

OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

**OPTIMIZACIÓN DE TRES LINEAS BASICAS DE COMIDA DEL  
ESTABLECIMIENTO DISTINTO GASTRO BAR MEDIANTE EL ESTUDIO DE  
METODOS Y TIEMPOS**

**Estudiante:**

**CAMILO ANDRÉS HORTÚA GUTIÉRREZ**

**Tutor:**

**JUAN CAMILO RAMOS**



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE COMFAUCA UNICOMFAUCA  
FACULTAD DE HUMANIDADES, ARTES CIENCIAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA  
PRACTICA EMPRESARIAL  
POPAYÁN  
2022**

## Contenido

<b>Tabla de imágenes.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabla de tablas .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabla de gráficos.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabla de anexos.....</b>	<b>4</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>8</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>9</b>
<b>Resultados alcanzados .....</b>	<b>11</b>
<b>Etapa 1. Estudio de productos y procesos existentes .....</b>	<b>11</b>
<b>Etapa 2. Análisis de datos y planteamiento de mejoras. ....</b>	<b>14</b>
2.1 análisis de datos .....	14
2.2 planteamiento de mejoras.....	15
<b>Etapa 3. Socialización .....</b>	<b>18</b>
3.1 recepción de la información .....	19
3.2 socialización en cocina.....	20
<b>Etapa 4. Implementación de cambios .....</b>	<b>20</b>
4.1. reconocimiento de las preparaciones. ....	21
4.2. textura y termino de la carne de cerdo.....	21
4.3. de bechamel a velouté .....	23
<b>Etapa 5. Medición de Resultados .....</b>	<b>25</b>
5.1. encuesta de satisfacción .....	25
5.2. evaluación al personal .....	26
<b>Etapa 6. Resultados de la evaluación.....</b>	<b>26</b>
<b>6.1. Encuesta satisfacción clientes .....</b>	<b>27</b>
pregunta no.1 .....	27
pregunta no. 2 .....	27
pregunta no.3 .....	28
pregunta no. 4 .....	29
pregunta no. 5. ....	30
<b>6.2. Evaluación al personal.....</b>	<b>31</b>

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

<b>Conclusiones</b> .....	33
<b>Referencias</b> .....	34
<b>Anexos</b> .....	35

**Tabla de imágenes**

Imagen No.1	Socialización del documento .....	21
Imagen No.2	Cocción a minuta .....	22
Imagen No. 3	Pre cocción cerdo .....	23
Imagen No. 4	Fondo base para la preparación .....	24
Imagen No. 5	Preparación base velouté .....	24
Imagen No. 6	Presentación del desgranado .....	24
Imagen No. 7	Uso de la velouté .....	24

**Tabla de tablas**

Tabla No.1	Resultados Desgranado pregunta No 2 .....	28
Tabla No.2	Resultados Maduro pregunta No 2 .....	28
Tabla No. 3	Resultados Desgranado pregunta No 3 .....	29
Tabla No. 4	Resultados Maduro pregunta No 3 .....	29
Tabla No. 5	Resultados Desgranado pregunta No 5 .....	30
Tabla No. 6	Resultados Maduro pregunta No 6 .....	30

**Tabla de gráficos**

Grafico No.1	Resultados Desgranado pregunta No 1 .....	28
Grafico No.2	Resultados Maduro pregunta No 2 .....	28
Grafico No. 3	Resultados Desgranado pregunta No 3 .....	29
Grafico No. 4	Resultados Maduro pregunta No 4 .....	29
Grafico No. 5	Resultados Desgranado pregunta No 5 .....	30
Grafico No. 6	Resultados Maduro pregunta No 6 .....	30

**Tabla de anexos**

Anexo No.1	Receta estándar hamburguesa clásica .....	35
Anexo No.2	Receta estándar desgranado pollo y tocineta .....	37
Anexo No. 3	Receta estándar maduro lomo de cerdo y tocineta .....	38
Anexo No. 4	Chequeo de tiempos y métodos hamburguesa clásica .....	40
Anexo No. 5	Chequeo de tiempos y métodos hamburguesa clásica .....	41
Anexo No. 6	Chequeo de tiempos y métodos hamburguesa clásica .....	41
Anexo No. 7	Chequeo de tiempos y métodos desgranado pollo y tocineta .....	42

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

Anexo No. 8	Chequeo de tiempos y métodos desgranado pollo y tocineta	.....	42
Anexo No. 9	Chequeo de tiempos y métodos maduro lomo de cerdo y tocineta	.....	43
Anexo No. 10	Chequeo de tiempos y métodos maduro lomo de cerdo y tocineta	.....	43
Anexo No. 11	Encuestas de satisfacción de algunos clientes	.....	44
Anexo No. 12	Encuesta de satisfacción de algunos clientes	.....	45
Anexo No. 13	Encuesta de satisfacción de algunos clientes	.....	46
Anexo No. 14	Encuesta de satisfacción de algunos clientes	.....	47
Anexo No. 15	Encuesta de satisfacción de algunos clientes	.....	48

## **Introducción**

Los establecimientos gastronómicos de la ciudad de Popayán, con el paso del tiempo han ido creciendo en cantidad y diversos ámbitos internos, siempre en busca de satisfacer las diversas necesidades que requiere el consumidor payanes que día tras día demanda mayor calidad, rapidez y servicio al cliente; pues cada restaurante debe estar a la vanguardia del mercado gastronómico y un paso más delante de las exigencias del consumidor cambiante. Dentro de cada establecimiento gastronómico se pueden o deben desarrollar diversas labores y funciones que faciliten el desarrollo de los procesos de preparaciones y la prestación del servicio dentro del establecimiento, tenido siempre como objetivo la satisfacción del cliente; siendo así necesario el establecimiento de pautas de trabajo que guíen y estandaricen los procesos de producción y atención al cliente, que permitan mejorar la calidad de cada una de las áreas del establecimiento y asegurar la continuidad de la calidad con el paso del tiempo.

## **Justificación**

Los procesos de funcionamiento de los diversos establecimientos gastronómicos, deben cumplir funciones acordes a los requerimientos funcionales del lugar y sus servicios, así como de los requerimientos de los clientes, como los son tiempo, calidad y costo, todo esto con la finalidad de viabilizar y optimizar las funciones del equipo de trabajo, junto con la maquinaria, hacia un trabajo conjunto que genere un producto y/o servicio final de alta calidad, en el menor tiempo posible y directa mente proporcional al costo del mismo.

A través de los últimos tiempos en el establecimiento gastronómico “Distinto Gastro Bar” el cual lleva aproximadamente cuatro (4) años de funcionamiento, en la zona de contenedores de Boulevard Rose de la ciudad de Popayán (Cauca); se ha llevado un proceso de creación e innovación de un servicio gastronómico el cual plantea al cliente una forma distinta e interactiva de consumir alimentos. Los cuales han pasado por variaciones estructurales, administrativas, de servicios y de productos, dándole a este un amplio recorrido experimental, frente al público gastronómico payanes, los cuales día con día, también se convierten en clientes más exigentes y des gustos más variables y detallados.

Dentro de “Distinto” mediante un proceso de análisis y retroalimentación recibida por parte de los clientes del mismo a través de algunas PQRs recibidas de forma personal y verbal o escrita por algunas redes sociales, se ha logra evidenciar diversos disgustos de los clientes frente a temas puntuales como lo son, la atención al cliente, la calidad del producto y el tiempo de prestación del servicio; permitiendo así visibilizar diversas falencias internas dentro de los diversos procesos tanto de producción como de atención al cliente, dentro de estos evidenciamos la fabricación de los platos en forma y tiempo no óptimos, así como la entrega de los mimos de forma eficiente a los comensales en la mesa y a domicilio. De acuerdo a dicha problemática, con el establecimiento y optimización de procesos en cada una de las áreas de servicio y atención, se logrará mitigar algunas o todas las falencias mencionadas anteriormente, así mismo reducir diversas carencias no identificadas dentro de cada proceso, generando mejoras económicas, productivas y de calidad para el establecimiento.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Establecer la optimización de producción de tres líneas básicas de comida en el área de cocina del restaurante “Distinto Gastro Bar”, mediante el estudio de métodos y tiempos.

### **Objetivos específicos**

- Crear y establecer direccionamientos que aumenten la efectividad y/o calidad de cada proceso.
- Capacitar al personal en la implementación de los direccionamientos, según observación y medición de métodos y tiempos.
- Evaluar la correcta aplicación de las mejoras implementadas y su repercusión en los comensales.

## Metodología

Mediante la estipulación del estudio, planificación, evaluación y análisis del funcionamiento procesal del establecimiento “Distinto Gastro Bar”, se generarán direccionamientos estratégicos procedimentales que midan, estructuren, faciliten y beneficien el tiempo, calidad y costo de la producción de alimentos o preparaciones del área de cocina; los cuales se reflejan directamente proporcional a la satisfacción del cliente en el consumo del alimento, el servicio, así como el valor del mismo.

De acuerdo al estudio y análisis del área de cocina se generan estructuras procesales y funcionales que favorezcan la productividad de la misma, otorgando facilidades y/o mejoras que permitan el desarrollo de cada preparación, haciendo del servicio, un proceso más productivo y de calidad; estructurado mediante el desarrollo de diagramas de flujo, que fácil y común entendimiento y manejo del personal, dando así pautas de control y mejora continua en cada una de las preparaciones.

Las pautas para la optimización de procesos, deberán ser compartidas y explicadas mediante comunicación directa, enviadas vía mensajería virtual o entregado de manera física a cada uno de los trabajadores que hagan parte del área de cocina, posterior a su contratación y periodo de inducción, el cual deberán aprender y manejar a cabalidad, con el objetivo de que todo el equipo de trabajo, se encuentre capacitado y en las mismas condiciones de trabajo y conocimiento, así como en la correcta aplicación del mismo. Mediante reuniones aleatorias programadas con anticipación, se agendarán días o periodos de capacitación y/o solución de inquietudes frente a las diversas preparaciones, así como al trabajo en equipo, llevado a cabo en la cocina, donde de manera clara y didáctica se desglosarán aquellos temas o ítems que no sean de total entendimiento por algunos o todos los trabajadores.

Del proceso de capacitación también formará parte, una instrucción práctica dentro de la cocina del establecimiento, en el cual se establecerán, indicarán, aclararán y practicarán los diversos ítems mencionados a continuación.

- ✓ Estandarización de preparaciones, estructuración y tiempo de fabricación de los platos.
- ✓ Funciones de cada cargo dentro de la cocina.
- ✓ Inducción y manejo del equipo y herramienta de trabajo.

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

- ✓ Correcto almacenamiento de herramientas, maquinarias e insumos.
- ✓ Limpieza y desinfección de las áreas de trabajo.

El seguimiento y evaluación de la aplicación de los ítems para la optimización del área de cocina en el establecimiento gastronómico “Distinto Gastro Bar” se realizara en 2 formas dinámicas, ya que tanto el personal como la clientela, hacen parte de los índices de medición de la efectividad y calidad propuesta en el proyecto, siendo así un indicador de mayor efectividad y mejor direccionamiento, tanto a nivel administrativo, como del productivo, arrojando resultados que logren retroalimentar la evolución del proceso y así determinar la continuidad del mismo o su posible reestructuración en busca de una mayor efectividad y calidad, reflejada directamente en la satisfacción del cliente, con productos y preparaciones de calidad en un tiempo óptimo de entrega.

El conocimiento y manejo de las mejoras de los procesos de preparación de alimentos en la cocina por parte del personal, se medirá, mediante la aplicación de una evaluación escrita u oral con preguntas abiertas y/o de opción múltiple y otra de forma práctica dentro de la cocina, lo cual permitirá corroborar mediante calificaciones con puntuación entre 1 a 5, siendo 3.5 el rango medio, que los procesos indicados en la pautas, son claros para el personal y así mismo de fácil y/o correcta aplicación; dando así cumplimiento a las variaciones establecidas para las mejoras continuas del proceso.

Para la debida evaluación y respectiva retroalimentación hacia la medición del proceso implementado, por parte de los clientes, se les generara una corta y rápida encuesta de forma oral, con no más de 5 preguntas entre las cuales serán de carácter cualitativo y cuantitativo, con opción de respuestas abiertas y/o cerradas, que permitan determinar la visión o recepción que el cliente tiene frente a las falencias que se han establecido y así mismo su respectiva mejora mediante la implementación de los procesos de optimización.

## Resultados alcanzados

### Etapa 1. Estudio de productos y procesos existentes

Para un completo estudio frente al seguimiento de los métodos desarrollados en la cocina del restáurante Distinto Gastro Bar y su manejo de tiempos, se inicia por un proceso de seguimiento de observación, de la mano con registros escrito, fotográfico y de video, donde se logren diferenciar y visibilizar cada una de las labores, tareas, herramientas e insumos que hacen parte de la estructuración de cada una de las preparaciones establecidas en el estudio, como lo es en este caso, la hamburguesa clásica, el desgranado de pollo y tocineta y el maduro de lomo de cerdo y tocineta; Para el inicio de los diversos estudios se genera una evaluación de las necesidades o falencias con las que cuenta el establecimiento ya que se busca otorgar un beneficio al mismo y el servicio al cliente.

Para la recolección de información de preparaciones, procesos y tiempos, se generan diversas tablas detalladas, que permiten el correcto y detallado análisis de cada una de las preparaciones dando así paso a futuras mejoras en diversas líneas como lo son calidad, procedimiento, tiempo entre otras. Cada una de las tres (3) preparaciones a las que se les llevara a cabo el estudio, cuenta con una tabla de estandarización, la cual permite aparte de generar dicho estudio, servir como base para la capacitación a empleados y futuras mejoras de dichas preparaciones, así como variantes de estas; a continuación, se visualiza el formato Numero 1. Estandarización de preparaciones:

#### Formato No. 1:

Estandarización de preparaciones.

(Nombre preparación)			
<b>Establecimiento</b>	Distinto Gastro Bar		
<b>Técnicas</b>		<b>Línea o Categoría</b>	
<b>Porción</b>		<b>Tiempo preparación</b>	
<b>Ingredientes</b>	<b>Unidad medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

<b>TOTAL</b>			
<b>MICE EN PLACE/PREALISTAMIENTO</b>			
<b>Insumo /Preparación</b>		<b>procedimiento</b>	
<b>PREPARACION/PROCEDIMIENTO</b>			
<b># Pasos</b>	<b>Encargado</b>	<b>Procedimiento</b>	
<b>PRESENTACION</b>			
<b># Capas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Foto / Registro</b>	

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS


Nota: ficha técnica utilizada para la estandarización de las recetas y sus procesos.

El formato número 1, consta de cuatro (4) recuadros, con los diversos ítems que hacen parte de cada una de las preparaciones permitiendo visibilizar y detallar, los elementos a tener en cuenta, desde los insumos que se deben utilizar, pasando por su proceso de mise en place y preparación, hasta el correcto emplatado, todo este establecido por la administración y el cocinero de cabecera de Distinto Gastro Bar, al momento de generar la carta y su oferta de servicios.

- Primer recuadro (Plato): Se diligencia con las características que lleva cada una de las preparaciones, estableciendo los diversos ingredientes, el número de estos, su cantidad y el porcentaje de cada uno de estos en la preparación.
- Segundo recuadro (Mise en place): Se diligencia con cada una de las preparaciones previas que antecede la preparación final, estableciendo insumos, cantidades y procesos.
- Tercer recuadro (Preparación/Procedimiento): Se diligencia de acuerdo al número de preparaciones que se deban hacer a la minuta de cada plato, los cuales conllevan un encargado y un procedimiento.
- Cuarto recuadro (Presentación): Se establece y enumera la forma de presentación o emplatado de dicha preparación, preferiblemente en capas desde la inferior hasta la superior; acompañado de una foto de referencia.

Dicho formato es planteado con el propósito de estandarizar dentro de la cocina y para los administrativos, la forma de preparar y presentar un producto al cliente, permitiendo que este siempre sea de igual forma para cada uno de los consumidores, evitando malos entendidos o discordias con clientes, así como evitar variaciones o desperdicios físicos y económicos en cada una de las preparaciones. Permitiendo siempre mantener la cantidad y calidad de cada una de las presentaciones, otorgando minimización de errores de preparación, emplatado y tiempos de entrega, como se visualiza en el anexo 1, 2 y 3. Cabe aclarar que cada plato este sujeto a variantes o adiciones solicitadas por el cliente, las cuales no son tomadas en cuenta dentro del

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

estudio, ya que son variantes porcentuales mínimas, que a su vez desdibujan la complejidad del producto final a ofrecer por el establecimiento.

Seguido al establecimiento de las preparaciones a estudiar y su correcta estandarización (Anexo 4 al 6), se plantea y diligencia el formato **No. 2 chequeo de tiempos**, en el cual se visibiliza los procedimientos de cada preparación, determinadas en el formato No.1 y se le anexa la toma de tiempos de cada una de las preparaciones a minuta que estas requieren; permitiendo así, medir los lapsos de tiempo que cada actividad tiene frente a la preparación final, permitiendo visibilizar diversas falencias o mejoras, que se realizaran para la mejora continua de cada uno de los procesos.

**Formato No. 2:**

Chequeo de tiempos (2022)

(NOMBRE PREPARACION)			FECHA			FECHA		
PREPARACION/PROCEDIMIENTO			Hra. Inicio	Hra. Final	Total	Hra. Inicio	Hra. Final	Total
# Pasos	Encargado	Procedimiento						
<b>Tiempo Total</b>					<b>0</b>	<b>0</b>		

Nota: Formato de chequeo para los métodos y tiempos utilizados en cocina.

**Etapa 2. Análisis de datos y planteamiento de mejoras.****2.1 análisis de datos**

De acuerdo a las observaciones y procesos de medición, llevados a cabo en la etapa número uno (1) dentro de la cocina de Distinto Gastro Bar, mediante los periodos de trabajo y observación de la práctica laboral, los formatos preestablecidos y diligenciados en los anexos 1, 2, 3 y la recopilación total de los formatos No. 2 chequeo de tiempos y métodos, en los anexos del 4 al 10, logrando visualizar, diferenciar y resaltar diversas falencias o mejoras que pueden ser aplicadas dentro de los procesos de cocina a un corto, mediano y largo plazo, tanto en calidad,

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

metodología y tiempo, dichos plazos que van ligados directamente a decisiones administrativas, frente a posibles variaciones metodológicas y posible adquisición de herramientas y maquinarias.

### 2.1.1. hamburguesa clásica:

- ✓ La carne se mantiene conservada en congelación, la cual solo los días viernes y sábado, se saca una gran cantidad de unidades a descongelar, previo al servicio.
- ✓ La calidad y/o jugosidad de la carne se ve disminuida por su proceso de cocción.
- ✓ La mayor parte del personal, se ha acostumbrado al uso del único cuchillo de sierra de mesa que se utiliza para cortar el pan, para el desarrollo de otras labores como picar fruta, pelar papa, pelar y porcionero maduro, entre otras tareas.

### 2.1.2. desgranado de pollo y tocineta:

- ✓ La bechamel es demasiado espesa y con un alto contenido y sabor a harina.
- ✓ La bechamel en ocasiones es preparada a último minuto, cuando entra un pedido que la requiera.

### 2.1.3. maduro de lomo de cerdo y tocineta:

- ✓ Precocen el lomo de cerdo desde su estado congelado y a fuego bajo, hasta dejarlo a término bien cocido y no lo sal condimentan. Sal condimentan el lomo de cerdo en su segunda cocción, cuando ya se encuentra cocido y no los absorbe.
- ✓ El horno no genera un gratinado, solo funde el queso en aproximadamente cuatro minutos y medio (4:30 Min)
- ✓ El tiempo de gratinado en más de un (1) maduro, alarga el tiempo de cada preparación y entrega del plato, ya que el horno es muy pequeño.

## 2.2 planteamiento de mejoras

De acuerdo a los direccionamientos establecidos acorde a las diversas apreciaciones generadas a través del tiempo de trabajo y observación mediante la práctica empresarial, así como con los análisis arrojados por el estudio de los formatos procedimentales, se generaron pautas estratégicas basadas en el conocimientos adquiridos en los estudios de la Tecnología en Gestión Gastronómica y demás estudios e investigaciones anexas, buscando otorgar valor agregado al servicio de producción de la cocina del establecimiento Distinto Gastro Bar.

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

A continuación, se establecerán un listado de posibles mejoras basadas en tiempo, metodología y calidad, que permitan no solo la disminución de tiempos procedimentales, sino también lograr mejorar metodologías que se verán reflejadas en el tiempo y calidad de preparación de cada plato. Cada planteamiento de mejora será detallado de forma individual de acuerdo a cada preparación, teniendo en cuenta que algunas preparaciones comparten funcionalidad en 2 o más preparaciones finales, así como una visibilización global de la cocina y su inferencia en estas y las demás preparaciones aquí ahí ejecutadas.

### **2.2.1. general cocina**

- Todo el personal de cocina debe conocer los insumos que lleva cada plato, así como su preparación.
- Ampliar la mesa de utensilios y mise en place del cocinero, ya que el corto espacio que hay, genera desorden y sobre almacenamiento, que podría retrasar por tiempo de búsqueda.
- Utilización de bowl metálicos para el almacenamiento y conservación de los alimentos sobre la plancha, así como las mezclas realizadas en cada servicio (ensalada y guacamole), evita la utilización de platos o tazas del servicio.
- Organizar los elementos y utensilios de la cocina por órdenes de prioridad o de mayor uso.
- Descentralización de la estufa, ya que la ubicación de esta y su funcionamiento, se ve interferida por la persona que este laborando en la plancha, generando que la misma persona de plancha o el auxiliar que la requiera, deba esperar un espacio para utilizarla, generando cortos retrasos.

### **2.2.2. hamburguesa clásica**

- Herramientas exclusivas para cada labor. Establecer un cuchillo de sierra de tamaño mediano exclusivamente para cortar el pan, ya que, al compartirlo con diversas áreas del servicio o no encontrarlo fácilmente, retrasa el desarrollo de dicha función.
- Tener un mínimo de porciones de carne al día descongelada o semá descongelada, incluso los días que no son fin de semana o de alto trabajo, por lo menos de 2 a 5 unidades. La diferencia entre unidades congeladas y descongeladas puede ser de entre 6 y 7 minutos de diferencia.

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

- Precalentar la plancha y las freidoras, ante de apertura el servicio al cliente, ya que esta se demora en calentar en su totalidad alrededor de 20 a 30 minutos y tanto el primer cliente, como el ultimo, merece una atención igualitaria, rápida y de calidad.
- Colorar la carne a cocer con la plancha totalmente caliente ayuda a realizar un correcto sellamiento (reacción de maillard), permitiendo que este genere una costra en su exterior y no se pierdan o eliminen los jugos internos.
- Tanto el asistente como el cocinero principal, deben llevar el orden y la cantidad de preparaciones a servir, pues esto genera un orden y un pre alistamiento acorde a las órdenes de salida, tanto de insumos como de vajilla. Adelantar la cocción de las unidades de carne en días de alta rotación, disminuiría el tiempo de salida de las mismas según cada respectiva comanda.

**2.2.3. *desgranado de pollo y tocineta***

- La bechamel debe ser preparada con antelación al servicio, en mayor cantidad y de consistencia más espesa, permitiendo ser reservada y congelada. Para que, en su posterior uso, esta solo deba ser sacada del congelador, la porción del día y esta a su vez ser licuada con un poco de leche y/o crema de leche y colocarla al calor. Siempre rectificando sabores.
- Estudiar la opción de utilizar una velouté en lugar de una bechamel, disminuyendo el uso de leche y aprovechando el fondo o caldo generado por la cocción de las pechugas y las alas.

**2.2.4. *maduro de cerdo y tocineta***

- Estandarización del tipo y marca de queso, el cual sea de buen sabor, calidad y de fácil fundición.
- Ya que el queso en horno toma alrededor de 4:30 minutos y realmente solo se funde, se pueden generar 3 variaciones.
  - ✓ Cambiar el método de fundición del queso; ya sea calentar el queso en plancha o sartén y agregar sobre la preparación. Evita o elimina el espacio ocupado por el horno y el consumo de energía.
  - ✓ Implementar un horno de mayor tamaño y capacidad, ya que cuando piden más de un maduro a la vez estos deben ser servidos por separado.

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

- ✓ Si realmente desean generar un gratinado, podría implementarse un flameador manual, que no solo genera un gratinado rápido, si no que puede ser utilizado en mesa para generar una experiencia diferente.
- Ya que la mayoría de compras se hacen a diario o día de por medio; adquirir maduros, realmente maduros y de el mismo tipo (manzano), ya que, al adquirir insumos pintones o de diferente tipo, no permitirá entregar un producto con las características ofrecidas al cliente.
- Las especias hacen parte de la preparación, así que el auxiliar de cocina puede espolvorear la albahaca sobre el plato posterior a sacarla del horno.
- La carne de cerdo podría mantenerse descongelada por pociones según el día y ser cocinada al momento del servicio, ya que esta se seca con gran facilidad y queda con una excesiva cocción.
- Si se va a seguir realizando una pre cocción de la carne, esta debe ser pre cocida a un término medio, ya que al generar una segunda cocción antes de servir, permitirá que este alcance su punto y no se pase de cocción.

**2.2.5. meseros**

- Utilización de bandejas más grandes o la utilización de ambas manos de cada mesero, ya que el ir y volver por un (1) plato o bebida a la vez, extiende el tiempo de llegada de los platos a la mesa y así mismo, mayor tiempo de espera en el cual las preparaciones pueden perder sus características.
- Ya que en el servicio se estipula la entrega de bebidas antes de las comidas; entregar cubiertos y servilletas, junto con las bebidas, dando mayor espacio en las bandejas para la entrega de los platos principales.
- Los meseros deben tener el conocimiento de que implementos o accesorios que conlleva cada preparación que sale de la cocina, ya sean bebidas o alimentos.

**Etapa 3. Socialización**

Los resultados obtenidos mediante la medición de problemas y planteamientos de soluciones, mediante observación a través del tiempo de labor, así como el estudio realizada

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

mediante formatos de métodos y tiempos, permitió visualizar una serie de problemáticas y así mismo generar diversas propuestas para la solución total o parcial de las mismas. Obtenidos estos datos, se dio parte a las personas directamente interesadas, como lo fueron los administradores y dueños, así como a la encargada de cocina.

### 3.1 recepción de la información

El planteamiento de las mejoras fue socializado a través de conversatorios con los directamente implicados, como los son los dueños del establecimiento, ya que los cambios propuestos iban desde cambios procedimentales hasta los de carácter económico como la compra de maquinaria y/o herramienta.

El trabajo y sus recomendaciones, fueron recibidas por parte de los mismos con gran sorpresa y aceptación, ya que aseguraron que la información es muy completa y útil; dentro de los diálogos se logró determinar que todas las recomendaciones eran válidas y aplicables, pero por el periodo de permanecía del practicante, solo se realizaría el estudio y análisis de 3 de estas propuestas, las demás serán entregadas a los dueños para que con el paso del tiempo, puedan seguir generando la aplicación de dichas propuestas. Dentro de las propuestas aceptadas y aplicadas para la culminación del trabajo están:

- Todo el personal de cocina debe conocer los insumos que lleva cada plato, así como su preparación.
- La bechamel debe ser preparada con antelación al servicio, en mayor cantidad y de consistencia más espesa, permitiendo ser reservada y congelada. Para que, en su posterior uso, esta solo deba ser sacada del congelador, la porción del día y esta a su vez ser licuada con un poco de leche y/o crema de leche y colocarla al calor. Siempre rectificando sabores.
- Estudiar la opción de utilizar una velouté en lugar de una bechamel, disminuyendo el uso de leche y aprovechando el fondo o caldo generado por la cocción de las pechugas y las alas.
- La carne de cerdo podría mantenerse descongelada por porciones según el día y ser cocinada al momento del servicio, ya que esta se seca con gran facilidad y queda con una excesiva cocción.

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

- Si se va a seguir realizando una pre cocción de la carne, esta debe ser pre cocida a un término medio, ya que al generar una segunda cocción antes de servir, permitirá que este alcance su punto y no se pase de cocción.

### 3.2 socialización en cocina

Mediante la visita presencial a la cocina del establecimiento Distinto Gastro Bar, se logró entablar una conversación con el personal, donde se les explico sobre la generacion y aplicación del trabajo, con visión a la generacion de mejoras para la cocina y por ende para el establecimiento; así mismo se les comento cuales eran los cambios que se iban a hacer en primera medida y posteriormente se harán los otros cambios, ya por parte del establecimiento.

#### 3.2.1. pautas establecidas

- Se realizó la entrega de copias de las recetas estándar de las 3 preparaciones analizadas en este proyecto al personal de cocina, con la consigna de que estas sean leídas y aprendidas, para posteriormente ser evaluados.
- Se dejan los direccionamientos sobre los términos de la carne de cerdo, tanto para la preparación y entrega a minuta, como para la pre cocción generada en días de alto flujo de clientes. Para la preparación a minuta, la carne debe estar descongelada y ser llevada a plancha bien caliente junto con la sal y las especias establecidas; para las cantidades de pre alistamiento se debe generar el mismo proceso anterior, pero retirarlo y reservarlo, cuando este esté a término medio, para su posterior segunda cocción.
- Se establece el cambio de la mezcla de bechamel, por la mezcla de velouté, dando un uso apropiado al fondo o caldo sobrante, generado por la cocción del pollo y las alitas. Se establece realizar una mezcla de harina y el fondo de pollo, que posterior mente se dejará enfriar y reservar, tanto para el servicio o su posterior reserva en congelación; esta mezcla base será diluida en caliente con leche y crema de leche, antes de cada preparación o día de trabajo.

## **Etapa 4. Implementación de cambios**

Mediante visita al área de cocina del establecimiento “Distinto Gastro Bar” y posterior a la visita y dialogo con los dueños de dicho lugar, donde se establecieron los primeros 3 cambios

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

y/o recomendaciones a implementar en las preparaciones analizadas en este documento y donde también se acordó aplicar posteriormente las demás variantes propuestas en el estudio, se iniciaron los diálogos y asesorías pertinentes a cada recomendación.

### 4.1. reconocimiento de las preparaciones.

Para lograr un mejor manejo de los insumos en la cocina y una ágil respuesta de los trabajadores ante los pedidos, se entrega a cada uno de estos, una copia de las recetas estándar de las 3 preparaciones en estudio, donde se logra visualizar insumos, mise en place, preparación y empalado de cada una de estas, permitiendo así a estos, aprender de memoria y por defecto de producción, como se pre alista, prepara y sirve cada plato, otorgando a todos, el conocimiento y capacidad para realizar cada una de estas. Así mismo se plantea que posteriormente este sistema sea aplicado a las demás recetas establecidas en el menú y ser socializadas con las personas que estarán laborando con estas.



Imagen No. 1: Socialización del documento; Camilo Hortúa (2022)

### 4.2. textura y termino de la carne de cerdo.

Mediante asesoría práctica, dentro de la cocina de Distinto Gastro Bar y el uso de la maquinaria y herramienta existente, se instruyó a la persona encargada de plancha, las diversas directrices en la cocción de la carne de acuerdo al uso que se le vaya a dar a la carne de cerdo; partiendo desde el punto que la carne, con anterioridad se pica y porcina en partes iguales, para mantener constante la cantidad de alimentos, se dispone los tipos de cocción a usar.

- Servicio a minuta:

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

Cuando la cocción de la carne de cerdo requiere ser cocido a minuta, este debe estar preferiblemente en estado descongelado y disponible para su preparación; en una plancha o sartén completamente caliente, se vierte aceite de cocina y posteriormente a que esto esté caliente, colocar la porción de cerdo por aproximadamente 2 a 3 minutos hasta que esta se selle, para a continuación darle vuelta y dejar sellar por el lado posterior, por otros 2 a 3 minutos, seguido a esto revolver o girar para dejar terminar de cocer la porción por aproximadamente 5 minutos, ya que son trozos pequeños y no requieren de mucha cocción.



Imagen No. 2: Cocción a minuta; extraída de termomix murcia (2022)

- Pre alistamiento:

Para la realización del mise en place de la carne de cerdo en días de alto movimiento o flujo, se establece pre cocer una cantidad acorde a la históricamente establecida en ventas, en este caso hablamos de 15 a 20 porciones. Las porciones de cerdo deben ser pre cocidas con antelación al momento de iniciar el servicio o el periodo de alto flujo, de la siguiente manera; la carne de cerdo debe estar descongelada y sin exceso de agua, para ser cocida en una plancha o sartén completamente caliente, en esta con antelación se vierte aceite de cocina y posteriormente a que esto esté caliente, colocar la porción de cerdo por aproximadamente 2 a 3 minutos hasta que esta se selle, para a continuación darle vuelta y dejar sellar por el lado posterior, logrando un término medio, seguido a esto reservar en un bowl las porciones para ser usadas posteriormente, dando una rápida cocción final para ser servida al cliente.



Imagen No. 3: Pre cocción cerdo; extraída de Cocina deliciosa simple en casa (2022)

#### 4.3. de bechamel a velouté

Uno de los cambios más necesarios y requeridos por el público es la variación de la bechamel en el plato de desgranado, ya que de este surgieron un gran número de quejas por su alto contenido de harina y su poco sabor o sazón, es así como se establece realizar una variación de dicha preparación dando aprovechamiento a los fondos que son generados en la cocción de las pechugas de pollo así como de las alas, dando así a la preparación un sabor y sazón de pollo como la disminución de uso de bolsas de leche para la generación de dicha preparación.

Con la visita al área de la cocina, se indicó al personal de cocina el cambio a realizar, el cual sería la reserva de los fondos de la cocino de las pechugas y las alas, como base para la velouté, a la cual posteriormente se le llevara a cocción, hasta que alcance su punto de ebullición y se le agregara una mezcla de agua y harina previamente diluidos, la cual se le administrara al fondo en intervalos, junto con un constante batido con globo, hasta lograr la textura espesa y cremosa deseada. Posterior a su culminación esta puede ser reposada hasta que alcance la temperatura ambiente y almacenada en el congelador para su posterior uso o se puede dar un uso inmediato.

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

Para el uso y aplicación de esta preparación en el plato, primero se deberá diluir 1 porción de la mezcla, con  $\frac{1}{4}$  de porción de leche y  $\frac{1}{4}$  de porción de crema de leche, las cuales deben ser llevadas a fuego, hasta que alcancen la temperatura y textura deseada, se deben rectificar sabores y texturas, para su dar posterior uso en la preparación.



Imagen No. 4: Fondo base para la preparación; Camilo Hortúa (2022)



Imagen No. 5: Preparación base velouté; Camilo Hortúa (2022)



Imagen No. 6: Presentación del desgranado; Camilo Hortúa (2022)



Foto No. 7: Uso de la Velouté; Camilo Hortúa (2022)

## **Etapa 5. Medición de Resultados**

### **5.1. encuesta de satisfacción**

Para poder establecer una medida cuantitativa y cualitativa de los cambios aplicados a las preparaciones en estudio, se ejecutará la una breve encuesta con preguntas concretas de respuestas múltiples, cerradas y abiertas, donde el cliente logre expresar de manera abierta su opinión sobre aquellos cambios realizados o posibles mejoras que como clientes desearían en un futuro. Dicha encuesta está compuesta por las mismas preguntas en donde solo cambiara el nombre de la preparación que se encuentre en escrutinio, permitiendo así una fácil y practica interacción con el cliente.

#### ***5.1.1. encuesta satisfacción clientes***

### **ESTUDIO DE PRODUCTO, DISTINTO GASTRO\_BAR**

Cordial saludo Somos parte del equipo administrativo de Distinto y estudiantes de la Unicomfauca, que buscamos mediante esta forma medir el grado de mejora y satisfacción de tres (3) líneas de producto del establecimiento. Por lo cual solicitamos cinco (5) minutos de su tiempo.

Política de tratamiento de datos: Este formulario está sujeto a la ley estatutaria 1581 del 2012; decreto reglamentario 1377 de 2013, donde se utilizarán sus datos para propósitos educativos y de administración interna del restaurante.

IG: distintogastrobar

Wtsp: 310 459 4102

Dirección: Cra 11 Sector Boulevard Rose, Popayán.

1. ¿Había consumido anteriormente \_\_\_\_\_ de Distinto Gastro bar?  
Sí\_\_\_\_ (siga con la pregunta #3) No\_\_\_\_ (siga con la pregunta #2)
2. Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
1\_\_\_\_ 2\_\_\_\_ 3\_\_\_\_ 4\_\_\_\_ 5\_\_\_\_

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

3. ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

1\_\_\_ 2\_\_\_ 3\_\_\_ 4\_\_\_ 5\_\_\_

4. Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que \_\_\_\_\_ del plato, ha mejorado?

Sí\_\_\_ No\_\_\_

¿Porque?

---



---

5. ¿Tiene alguna PQR`s o recomendación de dicho plato?

---



---



---

## 5.2. evaluación al personal

Ya que el correcto y completo conocimiento de las preparaciones realizadas dentro del establecimiento deben ser del conocimiento común del personal de concina, se realizará de forma interactiva la realización de 6 preguntas aleatorias abiertas sobre los elementos y/o procesos que conlleva cada una de las preparaciones que se encuentran en estudio; logrando así calificar cuantitativamente el manejo de la información otorgada. Cada pregunta con respuesta correcta tendrá un valor de 0.833, dando como toral una calificación de 5, siendo esta la más alta.

De la misma forma se hará un seguimiento practico dentro de la cocina, en el cual, cada una de las personas implicadas en la preparación de cada uno de los platos, deberá demostrar el conocimiento adquirido y plasmado en las mejoras, dando así un desarrollo de tareas más eficiente y coordinado, de igual forma se otorgará una nota apreciativa, de cada desempeño en un rango de 1 a 5, siendo 5 la nota más alta.

## **Etapas 6. Resultados de la evaluación**

### 6.1. Encuesta satisfacción clientes

Para lograr obtener la respuesta del público a las variaciones realizadas en las preparaciones, se realizó una encuesta cuantitativa y cualitativa, con respuestas abiertas y cerradas, que permitirán conocer un poco más de los gustos de los clientes y otras posibles variaciones a realizar en el futuro, directamente proporcional a la preparación. Para la evaluación, durante 3 días, del 19 al 21 de julio del 2022, en el horario habitual de atención, se generó una encuesta de 5 preguntas a los veinte (20) clientes que, en el transcurso de los días, solicitaban dichas preparaciones, como se aprecia algunas de estas en los anexos del 11 al 15, donde los clientes podían dar abiertamente su opinión sobre los productos en evaluación generando como resultado los siguientes datos:

pregunta no.1

¿Había consumido anteriormente \_\_\_\_\_ de Distinto Gastro bar?

Sí\_\_\_\_ (siga con la pregunta #3) No\_\_\_\_ (siga con la pregunta #2)

R/. De los 20 encuestados en el transcurso de los 3 días, 8 de estos son nuevos consumidores y 12 consumidores habituales, los cuales con las demás preguntas generaran diversas opiniones relevantes frente a el tema en estudio.

pregunta no. 2

Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?

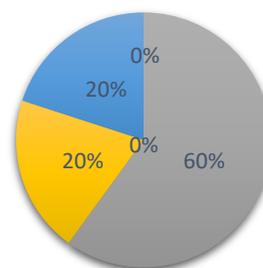
1\_\_\_\_ 2\_\_\_\_ 3\_\_\_\_ 4\_\_\_\_ 5\_\_\_\_

En la pregunta número 2 se evalúa la experiencia de los nuevos comensales de Distinto Gastro Bar que incluyeron dentro de su pedido, alguna de las preparaciones en estudio y que a si vez otorgaron una votación frente a su nueva experiencia con las preparaciones, dando como resultado los siguientes datos y gráficas.

2. Desgranado	
Calificación	No. Clientes
1	0
2	0
3	3
4	1
5	1

Tabla No. 1: Resultados desgranado pregunta No 2

## 2. Desgranado



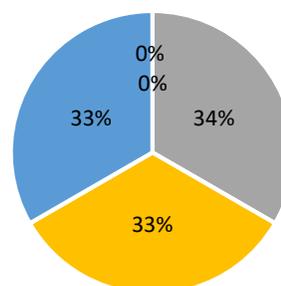
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Grafico No. 1: Resultados Desgranado pregunta No 2

2. Maduro	
Calificación	No. Clientes
1	0
2	0
3	1
4	1
5	1

Tabla No. 2: Resultados maduro pregunta No 2

## 2. Maduro



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Grafico No. 2: Resultados maduro pregunta No 2

Dentro de los resultados de las nuevas experiencias del producto “Desgranado”, para 5 comensales nuevos, da como promedio una puntuación de 3,6 y del “Maduro de lomo de cerdo” para tres (3) comensales nuevos, una puntuación promedio de 4, donde denota una aprobación media/alta para el desgranado y buena para el maduro frente a la nueva experiencia; cabe resaltar que esta respuesta ligada con PQRs de la 5 pregunta, las discrepancias ocurren frente a otros insumos del plato diferentes a la bechamel en evaluación.

pregunta no.3

¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

1\_\_\_ 2\_\_\_ 3\_\_\_ 4\_\_\_ 5\_\_\_

En la pregunta número tres (3), direccionado desde la pregunta número 1, se evalúa la anterior experiencia que el cliente tuvo con las preparaciones en estudio. Dándonos un punto de referencia de que tan agradable o desagradable fue y poder contrastar con la pregunta número 4.

3. Desgranado	
Calificación	No. Clientes
1	0
2	0
3	1
4	4
5	3

Tabla No. 3: Resultados  
Desgranado pregunta No 3

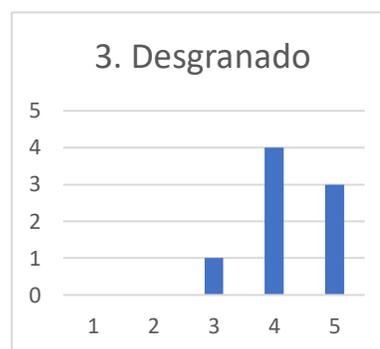


Grafico No. 3: Resultados maduro  
pregunta No 3

3. Maduro	
Calificación	No. Clientes
1	0
2	0
3	1
4	1
5	2

Tabla No. 4: Resultados  
maduro pregunta No 3

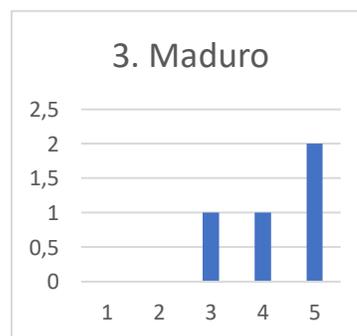


Grafico No. 4: Resultados maduro  
pregunta No 3

En los resultados de la pregunta número 3, se obtuvo para el “desgranado” consumido por 8 comensales antiguos, con un promedio de 4,25 puntos y para el “maduro” pedido por 4 comensales un promedio de 4.25 puntos. Dando como análisis para las 2 preparaciones, una respuesta positiva por parte de los comensales habituales.

pregunta no. 4

Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que \_\_\_\_\_ del plato, ha mejorado?

Sí\_\_\_ No\_\_\_

¿Porque?

4. Desgranado	
Calificación	No. Clientes
1	0
2	0
3	0
4	4
5	4

Tabla No. 5: Resultados Desgranado pregunta No 4



Gráfico No. 5: Resultados desgranado pregunta No 4

4. Maduro	
Calificación	No. Clientes
1	0
2	0
3	0
4	1
5	3

Tabla No. 6: Resultados maduro pregunta No 4

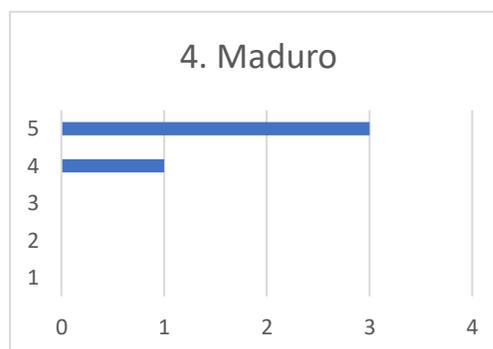


Gráfico No. 6: Resultados maduro pregunta No 4

En la pregunta número 4 se puede diferir que la aprobación de las variaciones o mejoras realizadas a las preparaciones, han sido de buena acogida para los comensales, como el “desgranado” solicitado por 8 comensales periódicos, con un promedio de 4,5 puntos y para el “maduro” pedido por 4 comensales recurrentes, con un promedio de 4,75.

pregunta no. 5.

¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?

---



---



---

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

En este ítem número 5, al ser una pregunta de carácter abierto, se generaron diversas discrepancias frente a cada una de las preparaciones y sus directas experiencias, de las cuales se plasmarán algunas de las más relevantes como:

Desgranado:

- Mucha salsa bechamel en la preparación, hostigante. (nueva receta)
- El ripio que se coloca en el fondo del plato se coloca mazacotudo y no es agradable.
- Le hacía falta sazón a la proteína.
- Siempre pide desgranados donde va y este es de los mejores desgranados que se ha comido, buena bechamel (nueva receta)

Maduro:

- En su anterior visita, le sirvieron un maduro que estaba pintón y no fue lo que esperaba.
- La carne estaba rica y suave (nueva receta)

Se observa que las respuestas otorgadas por los comensales, han sido variadas en calificación y temática, permitiendo ver que la nueva bechamel se encuentra bien dentro de la preparación y se deben analizar algunos otros componentes de los platos que permitan seguir mejorando para los clientes.

### **6.2. Evaluación al personal**

Posterior a la entrega de los formatos de recetas estándar al personal de cocina, se les otorgo la tarea de leerlo y aprenderlo de memoria, con la consigna de ser evaluado a la semana siguiente, todo esto con la idea de que concienticen los métodos, insumos y procesos que conlleva cada una de las preparaciones y que posteriormente se deberá hacer con el resto de preparaciones.

Posterior a su tiempo de estudio, el personal de cocina, en medio del desarrollo de sus labores, fueron contestado oralmente, preguntas aleatorias sobre los contenidos y métodos que lleva cada una de las preparaciones establecidas en el documento, demostrando así su capacidad de recordación de las recetas y su posible mejora en las preparaciones futuras. De las 5 personas que laboran en la cocina del establecimiento, obtuvieron una calificación promedio de 4.5 puntos, dando como resultado del análisis una gran respuesta y acogida frente al aprendizaje de las recetas,

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

lo cual posiblemente ayudara a una mejor respuesta procedimental ante cada pedido requerido por los clientes.

## Conclusiones

- Se logró establecer dentro de la cocina del establecimiento Distinto Gastro Bar, recomendaciones, direccionamiento y parámetros sobre los métodos y tiempos de las tres (3) preparaciones básicas puestas en observación, permitiendo realizar mejoras inmediatas de buena acogida y estableciendo compromisos para próximas mejoras aquí planteadas.
- Se instruyó y concientizó al personal de cocina sobre el conocimiento tanto en el uso de herramientas y maquinaria como en el contenido, procesos y emplatado de cada una de las preparaciones, permitiendo a los mismos ser más ágiles y productivos a la hora de prestar un servicio a los clientes.
- Con el proceso de evaluación realizado a los trabajadores del área de la cocina se logró observar, que los procesos e insumos para cada preparación, son de mayor claridad para los mismos, permitiendo ser más proactivos en cada servicio.
- Con las encuestas realizadas a los clientes se logró medir la aceptación hacia los cambios realizados y se abrió la brecha a nuevas recomendaciones que pueden ser analizadas y tenidas en cuenta para próximas mejoras.
- Este estudio permitió llevar a cabo la aplicación de los conocimientos aprendidos en el transcurso de la carrera como tecnólogo en gestión gastronómica, dando un punto de vista de mayor objetividad a problemáticas puntuales que a corto, medio y largo plazo pueden ser aplicados para las mejoras procedimentales de las diversas preparaciones en estudio y bases para otras.
- La implementación de este estudio permitió a los dueños del establecimiento y al personal de cocina, darse cuenta que en medio del “corre, corre” y la monotonía del día a día, se han normalizado métodos, procesos, herramientas, obstáculos, entre muchas otras cosas, como parte de las labores y que hacer un pare y que analizar posibles falencias y/o mejoras periódicamente puede permitir al establecimiento crecer internamente, para una mejor atención al público.

## Referencias

- *Análisis de métodos y tiempos. Cómo realizarlo paso a paso.* (2022, 10 marzo). Lean Manufacturing 10. Recuperado 2 de mayo de 2022, de <https://leanmanufacturing10.com/analisis-metodos-tiempos>
- Bonis, G. (2020, 19 junio). *Estandarización de recetas.* GERMAN DE BONIS. Recuperado 4 de abril de 2022, de <https://germandebonis.com/estandarizacion-de-recetas/>
- *Encuesta de satisfacción del cliente: qué es y cómo se hace | Qualtrics.* (2022, 10 mayo). Qualtrics. Recuperado 5 de abril de 2022, de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/cliente/encuesta-de-satisfaccion-del-cliente/>
- Gómez, S. (2018, 10 octubre). *Sellar las carnes: para qué sirve, por qué conviene y cómo hacerlo.* [alimento.elconfidencial.com](http://alimento.elconfidencial.com). Recuperado 4 de julio de 2022, de [https://www.alimento.elconfidencial.com/gastronomia-y-cocina/2018-10-10/sellar-las-carnes-como-hacerlo\\_1624915/](https://www.alimento.elconfidencial.com/gastronomia-y-cocina/2018-10-10/sellar-las-carnes-como-hacerlo_1624915/)
- Nieto, N. C. (s. f.). *Attention Required! | Cloudflare.* Gestipolis. Recuperado 1 de abril de 2022, de <https://www.gestipolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/>
- Soy ingeniero. (2020, 1 junio). *ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS* (conceptos clave) 😊 - (aprende fácil y rápido). [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=MAUg6kB28vo>
- VelSid, V. S. (2020, 3 enero). *Las Salsas: Velouté.* Gastronomía & Cía. Recuperado 4 de julio de 2022, de <https://gastronomiaycia.republica.com/2008/07/07/las-salsas-veloute/>

**Anexos****Anexo 1.**

<b>HAMBURGUESA CLASICA</b>					
<b>Establecimiento</b>	Distinto Gastro Bar				
<b>Técnicas</b>	Plancha		<b>Línea o Categoría</b>		Fuerte
<b>Porción</b>	1 Unidad/Persona		<b>Tiempo promedio</b>		18:25
<b>Ingredientes</b>	<b>Tipo/Marca</b>	<b>Unidad medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Peso Gr</b>	<b>Porcentaje</b>
Pan Artesanal	Artesanal	Unidad	1	90	26%
Carne Distinto	De la casa	Gramos	1	130	37%
Queso tajado doble crema		Unidad	1	24	7%
Cebolla apanada	De la casa	Gramos	1	12	3%
Salsa BBQ Miel	De la casa	Gramos	1	15	4%
Tocineta		Unidad	1	30	9%
Tomate en rodaja	Chonto	Unidad	1	30	9%
Lechuga	Crespa	Unidad	1	8	2%
Salsa master	De la casa	Gramos	1	12	3%
<b>TOTAL</b>			<b>9</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>
<b>MICE EN PLACE/PREALISTAMIENTO</b>					
Pan	Contar con el insumo disponible en correcto almacenamiento y cantidad necesaria.				
Queso tajado doble crema	Pre alistar en un bowl o recipiente hermético, en bajas cantidades.				
Tocineta	Pre cocer a término medio				
Cebolla apanada	Picar cebolla en plumas gruesas, remojarlas en agua con sal y azúcar; posteriormente pasarla por harina condimentada. Llevar a fritura profunda, hasta dorar y obtener la crocancia deseada.				
Salsa master	Mezclar en bowl o tetero, una parte de mayonesa fruco por media de mostaza Differ, un quinto de agua de pepinillos y 1/3 de pepinillos la coruña finamente picado.				
Carne de hamburguesa	Mezclar una unidad de carne de res, por media de carne de cerdo; saborizar con mix de condimentos en polvo y hiervas.				
Salsa BBQ Miel	En un tetero mezclar tres cuartas partes de salsa BBQ Differ, con un tercio de miel o disolución de agua con 3 cucharadas de azúcar.				

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

Lechuga	Separa las hojas y lavarlas; reservar en un recipiente con agua.
Tomate	Lavar el tomate y cortar rodajas de aproximadamente 6 mm.

## PREPARACION/PROCEDIMIENTO

Paso No. 1	Cocinero	Llevar a plancha caliente (fuego alto) con aceite, porción de carne, preferiblemente descongelada o al clima.
Paso No. 2	Cocinero	Cuando la carne este a término medio o 3/4, colocar la loncha de queso sobre la carne y dejar que esta se derrita mientras la carne termina la cocción deseada.
Paso No. 3	Cocinero	Colocar la lámina de tocineta sobre la plancha y dejar cocer por ambos lados.
Paso No. 4	Cocinero	Mientras la carne termina su cocción, cortar el pan artesanal por la mitad de forma horizontal; colocar mantequilla en la parte interna de la tapa y colocarla sobre la plancha caliente y salsa master en la parte interna de la parte inferior, colocar la parte inferior o exterior sobre la plancha.
Paso No. 5	Cocinero	Dar vuelta a la tapa del pan.
Paso No. 6	Cocinero	Calentar la cebolla si esta se encuentra fría; Omitir este paso si esta está recién frita.
Paso No. 7	Cocinero	Golpear la hoja de lechuga sobre la plancha caliente para eliminar el exceso de agua; colocar sobre la tapa del pan.
Paso No. 8	Cocinero	Colocar la rodaja de tomate sobre la plancha caliente, por cinco (5) segundos; colocar sobre la tapa del pan y la lechuga.
Paso No. 9	Cocinero	Armado de la hamburguesa por capas.
Paso No. 10	Cocinero	Asegurar las capas con un palillo.
Paso No. 11	Cocinero/auxiliar	Emplatar o empacar.

## PRESENTACION EN CAPAS

Capa No. 1	Base de pan con salsa master
Capa No. 2	Carne con queso derretido
Capa No. 3	Salsa BBQ Miel
Capa No. 4	Cebolla apanada
Capa No. 5	Tocineta
Capa No. 6	Tomate
Capa No. 7	Lechuga
Capa No. 8	Tapa de pan con mantequilla



**Anexo 2.**

<b>DESGRANADO POLLO Y TOCINETA</b>					
<b>Establecimiento</b>	Distinto Gastro Bar				
<b>Técnicas</b>	Plancha		<b>Línea o Categoría</b>		Fuerte
<b>Porción</b>	1 Unidad/Persona		<b>Tiempo promedio</b>		12:35
<b>Ingredientes</b>	<b>Tipo/Marca</b>	<b>Unidad medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Peso en Gr.</b>	<b>Porcentaje</b>
Ripio de papa	Ripapa	Gramos	1	15	3%
Maíz tierno	Ricongelista	Gramos	1	150	30%
Pollo desmechado	Blanco	Gramos	1	80	16%
Mantequilla	Medalla de Oro	Gramos	1	15	3%
Queso tajado Mozarella		Unidad	2	48	10%
Bechamel	De la casa	Gramos	1	130	26%
Tocineta picada		Unidad	2	60	12%
Albahaca	Especiaria	Gramos	1	0,5	0,10%
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>	<b>498,5</b>	<b>100%</b>
<b>MICE EN PLACE/PREALISTAMIENTO</b>					
Mantequilla	Sacar de refrigeración y atemperar.				
Queso tajado	Pre alistar en un bowl o recipiente hermético.				
Albahaca	Pre alistar en un dosificador o tarro con tapa.				
Ripio de papa	Pre alistar en un recipiente hermético.				
Tocineta	Llevar a plancha bien caliente y pre cocer a término medio; reservar. La cantidad depende al día de servicio. Almacenar en un recipiente.				
Maíz tierno	Pre cocer de a 5 a 15 porciones por día (de acuerdo al día), antes de cada servicio. Reservar en un recipiente resistente al calor.				
Pollo desmechado	Cocer o pitar de 1 a 3 pechugas dependiendo del día de servicio, dejar enfriar, desmechar o triturar y porcionar en bolsas cada 80gr. Reservar en refrigeración.				
Bechamel	En una olla calentar leche aromatizada, hasta que esta rompa hervor y agregar un roux claro, mezclar continuamente, hasta obtener la consistencia deseada.				
<b>PREPARACION/PROCEDIMIENTO</b>					
Paso No. 1	Cocinero/Auxiliar	Llevar a plancha la porción de maíz tierno.			
Paso No. 2	Cocinero	Calentar la bechamel a fuego medio/bajo.			

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

Paso No. 3	Auxiliar	Alistar un plato hondo, con la porción de ripio de base.
Paso No. 4	Cocinero	Sellar en plancha la tocineta y picarla en pequeños trozos.
Paso No. 5	Cocinero	Calentar en plancha la porción de pollo, mezclada con un poco de bechamel.
Paso No. 6	Cocinero	Verter sobre la capa de ripio, el maíz caliente y sobre este el pollo.
Paso No. 7	Cocinero	Colocar sobre el pollo una capa de 2 tajadas de queso.
Paso No. 8	Cocinero	Verter sobre la preparación la salsa bechamel.
Paso No. 9	Cocinero	Esparcir sobre la salsa los trozos de tocineta.
Paso No. 10	Mesero/Auxiliar	Espolvorear albahaca sobre la mezcla y limpiar el plato.

### PRESENTACION EN CAPAS

<b>Capa No. 1</b>	Ripio de papa
<b>Capa No. 2</b>	Maíz tierno
<b>Capa No. 3</b>	Pollo en salsa bechamel
<b>Capa No. 4</b>	Queso tajado
<b>Capa No. 5</b>	Bechamel
<b>Capa No. 6</b>	Albahaca



### Anexo 3.

<b>MADURO DE LOMO DE CERDO Y TOCINETA</b>					
<b>Establecimiento</b>	Distinto Gastro Bar				
<b>Técnicas</b>	Plancha y horneado		<b>Línea o Categoría</b>		Fuerte
<b>Porción</b>	1 Unidad/persona		<b>Tiempo promedio</b>		17:24
Ingredientes	Tipo/Marca	Unidad medida	Cantidad	Peso en Gr	Porcentaje
Maduro mediano	Manzano	Unidad	2	200	41%
Lomo de cerdo	Olimpica	Gramos	1	120	25%
Tocineta picada		Unidad	2	30	6%
Maíz tierno	Ricongelista	Gramos	1	40	8%
Piña calada	Oro miel	Gramos	1	40	8%
Salsa BBQ Miel	De la casa	Gramos	1	35	7%

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

Queso tajado Mozarela		Unidad	5	24	5%
Albahaca	Especiaria	Gramos	1	0,5	0,10%
<b>TOTAL</b>			<b>14</b>	<b>489,5</b>	<b>100%</b>

**MICE EN PLACE/PREALISTAMIENTO**

Maduro	Contar con el insumo disponible en correcto almacenamiento y cantidad necesaria.
Queso tajado	Pre alistar en un bowl o recipiente hermético, en bajas cantidades.
Albahaca	Pre alistar en un dosificador o tarro con tapa.
Lomo de cerdo	Picar en cubos de 1cm x 1cm, porcionar de 120gr en bolsas plásticas y almacenar en congelación; pre cocer de 5 a 15 porciones por día (de acuerdo al día), antes de cada servicio.
Tocineta	Llevar a plancha bien caliente y pre cocer a término medio; reservar. La cantidad depende al día de servicio.
Maíz tierno	Pre cocer de a 5 a 15 porciones por día (de acuerdo al día), antes de cada servicio .
Piña calada	Pelar y cortar en cubos de 0.8 a 1cm, llevar a cocción con panela y un poco de agua.
Salsa BBQ Miel	En un tetero mezclar tres cuartas partes de salsa BBQ Differ, con un tercio de miel o disolución de agua con 3 cucharadas de azúcar.

**PREPARACION/PROCEDIMIENTO**

Paso No. 1	Auxiliar	Pelar, cortar e introducir a freír el maduro.
Paso No. 2	Cocinero	Cocer en plancha los cubos de lomo de cerdo, sal condimentar y cocer hasta lograr un término 3/4.
Paso No. 3	Cocinero	Cocer en plancha las láminas de tocineta, hasta lograr una cocción 3/4, picar en pequeños trozos.
Paso No. 4	Cocinero	Mezclar el cerdo y la tocineta, junto con la porción de maíz y piña calada, para posteriormente unificar la mezcla con la salsa BBQ Miel.
Paso No. 5	Auxiliar	Precalear el horno.
Paso No. 6	Auxiliar	En un recipiente o plato, triturar el maduro y formar una capa base.
Paso No. 7	Auxiliar	Rasgar una lámina de queso en trozos medianos y formar una capa sobre el maduro triturado.
Paso No. 8	Cocinero	Verter la mezcla sobre la base o cama de maduro y queso.
Paso No. 9	Cocinero/auxiliar	Cubrir la preparación con 4 láminas de queso tajado.
Paso No. 10	Cocinero/auxiliar	Llevar el plato o la preparación a horno, hasta derretir el queso.

**PRESENTACION EN CAPAS**

OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

Capa No. 1	Base de maduro frito triturado.
Capa No. 2	Trozos de queso tajado.
Capa No. 3	Mix de lomo de cerdo, tocineta, maíz tierno, piña calada y salsa BBQ Miel.
Capa No. 4	Queso para gratinar.
Capa No. 5	Albahaca



Anexo 4. Chequeo de tiempos y métodos hamburguesa clásica

HAMBURGUESA CLASICA			FECHA			FECHA		
PREPARACION/PROCEDIMIENTO			Hra. Inicio	Hra. Final	Total	Hra. Inicio	Hra. Final	Total
Paso No. 1	Mesero	Recepción comanda	00:00:00	00:28:29	00:28:29	00:00:00	00:00:00	
Paso No. 2	Cocinero	Llevar a plancha caliente (fuego alto) con aceite, porción de carne, preferiblemente descongelada o al clima.	00:28:49	16:25:52	16:03:33	06:37:08		
Paso No. 3	Cocinero	Cuando la carne este a termino medio o 3/4, colocar la loncha de queso sobre la carne y dejar que esta se derrita mientras la carne termina la cocción deseada.	15:53:46	16:39:03	01:15:43			
Paso No. 4	Cocinero	Colocar la lamina de tocineta sobre la plancha y dejar cocer por ambos lados.	12:21:08	16:25:31	04:04:57	12:22:30		
Paso No. 5	Cocinero	Mientras la carne termina su cocción, cortar el pan artesanal por la mitad de forma horizontal; colocar mantequilla en la parte interna de la tapa y colocarla sobre la plancha caliente y salsa master en la parte interna de la parte inferior, colocar la parte inferior o exterior sobre la plancha.	02:23:36	16:50:39	08:27:03	02:24:33		
Paso No. 6	Cocinero	Dar vuelta a la tapa del pan.				02:29:07		
Paso No. 7	Cocinero	Calentar la cebolla si esta se encuentra fría; Omitir este paso si esta esta recién frita.						
Paso No. 8	Cocinero	Golpear la hoja de lechuga sobre la plancha caliente para eliminar el exceso de agua; colocar sobre la tapa del pan.	16:50:39	16:53:30	00:03:46			
Paso No. 9	Cocinero	Colocar la rodaja de tomate sobre la plancha caliente, por cinco (5) segundos; colocar sobre la tapa del pan y la lechuga.	16:50:39	17:05:64	01:45:30			
Paso No. 10	Cocinero	Armado de la hamburguesa por capas.	16:27:51	17:21:14	01:04:37			
Paso No. 11	Cocinero	Asegurar las capas con un pallillo.						
Paso No. 13	Auxiliar	Empacar domicilio (colocar en molde y asegurar); tocar timbre.						
Paso No. 12	Cocinero/auxiliar	Colocar en plato para salida (Tocar timbre) y ser recogido por el mesero (salida de cocina).	17:21:14	18:12:29	01:04:55	19:36:22	20:30:72	
					0	0		

\* Pre distar salsas todos los días (Empacar) → Meseros  
 \* Runtion y Estalbacen funciones y asegurados  
 \* Empaque Domi  
 \* Sacan un minimo de 5 carnes a descongelar

Anexo 5. Chequeo de tiempos y métodos hamburguesa clásica

OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

\* Congeeza Bolsas metalicas → evita uso de platos y tasas de servicio  
 \* Cuchillo eléctrico para cortar el pan de Hamburguesa  
 2 und real  
 hr 2:28/6000

HAMBURGUESA			FECHA 10 Jun			FECHA		
PREPARACION/PROCEDIMIENTO			Hra. Inicio	Hra. Final	Total	Hra. Inicio	Hra. Final	Total
Paso No. 1	Cocinero	Llevar a plancha caliente (fuego alto) con aceite, porción de carne, preferiblemente descongelada o al clima.	00:00	00:40:18	00:40:18			
Paso No. 2	Cocinero	Cuando la carne este a termino medio o 3/4, colocar la loncha de queso sobre la carne y dejar que esta se derrita mientras la carne termina la cocción deseada.	00:40:18	00:16:06	00:24:12			
Paso No. 3	Cocinero	Colocar la lamina de tocineta sobre la plancha y dejar cocer por ambos lados.	No Cocer	Placa	/			
Paso No. 4	Cocinero	Mientras la carne termina su cocción, cortar el pan artesanal por la mitad de forma horizontal; colocar mantequilla en la parte interna de la tapa y colocarla sobre la plancha caliente y salsa master en la parte interna de la parte inferior, colocar la parte inferior o exterior sobre la plancha.	02:59:22	05:21:13	02:38:09			
Paso No. 5	Cocinero	Dar vuelta a la tapa del pan.	04:08:05	04:16:53	00:08:53			
Paso No. 6	Cocinero	Calentar la cebolla si esta se encuentra fría; Omitir este paso si esta esta recién frita.	/	/	/			
Paso No. 7	Cocinero	Golpear la hoja de lechuga sobre la plancha caliente para eliminar el exceso de agua; colocar sobre la tapa del pan.	10:16:58	10:26:01	00:10:57			
Paso No. 8	Cocinero	Colocar la rodaja de tomate sobre la plancha caliente, por cinco (5) segundos; colocar sobre la tapa del pan y la lechuga.	10:16:58	10:26:01	00:10:57			
Paso No. 9	Cocinero	Armado de la hamburguesa por capas.	09:45:28	10:44:37	01:04:09			
Paso No. 10	Cocinero	Asegurar las capas con un palillo.	/	/	/			
Paso No. 11	Cocinero/auxil	Emplatar o empacar.	11:44:01	11:50:06	00:16:05			

Mesero → 11:00:06 → 15:45:60 → 4:45:54  
 \* P12+0 → 10:41:37 → 11:45:65  
 sin alistar → 11:44:01 → 02:03:36

Anexo 6. Chequeo de tiempos y métodos hamburguesa clásica

Lomo hr 19:41 → 65:468  
 \* No siempre empacar el domicilio → Despedido papa  
 lo basico  
 3 und 1935  
 2 und 1943

HAMBURGUESA CLASICA			FECHA 10 Jun			FECHA 10 Jun		
PREPARACION/PROCEDIMIENTO			Hra. Inicio	Hra. Final	Total	Hra. Inicio	Hra. Final	Total
Paso No. 1	Mesero	Recepción comanda	00:00	12:56:49	12:56:49	08:28:62	16:47:69	08:19:07
Paso No. 2	Cocinero	Llevar a plancha caliente (fuego alto) con aceite, porción de carne, preferiblemente descongelada o al clima.	1:25:69	10:40:68	9:15:01	16:47:69	25:47:02	09:00:60
Paso No. 3	Cocinero	Cuando la carne este a termino medio o 3/4, colocar la loncha de queso sobre la carne y dejar que esta se derrita mientras la carne termina la cocción deseada.	10:40:68	12:27:19	2:13:49	25:47:02	26:08:61	02:39:59
Paso No. 4	Cocinero	Colocar la lamina de tocineta sobre la plancha y dejar cocer por ambos lados.	(Pre)	No Cocer	/	24:19:24	24:57:27	00:38:03
Paso No. 5	Cocinero	Mientras la carne termina su cocción, cortar el pan artesanal por la mitad de forma horizontal; colocar mantequilla en la parte interna de la tapa y colocarla sobre la plancha caliente y salsa master en la parte interna de la parte inferior, colocar la parte inferior o exterior sobre la plancha.	11:04:57	11:57:01	00:53:56	24:31:00		
Paso No. 6	Cocinero	Dar vuelta a la tapa del pan.	13:41:26	14:32:36	01:09:50	26:33:43		
Paso No. 7	Cocinero	Calentar la cebolla si esta se encuentra fría; Omitir este paso si esta esta recién frita.	/	/	/	26:33:43		
Paso No. 8	Cocinero	Golpear la hoja de lechuga sobre la plancha caliente para eliminar el exceso de agua; colocar sobre la tapa del pan.	14:13:37	14:32:36	00:19:05	26:33:43	26:54:43	00:21:00
Paso No. 9	Cocinero	Colocar la rodaja de tomate sobre la plancha caliente, por cinco (5) segundos; colocar sobre la tapa del pan y la lechuga.	14:13:37	14:40:30	00:47:09	26:34:37	26:54:43	00:20:06
Paso No. 10	Cocinero	Armado de la hamburguesa por capas.	11:27:19	14:47:67	03:20:48	26:08:61	27:08:95	01:00:34
Paso No. 11	Cocinero	Asegurar las capas con un palillo.	/	/	/			
Paso No. 13	Auxiliar	Empacar domicilio (colocar en molde y asegurar); tocar timbre.	14:47:67	6:14:14				
Paso No. 12	Cocinero/auxiliar	Colocar en plato para salida (Tocar timbre) y ser recogido por el mesero (salida de cocina).	18:33:02	20:28:43	02:05:41	27:08:95	27:37:61	00:29:34

→ Favor Notar!  
 Use mesa

Anexo 7. Chequeo de tiempos y métodos desgranado de pollo y tocineta

OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

\* Sacar pedido de la misma mesa lo mas pronto posible  
Lo mas pronto que se pueda y luego el del otro

Viviara (solo)  
4 pedidos antes  
20:40 Pm Lomo

Con mas pedidos

DESGRANADO POLLO Y TOCINETA		FECHA 1 Jun			FECHA 11 Jun		
PREPARACION/PROCEDIMIENTO		Hra. Inicio	Hra. Final	Total	Hra. Inicio	Hra. Final	Total
Paso No. 1	Mesero	00:00	00:24	0:24	0:00	12:16:59	12:17:00
Paso No. 2	Cocinero/A	00:24	0:53:46	0:29	12:16:59	12:22:49	1:05
Paso No. 3	Cocinero	00:50	6:24:24	5:34	12:22:49	18:18:42	5:55:53
Paso No. 4	Auxiliar	00:57:61	0:4:57:61	1:00	12:16:59	12:03:00	1:43
Paso No. 5	Cocinero	0:7:26:46	0:9:24:44	1:05	0:14	0:14	0:00
Paso No. 6	Cocinero	0:5:52:30	0:13:51	1:22	15:17:48	16:03:00	5:11
Paso No. 7	Cocinero	0:7:04:35	7:19:88	0:16	13:22:49	13:40:34	1:17
Paso No. 8	Cocinero	0:7:20:51	0:7:36:16	0:15	13:40:34	13:14:42	2:35
Paso No. 9	Cocinero	0:7:38:16	0:8:19:95	0:42	12:18:42	12:32:76	1:34
Paso No. 10	Cocinero	0:9:24:44	0:9:37:96	0:13			
Paso No. 12	Auxiliar						
Paso No. 11	Cocinero	0:9:50:83	10:00:29	0:9	13:32:34	20:41:72	2:09
Paso No. 12	Mesero/Auxiliar	10:00:29	10:42:86	0:43	20:41:72	20:55:11	13
				15:54			0

\* Sacar pedido con otro pedido mesero empinando otro domi

\* Haran una cantidad mayor y espesa, congelar → Duracion 2 dias  
\* Sacar porciones y diluir con leche y crema de leche  
\* Operacion → usar fondo de pollo y salitas.

Anexo 8. Chequeo de tiempos y métodos desgranado de pollo y tocinita

- \* Ampliar mesa utencilios plancha/Repiso más
- \* 2 mesas ↓ servicio junto a puerta otra de trabajo
- \* Organizar utencilios y herramientas en orden de prioridad y tener al area de trabajo
- \* El personal de mesa y cocina deben saber cuabs son los posibles Adiciones o cambios
- \* Personal de cocina lo que lleva el plato
- \* Bandejas mas grandes para mesa o usode 2 manos

Inicio Hra 0:00 19:10 Domi

DESGRANADO POLLO Y TOCINETA		FECHA 10 Jun 22			FECHA 11 Jun		
PREPARACION/PROCEDIMIENTO		Hra. Inicio	Hra. Final	Total	Hra. Inicio	Hra. Final	Total
Paso No. 1	Mesero	00:00	00:22:62	00:22:62	11:21:25	12:24:10	01:02:45
Paso No. 2	Cocinero/A	00:22:62	0:4:44:88	01:12:26	13:53:91	15:48:70	02:40:21
Paso No. 3	Cocinero	00:22:62	0:4:34:22	0:12:40	13:53:91	14:06:31	0:12:40
Paso No. 4	Auxiliar				12:34:10	13:14:55	01:20:45
Paso No. 5	Cocinero	0:3:46:31	0:4:57:31	01:25:00	13:08:37	14:02:30	01:06:07
Paso No. 6	Cocinero	01:40:43	0:22:27:55	01:12:12	15:21:03	16:40:76	01:19:73
Paso No. 7	Cocinero	01:40:43	02:40:64	01:00:21	15:15:70	15:25:30	00:10:10
Paso No. 8	Cocinero	02:40:64	02:52:84	00:12:20	17:02:67	17:21:96	00:19:29
Paso No. 9	Cocinero	0:7:34:21	0:5:05:47	01:29:26	17:21:96	17:42:33	00:21:37
Paso No. 10	Cocinero	0:5:30:47	0:5:35:50	00:05:03	19:02:30	22:00:00	03:02:30
Paso No. 12	Auxiliar				19:25:55	22:02:44	02:36:49
Paso No. 11	Cocinero	0:5:35:50	06:26:02	01:09:48	17:02:30	23:16:46	06:14:16
Paso No. 12	Mesero/Auxiliar	06:26:02	06:38:00	00:12:02			
				0			0

\* Toppas perdidos  
\* No toppas domi  
\* Toca usar vinagre

Anexo 9. Chequeo de tiempos y métodos maduro lomo de cerdo y tocinita

OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

*Horno 350°*

\* Posibilidad de entrar 2 comandos a cocina 1 bebidas, 1 cocina  
 \* Maduro realmente maduro  
 \* Tener cubiertos con bebidas + más espacio en bandejas  
 \* Albarico puede agregarse a cocina manteniendo b z  
 \* 10z Personal ingresar 1/2 o 1hr antes de la apertura al público + Prealistar cocina  
 \* Papo Alas, pollo, espaldilla o algún pendiente del día anterior (ajil) y con conocimiento  
 \* 10z días a la semana destinados a porciones product al mayores  
 1941 hr 00:00 / 1923 hr

MADURO CERDO Y TOCINETA			FECHA 10 Jun			FECHA 11 Jun		
PREPARACION/PROCEDIMIENTO	Hra. Inicio	Hra. Final	Total	Hra. Inicio	Hra. Final	Total		
Paso No. 1 Mesero	Recepción comanda.	6:54:68	10:11:32	00:3:16:36	00:00:00	05:21:69	05:21:69	
Paso No. 2 Auxiliar	Pelar, cortar e introducir a freír el maduro.	10:11:32	14:42:67	04:31:35	02:29:46	06:24:41	06:24:41	
Paso No. 3 Cocinero	Cocer en plancha los cubos de lomo de cerdo, sal condimentar y cocer hasta lograr un termino 3/4.	20:07:59	21:56:00	01:48:41	05:21:69	07:22:06	07:22:06	
Paso No. 4 Cocinero	Cocer en plancha las laminas de tocineta, hasta lograr una cocción 3/4, picar en pequeños trozos.	21:56:00	22:14:11	01:42:11	11:55:29	12:26:86	12:26:86	
Paso No. 5 Auxiliar	Precalear el horno.	21:07:59	22:48:30	01:40:31	03:12:22	13:14:35	10:02:93	
Paso No. 6 Cocinero	Mezclar el cerdo y la tocineta, junto con la porción de maíz y piña calada, para posteriormente unificar la mezcla con la salsa BBQ Miel.	20:20:60	21:07:59	01:37:00	10:43:25	11:35:06	01:08:69	
Paso No. 7 Auxiliar	En un recipiente o plato, triturar el maduro y formar una capa base.	14:47:67	19:28:29	04:40:62	06:35:08	07:15:42	01:10:34	
Paso No. 8 Auxiliar	Rasgar una lamina de queso en trozos medianos y formar una capa sobre el maduro triturado.	20:20:60	21:07:59	01:21:16	07:13:02	08:00:72	01:30:60	
Paso No. 9 Cocinero	Verter la mezcla sobre la base o cama de maduro y queso.	21:07:59	21:49:21	00:35:42	11:46:87	12:10:00	01:36:87	
Paso No. 10 Cocinero/a	Cubrir la preparación con 4 laminas de queso tajado.	22:42:90	22:42:90	00:26:20	12:49:47	13:00:00	01:44:03	
Paso No. 11 Cocinero/auxiliar	Llevar el plato o la preparación a horno, hasta derretir el queso.	22:42:90	28:13:34	6:30:44	13:19:55	15:59:62	02:45:07	
Paso No. 12 Auxiliar	Empacar domicilio (colocar tapa y asegurar); tocar timbre.							
Paso No. 13 Cocinero	Colocar plato para salida (Tocar timbre) y ser recogido por el mesero.	28:25:11	28:40:80	00:15:69	15:59:62	16:22:26	01:37:36	
Paso No. 14 Mesero/Auxiliar	Espolvorear albahaca sobre la mezcla y limpiar el plato, salida de cocina.	28:40:80	28:56:94	00:16:14	16:22:26	16:31:41	00:09:35	
			28:02:16	0			0	

Anexo 10. Chequeo de tiempos y métodos maduro lomo de cerdo y tocineta

*Viviana Pm*  
20:55 (00:00)

*Entrada Comanda*

MADURO			FECHA 25/05/27			FECHA		
PREPARACION/PROCEDIMIENTO	Hra. Inicio	Hra. Final	Total	Hra. Inicio	Hra. Final	Total		
Paso No. 1 Auxiliar	Pelar, cortar e introducir a freír el maduro.	0:53	2:13:37	01:45:25				
Paso No. 2 Cocinero	Cocer en plancha los cubos de lomo de cerdo, sal condimentar y cocer hasta lograr un termino 3/4.	20:29:10	24:50:00	3:16:10				
Paso No. 3 Cocinero	Cocer en plancha las laminas de tocineta, hasta lograr una cocción 3/4, picar en pequeños trozos.	2:05	3:45:04	1:40:00				
Paso No. 4 Cocinero	Mezclar el cerdo y la tocineta, junto con la porción de maíz y piña calada, para posteriormente unificar la mezcla con la salsa BBQ Miel.	3:50	7:15	4:35:00				
Paso No. 5 Auxiliar	Precalear el horno.	2:30	8:24	6:16:00				
Paso No. 6 Auxiliar	En un recipiente o plato, triturar el maduro y formar una capa base.	5:28	06:55	01:27:00				
Paso No. 7 Auxiliar	Rasgar una lamina de queso en trozos medianos y formar una capa sobre el maduro triturado.	7:06	7:13	00:07:00				
Paso No. 8 Cocinero	Verter la mezcla sobre la base o cama de maduro y queso.	7:19	7:25	00:06:00				
Paso No. 9 Cocinero/auxiliar	Cubrir la preparación con 4 laminas de queso tajado.	8	8:20	00:20:00				
Paso No. 10 Cocinero/auxiliar	Llevar el plato o la preparación a horno, hasta derretir el queso.	8:29	11:55	03:19:00				
			12:28	12:32	00:04:00			0

*Un sello pedo*  
*neutro, otro*  
*Listo pedon espremo*  
*Panque, maiz, queso*  
*Facil, rapido y buena*  
*produccion*

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

## Anexo 11. Encuesta de algunos clientes

Cliente #1 19/Jul

1. ¿Había consumido anteriormente Desgranado de Distinto Gastro bar?  
Sí  (siga con la pregunta #3) No  (siga con la pregunta #2)
2. Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
1  2  3  4  5
3. ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
1  2  3  4  5
4. Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que Desgranado del plato, ha mejorado?  
Sí  No   
¿Porque? \_\_\_\_\_
5. ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
\* muy simple pollo

Cliente #2 19/Jul

1. ¿Había consumido anteriormente Desgranado de Distinto Gastro bar?  
Sí  (siga con la pregunta #3) No  (siga con la pregunta #2)
2. Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
1  2  3  4  5
3. ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
1  2  3  4  5
4. Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que Desgranado del plato, ha mejorado?  
Sí  No   
¿Porque? \_\_\_\_\_
5. ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
\* Mas sazon pollo, habia algo salado.

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

## Anexo 12. Encuesta de algunos clientes

Cliente 19/Jul

1. ¿Había consumido anteriormente Desgranado de Distinto Gastro bar?  
Si \_\_\_ (siga con la pregunta #3) No X (siga con la pregunta #2)
2. Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 X
3. ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 \_\_\_
4. Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que Bechamel del plato, ha mejorado?  
Sí X No \_\_\_  
¿Porque? Rico sabor
5. ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
Buena Bechamel, de los mejores desgranados que ha comido.

Cliente 19/Jul

1. ¿Había consumido anteriormente maduro de Distinto Gastro bar?  
Sí X (siga con la pregunta #3) No \_\_\_ (siga con la pregunta #2)
2. Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 X 5 \_\_\_
3. ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 X 5 \_\_\_
4. Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que Carne C del plato, ha mejorado?  
Sí X No \_\_\_  
¿Porque? solo rapido
5. ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
No

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

## Anexo 13. Encuesta de algunos clientes

Cliente 20/jul

1. ¿Había consumido anteriormente Desgranado de Distinto Gastro bar?  
Si  (siga con la pregunta #3) No  (siga con la pregunta #2)
2. Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4  5 \_\_\_
3. ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4  5 \_\_\_
4. Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que Bechamel del plato, ha mejorado?  
Si  No   
¿Porque? Nosabe a harina
5. ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
El ripo sobra

Cliente 20/jul

1. ¿Había consumido anteriormente Maduro de Distinto Gastro bar?  
Si  (siga con la pregunta #3) No  (siga con la pregunta #2)
2. Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 \_\_\_
3. ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5
4. Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que Carne del plato, ha mejorado?  
Si  No   
¿Porque? Estaba en buen punto
5. ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
Ninguna

## OPTIMIZACIÓN DE PREPARACIONES A TRAVÉS DE ESTUDIO DE MÉTODOS Y TIEMPOS

## Anexo 14. Encuesta de algunos clientes

1	2	3	4
5	5	5	0

Cocina

Ciente 19/jul

- ¿Había consumido anteriormente Maduro de Distinto Gastro bar?  
Sí  (siga con la pregunta #3) No  (siga con la pregunta #2)
- Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 \_\_\_
- ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3  4 \_\_\_ 5 \_\_\_
- Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que Carne C del plato, ha mejorado?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_ Igual   
¿Porque? No era importante
- ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
Que el maduro este bien maduro; Anterior visita

Ciente 20/jul

- ¿Había consumido anteriormente Maduro de Distinto Gastro bar?  
Sí \_\_\_ (siga con la pregunta #3) No  (siga con la pregunta #2)
- Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4  5 \_\_\_
- ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 \_\_\_
- Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que Carne C del plato, ha mejorado?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_  
¿Porque? \_\_\_\_\_
- ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
Ninguna

**Anexo 15. Encuesta de algunos clientes**

Ciente 19/Jul

1. ¿Había consumido anteriormente \_\_\_\_\_ de Distinto Gastro bar?  
 Sí \_\_\_\_\_ (siga con la pregunta #3) No  (siga con la pregunta #2)
2. Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
 1 \_\_\_\_\_ 2 5 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_
3. ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_
4. Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que \_\_\_\_\_ del plato, ha mejorado?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
 ¿Porque? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
5. ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
plato raro, mucha crema, solo queso  
Ripio baboso No gustó.

Ciente 19/Jul

1. ¿Había consumido anteriormente \_\_\_\_\_ de Distinto Gastro bar?  
 Sí \_\_\_\_\_ (siga con la pregunta #3) No  (siga con la pregunta #2)
2. Si la respuesta número uno (1) es NO, de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta, ¿Que calificación le daría al plato?  
 1 \_\_\_\_\_ 2  3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_
3. ¿En su última visita que calificación le daría a ese plato? Siendo 1 la más baja y 5 la más alta.  
 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_
4. Si la respuesta a la pregunta uno (1) es SI, ¿considera que \_\_\_\_\_ del plato, ha mejorado?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
 ¿Porque? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
5. ¿Tiene alguna PQR's o recomendación de dicho plato?  
Mucha crema, ostigante, solo queso preferiblemente  
Mala textura Ripio.