, disponible para desembolsos menores, que generalmente se lleva bajo el sistema de fondo fijo; el monto de los gastos que se realizan con este fondo son tan pequeños que no es conveniente pagarlos con cheques.

Chef: Jefe de cocina de un restaurante u otro establecimiento donde se sirven comidas.

Ciente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Display: Dispositivo de un aparato electrónico o pantalla donde se muestra visualmente cierta información.

Estante: Tabla horizontal que se coloca adosada a una pared, dentro de un armario o en una estantería, y sirve para colocar objetos sobre ella.

Expreso: es una forma de preparación de café originada en Italia. Debe su término a la obtención de esta bebida a través de una cafetera expreso. Se caracteriza por su rápida preparación y por un sabor y textura más concentrados.

FIFO: (First in, first out) Primeras en Entrar Primeras en Salir. Métodos de valoración de inventarios en el control de las mercaderías.

Gerente: Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.

Inventario: Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.

Market Place: término acuñado por John Sviokla que define el sitio en Internet donde se llevan a cabo interacciones comerciales entre diferentes empresas. ... En definitiva, es el lugar en la red donde se llevan a cabo acciones comerciales, igual que en la plaza del mercadillo pero a nivel virtual y online.

Planilla: Impreso o formulario con espacios en blanco para rellenar, en los que se dan informes, se hacen peticiones o declaraciones, etc.

Re-stock: COMERCIO para reemplazar bienes que han sido vendidos o usados con un nuevo suministro de ellos: tan pronto como aparece un espacio aparece un apilador desde el almacén para reabastecerse. El supermercado monitorea lo que vende antes de Navidad para reponer las estanterías inmediatamente después.

Starbucks: Se trata de una cadena de cafeterías-tiendas de café, con más de 17.000 establecimientos repartidos en 49 países.

Sucursal: [establecimiento] Que depende de otro principal y desempeña las mismas funciones que este en otro lugar.

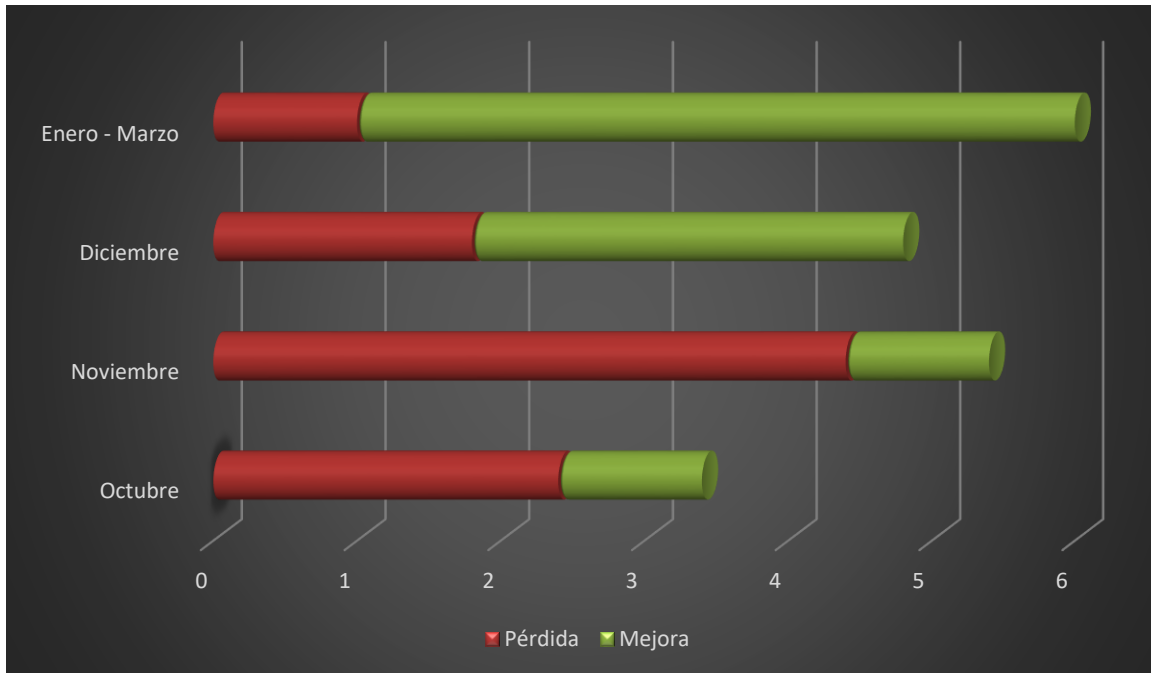
Seguridad: Ausencia de peligro o riesgo.

Shot: Tiro, disparo.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

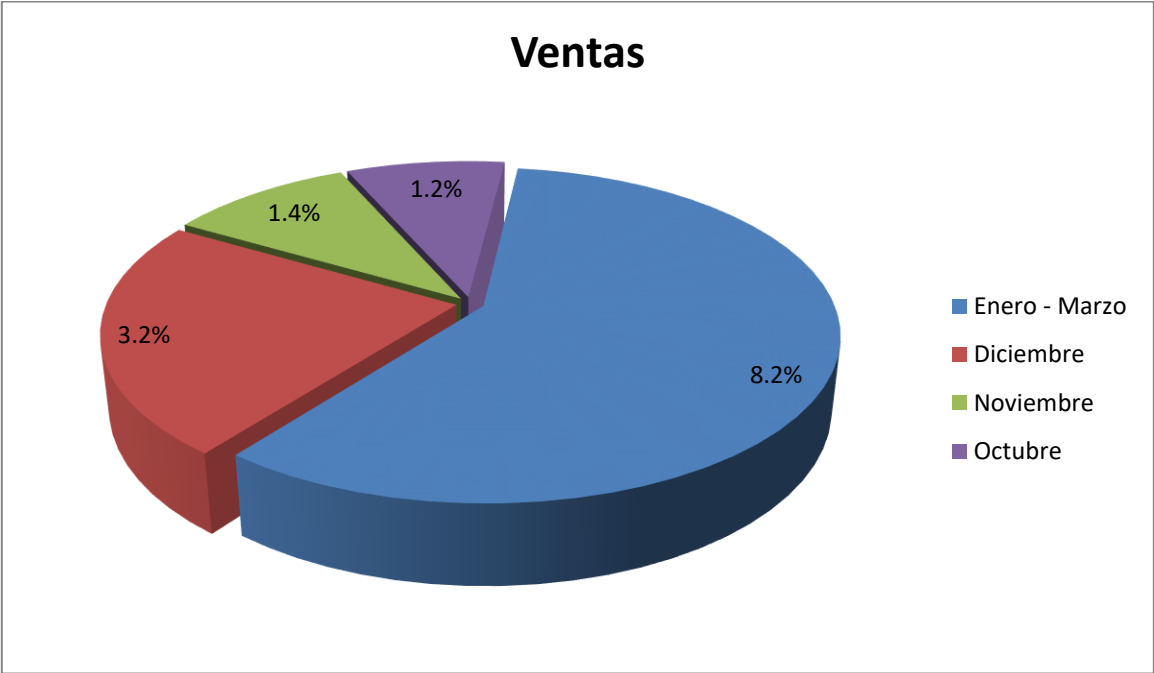
4.5 ANEXOS

4.5.1 Gráfica de pérdidas y ganancia de tiempo incorporando cámaras de seguridad.



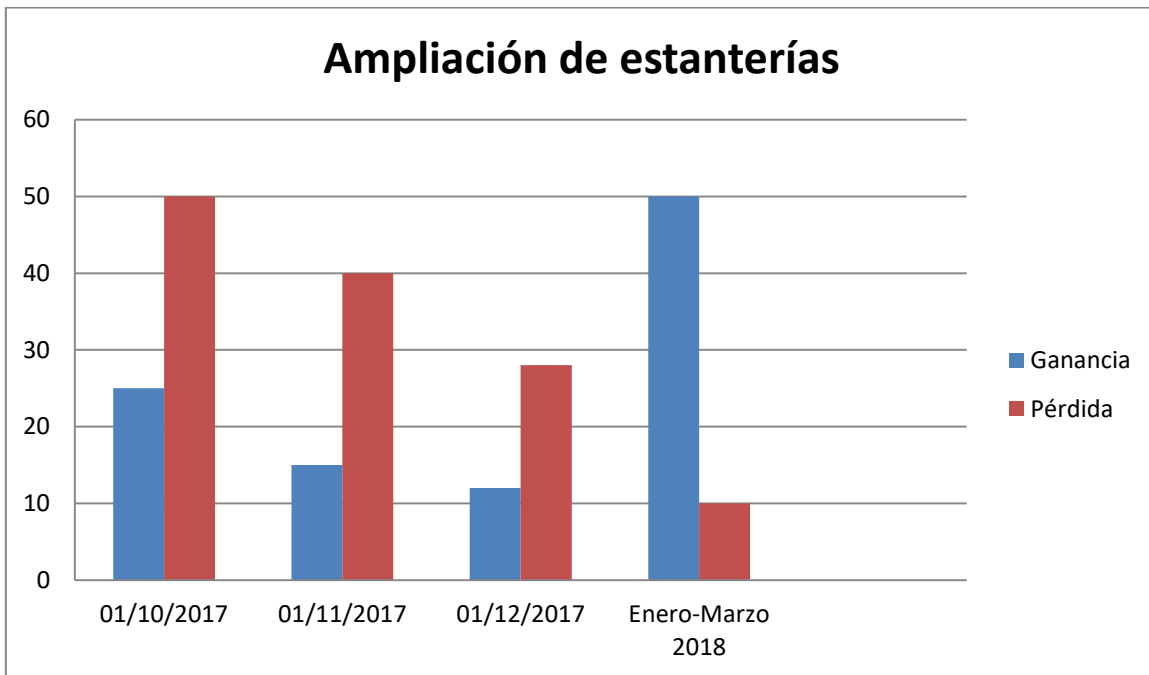
Fuente: Propia

4.5.2 Impacto de mejor del sistema FIFO



Fuente: Propia

4.5.3 Mejora de implementación de estanterías dentro de la bodega



Fuente: Propia

4.6 CITAS BIBLIOGRÁFICAS

es.wikipedia.org

www.ecured.cu

prezi.com

www.diccionario.com

www.google.com

www.wordreference.com/definicion/

<http://www.marriott.com/hotels/travel/dalgt-gaylord-texan-resort-and-convention-center/>