



Universidad  
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-DO-109

VERSIÓN: 0

FECHA: 03/06/2020

**AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL  
TEXTO COMPLETO**

Puerto Colombia, 25 de noviembre de 2021

Señores

**DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS**

Universidad del Atlántico

Cuidad

**Asunto: Autorización Trabajo de Grado**

Cordial saludo,

Yo, **Maria Jose Navarro Silva**, identificado(a) con **C.C. No. 1.143.263.383** de Barranquilla, autor(a) del trabajo de grado titulado **DIAGNOSTICO PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y DE SERVICIO DEL RESTAURANTE "LA HERRADURA GRILL HOUSE", EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA - SEDE PLAZA DEL SOL** presentado y aprobado en el año **2021** como requisito para optar al título Profesional de **Administradora de empresas**; autorizo al Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico para que, con fines académicos, la producción académica, literaria, intelectual de la Universidad del Atlántico sea divulgada a nivel nacional e internacional a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios del Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web institucional, en el Repositorio Digital y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad del Atlántico.
- Permitir consulta, reproducción y citación a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Esto de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Atentamente,

*Maria José Navarro S.*

**Maria Jose Navarro Silva**

**C.C. No. 1.143.263.383** de Barranquilla

**DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE PLAGIO EN TRABAJO ACADÉMICO PARA GRADO**

*Este documento debe ser diligenciado de manera clara y completa, sin tachaduras o enmendaduras y las firmas consignadas deben corresponder al (los) autor (es) identificado en el mismo.*

Puerto Colombia, **25 de noviembre de 2021**

Una vez obtenido el visto bueno del director del trabajo y los evaluadores, presento al **Departamento de Bibliotecas** el resultado académico de mi formación profesional o posgradual. Asimismo, declaro y entiendo lo siguiente:

- El trabajo académico es original y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, en consecuencia, la obra es de mi exclusiva autoría y detento la titularidad sobre la misma.
- Asumo total responsabilidad por el contenido del trabajo académico.
- Eximo a la Universidad del Atlántico, quien actúa como un tercero de buena fe, contra cualquier daño o perjuicio originado en la reclamación de los derechos de este documento, por parte de terceros.
- Las fuentes citadas han sido debidamente referenciadas en el mismo.
- El (los) autor (es) declara (n) que conoce (n) lo consignado en el trabajo académico debido a que contribuyeron en su elaboración y aprobaron esta versión adjunta.

Título del trabajo académico:	<b>DIAGNOSTICO PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y DE SERVICIO DEL RESTAURANTE "LA HERRADURA GRILL HOUSE", EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA - SEDE PLAZA DEL SOL</b>
Programa académico:	Administración de empresas

Firma de Autor 1:	<i>Maria José Navarro S.</i>						
Nombres y Apellidos:	Maria Jose Navarro Silva						
Documento de Identificación:	CC	x	CE		PA	Número:	1.143.263.383
Nacionalidad:	Colombiana				Lugar de residencia:	Barranquilla	
Dirección de residencia:	Cra 31 # 124ª - 40						
Teléfono:					Celular:	3229194382	

**FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO DE GRADO**

<b>TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO DE GRADO</b>	<b>DIAGNOSTICO PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y DE SERVICIO DEL RESTAURANTE "LA HERRADURA GRILL HOUSE", EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA - SEDE PLAZA DEL SOL</b>
<b>AUTOR(A) (ES)</b>	<b>Maria Jose Navarro</b>
<b>DIRECTOR (A)</b>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
<b>CO-DIRECTOR (A)</b>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
<b>JURADOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS.</b>
<b>TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE</b>	<b>Administradora de empresas</b>
<b>PROGRAMA</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
<b>PREGRADO / POSTGRADO</b>	<b>PREGRADO</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>CIENCIAS ECONÓMICAS</b>
<b>SEDE INSTITUCIONAL</b>	<b>CORREDOR UNIVERSITARIO</b>
<b>AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO</b>	<b>2021</b>
<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>	<b>18</b>
<b>TIPO DE ILUSTRACIONES</b>	<b>GRAFICOS</b>
<b>MATERIAL ANEXO (VÍDEO, AUDIO, MULTIMEDIA O PRODUCCIÓN ELECTRÓNICA)</b>	<b>NO APLICA</b>
<b>PREMIO O RECONOCIMIENTO</b>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.



**DIAGNOSTICO PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS  
Y DE SERVICIO DEL RESTAURANTE "LA HERRADURA GRILL HOUSE", EN LA  
CIUDAD DE BARRANQUILLA - SEDE PLAZA DEL SOL**

**MARIA JOSE NAVARRO SILVA**

**UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PUERTO COLOMBIA**

**2021**



**DIAGNOSTICO PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS  
Y DE SERVICIO DEL RESTAURANTE "LA HERRADURA GRILL HOUSE", EN LA  
CIUDAD DE BARRANQUILLA - SEDE PLAZA DEL SOL**

**MARIA JOSE NAVARRO SILVA**

**Informe de Práctica Profesional realizada para optar el título de  
Administrador de Empresas**

**Profesor Tutor: Silvana Botero**

**UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**2021**

NOTA DE ACEPTACION

---

---

---

---

DIRECTOR(A)

---

JURADO(A)S

---

---

## INDICE

1. Glosario	4
2. Resumen	5
3. Reseña histórica	6
4. Planteamiento del problema	7
5. Descripción del caso	8
6. Soluciones y retos actuales	8
6.1 Diagrama de flujo del departamento de servicio	8
6.2 Estudio de medición de tiempo del departamento de cocina	11
6.3 Definición de estaciones y lugares de trabajo	11
6.4 Propuesta de encuesta de satisfacción de los clientes	12
7. Bibliografía	14
8. Anexos	15

## GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 1.1 LOGOTIPO DE LA EMPRESA</b>	5
<b>GRAFICO N° 2 DIAGRAMA DE FLUJO – DEPARTAMENTO DE SERVICIO</b>	10
<b>GRAFICO N° 3 DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS Y ASIGNACION DE ZONAS DE COCINA</b>	12
<b>GRAFICO N° 4 PROPUESTA DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES</b>	13

## GLOSARIO

A continuación, para una adecuada comprensión del proyecto, se presentan las definiciones de los términos que se consideren relevantes:

**Medición del trabajo:** La medición del trabajo es la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma (método) de ejecución preestablecida. Colmenares, Leopoldo (2011). Según Caso Neira, Alfredo (2006), La medida del trabajo sirve para investigar, reducir y eliminar, si es posible, el tiempo improductivo, que es aquel en el que no se realiza trabajo productivo alguno, sea cual sea la causa. Una vez conocido este tiempo improductivo, se pueden tomar medidas para eliminarlo a lo menos minimizarlo.

**Tiempo estándar:** El tiempo estándar se define como el tiempo total de ejecución de una tarea al ritmo tipo (OIT, 2011). García (2005) define el tiempo estándar como el patrón que mide el tiempo requerido para terminar una unidad de trabajo, mediante el empleo de un método y equipo estándar por un trabajador que posee la habilidad requerida, que desarrolla una velocidad que puede mantener día tras día, sin mostrar síntomas de fatiga.

**Productividad:** La productividad es conocida como la relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, es decir la razón entre las salidas y las entradas. Según Medina (2010), la manera como se utilizan los factores de producción durante la elaboración de productos y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad y agrega que es un elemento estratégico en las organizaciones ya que los productos y los servicios no pueden ser competitivos si no se elaboran con altos estándares de productividad.

**Estandarización:** Se puede definir a la estandarización como todo aquello que está documentado y norma del deber y el comportamiento de la gente (Sosa, 2004).

## RESUMEN

En este proyecto se propone la aplicación de técnicas y herramientas que ayuden a la medición del trabajo, con el propósito de mejorar cada uno de los procesos internos de la empresa incrementando la eficiencia, eficacia y productividad al beneficio de nuestros colaboradores al establecer una reorganización del trabajo en busca de potencializar sus competencias por lo que estos resultados serán percibidos por el cliente externo en el momento del servicio en pro a la satisfacción de sus necesidades. Es un exhaustivo pero interesante estudio que se llevó a cabo y que se mantiene en proceso, empresa que brindo sus puertas para aportar un granito de arena, Restaurante La Herradura Grill House, en busca de estandarizar y organizar cada uno de los procesos y con las herramientas adecuadas que permitan la gestión del mismo con la valiosa información que se obtuvo mediante un respectivo análisis, análisis que se obtuvo mediante la observación y valoración de cada uno de sus procesos. Durante la práctica empresarial se analizaron los tiempos y movimientos necesarios para el proceso de producción de los platos y tiempos de servicio.

**Palabras claves:** Medición de trabajo, tiempo estándar, tiempos y movimientos, productividad, estandarización

## ABSTRACT

This project proposes the application of techniques and tools that help the measurement of work, in order to improve each of the internal processes of the company increasing efficiency, effectiveness and productivity for the benefit of our employees to establish a reorganization of work in order to enhance their skills so that these results will be perceived by the external customer at the time of service in order to satisfy their needs. It is an exhaustive but interesting study that was carried out and that remains in process, company that offered its doors to contribute a grain of sand, Restaurant La Herradura Grill House, in search of standardizing and organizing each of the processes and with the appropriate tools that allow the management of the same with the valuable information that was obtained by means of a respective analysis. During the business practice, the times and movements necessary for the production process of the dishes and service times were analyzed.

**Keywords:** Work measurement, standard time, time and motion, productivity, standardization

**DIAGNOSTICO PARA LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS  
Y DE SERVICIO DEL RESTAURANTE "LA HERRADURA GRILL HOUSE", EN LA  
|CIUDAD DE BARRANQUILLA - SEDE PLAZA DEL SOL**

**3. Reseña histórica**

Por años, el Señor Carlos Marín hizo parte del grupo de socios de la organización llamada El Arriero, restaurante reconocido en la ciudad de Barranquilla ubicado en la Cra 43 # 39-5 pero en su sueño de emprender, decidió dejar de pertenecer a la asociación y convirtió en su primer objetivo, ser dueño de su propia organización partiendo de la experiencia que adquirió por años en el gremio y gracias a la oportunidad de compra que se presentó pudo inaugurar su propio restaurante en el 2010 situado en la Cra. 46 # 82 – 170 el cual se convirtió en sede principal al norte de Barranquilla, con su eslogan maestros de la parrilla, se especializaron en ofrecer carnes Premium maduradas, platos típicos, mariscos y arroces, sintieron gran apoyo y aceptación por parte de los comensales, los cuales aportaron motivación para seguir esforzándose por ese sueño que cada vez se hacía realidad tanto que en la ciudad de Barranquilla actualmente cuentan con 5 sedes y se han extendido hacia Cartagena, Montería, Valledupar y Riohacha, con una visión de totalidad de expansión nacional a largo plazo.

**GRÁFICO No. 1.1**

**LOGOTIPO DE LA EMPRESA**



#### 4. Planteamiento del problema

El Restaurante La Herradura Grill House no ha tenido procesos definidos ni de servicio, ni el área de cocina tampoco el debido seguimiento del mismo, de ahí la necesidad de la creación e implementación de estándares para dichas áreas, con el fin de reestructurar su funcionamiento.

Entre las problemáticas que se pudieron identificar fueron:

- 4.1 No contar con un manual de procedimientos o de procesos, lo que conlleva a la falta de comprensión a la hora de identificar y asignar las tareas específicas del personal ya que estas se transmiten únicamente de manera oral y ocasiona que los procesos presenten errores, fallas en la producción y pérdidas. Así mismo se observa que el personal, aunque muchas veces realice la misma tarea en ocasiones cada uno la realiza de manera distinta, produciendo demoras, rechazos y competitividad, por consiguiente desde el inicio del proceso de entrenamiento del personal y los próximos a pertenecer a esta empresa se encuentran tenues, ya que no se ha establecido cada una de sus tareas específicas de turno (apertura o cierre) y de cada una de sus estaciones o puestos de trabajo.
- 4.2 Se deben identificar las tareas de realización de ensambles necesarios para minimizar los tiempos de entrega, tiempos que tampoco se encuentran definidos o estipulados para cada uno de estos procesos, estos únicamente son deducibles tanto como para cocina y servicio, no se realiza ningún tipo de estrategia que permita proporcionar un valor agregado que genere diferencia frente a la competencia, en este caso el valor agregado que queremos brindar ya que cumplen con estándares de calidad es el valor *tiempo*.
- 4.3 No se presentan formatos y organización de documentos que permitan la facilidad y rapidez de la información requerida (inventarios y cierres de venta)

## 5. Descripción del caso

La importancia de la estandarización de procesos en las áreas productivas y de servicio se basan en mejorar las competencias del personal con el fin de brindar un servicio de calidad al cliente externo, el mismo que percibirá un servicio ágil debido a implementación de estándares, capacitación del personal, organización de tiempos y movimientos, etc. Logrando con ello un posicionamiento en el segmento de mercado al que está dirigido, permitiendo también diferenciarse de la competencia a través de valores agregados y calidad total con el propósito de obtener un incremento en la utilidad por medio de un control adecuado de costos y gasto, este aumento de utilidad servirá para reinvertir mediante adecuaciones que logren satisfacer las necesidades de los clientes y cubrir la demanda futura.

## 6. Soluciones y retos actuales

Tras la gestión realizada en la empresa La Herradura, se acordaron las principales necesidades de la compañía en conjunto con el Administrador de punto, entre las cuales están:

- Diagrama de flujo
- Estudio de medición de tiempos
- Encuesta de satisfacción a los clientes

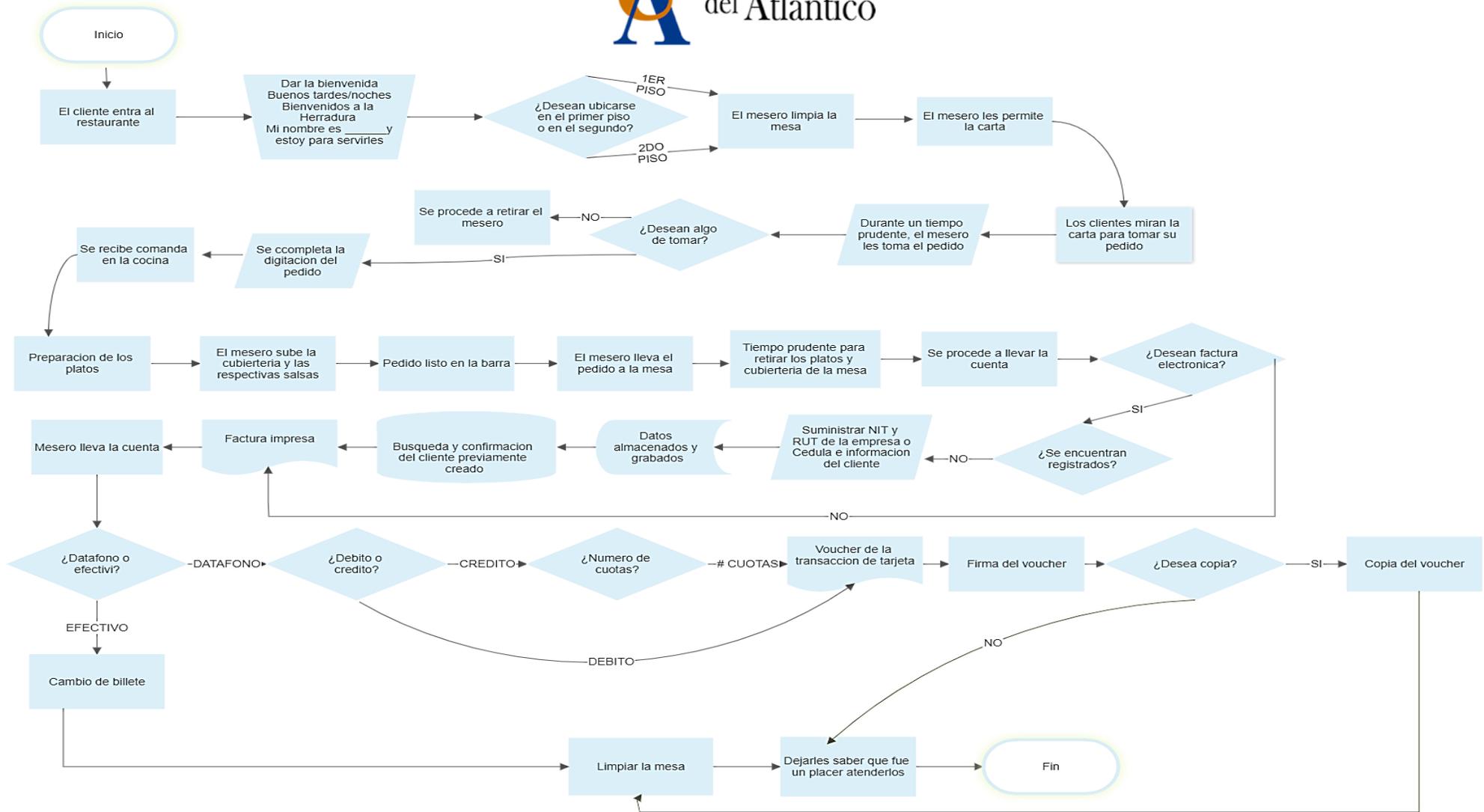
### 6.1. Diagrama de flujo en el departamento de servicio

“El diagrama de flujos consiste en la representación gráfica de hechos, situaciones, movimientos y relaciones de diversos tipos a través de símbolos. Puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, distancias, tiempo” Quindemil, E.M., Rumbaut, F. (2014). Según lo anterior, los diagramas de flujo son una herramienta poderosa al momento de analizar los procesos, puesto que, si se elabora un diagrama de flujo para un proceso completo hasta alcanzar el nivel de tareas, se puede ver como se interrelacionan los diferentes elementos que integran el proceso, determinar el orden de los mismos y de esta manera, poder identificar problemas potenciales, tales como de procesos, demoras, cuellos de botella, etc. De igual forma, con los diagramas

de flujo se pueden calcular los costos asociados al proceso, calcular el tiempo consumido en las operaciones y determinar la calidad de las salidas de cada operación. El propósito principal de los diagramas de flujo es “documentar un proceso con el fin de identificar áreas que necesiten mejoramiento” Delgado, M., Trujillo S, (2013):

Esta herramienta dentro del objetivo que tenemos de mejorar los procesos del departamento de servicio, nos permite desglosar cada uno de los pasos de cada proceso, y nos muestra de manera amplia y clara como se debe desempeñar cada colaborador permitiéndonos estipular tiempos para cada acción y así mismo observar en cuál de ellos se están presentando errores o cuellos de botella, que hacen estropear o atrasar el proceso. Así mismo, Por parte de Chiavenato (1993), expresa que esta herramienta permite la visualización de las actividades innecesarias y se asegura que se haya desarrollado todos los aspectos del procedimiento y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada entre los recursos humanos de la organización.

Inicialmente en el proceso de análisis del protocolo de atención al cliente por parte de los meseros, pudimos detallar que algunos de los procesos se llevaban a cabo informalmente y que algunos de ellos no se realizaban en orden por lo que en casos se podía notar que, al llegar los platos, no se encontraba la cubertería, ni las salsas en la mesa o que las bebidas anteriormente pedidas por el cliente, no habían sido digitadas, unos de los tantos errores o cuellos de botellas que se presentaron. Con la creación y presentación de esta herramienta, el objetivo es que de manera permanente se realice un entrenamiento previo de cada uno de nuestros colaboradores trayendo consigo la estandarización del proceso de servicio y minimizando los tiempos.



**GRAFICO N°2**

**DIAGRAMA DE FLUJO – DEPARTAMENTO DE SERVICIO**

**Elaboración:** María José Navarro

## 6.2. Estudio de medición de tiempos en el departamento de cocina

### 6.2.1 Definición de estaciones y lugares de trabajo

Para la aplicación de la herramienta estudio de tiempos en busca de la estandarización de cada proceso en el restaurante la Herradura, se debe estipular una organización de los lugares de trabajo para cada colaborador asignando así mismo las tareas específicas que requiere cada estación en el departamento de cocina para lograr informes de manera precisa y documentada en cuanto a la medición de los tiempos se realizó formatos, en donde se podrá medir los tiempos actuales y el tiempo proyectados en el que un trabajador debe completar sus tareas y la respectiva descripción de cada tarea para que así mismo sean controlados y que de esta manera se pueda realizar un análisis exhaustivo del cumplimiento y la mejora permanente de los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y así plantear ciertas estrategias.

Los formatos Checklist de elaboración propia por departamentos se detallan en el anexo N° 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.



**GRAFICO N° 3**

### **DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS Y ASIGNACION DE ZONAS DE COCINA**

**Elaboración:** Maria Jose Navarro

Dentro de las herramientas que se plantearon y se analizaron para la necesidad y las problemáticas

que se observaron en el Restaurante La Herradura, se centró la atención en esta técnica de estudio como lo es la medición de tiempo el cual juega un papel importante en la productividad de cualquier empresa de producción o servicios. De acuerdo a lo expresado por (Hernández, 2015) el estudio de tiempos es una técnica aplicada para determinar con la mayor exactitud posible, partiendo de un número de observaciones, el tiempo que debe asignarse a una persona, conocedora de su trabajo. Con esta herramienta podemos determinar en qué tiempo se están realizando los procesos actualmente y que se requiere en cada uno de ellos para luego plantear los estándares de tiempo proyectados, cumpliendo con la planeación y programación de los procesos, evitando así un porcentaje alto de improductividad que afecta la eficiencia del trabajo con la finalidad de aprovechar todos los recursos disponibles y así llegar a la mejora permanente de los procesos.

El formato de Estudio de tiempos de elaboración propia se detalla en el anexo N° 5.1

### **6.3.Propuesta de encuesta de satisfacción a los clientes**

Se puede definir la encuesta, siguiendo a García Ferrando, como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”.

Se propone esta herramienta con el fin de que los resultados que se obtendrán mediante este ayudaran a la comprensión del punto de vista de los comensales sobre el servicio que se presta y a través de los resultados se obtendrá cuán representativos son sus experiencias individuales y se podrá identificar problemas existentes en la prestación del servicio que no se ha logrado analizar a profundidad y así ampliar el mapa de soluciones.

	<p>¿Cómo valorarías nuestra comida en una escala del 1 al 5?</p> <p>1      2      3      4      5</p> <p><input type="radio"/>    <input type="radio"/>    <input type="radio"/>    <input type="radio"/>    <input type="radio"/></p>
<h3>SATISFACCION DE SERVICIO</h3> <p>Esta es una encuesta donde queremos evaluar el servicio prestado por nuestros colaboradores y la experiencia que recibí en nuestro restaurante. La información que nos proporcione será utilizada para mejoras y prestar un excelente servicio para ustedes.</p> <p> majonasil8@gmail.com (no compartidos) <a href="#">Cambiar de cuenta</a> </p>	<p>¿Se encuentra satisfecho por el servicio prestado?</p> <p><input type="radio"/> Satisfecho</p> <p><input type="radio"/> Insatisfecho</p>
<p>RESTAURANTE LA HERRADURA GRILL HOUSE - PLAZA DEL SOL</p> 	<p>¿El servicio fue suficientemente rápido?</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No</p> <p><input type="radio"/> Podría mejorar</p>
<p>¿El plato que ordeno cumplió con sus expectativas?</p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No</p>	<p>¿Cuan probable es que vuelva a nuestro restaurante?</p> <p><input type="radio"/> Muy probable</p> <p><input type="radio"/> Probable</p> <p><input type="radio"/> Improbable</p> <p><input type="radio"/> Muy improbable</p>
<p>Si estuvo insatisfecho, seleccione la opción de su descontento</p> <p><input type="radio"/> La proteína no se encontraba en el termino</p> <p><input type="radio"/> Guarnición</p> <p><input type="radio"/> Ensalada</p> <p><input type="radio"/> Bebida</p> <p><input type="radio"/> Otro: _____</p>	

**GRAFICO N° 4**  
PROPUESTA DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES

## BIBLIOGRAFIA

Quinde mil, E.M., Rumbaut, F. (2014): “La información y la comunicación en la gestión organizacional: retos en el contexto universitario”

Bravo, K, L. Menéndez, J. Peñaherrera, F. (2018): "Importancia de los estudios de tiempos en el proceso de comercialización de las empresas", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (mayo 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oeel/2018/05/comercializacion-empresas-ecuador.html>

Rico, L., Maldonado, A., Escobedo, M, T., De la Riva, J. (2008): “Técnicas utilizadas para el estudio de tiempos: un análisis comparativo”

Becerra, M. Ayala S., Astros, J., González. E (2015): “Algoritmo para el cálculo de cargas de trabajo”, revista Ingeniería Industrial (2015).

Delgado, M., Trujillo S, (2013): “Estandarización de procesos en una empresa del sector de la construcción para cumplir con requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008”



**ANEXO 5.2 FORMATO CHECKLIST DEPARTAMENTO DE COCINA TURNO DE  
APERTURA**

		CHECKLIST		
DEPARTAMENTO:	COCINA	FECHA:		
COLABORADORES:		TURNO:	<b>APERTURA</b>	
		APROBADO POR:		
<i>SE DEBE MARCAR CON UNA X LAS TAREAS COMPLETADAS</i>				
x	#	TAREA	CANTIDAD	RESPONSABLE
	1	ELABORACION DE SOPA - EJECUTIVO		
	2	<b>GUARNICIONES</b>		
	3	DESCONJELAR MARISCOS O PESCADOS		
	4	ELABORACION DE CANASTICAS DE PATACON		
	5	ELABORACION DE PATACONES		
	6	PREFRITAR CHICHARRON		
	7	ELABORACION DE YUCA COCIDA		
	8	ELABORACION DE PAPA AL VAPOR		
	9	VERDURAS PICADAS		
	10	ELABORACION DE ENSALADA DEL DIA		
	11	ELABORACION DE EMPANADITAS		
	12	LIMPIEZA DE COCINA		
		<b>APERTURA PARRILLERO</b>		
	13	LIMPIAR PARRILLA CON CEPILLO		
	14	LIMPIEZA DE NEVERA DE ALMACENIMIENTO DIARIO		
	15	REVISAR Y PREASAR POLLO AL CARBON PERTINENTE PARA EL DIA		
	16	REVISAR Y ELABORAR CHIMICHURRI DE SERVICIO		

**ANEXO 5.3 FORMATO CHECKLIST DEPARTAMENTO DE COCINA TURNO MEDIO**

		CHECKLIST			
DEPARTAMENTO:		COCINA		FECHA:	
COLABORADORES:				TURNO:	MEDIO TURNO
				APROBADO POR:	
<i>SE DEBE MARCAR CON UNA X LAS TAREAS COMPLETADAS</i>					
x	#	TAREA	CANTIDAD	RESPONSABLE	
	1	LIMPIEZA DE NEVERA DE ALMACENAMIENTO TOTAL			
	2	REALIZAR UNA VEZ POR TURNO LIMPIEZA PARRILLA			
	3	LIMPIEZA DE COCINA, BARRER Y TRAPEAR			
		<b>REVISAR GUARNICIONES Y COMPLEMENTAR</b>			
	4	ELABORACION DE PATACONES			
	5	PREFRITAR CHICHARRON			
	6	ELABORACION DE YUCA COCIDA			
	7	ELABORACION DE PAPA AL VAPOR			
	8	VERDURAS PICADAS			
	9	ELABORACION DE ENSALADA DEL DIA			
	10	ELABORACION DE EMPANADITAS			
	11	ELABORACION DE ALITAS			
	12	PORCIONAR CHORIZO Y BUTIFARRA (DESGRANADOS)			
	13	SURTIR CADA SALSERO Y CADA CAMBRO			
	14	PELAR YUCA Y PAPA			
	15	ALMACENAR EL HIELO PERTINENTE DEL TURNO			
	16	ELABORAR BASE DE LIMONADAS PARA JUGOS			

**ANEXO 5.4 FORMATO CHECKLIST DEPARTAMENTO DE COCINA TURNO  
CIERRE**

		CHECKLIST		
<b>DEPARTAMENTO:</b>	COCINA	<b>FECHA:</b>		
<b>COLABORADORES:</b>		<b>TURNO:</b>	<b>CIERRE</b>	
		<b>APROBADO POR:</b>		
<i>SE DEBE MARCAR CON UNA X LAS TAREAS COMPLETADAS</i>				
x	#	TAREA	CANTIDAD	RESPONSABLE
	1	GUARDAR Y VINIPELAR CADA PRODUCTO DENTRO DE LA NEVERA Y TAPAR CADA PRODUCTO FUERA EN LA ESTACION DE PREPARACION		
	2	LIMPIAR CADA ESTANTERIA Y REPISA		
	3	LIMPIAR MICROONDAS POR DENTRO Y POR FUERA		
	4	LIMPIAR NEVERA DE PROTEINAS DE ALMACENAMIENTO DIARIO		
	5	LIMPIAR PARRILLA		
	6	FOGONES Y FREIDORA APAGADOS Y LIMPIOS		
	7	UTENSILIOS Y PLATOS LIMPIOS Y ORGANIZADOS		
	8	LIMPIAR LICUADORA		
	9	APAGAR Y LIMPIAR CAMAPANAS		
	10	BARRER Y TRAPEAR COCINA		
	11	SACAR BASURA Y LIMPIAR TANQUES		
	12	DEJAR LOS UTENSILIOS DE LIMPIEZA LIMPIOS ( RECOGEDOR, ESCOBA Y TRAPERO REMOJANDO EN CLORO,)		
	13	PAÑOS DE LIMPIEZA LIMPIOS O REMOJADOS EN AGUA		
	14	ESTACION DE ASEO LIMPIA		
	15	INVENTARIO DIARIO PROTEINAS		
	16	APAGAR TACOS DE LA COCINA		