



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
GSK CHARLESTON POLLO CAMPERO**

**SUSTENTADO POR:**

**KEVIN AXEL CARDONA ORELLANA  
2131118**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE  
NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A.**

**JULIO, 2019**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen ejecutivo .....	I
Introducción .....	IV
Capítulo I .....	1
1.1.    Objetivos de la práctica profesional .....	1
1.1.1.    Objetivo general .....	1
1.1.2.    Objetivos específicos .....	1
1.2.    Datos generales de la empresa .....	2
1.2.1.    Descripción general.....	2
1.2.2.    Reseña histórica.....	2
1.2.3.    Misión.....	3
1.2.4.    Visión.....	3
Capítulo II .....	4
2.1    Actividades realizadas .....	4
2.1.1    Control de operación del restaurante.....	4
2.1.2    Contratación de personal .....	5
2.1.3    Contabilización de horas y cheques de empleados.....	6
2.1.4    Revisión de alimentos en línea .....	7
2.1.5    Control de calidad .....	8
2.1.6    Control de temperaturas .....	9
2.1.7    Realización de inventarios.....	10
2.1.8    Hacer pedido a SYSCO .....	11
2.1.9    Recibir producto de SYSCO .....	12
2.1.10    Introducir los Invoices en el sistema Menulinks .....	13
Capítulo III.....	14
3.    Propuesta de mejora.....	14
3.1.    Implementación de cajas reciclables .....	14
3.1.1    Antecedentes.....	14
3.1.2    Descripción de propuesta .....	15
3.1.2.1    Costos de compra de cajas en SYSCO .....	16
3.1.2.2    Costos de compra de Auto-Chlor System' .....	17
3.1.2.3    Implementación de cajas reciclables y biodegradables .....	19

3.1.2.4	Eco-Friendly, Biodegradable Take-Out Containers WebstorantStore.....	20
3.1.2.5	Natural Kraft Takeout food box containers .....	21
3.1.2.6	Medición de proceso prueba piloto.....	22
3.1.2.7	Impacto de propuesta .....	23
3.1.3	Antecedentes .....	26
3.1.4	Descripción de propuesta .....	27
3.1.4.1	Impacto de reclutamiento y selección de personal .....	31
<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>		<b>32</b>
4.1.	<b>Conclusiones .....</b>	<b>32</b>
4.2.	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>33</b>
4.2.1.	<b>Recomendaciones a Pollo Campero.....</b>	<b>33</b>
4.2.2.	<b>Recomendaciones a la Universidad Tecnológica Centroamericana .....</b>	<b>34</b>
4.2.3.	<b>Recomendaciones a los estudiantes .....</b>	<b>35</b>
<b>Bibliografía .....</b>		<b>36</b>
<b>Glosario .....</b>		<b>37</b>
<b>Anexos .....</b>		<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Horario toma de temperaturas.....</b>	<b>10</b>
<b>Tabla 2: Costos de compra de cajas actual en SYSCO.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 3: Costos de compra de Auto-Chlor System.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 4: Costos de Compra.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 5: Cajas Bio-Pluspara ordenes.....</b>	<b>19</b>
<b>Tabla 6: Cajas EcoChoice para ordenes .....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 7: Cajas Natural Kraft para ordenes .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 8: Evaluación de los proceso .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 9:Compras con cambio de propuesta .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla 10:Ahorro que tendría Pollo Campero con el cambio de propuesta .....</b>	<b>24</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1- Pollo Campero Craig Apertura .....</b>	<b>39</b>
<b>Ilustración 2 – Pollo Campero Charleston .....</b>	<b>39</b>
<b>Ilustración 3 – Pollo en línea .....</b>	<b>40</b>
<b>Ilustración 4 – Hoja de temperaturas .....</b>	<b>40</b>
<b>Ilustración 5 – Temp-Taker .....</b>	<b>40</b>
<b>Ilustración 6 – Orden pedido SYSCO .....</b>	<b>41</b>
<b>Ilustración 7 – Introducir los invoices en sistema .....</b>	<b>41</b>
<b>Ilustración 8 – D-Grease.....</b>	<b>42</b>
<b>Ilustración 9 – Sanitizer.....</b>	<b>42</b>
<b>Ilustración 10 – Combitabs .....</b>	<b>43</b>

## Resumen ejecutivo

El mercado estadounidense en la última década ha atravesado por distintos cambios en la introducción de nuevas franquicias extranjeras que han llevado a cambios en la estructura por medio de franquicias procedentes de todo el mundo y sumando también nuevos conceptos que se presentan que son ofrecidos por el mercado interno del país lo que hace a tener oportunidades de inversión en este sector.

Cori (2017) afirma: “Las Franquicias son un mecanismo de desarrollo de distribución contractual con alta importancia económica y social por volumen de personas que laboran en franquicias, y el volumen de derramas económica de ellas. El desarrollo de elementos de atractividad de la franquicia para los potenciales franquiciadores, los que podrían considerar algunos factores esenciales como lo es la experiencia del franquiciador”.

En estos años de estudio en la carrera de Administración Industrial y de Negocios, se han adquirido y desarrollado conocimientos que hacen comprender y cómo funciona el mundo laboral desde un punto administrativo, utilizando razonamiento técnico. En el transcurso del tiempo en la práctica profesional se utilizaron estos conocimientos para entender y obtener análisis profundo del entorno, y comprendiendo actitudes del personal y el negocio en un marco práctico.

La decisión de hacer la práctica profesional como opción de grado es desarrollar los conocimientos en el ámbito laboral para que así lo aprendido en estos años de estudio pueda formar ámbito profesional al igual que obtener experiencia laboral. Es una oportunidad de crecer ya que todo lo que se aprendió en la universidad constituye un reto al aplicarlo y realizarlo en el mundo real.

Pollo Campero es una franquicia que se ha puesto y ha dejado su marca en el mercado norteamericano como un estrategia para atender al mercado inmigrante en los Estados Unidos, es un éxito y cuenta con 77 restaurantes de Pollo Campero en ese país, y se puede considerar uno de las franquicias embajadoras en el extranjero. Este restaurante ha mostrado a sus empleados en la parte administrativa a través de actividades que se usan la planificación de actividades hasta promociones con el fin de aumentar las ventas y productividad en él.

Actualmente, los profesionales que están avanzando y desarrollando valores y principios tienen que estar aportando en su entorno laboral y también mejorando su vida personal. Pollo Campero cuenta con principios que forman el desarrollo de los profesionales como ser; cooperación, responsabilidad, puntualidad, respeto, servicio y muy importante el trabajo en equipo. Todos estos principios son aplicados en cada nivel del negocio y no solo interno sino también externo como ser los: proveedores, agentes, cliente, etc.

El área administrativa está muy presente en el restaurante ya que es un departamento que conecta con todas las funciones del restaurante y cumplen con los objetivos de la franquicia a través de las funciones de la administración logra obtener el máximo beneficio posible. Durante la práctica profesional se pudo experimentar las diferentes actividades como el establecimiento de objetivos, hacer horarios de los empleados, organizar, motivar y entender cómo medir los resultados. Asimismo, se realizaron otras actividades de apoyo para el aumento de ventas y producción en el restaurante.

En cada actividad realizada durante la práctica profesional se dieron a conocer diferentes métodos y estrategias para la realización necesarias para la producción y la eficiencia de procedimientos. Se detectó que dentro de la instalación del restaurante Pollo Campero utilizan platos de porcelana y al momento de limpiar y lavar el plato los empleados que hacen lavaplatos utilizan el jabón y los químicos desinfectantes usan de manera no racional ya que hay poca supervisión en la utilización de este producto.

Se pretende implementar y desarrollar un plan de mejora que se apoye a cumplir los objetivos del plan administrativas que tiene el restaurante, con la entrega de la propuesta se espera tener dar un apoyo a las actividades administrativas y que den resultados que muestre el mejoramiento en el servicio al cliente. De igual manera, también se espera obtener el ahorro de activos para el restaurante así como financieros y también el ahorro de producto que utilizan. También se busca mejorar la supervisión y control del uso de los químicos y jabón que se utilizan en el proceso de lavado de platos.

El presente informe consiste en la implementación y cambio de cajas reciclables para el restaurante de Pollo Campero en Charleston este plan relevante para mejorar el servicio en el punto de vista de servicio al cliente al igual que el ahorro de jabón y (sanitizer) desinfectante ya que es un insumo sumamente elevado de precio que pagan cada mes en los restaurantes Campero.



El informe consiste de cuatro capítulos en los que se muestra los objetivos y la reseña histórica en el estado de Nevada, las actividades realizadas en la práctica profesional, la propuesta de mejora, las conclusiones y recomendaciones para el negocio. Se propone cajas reciclables y que son biodegradables para el ambiente dará resultados en el ahorro de un sistema controlado de jabón que se utiliza en el lavado de platos ya que los químicos son sumamente precio elevado y esto permitirá establecer una estrategia de mejoramiento de servicio al cliente y asegura que la venta a no se perderá por la falta de platos y la fidelidad de los ellos así también pueden surgir nuevos clientes potenciales, así cumpliendo las necesidades que tienen y el cumplimiento de objetivos del restaurante.

## **Introducción**

El presente informe busca exponer el trabajo realizado y los conocimientos que se obtuvieron mediante el desarrollo de la práctica profesional. La práctica profesional tiene por objeto permitir a la persona participe en el desarrollo de proyecto con funciones administrativas, aplicando conocimientos adquiridos durante la carrera. la práctica se realizó en el 8 de Abril al 26 de Junio.

Dicho informe muestra y detalla información y datos de Pollo Campero una franquicia guatemalteca que está abierta la ciudad de Las Vegas Nevada, las actividades que implica un administrador se necesitan y requiere una serie de procedimientos, la gerencia por parte de los propietarios de las franquicias que conlleva tener un mejoramiento continuo y se desarrolla habilidades para poder administrar y liderar un negocio para tener éxito. Se dará a conocer las funciones desempeñadas por el estudiante durante su proceso de práctica, así también dando una propuesta de mejora, acciones de mejora y también logros encaminadas a aportar a los objetivos del restaurante.

Dentro del informe consta con cuatro capítulos y se detallan de la siguiente manera, en el capítulo I, contiene datos básicos de la empresa, localización, historia y todo lo relativo a su funcionamiento y objetivos. En el capítulo II, descripción de actividades realizadas, detallada cada tarea ejecutada de acuerdo a las funciones del restaurante y sus objetivos. En el capítulo III se encuentran los antecedentes, la propuesta de mejora para Pollo Campero y el impacto que tendrá por la propuesta presentada. En el capítulo IV se enfoca en las conclusiones, recomendaciones para Pollo Campero, la universidad UNITEC y a los alumnos que realicen la práctica profesional.

## Capítulo I

### 1.1. Objetivos de la práctica profesional

#### 1.1.1. Objetivo general

Aplicar los conocimientos y habilidad que se adquirieron en la formación académica que se recibió en la universidad UNITEC de la carrera Administración Industrial y de Negocios en el restaurante Pollo Campero, con el propósito de desarrollar una experiencia profesional, nuevos conocimientos en el ámbito laboral y tener crecimiento en el entorno administrativo en el período establecido. Promover a Pollo Campero de los demás restaurantes de comida rápida ser un restaurante que se preocupa del medio ambiente y ser eco-friendly para que sea una franquicia socialmente responsable para darle más valor competitivo. Establecer un sistema que promueva de manera concreta el proceso de reclutamiento y selección de personal en el restaurante.

#### 1.1.2. Objetivos específicos

- Establecer una propuesta de mejoramiento para la implementación de cajas recicladas para llevar para qué en el restaurante mejore y ahorre sus activos financieros.
- Reducir el manejo de jabón y químicos que utilizan en la limpieza de platos en el restaurante Pollo Campero para que mejore la rapidez de servicio a los clientes.
- Definir y presentar una propuesta de proceso de reclutamiento y selección de personal adecuada para cubrir expectativas que establece y requiere cubrir el restaurante.

## **1.2. Datos generales de la empresa**

### **1.2.1. Descripción general**

Pollo Campero es una franquicia guatemalteca de comida rápida que ofrece y se especializa en pollo frito, que fue creada en 1971 por un grupo de empresarios.

### **1.2.2. Reseña histórica**

Pollo Campero nace en Guatemala en 1971 y un año después inicia operaciones en El Salvador, bajo la dirección de un grupo de empresarios guatemaltecos liderados por el Sr. Dionisio Gutiérrez G., fundador de la compañía, que unen su visión para crear un nuevo concepto de sabor: un pollo tierno, jugoso y crujiente; tres adjetivos que desde ese momento están asociados inseparablemente a la marca Pollo Campero.

En la década de los noventa, Pollo Campero inicia su proceso de expansión global, con su crecimiento en Latinoamérica. En el 2002 Pollo Campero ingresa a Estados Unidos y logra con una aceptación inmediata; las primeras aperturas llegan a romper récords de venta en la industria.

Al liderazgo en Latinoamérica y expansión por Estados Unidos se añade el ingreso a los mercados de Europa y Asia con las aperturas de restaurantes Pollo Campero en España (2006), China e Indonesia (2007) y próximamente Oriente Medio e India.

Presente en 12 países alrededor del mundo, Pollo Campero sirve a más de 80 millones de clientes cada año a través de una red de más de 300 restaurantes.

La apertura de Pollo Campero al estado de Nevada fue decisión de María Enamorado de raíces hondureña que abrió Pollo Campero junto a su hijo Paul Kular el hijo menor de María Enamorado.

Kular dijo que le presentaron a Pollo Campero cuando era niño y que visitaba la ciudad natal de su madre, San Pedro Sula. Cuando surgió la oportunidad de llevar la marca a Las Vegas, su familia capitalizó.

El primer establecimiento que se abrió fue el 5 de abril del año 2017 en la zona <sup>1</sup>Craig que fue la primera locación de forma popular en la comunidad latina en Las Vegas y el segundo establecimiento fue el 17 Octubre en Charleston<sup>2</sup>.

### **1.2.3. Misión**

Ofrecer la mejor experiencia se comer pollo en un restaurante de servicio rápido, logrando rentabilidad para nuestros socios (accionistas, franquicia arios, proveedores) y desarrollo para nuestros colaboradores, siendo buenos. (Campero, 2018)

### **1.2.4. Visión**

Bajo el desafío de generar alimentos que colaboren con la sana nutrición. Ser la cadena de restaurantes de pollo de origen latino líder en el Mundo Entero. (Campero, 2018)

---

<sup>1</sup> Ver Ilustración 1: Pollo Campero Craig Apertura.

<sup>2</sup> Ver Ilustración 2: Pollo Campero Charleston.

## **Capítulo II**

### **2.1 Actividades realizadas**

La administración es una clave necesaria para el éxito en cualquier organización. Al final, las ventas realizadas en el establecimiento generan los ingresos que son necesario y garantizan remunerar los gastos y costos para seguir operando. La administración tiene un elemento muy importante porque se necesita para poder realizar y alcanzar los objetivos y metas que están establecidas dentro de la organización. Se realizaron diferentes actividades dentro del área administrativa en el restaurante Pollo Campero en Charleston. Las actividades en el restaurante son establecidas en base al horario que está en la semana y se realiza por la situación que se representa en el restaurante y jornada en que este.

#### **2.1.1 Control de operación del restaurante**

Como manager de Pollo Campero se requiere planificar, controlar y evaluar las operaciones dentro del restaurante. Se trabajó con personas ya entrenadas para el manejo de producción, empaques y venta del menú establecido. Los principales deberes y responsabilidades fue tener eficiencia dentro del restaurante más en la parte productiva y estén los insumos necesarios para estar en constante producción, el manager tiene que observar si la franquicia tiene rentabilidad y saber que los resultados de ventas mensuales del restaurante, costes de cada combo y margen de ganancia ya que son determinados por cada uno de los platos y se asegurarse que cada producto es rentable, principalmente los productos que son de gran demanda dentro de Pollo Campero.

Como manager se aseguró acerca de la satisfacción del cliente, se observa el grado de cumplimiento de las necesidades que están en demanda y lo primordial es la rapidez del servicio, el trato que tienen los empleados con los clientes y la calidad máxima del producto final que se entrega. También es necesario reunirse con los empleados con fines de anunciar un cambio o por cualquier situación que esté pasando en el restaurante, verificar que se realice limpieza profunda del establecimiento, revisar que los encargados de la basura estén desechando correctamente en los contenedores por ejemplo las cajas estén desarmadas y que lo depositen en el contenedor de cartón y la basura que lo depositen en el de basura. En algunos casos cuando se le indiquen en el

horario se debe encargarse de cerrar el establecimiento, revisar que los hornos, hornillas y luces estén debidamente apagadas y activado el sistema de alarma cuando se cierre.

### **2.1.2 Contratación de personal**

En la empresa la actividad de contratar personal se suele utilizar la contratación boca en boca, familia o amigos o la mismos empleados conozcan a alguien que esté interesado en trabajar, a menudo conocen personas capaces o tienen contactos que han trabajado en la industria de los restaurantes. También se utiliza publicaciones en el internet (Facebook) en Pollo Campero cuando se busca empleados tienen la oportunidad de publicar ofertas de trabajo, no se utiliza anuncios en periódicos ya que es un gasto innecesario.

Se realizó la contratación de nuevo personal para el restaurante cuando llegaba un solicitante y se le entrega una solicitud de aplicación de puesto en el restaurante que incluye los datos personales de la persona que está aplicando, su historial de trabajo de donde ha trabajado o ha tenido experiencia, la razón de porque dejó de trabajar en sus últimos trabajos, y también a contactos de referencia, también en la solicitud se le solicita que pongan a que puesto está interesado y los días que está más disponible trabajar; después de que la persona haya terminado de completar y hacer la solicitud debe de entregarlo al Manager y se analiza si la persona es adecuada o es un buen candidato para la entrevista, si es un buen candidato se llama y se hace una cita en el restaurante para entrevistar.

En la entrevista los candidatos son los únicos que deben de prepararse para la entrevista, antes de hacer la entrevista se vuelve a hacer revisión de la solicitud de trabajo y que descripción de trabajo se necesita, se le hace unas series de preguntas y si son capaces de cumplir con el trabajo, también se observa como la persona se desenvuelve hablando de que es capaz de cumplir las expectativas del restaurante Campero. También en la entrevista se trata de hablar acerca de cuánto va empezar el salario y que días está disponible, para Pollo Campero es más preferible que todos los empleados que se estén contratando saben hablar inglés y español ya que así si tiene un contacto con un cliente ya sea hispano o americano ya puede dar un servicio al cliente mejor. También en la entrevista se tiene que preguntar si es flexible en el horario por si otro compañero de trabajo tiene un inconveniente este tiene la disposición de cubrir ese puesto.

Al terminar la entrevista a veces en ese momento como manager puede tomar la decisión y decirle al entrevistado que está contratado pero si hay más candidatos que estén dispuestos y que son buenos para ese puesto se hace una evaluación y se trata de tomar la decisión con los demás managers del restaurante, ya con la decisión final de contratar al empleado nuevo se le llama por teléfono se le dice que está contratado, se le informa también el día que tiene que presentarse y la ropa necesaria que se tiene que presentar para el primer día de trabajo.

### **2.1.3 Contabilización de horas y cheques de empleados**

Es de importancia el control de horas de trabajo de cada empleado, el control de horas afecta el éxito del restaurante, y también muestra el mejor aprovechamiento de sus recursos y también el aumento considerable de producción.

Cada empleado tiene un código de empleado con lo cual ingresa al sistema y guarda así un registro de la hora exacta de la llegada y salida del empleado al restaurante, éste control, de horario debe de tener el beneficio superior al esfuerzo realizado, por ello todos los empleados del restaurante están bien informados de este procedimiento y la normativa que tiene que seguir. Es de mucha importancia que marquen cuando es hora de entrada y salida de las horas de trabajo ya que se lleva historial y mayor control sobre el ausentismo laboral, reducción del coste de las operaciones, ahorro de horas en el momento de contabilizarlas, esto también muestra riesgos laborales, y se ve si está el labor bajo o alto.

El manager general está encargado de hacer el horario de trabajo cada semana y se tiene que asegurar de que los empleados trabajen por máximo 38 a 40 horas de trabajo a la semana. Al tener historial de las horas de entradas de los empleados y las horas de salida de los empleados se tiene que ver las horas que se trabajó y los empleados que tienen horas extras.

Al obtener las horas de todos los empleados listos y las oficinas de Capital Bookkeeping son los encargados de hacer los cheques de los empleados de restaurante. Capital envían una hoja por medio de correo y esa hoja contiene la lista de todos los empleados y muestra columnas de las horas de trabajo y otras de horas extras que tiene que poner el general manager, ya en papel físico y las horas de todos los empleados trabajaron se tiene que tomar foto o escanear y mandar a las



oficinas para que ellos aprueben llamen a Pollo Campero si tienen una pregunta con los números o si hubo un error con los números. Después de tener la confirmación, elaboran los cheques de los empleados, una vez terminados envían los cheques a Pollo Campero y se entrega al Manager General, se revisa cada uno de los cheques a ver si no cometieron un error y si tiene se debe de solventar ese error los siguientes dos semanas de pago. Después en la parte de atrás de los cheques se pone el nombre y el apellido de los empleados y cuando llegue a la hora de trabajo para cada uno se tiene que entregar a los empleados su respectivo cheque de pago y se pasa una lista en donde ellos tiene que firmar que se confirma que se entrega los cheques a tiempo.

#### **2.1.4 Revisión de alimentos en línea**

Como manager parte de la actividades se revisa que la producción se esté llevando acabo que las bandejas de pollo frito y asado se tiene que estar observando si hay en línea<sup>3</sup> y que el restaurante no se quede sin pollo frito o asado y se chequea si faltaba cualquier otra bandeja de pollo, se le tiene que informar al cocinero que baje una máquina o más ya sea mixto o dark ya sea frito o asado para que el pollo siga en producción, también hay que asegurarse que el pollo que esté en línea no este expirado. Se considera el pollo que este en línea expirado una hora después que salió de la freidora de presión o del horno ya que se tira el pollo expirado y el restaurante se queda sin pollo en un determinado tiempo y hace que los clientes esperen por su pedido.

También se encargó de revisar que ninguno de los complementos falten ya sea los frijoles negros, frijoles campero o el arroz campero, street corn salad y el limón ya cortado en rodajas que se le pone al pollo asado se pone en la línea; si en cualquier de estos hace falta se tiene que cambiar la bolsa en donde está puesto el complemento y poner más de lo que faltaba, regresar el contenedor ya lleno a la línea y avisarle al encargado de preparación hacer de estos complementos.

En caso de que falte alimento de freír en la parte de la freidora se tiene que avisar al empleado que tiene que llenar la refrigerador en el área de freidora y que lo llene con lo que le falta en este caso bolsas de papas, yuca, bolsas de plátanos, charola de empanadas o charola de camperitos.

---

<sup>3</sup> Ver Ilustración 3: Pollo en Línea

### 2.1.5 Control de calidad

“Un cliente es el visitante más importante en nuestras instalaciones, no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él. Él no es una interrupción en nuestro trabajo. Es él propósito del mismo. Él no es un extraño en nuestro negocio. Él es parte de él. No estamos haciéndole un favor a servirle. Él nos está haciendo un favor al darnos la oportunidad de hacerlo.”  
(desconocido, 2017)

Dentro del restaurante se realizó actividades de control de calidad y un elemento muy importante es saber analizar el cliente interno del restaurante ya que hay variedad de clientes que van a Pollo Campero pero la mayoría son hispanos americanos y esto es un buen elemento para poder saber qué hacer para el control de calidad a sus clientes. Motivación y satisfacción laboral dentro del restaurante y que tengan un buen ambiente de trabajo es algo que es bien establecido en este tipo de restaurante son más probable de tener un ambiente laboral más ameno y puede obtener buenos resultados ya que los empleados les gusta estar en un ambiente laboral donde se sientan cómodos hacer su trabajo y darán resultados efectivos haciendo de su parte.

El control de calidad es de observación directa ya que se tiene que supervisar a los empleados estén realizando su trabajo se observa que los empleados que estén en preparación de alimentos estén revisando que las piezas de pollo contengan estén en buen estado, chequear de que tengan el corte y tamaño adecuado para poder servir al cliente, que estén utilizando guantes para cualquier preparación de comida que estén haciendo ya sea empanizando pollo, preparando los complementos como el arroz campero, los frijoles negros y frijoles campero, la ensalada de repollo y ensalada de maíz. Hay que supervisar al empleado que este en el área de freidora y que traiga guantes al momento de estar en la. Como manager general o administrador se realizó este tipo de observaciones asegurando que los empleados estén realizando estas actividades en el restaurante cumpliendo con las normas de Pollo Campero y las leyes establecidas por el departamento de salubridad.

### 2.1.6 Control de temperaturas

Es de mucha importancia que se tenga presente como manager que todos los materiales o insumos en el restaurante requieren el mismo nivel de servicio para obtener un buen servicio ante los clientes.

Es de suma importancia tomar temperaturas<sup>4</sup> a los alimentos del restaurante ya que si no se hace esta actividad puede alterar gravemente la seguridad de los alimentos. Una mala medición o un ineficaz control de cualquier temperatura en los alimentos del restaurante pueden dar riesgos a la calidad de la comida hasta la salud de los clientes.

Para el control de temperaturas que se maneja en el restaurante se llama Temp-Taker<sup>5</sup>. Este dispositivo inteligente ayuda con la gestión de temperaturas de los alimentos de Pollo Campero y genera un registro claro y detallado que son accesibles electrónicamente y están bien organizados. Se toma temperatura con el dispositivo que ya tiene una lista predeterminada de todos los alimentos del restaurante y muestra los rangos automáticamente en los rangos de temperaturas que tienen que estar y se toma nota el resultado que muestra el dispositivo Temp-Taker y se escribe el resultado en el libro de temperaturas<sup>6</sup> de Pollo Campero.

Al momento de que los pollos se están friendo se tiene que registrar la hora en que se introdujeron en la freidora de presión, al salir se les toma la temperatura y tiene que estar siempre arriba de 180 Fahrenheit (82.22 Celsius) en el termómetro e igual para el pollo que es asado la máquina tiene que estar en cierta temperatura adecuada se baja una máquina y se toma temperatura y se pone la hora en que salió el pollo ya sea asado o frito. Los frijoles camperos y frijoles negros antes de llevarlo a la línea también se tienen que tomar temperatura y llevarlo con el contenedor donde se ponen y llevarlo a la línea. Se observó cómo conservar los alimentos a través de la conservación adecuado y lo que hace al final llevar un buen control de calidad por medio de determinadas temperaturas y regulaciones

---

<sup>4</sup> Ver Ilustración 4: Hoja de Temperaturas

<sup>5</sup> Ver Ilustración 5: Temp-Taker

En el siguiente cuadro muestra el horario que se toma las temperaturas durante el día:

**Tabla 1**

*Horario toma de temperaturas*

Jornadas	Horas
Jornada de la mañana	10:00 am
Jornada de la mañana	1:00 pm
Jornada de la noche	5:00 pm
Jornada de la noche	8:00 pm

*Fuente Propia*

### **2.1.7 Realización de inventarios**

El inventario es siempre esencial en un restaurante, en la práctica profesional se comprende que los suministros de cocina que se necesitan ser pedidos cada semana y con los alimentos es un insumo que hay que estar en constante supervisión al igual que chequear que estén dando un trato correcto con alimentos ya que puede llegar en un determinado momento que se llegue a vencer o estar en mal estado y al momento de hacer el inventario se observa si está en buenas condiciones para hacer procesado o usado en la cocina.

Cada semana se hizo inventario de los insumos en el restaurante los días lunes y jueves; y se hace pedido con la compañía SYSCO, y se recibe el pedido realizado los días martes y viernes.

SYSCO es una corporación multinacional estadounidense dedicada a la comercialización y distribución de productos alimenticios, artículos pequeños, equipos de cocina y artículos de para restaurantes menciona en su página web.

El procedimiento para la toma de inventarios siempre se cuenta de manera ordenada y se revisa la lista en físico de tamaños y porciones de los insumos o producto. Se tiene que tener cuidado al momento de contar o hacer un recuento físico puede dar un resultado que sea sustancialmente diferente al inventario que se hizo anteriormente, se procuró de hacer doble conteo de lo que se tenía en el restaurante para no tener un problema por falta de un insumo ya sea por tener mucho y que termine haciendo un desperdicio para el restaurante o que falte de ese insumo.

El inventario una herramienta clave que se hace y tener un control de coste de materia o producto que tiene en el restaurante y tener un seguimiento, controlar con cada costo de producto o alimento. También se tuvo que estar monitoreando el inventario del restaurante de manera consistente en cada semana.

### **2.1.8 Hacer pedido a SYSCO**

El objetivo de esta actividad es suplir de insumos en el restaurante se observa con el inventario ya realizado. Se necesita el inventario ya realizado de todos lo que el restaurante cuenta y se procede a la elaboración de pedido online en la página web de SYSCO.

A continuación se muestra los pasos de elaboración de pedido:

1. Se entra a la página online de SYSCO y se conecta al user de Pollo Campero.
2. Se da click al menú y entra a “make a new order” que es hacer un nuevo pedido.
3. La página muestra con una lista de los productos que ofrece para Pollo Campero.
4. Se empieza con el inventario en mano y con el producto seleccionado se coloca la cantidad que se necesita.
5. Se da click para agregar productos que no aparecen en la lista para seguir con la orden.
6. Una vez terminado se verifica si está completo la orden o se arregla cualquier error cometido.
7. Se acepta para enviar el pedido a la compañía.
8. Aparece un mensaje que el pedido se ha hecho exitosamente.

Durante esta fase de gestión de pedido en línea, es fundamental cumplir con el proceso y procedimiento de la elaboración de inventario correctamente.

### **2.1.9 Recibir producto de SYSCO**

El manager general de Pollo Campero tiene que recibir todo el producto que se le ordenó en línea a la empresa distribuidora SYSCO. El repartidor llega al establecimiento y le entrega al manager la lista de productos que se ordenó y al momento que el repartidor baja el producto se tiene que contar y coincidir si está el producto completo y si falta un insumo, en caso que eso ocurriera se le tiene que decir al encargado de SYSCO en este caso al repartidor de la falta de producto y también se tiene que mandar notificación por medio de correo electrónico a la distribuidora SYSCO por este tipo de inconveniente y solicitar una solución lo más pronto posible.

SYSCO para solventar este tipo de falta de producto lo que hace es traer en la próxima entrega que se le hace a la empresa y como administrador se tiene que estar presente de que tuvo este inconveniente y de asegurarse de que viene el producto que faltaba más lo que se le encargo para ese día. Al terminar de que este el producto este adentro del establecimiento el administrador y uno de los empleados tiene que ordenar el pedido<sup>6</sup> y se utiliza la metodología PEPS que es primer producto que entra es el primer producto que sale, en cada producto que se orden se marca con el mes y día en que entro el producto para sí tener un control de que el producto que ya estaba almacenado este saliendo y se esté utilizando y no desperdiciando ya que sería una perdida para el restaurante.

En el restaurante se encuentra un sinfín de insumos no solo de productos de alimentos, cajas en donde se empaacan las ordenes de las clientes, los recipientes en donde se ponen los complementos de cada uno de los combos, también se tiene que ordenar las cajas de utensilios, servilletas, vasos medianos y grandes que son personalizados de Pollo Campero, servilletas, cajas de guantes, tapaderas de vasos y de los recipientes de los complementos.

También se organiza todo lo relacionado con los alimentos que son las cajas de pollo mixto y pollo dark, repollo, pollo en piezas boneless, pan, salsas campero, salsa bbq, salsa honeymustard, salsa ranch, salsa buffalo, pepitas, arroz, limones, aceites, maíz, jalapeños, tortillas de maíz, tortillas de harina, queso feta, queso mozzarella, frijoles campero, frijoles negros y demás alimentos que se debe ordenar para que los empleados saben en donde tiene que buscar cuando lo necesiten.

---

<sup>6</sup> Ver Ilustración 6: Orden Pedido SYSCO

### **2.1.10 Introducir los Invoices en el sistema Menulinks**

Al terminar de ordenar la orden de SYSCO se obtiene un recibo o invoice con esto se tiene que introducir al sistema que se llama MenuLinks<sup>7</sup> que es un sistema de inventario para restaurantes, enfocado en el control de los inventarios y se monitoreo de las compras realizadas, el manejo de recetas. Permite generar aplicación de datos y su exportación de sistema de contabilidad para el restaurante Pollo Campero.

Es un proceso sencillo se ingresa al sistema de MenuLinks y se introduce el número de invoice y en la ciudad que está ubicado SYSCO y automáticamente le aparece la lista del pedido que se realizó y después por cada producto se ingresa la cantidad que se pidió y el precio; tiene que tomar en cuenta que los precios varían.

Al ingreso de los invoices se consolida la información o datos de los costos de los inventarios de Pollo Campero a través de MenuLink y se está controlando todo el ciclo de costos, desde la cantidad que se está utilizando de insumos por los empleados en una orden de comida o complemento hasta las compras de SYSCO.

Detalles más adicionales de este sistema es que da un respaldo y almacenamiento de la base de datos. MenuLinks es de gran funcionalidad de gestión en el inventario porque permite un seguimiento de las ventas, del inventario, de todas las compras realizadas y cualquier otro gasto así como pronosticar los costes de alimentos si bajan o suben en ese momento, una solución que también da apoyo a la agilización de comunicación con los proveedores y proporciona herramientas de estimación precisas y también estimar cualquier venta futura, combinación de cualquier insumo o conteo de clientes que tenga el restaurante.

---

<sup>7</sup> Ver Ilustración 7: Invoices en el sistema

## Capítulo III

### 3. Propuestas de mejora

#### 3.1. Implementación de cajas reciclables

##### 3.1.1 Antecedentes

Una de las áreas más importantes del restaurante es la cocina y el uso de material y utensilios se deben de tomar mayores precauciones para las medidas de limpieza para sus equipos, utensilios y platos de porcelana. Se utilizan en el restaurante productos de aseo para los platos y en días muy ocupados se utiliza bastante el uso de químicos y jabón para la limpieza de ello.

En el restaurante cada mes se adquieren químicos y productos de la compañía “Auto-Chlor System” para el lavado de los platos del restaurante, la cantidad de productos de limpieza es elevado llega un total de 1,000 dólares al mes, por lo que es demasiado lo que está pagando un restaurante para un jabón que solo se utiliza al lavado de platos. También en el Pollo Campero no hay una inventario de platos en el restaurante lo que hace que a veces no hay un conteo fijo de los platos que se utilizan.

Cuando llega la compañía de Auto-Chlor System esta cantidad bastante alto para un restaurante al momento de pagar al proveedor se le tiene que hacer el pago en efectivo, en muchas ocasiones se le tiene que decir al proveedor que tiene que pasar el día siguiente ya que Pollo Campero no cuenta con esa cantidad de efectivo tiene que conseguir el dinero por las cajas pero se quedarían cortas de dinero.

También el empleado que es el encargado de hacer lavaplatos en el restaurante no es muy cuidadoso al momento de quitar las sobras de comida y a veces se le van platos en el basurero y se terminan de perder o desechar porque no hay un control de cantidad de platos que se utiliza en el restaurante. Al momento de que el lavaplatos coloca en la maquina los platos a la máquina, cuando termina no queda completamente limpio y tiene que volver a ponerlos en la máquina hasta que queden incontaminado.



### 3.1.2 Descripción de propuesta

Considerando los antecedentes antes mencionados y el método existente, como propuesta de cambio, con el objetivo de mejorar y hacer más eficiente el servicio al cliente y eliminando el proceso de lavado de platos y se propone para el restaurante la implantación de cajas reciclables por medio de cajas biodegradables está hecho de cartón reciclado al 100% estas compañías incluye desarrollos innovadores en la fabricación de cartón, y también muestran diseños de envases en su página web y las soluciones de venta al por menor, así sería un cambio biodegradable a Pollo Campero.

Al momento de cambiar los platos al cajas de biodegradables, se asegura la correcta alineación de mejoramiento al servicio al cliente con el punto de venta, así se lograra maximizar la eficiencia en el restaurante.

El objetivo de implementar este cambio en el restaurante es mejorar la calidad de servicio y hacer la correcta gestión de ordenar las cajas biodegradables que se esté utilizando de manera satisfactorio en el restaurante Pollo Campero.

Adicional al objetivo de esta propuesta de cambio, tiene que cumplir ciertas acciones como ser:

- Se debe de aplicar un enfoque de mejoramiento de servicio para los clientes.
- Conocer y hacer el perfil del proceso de compra de las cajas para el restaurante Pollo Campero.
- Incrementar más la publicidad de Pollo Campero por medio de las cajas.
- Realizar supervisión de utilización de cajas.
- Verificar que las cajas de pedidos lleguen completamente correctas al restaurante.
- Dar retroalimentación al gerente general de las actividades de cambio.
- Dar a conocer a los clientes del cambio de cajas reciclables.

### 3.1.2.1 Costos de compra de cajas en SYSCO

Pollo Campero utiliza varios tamaños de cajas para empaquetar los pedidos de los clientes. Éstas cajas se les piden a SYSCO y se los traen los días de que se hacen la entrega los días martes y viernes. La marca de cajas y que hacen con el logo de Pollo Campero es de Southern Champion Tray y es una compañía por la cual hacen sus cajas que no sean biodegradables y que no materiales son recicladas. En el siguiente cuadro se muestra el pedido que se le hace cada semana a SYSCO por las cajas:

**Tabla 2**

*Costos de compra de cajas actual en SYSCO*

<b>Cantidad</b>	<b>Pack</b>	<b>Tamaño</b>	<b>Descripción</b>	<b>Código</b>	<b>Precio</b>
1	500	125 ct	Box Paper Xlarge yellow	7051365	71.03\$
1	500	200 ct	Box Paper Large Green	7051426	78.00\$
1	500	200 ct	Box Paper Medium Browm	7051387	76.50\$
1	500	400 ct	Box Paper Small Red	7051361	136.25\$
1	500	500 ct	Box Paper Small Orange	7051358	120.10\$
<b>Total</b>					481.88\$

*Elaboración propia*

### 3.1.2.2 COSTOS DE COMPRA DE AUTO-CHLOR SYSTEM'

Para la compra de químicos y jabón para el lavado de platos y la máquina de lavar platos es de la compañía de Auto-Chlor System y es el único tipo de insumo que no se le compra a SYSCO. Se considera una de los insumos más caros y que se utiliza todos los días de la semana, en el siguiente cuadro se muestra lo que Pollo Campero necesita y compra al mes:

**Tabla 3**

#### *Costos de compra de Auto-Chlor System*

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>		<b>Precio</b>
<b>1</b>	1 Gal	D-grease	250.13\$
<b>1</b>	1 Gal	Sanitizer Solution Q-A	257.25\$
<b>1</b>	5 Gal	Pot & Pan	430.80\$
<b>1</b>	18 grm	Combitabs	140.50\$
<b>Total</b>			<b>1078.68\$</b>

*Elaboración propia*

A continuación se muestra detalladamente los costos de compra:

**Tabla 4**

#### *Costos de Compra*

	Compra de Cajas		Compra cajas y productos		Annual
	Semanal	Mensual	Auto-Chlor	Total Mes	
<b>SYSCO</b>	481.88 \$	1,927.52 \$	1,078.68 \$	3,006.20 \$	36,074.40 \$

*Elaboración propia*

A continuación se muestra el funcionamiento de cada uno de estos productos y como se utiliza en el restaurante:

D-grease<sup>8</sup>: Es un Detergente a base de solvente y agua altamente alcalina, emulsiona rápidamente la grasa, el aceite y el suelo carbonizado, la aplicación versátil para estufas, hornos, parrillas planas, freidoras, pollos, campanas y respiraderos, o pisos, limpiadores de desagües efectivos o

<sup>8</sup> Ver Ilustración 8: D-grease

decolorantes de aluminio decolorado. La mezcla única de disolventes orgánicos y surfactantes no iónicos se combinan para proporcionar la detergencia y penetración del suelo exigida por el profesional de servicios de alimentos de hoy. La grasa, el aceite y el suelo carbonizado se emulsionan rápidamente y se levantan de la superficie para permitir que la limpieza se "limpie". Para la aplicación de superficies frías y calientes con equipos de cocina, parrillas planas, freidoras, hornos, o equipos de campana y ventilación. Sin humo y sin olor, el sistema de auto-cloro D-Grease mejora la seguridad del operador y la facilidad de uso y se utiliza en la máquina de lavaplatos ya que lleva se llena de residuos y se utiliza el D-grease para limpiarlo.

Sanitizer Solution<sup>9</sup>: es una solución de cloruro de amonio cuaternario sin enjuague para desinfectar vajillas, vasos y utensilios, así como equipos, tablas de cortar, pisos, mesas y mostradores. En las aplicaciones de lavado de vajillas a mano, úselo en el tercer fregadero de una operación de 3 compartimientos. Solution-QA proporciona una acción bactericida confiable sin dejar olores o sabores residuales desagradables. La fórmula no corrosiva es segura para usar en la mayoría de los utensilios que se utilizan en el restaurante.

Pot & Pan: es un jabón concentrado de detergente para manos de doble acción para lavar ollas, sartenes, vajillas, utensilios y componentes de equipos de preparación en el restaurante, y también se ha utilizado en las paredes, mostradores, o donde se necesite un limpiador superior en el restaurante. Pot & Pan Supreme está formulado para producir espuma superior de larga duración que emulsiona fácilmente residuos de alimentos persistentes, grasa y suciedad aceitosa para un lavado de vajilla a mano fácil y rápido y una limpieza fenomenal de superficies duras.

Combitabs<sup>10</sup>: son pastillas que se utiliza en la limpieza de freidora, horno y de la máquina de lavaplatos. ayuda a mantener su horno impecable y funcionando de manera eficiente para que pueda continuar cocinando la preparación de pollos en Pollo Campero y la maquina lavaplatos. Estas lengüetas cuentan con una fórmula potente con hidróxido de sodio que elimina rápidamente incluso la grasa más resistente, el carbón y los alimentos quemados del interior de las maquinas del restaurante.

---

<sup>9</sup> Ver Ilustración 9: Sanitizer Solution

<sup>10</sup> Ver Ilustración 10: Combitabs

### 3.1.2.3 Implementación De Cajas Reciclables Y Biodegradables

Mr Take Out Bags produce productos únicos, innovadores y de calidad premium que las empresas no podrían obtener fácilmente en otro lugar. También Mr Take Out Bags muestra una gran concentración de productos hechos de materiales reciclados que eran compostables o reciclables, o que eran altamente reutilizables. Se comprendió que hay un inconveniente en estar a la vanguardia.

En su página web que tiene la opción de compostabilidad, reciclabilidad, biodegradabilidad preocupándose y es una compañía que es respetuoso con el medio ambiente; Ofrecen una gama de opciones ecológicas que incluyen diferentes niveles de contenido reciclado, sin forro a prueba de grasa, niveles más bajos de material virgen (que tiene más de un impacto ambiental), etc. estas opciones cambian si un producto puede ser descompuesto o puede biodegradarse con el tiempo.

A continuación se describe la información de cajas Bio-Plus de las siguientes opciones para las ordenes en el restaurante:

**Tabla 5**

#### *Cajas Bio-Plus para ordenes*

<b>Cantidad</b>	<b>Pack</b>	<b>Tamaño</b>	<b>Descripción</b>	<b>Código</b>	<b>Precio</b>
1	500	Xlarge	Box Bio-Plus terra	04BPTERRAM	54.33\$
1	500	Large	Box Bio-Plus Green	03BPTERRAM	52.00\$
1	500	Medium	Box Bio-Plus Brown	02BPTERRAM	41.80\$
1	500	Small	Box Bio-Plus Red	08BPTERRAM	50.74\$
1	500n	Small	Box Bio-Plus Orange	10BPTERRAM	49.94\$
<b>Total</b>					248.81\$

*Elaboración propia*

### 3.1.2.4 Eco-Friendly, Biodegradable Take-Out Containers WebstorantStore

WebstorantStore es una compañía que ofrece equipos de calidad comercial para la industria de servicios de alimentos a través de pedidos en línea y envíos comerciales, y ofrece más de 280,000 productos. Además de los consumibles para restaurantes, WebstaurantStore también vende productos de oficina, suministros de limpieza y piezas para equipos de restaurantes.

WebstorantStore ofrece contenedor de alimentos biodegradables que viene con una formas diferentes para acomodar alimentos sólidos o líquidos para su máxima comodidad. Los contenedores de alimentos biodegradables también son aptos para microondas para que el clientes pueda calentar cómodamente sus comida o sobras que se llevó del restaurante y podérselas comer en el mismo recipiente.

Los contenedores ecológicos son confiables en la industrias de servicios de alimentos y WebstorantStore hace que fácil encontrar el contenedor de comida ecológico adecuado que se adapte al formato, estilo y personalidad del restaurante Campero.

En el siguiente cuadro se muestra las cajas Eco-Choice o Eco-friendly de WebstorantStore que son las que se necesitan para las ordenes en el restaurante:

**Tabla 6**

*Cajas EcoChoice para ordenes*

<b>Cantidad</b>	<b>Case</b>	<b>Tamaño</b>	<b>Descripción</b>	<b>Código</b>	<b>Precio</b>
1	300	9''x6''x3''	EcoChoice Bagasse 1	#395TO961	34.02\$
1	300	10''x6''x3 1/2''	EcoChoice Bagasse 2	#395TO962	34.02\$
1	500	7''x5''x2 1/2''	EcoChoice Bagasse 7	#395TO751	51.83\$
1	500	4''x6 1/2''x2''	EcoChoice Bagasse 4	#395TO641	41.76\$
1	300	8''x6''x3''	EcoChoice Bagasse 4	#150F608RAVTW	56.10\$
<b>Total</b>					259.49\$

*Elaboración Propia*

### 3.1.2.5 Natural Kraft Takeout food box containers

LetsGoGreen se estableció en el 2007 ha sido una fuente confiable para cientos de productos ecológicos que lo ayudan a vivir de manera más ecológica y a reducir huella de carbono al cambiar versiones sostenibles en este caso las cajas que actualmente se utilizan en el restaurante Campero a cambiar versiones de cajas que no sean sostenibles. LetsGoGreen.biz se especializan en contenedores y otros productos ya sea, vasos calientes, vasos fríos, utensilios, recipientes para llevar, bolsas de basura que son biodegradables biodegradables.

En el siguiente cuadro se muestra las cajas Natural Kraft de LetsGoGreen.biz que son las que se necesitan para las ordenes en el restaurante:

**Tabla 7**

*Cajas Natural Kraft para ordenes*

Cantidad	Case	Tamaño	Descripción	Precio
1	450	5" x 4.5" x 2.5"	#1 Natural Unbleached Kraft Box	137.21 \$
1	250	8.5" x 6.25" x 2.5"	#3 Natural Unbleached Kraft Box	108.11\$
1	360	8.75" x 3.5" x 6.5"	#4 Natural Unbleached Kraft Box	108.11\$
1	300	6.75" x 5.43" x 2.5"	#8 Natural Unbleached Kraft Box	190.71\$
Total				544.14\$

*Elaboración propia*

### 3.1.2.6 Medición de proceso prueba piloto

La medición de los procesos es fundamental en todas las empresas y es esencial si hay un cambio en un restaurante, debido a que se asegura que los nuevos procesos están siendo efectivos. En el caso de cambio de platos a cajas reciclables es importante identificar y analizar qué tan efectivo está siendo este cambio e implementación de dicha propuestas.

La efectividad se medirá a través de la siguiente evaluación realizada por el administrador del restaurante o gerente general. Se medirá la efectividad desde un rango del 1 al 5, siendo el 1 el más bajo y el 10 más alto. Los resultados deben de mostrar un resultado alto de 40 puntos, y se debe de considerar la eficacia y calidad que se obtiene con 15 puntos cada uno y 10 de eficiencia. Dando como resultado un promedio general de la propuesta de cambio. Por un tiempo de un mes cada uno se estaría haciendo las evaluaciones por cada cajas propuesta.

#### Tabla 8

##### *Evaluación Prueba Piloto*

EVALUACIÓN						
	1	2	3	4	5	Notas
<b>EFICACIA</b>						
1. Tiene un enfoque socialmente responsable.						
2. Esta dentro de las reglas establecidas el cambio propuesto.						
3. Se alcanzaron las metas y objetivos de Pollo Campero.						
<b>CALIDAD</b>						
1. Responde positivamente el cambio los empleados.						
2. Responde positivamente el cambio los clientes.						
3. Funciona efectivamente las cajas biodegradable						
<b>EFICIENCIA</b>						
1. Reduce los gastos en el uso de biodegradable.						
2. Se utiliza eficientemente los recursos del restaurante.						
Nota Final						
Promedio						

*Elaboración Propia*



### 3.1.2.7 Impacto de propuesta

En un restaurante es importante hoy en día que sea socialmente responsable esto dará un impacto para que Pollo Campero crezca, pasando de ser un negocio que sirve comida solamente a convertirse en un restaurante que sirve a sus clientes de manera satisfactoria y que los clientes sepan de que Pollo Campero se preocupa por el medio ambiente utilizando materiales en sus cajas que sean reciclados. En este sentido, es importante que todo el equipo de Pollo Campero este en sintonía y que se le prioridad a participar de esta forma de negocio consiente. Esto daría buena imagen ya que actualmente hay personas que se preocupan por el consumo de productos y servicios que se usan; es por eso que Pollo Campero les daría la opción de que vea que están comprometidas y que son responsables de cuidar el planeta. Hacer saber a los consumidores que está haciendo una acción amigable con el medio ambiente y que está comprometida con la sociedad hará que los clientes de identifiquen creando lealtad y se aumentaría la rentabilidad. No solo servirá para que los consumidores estén enterados de las acciones que se toman, sino también ayuda a obtener la atención de los medios de comunicación.

Realmente ayuda a las empresas a mejorar mediante la creación de un embalaje personalizado para ellos. El empaque es uno de esos productos que puede impactar el éxito de una empresa es la presentación que se llevan a sus casa de Pollo Campero. Cambia la forma en que las personas lo perciben y a comercializar sus negocios. También agrega valor a la venta y coordinarse con la imagen que intentan expresar con su negocio.

Las ventajas que ofrece estas cajas biodegradables es que ofrece un empaque adecuadamente diseñado para contener, proteger, e identificar el producto satisfaciendo el cliente además que ofrece las ventajas de ser reciclables biodegradables. La compra de cajas biodegradables también hace reducir los costos ya que son cajas reciclables.

También se crea la implementación de reducción de insumos de químicos y jabón en el proceso de lavado de utensilios del restaurante ya que no se utilizaría más el jabón porque se eliminaría todos los platos del restaurante. Bajaría el uso y el costo de compra de químicos para el restaurante de Pollo Campero. Esto se traducirá en una mejora constante en el servicio al cliente ya que no se preocuparía por la falta de platos en días que estén con más movimientos de clientes y se utilizaría

las cajas. Los costos reducirán un 50% cada mes serian un total de 539.34\$ cada mes con la compañía Auto-Chlor System.

Con la compra de las cajas biodegradables en la tabla siguiente muestra lo que Pollo Campero se compraría con el cambio de propuesta:

**Tabla 9**

*Compras con cambio de propuesta*

<b>Compañías cajas</b>	<b>Costo Semanal</b>	<b>Costo Mensual</b>	<b>Auto-Chlor</b>	<b>Total de Mes</b>
<b>Mr. Take Out</b>	248.81\$	995.24 \$	539.34 \$	1,534.6 \$
<b>Bags</b>				
<b>WebstorantStore</b>	259.49\$	1,037.96 \$	539.34 \$	1,577.3 \$
<b>LetsGoGreen</b>	544.14\$	2,176.56 \$	539.34 \$	2,715.9 \$

*Elaboración propia*

Con la compra de las cajas biodegradables en la tabla siguiente muestra lo que Pollo Campero tendrá de ahorro con el cambio de propuesta:

**Tabla 10**

*Ahorro con el cambio de propuesta*

<b>Compañías cajas</b>	<b>Ahorro Mensual</b>	<b>Ahorro Annual</b>
<b>Mr. Take Out Bags</b>	1,471.62 \$	17,659.44 \$
<b>WebstorantStore</b>	1,428.90 \$	17,146.80 \$
<b>LetsGoGreen</b>	290.30 \$	3,483.60 \$

*Fuente: Propia*

Se verá reflejado un impacto en evaluaciones de la implementación de propuesta de cambio, obteniendo calificaciones a medida que se retroalimente las sugerencias de los administradores para el restaurante.

El labor son una de los grandes desafíos para un propietario que posee, opere o administre un restaurante, los costos laborales fluctuaran según las horas extras que el empleado este laborando fuera de las horas del horario establecidos y el impacto para Pollo Campero con el cambio de cajas biodegradables dará un resultado favorable y mantener un presupuesto de pago para los empleados equilibrado, se eliminaría el lavado de platos y bajaría la productividad de los empleados y no se costaría al restaurante pagos de horas extras.

Al implementar este tipo de cambio socialmente responsable Pollo Campero va ser reconocida por ser eco-friendly y hace que se proyecte una buena imagen para el restaurante y llamaría la atención a posibles que se preocupan por el medio ambiente y buscan lugares que estén consientes por ello. Ser un restaurante ecológico también daría valor competitivo no solo ante los clientes, sino también a las demás restaurantes de comida rápida.

### **Lo que dice la ley sobre el uso de sus contenedores reutilizables**

Enfatizaré el Código de Normas de Alimentos de Estados Unidos (el Código) establecen ningún requisito legislativo que impida que una empresa utilice un contenedor provisto para un cliente para almacenar o empacar alimentos comprados. De hecho, muchas empresas están adoptando en realidad el uso de envases reutilizables respetuosos con el medio ambiente, y los cafés que utilizan tazas reutilizables son un buen ejemplo. Si una empresa tiene una política de no aceptar contenedores para el almacenamiento de los alimentos comprados, entonces esa es una decisión comercial en lugar de una restricción debida a la legislación. (Gipsland, 2018)

### 3.1.3 Antecedentes

El restaurante Pollo Campero no ha tenido como prioridad en el proceso de sus operaciones de desarrollo del área de recursos humanos; por lo tanto, no tienen un proceso claramente establecido. Al contratar personal se suele utilizar la contratación boca en boca, familia o amigos o la mismos empleados conozcan a alguien que esté interesado en trabajar, a menudo conocen personas capaces o tienen contactos que han trabajado en la industria de los restaurantes. También se utiliza publicaciones en el internet (Facebook) en Pollo Campero cuando se busca empleados tienen la oportunidad de publicar ofertas de trabajo, no se utiliza anuncios en periódicos ya que es un gasto innecesario. Este tipo de reclutamiento no es factible para el restaurante los candidatos suelen ser personas que muestren profesionalismo, también no son completamente claros al decirles que consiste y que actividades deben de realizar al puesto que ellos están aplicando ya que los nuevos empleados que se contratan no duran en el trabajo y se terminan retirando del puesto del trabajo.

Hay costos que representan gastos para el restaurante que hacen contar con personal no calificado o no cuenta con el perfil del puesto no generara los resultados esperados. También a los empleados contratados que empiezan a entrenarlos se van y siempre se les paga por los días que trabajaron en el restaurante.

Se necesita contar con una descripción y especificación de los puestos debidamente establecida, que permita al restaurante saber qué debe esperar que realicen sus miembros en cada puesto y estos van a conocer cuáles son sus responsabilidades y funciones de ese cargo. Es mediante el uso de políticas de reclutamiento y selección con base en un análisis de puestos, que el restaurante puede asegurarse de contratar al candidato más idóneo para el puesto, y de esa manera procurar un alto rendimiento.

### 3.1.4 Descripción de propuesta

Debido a las necesidades organizacionales de potencializar el reclutamiento y selección de empleados para Pollo Campero, lo cual hacer parte esencial para el logro de objetivos establecido del restaurante se considera presentar una propuesta de mejora para el proceso de talento humano en Pollo Campero en Las Vegas, construirá a fortalecer de un buen funcionamiento, con buenos empleados calificado en los puestos del restaurante permitirá ofrecer un servicio de calidad.

Al establecer nuevos procedimientos permitirá que la organización mejore y se podrá identificar desviaciones sobre las cuales se deben tomar correctivos que garanticen una mejore orientación hacia el cumplimiento de los objetivos del restaurante.

Al establecer nuevos procedimientos de reclutamiento y selección

Implementación de reclutamiento y selección de personal adecuado

Razón para selección de personal.

En Pollo Campero se tiene que asegurar y descontar con la gente adecuada, también con la cantidad necesaria, para que el negocio avance firmemente. Hay muchas razones por la cual Pollo Campero debe de asegurase que necesita empezar el reclutamiento de empleados:

- El personal esta trabajado demasiado en el restaurante
- El personal no es adecuado para el nivel actual de productividad.
- Crecimiento de ventas o servicio en el restaurante.

Reclutamiento Externo

En Pollo Campero se debe de hacer el reclutamiento externo y no el interno ya que todos los empleados están capacitados para la mayoría de los puestos dentro del restaurante pero no va ser suficiente para poder tener un mejor crecimiento y desarrollo en Pollo Campero.

Herramientas de reclutamiento para Pollo Campero

Agencias de empleo: El restaurante comunica las necesidades de personal a las agencias de empleo, y estas últimas, a través de sus bolsas de trabajo o publicando ofertas de empleo, se encargan de proporcionar a las empresas los candidatos con los requisitos exigidos.

Jobs sites o portales de empleo: En los portales de empleo no solo pueden publicar ofertas de empleo las empresas, sino que también los candidatos pueden publicar sus currículos y acceder a la oportunidad de trabajar para Pollo Campero.

Actualmente LinkedIn es la mayor red social de profesionales del mundo, se creó en 2003 con la intención de conectar a los profesionales de diferentes partes del planeta y el objetivo de que compartiesen experiencias pudiendo al mismo tiempo buscar nuevas oportunidades laborales. LinkedIn ofrece la posibilidad de buscar candidatos a través de un motor de búsqueda, con la introducción de palabras clave, competencias, conocimientos, puestos o cargos, y localización geográfica, aparte de otros muchos filtros que ofrecen las diferentes tipos de cuentas que pueden obtener los usuarios. Al mismo tiempo los reclutadores tienen la opción de agregar como contacto a un posible candidato o bien, realizar un seguimiento de la actividad de ese usuario sin la necesidad de enviar una invitación a conectar.

Por parte del candidato, un perfil mal rellenado o con espacios en blanco puede ocasionar una falta de interés por parte de la empresa. Sin embargo un perfil correctamente rellenado, detallado y lo más profesional posible aumentará las posibilidades de crear contactos y de éxito entre las empresas.

- Fotografía: Utilizar una fotografía profesional
- Cabecera: Nombre del usuario, cargo ocupado y breve descripción.
- Experiencia y estudios: Experiencia laboral y estudios realizados
- Referencias: Recomendaciones de compañeros o jefes pueden ser muy útiles.
- Validación de conocimientos: los contactos validarán las aptitudes que pongan cada usuario.

Del mismo modo, Pollo Campero debe dedicar tiempo a tener su perfil corporativo de LinkedIn actualizado para fortalecer su marca personal. El restaurante tiene la posibilidad a través de este perfil de dar difusión a sus ofertas de empleo.

Instituciones educativas: Las universidades, las escuelas y otras instituciones académicas son una buena fuente de candidatos jóvenes que harán moderadas peticiones de salarios.

Bohlander (2001), las entrevistas de selección han desempeñado un papel muy importante dentro del proceso de elección de candidatos; tanto que es raro encontrar un caso en que se haya contratado a algún empleado sin algún tipo de entrevista. Mayormente según el tipo de puesto, quizá los solicitantes sean entrevistados por una persona, por miembros de un equipo de trabajo o por otras personas de la organización.

### **Pasos en el proceso de selección**

Perfil del puesto, se tiene que establecer los requerimientos que deben satisfacer las personas, para ocupar los puestos eficientemente. Es necesario que se tenga información precisa acerca de las exigencias y requisitos del cargo que se pretende ocupar, con el objetivo de ajustar las técnicas que se aplicarán en el proceso de selección de personal a las exigencias del cargo, y de esta manera desarrollar una selección acorde con las necesidades requeridas del restaurante.

1. Se exige que los solicitantes llenen la solicitud de puesto del restaurante porque da información que permite decidir si un solicitante cumple con los requerimientos mínimos de experiencia, escolaridad, etc. Asimismo, proporciona al entrevistador una base de información sobre los antecedentes del solicitante. Incluso si los solicitantes acuden con currículos elaborados, es importante que llene una solicitud en las primeras etapas del proceso.
2. Se llama al solicitante a una entrevista y consiste en una plática formal y profunda, conducida para evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto. Las entrevistas permiten también la comunicación en dos sentidos: los entrevistadores obtienen información acerca del solicitante y éste la obtiene de la organización y lo que el entrevistador tiene que hacer enfoque al solicitante las actividades que tiene el puesto que están aplicando.
3. Dar Descripción realista del puesto, cuando el solicitante tiene expectativas equivocadas respecto a su futura posición, el resultado es negativo prácticamente en todos los casos. Para prevenir la reacción de “ustedes nunca me lo advirtieron”, siempre es de gran utilidad

llevar a cabo una sesión de familiarización con el equipo o los instrumentos que se utilizarán, de ser posible, en el lugar de trabajo.

4. Decirle al candidato que ha finalizado la entrevista de trabajo, pero sin comunicarle ninguna valoración o decisión tomada. Al candidato se le agradece su tiempo y colaboración y se le informa como se le comunicará la decisión.
5. Hacer verificación de referencias y antecedentes del candidato esto ayuda responder interrogantes, con esto se trata de descubrir lo más detalladamente posible actitud, responsabilidad y eficacia en el trabajo, la razón de porque decidió irse de los trabajos anteriores, proporcionar una información de la actividad social familiar, corroborar la honestidad y veracidad de la información proporcionada.
6. Decisión de contratar, la decisión de contratar al solicitante señala el final del proceso de selección. Esta responsabilidad puede corresponder al futuro manager del candidato.



### 3.1.4.1 Impacto de reclutamiento y selección de personal

En el mundo actual existe una gran competencia entre las empresas por prevalecer y encabezar el mercado, de la cual sólo se puede salir adelante si se cuenta con el mejor elemento humano para que esté en posibilidades de tomar las mejores decisiones y acciones en beneficio a Pollo Campero. Al atraer e integrar a los mejores elementos se está en posibilidades de mejorar la calidad de toda de todo el restaurante con este procedimiento adecuado. Si se llega a realizar en forma eficiente estos son los impactos en el restaurante:

- Permite la adecuada capacitación o entrenamiento de personal.
- Permite ubicar el hombre adecuado en el puesto determinado
- Facilita la integración del trabajador a la empresa
- Disminuye las injusticias por que el eliminar el favoritismo se coloca al trabajador en el lugar donde mejor debe rendir.
- Contribuye al incremento de la productividad en los procesos del restaurante.
- Con el proceso de reclutamiento puede llenar muy rápidamente una vacante.
- El proceso de reclutamiento y selección da a los empleados da oportunidad de diversificar su fuerza de trabajo si se realiza externamente.
- Si el empleado contratado realmente es un buen aporte para el trabajo, puede permanecer en Pollo Campero por más tiempo, lo que significa que los costos de capacitación estarían rindiendo por parte del empleado contratado.
- Con los Jobs sites ofrecen la posibilidad de almacenar toda la información que necesita en un único lugar. Esto significa que ya no perderemos más el tiempo clasificando CV y más CV en papel, imprimiendo cartas de presentación y notas sobre las entrevistas. La reducción de papel contribuye, además de a reducir gastos de impresión, a la simplificación de los procesos por tanto, contribuye a que sean más productivos.

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **4.1. Conclusiones**

Luego de hacer el análisis del proceso de implantación de cajas en los establecimientos de Pollo Campero, se encontró una alternativa de cambio de platos de porcelana a la implementación de cajas recicladas para el restaurante Pollo Campero en las Vegas Nevadas y mejora el servicio al cliente porque los clientes se encontraría con un servicio y producto rápidamente al momento de hacer una orden y se obtiene una mayor satisfacción tanto del cliente como el equipo de trabajo. También esta implementación da la ventaja de reducción de costos ya que a bajar los costos de jabón al mes y bajaría el Labor del restaurante ya que no tocaría lavar platos y los del turno pueden entregar al siguiente turno el restaurante ordenada y limpia para la siguiente jornada.

La implementación de cajas reciclables en el restaurante Campero se eliminaría el uso de platos de porcelana y no se tendría que lavar platos y baja los costos de jabón al mes y solo se utilizaría para lavar algunos utensilios de cocina que se utilizan en el día.

Con la implementación de proceso de reclutamiento y selección de personal adecuada cubre las expectativas que establece Pollo Campero se integran nuevos procedimientos contando con algunas acciones que ya contaban y son funciones que se realiza durante la selección de personal. Es en base al reclutamiento que se atrae al elemento humano hacia al restaurante con el fin de que se le seleccione el indicado al puesto vacante.

## **4.2. Recomendaciones**

### **4.2.1. Recomendaciones a Pollo Campero**

Al trabajar en un restaurante como es Pollo Campero y ver las actividades que se ejecutan se pueden observar que en toda empresa o en este caso negocio no es perfecto y siempre hay situaciones en donde la empresa o negocio pierde dinero y sea gastos de insumos para el restaurante y en Pollo Campero se compra jabón y químicos con un precio muy elevado para el uso de jabón en un restaurante.

La implementación de cajas reciclables en el restaurante Pollo Campero beneficiara incrementando el servicio al cliente y mejorando la imagen del restaurante y dando más valor competitivo en el mercado en la industria de la comida rápida.

Mejorar y optimizar la comunicación con el proveedor también las alianzas estratégicas con el proveedor para la implementación de propuesta de cambio.

Coordinar y administrar con el apoyo con todos los empleados del restaurante, actividades del restaurante con el fin de hacer Pollo Campero socialmente responsable.

Que se ejecuten el proceso de reclutamiento y selección de conformidad a las directrices establecidas, cumpliendo con las normas establecidas para el efecto, para contratar al personal idóneo para cada cargo, evitando en la medida de lo posible el riesgo de contratar a personal con antecedentes malos o simplemente, que no reúne las características requeridas para el puesto en cuestión.

Es importante evaluar constantemente los procesos de reclutamiento y selección de personal, a efecto de actualizarlos conforme los cambios que se puedan suscitar en el tiempo, para mejorar los sistemas actuales.

#### **4.2.2. Recomendaciones a la Universidad Tecnológica Centroamericana**

Los estudios en la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) es una universidad que da un alto nivel de exigencia y que le dan a sus estudiantes la oportunidad de experimentar y vivir experiencias internacionales en el proceso de la práctica profesional. UNITEC es una universidad prestigiosa a nivel nacional y permite tener una ventaja competitiva, ofreciéndole elementos de conocimiento y habilidades para que sus estudiantes tengan la posibilidad de internacionalizarse.

Se le recomienda a UNITEC seguir fomentando en los estudiantes esa capacidad y dar motivación a continuar programas internacionales que abran las puertas a la obtención de conocimientos diferenciadores, multiculturales y exigentes que pueden ser de mucha ayuda y poder implementarlas en algún momento en la vida profesional.

#### **4.2.3. Recomendaciones a los estudiantes**

En los años de estudios en la universidad todos los universitario tienen que tener en mente de enfocarse en adquirir la mayor cantidad de conocimiento en cualquier carrera que se están especializando, sin olvidar cualquier otra área de interés que se tenga. Para la finalización de esa etapa durante la práctica profesional, el compromiso debe ser aún mayor con el propósito de establecer nuevos objetivos profesionales y obtener conocimientos y habilidades que sean prácticos, y que en el momento del labor serán de mucha utilidad en el futuro.

Se les recomienda a los estudiantes aprovechar cada oportunidad de aprendizaje que se pueda presentar, ya que será un apoyo para la toma de decisiones y de desarrollo de habilidades profesionales; y también se les recomienda que aclaren cualquier tipo de dudas que puedan presentarse durante el proceso, puesto que se pondría a evitar de cometer cualquier tipo de situación o errores futuros para la empresa o negocios y logran crecer personal y profesionalmente.

## Bibliografía

- Amoros, E. (2010). *Eumed.net*. Recuperado el 15 de 06 de 2019, de Eumed.net:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/Gestion%20en%20el%20Proceso%20de%20Reclutamiento%20y%20Seleccion%20de%20personal.htm>
- Arzate, A. (14 de 04 de 2017). *IPS*. Recuperado el 15 de 06 de 2019, de Reclutamiento de Personal, Outsourcing de Personal: <https://www.ips.com.mx/blog/7-fuentes-de-reclutamiento-de-personal>
- Campero. (2018). *Pollo Campero*. Obtenido de <https://www.campero.com/gt/nosotros>
- COPYRIGHT © 2019 AUTO-CHLOR SYSTEM. (2019). *Auto-Chlor System*. (A.-C. SYSTEM, Productor)  
 Recuperado el 3 de Junio de 2019, de Auto-Chlor System: <http://www.autochlor.com/>
- Corp., S. (1 de Enero de 2019). *SYSCO*. Recuperado el 21 de Abril de 2019, de  
<https://www.sysco.com/Contact/Contact/Our-Locations/Las-Vegas>
- desconocido, A. (2017). *Apache*. Recuperado el 6 de Julio de 2019, de Apache:  
<https://www.apacheperu.com/index.php/blog/153-50-celebres-frases-sobre-calidad-de-servicio>
- Gipsland, T. (16 de 08 de 2018). *Gipsland Unwrapped*. Recuperado el 17 de 6 de 2018, de  
<https://gipslandunwrapped.com/2016/08/18/the-law-using-reusable-containers/>
- Kudialis, C. (6 de Abril de 2017). *Las Vegas Sun*. Recuperado el 10 de Mayo de 2019, de  
<https://lasvegassun.com/news/2017/apr/06/pollo-campero-fans-flock-first-las-vegas-location/>
- License, C. C.-S. (2 de Mayo de 2019). *Wikipedia*. Obtenido de <https://en.wikipedia.org/wiki/Sysco>
- Mr. Take Out Bag*. (07 de 9 de 2017). (Authorize.net) Recuperado el 03 de Junio de 2019, de Mr. Take Out Bag: <https://www.mrtakeoutbags.com/>
- Reserved, A. R. (2009). *WebstaurantStore*. Recuperado el 18 de Junio de 2019, de WebstaurantStore:  
<https://www.webstaurantstore.com/>
- Reserved, A. R. (Ed.). (s.f.). *LetsGoGreen, Inc*. Recuperado el 19 de Junio de 2019, de LetsGoGreen:  
<http://letsgogreen.biz/>

## GLOSARIO

**Add:** programa en computadora donde se puede agregar otro producto o insumo a la lista de compra.

**Biodegradable:** Es una sustancia que puede descomponerse naturalmente sin causar daño.

**Click:** es la acción de pulsar cualquier botón o tecla del dispositivo apuntador de la computadora o laptop.

**Camperitos:** son cortes de pechugas de pollo o considerado como boneless wings que se empanizan y después se fríen.

**Compostabilidad:** material se degrada biológicamente produciendo dióxido de carbono, agua, compuestos inorgánicos y biomasa a la misma velocidad que el resto de materia orgánica que se está compostando con éste, sin dejar residuos tóxicos visibles o distinguibles.

**Dark:** Son las partes o piezas de pollo oscuras que son la pierna y el muslo.

**Detergencia:** la remoción de un material no deseado de un sustrato sumergido en cierto medio, generalmente con el uso de una fuerza mecánica y en presencia de una sustancia química que puede reducir la adherencia del material no deseado al sustrato.

**EcoFriendly:** Respetuoso del medio ambiente.

**Invoices:** se llama a así a todo una lista de bienes enviados o servicios prestados, con una declaración de la suma debida por estos; una factura.

**Labor:** es la suma de todos los salarios pagados a los empleados, así como el costo de los beneficios de los empleados y los impuestos de nómina pagados.

**Linea:** es la parte del restaurant en donde se mantiene la comida preparada en una temperatura implementada.

**Manager General:** responsable de liderar y coordinar las funciones de la planificación de actividades en un empresa o negocio.

**MenuLinks:** programa en donde se tiene mejor control incluye inventario y gestión de recetas, compras, gestión laboral, gestión de efectivo y presentación de informes.

**Mixto:** son las partes o piezas de pollo que son las alas y la pechuga.

**Sanitizer:** El alcohol en gel, también conocido como gel antiséptico, gel antibacterial, gel desinfectante, gel de alcohol, alcohol gel o gel limpiador bactericida

**Street Corn Salad:** Ensalada con maíz tostado, pimientos, revuelto con queso cotija, tomate cherry y pepitas.

**Sysco:** Systems and Services Company

**Tienda:** Sinónimo de restaurante por parte de hispanos en Estados Unidos.

**Walking Cooler:** espacio de almacenamiento cerrado refrigerado a temperaturas, respectivamente, por encima y a 32 grados Fahrenheit.

**Walking Freezer:** espacio de almacenamiento cerrado refrigerado a temperaturas, respectivamente, por encima y a 32 grados Fahrenheit.



## ANEXOS

**Ilustración 1- Pollo Campero Craig Apertura**



*Fuente: Las Vegas Sun*

**Ilustración 2 – Pollo Campero Charleston**



*Fuente: Vegas Eater*



**Ilustración 5 – Temp-Taker**



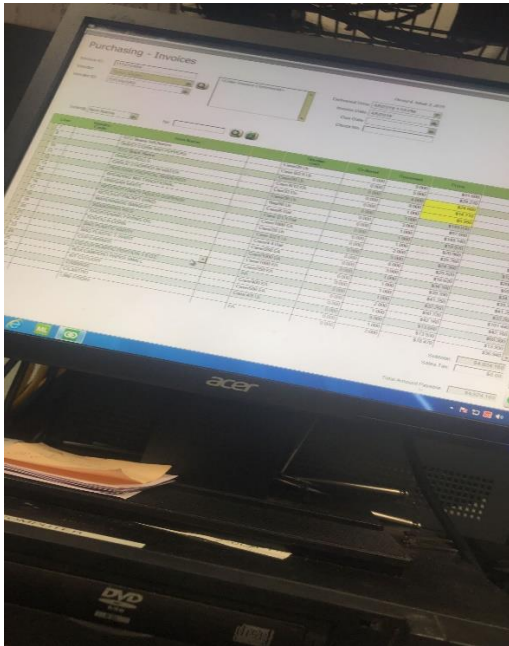
*Fuente: Propia*

**Ilustración 6 – Orden Pedido SYSCO**



*Fuente: Propia*

### Ilustración 7 – Introducir los Invoices en Sistema



*Fuente: Propia*

### Ilustración 8 – D-Grease



*Fuente: Propia*

**Ilustración 9 – Sanitizer**



*Fuente: Propia*

**Ilustración 10 – Combithabs**



*Fuente: Propia*