

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
COMIDAS ESPECIALIZADAS S. DE R.L.**

**SUSTENTADO POR:**

**SEBASTIAN NUÑEZ FLORES  
21741108**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A.**

**JUNIO,2021**

## Índice General

|                                                             |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ÍNDICE GENERAL.....</b>                                  | <b>I</b>   |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>                               | <b>IV</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>                                | <b>V</b>   |
| <b>DEDICATORIA.....</b>                                     | <b>VI</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO.....</b>                                  | <b>VI</b>  |
| <b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>                               | <b>VII</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                                    | <b>IX</b>  |
| <b>1. CAPÍTULO I.....</b>                                   | <b>1</b>   |
| <b>1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.....</b>        | <b>1</b>   |
| 1.1.1 Objetivo General.....                                 | 1          |
| 1.1.2 Objetivos Específicos.....                            | 1          |
| <b>1.2 Generalidades de la empresa.....</b>                 | <b>2</b>   |
| 1.2.1 Reseña Histórica.....                                 | 2          |
| 1.2.2 Misión.....                                           | 3          |
| 1.2.3 Visión.....                                           | 3          |
| 1.2.4 Valores.....                                          | 4          |
| 1.2.5 Organigrama Grupo Comida.....                         | 5          |
| 1.2.6 Organigrama Planta Industrial de Alimentos (PIA)..... | 6          |
| <b>2. CAPÍTULO II.....</b>                                  | <b>7</b>   |
| <b>2.1 Actividades realizadas.....</b>                      | <b>7</b>   |

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.1 Investigación de mercado.....                                                   | 7         |
| 2.1.2 Base de datos de negociación con proveedores de vegetales PIA actualizada. .... | 8         |
| 2.1.3 Semana de inducción PIA, KFC, Denny's y Pizza Hut.....                          | 9         |
| 2.1.4 PIA .....                                                                       | 9         |
| 2.1.5 KFC.....                                                                        | 11        |
| 2.1.6 Denny´s.....                                                                    | 13        |
| 2.1.7 Pizza Hut.....                                                                  | 14        |
| 2.1.8 Cronometrar actividades que se realizan en Pizza Hut. ....                      | 17        |
| 2.1.9 Nuevas opciones de proveedores departamento de mercadeo. ....                   | 21        |
| 2.1.10 Auditoria asociados de Pizza Hut .....                                         | 22        |
| <b>3. CAPITULO III.....</b>                                                           | <b>24</b> |
| <b>3.1 Propuesta de mejora.....</b>                                                   | <b>24</b> |
| 3.1.1 Propuesta 1: Implementación de menú código QR en KFC.....                       | 24        |
| 3.1.1.1 Antecedentes .....                                                            | 24        |
| 3.1.1.2 Descripción de propuesta .....                                                | 25        |
| 3.1.1.2 Impacto de la propuesta.....                                                  | 26        |
| 3.1.2 Propuesta 2: Elaboración de mix de vegetales de Pizza Hut en PIA .....          | 26        |
| 3.1.2.1 Antecedentes.....                                                             | 26        |
| 3.1.2.2 Descripción de la propuesta .....                                             | 28        |
| 3.1.2.3 Impacto de la propuesta.....                                                  | 30        |
| <b>4. CAPITULO IV.....</b>                                                            | <b>32</b> |
| <b>4.1 Conclusiones.....</b>                                                          | <b>32</b> |
| <b>4.2 Recomendaciones.....</b>                                                       | <b>33</b> |
| 4.2.1 Recomendaciones para la empresa .....                                           | 33        |
| 4.2.2 Recomendaciones para la institución .....                                       | 33        |
| 4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes .....                                      | 34        |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                                                | <b>35</b> |

**GLOSARIO ..... 37**

**ANEXOS ..... 38**

## Índice de Figuras

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1 Organigrama Grupo Comidas. ....                       | 5  |
| Ilustración 2 Organigrama Planta Industrial de Alimentos (PIA)..... | 6  |
| Ilustración 3 Protocolo toma orden Auto-Servicio .....              | 38 |
| Ilustración 4 Protocolo despacho Auto Servicio .....                | 38 |
| Ilustración 5 Cotización de banners y vinil sobre PVC .....         | 39 |
| Ilustración 6 Cotización tréptico, coroplast y display.....         | 39 |
| Ilustración 7 Cotización tréptico y PVC laminado .....              | 40 |
| Ilustración 8 Cotización lona traslucida y Microperforado.....      | 40 |

## Índice de Tablas

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Tiempo elaboración mix de vegetales.....                                                                   | 28 |
| Tabla 2 Costo mano de obra preparación de 1 tanda de mix de vegetales en distintos periodos de tiempo.....         | 29 |
| Tabla 3 Costo de mano de obra de preparación de 1 tanda de mix de vegetales en Planta Industrial de Alimentos..... | 29 |
| Tabla 4 Tiempos y costos de elaboración mix de vegetales en los Pizza Hut a nivel nacional .....                   | 30 |

## **Dedicatoria**

A mi madre Madelin Flores Peña, quien en todo momento ha dedicado todo su esfuerzo con el objetivo de brindarme la mejor educación, y dándome el constante aliento para dar lo mejor en cada una de mis actividades y proyectos. Agradecido por ser ese sustento y apoyo incondicional, creyendo en mis capacidades y habilidades. Gracias a la ayuda brindada de ella he podido crecer de manera personal y profesional, es por ello por lo que le dedicó este logro.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por sus bendiciones y por haberme guiado por el camino adecuado, por ser la fortaleza en los momentos débiles y brindarme la paz para salir adelante en todo momento y darme las habilidades, conocimientos, aprendizajes y experiencias que me ayudaron a salir adelante en todo momento.

A mi segunda madre Catalina Portillo, por ser siempre ese apoyo constante que me motivaba a cumplir mis metas. Le agradezco su cariño y apoyo.

A mi hermana Madelin Calix, por su apoyo y cariño. Le agradezco por apoyarme siempre y motivarme a conseguir todo aquello que me propongo.

Agradezco a todos mis compañeros y amigos, que estuvieron presentes en mi vida universitaria, con quienes he podido compartir grandes recuerdos, experiencias y alegrías.

A Comidas Especializadas S. De R.L. por haberme brindado la oportunidad de realizar mi práctica profesional con ellos. Gracias a Heidi Enamorado por compartir sus conocimientos, experiencias y aconsejarme en todo momento para ser un mejor profesional. Le agradezco a la empresa por haberme enseñado el significado del trabajo.

Agradezco a mi asesor de la práctica profesional, que me brindó apoyo para la elaboración de mi tesis.



## Resumen Ejecutivo

La práctica profesional previa al título de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios se realizó en Comidas Especializadas S. de R.L. en el departamento de reingeniería.

Comidas Especializadas S. de R.L., orientada a la industria alimenticia, es un grupo de cadenas de restaurantes encargadas de manejar marcas reconocidas y exitosas que buscan brindar un servicio de calidad en alimentos para el comedor, para llevar y a domicilio. Las marcas que forman parte de Comidas Especializadas S. de R.L. son: Kentucky Fried Chicken, Denny's y Pizza Hut.

Comidas Especializadas S. de R.L. se caracteriza por rapidez, calidad, servicio y limpieza. Estas características permiten a la empresa y a sus colaboradores a trabajar de manera motivada, eficiente y responsable con el objetivo de brindar un servicio de calidad y satisfacer todas las necesidades de los clientes. Características que son aplicadas para trabajar y satisfacer de la mejor manera al cliente y brindar una buena cultura organizacional a los colaboradores.

Las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor (*¿Qué es la calidad de servicio?*, s. f.).

Cuando una cultura organizacional es saludable, los colaboradores se sienten cómodos, rinden mejor y se concentran en llevar a cabo sus objetivos. La comunicación y procesos entre equipo son fluidos y eficientes. Una buena cultura organizacional es clave para que una empresa alcance el éxito. Cuando los colaboradores se sienten cómodos en su lugar de trabajo, rinden mejor y se concentran en llevar a cabo sus tareas (Carolina, s. f.).

Con una duración de diez semanas, la práctica profesional se llevó a cabo en el departamento de reingeniería. Se estableció una rotación y recorrido por cada una de las marcas con el objetivo de conocer y analizar la importancia de cada uno de los procesos y cómo influye en los resultados del producto final. Así mismo, dicho recorrido cumplió la función de inducción para conocer los distintos ambientes y aspectos de mejora que se lograran identificar en cada

marca de Comidas Especializadas S. de R.L.

Las oportunidades de mejora identificadas durante el periodo de la práctica profesional van enfocados al ahorro y aprovechamiento del tiempo para dos (Kentucky Fried Chicken y Pizza Hut) de los tres restaurantes de Comidas Especializadas S. de R.L generándoles mejor eficiencia y eficacia en las labores operativas de cada marca. De esta manera, se logra impulsar la proactividad con la que se labora en cada una de las marcas de Grupo Comidas.

A continuación, se detallarán las diferentes actividades que el practicante realizo, los conocimientos y habilidades que fueron requeridas durante el periodo de práctica profesional. Seguidamente, se exponen las dos propuestas de mejora que el estudiante propone a la empresa que provienen del análisis y observación realizada durante las actividades que se le fueron asignadas.

## **Introducción**

El presente informe se basa en la experiencia y resultados obtenidos durante la práctica profesional previa a la investidura del título de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios durante el, pero todo del 19 de abril del 2021 hasta el 25 de junio del 2021. La práctica profesional se llevó a cabo en la empresa Comidas Especializadas S. DE R.L., localizada en el municipio de San Pedro Sula, en el departamento de Cortés. A lo largo de la práctica profesional, durante las 10 semanas se brindó apoyo a diferentes áreas y proyectos de la organización bajo un límite de tiempo de entrega establecido.

Grupo Comidas es una asociación de cadenas de restaurantes con más de 32 años de existencia, encargado de manejar marcas reconocidas y exitosas mundialmente en servicio de comedor, para llevar y domicilio. Grupo comidas a través de sus restaurantes busca ofrecer el mejor servicio a sus clientes, siendo serviciales y atentos ante cualquier pedido del cliente.

En nuestro país Grupo Comidas fue la asociación pionera en el territorio nacional en crear un grupo de cadenas de restaurantes. Siendo una empresa con una sólida cultura, cuyos fundamentos están basados en la limpieza, la hospitalidad y la rapidez para servir a nuestros clientes cada vez con la misma calidad en los productos disponibles en cada Kentucky Fried Chicken, Pizza Hut y Denny's del país.

Durante la práctica profesional, se desempeñó el cargo de analista de costos, realizando una investigación de mercado con el objetivo de buscar nuevas opciones de proveedores para los departamentos de mantenimiento, compras y mercadeo. De manera conjunta, se desempeñó un cargo de apoyo en presencia de un proyecto innovador por parte de Comidas Especializadas como lo es PIA, en la investigación de mercado para la mejora y avance del proyecto.

La estructura del informe iniciará con el primer capítulo, donde se detallará el objetivo general y específico, una breve reseña histórica de la empresa, la misión, visión, valores y organigrama con el objetivo de poder facilitar la comprensión de las actividades en el cual se ha desempeñado.

En el segundo capítulo, se presentan todas aquellas actividades realizadas durante la elaboración del periodo de la práctica profesional.

La mejora continua debe de ser uno de los objetivos constantes que una organización debe de tener. A través de la mejora continua se logra alcanzar niveles de excelencia y perfeccionamiento en cuanto a la calidad que se ofrece al cliente. En el tercer capítulo se detallan todas aquellas propuestas de mejora identificadas durante el periodo de la práctica profesional.

Por último, pero no menos importante, el cuarto capítulo, donde se abarcan las conclusiones del informe en base a los resultados obtenidos con los objetivos planteados y en base a las recomendaciones que se dan a la empresa, la institución y los estudiantes.

## **1. Capítulo I**

En este capítulo se muestran los objetivos tanto generales como específicos a alcanzar durante el periodo de la práctica profesional. De igual forma, se detalla información general de la empresa Comidas Especializadas, donde se describe la historia, misión, visión, valores y organigrama de Comidas Especializada.

### **1.1 Objetivos de la Práctica Profesional**

#### **1.1.1 Objetivo General**

Proponer nuevas opciones de proveedores para el departamento de mercadeo de Comidas Especializadas, con el propósito de crear una disminución de costos en la empresa.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos**

Realizar un estudio de mercado para poder conocer la oferta y demanda de la venta de alimentos listos para servir.

Apoyar en la consolidación de la información proveniente de los diferentes departamentos de la empresa, a través del análisis de los costos totales y unitarios de los productos más representativos, con el objetivo de encontrar nuevas opciones de proveedores que puedan representar un ahorro para la empresa.

Presentar aspectos de mejora en cuanto a los productos enviados de la Planta Industrial de Alimentos (PIA) con el objetivo de ahorrar tiempo a los procesos realizados en la parte de operaciones de cada uno de los restaurantes que forman parte de Grupo Comidas.

## 1.2 Generalidades de la empresa

### 1.2.1 Reseña Histórica

Pizza Hut fue fundada en 1958 por dos hermanos y estudiantes universitarios, Dan y Frank Carney, que abrieron una pizzería en Wichita, Kansas.

El restaurante inició una agresiva campaña publicitaria para darse a conocer, y tuvo una rápida aceptación en su ciudad. Convencidos que su negocio podría expandirse a otras ciudades en Estados Unidos, los hermanos Carney contactaron a un arquitecto en Wichita, Richard D. Burke, para que diseñara los nuevos locales con un techo de tejas rojas en forma de gorro, con el que podía distinguirse de la competencia. A mediados de los años 1960 comenzaron a abrirse franquicias de Pizza Hut, hasta alcanzar los 310 locales en 1969.

En 1970 los hermanos Carney convirtieron Pizza Hut en una sociedad anónima, que salió de la Bolsa de Nueva York en 1972. Con una mejor organización entre locales y un fuerte crecimiento que los llevó a expandirse a otros países, la cadena de restaurantes llamó la atención de la multinacional PepsiCo, que compró la compañía en 1977.

En 1977 PepsiCo creó la subsidiaria Tricon Restaurants, más tarde conocida como YUM Brands, que está a cargo de los restaurantes de Pizza Hut, KFC y Taco Bell.

Roberto Larach fundó Comidas Especializadas S. de R.L. (más conocido como Grupo Comidas) en el año de 1987, convirtiéndose en socio fundador y gerente general de Grupo Comidas; dando así apertura al primer Pizza Hut en Honduras en el año de 1988.

Grupo Comidas cuenta con una vasta experiencia en el manejo de restaurantes, prueba de ello es el éxito que ha obtenido Pizza Hut en toda Honduras, con más de 32 años con dicha marca y contando con más de 50 restaurantes en todo el país.

La corporación YUM Brand's franquicia de las reconocidas marcas Pizza Hut, Kentucky Fried Chicken (KFC) y Taco Bell, amplió relaciones con la empresa hondureña Grupo Comidas para abrir las puertas de KFC en San Pedro Sula en enero de 2004, sumándose a la red de más de 35,000 restaurantes de dicha corporación ubicados en más de 100 países.

KFC ha venido a consolidarse como la cadena de pollo favorita de los hondureños, cuenta

con 17 restaurantes en las ciudades de San Pedro Sula, Tegucigalpa, Progreso, La Ceiba, Choluteca y Puerto Cortés. Es la única cadena de pollos que le ofrece sus inigualables 3 recetas: Original, Crispy y Hot Crunchy, además de una vasta línea de acompañamientos, hamburguesas y mariscos.

En el año 2007 se inaugura la Planta Industrial de Alimentos (PIA), que cuenta con la logística precisa para recibir proveedores de materia prima y con la maquinaria industrial necesaria para producir alimentos preelaborados en serie que son posteriormente utilizados en las marcas de Pizza Hut, KFC y (posteriormente) Denny's.

Denny's es la cadena más grande de restaurantes familiares de servicio completo en los Estados Unidos. Opera más de 2,500 restaurantes en los Estados Unidos, Canadá, México, Honduras, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Puerto Rico, Emiratos Árabes Unidos y Filipinas entre otros. Denny's es conocido por su servicio de 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, sirviendo desayunos, almuerzos, cenas y postres durante las veinticuatro horas del día.

La historia de Grupo Comidas y Denny's comienza en el 2009 donde el grupo adquiere los derechos de la franquicia para la región Centroamericana y Panamá. El primer restaurante de Denny's fue inaugurado en la ciudad de Tegucigalpa en el 2010. La marca fue recibida con mucha aceptación, lo cual nos ha permitido abrir 10 restaurantes más entre Honduras, El Salvador y Guatemala. (*Grupo Comidas Honduras, 2017*)

### **1.2.2 Misión**

Consolidarnos como el sistema de restaurantes mejor posicionado y operado en Honduras, sirviendo cada día mejor a nuestros clientes con los más altos estándares de calidad, hospitalidad y ambiente. (*Grupo Comidas Honduras, 2017*)

### **1.2.3 Visión**

Nuestra filosofía de mejoramiento continuo es parte integral de nuestro desempeño diario. Seguiremos permanentemente innovando y optimizando procesos, productos e instalaciones. Nos esforzamos continuamente por el desarrollo y buena relación con y entre todos nuestros asociados y cada día afianzar más la relación con nuestros proveedores, contratistas,

franquiciadores, consultores y socios estratégicos. (*Grupo Comidas Honduras, 2017*)

#### **1.2.4 Valores**

Son los factores principales en que nos enfocamos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

- Rapidez
- Calidad
- Servicio
- Limpieza



## 1.2.5 Organigrama Grupo Comida

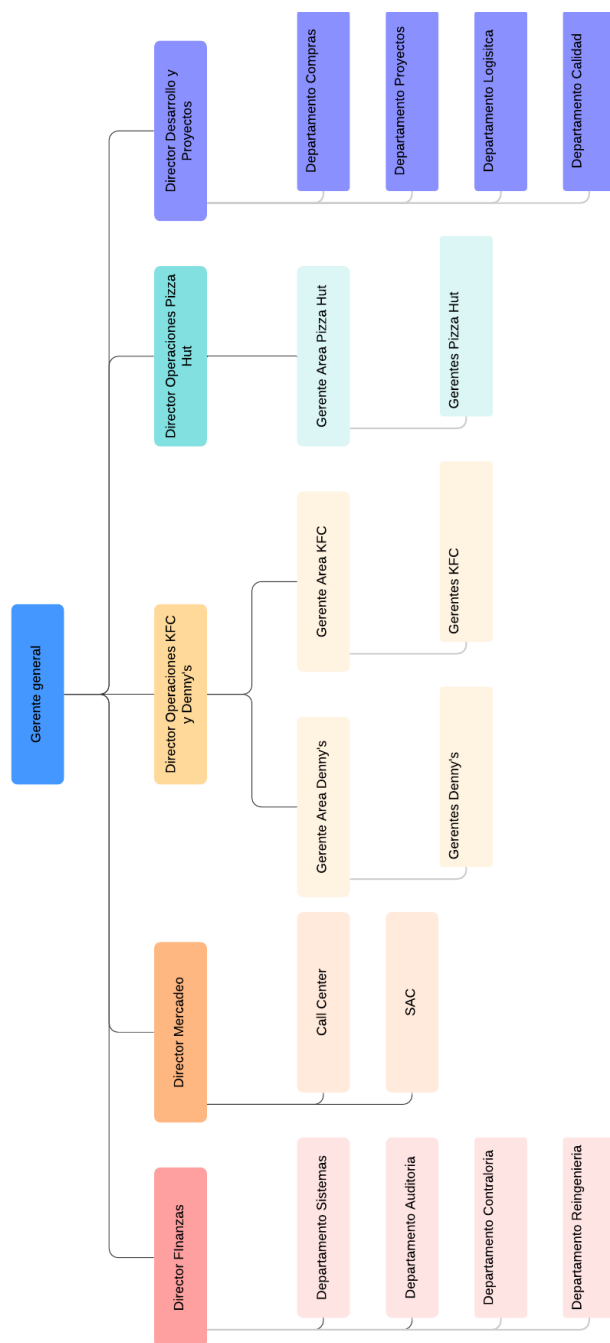


Ilustración 1 Organigrama Grupo Comidas.

(Grupo Comidas Honduras, 2017)

### 1.2.6 Organigrama Planta Industrial de Alimentos (PIA)

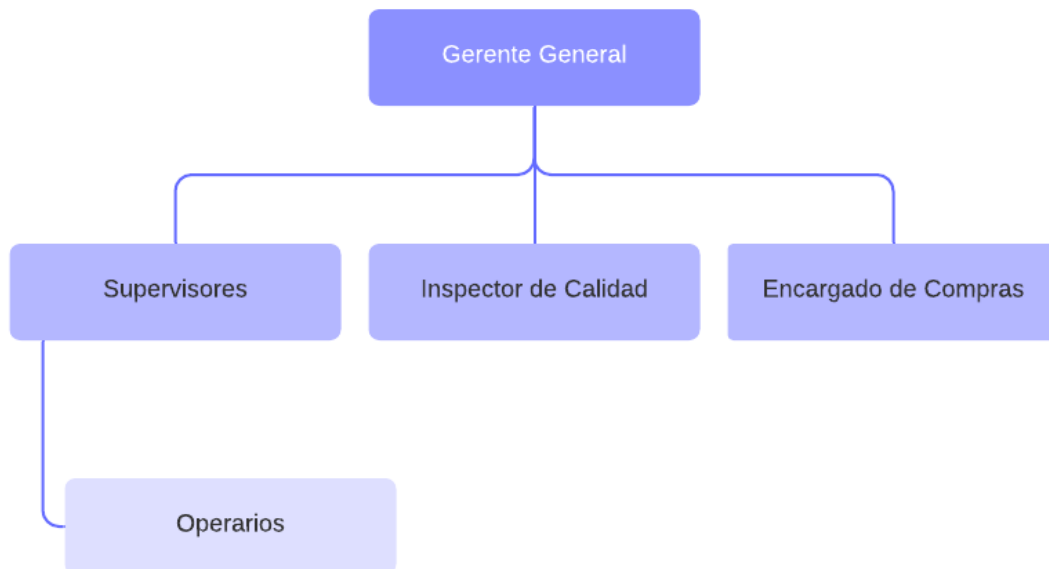


Ilustración 2 Organigrama Planta Industrial de Alimentos (PIA).

(Grupo Comidas Honduras, 2017)

## 2. Capítulo II

A continuación, el siguiente capítulo detallará las actividades que se realizaron en el área del departamento de reingeniería. En las actividades asignadas se implementó lo aprendido durante su la carrera universitaria, además creó un aumento en el capital humano y la experiencia por parte del practicante en el ámbito laboral.

Kaizen es mejorar todos los días, es que todos mejoren y es mejorar en todos lados, explica Masaaki Imai un experto en Kaizen y autor del libro "Kaizen: la clave del éxito competitivo de Japón". A diferencia del enfoque disruptivo de innovaciones dramáticas y súbitas, con el Kaizen las mejoras son pequeñas, continuas y poco espectaculares. El cambio involucra a todos, aprovecha los procesos actuales y requiere poca inversión (Meléndez Ruiz, 2015).

### 2.1 Actividades realizadas.

La investigación de mercados es la reunión, el registro y el análisis de todos los hechos acerca de los problemas relacionados con las actividades de las personas, las empresas e instituciones en general. En el caso concreto de las empresas privadas, la investigación de mercados ayuda a la dirección a comprender su ambiente, identificar problemas y oportunidades, y evaluar y desarrollar alternativas de acción de marketing (Benassini & Domenge Muñoz, 2014).

Grupo Comidas busca introducir una nueva marca a la empresa, una marca totalmente distintiva en un mercado totalmente diferente al que se encuentran con sus otras marcas. Grupo Comidas a través de la implementación del comercio electrónico busca ofrecer una amplia variedad de productos al hogar del cliente. Productos como vegetales frescos, de calidad y cortados directos para el uso del cliente en cualquier receta. De igual forma, buscan satisfacer al cliente a través de una amplia variedad de productos cocidos directos y de snacks para el consumo del cliente.

#### 2.1.1 Investigación de mercado.

Una vez definido lo que Grupo Comidas quiere obtener a través de su innovadora idea de negocio. Primeramente, se debe de realizar una investigación de mercado de campo, con el

objetivo de conocer los precios de los productos de la competencia a los cuales Grupo Comidas busca desplazar.

Para ello, se consideró ideal investigar los precios de la competencia de cada uno de los productos que son comúnmente encontrados y adquiridos por los hondureños en los supermercados. Dicha investigación se realizó en cuatro distintos supermercados, los cuales son: Supermercados La Colonia, Supermercados El Colonial, Comisariato Los Andes y Price Smart.

Obteniendo resultados muy positivos, en vista de que los precios investigados que cada supermercado otorga a los productos son muy altos tomando en consideración el precio y tamaño de los productos y marcas encontradas. Grupo Comidas se ve beneficiado puesto que la presentación y precios que buscan ofrecer a través de su nueva idea de negocio cuenta con precios muy competitivos respecto a su tamaño y presentación, con el valor agregado de que los productos pueden ser pedidos y enviados por medio de un agregador a la comodidad del hogar del cliente en cualquier momento en el que decida.

El test de concepto es la descripción más concreta, precisa y verdadera del producto, su promesa básica y sus usos; tratando de lograr innovación, intención de compra y credibilidad (Prieto Herrera, 2009, p. 12).

De igual forma, se realizó una investigación de mercado cualitativa para obtener información acerca de los futuros posibles consumidores. En dicha encuesta se recopiló información de la aceptación que el servicio de entrega al hogar que se tendría respecto a sus futuros posibles clientes. La investigación consta 210 encuestados, se obtuvo información valiosa de cuál es el precio ideal que el futuro posible cliente considera ideal pagar para cada uno de los productos, la disposición que se tendría para el uso y motivación del servicio que se busca ofrecer. Así mismo, se obtuvo retroalimentación de los encuestados, sobre productos que podrían ser agregados a cada una de las categorías (vegetales, productos cocidos, salsas/aderezos y tajadas).

### **2.1.2 Base de datos de negociación con proveedores de vegetales PIA actualizada.**

Una base de datos es una colección de datos lógicamente coherente con algún tipo de

significado inherente. No es correcto denominar base de datos a un surtido aleatorio de datos. Una base de datos se diseña, construye y rellena con datos para un propósito específico y dispone de un grupo pretendido de usuarios y algunas aplicaciones preconcebidas en las que esos usuarios están interesados (Elmasri et al., 2011).

Como parte de trabajo de apoyo a PIA, se colaboró en la actualización de la base de datos de proveedores con los que PIA debe de negociar cada trimestre los precios por los cuales adquirirán los vegetales para surtir a cada uno de sus restaurantes franquicia como lo son KFC, Denny's y Pizza Hut.

Para ello, se solicitó el precio que cada proveedor está dispuesto a dar para cada uno de los productos (vegetales y frutas). En base a los precios brindados por parte de cada proveedor, se actualizan los precios y datos en un documento de Excel. A medida se actualizan los precios para cada proveedor, en una hoja comparativa donde aparecen resumidos los precios de todos los proveedores para cada producto. Con los resultados resumidos de cada uno de los proveedores, se elige el proveedor con el mejor y menor precio.

Dicha negociación corresponde para el segundo trimestre del año, del primero de mayo del 2021 al primero de julio del año 2021.

### **2.1.3 Semana de inducción PIA, KFC, Denny's y Pizza Hut**

Un proceso es una serie de tareas o actividades interrelacionadas para alcanzar un determinado fin. Un proceso empresarial se define como el trabajo de principio a fin de que proporciona un producto, servicio o resultado. La administración de procesos es una disciplina administrativa que trata los procesos de negocio como activos organizacionales, presupone que los objetivos organizacionales pueden lograrse por medio de la definición, ingeniería, control y mejora continua de los procesos de negocio (Peña Gómez & Francisco Rivera Martínez, 2016).

### **2.1.4 PIA**

PIA es la Planta Industrial de Alimentos encarga de surtir a todas las franquicias que forman parte de Grupo Comidas. En PIA se reciben a los proveedores de vegetales, frutas, huevos, aceite en spray, mayonesa, mantequilla de ajo. De igual forma, se prepara alguno de los

alimentos y complementos que posteriormente son enviadas a cada uno de los restaurantes listos solo para calentar cuando algún cliente haga un pedido.

Por horas de la mañana en PIA se reciben proveedores de vegetales, frutas, jamones y huevos que pasan más adelante pasa a su respectivo lavado o cocción.

Cuando se reciben productos de parte de los proveedores se pasa directamente a inspección de calidad. Mientras se descarga el producto, la persona encargada de calidad va supervisando cada uno de los productos para ver cuáles unidades son descartadas o limpiadas al instante (se quitan hojas que vienen secas o producto que viene muy tierno). Luego de esto se pasa a la báscula donde se hace el pesaje del producto recibido y se verifica que el pesaje sea correspondiente a lo que se le solicitó al proveedor.

De igual forma, PIA cuenta con operarios que están divididos en diferentes áreas para el lavado, cortado, desinfectado, empacado y la cocción/elaboración de algunos alimentos que son enviados a cada uno de los restaurantes franquicia de Grupo Comidas.

Luego de los procesos que se realizan a cada uno de los alimentos para ser enviados listos a los restaurantes con el objetivo de reducir tiempo en la zona operaría de los restaurantes. Se pasa directamente a la distribución de los productos a los distintos restaurantes a nivel nacional. Se tienen rutas y días destinados específicamente para repartir el producto listo y empacado a cada restaurante.

Algunos productos requieren mayor preparación que otros. Por ejemplo, la lechuga pasa por muchos procesos previo a su empaque y envío. La lechuga pasa por los operarios que la cortan, luego pasa a ser desinfectada con cloro y ser lavada con agua para posteriormente ser secada y empacada en bolsas que serán recibidas por los restaurantes.

Un proceso muy interesante que se logró observar es el de las tortas de hamburguesa de pollo que son destinadas específicamente para KFC. Para dicho proceso, existe un procedimiento de pesaje donde el peso ideal de cada una de las tortas debe de ser equivalente a un peso determinado y específico. Luego se pasan a su respectiva refrigeración y empacado para poder ser enviado a KFC. El proceso que se realiza en el restaurante es de refrigeración y cuando hay pedidos de hamburguesa las tortas solo deben de rebozarse en harina para pasar a freírse.

Los pedidos que PIA realiza son hechos en base a los pedidos que cada uno de los gerentes de cada uno de los restaurantes de Grupo Comidas realiza cada determinado tiempo.

### **2.1.5 KFC**

De todos los productos que son enviados por parte de PIA a KFC, el único con el que deben de trabajar con tiempo de anticipación es el tomate. Esto debido a que deben de ser rebanados en rodajas para las hamburguesas que KFC ofrece a los clientes. Este proceso en específico es el que mayor tiempo toma a los operarios de cocina, debido a que no existe una manera en que se pueda dejar listo el trabajo un día antes. El tomate obligatoriamente debe de ser rebanado en la mañana previ6 a la apertura del restaurante para ofrecer las rebanadas de tomate m6s frescas en cada hamburguesa que vendan a sus clientes en el transcurso del d6a.

En cuanto a la diversidad de productos enviados por PIA, algunos que captaron mi atenci6n son todos aquellos completamente listos que se env6an listos solo para calentar. Los Rice&Beans y complementos similares deben de pasar por un proceso de recalentado donde los complementos se sacan de la bolsa con abre f6cil y se introducen al microondas durante 8 minutos, dividiendo el proceso de cocci6n en dos etapas de 4 minutos cada uno.

Las tortas de hamburguesa que son enviadas por PIA es poco el proceso que debe de realizarse. Las tortas de hamburguesa deben de pasar un proceso de harinado y se pasan a la freidora durante 4 minutos con 30 segundos.

Los biscuits deben ser horneados durante 16 minutos a una temperatura total de 313 grados Fahrenheit. Al abrir el paquete/bolsa con las tortas de biscuits, toda la unidad se debe de hornear.

Uno de los aspectos que m6s interesante resulto en cada uno de los restaurantes es el tiempo de entrega aproximado que tienen estandarizado en las compras para el comedor y para el autoservicio. Siendo tiempos totalmente distintos, brindando prioridad a todos los pedidos de autoservicio con el objetivo de brindar un servicio r6pido y eficaz.

En KFC se maneja un tiempo de entrega de alrededor de 4 minutos en el comedor. Y en cuanto al autoservicio se cuenta con un protocolo de toma de orden cuyo tiempo total de transacci6n debe de ser igual o menor a 2 minutos.

El protocolo de toma de orden del autoservicio consta de un total de 5 pasos, los cuales son:

1. **Paso 1:** Saludo al cliente.
2. **Paso 2:** Toma de orden. Donde se debe de preguntar para cuántas personas en la orden y de qué manera se le puede asistir al cliente.
3. **Paso 3:** Ingresar la orden con exactitud y realizar la venta sugerida, logrando que el cliente aprende sus bebidas/complementos y ofreciéndole el postre del momento.
4. **Paso 4:** Repetir la orden y pedir colaboración para obras sociales de la fundación Grupo Comidas.
5. **Paso 5:** Realizar el cobro e invitar que pase a la siguiente ventanilla y se le desea al cliente que vuelva pronto.

Durante este protocolo de toma de orden del autoservicio lo ideal es que la toma de orden sea igual o menor a 45 segundos, el despacho del cliente en igual o menor a 60 segundos y que el total del tiempo de la transacción debe de ser igual o menor a 2 minutos.

En cuanto al despacho del autoservicio se realiza bajo 4 sencillos pasos, donde:

1. **Paso 1:** Se escucha la orden atentamente y se comienza a empacar la orden de inmediato. Todos aquellos productos pesados deben de ir en la parte inferior y encima los productos livianos/frágiles. Una de las observaciones más interesantes al momento de empacar es procurar que los productos fríos vayan completamente separados de los productos calientes con el objetivo de no modificar la temperatura de los productos calientes y viceversa.
2. **Paso 2:** Verificar que la orden vaya correcta antes de entregar.
3. **Paso 3:** Saludar al cliente. Repetir la orden que se está entregando y entregarla.



4. **Paso 4:** Despedir al cliente e invitarlo a volver pronto.

(Véase Ilustración 3 y 4 para conocer los protocolos de atención en el Auto-Servicio).

KFC tiene como filosofía que toda aquella orden lista cuando el cliente llega a la ventanilla es sinónimo de orden servida con excelencia. Entregar órdenes con rapidez y eficiencia es la clave del éxito.

Antiguamente se trabajaba sin sistema. Antes se freían grandes cantidades de pollo y de tortas de hamburguesa en base a la cantidad solicitada (anticipando la demanda). Con la implementación del sistema de monitor de cocina se fríe el pollo y tortas de hamburguesa en base a la cantidad solicitada al instante.

Es por ello, que captó mi atención las horas con mayor demanda. Dicho horario consta de 11a.m a 2p.m. Donde durante dicho horario se produjo un total de:

1. Pollo Original 243 producido, 187 vendido, 4 fuera de norma, 52 disponible.
2. Pollo Crispy 198 producido, 124 vendido, 36 fuera de norma, 38 disponible.
3. Pollo Picante 198 producido, 91 vendido, 34 fuera de norma, 73 disponible
4. Se utilizaron un total de 4 cajas de papas fritas. Donde cada caja de papas fritas contiene 6 bolsas. Durante este horario con mayor demanda se utilizaron 24 bolsas de papas fritas. (33 libras de papas fritas cada caja)

Los productos fuera de forma son aquellos que salieron para ser servidos/ordenados, pero pasaron mucho tiempo desde su cocción sin ser servido.

### **2.1.6 Denny's**

Denny's es un restaurante franquicia que forma parte de Grupo Comidas. Denny's es

caracterizado por tener un amplio menú de desayuno, almuerzo y cena en los platillos que ofrecen a sus clientes sin importar la hora.

Actualmente Denny's está trabajando de 6 a.m. - 9:30 p.m. Cuentan con 9 colaboradores administrativos, 5 meseros, 4 cocineros y 2 de caja. Un dato muy interesante de Denny's #2 es que cuentan con el comedor más grande Latinoamérica.

Debido a que en Denny's #2 en horario de 8 a.m. - 2 p.m. se pudo observar cuáles son las horas con mayor demanda. Durante la mañana las horas con mayor demanda es de 8:45 a.m.- 10:00 a.m.

Denny's no recibe huevos por parte de PIA. Un proveedor va directamente a cada uno de los Denny's a dejar huevos. Denny's usa dos tipos de presentación de huevos los cuales son los huevos enteros que son utilizados en las ensaladas y el huevo líquido, que es el utilizado para los huevos revueltos que se pueden encontrar en el menú.

Los productos que Denny's recibe de PIA son:

1. Fajita Blend
2. Cebolla roja cortada, 3/8
3. Cebolla cortada en aros para aros de cebolla
4. Lechuga iceberg
5. Lechuga Romana
6. Lechuga Pyflor

La demanda por parte de los agregadores en la hora del desayuno es muy alta. Denny's #2 cuenta con un 3% de los pedidos en comparación a la competencia.

En cuanto al desperdicio generado Denny's #2 maneja un gap muy bueno, total a 0.30 cuando lo ideal es que sea 0.5. Se genera poco desperdicio en comparación a lo normal/ideal.

### **2.1.7 Pizza Hut**

PH#50 es el tercer Pizza Hut que mayor venta genera a nivel nacional. Actualmente, PH#50

labora con 19 colaboradores entre cajeros, administrativos y operarios de cocina. PH#50 a raíz de la pandemia cuenta con mayor demanda, el doble de la que tenían previo a la pandemia y la cuarentena.

La elaboración de la masa consta de 5 etapas fundamentales los cuáles son:

1. Elaboración de masa
2. Corte y peso de masa
3. Embolillado
4. Reposo
5. Estirado y moldeado en base

Una vez terminado cada una de las etapas de la preparación de la masa para la elaboración de los distintos productos. Se pasan los moldes con masa a la máquina de elevación. La masa en la máquina de elevación pasa un aproximado de 40 minutos a 1 hora máximo. Este es uno de los procesos que más tiempo toman.

Un aspecto importante de mencionar y destacar es el hecho de que cuando las masas en su respectivo molde se ingresan a la elevadora, se deben de poner dos moldes vacíos en la parte inferior y superior. Esto debido a que la masa tiende a crecer y el accionar de esta manera evita que la masa crezca de manera desproporcionada y se salga de sus moldes. El peso de los moldes vacíos evita esto.

Para la elaboración de una tanda de masa los ingredientes son los siguientes:

1. 6/4 de agua
2. 22 libras de harina (un saco)
3. 3.5 cucharadas de aceite vegetal
4. 2 paquetes de mezcla (levadura)
5. Mezclarse por un total de 10 minutos

La única masa de pizza que tiene un proceso y diferente cantidad de ingredientes es la pizza de masa delgada. La pizza de masa delgada se realiza con los siguientes ingredientes:

1. 1/4 de agua
2. 5 libras de harina
3. 1/2 bolsa de mezcla (levadura)

Una vez juntos todos los ingredientes, se activa la batidora que trabaja durante 3 minutos juntando la mezcla.

Donde, lo primero que debe de agregarse a la batidora son los 6/4 de agua, luego se pasa a agregar las 22 libras de harina, posteriormente se agregan las cucharadas de aceite y por último se agregan los dos paquetes de mezcla de levadura. Una vez juntos todos los ingredientes, se activa la batidora que trabaja durante 10 minutos y 10 segundos juntando la mezcla.

La mezcla es la misma para cada una de las masas, calzones, palitroques y pizzas que se elaboran.

En cuanto a Pizza Hut, cabe destacar que es la franquicia que más productos listos recibe por parte de PIA. Son alrededor de 32 productos que son enviados directamente desde la Planta Industrial de Alimentos con el objetivo de liberar carga en los operarios de cocina y reducir el tiempo en la elaboración de los insumos de Pizza Hut. De los restaurantes franquicia Pizza Hut es el que más beneficiado resulta de la Planta Industrial de Alimentos. La mayoría de los productos enviados a Pizza Hut son vegetales frescos cortados y listos para ser agregados a la elaboración de cualquiera de las recetas o barra de ensaladas de Pizza Hut.

Los productos que Pizza Hut recibe de PIA son los siguientes:

1. Salsa Alfredo Chipotle
2. Salsa Alfredo
3. Salsa Chipotle
4. Rigatte con jamón
5. Coditos
6. Huevos cocidos
7. Remolacha en cuadrillos
8. Rigatte
9. Aderezo Ranch
10. Lechuga (Iceberg, Pyflor y Romana)
11. Aderezo ceasar
12. Cebolla amarilla y roja
13. Chile amarillo, rojo y verde

14. Chile jalapeño
15. Escabeche
16. Maíz dulce
17. Mayonesa
18. Pasta de spaghetti
19. Patate
20. Salsa boloñesa
21. Tomate pera y manzano
22. Topping de pollo y cerdo
23. Honey mustard
24. Zanahoria (julianas y ralladas)
25. Yuca
26. Tajadas
27. Tres leches
28. Ensalada de papas
29. Mantequilla de ajo

Las porciones de masa que se utilizan para algunos de los productos de Pizza Hut son los siguientes:

1. Pizza gigante 8oz
2. Pizza Hut Cheese 19.5oz
3. Mini Calzones 4.5oz
4. Calzones grandes 7oz

### **2.1.8 Cronometrar actividades que se realizan en Pizza Hut.**

Justo a tiempo es una filosofía de solución continua y formada de problemas para apoyar la producción esbelta. El sistema justo a tiempo contribuye a que se elimine el desperdicio y apoya a las organizaciones a laborar sin desperdicio (Render & Heizer, 2010).

#### **Mix de vegetales**

La elaboración del Mix de vegetales se realiza aproximadamente cada dos días. Donde, se cortan 20 libras de cebolla morada y 50 libras de chile verde. El Mix de vegetales es utilizado en la elaboración de las pizzas supremas que los clientes piden y de igual manera, en la elaboración de los calzones personales y grandes.

Las etapas que la cebolla morada y chile verde son las mismas, las cuales son:

1. Lavado
2. Desinfección con veggie wash
3. Segundo lavado

**Cronometrar actividad: Cortado de chile verde.**

Tiempo que toma la desinfección y lavado de chile verde (50 libras): 23 minutos 13 segundos.

Tiempo que toma el cortado de chile verde (50 libras): 1 hora 16 minutos 09 segundos.

Tiempo total de lavar y cortar chile verde (50 libras): 1 hora 39 minutos 22 segundos.

**Cronometrar actividad: Cortado de cebolla morada.**

En cuanto al corte de la cebolla morada, para cronometrar dicha actividad se decidió cortar 20 libras de cebolla morada. Lo normal serían 50 libras de cebolla morada pero ya contaban con cebolla morada cortada para el Mix de vegetales en el cuarto frío. Para ello, procederemos a realizar el cálculo del tiempo que tomaría para una cantidad de 50 libras.

Tiempo que toma la desinfección y lavado de cebolla morada (20 libras): 18 minutos 06 segundos.

Tiempo que toma el cortado de cebolla morada (20 libras): 14 minutos 23 segundos.

Tiempo total de lavar y cortar cebolla morada (20 libras): 32 minutos 20 segundos

**Cronometrar actividad: Elaboración de masas para pizzas, calzones y palitroques.**

- Tiempo de elaboración Hut cheese (Pizza Mía). 44 libras.

Debido a que deben de abastecer al kiosco durante su apertura, realizan dos tandas de una misma vez. Utilizando un total de 44 libras de harina, que da como resultado la creación de 59

bolas de masa para Pizza Mía.

Los tiempos cronometrados para la tanda son los siguientes:

Incorporar los ingredientes en mezcladora: 4 minutos 38 segundos

Pasa a batirse en la mezcladora durante 10 minutos 10 segundos

Aceitado de moldes donde se coloca la pizza luego de pasar por la máquina que la estira: 1 min 19 segundos

Cortado, pesaje de masa y embolillado: 9 minutos 36 segundos

Estirado de masa y poner masa en molde: 16 minutos 42 segundos

**Tiempo total:** 42 minutos 25 segundos

- Tiempo de elaboración Hut cheese (Pizza Mía). 22 libras. **Primera tanda.**

Los tiempos cronometrados para la tanda son los siguientes:

Incorporar los ingredientes en mezcladora: 3 minutos 17 segundos

Pasa a batirse en la mezcladora durante 10 minutos 10 segundos

Cortado, pesaje de masa y embolillado: 6 minutos 38 segundos

Estirado de masa y poner masa en molde: 7 minutos 53 segundos

**Tiempo total:** 27 minutos 58 segundos

- Tiempo de elaboración Hut cheese (Pizza Mía). 22 libras. **Segunda tanda.**

Los tiempos cronometrados para la tanda son los siguientes:

Incorporar los ingredientes en mezcladora: 3 minutos 24 segundos

Pasa a batirse en la mezcladora durante 10 minutos 10 segundos

Cortado, pesaje de masa y embolillado: 5 minutos 05 segundos

Estirado de masa y poner masa en molde: 8 minutos 58 segundos

**Tiempo total:** 27 minutos 37 segundos

- Tiempo de elaboración Pan Pizza. 22 libras para 25 pizzas.

Los tiempos cronometrados para la tanda son los siguientes:

Incorporar los ingredientes en mezcladora: 1 minutos 33 segundos

Pasa a batirse en la mezcladora durante 10 minutos 10 segundos

Aceitado de moldes para pan pizza: 2 minutos 25 segundos

Cortado, pesaje de masa y embolillado: 4 minutos 42 segundos

Estirado de masa y poner masa en molde: 6 minutos 18 segundos

Levado en maquina: 40 minutos 00 segundos

**Tiempo total:** 27 minutos 58 segundos

**Tiempo total con levado:** 1 hora 05 minutos 08 segundos

- Tiempo de elaboración pizza personal, palitroques y pizza grande. 22 libras para 8 palitroques, 4 pizzas grandes, 8 pizzas medianas y 32 pizzas personales.

Los tiempos cronometrados para la tanda son los siguientes:

Incorporar los ingredientes en mezcladora: 1 minutos 48 segundos

Pasa a batirse en la mezcladora durante 10 minutos 10 segundos

Aceitado de moldes para pan pizza: 4 minutos 39 segundos

Cortado, pesaje de masa y embolillado: 10 minutos 33 segundos

Estirado de masa y poner masa en molde: 15 minutos 06 segundos

Levado en maquina: 40 minutos 00 segundos

**Tiempo total:** 42 minutos 16 segundos

**Tiempo total con levado:** 1 hora 22 minutos 16 segundos

- Tiempo de elaboración 18 pan pizza, 12 calzones personal y 10 pizzas personales.



22 libras.

Los tiempos cronometrados para la tanda son los siguientes:

Incorporar los ingredientes en mezcladora: 3 minutos 37 segundos

Pasa a batirse en la mezcladora durante 10 minutos 10 segundos

Cortado, pesaje de masa y embolillado: 10 minutos 19 segundos

Estirado de masa y poner masa en molde: 8 minutos 46 segundos

**Tiempo total:** 32 minutos 52 segundos

### **2.1.9 Nuevas opciones de proveedores departamento de mercadeo.**

Las empresas pueden incrementar el valor para el cliente al perfeccionar los atributos de los productos o servicios e implementar las mejores prácticas a efecto de generar la reducción de los costos de todas las operaciones relacionadas con la fabricación y distribución, las cuales, en consecuencia, incrementen el diferencial entre el precio potencial y el precio de mercado (Alvarado Verdín & ProQuest, 2016).

Con el objetivo de reducir los costos Comidas Especializadas S. de R.L. ha comenzado la búsqueda de nuevos proveedores para todos los productos y servicios del área de mercadeo. Como lo pueden ser pegatinas, pegatinas con troquelado, impresión en lonas, impresión en vinil, trípticos, trovicel, coroplast, banners, vallas publicitarias.

Para ello, se realizó cotización con múltiples empresas que realizan los productos o servicio que Comidas Especializadas S. de R.L. donde se brindaba una pequeña descripción de las especificaciones del servicio que se busca cotizar junto a las medidas en su respectivo tamaño (metros, pies o pulgadas).

Con las cotizaciones realizadas para cada producto y/o servicio del departamento de mercadeo, los colaboradores del departamento de mercadeo se encargarán de analizar los precios del actual proveedor contra los precios brindados en cada empresa que se cotizó. (Véase Ilustración 5,6,7,8 en Anexos para las cotizaciones de los diferentes productos y servicios del departamento de mercadeo).

### **2.1.10 Auditoria asociados de Pizza Hut**

La siguiente actividad realizada se centró en la verificación del cumplimiento del horario de los asociados de los distintos Pizza Hut. Para ello, se realizó una visita sorpresa a Pizza Hut #01, #3, #10, #24, #30, #49 y #50.

En dicha visita sorpresa se debía verificar el horario general de los asociados e ir pasando lista de los asociados presente, verificando que estén laborando en su área asignada, en el horario asignado y asegurando que las personas que están libres, estén ausentes tal y como se indica en el horario general.

La actividad en cuestión fue asignada debido a que muchos de los gerentes de Pizza Hut hacen solicitud de más asociados de apoyo. Dicho personal de apoyo debe de ser solicitado solo cuando uno de los asociados de la planilla formal se ausenta por enfermedad, maternidad o solicitud de algún trámite gubernamental. Se debe de avisar al gerente con tiempo, para poder hacer solicitud de un asociado de apoyo, de planilla informal, para cubrir el o los días de ausencia del asociado de planilla formal.

Se detecto una anomalía, donde algunos gerentes solicitaban personal de apoyo y nadie asistía o no se cumplía el horario completamente. Generando duda de si la solicitud de apoyo era real y necesaria. Cuando se solicita personal de apoyo, el gerente debe pagar un total de L. 400.00 al asociado de apoyo que cubrió ese día.

Es por ello, que se encomendó la actividad de visitar a los diferentes Pizza Hut que fueron a anteriormente mencionados. Esto con el objetivo de verificar que los restaurantes que solicitaron asociados de apoyo estén cumpliendo el horario y que realmente los asociados de apoyo estén presentes.

Para ello, se brindó una lista con los asociados de planilla formal con los nombres de los asociados y una lista con los nombres de los asociados que forman parte de la planilla informal y que cumplen el rol de apoyo cuando un asociado se ausenta. Se tuvo que verificar el horario de Pizza Hut y el nombre del asociado presente.

En los Pizza Hut que se realizó la visita, no se identificó ninguna anomalía. Todos

laboraban correctamente y los asociados de apoyo que se encontraban laborando cumplían con su horario.

### **3. Capitulo III**

En el presente capitulo se detallará las propuestas de mejora realizadas durante la elaboración de la práctica profesional, donde se expondrá las propuestas de mejora, detallando los antecedentes, la descripción y el impacto.

#### **3.1 Propuesta de mejora**

##### **3.1.1 Propuesta 1: Implementación de menú código QR en KFC**

###### **3.1.1.1 Antecedentes**

Kentucky Fried Chicken es un restaurante que forma parte de Grupo Comidas, restaurante que cuenta con una demanda muy fuerte durante las horas de almuerzo, a mediodía y durante las horas de la cena, alrededor de las 5 de la tarde a 8 de la noche. Durante la semana de inducción, cuando se realizó la visita a Kentucky Fried Chicken una de las observaciones realizadas es el hecho de las horas tan marcadas en las cuales la demanda y visita de clientes es mayor durante la jornada laboral.

Durante toda la jornada, el momento en el que el restaurante y el comedor de Kentucky Fried Chicken mayor clientela recibe, es durante la hora de almuerzo. Durante la visita a Kentucky Fried Chicken, se logró observar la gran demanda con la que el restaurante cuenta durante las horas de 11 de la mañana a 2 de la tarde, donde la clientela es constante y abundante. Durante este intervalo donde mayor demanda se tiene, se logró observar las filas que los clientes hacen en el comedor para hacer los pedidos y las filas que se realizan en el autoservicio.

La fila que se crea en el comedor para que los clientes hagan sus pedidos en caja, durante las horas de mayor demanda anteriormente mencionados la fila constaba de alrededor de 30 a 35 clientes formándose constantemente en fila durante las horas anteriormente mencionadas para realizar su pedido en caja. Donde, la mayoría de clientes no respetaban el distanciamiento social ideal para evitar contagios de COVID-19 y la distancia que abarcaba la fila era desde la caja, donde se realiza el pedido hasta la entrada principal al restaurante. Esto crea una menor movilidad para los clientes en el comedor, ya que, el comedor del restaurante se vea dividido en dos partes, causado por la fila que se crea en medio de todo el restaurante.

Un factor importante a destacar es el hecho de que los menús QR fueron realizados y

programados para Denny's, Pizza Hut y Kentucky Fried Chicken. En Kentucky Fried Chicken jamás fueron implementados debido a que no consideraban tener suficiente demanda como para poder utilizar este nuevo método de orden. En base a lo observado en los diferentes KFC que se ha realizado la visita, se llegó a la determinación de presentar la propuesta de mejora para KFC#01, de Avenida Circunvalación en San Pedro Sula. Esto debido a que es uno de los restaurantes con mayor demanda en hora pico, tanto en comedor como en autoservicio. Dicha propuesta no recurre en ningún costo adicional, más que la propagación de información de este nuevo método de ordenar en el restaurante.

Así mismo, la implementación de la propuesta brindaría una reducción de carga para los asociados del área de caja. De esta manera, en caso de que los asociados del área de caja estén libres de carga, sirven de apoyo en otras áreas del restaurante.

### ***3.1.1.2 Descripción de propuesta***

Implementación de código QR en los restaurantes de Kentucky Fried Chicken, que ayude a reducir las grandes filas y demandas con las que Kentucky Fried Chicken cuenta. De esta manera, la clientela tiene una segunda opción de poder realizar su pedido directamente desde la comodidad de un asiento del comedor del restaurante, evitando formarse en filas largas con más personas. El cliente escanea el código QR que estaría colocado en las mesas a través de una pegatina y tendría acceso al menú completo con el cual Kentucky Fried Chicken cuenta. Al realizar su orden a través del menú que obtienen a través de escanear el código QR el cliente espera desde su asiento a que su orden esté lista, donde a través de un mensaje en el mismo sitio web se le notificaría que su orden esta lista y que puede pasar por ella a la zona de caja.

Otra opción de pedido que el cliente puede tener a su disposición, con el objetivo de agilizar la demanda con la que Kentucky Fried Chicken es crear un apartado dentro de la misma aplicación de delivery de Grupo Comida, en Bip. Habilitando un apartado, dentro de la aplicación donde se pueda realizar ordenes con anticipación, de manera que el cliente pueda realizar su orden 5 o 10 minutos antes de llegar a comer de manera presencial al restaurante.

De esta manera, se reducen grandes filas de clientes que se realizan en el comedor del restaurante y se evita crear un foco de contaminación provocado por el no cumplimiento del distanciamiento personal requerido en las filas que se realizan.

La propuesta para mejorar la eficiencia y atención brindada a la demanda con la cual el restaurante acoge es la implementación de menú digital a través de código QR e implementación de menú para ordenes presenciales a través de la aplicación de Grupo Comidas, Bip Bip. La implementación de la propuesta no incurre en costos, ya que se puede colocar a la segunda persona de caja a apoyar en el área operativa del restaurante o de apoyo a los pedidos del autoservicio.

### ***3.1.1.2 Impacto de la propuesta***

Con la implementación de las medidas anteriormente mencionadas y propuestas, se conseguiría una disminución en las filas que se generan por la gran demanda que se recibe en el restaurante. De esta manera, pasan de utilizar de utilizar dos cajeras, como lo hacen de manera normal a solo utilizar una, ya que el cliente tendría una amplia variedad en donde poder realizar su pedido. Esto provocaría una inmensa liberación al área de caja del restaurante y creando una disminución considerable en la fila constante de 30 a 35 clientes que tiende a formarse en horario de 11 de la mañana a 2 de la tarde.

De igual forma, otro impacto que esta propuesta generaría es la liberación de una de las dos cajeras encargadas de tomar las órdenes. De esta manera, la persona liberada gracias a las múltiples formas de poder tomar y recibir órdenes podría servir de apoyo en las diferentes áreas del personal con el cual el restaurante funciona.

## **3.1.2 Propuesta 2: Elaboración de mix de vegetales de Pizza Hut en PIA**

### ***3.1.2.1 Antecedentes***

La elaboración del mix vegetales es una actividad casi diaria que se debe de realizar en cada uno de los Pizza Hut, donde en días de semana, cuando se tiene una demanda normal o baja cada dos días se deben de elaborar 50 libras de chile dulce y 50 libras de cebolla morada. Dicho mix de vegetales es luego utilizado en la elaboración de las pizzas supremas (en todos sus tamaños), mini calzones y calzones personales. Es por ello, que la elaboración del mix de vegetales es casi diaria, ya que es un ingrediente involucrado en muchos de los alimentos de los cuales el cliente puede elegir.

Los operarios de Pizza Hut deben de destinar a un colaborador del área operativa para la

elaboración del mix de vegetales, lo que incurre en que un colaborador este realizando dicha acción durante 3 horas en caso de no tener apoyo de otro colaborador. Esto representa que uno de los dieciséis colaboradores que están laborando este realizando el mix de vegetales durante 3 horas. Creando que la persona encargada de realizar el mix de vegetales no pueda apoyar a ninguna de los departamentos/áreas. Esta es una acción algo cotidiana, durante los días de semana deben de realizar el mix de vegetales cada dos días. Durante el fin de semana, cuando mayor demanda tiene Pizza Hut es una tanda de mix de vegetales diarias que se deben de realizar, siendo 100 libras de mix de vegetales los días sábados y 100 libras de vegetales los días domingos.

Otro de los grandes problemas identificados en la elaboración del mix de vegetales además del tiempo, es el hecho de que la elaboración del mix de vegetales debe de ser realizado seguido, no se puede dejar los vegetales picados al aire libre. Es por eso, que una vez terminada la acción de cortar las respectivas libras de chile verde y cebolla morada deben de pasar inmediatamente al congelador del restaurante. Realizando esto, se evita la oxidación, descomposición y pérdida de textura de los vegetales. Es por eso, que una vez el operario comienza a realizar el mix de vegetales debe de ser una acción continua hasta ser finalizadas, evitando que el operario puede servir de apoyo en otras áreas del restaurante.

Producto de la pandemia, todos los restaurantes de Grupo Comidas se han visto obligados a trabajar con personal reducido, Pizza Hut no es la excepción. Elaborar el mix de vegetales provoca tener un operario menos durante tres horas debido a que debe de estar cortando vegetales haciendo que se trabaje en el restaurante con un colaborador menos durante tres horas cada dos días. Esto provoca que las actividades y responsabilidades de la persona encargada del mix de vegetales sean cubiertas por un compañero de trabajo, dándole el doble de carga a la persona que tiene que cubrir a la persona encargada de cortar los vegetales.

Los días que Bip Bip pone promociones referentes a Pizza Hut, la demanda del mix de vegetales se incrementa exponencialmente, donde los operarios deben de preparar mix de vegetales tres veces más de lo normal. Esto sucede, ya que las promociones que Bip Bip ofrece a los clientes referente a Pizza Hut es un 2x1 en los calzones personales supremos, los de mayor tamaño. Los calzones supremos constan de salsa barbacoa, topping de pepperoni, topping de cerdo, queso y mix de vegetales. La demanda de los calzones supremos en día de promoción

es exponencialmente mayor a la de un día normal, es por eso que los operarios con anticipación deben de preparar una tanda triple de mix de vegetales, siendo un total de 150 libras de chile verde y 150 libras de cebolla morada para un total de 300 libras de mix de vegetales para cada día de promoción de Pizza Hut a través de Bip Bip.

Producto de la oportunidad identificada, se propone que el mix de vegetales sea enviado directamente cortado y embolsado desde la Planta Industrial de Alimentos a todos los Pizza Hut de Honduras.

### 3.1.2.2 Descripción de la propuesta

El principal objetivo de esta propuesta es la disminución de trabajo en la zona operaria de Pizza Hut, de esta manera hay mayor personal disponible que podrá dividirse de manera equitativa los trabajos a realizar para brindar la mejor atención posible a sus clientes.

Producto de la oportunidad identificada, se propone que el mix de vegetales sea enviado directamente desde la Planta Industrial de Alimentos a todos los Pizza Hut de Honduras. Esto a la Planta Industrial de Alimentos no representa ningún tipo de problema y no es necesaria brindar procedimientos ni capacitaciones para la metodología de aplicación debido a que este proceso pasaría a ser idéntico al que se realiza con la zanahoria y cebolla blanca que son enviados de la Planta Industrial de Alimentos a Pizza Hut.

**Elaboración Mix de vegetales Pizza Hut**  
 Porción: 1 tanda de 50 libras de chile verde y cebolla morada  
 Frecuencia de elaboración: 1 tandas de 50 libras de chile verde y cebolla morada, cada dos días

| Actividad             | Ingrediente | Porción | Unidad | Tiempo(minutos) | %   |
|-----------------------|-------------|---------|--------|-----------------|-----|
| Desinfección y lavado | Chile Verde | 50      | libras | 23              | 13% |
| Cortar                | Chile Verde | 50      | libras | 76              | 42% |
| Desinfección y lavado | Cebolla     | 50      | libras | 45              | 25% |
| Cortar                | Cebolla     | 50      | libras | 35              | 20% |

| Tiempo Invertido      | %           |
|-----------------------|-------------|
| Cortar                | 62%         |
| Desinfeccion y lavado | 38%         |
| <b>Total</b>          | <b>100%</b> |

Tiempo de preparación 1 tanda 179 100%

**Tabla 1 Tiempo elaboración mix de vegetales**

Enviar el mix listo desde la Planta Industrial de Alimentos representaría una disminución de 179 minutos, equivalente a tres horas, en cada uno de los Pizza Hut que hay en todo el territorio nacional (52). La implementación de la propuesta brindada provocaría la eliminación del proceso de desinfección y lavado del chile verde y la cebolla morada que le lleva al operario un total de 68 minutos (una hora con 8 minutos). De la misma manera, se eliminaría el proceso



de cortado que le lleva al operario un total de 111 minutos (una hora con cincuenta y un minutos). Dicho proceso provocaría la eliminación de las tres horas que le lleva a un operario la desinfección y lavado de los vegetales junto al cortado.

|                                                                       |   |           |
|-----------------------------------------------------------------------|---|-----------|
| <b>Tiempo de preparación 1 tanda en horas</b>                         |   | 3.0       |
| <b>Costo de mano de obra por hora</b>                                 | L | 55.36     |
| <b>Costo mano de obra preparación 1 tanda mix vegetales x día</b>     | L | 165.15    |
| <b>Costo mano de obra preparación 1 tanda mix vegetales x semana</b>  | L | 495.45    |
| <b>Costo mano de obra preparación 1 tanda mix vegetales x periodo</b> | L | 1,981.79  |
| <b>Costo mano de obra preparación 1 tanda mix vegetales x año</b>     | L | 25,763.21 |

**Tabla 2 Costo mano de obra preparación de 1 tanda de mix de vegetales en distintos periodos de tiempo**

|                                                                       |   |           |
|-----------------------------------------------------------------------|---|-----------|
| <b>Tiempo de preparación 1 tanda en horas</b>                         |   | 3.0       |
| <b>Costo de mano de obra por hora</b>                                 | L | 43.08     |
| <b>Costo mano de obra preparación 1 tanda mix vegetales x día</b>     | L | 128.52    |
| <b>Costo mano de obra preparación 1 tanda mix vegetales x semana</b>  | L | 385.57    |
| <b>Costo mano de obra preparación 1 tanda mix vegetales x periodo</b> | L | 1,542.28  |
| <b>Costo mano de obra preparación 1 tanda mix vegetales x año</b>     | L | 20,049.60 |

**Tabla 3 Costo de mano de obra de preparación de 1 tanda de mix de vegetales en Planta Industrial de Alimentos**

Tomando en comparación los costos que representa elaborar el mix de vegetales con los operarios de cada restaurante de Pizza Hut contra la elaboración del mix de vegetales elaborado por los operarios de la Planta Industrial de Alimentos, esto representaría un ahorro de L. 5,713. 61. La razón del ahorro se debe a que la mano de obra de los operarios de la Planta Industrial de Alimentos es menor en comparación a la mano de obra de los operarios de cada Pizza Hut.

Esto además de representar un ahorro económico, se elimina una actividad en la zona operaria de los Pizza Hut a nivel nacional. Brindando una menor carga a los operarios, que podrán brindar y enfocarse a dar apoyo a distintas áreas del restaurante que se encuentren saturadas.

Las tres horas que supone al operario realizar el mix de vegetales representa un 37.5% de las horas, debido a que tres horas de sus ocho horas laborales al día son destinadas a realizar dicha acción. Esto supondría un ahorro sustancial por parte de Grupo Comidas, ya que se estarían librando de costos de mano de obra que llevan a los operarios tantas horas realizar y de manera rutinaria durante la semana. Teniendo costos por mano de obra de L. 495. 45 por

semana, realizando el cálculo en días normales y sin promoción.

La propuesta no necesitara de contratación de personal, ya que no es una actividad que se realizaría más en Pizza Hut. En cuanto a la Planta Industrial de Alimentos, tampoco se necesitaría de contratación de personal, ya que, son actividades que siempre se realizan. Tanto Grupo Comidas como su Planta Industrial de Alimentos cuentan con el personal suficiente para cubrir esta actividad. La cantidad de personal que se deberá de asignar al área de corte de la Planta Industrial de alimentos será la misma con la que ya se trabaja, con 5 operarios dedicados a la desinfección, lavado y cortado del chile verde y cebolla morada.

Cabe destacar que se agregaría un producto más a la lista de vegetales que son enviados directamente de la Planta Industrial de Alimentos a Pizza Hut. Se agregaría el mix de vegetales, que incluye 50 libras de chile verde y 50 libras de cebolla morada.

### 3.1.2.3 Impacto de la propuesta

La rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (Morillo M., 2011).

El impacto de la propuesta permitiría reducir la cantidad de horas que conlleva la realización del mix de vegetales a los operarios, se les estaría facilitando el trabajo quitando una responsabilidad que es asignada nada más a un operario. Esto se traduce a una reducción de costos y de igual forma a una mejor eficiencia y eficacia que tendrían los operarios de los restaurantes en cuanto a las horas laborales al día. Además, con la reducción de trabajo que supondría que el mix de vegetales fuese enviado listo directamente desde la Planta Industrial de Alimentos, la empresa estaría contribuyendo a un mejor aprovechamiento del tiempo y costo de mano de obra de los operarios de los restaurantes de Pizza Hut a nivel nacional.

| Tiempos y Costos por preparación en Pizza Hut |                                    |                                |                 |                        |                                 |
|-----------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-----------------|------------------------|---------------------------------|
| Actividad                                     | Tiempo invertido x periodo (horas) | Tiempo invertido x año (horas) | Costo x periodo | Costo x año por unidad | Costo x año total (52 unidades) |
| Elaboración mix de vegetales                  | 35.8                               | 465.4                          | L 1,981.79      | L 25,763.21            | L 1,339,687.14                  |

Nota: Hay 52 unidades de Pizza Hut operando a la fecha 1/06/2021.

**Tabla 4 Tiempos y costos de elaboración mix de vegetales en los Pizza Hut a nivel nacional**

Uno de los factores mas importantes a considerar es el ahorro de tiempo que se generaría en el área operativa de cada restaurante de Pizza Hut. La implementación de enviar el mix de vegetales desde la Planta Industrial de Alimentos, representaría un ahorro general en cuanto al tiempo invertido en todos los restaurantes, teniendo un ahorro total de 466 horas ahorradas debido a que este proceso pasaría a ser eliminado.

La implementación de la propuesta representaría a Grupo Comidas un ahorro en el costo total por año en todos los Pizza Hut de Honduras (52), generando un ahorro en el costo de mano de obra de los operarios a nivel nacional que representaría un total de L. 1,339,687.14

## 4. Capítulo IV

El cuarto y último capítulo contiene conclusiones que se basan en los objetivos planteados, en los resultados obtenidos y la experiencia a lo largo de la práctica profesional. Finaliza con recomendaciones dirigidas hacia la empresa, la institución y los estudiantes.

### 4.1 Conclusiones

Finalmente, la práctica profesional formando parte del equipo de Comidas Especializas S. de R.L. se logró cumplir con cada uno de los objetivos planteados, ayudando a poder crear una disminución en los costos de todos los productos y servicios del departamento de mercadeo con los cuales la empresa trabaja.

Dentro de las actividades realizadas, las principales fueron realizar un estudio de mercado con el objetivo de conocer la oferta y demanda de las ventas de alimentos listos para servir. En dicha investigación de mercado se obtuvo información acerca de la competencia a la que Grupo Comidas se enfrentaría en un mercado totalmente nuevo, lo que representa nuevos competidores. Así mismo, se realizó una investigación de mercado a la competencia para obtener detalles de precios y tamaños/cantidades en las que la competencia vende los productos a los clientes. De esta manera, en base a las investigaciones realizadas, Comidas Especializadas obtuvo los precios a los cuales los clientes piensan idóneo pagar por cada uno de los productos que se venderá, la recepción general de la idea innovadora de Comidas Especializadas y un análisis general de los productos de la competencia. Obteniendo resultados receptivos y positivos de cara a los futuros posibles clientes, ya que, les parece un servicio innovador y necesario al cual le darán un uso casi cotidiano.

La identificación de las oportunidades de mejora en una empresa es un trabajo que requiere de mucha observación y mucho tiempo. Requieren de un amplio conocimiento y análisis profundo de los procesos y las etapas en el área que se cree oportuno aplicar una propuesta de mejora. Comidas Especializadas tiene un enfoque de mejora continua, enfocado en la reducción de costos, reducción de tiempos de preparación en cada una de las marcas y otros factores que permiten e incitan a la optimización.

La implementación de los aspectos de mejora de los productos de la Planta Industrial de Alimentos que se lograron analizar y observar su viabilidad, deben de ser aplicados, ya que

generaría un ahorro en la mano de obra y ahorro en reducción de tiempo de preparación que lleva a los operarios realizar los procedimientos de elaboración de mix de vegetales. De esta manera, existiría una mayor disponibilidad por parte de los operarios para realizar más actividades durante su jornada laboral y para servir de apoyo en las áreas de mayor demanda del restaurante.

## **4.2 Recomendaciones**

A continuación, se expone las siguientes recomendaciones:

### **4.2.1 Recomendaciones para la empresa**

- Lograr establecer un propósito con metas de corto plazo y largo plazo una vez su nueva marca y proyecto este implementado. De esta manera, tendrán una ruta donde podrán ver si el proyecto va encaminado en buena ruta y si se está brindando el servicio y calidad necesaria para resultar atractiva para los clientes.
- Actualización constante de la base de datos de los productos y servicios del departamento de mercado. Así mismo, evaluación constante de nuevas opciones de proveedores con el objetivo de poder tener una amplia variedad de opciones a elegir y poder tener un conocimiento de precios, con el objetivo de no pagar de más en los servicios y productos necesarios para dicho departamento.
- Contar con un programa o plan de actividades destinados para practicantes profesionales. De esta manera, la empresa aprovecha el tener el apoyo y trabajo de un practicante profesional en proyectos importantes. Y de igual forma, un programa para practicantes profesionales que les beneficiaría tanto a los universitarios como la empresa, ya que, habría un desarrollo de habilidades que ayudaría al enriquecimiento de experiencias y cultura organizacional.

### **4.2.2 Recomendaciones para la institución**

- Se le recomienda crear alianzas con empresas, con el propósito de hacer visitas a las empresas en base al tema de estudio que se esté realizando en la clase. De esta

manera, el estudiante aprende la teoría y los diferentes métodos y procesos de aplicación que utilizan las empresas.

- Se le recomienda a la institución crear pasantías trimestrales donde los estudiantes puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos en las clases cursadas. De esta manera, el estudiante va obteniendo experiencia, aplica los conocimientos adquiridos y desarrolla nuevas habilidades.
- Se le recomienda a la institución motivar a los estudiantes con el objetivo de que sean más participativos en los programas de desarrollo profesional y horas de vinculación con empresas.

#### **4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes**

- Se les recomienda a los estudiantes en dar el máximo de sus conocimientos y habilidades en el lugar donde realicen la práctica profesional.
- Se les recomienda a los estudiantes en involucrarse lo máximo posible en todas las actividades de la universidad, ya que, esto les aporta un mayor conocimiento y más habilidades que les servirán de mucha utilidad en su vida personal como profesional.
- Se les recomienda disfrutar al máximo la vida universitaria, ya que, deja muchos aprendizajes, consejos y experiencias que serán de mucha utilidad en la vida personal profesional.

## Referencias Bibliográficas

- Grupo Comidas. (28 de 04 de 2021). *¿Quiénes somos?* Obtenido de <https://grupocomidas.hn/>
- Alvarado Verdín, V. M. & ProQuest. (2016). *Ingeniería de costos*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/ereader/elibrodemo/40454>
- Benassini, M., & Domenge Muñoz, R. (2014). *Introducción a la investigación de mercados: Un enfoque para América Latina*. Pearson Educación de México.
- Carolina. (s. f.). *3 señales de alerta para mejorar la cultura organizacional*. Recuperado 11 de junio de 2021, de <https://www.losqueestantodas.cl/blog/mejorar-la-cultura-organizacional>
- Elmasri, R., Díaz Martín, J. M., & Navathe, S. B. (2011). *Fundamentos de sistemas de bases de datos*. Pearson Educación.
- Grupo Comidas Honduras. (s. f.). Recuperado 15 de mayo de 2021, de <https://grupocomidas.hn/>
- Linguee. (s. f.). Linguee.es. Recuperado 12 de junio de 2021, de <https://www.linguee.es/ingles-espanol/traduccion/topping.html>
- Oxford Diccionario. (s. f.). Léxico Diccionarios | español. Recuperado 12 de junio de 2021, de <https://www.lexico.com/es/definicion/operario>
- Peña Gómez, J. C. & Francisco Rivera Martínez. (2016). *Administración de procesos: Guía para el aprendizaje: cómo aprender a administrar una organización con base en sus procesos*. <https://elibro.net/ereader/elibrodemo/38081>
- Prieto Herrera, J. E. (2009). *Investigación de mercados*.

¿Qué es Base de datos o DB? (s. f.). SearchDataCenter&nbsp; en&nbsp; español. Recuperado 12 de junio de 2021, de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Base-de-datos>

¿Qué es el comercio electrónico? (s. f.). Recuperado 12 de junio de 2021, de <https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/ecommerce>

¿Qué es el Delivery? (2019, febrero 20). <https://barradeideas.com/que-es-el-delivery/>

¿Qué es la calidad de servicio? (s. f.). Ceupe. Recuperado 11 de junio de 2021, de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>

Render, B., & Heizer, J. H. (2010). *Administración de la producción*. Pearson Educación.

¿Sabes lo que es el troquelado? (2018, diciembre 17). *Producción Gráfica | DP Plus*. <https://dpplus.es/impresion/que-es-troquelado/>

Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contable FACES*, 4(4), 35-48.



## Glosario

PIA (Planta Industrial de Alimentos): sala que cuenta con la maquina industrial necesaria que mediante su uso se consigue elaborar alimentos de calidad, en serie y a gran escala, a partir de materias primas y subproductos industriales.

Comercio Electrónico: venta de bienes físicos a través de un canal digital por medio de internet (*¿Qué es el comercio electrónico?*, s. f.).

Investigación de campo: extrae datos e información directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección, como lo pueden ser entrevistas o encuestas, con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

Base de datos: conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso (*¿Qué es Base de datos o DB?*, s. f.).

Biscuits: masa compuesta de harina, huevos y azúcar, que se cuece al horno.

Embolillado: proceso de elaboración de las masas en su respectivo peso para la posterior elaboración de cada una de las pizzas, calzones y palitroques

Troquelado: técnica de elaborar bordes cortantes para recortar o estampar, por presión, planchas, cartones y cueros (*¿Sabes lo que es el troquelado?*, 2018).

Delivery: actividad parte de la función logístico que tiene por finalidad colocar bienes, servicios, fondos o información directo en el lugar de consumo o uso del cliente final (*¿Qué es el Delivery?*, 2019).

Topping: cobertura de vegetales o carnes que son agregadas como ingredientes en la elaboración de las pizzas (*Linguee*, s. f.).

Operarios: persona que tiene un oficio de tipo manual o que se requiere esfuerzo físico, en especial si se maneja una maquina en una fábrica o taller (*Oxford Diccionario*, s. f.).

## Anexos



Ilustración 3 Protocolo toma orden Auto-Servicio



Ilustración 4 Protocolo despacho Auto Servicio

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>DT PRINTS</b><br><small>RAPIDEZ CON CALIDAD</small> | <b>Impresiones Dubon Talhami S. de R. L</b><br><small>IMPRESIÓN DIGITAL, ESTRUCTURAS, LETRAS ENCAJUELADAS,<br/>         SUBLIMACION, PROMOCIONALES</small> |
|                                                                                                                                             | <small>SPS<br/>         Col. San Jose, 14 Calle,<br/>         10 - 11 Avenida, S.E.</small>                                                                |

RTN: 05019017901320 COTIZACION N°: 180

Cliente: Comidas Especializadas S. de R.L. Fecha: 28-may-21  
 Atencion: LIC. SEBASTIAN NUÑEZ Tiempo de Entrega: Negociable  
 Condicion de pago: CONTADO Asesor: Sofia Talhami

| #  | MEDIDAS       | DESCRIPCIÓN                                               | CANTIDAD | PIU                | TOTAL               |
|----|---------------|-----------------------------------------------------------|----------|--------------------|---------------------|
| 1  | 3x3.6mts      | Banners full colors                                       | 1        | L. 1,800.00        | L. 1,800.00         |
| 2  | 4x6mts        | Banners full colors                                       | 1        | L. 4,128.00        | L. 4,128.00         |
| 3  | 12x16pies     | Banners full colors                                       | 1        | L. 3,072.00        | L. 3,072.00         |
| 4  | 400"x150"     | Banners full colors                                       | 1        | L. 6,600.00        | L. 6,600.00         |
| 5  | 50"x120"      | Banners full colors                                       | 1        | L. 700.00          | L. 700.00           |
| 6  | 45x14pies     | Banners full colors                                       | 1        | L. 10,080.00       | L. 10,080.00        |
| 7  | 13.19x5.10mts | Banners full colors                                       | 1        | L. 11,600.00       | L. 11,600.00        |
| 8  | 3.22x3mts     | Banners full colors                                       | 1        | L. 1,700.00        | L. 1,700.00         |
| 9  | 3x3mts        | Banners full colors                                       | 1        | L. 1,600.00        | L. 1,600.00         |
| 10 | 3x4mts        | Banners full colors                                       | 1        | L. 2,100.00        | L. 2,100.00         |
| 11 | 2.5x4mts      | Banners full colors                                       | 1        | L. 1,720.00        | L. 1,720.00         |
| 12 | 3.5x4.5mts    | Banners full colors                                       | 1        | L. 2,800.00        | L. 2,800.00         |
| 13 | 133"x72"      | Banners full colors                                       | 1        | L. 1,064.00        | L. 1,064.00         |
| 14 | 88"x136"      | Banners full colors                                       | 1        | L. 1,400.00        | L. 1,400.00         |
| 15 | 12x15 pies    | Banners full colors                                       | 1        | L. 2,900.00        | L. 2,900.00         |
| 16 | 12x15 pies    | Banners full colors                                       | 1        | L. 2,900.00        | L. 2,900.00         |
| 17 | 16.25"x23"    | Vinil sobre pvc + laminado y troquelado                   | 1        | L. 130.00          | L. 130.00           |
| 18 | 82"x9"        | Vinil sobre pvc + laminado y troquelado + tape doble pega | 1        | L. 256.25          | L. 256.25           |
| 19 | 27"x85"       | Banners full colors                                       | 1        | L. 255.00          | L. 255.00           |
| 20 | 3x3mts        | Banners full colors                                       | 1        | L. 1,600.00        | L. 1,600.00         |
| 21 | 35"x63"       | Vinil sobre pvc + laminado y troquelado                   | 1        | L. 800.00          | L. 800.00           |
| 22 | 3.7x3mts      | Banners full colors                                       | 1        | L. 2,000.00        | L. 2,000.00         |
| 23 | 45"x74"       | Vinil sobre pvc + laminado y troquelado                   | 1        | L. 1,200.00        | L. 1,200.00         |
| 24 | 9.20x4mts     | Banners full colors                                       | 1        | L. 6,500.00        | L. 6,500.00         |
| 25 | 18.5"x4.5"    | vinil sobre pvc de 5mm                                    | 1        | L. 90.00           | L. 90.00            |
| 26 | 18.5"x4.5"    | vinil sobre pvc de 5mm                                    | 1        | L. 90.00           | L. 90.00            |
|    |               |                                                           |          | SUB-TOTAL          | L. 69,085.25        |
|    |               |                                                           |          | 15% I.S.V          | L. 10,362.79        |
|    |               |                                                           |          | <b>VALOR TOTAL</b> | <b>L. 79,448.04</b> |

OBSERVACIONES  
 Cotizacion valida por 15 dias

### Ilustración 5 Cotización de banners y vinil sobre PVC


 Colonia Alameda, Sendero Subirana, casa N°  
 532, contiguo a INPREUNAH  
 Teléfono: 2238-4482/87, Cel.: 3303-1480  
**R.T.N 08011967062234**

**COTIZACION No.R-0434**

| DIA | MES | AÑO  |
|-----|-----|------|
| 04  | 06  | 2021 |

**CONDICIONES DE PAGO**  
 \*50% al ordenar el trabajo  
 \*50% contra entrega del producto

Señor (es): SEBASTIAN NUÑEZ FLORES Atención: \_\_\_\_\_

Dirección: Tegucigalpa M.D.C Teléfono: \_\_\_\_\_

Atentamente cotizamos a usted (es) lo siguiente:

| CANTIDAD   | DESCRIPCION                                                                                   | PRECIO UNIT. | TOTAL       |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| 1          | Triptico, impreso en vinil, a full color, sobre coroplast, forma de triangulo, tamaño 60"x70" | L. 1,890.00  | L. 1,890.00 |
| 1          | Triptico, impreso en vinil, a full color, sobre coroplast, forma de triangulo, tamaño 90"x70" | L. 2,835.00  | L. 2,835.00 |
| 1          | Coroplast troquelado tipo trovicel, con instalacion, tamaño 36"x29"                           | L. 626.40    | L. 626.40   |
| 1          | Coroplast, con instalacion, tamaño 6"x12"                                                     | L. 7.80      | L. 7.80     |
| 2          | Display, en vinil sobre coroplast, troquelado, con patas en coroplast tamaño 27"x50"          | L. 810.00    | L. 1,620.00 |
| <b>U.L</b> |                                                                                               |              |             |
|            |                                                                                               |              |             |
|            |                                                                                               |              |             |
|            |                                                                                               |              |             |
|            |                                                                                               |              |             |
|            |                                                                                               |              |             |

### Ilustración 6 Cotización tríptico, coroplast y display

