



**Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División de Posgrado**

TESIS

En la modalidad de reporte de realización de una actividad profesional

Elaboración del proyecto de mejora

POLLO FIESTA

Que presentan:

**María Guadalupe Castañeda Téllez
Enriqueta Romero González
Victor Manuel Félix Ávila**

Para obtener el grado de Maestro en Administración

Jurado:

**M.A. María del Socorro Domínguez Casanova (Director de Tesis)
I.S.C. Esther Castañón Nieto (Asesor)
Dr. Enrique Villegas Valladares (Asesor)**

Fecha de examen de grado
16 de Agosto de 2005

CASO: POLLO FIESTA

Para la defensa en el exámen de grado que presentan

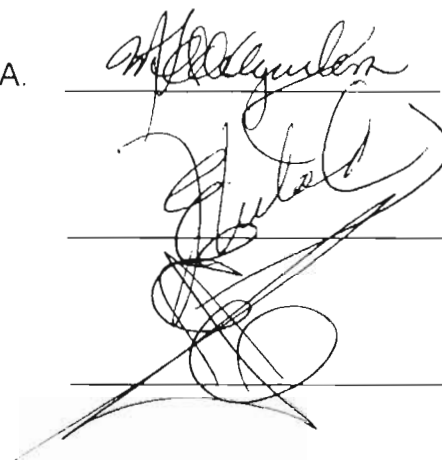
María Guadalupe Castañeda Téllez
Enriqueta Romero González
Víctor Manuel Félix Avila

Aprobación:

C.P. Ma. Del Socorro Domínguez Casanova, M.A.
(Revisor Principal)

I.S.C. Esther Castañón Nieto, M.A.
(Revisor)

Dr. Enrique Villegas Valladares
(Revisor)

Three handwritten signatures are written over three horizontal lines. The top signature is in cursive and appears to read 'M. Del Socorro Domínguez'. The middle signature is also in cursive and appears to read 'E. Castañón Nieto'. The bottom signature is more stylized and appears to read 'Dr. Enrique Villegas'.

Agradecemos a nuestros maestros y asesores, ya que con su valiosa aportación, de tiempo y conocimientos, fue posible lograr este trabajo.

A Pollo Fiesta Inc. por la confianza depositada en nosotros y a la visión de sus directivos para el desarrollo de este proyecto.

RESUMEN

Cuando una empresa comienza, quizá lo único que tiene en claro es triunfar, el cómo, es difícil visualizar. Tantos detalles, procedimientos, regulaciones, lineamientos y sobre todo el factor humano son aspectos que se van dando intuitivamente. Así es como el término “empresa familiar” nos hace pensar en una organización donde se ha crecido de una manera informal. Éste es el caso de Pollo Fiesta Inc.

El presente trabajo es muy importante para nosotros pues hemos tenido la fortuna de aplicar nuestros conocimientos en un proyecto que, al desarrollarlo, hemos contribuido a que Pollo Fiesta Inc. vaya cambiando su nivel de “empresa familiar”, a una organización donde existen procedimientos, lineamientos y sobre todo que con nuestra ayuda, han podido clarificar su rumbo como empresa, visualizar sus metas y trazar los caminos a seguir apoyándose en sus fortalezas y trabajando en sus áreas de oportunidad.

Ahora, con esta transición que se ha logrado en Pollo Fiesta Inc., el tiempo dedicado al proceso en sí, se utiliza en planeación. Esta transformación es el trabajo que presentamos y que con mucho orgullo vemos ha comenzado a dar frutos.

CONTENIDO

	PAG.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA EMPRESA	4
II. 1. UBICACIÓN	4
II. 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
II. 3. PRODUCTO	8
III. VISIÓN DE POLLO FIESTA	9
IV. MISIÓN DE POLLO FIESTA	10
V. PRINCIPIOS	11
VI. VALORES	12
VII. ANÁLISIS FODA	13
VIII. ESTRATEGIA	18
VIII. 1. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA	18
IX. METAS	19
IX. 1. OBJETIVOS	19
IX. 1. a) ACCIONES	19
X. CONCLUSIÓN	22
XI. BIBLIOGRAFIA	23

	PAG.
XII. ANEXO 1	24
XIII. ANEXO 2	49
XIV. ANEXO 3	54
XV. ANEXO 4	67
XVI. ANEXO 5	74
XVII. ANEXO 6	78
XVIII. ANEXO 7	82
XIX. ANEXO 8	86

I. INTRODUCCIÓN

Al establecer la misión de una compañía, se define el rumbo que ésta seguirá, las directrices que forjarán una nueva generación de emprendedores en un mercado ampliamente competido y exigente.

El presente trabajo se desarrolla con el objetivo de ayudar en la labor de cumplir la transición de negocio familiar a empresa competitiva y exitosa en un mercado hispano en los Estados Unidos.

Basándose en la visión resultante de las expectativas de los empresarios, se elaboró una estrategia dividida en metas, objetivos y acciones que serán la base para este cambio.

En enero del 2002 el presidente del consejo administrativo se acercó a nosotros con la inquietud de que aprovechando las herramientas que nos proporciona la maestría en administración, pudiéramos brindarle una asesoría para la empresa, debido a que la misma estaba pasando por una etapa de crecimiento muy acelerado sin la madurez administrativa necesaria.

Después de revisar el caso detenidamente y de varias visitas por parte del presidente y el vicepresidente de la compañía a esta ciudad, así como la visita de algunos de nosotros a las instalaciones, se encontró el siguiente panorama:

La ausencia de un rumbo definido debido a que no existían misión ni visión establecidas.

La filosofía y políticas de la compañía estaban establecidas de manera informal, basándose en la costumbre, pero nada de esto estaba documentado ni fundamentado.

Se presentaba un problema real debido a que los clientes habituales del primer restaurante, al visitar las nuevas sucursales se quejaban de que el sabor de los platillos no era el mismo. Para entonces se tenía la ventaja de que el cliente ya reconocía el restaurante y le gustaba, pero se desilusionaba al comprobar que el sabor no era el mismo debido a que las recetas variaban de acuerdo a cada sucursal.

Basándonos en estas situaciones y en la realización de un análisis de fortalezas y debilidades, de oportunidades y amenazas, se desarrolló un plan de trabajo integral. El cual está formado por una estrategia que incluye la creación de una misión y visión para la empresa, que fue producto de una reunión con el consejo administrativo, en la cual se plantearon una serie de preguntas referentes a las expectativas de los miembros, en cuanto al futuro de la empresa. También se consideró lo que puede llegar a ser, tener o representar Pollo Fiesta, así se redactaron los enunciados de misión y visión, con la consiguiente aprobación de todos los miembros del consejo administrativo.

Como resultado de esta reunión, también pudimos identificar los valores que son los pilares de esta empresa, los cuales son: percibidos por el cliente, vividos por los trabajadores y apreciados por los inversionistas.

Posteriormente se procedió a documentar las funciones de cada puesto de trabajo y la explicación para llevarlos a cabo.

La elaboración de reglamentos para la operación de la empresa que incluyen el manual de reposición de materia prima, manual de reposición en línea, proceso de limpieza de instalaciones y los manuales de inducción y de sensibilización

El establecimiento de recetarios con medidas e ingredientes documentados para cada platillo, está incluido en el recetario oficial.

Cabe destacar que en un inicio algunos integrantes de dicho consejo, estaban renuentes a la integración de nuevas medidas, por considerarlo difícil e inútil de aplicar.

Mediante el paso del tiempo nos hemos dado a la tarea de explicar a este consejo cada paso desarrollado, esto es: su finalidad e impacto que tendrá en la parte más importante de todas y cada una de las empresas "el cliente".

En este tiempo se han visto en operación varias de las propuestas que hemos venido desarrollando con resultados óptimos, siendo esto un factor de motivación y de apertura para la implantación de las medidas aquí propuestas.

II. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA EMPRESA

Pollo Fiesta es una compañía familiar de comida rápida mexicana, establecida desde hace dieciocho años, en la ciudad de Dallas Tx.

En 1986 cuando llegaron los fundadores de Pollo Fiesta a la ciudad de Dallas, tenían en mente instalar un negocio con el concepto similar al de la venta de Pollos Asados estilo Sinaloa.

Los fundadores de Pollo Fiesta son dos hermanos que cambiaron su residencia a esta ciudad y cuatro hermanos más que aportaron capital. Teniendo en mente establecerse en la ciudad de Dallas, ya que un número muy elevado de los habitantes es de origen hispano.

Al darse cuenta del nicho de mercado para los restaurantes de comida mexicana, se establecen en una de las avenidas principales del barrio con mayor población hispana.

Con la ayuda de un financiamiento en el inicio, y con todos los esfuerzos puestos en la meta de sobresalir dentro del ramo restaurantero, Pollo Fiesta es ahora una compañía completamente enfocada en la producción y venta de platillos mexicanos.

Esta empresa tiene cinco sucursales, y una unidad de comida para llevar, empleando a casi setenta personas.

Pollo Fiesta es una compañía en constante crecimiento. Y este crecimiento es una exigencia del mercado, ya que en la ciudad de Dallas existen seis mil restaurantes. Una de sus metas a corto plazo consiste en la apertura de tres unidades más en puntos geográficos estratégicos.

II. 1. UBICACIÓN

La ciudad de Dallas: los hechos.

Dallas fue establecida en 1841, y hoy es la octava ciudad más grande en los Estados Unidos. La población de Dallas, es la segunda más grande de Texas, con más de tres millones de personas viviendo en el área. Compañías de alta tecnología, y compañías manufactureras y de servicio han contribuido al crecimiento de la ciudad, considerada un gran centro financiero del sureste. El aeropuerto internacional Dallas-Forth Worth comprende más de dieciocho mil acres, es el tercero con más movimiento del país y un importante motor económico de la región.

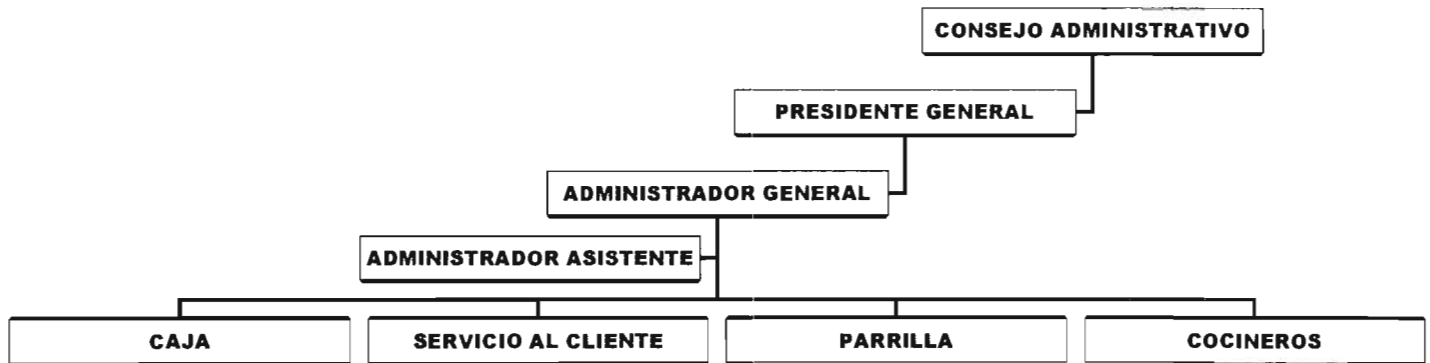
Dallas entra al siglo XXI experimentando una de las más altas expansiones económicas en la nación.

En la creación de empleos y el crecimiento del ingreso, Dallas es una de las estrellas de Norte América. El espíritu empresarial de la ciudad de Dallas y la atmósfera pro negocio, son indicadores de por qué fue llamada la mejor ciudad para los negocios por la revista *Fortune*.

Dallas es una de las ciudades más productivas en los Estados Unidos, debido a su activo clima económico, y un rápido crecimiento de las industrias de tecnología, comunicaciones, servicios profesionales, bancos y servicios financieros. Fue también llamada la segunda área de gran crecimiento en el país por la revista *Área Development*.

El año pasado, más de dos millones de personas vinieron a Dallas a vivir la experiencia de su arte, música, actividades recreativas, clubes, deportes y compras. Con más restaurantes por cabeza que incluso la ciudad de Nueva York, Dallas ofrece algo para cada paladar.

II. 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Administrador General:

Atención al cliente

Dirige operación

Interpreta reportes

Ejecuta las políticas

Políticas de pago a proveedores

Administrador Asistente:

Atención al cliente

Coordina operación

Reporta al administrador general

Responsable de establecer los requerimientos de materias primas a proveedores, dado que existen puntos de reorden (los domingos se levanta el inventario físico)

Caja:

Recepción y cobro de órdenes

Una vez cobrada la orden se activa el pedido en servicio al cliente y parrilla (medio electrónico).

Servicio al Cliente:

Prepara la orden

Checa calidad del producto final (frescura, cuida imagen e higiene)

Entrega el pedido

Vigila niveles de los productos en línea.

Parrilla:

Cuida estándares de calidad de materia prima

Vigila niveles de requerimientos de producto dependiendo de la demanda

Responsable de la entrega del producto

Entrega producto a servicio al cliente.

Cocineros:

Cuidan estándares de calidad de materia prima

Vigilan niveles de producto, tanto en servicio al cliente, como en parrilla

Son responsables de los niveles de requerimiento de producto en servicio al cliente y parrilla, dependiendo de la demanda.

Ayudantes Generales:

Vigilan la limpieza en el área del comedor.

Brindan apoyo a cocineros, servicio al cliente y parrilla.

Abrir Pollo, poner pollo en la preparación y salarlo.

Llenar parrilla de pollo, deshebrar pollo y hacer flautas.

Elaborar postres (empanadas y pastel tres leches), descolar chiles, limpiar mesas y comedor, sacar basura del comedor Sacar basura y cartón de cocina, lavar trastes, lavar, secar y traer charolas, limpiar cocina, auxiliar en limpieza de parrillas, estufa, freidor y plancha.

Auxiliar en limpieza de pisos del frente y línea, lavado y acomodo de cuarto frío y Bodega.

Realizar las rondas de observación, con el objeto de Revisar los niveles de reposición en línea.

Limpieza de la barra contenedora de salsas, así como su respectiva reposición de producto.

Todos:

Responsables de limpieza

II. 3. PRODUCTO

El menú está formado por los siguientes platillos:

Pollo Asado al carbón estilo Sinaloa, en varias presentaciones: servido por piezas, incluyendo tortillas y salsa. Estos platillos van acompañados por guarniciones, como: Charro Beans, Spanish Rice, Macaroni Salad, etc.

Además se cuenta con los llamados platillos mexicanos como son: Flautas, Crispy Tacos, Bean Burrito, Chicken Fajita Super Burrito, Indian Taco, Quesadilla California, Fiesta Quesadilla, Fiesta Salad, Caldo Tlalpeño, Tortilla Soup y Beef Tacos.

III. VISION DE POLLO FIESTA

“La visión de Pollo Fiesta es ser la mejor opción de comida rápida en el mercado estadounidense.”

IV. MISIÓN DE POLLO FIESTA

La misión de Pollo Fiesta es satisfacer el paladar de nuestros clientes con el sabor de los platillos mexicanos tradicionales, comprometidos con la calidad y el mejor servicio, respaldados por personal competente y capacitado, para obtener así el máximo nivel de rentabilidad para los accionistas.

¿Qué debe llegar a ser, tener o representar Pollo Fiesta?

“Pollo Fiesta debe llegar a ser, tener o representar, un valor cultural transferido en este caso de México a los Estados Unidos para satisfacer las necesidades de un sector de la población y así crecer como una empresa rentable.”

Arq. Raymundo Castañeda Téllez

Presidente del Consejo de Administración.

V. PRINCIPIOS

Toda acción en Pollo Fiesta esta dada en función de proporcionar al cliente el mejor servicio:

- ✓ Cuidando la calidad de nuestro producto
- ✓ Trabajando rápido y eficientemente
- ✓ Siendo amable
- ✓ Cuidando la limpieza

VI. VALORES

1. CLIENTES.- cada día nuestro equipo de trabajo se esfuerza para ofrecerle a nuestros clientes el mejor servicio con la máxima calidad.
2. COMPAÑERISMO. - respeto por los demás integrantes de la empresa, ya que la base para un trabajo eficiente en este tipo de organización es el trabajo en equipo.
3. SALUD. - este valor es indispensable en Pollo Fiesta, por lo que continuamente se le hace saber al trabajador cómo debe manejar la higiene dentro del restaurante (conforme a estándares sanitarios gubernamentales).
4. PRODUCTIVIDAD. - en Pollo Fiesta motivamos a la gente para desarrollar actividades tanto productivas como creativas que puedan contribuir a reducir los tiempos de espera en los procesos.
5. COMUNICACIÓN. – la comunicación se da en ambos sentidos de la organización para disipar dudas, ampliar el conocimiento y así mejorar la relación en el equipo de trabajo.
6. PRESENTACION PERSONAL.- la imagen personal es de vital importancia, ya que es nuestra carta de presentación, por esto los empleados deben acudir al trabajo bien presentados y aseados.
7. TRADICIÓN MEXICANA.- en Pollo Fiesta nos enorgullecen nuestras raíces mexicanas, por esto nuestro personal es hispano y transmisor de valores latinos.

VII. ANÁLISIS FODA

El propósito de la realización de un análisis de entorno externo es identificar una lista definida de oportunidades que podrían beneficiar a una empresa y de las amenazas que deben evitarse. La empresa debe responder a los factores con la formulación de estrategias que aprovechen las oportunidades externas o que reduzcan el impacto de las amenazas.

Los factores externos reflejan los hechos y las tendencias que de una u otra manera afectan significativamente a los productos, servicios, mercados y organizaciones.

Situándonos en el contexto de la economía norteamericana, se citan aquellas variables económicas, políticas, legales, sociales y demográficas clave, que provocan cambios y reacciones en la empresa directamente, así como en sus clientes y proveedores.

Una tendencia económica en Estados Unidos es el número creciente de hogares con dos ingresos. Conforme el bienestar económico mejora, las personas son más exigentes en cuanto a productos y servicios se refiere, por lo cual los estadounidenses están dispuestos a pagar por un buen servicio si éste reduce los inconvenientes.

Otro factor de vital importancia es el aumento en la población hispana. La Oficina del Censo de Estados Unidos pronostica que el número de hispanos aumentará al 15% de la población para el 2021, con lo cual se convertirán en la minoría más grande que el de afro-americanos. La población hispana en Estados Unidos aumentó más del 40% en la década de los noventa. Por otra parte muchos

estados cuentan en la actualidad con más de 500 mil hispanos registrados como votantes, incluyendo a California, Texas, Florida, Illinois, Nueva York y Nueva Jersey.

El proceso de realizar un análisis interno representa una oportunidad para todos los gerentes y empleados de involucrarse y participar en la determinación del futuro de la empresa. Esta participación anima y moviliza al personal hacia una misma dirección.

La elaboración de una matriz de evaluación del factor interno (EFI) es una herramienta para la formulación de la estrategia que resume y evalúa las fortalezas y debilidades principales en las áreas de la empresa y de la misma manera proporciona una base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas.

Los pasos que se siguieron para la elaboración de dicha matriz son los siguientes:

1. Enumerar los factores internos clave, los cuales incluyen tanto fortalezas como debilidades.
2. Se asignó un valor que fue de 0.0 (sin importancia) a 1.0 (muy importante) a cada factor. El valor asignado a determinado factor indica la importancia relativa del factor para que sea exitoso en la industria de la empresa. Sin importar si un factor clave es una fortaleza o debilidad interna, los factores considerados como aquellos que producen los efectos más importantes en el rendimiento de la empresa deben recibir los valores más altos. La sumatoria de todos los valores debe ser igual a 1.0.
3. Se asignó una clasificación de uno a cuatro a cada factor para indicar si dicho factor representa una debilidad mayor (clasificación de uno), una debilidad

menor (clasificación de dos), una fortaleza menor (clasificación de tres) o una fortaleza mayor (clasificación de cuatro). De tal manera que las clasificaciones se basan en la empresa, mientras que los valores del segundo paso se basan en la industria.

4. Multiplicar el valor de cada factor por su clasificación para determinar un valor ponderado para cada variable.
5. Sumar los valores ponderados de cada variable para determinar el valor ponderado total de la empresa.

Al finalizar el análisis interno se obtuvo un puntaje de 2.52, indicando que la empresa, está en el promedio, por lo tanto mantiene una posición interna estable

Por otra parte la matriz de análisis externo tuvo como resultado un valor ponderado total de 2.44, ligeramente abajo del promedio que es 2.5, lo que permite ver que la empresa responde de manera moderada a las oportunidades, pero existen riesgos importantes en las amenazas externas.

FACTORES EXTERNOS CLAVE		Valor	Clasificación	Valor Ponderado
OPORTUNIDADES				
1	Cambio a una economía de servicios en E.U.	0.02	2	0.04
2	Cambios en la demanda de diversas categorías de productos y servicios	0.02	1	0.02
3	Disponibilidad de créditos con tasas preferenciales de interés	0.03	2	0.06
4	Comunidad hispana creciente	0.05	2	0.1
5	Área geográfica que favorece el crecimiento	0.05	2	0.1
6	Mercado infantil	0.02	1	0.02
7	Tecnología (software como herramienta administrativa)	0.02	2	0.04
8	Tendencia de los clientes a identificarse con el ambiente mexicano	0.05	3	0.15
9	Sabor realmente mexicano	0.08	4	0.32
10	Variedad de platillos	0.08	2	0.16
11	Calidad de productos	0.08	3	0.24
		0.5		1.25
AMENAZAS				
1	Competencia existente, en el mismo giro.	0.02	3	0.06
2	Inversionistas interesados en el giro de la comida rápida mexicana	0.07	2	0.14
3	Valores mexicanos invadidos por mercadotecnia anglosajona.	0.04	2	0.08
4	Condiciones económicas de los países extranjeros latinoamericanos, ya que afectan directamente al flujo de inmigrantes.	0.04	2	0.08
5	Fluctuaciones de precios de la materia prima.	0.02	3	0.06
6	Patrones de consumo. Debido a las tendencias a una alimentación más ligera, mayor información al cliente en cuestión nutricional	0.02	1	0.02
7	Políticas y tasas fiscales.	0.02	2	0.04
8	Tendencias del desempleo.	0.07	3	0.21
9	Políticas de inmigración.	0.08	2	0.16
10	El nivel socio económico de la comunidad hispana.	0.05	3	0.15
11	Situación política que afecta a la economía.	0.05	3	0.15
12	Restricción en fuentes de financiamiento.	0.02	2	0.04
		0.5		1.19
TOTAL		1		2.44

FACTORES INTERNOS CLAVE		Valor	Clasificación	Valor Ponderado
FORTALEZAS INTERNAS				
1	Sabor realmente mexicano.	0.10	4	0.40
2	Calidad de Productos.	0.06	4	0.24
3	Verdadera tradición mexicana.	0.05	3	0.15
4	Personal en puestos estratégicos con muchos años de servicio dentro de la empresa.	0.07	4	0.28
5	Disponibilidad por parte del presidente general para implementar nuevos enfoques administrativos.	0.07	4	0.28
6	Jornadas flexibles.	0.03	3	0.09
7	Buen historial crediticio.	0.04	3	0.12
8	Precios accesibles del producto.	0.04	3	0.12
9	Baja rotación del personal.	0.05	3	0.15
10	Percepción del cliente de seguridad en nuestros establecimientos debido a la presencia de oficiales de policía, como clientes asiduos.	0.05	3	0.15
	Fortaleza Menor 3	0.56		1.98
	Fortaleza Mayor 4			
DEBILIDADES INTERNAS				
1	Capacidad instalada no suficiente.	0.02	2	0.04
2	Actitud hacia al cliente.	0.06	1	0.06
3	Resistencia al cambio de algunos miembros del consejo administrativo.	0.08	1	0.08
4	Desconocimiento de algunos miembros del consejo administrativo de la forma de operar el negocio.	0.06	1	0.06
5	Dificultad para encontrar personal administrativo capaz	0.05	1	0.05
6	Dificultad para estandarizar los procesos.	0.09	1	0.09
7	Falta de motivación al personal.	0.03	2	0.06
9	Acelerado crecimiento sin planeación adecuada.	0.03	2	0.06
10	Tardanza en tiempos de entrega, en el restaurante.	0.02	2	0.04
	Debilidad Mayor 1	0.44		0.54
	Debilidad Menor 2			
TOTAL		1.00		2.52

VIII. ESTRATEGIA:

Mantener, cautivar y consolidar el mercado mexicano en el ramo de la comida rápida.

VIII. 1. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

- ✓ Establecer Procedimientos de efectividad en las áreas clave de servicio.
- ✓ Agilizar el servicio al cliente con el fin de desarrollar una capacidad de respuesta eficiente.
- ✓ Mejorar continuamente a través de la capacitación de nuestro personal.
- ✓ Crear sistemas de ordenamiento que permitan organizar estantería y utensilios igual en todas las cocinas.
- ✓ Unificar los colores de los restaurantes y anuncios para una mejor identificación externa.
- ✓ Elaborar procedimientos internos a fin de obtener y mantener el mismo sabor de nuestros platillos en todas las sucursales.
- ✓ Identificar áreas de oportunidad que hagan placentera la espera al cliente al momento de ordenar.
- ✓ Difundir una imagen identificable en medios masivos.

IX. METAS

1. Hacer eficiente el servicio al cliente.
2. Estandarización de Imagen, Sabor e Instalaciones.

IX. 1. OBJETIVOS

Para lograr "Mejorar el servicio al cliente"

- Estandarización del servicio en sus cinco sucursales.
- Reducción del tiempo de espera en restaurante.

Para lograr la "Estandarización de Imagen, Sabor e Instalaciones"

- Estandarización de Instalaciones.
- Estandarización de Imagen.
- Estandarización del Sabor.

IX. 1. a) ACCIONES

Acciones a realizar para lograr cada Objetivo

- Estandarización del servicio en sus cinco sucursales
 - ✓ Elaboración del Manual interno de operación. (Anexo 1)
 - ✓ Elaboración de instrucciones de trabajo siguiendo el Código de colores de puestos (Anexo 2) e Instalarlas en cada lugar de trabajo respectivamente.
 - ✓ Reforzar estas instrucciones con los gorros y el delantal del mismo color.
 - ✓ Implementar en línea de espera un "TENTE EN PIE" para el público (totopos con salsa, con frijoles refritos, etc.).
 - ✓ Ubicar una televisión en la Marquesina con el objeto de hacer más placentera la espera al ordenar.

- ✓ Elaborar y difundir el Reglamento interno de inducción (Anexo 3)
- ✓ Dar a conocer el Manual de sensibilización para lograr un mejor servicio (Anexo 4)
- Reducir el tiempo de espera en restaurante
 - ✓ Estandarizar los Niveles de reposición de materias primas. (Anexo 5)
 - ✓ Estandarizar los Niveles de reposición en línea.(Anexo 6)
 - ✓ Identificar los paquetes de comida con un número específico.
- Estandarización de instalaciones
 - ✓ Programar la unificación externa de las instalaciones (colores).
 - ✓ Separar los sentidos de tráfico con líneas en el piso.
 - ✓ Identificar los restaurantes con el mismo anuncio luminoso.
 - ✓ Difundir para su aplicación el Proceso de Limpieza de las instalaciones. (Anexo 7)
 - ✓ Crear la señalética y organización dentro de las cocinas para una rápida identificación de estantería y utensilios que permitan una mayor fluidez en la operación y una mejor adaptación del nuevo personal.
- Estandarización de "Imagen".
 - ✓ Implantar y difundir una Mascota.
 - ✓ Incluir la Mascota en todos los empaques y envases.
 - ✓ Contar con una botarga de la Mascota que visite las sucursales y haga promociones (y con esto infiltrarse en el mercado infantil).

- ✓ Fomentar las Fiestas mexicanas. (Diseñar promociones especiales para estas fechas, vestirse de acuerdo a la fecha, obsequios alusivos, música folklórica en todas las sucursales).
 - ✓ 5 de mayo (día de la batalla de Puebla)
 - ✓ 16 de septiembre (día de la Independencia)
 - ✓ 2 de noviembre (día de los muertos)
- ✓ Crear su propia pagina Internet.
- Estandarización del Sabor.
 - ✓ Elaboración de Recetario Oficial. (Anexo 8)
 - ✓ Difundir el Recetario Oficial para dar a conocer la importancia de cumplir con los mismos procedimientos.

X. CONCLUSIÓN

Una vez que se han proporcionado herramientas que apoyarán la consolidación de la Administración y que se ha comenzado con la estandarización de los procesos, esta empresa se encuentra ahora con el siguiente paso, que sería: realizar estudios de tiempos y movimientos, para implantar Sistemas de Medición probados en este ámbito. Mismos que permitirán tener medidas todas las etapas del proceso, para que con base en estos resultados se puedan implantar mejoras que nos lleven a reducir el tiempo de espera de los clientes, con los beneficios posteriores que esto traería a la empresa.

XI. BIBLIOGRAFIA

David, F.R. (1997). Conceptos de Administración Estratégica. Quinta Edición. México. Editorial Pearson Educación.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. (1991). Metodología de la Investigación. Segunda Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

Mc Daniel Carl, Gates Roger. (1999). Investigación de Mercados Contemporánea. Cuarta Edición. México. Editorial Thomson Editores.

Bradford D Jordan, Ross A Stephen, Westerfield W Randolph. (2001). Fundamentos de Finanzas Corporativas. Quinta Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

Goldratt Eliyahu M, Coxx Jeff. (2003). La Meta. Doceava Edición. Ediciones Castillo.

Covey R Stephen. (1990). Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Primera Edición. Estados Unidos de Norte América. Editorial Simon and Shuster.

Goleman Daniel. (2000). La Inteligencia Emocional. Segunda Edición. México. Editorial Vergara Editores.

www.pollofiesta.com

Oak Cliff Chamber of Commerce

Oak Cliff Foundation Web Site

www.Polloloco.com

XII. ANEXO 1

ANEXO 1

Manual Interno de Operación

POLLO FIESTA INC. MANUAL INTERNO DE OPERACIÓN



ALIMENTANDO EL FUTURO

ALIMENTANDO EL FUTURO

- **POLLO FIESTA INC. ES UNA EMPRESA EN CRECIMIENTO DENTRO DE LA CUAL PODEMOS ALCANZAR NUESTRAS METAS**
- **A TRAVÉS DE UNA ACTIVIDAD REMUNERADA CON POTENCIAL DE AVANCE**
- **APRENDIENDO UN SISTEMA Y UNA PROFESIÓN QUE TIENE APLICACIONES DENTRO Y FUERA DE ESTA EMPRESA**
- **COMPRENDIENDO EL FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL Y LA ECONOMÍA DEL PAÍS EN EL QUE VIVIMOS.**

MISIÓN DE POLLO FIESTA

- **SATISFACER EL PALADAR DE NUESTROS CLIENTES CON EL SABOR DE LOS PLATILLOS MEXICANOS TRADICIONALES, COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD Y EL MEJOR SERVICIO, RESPALDADOS POR PERSONAL COMPETENTE Y CAPACITADO, PARA OBTENER ASÍ EL MÁXIMO NIVEL DE RENTABILIDAD PARA LOS ACCIONISTAS.**

CUALIDADES DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO POLLO FIESTA

- **NECESIDAD DE PROGRESAR**
- **ACTITUD POSITIVA**
- **RESPECTO POR SI MISMO Y POR LOS DEMÁS**
- **DISPOSICIÓN PARA APRENDER Y ENTENDER LOS SISTEMAS DE OPERACIÓN**
- **DISPOSICIÓN PARA COLABORAR CON COMPAÑEROS**
- **CONCIENCIA DE QUE SE ES PARTE MUY IMPORTANTE DE UN EQUIPO**
- **INQUIETUD POR APRENDER NUEVAS COSAS**
- **CONFIABILIDAD Y LEALTAD**
- **HONESTIDAD PROPIA Y CON LOS DEMÁS**

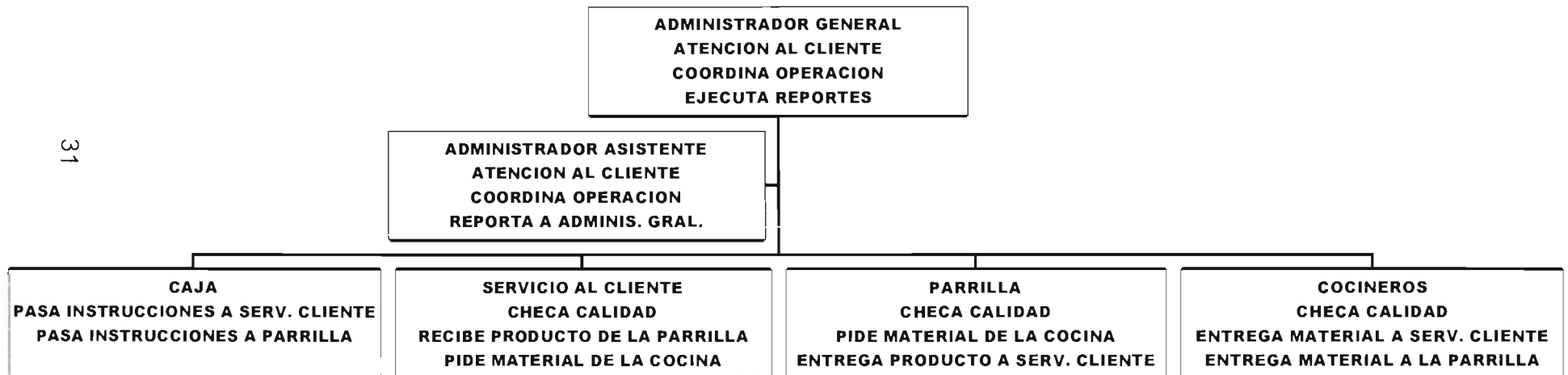
PUESTOS DE TRABAJO

- **DIRECCIÓN**
- **ADMINISTRADOR GENERAL**
- **ADMINISTRADOR ASISTENTE**
- **OPERACIÓN**
- **CAJA**
- **SERVICIO AL CLIENTE**
- **PARRILLA/LINEA**
- **COCINA**
- **AYUDANTES GENERALES**

**UNA PERSONA PUEDE OCUPAR UNO O MÁS PUESTOS
Y COLABORAR EN OTRAS ACTIVIDADES SEGUN LO
REQUIERA EL MANAGER**

¡¡¡SÓLO EN EQUIPO PODEMOS TRIUNFAR!!!

DIAGRAMA DE ORGANIZACIÓN



PUESTOS DE OPERACIÓN

1. CAJA

- TOMAR ORDENES
- ORIENTAR AL LOS CLIENTES SOBRE LOS PRODUCTOS
- PROCESAR LAS ORDENES
- INDICAR CAMBIOS DE ORDENES E INSTRUCCIONES A SERVICIO AL CLIENTE Y PARRILLA
- CHECAR QUE EL SISTEMA FUNCIONE BIEN
- CHECAR QUE LAS IMPRESORAS TENGAN PAPEL
- CHECAR QUE HAYA SUFICIENTE CAMBIO
- ATENDER SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y QUEJAS DE LOS CLIENTES AL MOMENTO EN QUE SE PRESENTAN
- ATENDER LAS INSTRUCCIONES DEL MANAGER
- REPORTAR AL MANAGER CUALQUIER EVENTUALIDAD

PUESTO DE OPERACIÓN

2. SERVICIO AL CLIENTE

- HACER ORDENES
- CHECAR CALIDAD DE LA ORDEN
- VERIFICAR ORDENES Y ENTREGARLAS
- ATENDER CLIENTES
- RELLENAR BARRA DE SALSAS
- RELLENAR MATERIAL
- RELLENAR LINEA
- LIMPIEZA
- BARRA Y LINEA
- REFRIGERADOR
- BARRER Y TRAPEAR PISOS
- LAVAR MUROS
- LIMPIAR COMEDOR Y BAÑOS

PUESTO DE OPERACIÓN

3. PARRILLA

- ASAR EL POLLO
- CHECAR CALIDAD DE LA ORDEN
- DESPACHAR EL POLLO
- PREPARAR PLATILLOS
- RELLENAR LINEA
- CUIDAR LA CANTIDAD DE PRODUCTO(POLLO, ETC.)
- LIMPIEZA
- LAVAR PISOS Y MUROS
- LIMPIAR PARRILLAS FREIDOR Y PLANCHA
- COMUNICAR AL MANAGER CUALQUIER ENVENTUALIDAD

PUESTO DE OPERACIÓN

4. COCINEROS

- **PREPARAR**
- FRIJOLES, ARROZ, GUISADOS, FAJITA, AGUAS, ENSALADAS, SALSAS
- POLLO ENSALADO, PONER POLLO EN LA PREPARACIÓN
- TRAER PRODUCTOS Y MATERIAL AL FRENTE, PARRILLA Y LINEA
- PONER POLLO EN LA PARRILLA

PUESTO DE OPERACIÓN

5. AYUDANTES GENERALES

- ABRIR POLLO
- PONER POLLO EN LA PREPARACIÓN Y SALARLO
- LLENAR PARRILLA DE POLLO
- DESHEBRAR POLLO Y HACER FLAUTAS
- ELABORAR POSTRES (EMPANADAS Y PASTEL DE TRES LECHES)
- DESCOLAR CHILES
- LIMPIAR MESAS Y COMEDOR, SACAR BASURA DEL COMEDOR, SACAR BASURA Y CARTÓN DE COCINA
- LAVAR TRASTES
- LAVAR, SECAR Y TRAER CHAROLAS
- LIMPIAR COCINA
- AUXILIAR EN LIMPIEZA DE PARRILLAS, ESTUFA, FREIDOR Y PLANCHA
- AUXILIAR EN LIMPIEZA DE PISOS DEL FRENTE Y LINEA
- LAVADO Y ACOMODO DE CUARTO FRIO Y BODEGA

REGLAMENTOS DE OPERACIÓN

- COMPAÑERISMO
- SALUD
- PRODUCTIVIDAD
- COMUNICACIÓN
- PRESENTACIÓN PERSONAL
- AUSENCIAS
- COMIDA
- DESCUENTOS
- USO DEL TELÉFONO
- SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEFINITIVA

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

1. COMPAÑERISMO

38

- TRABAJAR EN EQUIPO : TENGA SIEMPRE PRESENTE SOMOS UN EQUIPO
- RESPETAR A LOS DEMAS: RESPETE A SUS COMPAÑEROS Y EXIJA LO MISMO
- MOTIVAR A LOS COMPAÑEROS: MIENTRAS MÁS APRENDAN SUS COMPAÑEROS MÁS FÁCIL SERA EL TRABAJO PARA TODOS
- PEDIR POR FAVOR Y DAR GRACIAS: POR FAVOR Y GRACIAS SON PALABRAS DE PODER.
- NO TENER MIEDO A PREGUNTAR LAS VECES NECESARIAS:NO SABER UNA COSA NO ES MOTIVO DE BURLA, TODOS LLEGAMOS AQUI SIN SABER NADA.
- CONTESTAR DE BUENA MANERA CON VOLUNTAD DE ENSEÑAR: SI LE PREGUNTAN ALGO ES PORQUE NO SABEN,PROCURE QUE SU RESPUESTA NO DEJE LUGAR A DUDAS.
- NO BURLARSE DE LOS DEMAS.
- NO MENOSPRECIAR A NADIE: PORQUE TODOS TENEMOS ALGO QUE APORTAR AL EQUIPO Y TODOS SOMOS IMPORTANTES.
- RESPETE LAS DISPOSICIONES DEL MANAGER : AUNQUE TODOS ESTAMOS EN EL MISMO BARCO, ALGUIEN TIENE QUE DIRIGIR, CUANDO SE APRENDE A OBEDECER , SE APRENDE A MANDAR, COOPERE CON SUS SUPERIORES.
- NO USAR MALAS PALABRAS NI FRASES EN DOBLE SENTIDO: LAS MALAS PALABRAS CREAN UN AMBIENTE DE HOSTILIDAD,Y RECUERDE QUE LAS COMPAÑERAS DE TRABAJO SON MADRES, ESPOSAS E HIJAS DE ALGUIEN.
- NO LLEVARSE PESADO: ESTAMOS UNIDOS POR UN INTERES ECONÓMICO MÁS QUE DE AMISTAD, POR LO TANTO NO SIEMPRE ESTAMOS DISPUESTOS A TOLERAR BROMAS PESADAS, NO LAS HAGA.

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

2. SALUD

- LIMPIAR AREA DE TRABAJO DESPUES DE USARLA
- MANTENER EQUIPO DE LIMPIEZA (ESCOBAS, RECOJEDORES, BOTES, ETC.) LIMPIOS Y EN SU LUGAR
- NO DEJAR TPAPOS REGADOS, CAMBIAR EL AGUA DE LOS TPAPOS 2 VECES DIARIO
- LAVARSE LAS MANOS DESPUES DE IR AL BAÑO Y CON FRECUENCIA DURANTE EL DIA
- EL USO DE VASOS SE REDUCE A UNO DIARIO CON SU NOMBRE Y PUESTO EN EL LUGAR DESIGNADO
- MANTENER BODEGA, WALK IN, COCINA, LOBBY, LINEA Y REFRIGERADORES LIMPIOS Y ORDENADOS
- UTILIZAR CUCHILLOS Y TABLAS DE ACUERDO AL ALIMENTO QUE SE VA A PREPARAR CON EL FIN DE EVITAR LA CONTAMINACIÓN TRANSFERIDA
- PROHIBIDO USAR ANILLOS, MAQUILLAJE Y PIERCING
- LAS UÑAS DEBEN ESTAR CORTAS, LIMPIAS Y SIN ESMALTE
- USAR EL PELO CORTO O RECOGIDO USANDO GORRA, RED O GEL
- NO COMER EN LAS ÁREAS DE TRABAJO

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

3. PRODUCTIVIDAD

- DEBEMOS HACER LAS COSAS RÁPIDO Y BIEN
- DEBEMOS EVITAR ABANDONAR NUESTRO PUESTO DE TRABAJO SALVO QUE EL MANAGER LO INDIQUE
- DEBEMOS APEGARNOS A LOS RECETARIOS
- DEBEMOS RESPETAR LOS ESTANDARES ESTABLECIDOS PARA SERVIR LAS CANTIDADES EN LOS PLATOS
- DEBEMOS UTILIZAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDIDA
- DEBEMOS COLABORAR CON NUESTROS COMPAÑEROS
- DEBEMOS SIEMPRE ESTAR BUSCANDO QUÉ HACER
- DEBEMOS SIEMPRE VER LO QUE VA A FALTAR
- DEBEMOS SIEMPRE COMUNICARNOS CON LOS DEMÁS
- DEBEMOS SIEMPRE ESTAR CONSCIENTES DE LA URGENCIA POR SACAR ADELANTE EL TRABAJO
- DEBEMOS SIEMPRE APROVECHAR EL TIEMPO
- DEBEMOS SIEMPRE REPORTAR CUALQUIER EVENTUALIDAD AL MANAGER
- DEBEMOS EVITAR LA APATIA

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

4. COMUNICACIÓN

- DEBEMOS SIEMPRE ESTAR EN COMUNICACIÓN CON NUESTROS COMPAÑEROS
- DEBEMOS EVITAR PERDER EL TIEMPO PLATICANDO
- DEBEMOS EVITAR QUE LA PLATICA NOS DISTRAIGA DEL TRABAJO
- DEBEMOS EVITAR LAS DISCUSIONES, ESPECIALMENTE FRENTE A LOS CLIENTES
- DEBEMOS ERRADICAR LA BURLA
- DEBEMOS ERRADICAR LOS CHISMES
- DEBEMOS EVITAR CONTRIBUIR A PROPICIAR UN AMBIENTE HOSTIL
- DEBEMOS PREGUNTAR CUANDO NO SABEMOS, PARA ERRADICAR LA IGNORANCIA
- DEBEMOS SIEMPRE CONTESTAR DE BUENA MANERA
- DEBEMOS FELICITAR A NUESTROS COMPAÑEROS POR UN TRABAJO BIEN HECHO

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

5. PRESENTACIÓN PERSONAL

- DEBEMOS ACUDIR AL TRABAJO BIEN PRESENTADOS
- PELO BIEN PEINADO, RECOGIDO CON GORRA O RED, O PEINADO CON GEL, UÑAS BIEN CORTADAS
- CAMISA LIMPIA DEL UNIFORME PLANCHADA
- MANDIL LIMPIO, NO ARRUGADO
- CALZADO OSCURO CERRADO, NO DERRAPANTE
- NO PANTALONES CORTOS
- EVITAR ANILLOS, POR CAUSAS DE SALUD
- MUJERES NO USAR MAQUILLAJE EXCESIVO
- HOMBRES BIEN RASURADOS , CON BARBA Y BIGOTE RECORTADOS,(NO PIOCHA)

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

6. PUNTUALIDAD Y FALTAS

- DEBEMOS ENTRAR Y SALIR DEL TRABAJO A LA HORA INDICADA EN EL HORARIO O LA HORA QUE INDIQUE EL MANAGER.
- PARA QUEDARSE DESPUES DE LA HORA DE SALIDA DEBERÁ CONTAR CON LA APROBACION DEL MANAGER.
- EL TIEMPO DE TOLERANCIA PARA ENTRAR ES DE 10 (DIEZ) MINUTOS DESPUES DE LA HORA INDICADA, SALVO QUE SE HAYA AVISADO AL MANAGER Y ESTE LO AUTORICE.
- DESPUÉS DE LOS DIEZ MINUTOS DE GRACIA EL MANAGER ESTA EN POSICIÓN DE REGRESARLO A SU CASA.
- LA FALTA DE PUNTUALIDAD PODRÁ SER SANCIONADA CON DÍAS DE DESCANSO.
- LAS FALTAS, SERÁN AUTORIZADAS SIEMPRE Y CUANDO EL MANAGER HAYA SIDO PREVIAMENTE AVISADO Y EL LO AUTORICE.
- LAS FALTAS SIN AVISAR SERÁN SANCIONADAS CON DIAS DE DESCANSO O INCLUSO CON SUSPENSIÓN DEFINITIVA.

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

7. COMIDA

- SE CONCEDEN 10 (DIEZ) MINUTOS DIARIOS PARA COMER
- EL MANAGER INDICA A QUÉ HORA PUEDE UNO IR A COMER
- SI EL MANAGER LO NECESITA, PODRA LLAMARLO DE REGRESO AL TRABAJO.
- DEBERA USARSE LAS MESAS INDICADAS PARA COMER.
- LOS TIEMPOS PARA COMER NO USADOS, NO SON ACUMULABLES.
- IRAN A COMER DE UNO EN UNO.
- NO DEBERÁ LLEVAR COMIDA A LA CASA

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

8. DESCUENTOS

- LOS DESCUENTOS SÓLO SON DE 50% EN CUENTAS MAXIMAS DE HASTA \$ 7.00 POR LO TANTO EL DESCUENTO MAXIMO POR EMPLEADO POR DIA, SERA DE \$ 3.50 O MENOS.
- LOS DESCUENTOS SÓLO SON PARA PERSONAL DE POLLO FIESTA Y NO APLICAN A FAMILIARES NI AMIGOS.
- LOS POLICIAS DE DALLAS CON UNIFORME Y EN SERVICIO RECIBEN EL 50% DE DESCUENTO EN ORDENES INDIVIDUALES Y SOLO UNA POR OFICIAL

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

9. USO DEL TELEFONO

- EL TELÉFONO ESTA INSTALADO PARA FACILITAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA, ASI COMO LA COMUNICACIÓN DE LOS QUE EN ELLA TRABAJAMOS
- EL PERSONAL PUEDE HACER USO DEL TELEFONO DE LA SIGUENTE MANERA:
- RECIBIR LLAMADAS DE EMERGENCIA BREVES (NO MÁS DE 1 MINUTO)
- HACER LLAMADAS AUTORIZADAS POR EL MANAGER BREVES (NO MÁS DE UN MINUTO)
- NO USAR TELÉFONOS CELULARES
- NO PELEARSE POR CONTESTAR EL TELEFONO
- CUANDO CONTESTE DECIR: "*POLLO FIESTA BUENAS TARDES (DIAS, NOCHES)*" SEGUN LA HORA

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

10. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- **PERSONALES**

- EVITAR LAS DISCUSIONES ESPECIALMENTE FRENTE A LOS CLIENTES
- EN EL CASO DE UNA DIFERENCIA DE OPINION CONSULTAR AL MANAGER
- EN EL CASO DE UNA OFENSA REPORTARLA AL MANAGER
- CONTROLAR SIEMPRE EL CARACTER
- COMPRENDER QUE NI LOS CLIENTES NI LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO TIENEN LA CULPA DE NUESTROS PROBLEMAS

- **OPERACIÓN**

- EN EL CASO DE FALTA DE MATERIAL O PRODUCTOS AVISAR DE INMEDIATO AL MANAGER
- EN EL CASO DE QUEJAS DE CLIENTES AVISAR DE INMEDIATO AL MANAGER
- EN EL CASO DE PROBLEMAS MENORES TRATAR DE SOLUCIONARLOS, PERO SI NO SE PUEDE, AVISAR DE INMEDIATO AL MANAGER

REGLAMENTO DE OPERACIÓN

11. CAUSAS DE SUSPENSIÓN

- FALTAS DE RESPETO CONTRA CLIENTES O COMPAÑEROS
- AGRESIÓN FÍSICA CONTRA CLIENTES O COMPAÑEROS
- COMENTARIOS DE CONTENIDO SEXUAL HACIA CLIENTES O COMPAÑEROS
- AGRESIÓN CONTACTO, FÍSICO DE CONTENIDO SEXUAL HACIA CLIENTES O COMPAÑEROS
- NO REGISTRAR VENTAS
- SUSTRAER MATERIAL O DINERO DEL RESTAURANTE
- NO SEGUIR INSTRUCCIONES DEL MANAGER
- NO RESPETAR LOS PROCEDIMIENTOS Y RECETAS DE LA EMPRESA
- PRESENTAR UN DESEMPEÑO POBRE
- UNA O MÁS FALTAS NO JUSTIFICADAS

XIII. ANEXO 2

ANEXO 2

Código de Colores de Puesto

Caja: Azul

- Tomar ordenes
- Orientar a los clientes sobre los productos
- Procesar las ordenes
- Indicar cambios de ordenes e instrucciones especiales a servicio al cliente y parrilla
- Checar que el sistema funcione bien
- Checar que las impresoras tengan papel
- Checar que haya suficiente cambio
- Atender sugerencias, comentarios y quejas de los clientes
- Atender las instrucciones del manager
- Reportar al manager cualquier situación

Servicio al Cliente: Rojo

- Integrar ordenes
- Checar calidad de la orden
- Verificar ordenes y entregarlas
- Atender clientes
- Rellenar barra de salsas
- Rellenar material
- Rellenar línea

- Limpieza
- Barra y línea
- Refrigerador
- Barrer y trapear pisos
- Lavar muros
- Limpiar comedor y baños

Parrilla: Verde

- Asar el pollo
- Checar calidad de la orden
- Despachar el pollo
- Preparar platillos
- Rellenar línea
- Cuidar la cantidad de producto (Pollo, Etc.)
- Limpieza
- Lavar pisos y muros
- Limpiar parrillas freidoras y plancha
- Comunicar al manager cualquier situación

Cocineros: Naranja

- Preparar: Frijoles, Arroz, Guisados, Fajita, Aguas, Ensaladas, Salsas
- Pollo ensalado, poner pollo en la preparación

- Traer productos y material al frente, parrilla y línea
- Poner pollo en la parrilla

Ayudantes Generales: Amarillo

- Vigilan la limpieza en el área del comedor
- Brindan apoyo a cocineros, servicio al cliente y parrilla
- Abrir pollo, poner pollo en la preparación y salarlo
- Llenar parrilla de pollo, deshebrar pollo y hacer flautas
- Hacer postres, descolar chiles, limpiar mesas y comedor, sacar basura del comedor, sacar basura y cartón de cocina, lavar trastes, lavar secar y traer trastes, lavar, secar y traer charolas, limpiar cocina, auxiliar en limpieza de parrillas, estufa, freidora y plancha
- Auxiliar en limpieza de pisos del frente y línea, lavado y acomodo de cuarto frío y bodega
- Realizar las rondas de observación, con el objeto de revisar los niveles de reposición en línea.
- Limpieza de la barra contenedora de salsas, así como su respectiva reposición de producto.

XIV. ANEXO 3

ANEXO 3

Elaboración del Reglamento Interno de Inducción

Actualmente no se aplica ningún tipo de inducción cuando inician los empleados en la compañía, simplemente se presentan el primer día de trabajo, y directamente se les indica cómo realizar la primera actividad con la que empiezan todos los empleados cuando son nuevos, que consiste en abrir los pollos y salarlos.

De acuerdo con el administrador asistente, simplemente se les dice cómo y conforme van terminando se les indicará qué otra actividad pueden realizar.

El primer paso para implementar cualquier tipo de medida, en este caso de inducción, consistirá en explicar la importancia de una introducción para el empleado al administrador general, para que comprenda qué utilidad tendrá y por lo tanto la aplique con sus subordinados.

Tomando en cuenta el nivel de escolaridad promedio de los empleados, (secundaria y preparatoria), se elaboró un plan sencillo con palabras simples, de manera que puedan comprender y no se distraigan.

El plan consta de los siguientes elementos:

- Presentación en Power Point, la cual consta de 8 diapositivas, con fuente de tamaño grande y términos sencillos. Esta presentación comienza explicando el origen de la compañía, el rumbo al que se dirige, y la manera en cómo el empleado participa en el logro de las metas, haciendo énfasis en el servicio y la actitud esperadas en el trabajador.
- Presentar al nuevo trabajador con los demás compañeros, al mismo tiempo que se le explica las tareas que realizan, esto con el fin de que

conozca la línea y como afectarán sus actividades en el conjunto y en el producto final.

- Un folleto para que el trabajador se lleve y pueda posteriormente leerlo y mantenga en mente lo que se espera de él. Así como tratar de fomentar la creación de una imagen corporativa.
- Al término de una semana de trabajo, una plática con el trabajador para comentar cómo se ha sentido, si tiene alguna inquietud, etc. Esto con el fin de que el trabajador se sienta motivado y que perciba que se le toma en cuenta.

Aún cuando son pasos simples, tienen un gran impacto en la cultura organizacional de la empresa, actualmente como ya se mencionó no se sigue nada de esto, y en una entrevista que se tuvo con el Presidente General, se vio la importancia de aplicarlo, pero nos pidió que por el momento fuera un plan lo más sencillo posible para poderlo implementar rápidamente.

Otro punto importante que se sugiere es el énfasis en la imagen física como código de comunicación no verbal, que incluye no solamente las prendas de vestir sino también el peinado, accesorios y maquillaje, ya que en una empresa de este ramo la higiene es básica.

Como guía para los empleados, se sugieren los siguientes puntos importantes:

- Estar en buena forma corporal, ya que esto comunica energía, autoestima y eficiencia.

- Es obligatorio el uso del uniforme completo (mismo que la empresa brinda al personal al entrar a laborar en ella).
- Es obligatorio portar el uniforme limpio y los zapatos boleados.
- La buena educación deberá conservarse hasta en los momentos que creemos nadie nos ve.

BIENVENI



DO AL EQUIPO





¡¡¡Ya formas parte de nosotros!!!

Y para que nos conozcas mejor :

60

Pollo Fiesta es una compañía que inició en 1987

El primer restaurante que abrimos fue el de Oak Cliff

Después tuvimos el restaurante de Carlton y Maple,
seguimos con el de Garland en el 2001...

Y Richardson y Henderson se abrieron en 2002

¡Un gran esfuerzo de 15 años!



¿Quiénes somos?

*POLLO FIESTA INC. ES UNA EMPRESA EN CRECIMIENTO
DENTRO DE LA CUAL PODEMOS ALCANZAR
NUESTRAS METAS POR MEDIO DE UNA ACTIVIDAD
REMUNERADA*

¿Qué cosas buenas puedo obtener trabajando en Pollo Fiesta?

- **PUEDO APRENDER ALGO NUEVO CADA DÍA, QUE ME SERVIRÁ PARA TENER UN MEJOR FUTURO**
- **BUEN AMBIENTE DE TRABAJO**
- **OPORTUNIDAD PARA SUPERARME**





POLLO FIESTA ES UNA EMPRESA DEDICADA A:

PROVEER UN PRODUCTO DE
CALIDAD Y SABOR
EXCEPCIONALES

63

✓ A UN PRECIO ACCESIBLE

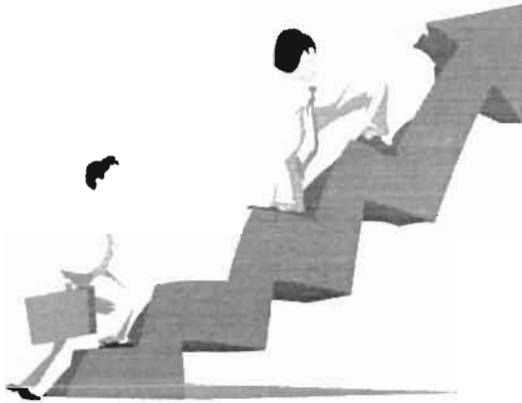


✓ CON UN SERVICIO RAPIDO Y AMABLE

✓ EN UN AMBIENTE LIMPIO Y AGRADABLE

¿CÓMO LOGRA POLLO FIESTA SU MISIÓN?

64



- CAPACITANDO A SUS EMPLEADOS PARA CUMPLIR CON ESTA MISIÓN
- COLABORANDO ASÍ EN EL LOGRO DE SUS METAS PERSONALES





CUALIDADES DE LOS INTEGRANTES DE NUESTRO EQUIPO EN POLLO FIESTA

- NECESIDAD DE PROGRESAR
- ACTITUD POSITIVA
- RESPETO POR SI MISMO Y
POR LOS DEMAS
- DISPOSICIÓN PARA
APRENDER
- COLABORAR CON LOS
COMPAÑEROS
- SERVIR AMABLEMENTE
- PREGUNTAR SI NO SABES
- CUIDA LAS COSAS COMO SI
FUERAN TUYAS



¡¡Unidos hacemos más!!



XV. ANEXO 4

ANEXO 4

Manual de Sensibilización

CALIDAD EN POLLO FIESTA



“Hacer bien las cosas”

© POLLO FIESTA INC 2002.

¿QUÉ ES “HACER BIEN LAS COSAS” EN POLLO FIESTA?

ES IMPLANTAR UN MODELO DE ADMINISTRAR, PARA CONSEGUIR LA CALIDAD COMO ÚNICO MEDIO PARA RETENER Y RECUPERAR A NUESTROS CLIENTES, BUSCANDO PERMANENTEMENTE LA PRODUCTIVIDAD PARA SEGUIR SIENDO UNA EMPRESA RENTABLE, TRABAJANDO EN EQUIPO Y ADMINISTRANDO LOS PROCESOS.

ESTE MODELO DE ADMINISTRAR TIENE COMO BASES:

“Hacer bien las cosas”

ENFOQUE AL CLIENTE

TRABAJO EN EQUIPO

ADMINISTRANDO LOS PROCESOS

EL ENFOQUE AL CLIENTE

1.- ¿QUÉ ESPERA EL CLIENTE RECIBIR?

CALIDAD DE PRODUCTO

CALIDAD DE SERVICIO

¿QUÉ ESPERA EL CLIENTE RECIBIR POR CALIDAD DE PRODUCTO?.

UN PRODUCTO: BUENO, FRESCO Y BARATO

**BUENO: QUE SEA UN POLLO DE BUEN SABOR Y AROMA QUE SE ANTOJE SEGUIRLO COMIENDO.
DE BUEN COLOR, TAMAÑO Y AGRADABLE A LA VISTA, QUE SE ANTOJE COMPRARLO.**

FRESCO: QUE NO ESTE SECO, NI CRUDO, QUE SEA DEL DIA Y QUE ESTE JUGOSO

BARATO: QUE SEA EL PRECIO JUSTO, POR ESO BUSCAMOS CONSTANTEMENTE LA EFICIENCIA PARA QUE LOS COSTOS NO SE DISPAREN.

EL TRABAJO EN EQUIPO

2.- ¿CÓMO CONSEGUIMOS “HACER BIEN LAS COSAS”?

SABEMOS QUE DONDE NO HAY UN AMBIENTE LABORAL SANO NO PUEDE HABER CALIDAD, POR ESO NECESITAMOS TRABAJAR EN EQUIPO.

TRABAJANDO EN EQUIPO ES COMO SE CONSIGUE LA CALIDAD CON LA CUAL VAMOS A SATISFACER A NUESTROS CLIENTES.

MISIÓN DE POLLO FIESTA

MISIÓN

POLLO FIESTA ES UNA EMPRESA DEDICADA A:

SATISFACER EL PALADAR DE NUESTROS CLIENTES CON EL SABOR DE LOS PLATILLOS MEXICANOS TRADICIONALES, COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD Y EL MEJOR SERVICIO, RESPALDADOS POR PERSONAL COMPETENTE Y CAPACITADO, PARA OBTENER ASÍ EL MÁXIMO NIVEL DE RENTABILIDAD PARA LOS ACCIONISTAS.

OBJETIVO DE POLLO FIESTA

SER EL NUMERO UNO EN CALIDAD

PARA LOGRAR ESTA MISIÓN Y OBJETIVO
DEBEMOS ORGANIZARNOS PARA TRABAJAR EN EQUIPO.

EN EL TRABAJO EN EQUIPO A VECES PENSAMOS QUE LA CALIDAD DEPENDE DE LOS DEMÁS, CUANDO EN REALIDAD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS QUE PARTICIPAMOS EN LA COMPAÑÍA.

EL VERDADERO EQUIPO SE DA CUANDO TODOS TENEMOS UNA ACTITUD COOPERATIVA Y DE AYUDA UNOS CON OTROS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE PRODUCTO Y SERVICIO, ASI COMO PARA REDUCIR LOS COSTOS Y DESPERDICIOS, HACIENDO BIEN LAS COSAS.

EN FIN CUANDO NOS ORGANIZAMOS PARA RETENER A NUESTROS CLIENTES

LA ADMINISTRACION DE LOS PROCESOS

3.- ¿CON QUÉ HACEMOS LA CALIDAD?

PARA OBTENER LA CALIDAD DEBEMOS DE ADMINISTRAR LOS PROCESOS DE LOS CUALES SOMOS RESPONSABLES:

ADMINISTRAR

EN POLLO FIESTA CREEMOS QUE ES MUY IMPORTANTE QUE SE ATIENDAN LAS INSTRUCCIONES DEL MANAGER PARA ADMINISTRAR LOS PROCESOS Y QUE SE BASEN EN LOS MANUALES.

ASI EN CUALQUIER ÁREA ESTAREMOS SEGUROS QUE NUESTRO ESFUERZO DA RESULTADO PARA “HACER BIEN LAS COSAS”.

PARA ADMINISTRAR LOS PROCESOS REQUERIMOS:

1.-COLABORADORES DE CALIDAD (MANO DE OBRA). NO CON CUALQUIER PERSONA SE PUEDE LOGRAR “HACER LAS COSAS BIEN”.

SE REQUIERE QUE LA PERSONA PUEDA ESTO ES QUE EL PERSONAL TENGA LA CAPACIDAD QUE REQUIERE EL PUESTO.

SE REQUIERE QUE LA PERSONA SEPA, ESTO ES QUE EL PERSONAL ESTE CAPACITADO PARA REALIZAR ADECUADAMENTE SUS TAREAS, QUE EL PERSONAL SEPA “HACER LAS COSAS BIEN” Y SER ASI MEJOR PERSONA.

SE REQUIERE QUE QUIERA, ESTO ES QUE EL PERSONAL TENGA EL DESEO DE HACER LAS COSAS ADECUADAMENTE BIEN. EL PERSONAL *QUIERE CUANDO CUIDA LOS PROCESOS*, CUANDO PARTICIPA EN LOS PROCESOS.

CUANDO LA PERSONA HACE ESFUERZOS POR REDUCIR:

COSTOS

DESPERDICIO

INEFICIENCIA

Y MEJORA LA CALIDAD DE SU TRABAJO ASI COMO SU ACTITUD, ESTA PERSONA ESTA ADMINISTRANDO CORRECTAMENTE LOS PROCESOS QUE NOS LLEVAN A “HACER LAS COSAS BIEN”.

2.- AMBIENTE LABORAL SANO (MEDIO AMBIENTE)

PARA ADMINISTRAR LOS PROCESOS SE REQUIERE UN AMBIENTE LABORAL SANO. SE REQUIERE QUE RESPETEMOS LOS ASPECTOS HIGIÉNICOS, TENER RELACIONES DE RESPETO, CONFIANZA, Y COMUNICACION ENTRE EL JEFE Y LOS COLABORADORES.

3.- CALIDAD DE LA MATERIA PRIMA

SE REQUIERE QUE CUMPLA CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS: TAMAÑO, CALIDAD, ETC.

PARTE IMPORTANTE DE LA ADMINISTRACION DE PROCESOS ES EL AUTOCONTROL

CONSISTE EN REVISAR LOS RESULTADOS DE NUESTRAS ACTIVIDADES ASI COMO MEJORAR SIEMPRE ESTE RESULTADO.

ESTO REQUIERE ESFUERZO, EMPENO Y MÁS AUN CAMBIO EN NUESTRA MANERA DE TRABAJAR PARA ASI PASAR DE HACER ACTIVIDADES A REVISAR LOS RESULTADOS DE LO QUE HICIMOS.

CON ESTO SE DA EL AUTOCONTROL, YA QUE SI LOS QUE ESTAMOS EN EL PROCESO OBSERVAMOS LAS FALLAS TANTO EN EL PROCESO COMO EN EL PRODUCTO, NOSOTROS MISMOS DEBEMOS INTERVENIR PARA EVITAR QUE LA FALLA CONTINUE, LA CALIDAD SE DETERIORE O LOS COSTOS SE INCREMENTEN. ESTO SE LLAMA AUTOCONTROL YA QUE NO REQUIERE LA REVISION DE OTRO PARA PODER CORREGIR LOS ERRORES.

LO QUE HA DE GUIAR NUESTRAS ACCIONES



AL “HACER BIEN LAS COSAS” EN POLLO FIESTA QUEREMOS LOGRAR:

**PROVEER UN PRODUCTO DE CALIDAD Y SABOR EXCEPCIONALES
CON UN SERVICIO RAPIDO Y AMABLE
A UN PRECIO ACCESIBLE
EN UN AMBIENTE LIMPIO Y AGRADABLE**

XVI. ANEXO 5

ANEXO 5

Manual de Reposición de Materia Prima

A continuación se describen los productos conforme a su almacenamiento.

Los productos que se guardan en el cuarto frío son:

Verduras

Lechuga, jitomate, aguacate, cebollas, zanahorias y apio.

Lácteos

Crema ácida, queso crema, leche y queso Monterrey.

Otros

Costras de pie (masa), pasteles ya elaborados, pies, pollo crudo, cajas de pollo, fajitas y carne de res.

Todos estos productos están debidamente etiquetados para su fácil reconocimiento. Es muy importante no cambiar de lugar los productos para lograr una mayor rapidez en la identificación. Al momento de surtir alguna orden de compra volver a acomodar en los mismo lugares, como esta indicado.

La persona que tome las ordenes de compra se guiará por las tarjetas identificadoras que acompañan a cada producto donde se especifica el día de compra, la cantidad, la fecha de punto de reorden y la fecha de caducidad. Esta fecha de punto de reorden está basada en los cálculos internos de demanda de los productos.

El cuarto frío, así como el almacén deben quedar ordenados cada día como parte de las actividades diarias, así se verificarán continuamente las tarjetas con fechas de punto de reorden. Aunque los días de órdenes de compra están establecidos los domingos.

Al momento de recibir mercancía, como parte de la actividad de acomodo en cuarto frío como en almacén, se incluirán en cada producto las tarjetas identificadoras. También se elaborará un reporte para enterar al manager de los niveles de reposición de materia prima.

XVII. ANEXO 6

ANEXO 6

Manual de Reposición en Línea

Los productos que se deben monitorear en línea (debido a su ubicación) son:

Arroz, frijoles, barra para preparar ensaladas, (jitomate, lechuga), crema ácida, queso rayado, guacamole, trozos de tocino, tortillas de harina especial para quesadillas, conchas tipo tostadas y flautas.

Para los contenedores del arroz, frijoles y ensalada existen las varas medidoras, que han sido hechas en base a cálculos de cantidad y porciones a servir. Se usan introduciéndolas en los recipientes y te indican si es que hace falta surtir por la señal roja que tienen pintada, en ese momento, cuando el producto llega a esa señal, es necesario resurtir el producto. Es muy sencillo este proceso y sólo se requiere que la vara medidora esté en posición vertical sobre el contenedor.

Es de vital importancia revisar estos niveles de reposición en línea, por parte del Ayudante General, basándose en los horarios establecidos, para ejecutar esta ronda de observación y sobre todo a las horas pico marcadas para cada establecimiento, logrando así reducir a cero la tardanza por falta de producto al surtir una orden.

De igual modo, para el resto de los productos en línea, los recipientes contenedores tienen marcado con una línea roja el nivel de reposición de producto, así que sólo es necesario una verificación visual. Cuando sea visible esta línea, el producto necesita ser resurtido.

La importancia de esta ronda verificadora de producto es vital ya que agiliza las entregas y minimiza los tiempos de preparación de los platillos.

También los contenedores de las aguas frescas (que se encuentran dentro de las instalaciones del personal) tienen marcados los niveles de reposición, así que serán incluidos en la ronda de verificación visual.

Uno de los productos que no se tienen que verificar constantemente son las máquinas expendedoras de refresco de Coca-Cola que se llenan automáticamente de los cilindros ubicados en la parte trasera del establecimiento.

Nada de lo anterior está a la vista del público. Pero existen unas barras a la vista del público conteniendo las salsas. Estos contenedores no están marcados por lo tanto dentro de las actividades de verificación de producto se debe revisar la cantidad de salsa (para su surtimiento) así como la limpieza de la barra contenedora.

XVIII. ANEXO 7

ANEXO 7

Proceso de Limpieza de las Instalaciones



PROCESO DE LIMPIEZA: NOCHE

84

19:30 HORAS		20:30 HORAS	
FRENTE LINEA		FRENTE LINEA	
PARRILLAS	1 SACAR GRASA DE LAS PARRILLAS Y DEPOSITARLA AFUERA EN EL CONTAINER	PARRILLAS	1 SACAR ARTICULOS DE LA LINEA Y PONERLOS EN EL CARRITO
DRIVE THRU SERVICIO AL CLIENTE	2 LAVAR PARRILLAS POR FUERA	DRIVE THRU S. A CLIENTE	2 LLEVARSE TODAS LAS CUCHARAS DE LOS GUISADOS Y SCRAP DEL GUACAMOLE Y CREMA A LAVAR Y TRAER CUCHARAS DE GOMA
	3 LIMPIAR MESAS TRABAJO S. CLIENTE Y D. THRU		3 EL ARROZ, FRIJOLES CHARROS Y REFritos PONERLOS EN LA PARTE IZQUIERDA DE LA PARRILLA # 1 PARA QUE NO SÉ ENFRIEN
	4 TIRAR LA BASURA DE LOS BOTES CAFES Y PONER BOLSAS NUEVAS		4 LIMPIAR LINEA, TIRARLE EL AGUA Y PONERLE LIMPIA,
	5 TIRAR BOLSAS DE LAS TORTILLAS		5 VACIAR REFRIGERADOR Y PONER LOS ARTICULOS EN EL CARRITO
	6 LIMPIAR REFRIGERADORES POR FUERA		6 BARRER
	7 LIMPIAR ENTREPAÑOS DE LA BARRA		7 TIRAR EL AGUA CON JABON (1 BOTE GRIS) Y TALLAR PISO
			8 TIRAR EL AGUA LIMPIA (1 BOTE GRIS) PARA ENJUAGAR
			9 SACAR BASURA Y CARTON
			10 TIRAR EL AGUA DE LAS CUBETAS DE LOS TPAPOS Y LLEVAR LOS TPAPOS AL COSTAL
			11 CERRAR LAS BOLSAS DE LAS TORTILLAS
			12 REVISAR LA LISTA DE CIERRE DE LINEA Y PARRILLA
19:30 HORAS		20:30 HORAS	
COCINA		COMEDOR	
WALK IN BODEGA	1 LIMPIAR MESAS DE TRABAJO	SALSAS BAÑOS	1 PASAR LAS SALSAS DE ATRAS PARA ADELANTE EN LA BARRA DE SALSAS
	2 VACIAR AGUA DE LOS POLLOS		2 REVISAR QUE HAYA PAPEL SANITARIO. PARA SECARSE LAS MANOS Y JABON EN LOS BAÑOS
	3 LAVAR CARRITOS		
	4 BARRER WALKIN LAVARLO Y BODEGA		



PROCESO DE LIMPIEZA : NOCHE

5 TIRAR LA BASURA Y EL CARTÓN
6 BARRER, LAVAR Y ENJUAGAR EL PISO
7 LAVAR LOS TRASTES

20:30 HORAS

8 LAVAR LOS TRASTES QUE SALEN DE LA LINEA
9 LAVAR LAS CHAROLAS

21:00 HORAS

10 LAVAR LOS TRASTES DE BARRA DE SALSAS
11 GUARDAR LOS FRIJOLES DEL TERMO
12 TAPAR LAS OLLAS DE LA SALSA
13 TERMINAR DE LAVAR LOS TRASTES RESTANTES
14 CHECAR LISTA DE CIERRE

3 LLENAR SERVILLETOS (NO RETACADOS)
4 PONER SALEROS DONDE FALTEN
5 LIMPIAR LOS BASUREROS DE FRENTE
6 LIMPIAR LA PARTE INFERIOR DE LA BARRA DE SALSAS
7 RELLENAR CUCHARAS Y TENEDORES

21:00 HORAS

8 TIRAR ICED TEA
9 LAVAR LOS BAÑOS Y TRAPEARLOS (PONER ANUNCIO WETFLOOR)
10 SACAR LA BASURA DE COMEDOR Y BAÑOS
11 LIMPIAR LAS MESAS, SUBIR LAS SILLAS BARRER
12 SACUDIR LOS TAPETE, TRAPEAR

21:30 HORAS

13 SACAR LAS SALSAS Y PONERLAS EN EL CARRITO

22:00 HORAS

14 CHECAR LISTA DE CIERRE

XIX. ANEXO 8

ANEXO 8
Recetario Oficial



HORCHATA

INGREDIENTE CANTIDAD UNIDAD

ARROZ	1	CUCHARON
AZUCAR	2	CUCHARON
VAINILLA	1/4	ONZAS
CANELA	2	CUCHARITAS

INSTRUCCIONES

1. SE PONE EL ARROZ EN 4 GALONES DE AGUA.
2. SE DEJA EN EL CUARTO FRIO 4 HORAS.
3. SE MUELE EL ARROZ CON LA BAZUCA.
4. SE CUELA EL ARROZ MOLIDO.
5. SE TIRA EL ARROZ QUE SOBRA.
6. SE DEJA EL AGUA COLADA.
7. SE LE PONE AL AGUA EL AZUCAR, LA VAINILLA, Y LA CANELA.
8. SE REVUELVE EL AGUA.
9. SE LIMPIA LA MÁQUINA.
10. SE VACIA LA HORCHATA EN LA MÁQUINA.



LIMONADA

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
LIMONADA	5	SOBRES
AGUA	5	GALONES

INSTRUCCIONES

1. SE MEZCLAN EL AGUA CON EL POLVO.
2. SE VACIA EN LA MÁQUINA DE LAS AGUAS.



TAMARINDO

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD	
CONCENTRADO	1	FRASCO	
AGUA	5	GALONES	
AZUCAR	2	CUCHARONES	

INSTRUCCIONES

1. SE MEZCLA EL CONCENTRADO CON EL AGUA.
2. SE VACIA EN LA MÁQUINA DE LAS AGUAS.



FRIJOLES CHARROS

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
FRIJOLES	2.25	CUARTOS
JALAPEÑO	.25	CUARTO
TOMATE	1	CUARTOS
SAL	.5	TAZA CHICA
AGUA	NECESARIA	OLLA #1

INSTRUCCIONES

1. SE VACIAN LOS FRIJOLES EN LA OLLA.
2. SE LAVAN LOS FRIJOLES CON AGUA.
3. SE LLENA LA OLLA CON AGUA.
4. SE PONE LA OLLA EN LA ESTUFA.
5. SE CUECE DURANTE 2 HORAS.
6. SE LE AGREGA LA SAL Y CHILES.
7. SE LE AGREGAN LOS TOMATES.
8. SE LE AGREGAN UNA OLLA DE GUISADO.
9. SE LE AGREGA UN MANOJO DE CILANTRO.
10. SE PONEN LOS FRIJOLES EN LA LINEA.



ARROZ

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
ARROZ	1	GALON
CEBOLLA PICADA FINA	1	CUARTOS
ACEITE DE MAIZ	8	ONZAS FLUIDAS
AGUA	2	GALONES
CHICKEN BS.	7	ONZAS
TOMATO PURE	4	CUCHARAS
SAL	1.5	ONZAS(peso)
COMINO	1/3	CUCHARITA
AJO	1	CUCHARITA
VEGETALES	1	BOLSA



INSTRUCCIONES

1. SE PONE EL AGUA EN UNA OLLA CUADRADA Y SE PONE EN LA ESTUFA A HERVIR.
2. SE LE AGREGA AL AGUA EL CHICKEN BASE EL TOMATO PURE, LA SAL, EL COMINO Y EL AJO.
3. SE PONE LA OLLA ARROCERA EN LA ESTUFA Y SE LE PRENDE A LA ESTUFA.
4. SE PONE EL ACEITE EN LA OLLA A CALENTAR.
5. CUANDO SE CALIENTA EL ACEITE SE PONE LA CEBOLLA A DORAR SIN QUE SE QUEME MENEÁNDOLA CON LA CUCHARA.
6. CUANDO LA CEBOLLA ESTE DORADA SE VACIA EL ARROZ EN LA OLLA Y SE MENEА CON LA CUCHARA HASTA QUE SE DORE EL ARROZ.
7. SE VACIA EL AGUA EN LA OLLA, Y SE MENEА CON LA CUCHARA HASTA QUE HIERVA.
8. CUANDO ESTA HIRVIENDO EL AGUA, SE TAPA LA OLLA Y SE LE DAN DOS MINUTOS EN EL TIMER.
9. CUANDO PASAN DOS MINUTOS, SE DESTAPA LA OLLA Y SE MENEА EL ARROZ.
10. SE LE REDUCE AL FUEGO EN LA ESTUFA HASTA LO MÁS BAJO Y SE LE DAN 24 MINUTOS EN EL TIMER Y SE TAPA LA OLLA.
11. CUANDO PASAN LOS 24 MINUTOS SE APAGA LA ESTUFA Y SE LE AGREGA UNA BOLSA DE VEGETALES.
12. SE PONE EL ARROZ EN LA OLLA CUADRADA.



PREPARADO DE FRIJOLAS CHARROS

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
TOCINO	7	ONZAS
CHORIZO	7	ONZAS
CEBOLLA PICADA	1	CUARTO

INSTRUCCIONES

1. SE PONE EL TOCINO EN LA CACEROLA GRANDE Y SE PONE EN LA ESTUFA A FUEGO MEDIO, HASTA DERRETIR LA GRASA DEL TOCINO.
2. SE AGREGA LA CEBOLLA A LA CACEROLA, HASTA QUE SE DORE.
3. SE AGREGA EL CHORIZO A LA CACEROLA HASTA QUE SE DORE.

ESTA CANTIDAD SE AGREGA A UNA OLLA DE FRIJOLAS.



GUISADO

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
POLLO DESHEBRADO	3	GALONES
TOMATES PARTIDOS	5	CUARTOS
CEBOLLA PICADA	1/2	CUARTO
BELL PEPPER	3/4	CUARTO
JALAPEÑO	3	CHILES
PURE DE TOMATE	6	CUCHARAS
ACEITE	1/2	TAZA (8 OZ)
APIO	6	6 TRONCOS
AJO	1	TAZA (2 OZ)
CHICKEN BASE	3 1/2	ONZAS
COMINO	1/3	CUCHARITA
PIMIENTA	1/3	CUCHARITA
LAUREL	3	HOJAS



INSTRUCCIONES

1. SE FRIEN LA CEBOLLA, JALAPEÑO EN EL ACEITE.
2. SE AGREGA EL TOMATE PARTIDO EL POLLO Y EL TOMATO PURE.
3. SE AGREGA EL AGUA CON TOMILLO, MEJORANA, COMINO, LAUREL, Y CHICKEN BASE.
4. SE HIERVE TODO.
5. AL FINAL SE AGREGAN BELL PEPPER Y APIO.
6. SE ENFRIA Y SE GUARDA.



CHILE CON QUESO

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
QUESO	1	LATA
JITOMATE CUADRITOS	2	CUARTO
BELL PEPPER CUADRITOS	.75	CUARTO
CEBOLLA CUADRITOS	1.5	CUARTO

INSTRUCCIONES
SE MEZCLAN.



TOSSED SALAD

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
LECHUGA REDONDA	6	PIEZA
LECHUGA LARGA	2	PIEZA
COL MORADA	1/4	PIEZA
ZANAHORIA	4	PIEZA

INSTRUCCIONES

1. SE CORTAN LA LECHUGAS EN TROZOS PEQUEÑOS.
2. SE RALLAN LA ZANAHORIA Y COL MORADA.
3. SE MEZCLA TODO Y SE PONE EN AGUA FRIA.



SALSA RANCHERA

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
TOMATE	1	CAJA (25 LIBRAS)
CEBOLLA	1.5	CUARTOS
BELL PEPPER (RUEDA)	1.5	CUARTO
JALAPENO	.5	CUARTO
CILANTRO	3	MANOJOS
ACEITE	1	TAZA MEDIR CHICA
CHICK BASE	8	ONZAS PESO
MAIZENA	1	TAZA MEDIR CHICA
PURE DE TOMATE	4	LATAS
PIMIENTA	1/4	CUCHARITA
SAL	3	ONZAS FLUIDAS
MEJORANA	1/4	CUCHARITA
TOMILLO	1/4	CUCHARITA
AJO	1/4	CUCHARITA
COMINO	1/4	CUCHARITA
HOJAS DE LAUREL	3	HOJAS



INSTRUCCIONES

1. SE PONE A FREIR EL ACEITE CON LA CEBOLLA, Y EL CHILE JALAPEÑO.
2. SE AGREGA EL TOMATE Y AGUA SUFICIENTE PARA CUBRIRLO, JUNTO CON EL CHICKEN BASE, LA PIMIENTA, MEJORANA, AJO Y COMINO.
3. SE LE AGREGA EL CORN STARCH DISUELTO EN AGUA, Y SE DEJA QUE HIERVA.
4. AL FINAL SE AGREGA EL BELL PEPPER.
5. SE PONE A ENFRIAR.



SALSA

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
TOMATE	2	CAJAS
CHILE JALAPEÑO	1	OLLA CUADRADA MED
SAL	8	ONZAS

INSTRUCCIONES

1. SE LAVAN LOS TOMATES Y SE PONEN EN LA CUBETA.
2. SE MUELEN LOS TOMATES.
3. SE AGREGAN LOS CHILES.
4. SE AGREGA LA SAL Y SE MUELE TODO.



GUACAMOLE

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
PULPA DE AGUACATE		
PICO DE GALLO		
SAL		

INSTRUCCIONES

1. SE EXTRAER LA PULPA DEL AGUACATE Y SE MUELE.
2. SE LE AGREGA LA SAL.
3. SE LE AGREGA EL PICO DE GALLO.



PICO DE GALLO

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
CEBOLLA	3	PIEZAS
TOMATE	2	GAL.
CILANTRO	2	MANOJOS
CHILE	10	PIEZAS



FRIJOLES REFRITOS

INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
FRIJOLES	1	OLLA DE 2 GALONES
ACEITE	3	TAZAS
CEBOLLA EN RUEDAS	3	CUARTOS
SAL	1	VASITO DE 5 ONZAS
CHILES JALAPEÑOS	.25	CUARTO

INSTRUCCIONES

1. SE PONE EL ACEITE EN EL FUEGO, CUANDO ESTA BIEN CALIENTE. SE LE AGREGA LA CEBOLLA Y SE FRIE LA CEBOLLA HASTA QUE SE QUEME.
2. SE CUELA EL ACEITE PARA SACARLE LA CEBOLLA.
3. SE AGREGA EL ACEITE A LOS FRIJOLES Y SE DEJA ENFRIAR UN POCO.
4. SE MUELEN LOS FRIJOLES.



CALDO DE POLLO		
INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
POLLOS	2	POLLOS
CHICK BASE	4	ONZAS
AJO	1	CUCHARITA
COMINO	1/3	CUCHARITA
PIMIENTA	1/3	CUCHARITA
MEJORANA	1/3	CUCHARITA
LAUREL	3	HOJAS
PAPA	2	PIEZAS
ZANAHORIA	2	PIEZAS
CEBOLLA	.25	CUARTOS
APIO	2	TRONCOS

INSTRUCCIONES

1. SE PONE A HERVIR EL AGUA (4 GALONES) EN LA OLLA GRANDE.
2. SE LE AGREGA TODO.
3. CUANDO HIERVA EL AGUA SE LE AGREGAN LOS POLLOS.
4. SE DEJA HASTA QUE SE CUECE EL POLLO.
5. SE ENFRIA Y SE SACA EL POLLO PARA DESHUESAR.



FAJITA		
INGREDIENTE	CANTIDAD	UNIDAD
FAJITA	4	BOLSAS
PREPARACIÓN	1/2	GALON
FAJITA SEASON	1	TAZA CHICA
CRUSHED CHILE	1/2	TAZA CHICA
CEBOLLA	4	PIEZAS
BEL PEPER	8	PIEZAS

INSTRUCCIONES

1. SE PONE LA FAJITA EN UN RECIPIENTE LA NOCHE ANTERIOR PARA QUE SE MARINE, CON EL 1/2 GALON DE PREPARADO, EL FAJITA SEASON, Y EL CRUSHED CHILE.
2. SE PONE A COCER LA FAJITA MARINADA EN UNA OLLA.
3. CUANDO SE CUECE LA FAJITA, SE SACA Y SE CORTA.
4. EN LA PLANCHA SE FRIEN EN ACEITE DE OLIVA EL BELL PEPER Y LA CEBOLLA.
5. CUANDO SE CUECE LA CEBOLLA, Y EL BELL PEPER SE LE AGREGA LA FAJITA CORTADA, Y SE MEZCLA TODO POR 3 MIN.

SISTEMA DE
BIBLIOTECAS
U.A.S.H.P.
No. DE REG.
AEAT 363