



# **UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

**División de Ciencias Sociales y Económico  
Administrativas**

## **OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE UN AREA EN EL SUPERMERCADO**

**TRABAJO MONOGRÁFICO**  
En la modalidad de

Para obtener el grado de  
**LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES**

**Presenta**

**Ramon Antonio Galindo Castro**  
**97-01620**

**Asesores:**

**Dr. Francisco Javier Guemez Ricalde**  
**Ing. Maria de los Angeles Hernandez Bustos**  
**Lic. Nancy Quintal Garcia**

**Chetumal, Quintana Roo, México, mayo de 2010.**

# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

---

División de Ciencias Sociales y Económicas Administrativas



Trabajo Monográfico elaborado bajo la supervisión del comité del programa de Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Asesor: \_\_\_\_\_  
Dr. Francisco Javier Guemez Ricalde

Asesor : \_\_\_\_\_  
Ing. María de los Angeles Hernández Bustos

Asesor:: \_\_\_\_\_  
Lic. Nancy Quintal García

Chetumal, Quintana Roo, México, junio de 2010

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Monografía sobre:

**Operación y funcionamiento de un área  
del supermercado**

Licenciatura en Sistemas Comerciales

Ramón Antonio Galindo Castro  
Mat: 97 – 01620

Noviembre del 2010

## GLOSARIO

### OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE UN AREA DEL SUPERMERCADO.

- BREBE INTRODUCCION AL TEMA
- INTRODUCCION A LAS AREAS DE PERECEDEROS DE UN SUPERMERCADO.
- CAPITULO II DEPARTAMENTO DE FRUTAS Y VERDURAS
- CAPITULO III DEPARTAMENTO DE CARNICOS
- CAPITULO IV DEPARTAMENTO DE SALCHICHONERIA Y LACTEOS
- CAPITULO V DEPARTAMENTO DE PANADERIA
- CAITULO VI DEPARTAMENTO DE TORTILLERIA
- CAPITULO VII DEPARTAMENTO DE COMIDAS PREPARADAS
- CAPITULO VIII DEPARTAMENTO DE CAFETERIA

UQROO.SISBI.CIPROO

<b>DEPARTAMENTALIZACION</b> .....	<b>2</b>
<b>TIPOS DE DEPARTAMENTALIZACIÓN</b> .....	<b>4</b>
DEPARTAMENTALIZACIÓN MEDIANTE NUMEROS SIMPLES .....	4
DEPARTAMENTALIZACION POR TIEMPO.....	4
DEPARTAMENTALIZACION POR FUNCION DE LA EMPRESA.....	5
DEPARTAMENTALIZACION TERRITORIAL O GEOGRÁFICA .....	7
DEPARTAMENTALIZACION POR CLIENTES.....	8
DEPARTAMENTALIZACION POR PROCESO O EQUIPO.....	9
DEPARTAMENTALIZACION POR PRODUCTOS.....	10
<b>AREA DE PERECEDEROS DE UN SUPERMERCADO</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ORGANIGRAMA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FUNCIONES GENERALES DE LOS EMPLEADOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
HERRAMIENTAS Y EQUIPO DE PERECEDEROS .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
HERRAMIENTAS DE ABARROTOS Y MERCACIAS GENERALES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
HERRAMIENTAS DE OPERACIONES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
TECNOLOGIA .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
PROCEDIMIENTOS .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Y CONTROLES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

UQROO.SISBI.CEPRO

Hoy en día como hace muchos años la población adquiere artículos de diversos tipos, ya sea para su alimentación, vestido, calzado, decoración aseo personal y del hogar etc. y siempre le a sido necesario andar de una tienda a otra para adquirir dicho productos, de esto nace la idea de agrupar diferentes negocios, para que la gente no tenga que ir a diferentes lugares para adquirir sus artículos y así es como se forman los mercados o centros de comercio.

En tiempos actuales esta idea a evolucionado en supermercados, que son empresas que se dedican a adquirir los productos y revenderlos al consumidor, como si fueran varias tiendas, dentro de un solo establecimiento.

Dado que resultaba problemático el manejo y control de todos los artículos se ven orillados a implementar la departamentalización en los supermercados y así dividir en áreas y a su vez en departamentos para lograr un mejor control y manejo de los artículos para así poder ofrecerle al cliente una mejor calidad tanto en servicio como en productos.

A continuación se explicara la departamentalización,.

## **DEPARTAMENTALIZACION**

La departamentalización consiste en la sectorización de los objetivos, actividades, procesos, personal y recursos de una organización, a través de la aplicación de la división del trabajo y la especialización.

Proceso en el cual una organización es dividida estructuralmente combinando trabajos en departamentos de acuerdo a alguna base o característica compartida. Departamentalizar en un nivel es dividir un conjunto de actividades en varios subconjuntos; departamentalización total es la sucesiva repetición de ese proceso.

Tal segmentación o división se hace con un determinado criterio, y de ella resultan los distintos sectores de la estructura organizacional que corresponden a cada nivel y que pueden denominarse: áreas, divisiones, departamentos, secciones, unidades, etc. Este ordenamiento abarca la estructura completa, desde los niveles superiores a los inferiores, pues todos tienen tareas que realizar, ya sean intelectuales o físicas.

Tradicionalmente se ha partido de la premisa de que el aumento de la división de trabajo y la especialización incrementa correlativamente la eficiencia. Ello ha llevado a que muchas empresas, al crecer, hayan tendido a hacer sus funciones mas y mas especializadas, extremando el proceso de departamentalización. Pero definitivamente, cualquiera que sea el grado de especialización que se

adopte, la organización en general y la empresa en particular presenta una departa mentalización que es necesario llevar a su punto mas adecuado. Y no se trata solo de establecer cual será la magnitud de especialización a asumir, sino también de determinar el grado de independencia entre los distintos subconjuntos de la organización.

Una situación limite seria una de completa independencia, donde cada subconjunto constituyera un sistema separado y autónomo, que no requiriese coordinación. Pero no hay organización que pueda alcanzar un aislamiento de tal magnitud entre sus subconjuntos componentes. Las duplicaciones innecesarias de esfuerzos, la mayor inmovilización en inventarios, metas no coincidentes con los objetivos organizacionales, nos lleva a considerar a esta alternativa extrema como insatisfactoria. El extremo opuesto a la completa independencia seria el de una total interdependencia. En este caso, el inconveniente radica en el alto costo de coordinación.

Se trata entonces de lograr un punto justo en el grado de independencia a dar a la departa mentalización. El problema puede ser analizado con un criterio económico, de minimización de costos, como lo hace FRISCHKNECUT': "La organización enfrenta un problema de costos opuestos: cuando crece el costo de lograr independencia, decrece el costo de coordinación y viceversa. El costo total debe hallarse en un punto intermedio."

Observemos como la especialización y el grado de independencia inciden en las características y el tipo de departamentalización a adoptar.

## TIPOS DE DEPARTAMENTALIZACIÓN

### DEPARTAMENTALIZACIÓN MEDIANTE NUMEROS SIMPLES

El método de departamentalización mediante números simples se logra contando a las personas que van a desarrollar las mismas tareas y colocándolas bajo la supervisión de un gerente. El hecho esencial no es lo que hacen estas personas donde trabajan o en que trabajan; es que el éxito de la empresa depende solo del número de personas que participan en ella. Aunque un examen rápido puede impresionar a un investigador por el número de personas divididas en departamentos sobre la base de los recursos humanos la utilidad de este dispositivo organizacional ha disminuido con cada siglo que transcurre por una parte, la tecnología ha avanzado, exigiendo habilidades más especializadas y diferentes. En los Estados Unidos el último bastión del trabajo común fue la agricultura e incluso aquí cada vez más se limita a la recolección de un número cada vez menor de cosechas al aumentar y hacerse más especializadas las operaciones agrícolas.

Una segunda razón de la disminución de la departamentalización únicamente por el número de personas es que los grupos integrados por el personal especializado con frecuencia son más eficientes que aquellos basados simplemente en números. La reorganización sobre esta base de las fuerzas de defensa de los Estados Unidos es un ejemplo de este caso. Las personas capacitadas en el uso de diferentes tipos de armas han sido combinadas en unidades individuales. Por ejemplo, la adición de artillería y respaldo aéreo táctico a la división de infantería tradicional que si estuvieran organizadas por separado.

Una tercera y antigua razón de la declinación de la departamentalización por número es que solo resulta útil al nivel más bajo de la estructura de la organización. Tan pronto como se vuelve importante cualquier factor que no sea la fuerza humana pura, la base de la departamentalización por números simples de producir buenos resultados.

### DEPARTAMENTALIZACIÓN POR TIEMPO

Una de las formas más antiguas de departamentalización, que por lo general se usaba a los niveles inferiores de la organización, es agrupar las actividades basadas en el tiempo. El uso de turnos de trabajo es común en muchas empresas donde por motivos económicos, tecnológicos o de otro tipo el día normal de trabajo no es suficiente. Algunos ejemplos de esta clase de departamentalización se pueden encontrar en los hospitales donde la atención al paciente es fundamental las veinticuatro (24) horas del día. De igual forma, el departamento de incendios tiene que estar listo para responder a emergencias en

cualquier momento. Pero también existen razones tecnológicas para el uso de turnos. Por ejemplo, el horno de una acería no se puede encender y apagar a voluntad; el proceso de fabricar acero es continuo y requiere que el personal trabaje en tres turnos.

### **VENTAJAS**

Estos pocos ejemplos muestran un número de ventajas de la departamentalización por tiempo.

1. Se pueden prestar servicios mas allá del día típico de 8 horas con frecuencia extendiéndolos hasta 24 horas por día.
2. Es posible usar procesos que no se pueden interrumpir, que requieren de un ciclo continuo.
3. El equipo de capital caro se puede utilizar mas de 8 horas al día cuando los trabajadores de los diversos turnos usan las mismas maquinas.
4. Para algunas personas (por ejemplo, los estudiantes que asisten a clases durante el día) resulta conveniente trabajar en la noche.

### **DESVENTAJAS**

La departamentalización por tiempo también tiene desventajas.

1. Puede faltar supervisión durante el turno de la noche.
2. Existe el factor de la fatiga; para la mayoría de las personas resulta difícil cambiar, por ejemplo, de un turno de día a un turno de noche y viceversa.
3. El tener varios turnos puede ocasionar problemas de coordinación y comunicación. Por ejemplo, en un hospital las enfermeras de los diferentes turnos que atienden al mismo paciente quizás no estén familiarizadas con los problemas particulares de este paciente.
4. El pago de tasa de tiempo extra puede aumentar el costo del producto o del servicio.

### **DEPARTAMENTALIZACION POR FUNCION DE LA EMPRESA**

Esta departamentalización abarca lo que las empresas normalmente hacen, un agolpamiento de las actividades de acuerdo con las funciones de una empresa.

Puesto que todas las empresas llevan a cabo la creación de algo útil y deseado

por otros, las funciones básicas de la empresa son producción (generar utilidad o agregar utilidad a un bien o servicio), venta (encontrar consumidores, pacientes, clientes, estudiantes o miembros que estarán de acuerdo en aceptar el bien o el servicio a un precio o por un costo) y finanzas (obtener y cobrar, proteger y gastar los fondos de la empresa). Ha sido lógico agrupar estas actividades en departamentos tales como ingeniería, producción, ventas o mercadotecnia y finanzas. Con frecuencia estas designaciones funcionales particulares no aparecen en el organigrama. Primero, no existe una terminología generalmente aceptada: una empresa industrial utiliza los términos “producción”, “ventas”, y “finanzas”; un vendedor mayorista está interesado en actividades como “compras”, “ventas” y finanzas; mientras que un ferrocarril se dedica a “operaciones”, “tráfico” y “finanzas”.

Una segunda razón de la diversidad de términos es que con frecuencia las actividades básicas difieren en importancia: los hospitales no tienen departamentos de ventas; las iglesias no tienen departamentos de producción. Eso no significa que no se lleven a cabo estas actividades, si no simplemente que no están especializadas o que son de tan poca importancia que se combinan con otras.

Un tercer motivo de la ausencia de los departamentos de ventas, producción o finanzas en muchos organigramas es que quizá se hayan escogido deliberadamente otros métodos de departamentalización. Aquellos que tienen la responsabilidad de la empresa pueden decidir organizarla en base a los productos, clientes, territorios o canales de comercialización (la forma en que los bienes o servicios llegan al usuario).

La base más ampliamente utilizada para organizar es la departamentalización funcional y se encuentra presente en casi toda empresa y en algún nivel en la estructura de la de la organización. Las características de las funciones de las empresas de ventas, producción y finanzas, están tan ampliamente reconocidas y profundamente comprendidas que son la base no solo de la organización departamental sino también, con mayor frecuencia, de la departamentalización a nivel superior.

La coordinación de las actividades se pueden lograr mediante reglas y procedimientos, varios aspectos de la planeación (por ejemplo, las metas y los presupuestos), la jerarquía organizacional, los contactos personales y en ocasiones los departamentos de enlace. Se puede utilizar un departamento de este tipo entre ingeniería y producción para manejar los problemas de diseños o de cambios.

## **VENTAJAS**

La ventaja más importante de la departamentalización funcional es que es un

método lógico y probado a través del tiempo. También es la mejor forma de asegurar que los altos gerentes defenderán el poder y el prestigio de las actividades básicas de la empresa. Además sigue el principio de la especialización ocupacional y de esta forma facilita la eficiencia en las labores del personal.

### **DESVENTAJAS**

Puede tender a disminuir el interés en los objetivos globales de la empresa. El tamaño del área geográfica en la que opera una empresa puede necesitar del agrupamiento territorial de las actividades; la producción o la compra de numerosas líneas de productos. Desarrollan actitudes y otros patrones de conducta que muestran lealtad a un departamento funcional y no a la empresa en general. Estos muros entre los departamentos funcionales son comunes y se requieren de mucho esfuerzo para derribarlos.

### **DEPARTAMENTALIZACION TERRITORIAL O GEOGRÁFICA**

La departamentalización territorial es bastante común en empresas que operan en amplias áreas geográficas. En este caso, puede ser importante que las actividades en una determinada área del territorio se agrupen y se asignen a un gerente.

### **GRADO DE OBLIGACION.**

La departamentalización territorial es especialmente atractiva para empresas a gran escala u otras empresas cuyas actividades estén física o geográficamente dispersas. Sin embargo, una planta quizá sea local en sus actividades y a pesar de ello asigne el personal de su departamento de seguridad sobre una base territorial, por ejemplo, colocando dos guardianes en cada una de las entradas al sur y al oeste. Las tiendas por departamentos basándose en esto asignan al personal que recorre los pisos y es una forma común de asignar conserjes, limpiadores de ventanas y similares. Las empresas mercantiles recurren a este método cuando se llevan a cabo operaciones similares en diferentes áreas geográficas, como es el caso del montaje de automóviles, las ventas al detalle y al por mayor en cadenas de tiendas y el refinado del petróleo. Muchas agencias del gobierno (entre otras el departamento de ingresos internos, la junta de reserva federal, los tribunales federales y el servicio postal) adoptan esta base de organización en sus esfuerzos por proporcionar servicios similares en forma simultánea en todo el país. La departamentalización territorial es la que se usa con más frecuencia en las ventas y la producción; no se utiliza en finanzas que, por lo general, se concentra en las oficinas centrales.

**VENTAJAS**

- Asigna la responsabilidad a un nivel inferior.
- Estimula la participación local en la tomas de decisiones y mejora la coordinación de las actividades en una región.
- Los gerentes pueden prestar especial atención a las necesidades y problemas de los mercados locales.
- La producción se puede organizar también sobre una base territorial estableciendo plantas en una región en particular.
- Esto puede reducir los costes de transporte y el tiempo de entrega.
- Mejora la comunicación cara a cara con las personas de la comunidad.

**DESVENTAJAS**

- Requieren de más personas con capacidades administrativas generales y la escasez de ellas con frecuencia es factor que limita el crecimiento de una empresa.
- Tiende a duplicar los servicios.
- Puede aumentar el problema del control por parte de los altos gerentes en las oficinas centrales.

**DEPARTAMENTALIZACION POR CLIENTES**

El agrupar las actividades de modo que reflejen un interés principal en los clientes es común en diversas empresas. Los clientes son la clave de la forma en que se agrupan las actividades cuando cada una de las diferentes cosas que hace una empresa para ellos las administra un jefe de departamento. Un ejemplo es el departamento de ventas industriales de un mayorista que también le vende a un minorista. Los dueños y los gerentes de negocios ordenan con frecuencia las actividades sobre esta base para atender los requisitos de grupos de clientes claramente definidos y las instituciones educacionales ofrecen cursos normales y de ampliación de conocimientos para dar servicio a diferentes grupos de estudiantes.

Al separar algunos tipos de departamentos de clientes de los departamentos de productos se presentan decisiones difíciles de tomar. Por ejemplo, en los grandes mercados centrales de pago en efectivo para productos agrícolas, los funcionarios de préstamo de los bancos comerciales se especializan con

frecuencia en frutas, verduras o cereales, incluso hasta el punto donde un funcionario en particular solo hará préstamos sobre trigo o naranjas. Este es un caso de departamentalización por clientes, puesto que el servicio de préstamos se proporciona por tipos de clientes.

### **VENTAJAS**

- Puede atender las necesidades especiales y muy variadas de los clientes de servicios claramente definidos.
- El fabricante que vende con frecuencia tanto a mayoristas como a compradores industriales puede atender sus necesidades especiales estableciendo departamentos por separado.
- Las operaciones de una campaña United Way están planeadas sobre la base de diferentes clasificaciones de "clientes" y los departamentos del gobierno federal se establecen para atender a agricultores, hombres de negocios, trabajadores, industriales, personas de edad avanzada y otros grupos específicos.

### **DESVENTAJAS**

- La dificultad de coordinación entre este tipo de departamentos y aquellos organizados sobre otras bases, existiendo una presión constante de los gerentes de los departamentos de clientes para recibir un tratamiento especial.
- La posibilidad de subempleo de las instalaciones y de los trabajadores especializados en los grupos de clientes.

### **DEPARTAMENTALIZACION POR PROCESO O EQUIPO**

Las empresas industriales agrupan con frecuencia sus actividades alrededor de un proceso o de un tipo de equipo. Esta base de departamentalización se puede encontrar en el agrupamiento de los procesos de pintura o de galvanoplastia, o la colocación en una área de la planta de las prensas troqueladoras o máquinas automáticas para fabricar tornillos. En esta clase de departamentalización se reúnen las personas y los materiales con el fin de llevar a cabo una operación en particular.

Un ejemplo común de departamentalización por equipos es el departamento de procesamiento electrónico de datos. Al volverse caras y complejas las instalaciones para el procesamiento de datos, con capacidades siempre en aumento, existe la tendencia a organizarlos en un departamento por separado. La mayor parte de las grandes compañías, e incluso las de tamaño medio, tienen

estos departamentos.

En algunos casos las estaciones de computación conectadas a la computadora central de la empresa (o a una externa sobre la base de tiempo compartido o de arrendamiento), las mini-computadoras y computadoras personales, han tenido el efecto de retrasar el crecimiento de los departamentos centralizados de computación. Sin embargo, es indudable que seguirán existiendo importantes departamentos de procesamiento de datos, colocados en una posición bastante alta en la estructura de la organización.

### **DEPARTAMENTALIZACION POR PRODUCTOS**

El agrupamiento de actividades en base a productos o a líneas de productos ha crecido en importancia desde hace tiempo en las empresa de líneas múltiples y de gran escala. Se puede observar como un proceso evolucionista. Normalmente, las compañías y otras empresas que adoptan esta forma de departamentalización estaban organizadas por funciones. Con el crecimiento de la empresa, los gerentes de producción, de ventas y servicios y los ejecutivos de ingeniería, se enfrentaron a grandes problemas. La tarea administrativa se volvió compleja y la amplitud de la administración limitó su capacidad para aumentar el número de gerentes subordinados inmediatos. En este punto se hizo necesaria la reorganización basada en la división por productos. Esta estructura le permite a la alta dirección delegar en un ejecutivo de división amplia autoridad sobre las funciones de producción, ventas, servicios e ingeniería que se relacionen con un determinado producto o línea de productos y exigir un alto grado de responsabilidad por las utilidades a cada uno de estos gerentes.

### **VENTAJAS**

- Facilita el uso de capital especializado (por ejemplo, una prensa para moldear carrocerías de automóviles)
- Fomenta un cierto tipo de coordinación y permite el uso máximo de las habilidades personales y del conocimiento especializado.
- Permite el crecimiento y la diversidad de los productos y servicios proporcionados por la empresa.
- Es importante que las actividades relacionadas con un producto en particular estén coordinadas.
- Se puede exigir a los gerentes del departamento del producto responsabilidad

por las utilidades.

- Este tipo de departamentalización ofrece un campo de capacitación medible para gerentes generales.

### **DESVENTAJAS**

- La necesidad de contar con más personas con capacidades administrativas generales.
- Necesitan tener suficientes decisiones y control a nivel de las oficinas centrales para asegurar que no se desintegre toda la empresa.

### **DEPARTAMENTALIZACION POR PROYECTOS**

La agrupación u organización basada en proyectos implica la diferencia y distribución de las actividades de acuerdo con los productos y resultados (outputs) relativos a uno o varios proyectos de la empresa. Esta estrategia es utilizada en empresas de gran tamaño, fabricantes de productos que exigen gran concentración de recursos y un prolongado tiempo de producción. Es el caso de los astilleros que producen navíos, y de las obras de construcción civil (edificios) o industrial (fabricas y centrales hidroeléctricas), que requieren tecnología sofisticada, personal especializado y recursos diversos en el proceso de producción. Como son productos de gran tamaño, que exigen planeación individual y detallada, y un largo periodo de producción, cada uno de ellos se aborda como un proyecto único en su género. Esta estrategia de organización adapta la estructuras de la empresa a los proyectos que se proponen realizar; requiriendo una estructura organizacional flexible y adaptable a las circunstancias del proyecto.

La agrupación por proyectos permite lograr un elevado grado de coordinación entre las partes involucradas, que abandonan sus posiciones anteriores para dedicarse temporalmente a determinado proyecto, que las absorbe por completo.

### **VENTAJAS**

- Ideal cuando la concentración de recursos es grande y provisional, y cuando el producto es de gran tamaño.
- Orientada hacia resultados concretos.

- Alta concentración de recursos e inversiones, con fechas y plazos de ejecución.
- Adaptación al desarrollo tecnológico.
- Ideal para productos altamente complejos.

### **DESVENTAJAS**

- Concentra personas y recursos en cada proyecto provisionalmente.
- Al final de un proyecto hay incertidumbre en cuanto a otros proyectos.
- Discontinuidad y parálisis.
- Angustia de los especialistas en cuanto a su propio futuro.

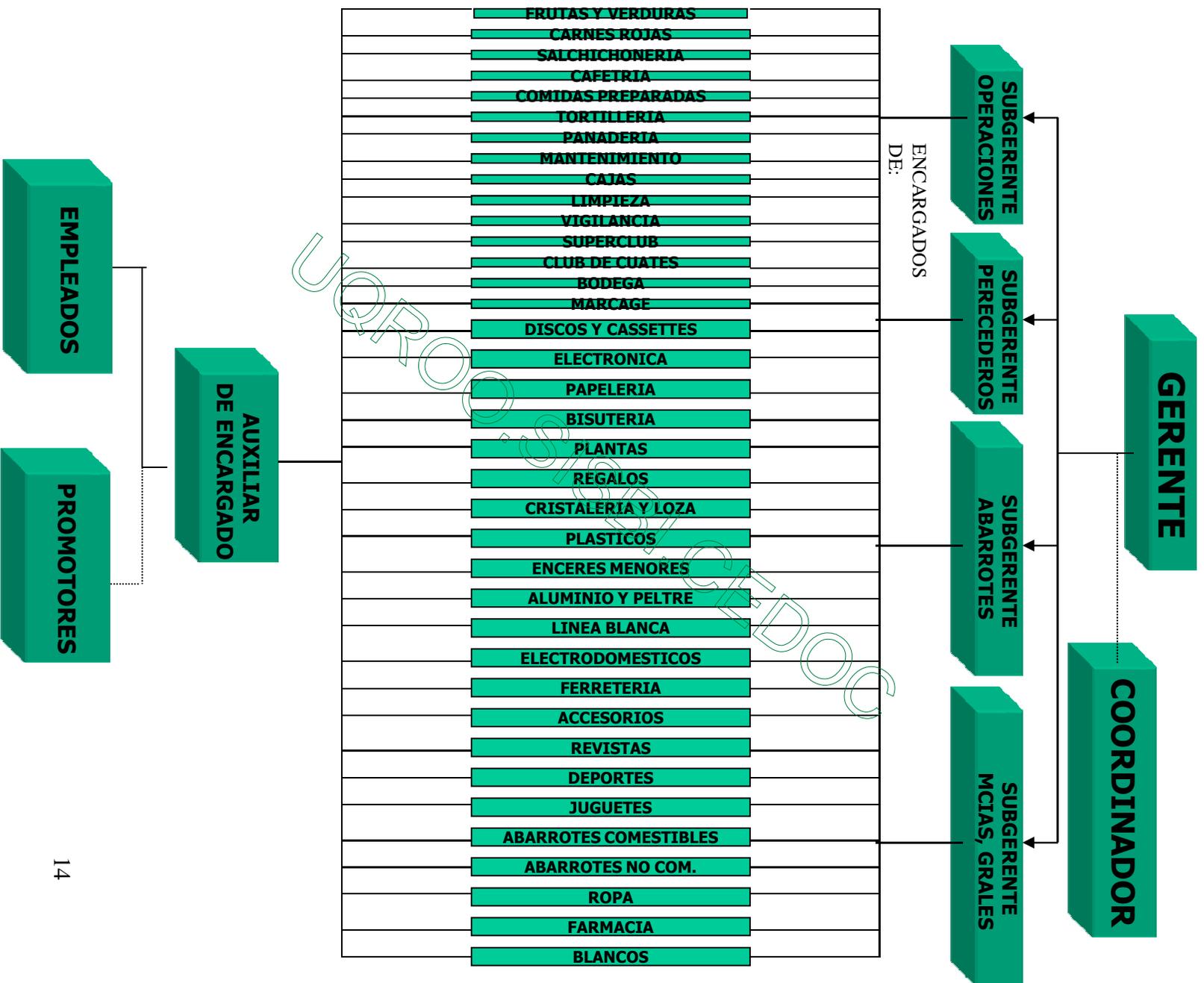
- El tipo de departamentalización que se utiliza para los supermercado es la departamentalización por clientes de el cual a continuación se presenta un ejemplo, de cómo opera y funciona el área de perecederos de un supermercado

UQROO.SISBICEDOC

# AREA DE PERCEDEROS DE UN SUPERMERCADO

UQROO.SISBI.CEBC

# ORGANIGRAMA GENERAL



---

---

## **FUNCIONES GENERALES DE LOS EMPLEADOS**

### **COORDINADOR DE DEPARTAMENTO**

- **Supervisa el desempeño de los encargados de departamento .**
- **Supervisa que se cumplan las políticas de surtido y abasto de mercancías del depto.**
- **Coordina las transferencias y distribución originadas por faltantes o excedentes de productos entre las tiendas.**
- **Verifica precios y calidad del producto de la competencia.**
- **Supervisa el cumplimiento de los procedimientos establecidos para exhibición, limpieza e higiene del departamento, información de los precios (Cartulíneo y marbeteo), servicio y atención al público, Almacenamiento de mercancía, reporte y captura de mermas, y devoluciones al proveedor, entre otras**

#### **Encargado de departamento**

- **Organiza y supervisa la correcta aplicación de los procedimientos y normas establecidos en lo que se refiere a:**
  - **Coordinar los horarios, descansos, vacaciones de su personal.**
  - **Distribuir las cargas de trabajo entre su personal y supervisar su correcto término.**
  - **Verifica que su personal cumpla con las políticas de presentación e higiene: Uniformes, higiene personal, etc. Capacitándolos.**
  - **Elaborar pedidos de productos e insumos, así como de material de consumo interno de sus departamentos. Lleva controles de los mismos.**
  - **Aplicar los check lists correspondientes a su departamento.**
  - **Aplicar las Políticas de Atención a clientes de su departamento.**
- **Pedido, Recepción , Almacenamiento, Proceso, Exhibición y Venta de los productos de su departamento**
- **Tener al día sus controles establecidos de producción, prevención de mermas y diferencias de inventarios, ventas, etc.**

- 
- 
- Cuida el buen funcionamiento e higiene de sus herramientas y equipo de trabajo, reportando las fallas que se den en ellos.
  - Programa y supervisa el constante marbeteo y catulíneo en sus muebles
  - Planogramación de sus muebles.
  - Elaboración del check list del departamento.
  - .Coordina la participación de su personal en la toma del inventarios físicos de su departamento.
  - Elaboración de apartados de productos.

### **FUNCIONES DEL AUXILIAR**

- Esta figura absorbe las funciones del encargado cuando esté ausente. Sus funciones consisten en llevar a la práctica todas las actividades descritas anteriormente.

### **EMPLEADO DE PISO DE VENTA**

- Atención a clientes.
- Llenado y surtido de exhibidores, anaqueles y muebles.
- Verifica y realiza marbeteo y cartulineo de productos.
- Realiza periódicamente la limpieza del departamento.
- Apoya en la recepción de la mercancía de CEDIS.
- Apoyo en la supervisión en el trabajo de promotores.
- Participa en los inventarios físicos.

### **PROMOTOR**

- Promoción
- Acomodo y cuadrage
- Exhibición
- Limpieza de su espacio asignado en piso de venta
- Apoyo en actividades inherentes al departamento
- Atención a clientes

---

# HERRAMIENTAS DE PERECEDEROS

UQROO.SIBI.EECC

---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

## ➤ NEVERAS:

Marca Berkel

Temperatura de 4 a 7 °C



## ➤ MUEBLES SECOS



## ➤ FALSOS FONDOS



---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

➤ **STICKERS DE  
PRECIOS**



➤ **CUCHILLOS,  
FUNDAS**



➤ **CONTENEDORES**



➤ **TARIMAS**

---

## HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

➤ **EMPLAYADORAS**



➤ **UNIFORMES**



➤ **PORTA ROLLOS**



---

## HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

### ➤ MESA DE PREPARADOS



### ➤ MUEBLE DE COCTEL DE FRUTAS



### ➤ BASCULAS

- Colgantes de una capacidad de .250 gr. Minimo y 10 kg. Maximo. Marca: joau-div.
- Mobiles de 4 llantas con una capacidad de 1 kg. Como minimo y 300 kg. Maximo. Marca: berkel.



---

## HERRAMIENTAS Y EQUIPO

### **Básculas.**

#### ➤ ***De plataforma***

Capacidad es de una tonelada, marca Avery Berkel L215

#### ***Electrónica***

Capacidad es de 300 kgs. Es marca Berkel

#### ***De Riel y Gancho***

- **Impresora de código de barras**
- **Impresora láser**
- **Label Matrix**
- **Lector de Código de Barras**

UQROO.SISBI.CEDOC

---

## HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

### ➤ **SIERRA**

Marca Torrey de 240/120 Volts.



### ➤ **MOLINO:**

Marca Berkel, Modelo 175, capacidad 68 Kg. 200 Volts.

### ➤ **REBANADORA:**

Marca Berkel, Modelo 909 de 115 Volts.



---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

➤ **BÁSCULAS  
ELECTRÓNICAS:**

Capacidad máxima es de 15 Kg.

Marca Berkel, Modelo CX20E.



➤ **EMPACADORA AL  
ALTO VACIO**

Marca Berkel



---

## HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

- Bascula: marca Tec modelo SL 47N
  - capacidad máxima de 15 kg. y mínima de .1 kg.

- Neveras: plástico y unicel
- Teflón
- Grafito

- **HORNO TURBO:**  
Zucchelli-Forny temperatura  
máxima 400°C



- **BATIDORA INDUSTRIAL:**

- Capacidad de 60 lts.



- **FERMENTADORA:**  
Zuchelli-Forny



---

---

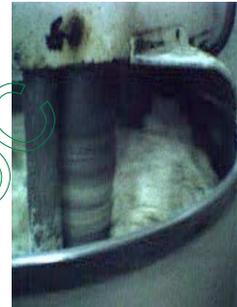
## HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

➤ **AMASADORA TIPO  
HORNILLA:**

- Marca nacional, modelo SB-6n,  
capacidad 10 kg.



➤ **REFINADORA:** Fabricada  
por Talleres Unidos, modelo 40,  
capacidad 60 kg.



➤ **LAMINADORA:**

- Marca Alpha



➤ **FREIDORA:**

- Marca Iberia, modelo FE-04



➤ **CORTADOR DE  
HOGAZA:**

Marca GAMA



---

## HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

➤ **CORTADORA MANUAL:** de 18 porciones de 160 gr. o 36 porciones de 80 gr.

➤ **MESA DE TRABAJO:**

➤ **ESPIGUEROS:**

➤ **DECORADOR DE DISCO DOBLE:**

➤ **BASCULA:**

➤ **ESTUFA: Marca IEM, de cuatro quemadores**

➤ **MUEBLES DE EXHIBICION**

➤ **BOTADEROS DE PAN BLANCO**

➤ **MUEBLES DE DESPACHO**

➤ **CHAROLAS Y PINZAS DE SERVICIO**



UQROO.SISEI.CEDOC

---

## EQUIPOS DEL PERSONAL

### UNIFORMES

- **BATAS BLANCAS.**
- **MANDILES DE PLASTICO BLANCOS.**
- **GORRAS.**
- **COFIAS .**
- **REDES.**
- **CHAMARRAS .**
- **GAFETES.**
- **BOTAS O SANDALIAS DE PLASTICO.**
- **CUCHILLOS.**



---

# HERRAMIENTAS DE ABARROTOS Y MERCANCIAS GENERALES

---

---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

- Plataforma
  - Bata y gafette
  - Muebles
  - Gondolas
  - Ganchos
  - Racks
  - Botaderos
  - Muebles
  - Portamarbetes
  - Marbetes
  - Marbeteadora
- Diablitos
  - Cutter
  - Escalera
  - Patín
  - Implementos de Limpieza:  
Franela, Plumero, Aspensor,  
Químicos y limpiadores.
- 
- Ganchos multiusos con pinzas de 35 cm.
  - Ganchos corsetero de 25 y 20 cm.
  - Gancho plastico transparente de 42.5 cm.
  - Ganchos rectos de 30 y 35 cm.
  - Ganchos de escaleras.
- Porta letreros
  - Escaleras
  - Botaderos.
  - Exhibidores.
  - Maniquies
  - Muebles.
  - Rack de 4 brazos
  - Flechadora, etiquetas de plastico,
  - Plastiflechas,
  - Plastiganchos,
- Refrigerador
  - Diccionario De Especialidades
  - Bata y Gafete
  - Vitrina Exhibidor
  - Anaquel
  - Escalera
  - Caja Registradora
  - Pistola etiquetadora

---

---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

- Plataforma
  - Bata y gafette
  - Muebles
  - Gondolas
  - Ganchos
  - Racks
  - Botaderos
  - Muebles
  - Portamarbetes
  - Marbetes
  - Marbeteadora
- Diablitos
  - Cutter
  - Escalera
  - Patín
  - Implementos de Limpieza:  
Franela, Plumero, Aspensor,  
Químicos y limpiadores.
- 
- Ganchos multiusos con pinzas de 35 cm.
  - Ganchos corsetero de 25 y 20 cm.
  - Gancho plastico transparente de 42.5 cm.
  - Ganchos rectos de 30 y 35 cm.
  - Ganchos de escaleras.
- Porta letreros
  - Escaleras
  - Botaderos.
  - Exhibidores.
  - Maniquies
  - Muebles.
  - Rack de 4 brazos
  - Flechadora, etiquetas de plastico,
  - Plastiflechas,
  - Plastiganchos,
- Refrigerador
  - Diccionario De Especialidades
  - Bata y Gafete
  - Vitrina Exhibidor
  - Anaquel
  - Escalera
  - Caja Registradora
  - Pistola etiquetadora

---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPO

Marbetes  
Cartulina marbete  
Etiquetas para ropa-  
Etiqueta adherible

*Existen tres tipos de cartulinas:*

- **Cartulina Marbete “A”**  
(codigo 168035)
- **Cartulina Pasillo “AA”**  
(codigo 168036)
- **Cartulina Mural “AAA”**  
(codigo 168037)
- **MANTAS**
- **PINTURAS**
- **PINCELES**
- **MESA DE TRABAJO**
- **THINER**
- **BOTES**
- **REGLAS**

UQROO.SISBI.CEDOC

---

# HERRAMIENTAS DE OPERACIONES

UQROO.SIBI.EECC

---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPO

- CAJAS
- CARRITO MORRALLERO
- CONTADOR DE BILLETES Y MONEDAS
- TERMINAL ELECTRONICA.



---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPO

- Planchadoras de tarjetas
- Bolsas de lona
- Mueble de arqueo
- Sumadora
- Engrapadoras
- Papelería en general
- Rollos de auditoria y clientes
- Formas para pagos con tarjetas
- Formas para detallar los productos faltantes detectados por los clientes
- Bolsas para el empaque de las mercancías
- Franela para el aseo frecuente de su estación de trabajo
- Depósito para basura,.
- Bases de cajeras
- Uniformes ,plumas y ligas
- **TELEFONOS**
- **COMPUTADORA**
- **IMPRESORA**
- **EQUIPO DE SONIDO**
- **ARCHIVERO**
- **ALTA VOZ**
- **VITRINA**
- **COMPUTADORA E IMPRESORA**
- **CALCULADORAS**
- **ARCHIVERO**

---

---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPO

- CERA
- LIQUIDO MULTIUSOS
- CARRITO DE LIMPIEZA
- JERGAS
- MOPEADOR
- MECHUDOS
- RECOGEDOR DE AGUA
- JALADORES
- CUBETAS
- ACERRÍN
- ESPÁTULA
- UNIFORMES
- EQUIPO DE RADIOFRECUENCIA
- SENTIDO DE LA VISTA.
- SENTIDO DEL OÍDO
- FORMATOS DE CONTROLES
- LINTERNA
- GAFETES
- DISTINTIVOS
- UNIFORME
- CÁMARA FOTOGRÁFICA
- BITÁCORA

---

# HERRAMIENTAS Y EQUIPO

- HERRAMIENTAS EN GENERAL (LLAVES, PINZAS, MARTILLOS, DESARMADORES, ETC.)
- COMPRESOR DE AIRE.
- PLANTA PARA SOLDADURA ELÉCTRICA.
- TALADROS.
- CALADORA.
- ESMERIL.
- COMPRESOR DE AGUA.



---

# TECNOLOGÍA, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES.

UQROO.SECEDOC

---

---

# ASPECTOS IMPORTANTES DEL INVENTARIO

## Antes

- Guardar los productos en su empaque original.
- Hacer estibas uniformes.
- En caso de guardar varios productos en un empaque marcarlos en la parte frontal.
- Identificar con marbetes todas las cajas.
- Ordenar y limpiar área de bodega.
- Las mermas deberán estar capturadas.
- Identificar cajas que no se van a inventariar.
- Llenar o fondear todo el mueble clasificando los productos.
- Verificar que todo este bien identificado.
- Supervisar que a todos los muebles se les asigne un lote.
- El área de vinos y licores, discos se podrá iniciar después de que termine el horario habitual.
- Identificar productos en promoción (no se inventarían)
- Productos dados de baja, bien identificados (no se inventarían)

# ASPECTOS IMPORTANTES DEL INVENTARIO

## Durante

- Proporcionar toda la información necesaria para que todo entre por sistema.
- Verificar que todos los lotes se cuenten.
- Que el avance del inventario sea por zonas.
- Que las bases de las islas sean de empaques o cajas de plástico vacías.
- Verificar que Regis imprima los reportes previos y verificarlos físicamente.
- Las correcciones modificarlas de inmediato.
- Los productos que no acepte el sistema forzarlos en su sistema.
- Verificación:

---

---

# ASPECTOS IMPORTANTES DEL INVENTARIO Después

- Regis entrega la información del inventario en discos de 3 ½
- Una hoja con la cuantificación en pesos y unidades.
- Hoja de artículos forzados .
- Hoja de control de marbetes capturados.
- Entregará los reportes con diferencias y correcciones de los mismos a la Gerencia de tienda y a auditoría interna.
- Envío de información a Oficinas Centrales:
- Los discos con la información del inventario.
- Copia de hoja de los artículos forzados.
- Hoja manual de los artículos dados de baja.
- Los ajustes a los inventarios.
- Copia de la valorización del inventario.

UQROO.SISBIOLOGICO

---

# MERMAS

Es la pérdida cuantificada de una parte del producto ocasionada por fallas en el control y manejo de los mismos.

Existen varios tipos de mermas.

## TIPOS DE MERMAS

- FISICAS
- ADMINISTRATIVAS
- ROBO
- MANEJO
- EXCESO DE EXHIBICION



---

---

# CLASIFICACION DE MERMAS

## MERMA DE ORIGEN

### MERMA DIARIA

- Mal manejo por parte del personal
- Mal manejo por parte del cliente
- Consumo del cliente
- Por robo y consumo del personal
- Envejecimiento del producto
- Falta de limpieza y traspaleo
- Hacer estibas incorrectas en bodega (camara y secos)
- Exhibiciones incorrectas

## MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE MERMAS

- ADECUADA ROTACIÓN DE INVENTARIO
- MANEJO ADECUADO DEL PRODUCTO
- LIMPIEZA DEL ÁREA
- CONTROL ADECUADO EN LOS PEDIDOS
- CORRECTA TOMA DE INVENTARIOS
- ADECUADA RECEPCION Y CAPTURA DE ENTRADAS

## INDICE

DEPTO DE FRUTAS Y VERDURAS.....	50
<b>1.- DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO: .....</b>	<b>50</b>
<i>Participación en ventas globales en tienda.....</i>	<i>50</i>
<i>Participación en mermas globales de tienda .....</i>	<i>50</i>
<i>Porcentaje de piso de venta que ocupa.....</i>	<i>51</i>
<b>2.- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO.....</b>	<b>51</b>
<b>3.- FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS.....</b>	<b>52</b>
<i>GERENTE DE TIENDA.....</i>	<i>52</i>
<i>COORDINADOR DE FRUTAS Y VERDURAS.....</i>	<i>52</i>
<i>SUBGERENTE.....</i>	<i>52</i>
<i>ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE FRUTAS Y VERDURAS.....</i>	<i>53</i>
<i>AUXILIAR DE ENCARGADO .....</i>	<i>53</i>
<i>EMPLEADOS .....</i>	<i>53</i>
<i>PROMOTORES.....</i>	<i>53</i>
<b>4.- DEFINICIÓN DE LOS HORARIOS DEL DEPARTAMENTO. VARIANTES QUE AFECTAN. ....</b>	<b>53</b>
<b>5.- MERCADEO O DEPARTAMENTO MENTALIZACIÓN .....</b>	<b>54</b>
<b>6.- CONOCIMIENTO DE LA MERCANCÍA:.....</b>	<b>54</b>
<i>Frutas: .....</i>	<i>55</i>
<b>FRUTA.....</b>	<b>55</b>
<b>VARIEDAD.....</b>	<b>55</b>
<i>Verduras.....</i>	<i>57</i>
<b>VERDURA .....</b>	<b>57</b>
<b>VARIEDAD.....</b>	<b>57</b>
<i>HIERBAS.....</i>	<i>58</i>
<i>Chiles .....</i>	<i>59</i>
<i>Huevo.-.....</i>	<i>60</i>
<b>7.- NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA.....</b>	<b>60</b>
<i>Trailer de frutas y verduras .....</i>	<i>60</i>
<i>Recepción bodega. Tiempos y procedimientos de recepción.....</i>	<i>61</i>
<i>Determinación de merma de origen.....</i>	<i>61</i>
<i>Cadena de frío.....</i>	<i>61</i>
<b>8.- NORMAS DE ALMACENAMIENTO Y EXHIBICIÓN DE LA MERCANCÍA (CÁMARAS Y PISO DE VENTAS) .....</b>	<b>61</b>
<i>Las neveras .....</i>	<i>62</i>
<i>Mueble seco .....</i>	<i>62</i>
<i>Cuadrage.....</i>	<i>62</i>
<i>Frenteo.....</i>	<i>62</i>
<i>Traspaleo.....</i>	<i>63</i>
<i>Productos que se limpian.....</i>	<i>63</i>

<i>Productos que se lavan.</i> .....	63
<i>Productos que se emplean.</i> .....	63
<i>Políticas de señalización (membretes, stikers, cartulinas) rotación del producto.</i> .....	63
<b>9.- CONOCIMIENTO Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO:</b> .....	<b>63</b>
<i>Piso de venta.</i> .....	63
<i>Bodega.</i> .....	64
<i>Neveras, muebles secos.</i> .....	64
<i>Pileta de lavado.</i> .....	64
<i>Charolas.</i> .....	64
<i>Carros.</i> .....	64
<i>Mesa de preparados.</i> .....	64
<i>Cámara de refrigeración.</i> .....	65
<i>Botes de basura, etc.</i> .....	65
<b>10.- CONOCIMIENTO DEL MATERIAL, HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍA UTILIZADA.</b> .....	<b>65</b>
<i>Tarimas.</i> .....	65
<i>Racks.</i> .....	65
<i>Falsos fondos.</i> .....	65
<i>Stikers de precios.</i> .....	65
<i>Cuchillos.</i> .....	66
<i>Emplayadora, vitafilm.</i> .....	66
<i>Básculas, romanas o colgantes, electrónicas y mecánicas.</i> .....	66
<i>Rociadores.</i> .....	66
<i>Uniformes.</i> .....	66
<i>Manual de departamento</i> .....	66
<i>Sistema . Consulta de información.</i> .....	67
<i>a.- Kardex</i> .....	67
<i>b.- consulta de precios y existencias</i> .....	67
<i>c.- reporte de artículos mas vendidos.</i> .....	67
<i>d.- Consulta de artículos por departamento, familia, proveedor, orden alfabético, etc.</i> .....	67
<i>e.- Impresión de marbetes.</i> .....	67
<i>f.- Reporte de ventas por articulo, por departamento.</i> .....	67
<i>g.- Reporte de mermas del departamento.</i> .....	67
<b>11.- PEDIDOS A CENTRAL DE ABASTOS MÉXICO O PROVEEDOR LOCAL. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL PEDIDO:</b> .....	<b>67</b>
<i>Para definir volúmenes de producto.</i> .....	68
<b>12.- VÍAS DE RECEPCIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN PARA:</b> .....	<b>68</b>
<i>Ofertas internas.</i> .....	68
<i>Ofertas publicadas.</i> .....	68
<b>13.- PRODUCTIVIDAD Y ROTACIÓN DE INVENTARIOS:</b> .....	<b>68</b>
<i>Definición de lay out</i> .....	68
<i>Planogramación.</i> .....	68
<i>Pedidos de central de abastos y de resurtidos.</i> .....	68
<i>Stocks normales y volúmenes para oferta (consulta de Kardex).</i> .....	69
<i>Transferencias. Tipos y procedimientos. Controles.</i> .....	69
<i>Internas</i> .....	69
<i>Externa</i> .....	69
<i>Devoluciones a proveedor. Tipos y procedimientos.</i> .....	69
<i>Cambios físicos. Procedimiento.</i> .....	70
<i>Controles de merma diaria.</i> .....	70
<b>14.-CONTROL Y SUPERVISIÓN.</b> .....	<b>70</b>

<i>REPORTES:</i> .....	70
<i>FORMATOS:</i> .....	70
<i>Sistema para archivar la información</i> .....	71
<i>Check list de frutas y verduras</i> .....	71
<i>Check list de temperaturas</i> .....	71
<b>15.- POLÍTICAS ESPECIFICAS DEL DEPARTAMENTO PARA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.</b> .....	<b>72</b>
<b>16.- INVENTARIOS</b> .....	<b>72</b>
<i>Periodicidad</i> .....	72
<i>Procedimientos y políticas</i> .....	72
<i>Aclaración de diferencias de inventarios. Ajustes.</i> .....	73
<b>17.- MERMAS</b> .....	<b>73</b>
<i>Merma diaria</i> .....	74
<i>Causas por las que se descompone la fruta, la verdura y como evitarlo</i> .....	74
<i>Proceso de respiración – maduración</i> .....	74
<i>Perdida de humedad</i> .....	75
<i>Condiciones salubres</i> .....	75
<i>Rotación del producto</i> .....	75
<b>18.- MÁRGENES DE UTILIDAD</b> .....	<b>75</b>
<i>Control de pedidos</i> .....	75
<i>Participación del departamento en estos resultados</i> .....	75
<i>Interpretación del Estado de resultados.</i> .....	76

UQROO.SISBI.CEDOC

---

DEPTO DE FRUTAS Y VERDURAS.

**PERSONAL O AREA RESPONSABLE: GERENTE DE TIENDA  
SUBGERENTE DE TIENDA**

**1.- Definición e importancia del departamento:**

**definición del departamento, característica esencial y presentación de los productos que vende, importancia del departamento.**

Departamento destinado para la exhibición y promoción adecuada de frutas, verduras y huevo.

Con la calidad correcta y el servicio adecuado al cliente.

Frutas y verduras son los productos comestibles naturales sometidos a un proceso de crecimiento para su consumo, estos pueden requerir o no proceso de cocción.}

Clasificación de los productos

- Frutas.
- Verduras.
- Hiervas.
- Chiles.
- Huevo.

Importancia del departamento:

Muy importante ya que en la mayoría de los casos, este es uno de los departamentos de primer acceso de los clientes, y con mucha frecuencia la imagen que se llevan del super es la recibida en primera instancia, es decir la de el departamento de frutas y verduras, por eso es de suma importancia que la calidad, variedad y servicio sea de satisfacción al cliente.

**Participación en ventas globales en tienda**

En general la participación de departamento de frutas y verduras en las ventas de la tienda en temporada normal oscila entre un 10% y un 13%.

**Participación en mermas globales de tienda**

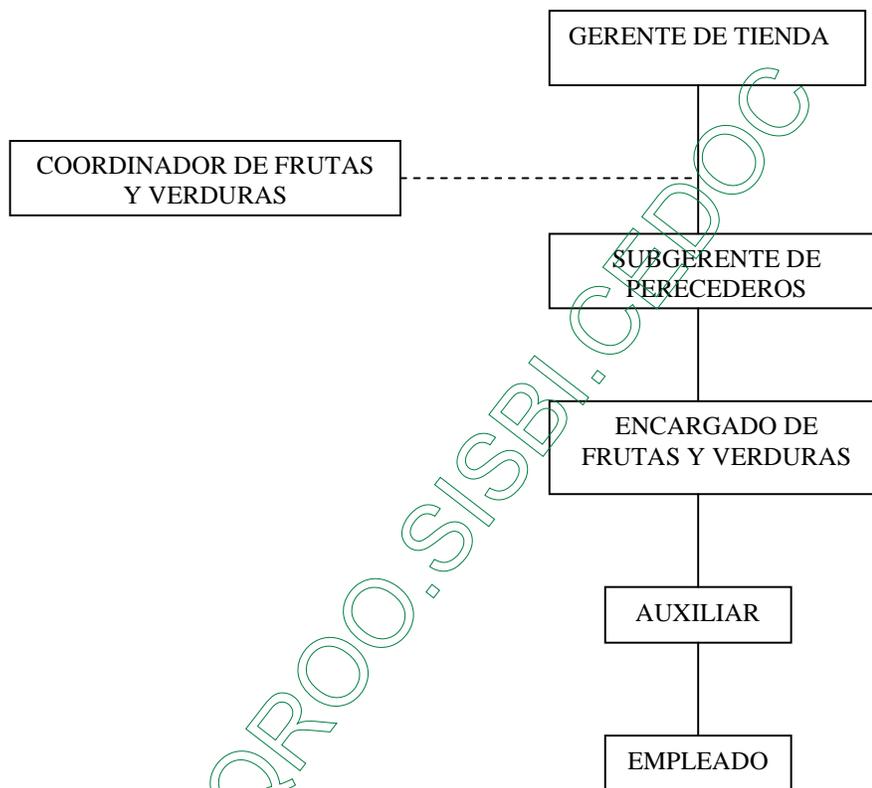
Este es el departamento que mas merma genera dentro de la tienda por su elevado nivel de rotación y maduración ya que por mas que se trate de retardar este proceso siempre terminara perdiéndose en caso de este no sea vendido con brevedad.

---

**Porcentaje de piso de venta que ocupa.**

El departamento ocupa una superficie aproximada de 250m cuadrados de el piso de venta.

Cabe señalar que de acuerdo a la observación realizada puede variar de acuerdo a las necesidades de la tienda.

**2.- organigrama del departamento.**

### 3.- Funciones de los empleados.

Se describirá la delimitación de las funciones de cada uno de los empleados en este departamento.

#### GERENTE DE TIENDA.

Supervisar el funcionamiento del departamento, desde un marco general, con la pudiendo analizar a detalle cualquier circunstancia del mismo, así como realizar las autorizaciones correspondientes al departamento.

#### COORDINADOR DE FRUTAS Y VERDURAS.

Asesor o staff, encargado de verificar el correcto funcionamiento del encargado de departamento, Cuadraje y capacitación.

Coordina y verifica los pedidos de zona y transferencias externas.

Vigilar la posición que maneja la empresa en cuanto a calidad y precios de la competencia.

Supervisar del departamento de frutas y verduras, de acuerdo a los procedimientos y reglamentos establecidos por la empresa.

#### SUBGERENTE.

- Supervisar el funcionamiento del departamento a detalle, realizando check list de temperatura, y operación diariamente.
- Ratificar que la imagen, precios y exhibición de los productos sea la optima para ofrecerla a l cliente.
- Autorización de pedidos.
- Autorización de transferencias.
- Organización del personal para lograr un máximo rendimiento.
- Supervisión de empleados el cuanto a comportamiento y calidad en el servicio.
- Otorgar horas extras previa autorización de oficinas centrales(Mérida).
- Capacitación del encargado de departamento, así como del personal en caso de que es este no este laborando correctamente.
- Así como aplicar las sanciones correspondientes, producto de un mal funcionamiento, previa consulta con el gerente de tienda o de zona si así lo requiere.
- Reportar anomalías cuya resolución no se encuentre dentro de sus posibilidades.
- Elemento encargado de HACER QUE LAS COSAS SUCEDAN.

---

## ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE FRUTAS Y VERDURAS.

Como su nombre lo dice es el encargado de que el departamento opere de manera optima el departamento.

Elaborar y realizar pedidos

Coordinar la limpieza, presentación e higiene tanto del instalaciones y capacidad instalada, así como del personal.

Aplicación de inventarios

Planear la rotación de turnos del personal.

Llevar a cabo el check list de temperaturas(cada dos horas) y operativo.

Verificar el estado del equipo mismo que debe de encontrarse en perfecto estado de funcionamiento e higiene.

### AUXILIAR DE ENCARGADO

Realiza las mismas funciones del encargado, de manera mas directa, y operativa.

Así como especial atención a la presentación, manejo, exhibición y cartulíneo de productos.

### EMPLEADOS

Mano de obra directa en el departamento, realizando labores generales en el departamento como:

Traspaleo, selección de producto, limpieza del prod. y del departamento, acarreo y acomodo para la exhibición, elaboración de cóctel de frutas.

### PROMOTORES

Su labor es promover las ventas de la marca que representa y aun que estos dependen de otra empresa quedan bajo la dirección de el encargado del departamento.

Atender al cliente aun tratándose de otros productos que no sean los que promueve, pudiendo ofrecer su producto al cliente hasta dos veces.

Colaborar con el mantenimiento del departamento, así como mantener su área asignada y el producto que promueve limpia y en buen estado.

#### **4.- Definición de los horarios del departamento. Variantes que afectan.**

Es el tiempo que se requiere de acuerdo a las necesidades de operación de la tienda en sus dos turnos mismos que son regulados por la gerencia.

Turnos:

Matutino. 7:00 am. a 3:00 pm.

Vespertino. 2:00 a 10:00 pm.

Quebrado. Designado por la gerencia de acuerdo a las necesidades de la tienda.

Horas extras, estas deberán ser previamente autorizadas por la dirección en oficinas generales(Mérida), para poder asignarlas.

Otras variantes que afectan el horario son las que se producen por parte del empleado ya que este puede requerir de tiempo, por problemas personales, accidentes de trabajo, así como las estipuladas en el reglamento interno como pueden ser, muerte de algún familiar, matrimonio etc.

Existen tiendas en las que el horario depende de las estipulaciones del contrato

### 5.- Mercadeo o departa mentalización

Nombre de cada mercado o departamento que integra la subdivisiones del departamento de frutas, verduras y huevos.

El departamento de verduras se subdivide en:

Departamentos
Frutas y verduras
Huevo

El departamento de frutas y verduras se subdivide en :

Frutas

Verduras

Chiles

Hiervas

Como departamento anexo huevo.

### 6.- conocimiento de la mercancía:

- Familias definición . procesos de recepción, almacenaje, preparación y exhibición de cada una:
  - a) Frutas
  - b) Verduras
  - c) Hiervas
  - d) Chiles
  - e) Huevo

**Frutas:**

Producto perecedero, de alta rotación que forma parte de la alimentación diaria, que requiere un proceso de maduración y que no requiere de cocción para su consumo.

Divididos en familias.

- Básicas.
- De época.
- De relleno.

Básicas, son aquellas frutas cuya producción es continua, es decir durante todo el año y que tienen una alta rotación y consumo.

Ejemplo: manzana, pera, plátano.

De época, son aquellas frutas que su producen solamente durante algunas temporadas del año, y que son de alta rotación.

Ejemplo: mandarina. guanábana, huaya.

De relleno, son aquellas frutas que son de bajo consumo pero que se ofertan por mantener un surtido mas amplio al cliente, y son de alta rotación.

Ejemplo: lichis, coco, percimo.

Características de producto.

Estas son las especificaciones físicas de cada fruta lo que incluye textura, color, piel, forma, sabor, etc.

Ejemplo:

Fruta	Variedad	Tipo	Color	Sabor	características
Manzana	Starking	Nacional	Rojo, vetas amarillas.	Dulce	Redonda.
Manzana	Staking	Importada	Rojo brillante	Dulce	Alargada
Uvas	Blanca thompson	Importada	Verde clara	Dulce	Sin semilla
Uvas	Globo	Nacional	Roja cristalina	Dulce	Grande, redonda.
Naranja	Dulce	Local	Verde aguamarilla	Dulce	Cascara lisa
Naranja	Agria	Local	Verde	Agria	Pequeña, cascara rugosa y gruesa.
Mango	Manila	Nacional	Amarillo	Dulce	Cascara lisa consistencia

					suave.
Mango	Patacón	Nacional	Verde y rojo	Dulce	Redondo
Pera	Barlet	Importada	Amarillo con manchas pequeñas, color café	Dulce	Jugosa
Pera	Asiática	Importada	Café	Dulce	Redonda y grande, de consistencia parecida a la manzana.

La mayoría de estos productos se venden en kilogramos sin embargo podrían ser ofrecidos por pieza como la sandía, ya que esta requiere en muchas ocasiones ser cortada para ofrecer porciones adecuadas al consumo del cliente.

Como ejemplo de venta de fruto por pieza se encuentra la piña.

PLU (precio de lista único) es el código que se le asigna a cada producto de acuerdo al precio y tipo de artículo.

El cuadro básico del departamento está integrado por todos aquellos productos que son de alto consumo, y que es imprescindible que se encuentren en este departamento, entre ellos está la manzana, pera, sandía, melón, plátano, papaya, etc.

Ej

China lima	Plátano	Guanábana
Coco	Sandía	chabacano
Mandarina		Chirimoya
Naranja dulce		Durazno
Papaya		Fresas
Toronja		Toronja
Tamarindo		Mandarina reina
Anona		Mangos
Caimito		Manzana
Ciruella		Tejolote
Jicama		Melón
Mamey		Nectarina
Zaramuyo		Peras
Nance		Piña

Zapote		Tuna
Mango		Uva

### Verduras.

Son aquellos frutos o raíces que se someten a un proceso de maduración, de alta rotación y que por la general requieren de un proceso de cocción para su consumo.

Su clasificación.

Estos pueden ser divididos en dos familias.

- Básicos.
- De relleno.

#### Básicas.

Son aquellas verduras cuyo consumo es alto y que se dan durante todo el año, tienen un alto nivel de rotación.

Entre los que se encuentran:

Papa	Zanahoria	Tomate	Cebolla
Pepino	Ajo	Aguacate hass	Repollo

#### De Relleno.

Son aquellas verduras de alto nivel de rotación pero que su consumo es bajo, estas se ofrecen al cliente para ofrecerle una mayor variedad.

Ejotes	Elote	Berenjena	Tomate verde
Betabel	Champiñones	Espelon	Yuca.

Las características

verdura	Variedad	Tipo	Color	características
Calabaza	Local	Local	Verde oscuro	Redonda y chata
Calabaza	Italiana		Verde claro	Alargada
Calabaza	Castilla	Local	Naranja	Grande redonda
Tomate	Saladet		Rojo	Ovalado de cascara lisa
Tomate	Bola		Rojo	Redondo de cascara lisa
Tomate	Verde		Verde	Pequeño, redondo, cubierto de hoja.
Tomate	Cherry		Rojo	Pequeño redondo de

				cascara lisa
cebolla	Oro		Amarilla	Grande
Cebolla	Blanca		Blanca	Grande
Cebolla	Morada		Morado	Grande
Cebolla	Cambray		Blanca	Redonda pequeña
Cebolla	De rabo		Blanaca ravo verde	Redonda con tallo
papa	Leon		Café claro	Ovalada mediana
Papa	Alfa		Café	Varia
Papa	Alfa		Café	Varia
Papa	Rosada		Rosa pálido	Tamaño mediano
Papa	Ripio		Rosado oscuro	Pequeña
Pepino	Verde		Verde	Forma alargada
Pepino	blanco		blanco	Forma alargada
zanahoria	Normal		naranja	Alargada, cónica
zanahoria	Cambray		Naranja	Alargada, cónica, pequeña
Aguacate	Hass		Morado oscuro	Pequeño, oval, cascara rugosa
Aguacate	Local		Verde	Cascara lisa, ovalado, gral grande.

Las verduras pueden ser ofrecidas al cliente con precio por Kg o por Pieza,

Ej. de ofertacion por Kilo:

Aguacate, zanahoria, chayote, cebolla, tomate saladet, tomate bola, tomate verde, papas etc.

Ej. de ofrecimiento por pieza:

Lechuga, apio, elote.

PLU (precio de Lista Unico)

Este es el código que se asigna a cada producto de acuerdo al departamento tipo de producto y precio.

## HIERBAS

Son todas aquellas hojas o ramas que en ocasiones requieren de un proceso de cocción para su consumo.

Estas están clasificadas en dos familias:

- Básicas
- De relleno

Básicas.- de alto consumo y nivel de rotación.

Ej.

Cilantro, rábano, hierbabuena, perejil chino, epazote, cebollina.

De relleno.- son aquellas de bajo consumo y de alto nivel de rotación, pero que se mantienen en exhibición para ofrecer una mayor variedad al cliente.

Ej.

Porro, berro, manzanilla.

Estas se ofrecen al público por rollo generalmente, pero también se maneja la pieza y el kilo.

### Chiles

Fruto de la planta o árbol de nombre, capsicum annuum, cuya sustancia se utiliza para dar sabor y sazón a muchos platillos, ya sea cocidos, fritos, frescos o secos.

Se clasifica en dos familias frescos y secos.

Frescos.- son aquellos que no requieren para su consumo ningún proceso y pueden ser consumidos directamente de la planta que se bajo.

Ej.- habanero, serrano, jalapeño, morrón, etc.

Secos.- son aquellos que por su uso y presentación se manejan deshidratados.

Ej.- Chile ancho, pasilla, mulato, manzano, piquin, chipotle, etc.

### CUADRO BASICO DEL DEPARTAMENTO NDE FRUTAS Y VERDURAS.

Este cuadro esta formado por los productos de mayor consumo, que son necesarios para la cocina del cliente,

Algunos son:

Frutas	Verduras	Hiervas	Chiles
Manzana	Tomate saladet	Silantro	Habanero
Platano	Tomate bola	Sebollin	Serrano
Pera	Cebolla morada	Acelga	Ancho
Durazno	Cebolla blanco		Pimiento morron

Uva	Pepino verde		dulce
Sandía	Pepino blanco		
Melos	Papa		
	Apio		
	Lechuga romana		
	Repollo		

### Huevo.-

Producto básico de alta rotación y consumo, de procedencia granja, solamente se maneja el huevo blanco en tres presentaciones, a granel, docenero y dieciochavero.

### 7.- normas y procedimientos de recepción de la mercancía.

La recepción es el procedimiento a través de el cual se reciben y dan entrada a los productos, verificando la calidad y la cantidad de los mismos de acuerdo al pedido realizado con anterioridad.

#### Trailer de frutas y verduras

(datos y condiciones del transporte).

El producto de acuerdo a su procedencia puede venir en dos tipos de vehículos, termoking y torton abierto.

Producto que llega de México, especificaciones de transporte:

Tipo de camión: Termoking

Días de arribo: martes, jueves y domingo.

Temperatura: de 4 a 10 grados centígrados, temperatura promedio 7 grados.

En caso de que el producto se encuentre, caliente, deshidratado, húmedo, en contenedores adecuados o que no sea el producto pedido, no se le debe de dar entrada.

Proveedor local.

Tipo de camión: torton abierto.

Días de arribo: martes, jueves y sábado.

Temperatura: Temperatura ambiente.

Temperatura promedio. Temperatura ambiente.

En caso de que el producto se encuentre, caliente, deshidratado, húmedo, en contenedores adecuados o que no sea el producto pedido, no se le debe de dar entrada.

### Recepción bodega. Tiempos y procedimientos de recepción.

Se deberá cotejar el producto en su totalidad verificando que este corresponda a la cantidad que se tiene en la lista de pedido y que sea de primera calidad, esta operación la lleva a cabo el encargado de departamento de frutas y verduras, junto con el encargado de bodega y el vigilante de bodega.

Una vez que se haya revisado el pedido en pesos y unidades, se debe de proceder inmediatamente a trasladar el producto a almacén en la cámara de refrigeración que se debe de mantener a una temperatura de entre 4 y 7 grados centígrados, o en el área correspondiente.

Y el encargado de bodega y de departamento procede a archivar sus documentos.

### Determinación de merma de origen.

Esta se determina basándose en un sistema de muestreo de l producto que mínimo debe de ser del 10% de la cantidad solicitada mediante un sistema de muestreo por conveniencia.

En caso de que la mercancía salga muy dañada se procede a revisar un 30% y en caso de que reincida el mal estado del producto se deberá revisar todo el producto, separar y pesar la merma.

Otra forma es de la muestra del 10% se separa la merma y se saca el correspondiente en proporción a todo el producto en cuestión.

### Cadena de frío

Esta es muy importante ya que de esta depende mucho el estado del producto. Es la temperatura que se debe mantener desde que sale el producto de las cámaras de refrigeración del lugar de origen hasta el mueble de exhibición en la tienda, que en el caso de frutas y verduras debe mantenerse entre 4 y 7 grados.

### **8.- Normas de almacenamiento y exhibición de la mercancía (cámaras y piso de ventas)**

una vez que se le dio entrada al producto debe ser acomodado en las cámaras de conservación siguiendo las siguientes normas.

- El área de almacenaje debe de encontrarse siempre limpia de acuerdo al chek list.
- Verificar que la temperatura sea la establecida de 4 a 7 grados centígrados en los tiempos de revisión que marca el chek list de temperaturas, la separación entre productos de 10 cm para la correcta circulación del frío, y que se encuentre sobre tarimas suficientes para todo el producto.

- Actualizar el formato de existencias, para mantener el manejo de cantidades reales.
- Que se encuentren acomodados por familias( no revueltos frutas con verduras)
- El manejo del producto debe de ser el adecuado par que no se produzca una mayor merma.
- Neveras y muebles secos. En caso de que el producto que se descarga no tenga existencia en piso deberá ser colocado en piso de venta de preferencia inmediatamente, ya sea en muebles húmedos o secos según corresponda al tipo de producto.

### Las neveras

Se utilizan para retener o hacer mas lento el proceso de maduración del producto de tal forma que se alargue la vida del mismo.

### Mueble seco

Se utiliza para productos de lenta maduración, a los que no les afecta el frío o la humedad y que se conservan mejor a temperatura ambiente.

Los productos que pueden ser exhibidos para oferta o por temporada de desplazamiento de volumen alto en neveras y muebles secos, deberán mantener algunas características:

Que tengan la calidad adecuada para estar en los dos muebles.

Que no estén muy maduros y que no estén en mueble seco mas de dos días.

Que la cantidad exhibida este en función del desplazamiento.

Para productos de maduración rápida deberán meterse a la cámara al cierre de la tienda.

Productos exclusivos de mueble seco, solo se podrá ampliar su espacio.

Productos de solo mueble húmedo, solo se podrá ampliar su espacio de exhibición.

Nunca poner cajas de cartón madera o unigel dentro o en los muebles, para evitar insectos y malos olores.

### Cuadraje.

Es el acomodo o distribución del producto aprovechando al máximo el espacio determinado para cada producto considerando la altura, familia, consumo, conservación, y tamaño.

### Frenteo.

Parte fundamental del departamento ya que la vista que se le de al producto depende en gran parte el consumo del mismo, de tal forma que el producto debe de exhibirse lo mas atractivo que sea posible.

### Traspaleo.

Consiste en depositar el producto verde o nuevo debajo del mas antiguo para darle la correcta rotación al mismo de tal manera que las primeras entradas sean las primeras salidas (peps), ya que si esto no se hace el producto anterior se echara a perder causando merma y la descomposición del producto nuevo y mal olor.

### Productos que se limpian.

Son aquellos productos que para su exhibición correcta devén de ser limpiados pero no mojados como:

Yuca, Betabel, Jícama, Berro, Camote

### Productos que se lavan.

Son productos que para su buena presentación requieren de un proceso de lavado como:

Lechuga romana, Hiervas, Papas, Repollo.

### Productos que se emplean.

Es un tipo de presentación en charolas que en ocasiones se utiliza para proteger el producto de la temperatura ya que funciona como un aislante o para mejorar su presentación, ya sea normal o procesada.

### Políticas de señalización (membretes, stickers, cartulinas) rotación del producto.

#### Rotulación.

Es la acción de poner los nombres en marbetes y cartulinas de tal forma que el cliente pueda hacer la selección de su conveniencia, en la cual se debe de indicar el nombre, precio del producto y la especificación de piezas o kilogramos.

### 9.- conocimiento y limpieza del área de trabajo:

#### Piso de venta.

Esta es el área destinada al departamento de frutas y verduras en el piso de ventas, que debe de conservarse perfectamente limpio y seco.

Con aproximadamente en las instalaciones de la sucursal 18 san salvador de 250m cuadrados.

En un área de 19.5m por 13m.

**Bodega.**

Área destinada para la preparación, manejo y almacenaje del producto.

**Neveras, muebles secos.**

Neveras de 1.6m de ancho por 3.5m de largo y 1.8 m de altura, haciendo una sola de 18m.

**Muebles secos**

De metal y madera con charolas laterales expandibles de 50cm de ancho por 1m de largo, de material madera de una pulgada., dividido en tres muebles, Dimensiones del mueble 1.2 m de largo por 2.7m de ancho.

Cabeceras de 2m por 1m.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

**Pileta de lavado.**

De acero inoxidable de 57 cm. Por 51cm y 15 cm de profundidad elevada a una altura de 90cm del suelo.

Utilizada para lavar los productos y abastecer de agua al departamento.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

**Charolas.**

De acero inoxidable de 32 cm X 52cm. Y 7cm de altura.

Para preparar cóctel.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

**Carros.**

Para transportar la mercancía de almacén a piso de venta y viceversa.

Dimensiones. 90cm X 52cm X 90 de alto. de acero.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

**Mesa de preparados.**

Destinada para la limpieza y manejo de producto.

Dimensiones y características: 83cm X 2m X 73 de altura, de acero inoxidable, con 4 ruedas.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

#### Cámara de refrigeración.

Destinada al almacenamiento del producto y su conservación.

Dimensiones y características: 6m de largo X 4.5m de ancho X 2.8m de alto con un espesor de muro de 10 cm.

Armada con pared de lamina de acero inoxidable.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

#### Botes de basura, etc.

Para mantener la limpieza del departamento son indispensables y siempre deben de mantenerse cerrados.

### 10.- conocimiento del material, herramientas y tecnología utilizada.

#### Tarimas.

Utilizadas para poner los contenedores y cajas de productos ya sea en cámara o en almacén, sobre de estas y no entren en contacto con el suelo.

Dimensiones y características: 120cm X 1m X 14cm de altura, de plástico metal o madera.

Medida estándar ya que se utilizan con montacargas en bodega o en su transportación.

#### Racks.

Destinados para almacenar los productos en las cámaras o en el almacén.

Dimensiones y características: 50cm X .3m X 25cm de altura, de plástico de .5 kg

70cm X 40cm X 21cm de plástico de 2 Kg.

46cm X 30 cm X 30 cm de madera de 2.5Kg.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

#### Falsos fondos.

Consiste en la colocación de un fondo en forma de cupula para dar mayor volumen de exhibición con menor cantidad de producto.

Material metálico o plástico.

#### Stikers de precios.,

Utilizados para indicar precios y nombre de producto en muebles y neveras.

---

Consiste en laminillas plásticas montadas sobre un riel , con letras de la a – z y de 1 – 0.

#### Cuchillos.

Utensilio de acero en diferentes dimensiones utilizado para segmentar producto cortar empaques y elaborar el cóctel.

Debe de portarse con funda y con precaución ya que puede causar heridas.

#### Emplayadora, vitafilm.

Herramienta para emplayar producto en charolas de unigel y vitafilm con motivo de proteger y conservar el producto que se emplaye.

Dimensiones: marca TOR-REY de 63cm X 56cm X 10cm de alto.

Eléctrico, con switch y pancha que se calienta por una resistencia interna.

Vitafilm.- plástico elástico, que sirve para envolver y proteger los productos, de dimensiones de 45cm por 300m de largo y se presenta en rollo.

#### Básculas, romanas o colgantes, electrónicas y mecánicas.

Utilizadas para pesar producto situadas en piso de venta(romanas), area de preparación y almacén (mecánicas y electrónicas)

Romana.- marca nuevo león, jaguar din y torino de metal, con capacidad de 10Kg.

Electrónica o digital capacidad de 15 Kg marca berkel o movible de 300Kg , fija de 1000Kg.

Mecánica de 500Kg.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

#### Rociadores.

De plástico de diferentes dimensiones cuya función es proporcionar humedad a los productos que lo requieren como algunas hiervas.

#### Uniformes.

Proporcionados por la empresa para mantener una imagen identificación y protección al empleado.

Mandil, botas, faja, batas, guantes, chamarras.

#### Manual de departamento

Proporcionar al personal de la empresa la información necesaria sobre el conocimiento de los procedimientos, especificaciones y normas de trabajo para mantener en optimo estado el desarrollo del departamento.

---

### Sistema . Consulta de información

Herramienta tecnológica para el control comunicación y administración del departamento.

a.- Kardex

Reporte que informa sobre los resultados obtenidos durante un lapso de tiempo.

b.- consulta de precios y existencias

Sirve para conocer el precio de los productos y cuanto se tiene del mismo.

c.- reporte de artículos mas vendidos.

Para saber cuales son los productos que tienen mayor desplazamiento y tener una visión mas exacta del 80 20 de porcentaje de ventas.

d.- Consulta de artículos por departamento, familia, proveedor, orden alfabético, etc.

Esta se hace cuando se requiere conocer cuales han sido las ventas o los montos de desplazamiento, o simplemente las características del comportamiento de consumo de los productos.

e.- Impresión de marbetes.

Utilizado para imprimir los precios, código de barras y nombre del producto en una etiqueta plástica.

f.- Reporte de ventas por articulo, por departamento.

Sirve principalmente para conocer cuales fueron las ventas en situaciones parecidas en el pasado y poder pronosticar pedidos en el futuro.

g.- Reporte de mermas del departamento.

Sirve para saber que productos y el total de merma que arrojó el departamento y analizándolo se puede determinar con la merma de origen contra las mermas totales, la causa por la que se esta generando merma, ya sea por exceso, manejo, o de transportación y origen.

### **11.- pedidos a central de abastos México o proveedor local. Procedimiento para realizar el pedido:**

Procedimiento vital para el departamento ya que con este se regula y determina la existencia de producto que se tendrá, y con el correcto pedido de productos se puede elevar la venta y reducir las mermas, obviamente se tiene que tomar en cuenta el manejo para estas ultimas.

### Para definir volúmenes de producto.

Primero que nada es necesario conocer las existencias actuales, consultar el histórico de una época en las mismas circunstancias( día normal, ofertación, martes y miércoles que generalmente son días para poner ofertas especiales en varias cadenas, temporada, oferta publicada o interna, inicio de quincena, etc.), para así determinar cuanto se debe de pedir o no pedir así como las ofertas que se realizaran ya sea internas o publicadas.

Esto se debe de realizar utilizando los formatos correspondientes y conjuntamente con el gerente y/o subgerente, ya que se requiere de su autorización para realizar un pedido.

### 12.- Vías de recepción y procedimientos de aplicación para:

#### Ofertas internas.

Estas se reciben por mail generalmente por orden de oficinas centrales o gerencia y se solicitan por competencia o por exceso de producto. Con la finalidad de desplazar el producto y evitar la pérdida del mismo.

#### Ofertas publicadas.

Estas son reportadas directamente por oficinas (proveedor). Indicando precio, y días de publicación.

### 13.- productividad y rotación de inventarios:

Es el resultado de la organización adecuada de las fuerzas que componen al a empresa.

#### Definición de lay out

Es el acomodo que se le da a los muebles de exhibición dentro del departamento contemplando espacios , pasillos, trayectoria así como el orden de ubicación en el mueble conveniente para el departamento.

#### Planogramación.

Es el esquema de el lay out, gráfico.

#### Pedidos de central de abastos y de resurtidos.

Se hacen a través de un back order (pedido sugerido) en el que se acepta el monto sugerido ose modifica de acuerdo a las existencias y circunstancias.

### Stocks normales y volúmenes para oferta (consulta de Kardex).

El stok va de acuerdo a los volúmenes de venta mínima que debe de desplazar cada departamento y el volumen de oferta se determina a través del kardex con una consulta de histórico de fechas anteriores.

Se calcula de acuerdo al tiempo de pedido a resurtido.

### Transferencias. Tipos y procedimientos. Controles.

Estas pueden ser internas o externas.

#### Internas

Son las que se realizan en la tienda, de un departamento a otro como ejemplo se puede dar el de cocina, solicita una transferencia a frutas y verduras de aquellos productos que utilizara para la elaboración de comida.

Esta se hace a través de un formato de transferencia que debe de ser autorizado por la gerencia en el cual se anota el departamento que solicita la fecha, producto y cantidad requerida, este formato esta controlado por un folio consecutivo y debe de ser tomado en cuenta para realizar el inventario.

#### Externa

Se realizan de tienda a tienda, en caso de que soliciten una transferencia se debe de verificar la existencia y confirmar si realmente se tiene el producto suficiente para abastecer a la tienda o en que cantidad se puede realizar la transferencia, una vez verificada y autorizada por la gerencia, se procede a solicitar al cedis la transportación, o en caso de que se tenga un transporte interno y la distancia sea corta se utilizaran vehículos locales para la transportación del producto, a través de un formato de transferencia y orden de salida.

Formato de Transferencia.- tienda a la que se entrega el producto, folio, firmas de autorización y vigilancia, cantidad y producto(s).

### Devoluciones a proveedor. Tipos y procedimientos.

Esta puede ser devolución o cambio por restitución.

Esta se realiza cuando el producto no viene en las condiciones que debe de venir el producto para su aceptación.

Principalmente en caso de que el producto al llegar no este en condiciones de ofrecerse al cliente, aun que generalmente en este departamento se maneja como merma de origen.

La devolución se realiza reportando al proveedor el porcentaje o cantidad de producto a devolver, y este determina si se tira o pasa a recoger el producto y se informa a gerencia para que realice el reporte a oficinas centrales para el descuento a proveedor correspondiente.

**Cambios físicos. Procedimiento.**

Este se realiza cuando se tiene un convenio con el proveedor.

Se da aviso y al resurtir el proveedor antes de dar entrada al producto realiza el cambio físico con la supervisión de vigilancia, en caso de que este no quiera sustituir el producto se procede a realizar el reporte de devolución y pasarlo a gerencia para que se haga el reporte correspondiente a oficinas centrales y se aplique el descuento correspondiente de la factura., Sin embargo como se menciona con anterioridad en este departamento no hay devolución, si no que se determina un volumen de merma de origen.

**Controles de merma diaria.**

Reporte de mucha importancia ya que en el se especifican los productos que fueron mermados por distintas causas del departamento, en el que se especifica el producto, clave, cantidad, fecha, departamento, que fue mermado con la finalidad de tener un mayor control sobre el destino del producto y determinar las causas por las que el producto se esta mermando ya sea por maduración, mal manejo filtración, etc.

**14.-Control y supervisión.**

Parea poder tener un control adecuado del departamento así como cualquier otra cosa es necesario poder medir, esto se lleva acabo mediante formatos, que se son llenados de acuerdo a la actividad a desarrollar, o reportes solicitados en el sistema de control principal de la empresa, sistema scanner y calipso. Estos reportes y formatos son:

**REPORTES:**

- Histórico de ventas unitarias de artículos ofertados de frutas y verduras.
- Histórico de ventas unitarias de artículos ofertados de frutas y verduras. ofertas internas y publicadas.
- Reporte diario de ventas.
- Solicitud de compras.
- Reporte de descarga de frutas y verduras de México.
- Análisis de ventas en ofertación.
- Reporte de merma de origen.
- Merma diaria.

**FORMATOS:**

- Solicitud de compra del departamento de frutas y verduras México.
- Ofertas internas y publicadas.
- Reporte diario de ventas encargados.
- Registro de mermas de origen.
- Registro de mermas diarias y desechos.
- Reporte de descarga y recibo de frutas y verduras de México.

### Sistema para archivar la información.

Adicional a los formatos se lleva un archivo de pedidos y entregas físicamente, así como original de pedido y copia de la factura en bodega recepción que posteriormente son enviados a oficinas centrales a través de valija.

### Check list de frutas y verduras

Es un formato de control que debe ser aplicado todos los días por el encargado de departamento y dos veces por semana mínimo, junto con el subgerente de perecederos.

En este listado se contemplan los diferentes puntos que deben de someterse a revisión y mantenimiento diario y son:

- Exhibición de mercancías.
- Limpieza del departamento.
- Cartulinas e información.
- Atención al público.
- Estado del equipo de trabajo.
- Acomodo en las cámaras de conservación.
- Acomodo en bodega.
- Recibo de la mercancía.
- Control de mermas.
- Existencias.
- Control de transferencias.
- Chequeos de pedidos por gerencia.
- Chequeo de básculas.
- Presentación del personal.

### Check list de temperaturas

Este es un formato el cual se utiliza para revisar la temperatura de las cámaras y neveras del departamento, este debe ser revisado cada 2 horas y en el horario de 6 am, 12pm, y 6pm, deberá de ser revisado por el encargado junto con el subgerente en turno.

Esto con la finalidad de detectar cualquier problema de funcionamiento en el equipo y/o variación en la temperatura.

La temperatura que debe de mantener el departamento de frutas y verduras en sus cámaras y neveras es de entre 4 grados centígrados y 7grados.

### Programa financiero.

- Este es un programa (software) que nos proporciona reportes de ventas y es útil en la pronosticar y preparación de pedidos, de acuerdo a los montos monetarios de desplazamiento y consultas.

---

### 15.- Políticas específicas del departamento para atención y servicio al cliente.

El trato hacia el cliente debe de ser cortés y demostrando atención a lo que se está solicitando, manteniendo una actitud de servicio.

Es necesario que cuando el empleado esté haciendo algo y el cliente se dirija a él, este deje de hacer lo que está haciendo de ser posible, entablar un contacto visual con el cliente saludar y preguntar en que le puedo servir.

En caso de que el empleado no tenga a su alcance la solución del problema en cuestión deberá llevar al cliente con la persona que es la idónea para la resolución del problema.

Es necesario que siempre se encuentre al menos un empleado en el piso de venta.

Se deben de mantener en el departamento suficientes bolsas y canastas en algunos casos, al lado de las básculas romanas para que el cliente no cargue el producto y tenga la opción a llevar otros productos también, mismas que deberán encontrarse en lugares visibles dentro del área de venta.

Todo producto deberá ser exhibido de forma atractiva al cliente y con su respectiva información.

Deben existir dentro del departamento bolsas de estireno punteadas suficientes y en varios tamaños para que el cliente pueda llevar su producto.

### 16.- Inventarios

Este es el conteo de productos en existencia dentro de la tienda, el departamento de frutas y verduras cuenta con una cámara, bodega, y muebles de exhibición en piso de ventas que deberán ser cuantificados por producto cantidad, y código.

#### Periodicidad

Este se realiza cada fin de mes por lo general pero existen tiendas que lo hacen quincenalmente. Y tiene una duración de un día en distintos lapsos de tiempo.

#### Procedimientos y políticas

- 1.- Primero que nada se rellenan todos los muebles de piso de venta o lo que se estima vender durante ese día.
- 2.- se comienza el conteo en bodega y cámara de conservación, pesando el producto e identificándolo con se clave y peso, o cantidad de piezas cuando así lo requiera.

- 3.- se captura en la TP (terminal portátil).
- 4.- al cierre de la tienda se procede al conteo clasificación y pesado del producto que se encuentra en los muebles de exhibición.
- 5.- Una vez que realiza todo el conteo se captura en la TP .
- 6.- se procede a vaciar los datos en scanner en donde se restan las transferencias, mermas y filtraciones.
- 7.- sacar reporte de inventario.
- 8.- se pasa a gerencia para su revisión.

#### Aclaración de diferencias de inventarios. Ajustes.

Gerencia saca un reporte de las existencias que el sistema tiene registrado que debe de cuadrar con el de levantamiento físico.

En caso de que existan diferencias, se pasa un reporte de estas a el jefe de departamento para que corrobore que su captura fue la correcta y que no se le haya pasado por alto ningún producto, y se justifica en caso de que así proceda.

Posteriormente se regresa a gerencia ya con las correcciones echas para que aplique (la gerencia exclusivamente) un ajuste.

#### 17.- Mermas

Es la pérdida cuantificada de producto, ocasionada por la aplicación incorrecta de los procedimientos ya sean por parte del comprador, de la transportación, de un mal manejo, de un almacenaje incorrecto o exhibición.

Esta se puede clasificar en dos rubros:  
Merma de origen

Es aquella que se produce antes de llegar al almacén y puede ser producto de:

Un mal manejo en bodegas de México.

Una mala compra.

Percances en el traslado o por mal manejo de las temperaturas del transportista.

Esta se detecta al darle entrada al producto, al revisar el producto que generalmente es el 10% mínimo, al detectar que tiene mermas se separa la merma del 10% de producto recibido y se pesa, una vez pesado se determina el porcentaje de merma de origen.

### Merma diaria.

Esta se calcula todo los días y consiste en todo aquel producto que ya no tiene la calidad para ser ofrecido al cliente, con un máximo permitido de el 3% de las ventas, cabe mencionar que en algunas tiendas este parámetro es mucho menor debido a los montos de desplazamiento

Puede se generada por:

Mala elaboración de pedidos por parte del departamento, es decir pedir demasiado producto.

Un mal manejo por parte de los empleados, así como por parte de los alijadores de descarga de producto.

No conservarlo adecuadamente de acuerdo con las características de cada producto, por lo que se puede que mar o madurar mas rápido.

Daños en el producto por parte de los clientes.

Robo o consumo del producto por parte de los clientes o el personal de la empresa.

Una mala captura por parte de la cajera.

Existen dos reportes para el reporte de las mermas y son:

El reporte de merma de origen, que es en el que se captura las condiciones en las que esta llegando el producto, para dar informe al proveedor del estado en el que esta llegando el producto y ver si este se puede bonificar.

Reporte de merma diaria, utilizado para tener conocimiento de cuanto producto se pierde diario y poder determinar las causas del por que se esta produciendo esta.

La merma es casi imposible de eliminar, pero si se puede reducir y controlar a través de la aplicación correcta de los procedimientos y lineamientos ya establecidos.

### Causas por las que se descompone la fruta, la verdura y como evitarlo.

El mal manejo de al fruta al estar manipulándola provoca que esta se golpee se aplaste o se dañe, lo que causa merma , se puede evitar tratándola con cuidado, no aventando el producto en cámaras muebles.

### Proceso de respiración – maduración

Es necesario que la fruta tenga una correcta circulación de aire para que pueda respirar, algunas frutas se maduran muy rápido por lo que es necesario hacer mas lento su proceso de maduración mediante frío, sin embargo existen productos que no pueden ser expuestos al frío por que se queman pierden consistencia.

### Perdida de humedad

Productos como las hielvas deben de mantenerse húmedos para su conservación, esto se logra mediante rociadores de agua, que después de un lapso de tiempo de estar el producto en la nevera debe de ser rociado para que se mantengan húmedos e hidratados.

### Condiciones salubres

El producto debe de mantenerse limpio y debidamente empaquetado para que las condiciones de sanidad sean las optimas y no se contamine el producto lo cual ocasiona merma.

### Rotación del producto

Deben de realizarse pedidos para 3 o 4 días solamente ya que se resurte 2 veces por semana por lo general, y si se acumula mucho producto se echa a perder por el tiempo de maduración.

También es necesario realizar el traspaleo correctamente ya que si este no se hace y se deposita el producto nuevo sobre el que ya tiene días este terminara echándose a perder y dañara también al producto nuevo, generando así una fuerte merma, por eso se debe de manejar el concepto de PEPS.

## 18.- Márgenes de utilidad

Es la cantidad que se obtiene de restar todos los gastos y costos e impuestos de un producto al precio al que se ofrece.

### Control de pedidos

Este es uno de los puntos mas importantes de la vida del departamento ya que si no realizan los pedidos correctamente se puede producir una merma impresionante, es decir incurrir en un error grave al pedir exceso de producto mismo que generaría partidas en las utilidades y si el pedido es menor que lo que se demanda también afecta las utilidades ya que es producto que se deja de vender por lo tanto son utilidades que se dejan de ganar.

La diferencia de inventarios afecta a las utilidades también en que esa diferencia es producto que no se tiene o que se tiene de mas lo que representa una perdida o una ganancia para la empresa.

### Participación del departamento en estos resultados

El departamento de frutas y verduras representa una utilidad dentro de las utilidades de la tienda aproximado de un 10%

### Interpretación del Estado de resultados.

Esta es de suma importancia ya que al interpretar correctamente el estado se pueden detectar cuales son los puntos rojos que hay que atacar para la optima operación de la tienda.

Este estado arroja en términos exactos (numéricos), las cantidades de utilidades pedidos, mermas, promedio de mermas, promedio de ventas, venta total etc. Por departamento de tal forma que se puede saber en que parte es donde hay que trabajar más.

UQROO.SISBI.CEDOC

Indice

1.- Definición e importancia del departamento: Definición del departamento, característica esencial y presentación de los productos que vende.....	80
Participación en ventas globales en tienda.....	80
Participación en mermas globales de tienda.....	80
Porcentaje de piso de venta que ocupa.....	80
2. Organigrama del departamento: .....	81
3. Funciones de los empleados.....	81
Gerente de tienda.....	81
Coordinador de carnicos.....	81
Subgerente.....	82
Encargado de carnicos.....	82
REALIZA EL CHECK LIST.....	82
Auxiliar encargado de carnicos.....	82
Tablajero.....	82
Auxiliar de tablajero.....	83
Surtidores - despachadores.....	83
Promotores.....	83
4. Definición de los horarios del departamento. Variantes que afectan.....	83
5. Mercadeo o departa mentalización. nombre de cada departamento que integra las subdivisiones del departamento de carnicos.....	84
6. Conocimiento del área de trabajo.....	84
Cámara de conservación.....	84
Cámara de congelación.....	84
Área de rebanado.....	85
Área de sierra.....	85
Área de molino.....	85
Área de emplayado.....	85
Área de alineo.....	85
Área de despacho.....	85
7. Material, herramienta y tecnología utilizados.....	85
Rebanadoras.....	85
Sierra.....	85
Molino.....	86
Emplayadora.....	86
Nevera.....	86
Básculas.....	86
Cuchillos.....	86
Chairas.....	86
Equipo de limpieza y sanitización.....	87
Uniformes.....	87
Manual del departamento.....	87
Pedidos de backorder.....	87
8. Pedidos de Carnes. Procedimientos para realizar el pedido.....	87
Procedimiento:.....	87
• CALCULAR EN FORMA REAL LAS CANTIDADES NECESARIAS.....	87
9. Pedidos de backorder.....	88
10. Boletines o avisos de oferta, Vías de recepción y procedimiento de aplicación para ofertas internas y publicadas.....	88
Ofertas internas.....	88
Ofertas publicadas.....	88

<i>11. Cambios de precios, vías de recepción y procedimiento de aplicación para precios normales y oferta</i>	88
<i>Pedidos centralizados:</i>	89
<i>12. Conocimiento de la mercancía:</i>	89
<i>RES:</i>	89
FALDA	90
SUAVE	90
<i>CERDO</i>	93
<i>AVES</i>	94
AGUAYON	96
COSTILLA ESPECIAL	96
ALAS MARINADAS PICOSITAS	96
<i>13. Productividad y rotación de inventario</i>	98
<i>Definición del Lay out:</i>	98
<i>Planogramación de neveras:</i>	98
<i>Pedidos de resurtidos. Informes. Controles:</i>	98
<i>Transferencias:</i>	98
<i>14. Control y supervisión:</i>	99
<i>Archivos de la información:</i>	99
<i>Supervisión y control de promotores. Políticas:</i>	99
<i>15. Políticas específicas del departamento para atención y servicio al cliente:</i>	100
<i>16. Inventarios:</i>	101
<i>Periodicidad:</i>	101
<i>Procedimiento:</i>	101
<i>17. Mermas. Prevención, control, seguimiento. Procedimientos:</i>	101

UQROO.SISBI.CEDOC

---

**PERSONAL O AREA RESPONSABLE: GERENTE DE TIENDA  
SUBGERENTE DE PERECEDEROS****1.- Definición e importancia del departamento: Definición del departamento, característica esencial y presentación de los productos que vende.**

El departamento de Carnes Rojas es uno de los mas importantes, porque los productos que vende es de consumo humano y la imagen que el cliente siempre percibirá será de limpieza e higiene, así mismo deberá contar con productos frescos, que sean atractivos al consumidor. Carnes Rojas son productos perecederos por lo que su rotación debe ser rápida evitando con eso la descomposición de los mismos.

**Participación en ventas globales en tienda**

La participación de departamento de carnes rojas en las ventas de la tienda en temporada normal es vital para la existencia de este departamento ya que los proveedores por lo general fijan montos espucíficos de desplazamiento de producto para mantener ciertos precios

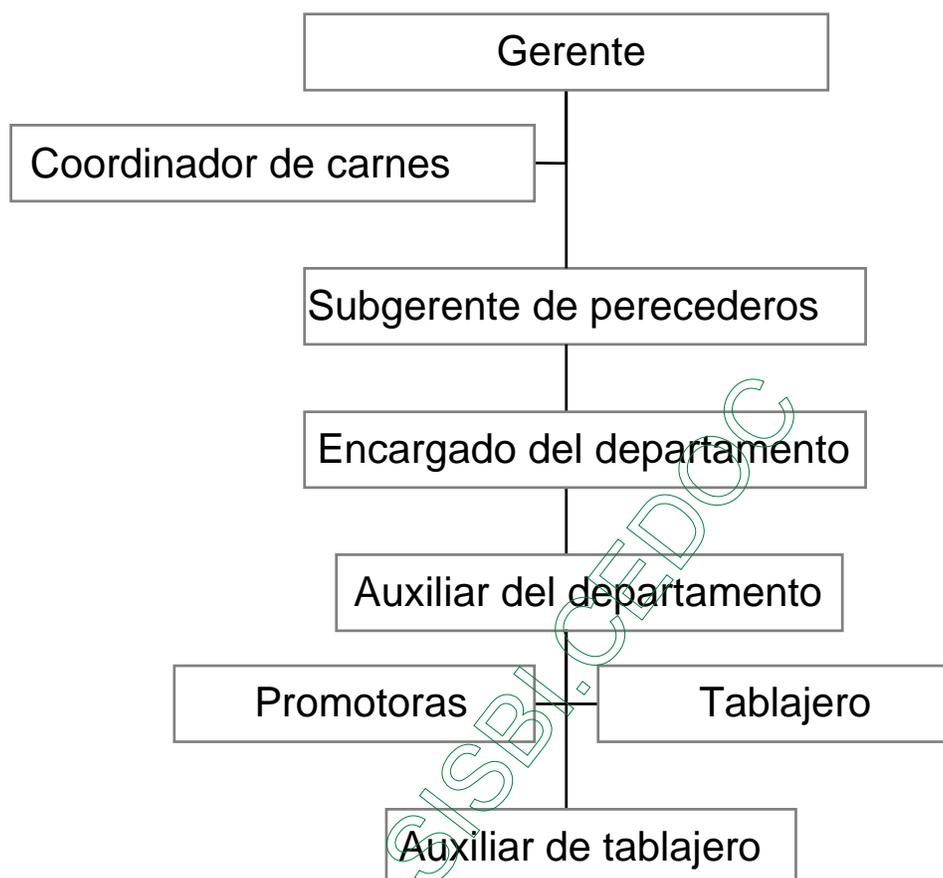
**Participación en mermas globales de tienda**

Este es uno de los aspectos mas delicados del departamento de Carnicos ya que los errores ya sean de manejo o pedido impactan muy notoriamente las utilidades por su costo.

**Porcentaje de piso de venta que ocupa.**

El departamento ocupa una superficie aproximada de 90m cuadrados del piso de venta lo que representa de un 3% a 5%, en supermercados pequeños.

## 2. Organigrama del departamento:



## 3. Funciones de los empleados

### Gerente de tienda.

Supervisar el funcionamiento del departamento, desde una perspectiva general, con la finalidad de estar al tanto de las incurrencias del mismo.

### Coordinador de carnicos

Asesor encargado de verificar el correcto funcionamiento del encargado de departamento.

Recepciona y concentra pedidos realizados por las sucursales, para hacerlos llegar al proveedor.

Verifica la calidad de los productos a comercializar

Efectúa visitas a las tiendas para supervisar el funcionamiento óptimo del mismo.

Coordina el abastecimiento de los productos a las tiendas.

**Subgerente.**

Realiza el check list de temperatura, y operación diariamente.

Autorización de pedidos, transferencias

Realiza los inventarios para después captura en tp, lo vacía en el sistema y obtiene el reporte de inventario.

Supervisa a los empleados con respecto a su comportamiento y calidad en el servicio.

Tiene la responsabilidad de capacitar a su personal.

Reportar anomalías cuya resolución no se encuentre dentro de sus posibilidades.

En un plano general, tiene la responsabilidad de controlar, supervisar administrativa y operacionalmente el funcionamiento del departamento así como el de la tienda.

**Encargado de carnicos**

Es la persona que supervisa y esta al pendiente de las siguientes actividades en Carnes rojas

Realiza el check list

Recibe el producto

Elabora los pedidos correspondientes

Al terminar cada turno, el encargado verifica que el área de trabajo este limpio y con el orden adecuado

Realiza el reporte de mermas y ventas

Participa en los inventarios

Verifica que las neveras estén bien exhibidas y con el producto suficiente

**Auxiliar encargado de carnicos**

Es la persona que se encarga de las actividades del encargado en causa de ausencia del mismo y entre sus principales funciones se encuentran:

Se encarga del funcionamiento optimo del equipo y herramientas de trabajo.

Le da continuidad a las instrucciones del encargado

Supervisa, coordina y realiza el rol de turnos del personal.

**Tablajero**

Alinear las carnes, realizar los diferentes cortes y dárselos a la persona que este empleando.

Debe estar al pendiente de lo que necesiten los despachadores, hacer los cortes en carne en base a medidas y gramajes.

Apoyar al encargado en enviar o recibir carnes por transferencias.

Deberá siempre portar el equipo y herramientas propias para su seguridad y reportar cualquier anomalía en éstos.

Hacer la limpieza todos los días de las áreas y mesas de trabajo, así como de las herramientas

### **Auxiliar de tablaero**

De igual manera es la persona encargada de hacer los cortes en las carnes.

Deberá estar siempre bien presentado.

Deberá aprender el funcionamiento y manejo de las herramientas y equipo de trabajo

### **Surtidores - despachadores**

Son las personas encargadas de atender a los clientes.

Deberán de conocer todos los cortes de las carnes

Acomodar en forma correcta el producto en charolas para su buena exhibición.

Recibir a los clientes, atendiendo sus necesidades siempre con educación y cortesía.

Colaborar con la limpieza de las neveras y en el empaque de las carnes.

Cuidar las herramientas de trabajo.

### **Promotores**

Son personas que no pertenecen directamente a la tienda pero que están sujetas en sus políticas de operación y tienen la responsabilidad de que el producto que represente siempre este bien exhibido y con la calidad requerida. Aparte apoyara en todo lo referente al departamento, sobre todo en el resurtido de las neveras.

## **4. Definición de los horarios del departamento. Variantes que afectan.**

Es el tiempo que se requiere de acuerdo a las necesidades de operación de la tienda en sus dos turnos mismos que son regulados por la gerencia.

Turnos:

Matutino. 7:00 am. a 3:00 PM.

Vespertino. 2:00 a 10:00 PM.

Quebrado. Designado por la gerencia de acuerdo a las necesidades de la tienda.

Horas extras, estas deberán ser previamente autorizadas por la dirección para poder asignarlas.

Otras variantes que afectan el horario son las inducidas por el empleado, ya que este puede requerir de tiempo por diversas circunstancias de índole personal, o cuando sufre un accidente de trabajo, así como las estipuladas en el reglamento interno como pueden ser, muerte de algún familiar, matrimonio etc.

### **5. Mercadeo o departa mentalización. nombre de cada departamento que integra las subdivisiones del departamento de carnicos.**

El departamento de carnes rojas esta integrado en 4 subdivisiones y son las siguientes:

<b>Departamento</b>
<b>RES</b>
<b>CERDO</b>
<b>AVES</b>
<b>MARISCOS</b>

### **6. Conocimiento del área de trabajo.**

#### **Cámara de conservación**

La cámara de conservación como su nombre nos indica es la cámara que nos permite tener el producto en buen estado y fresco con la temperatura entre 4 y 7 grados centígrados, esto nos permite que el producto no presente malos olores y descomposición. Mide aproximadamente 6 metros de ancho, 7 de largo y 3.50 de altura, en su interior podemos encontrar los racks que nos permiten tener por separado y agrupados a los productos. Dichos racks miden aproximadamente 90 cm de largo, 55 cm de ancho y 1.86 de altura con 45 cm entre cada paño. Los racks tienen 4 paños con un espesor de 5 cm. Hay 16 racks en la cámara de conservación. También podemos encontrar contenedores de 40 cm de ancho, 60 de largo y 29 de altura con un peso de 2.95 kgs. Rejas de 51 de largo, 35 de ancho y 30 de altura aproximadamente y tienen un peso de 2 kgs. Estas rejas son de color naranja y amarillas.

Estas medidas varían de acuerdo a las necesidades de la tienda

#### **Cámara de congelación.**

La cámara de refrigeración es el lugar en donde se colocan los productos más delicados por ejemplo los mariscos y los congelados, dado las características de dichos productos tienen que estar en esta cámara para evitar la descomposición. La temperatura de la cámara es de - 10 grados a -15 grados centígrados. Tiene 4.5 cms de ancho, 7 metros de largo y 2.50 cms de altura aproximadamente. En

su interior podemos encontrar también los racks, contenedores y rejas antes mencionados, además de tarimas cuya finalidad es que el producto no este en el suelo directamente y que exista ventilación. Estas tarimas tienen 1 mt de ancho, 1.20 de largo y 14 cms de altura.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

### **Área de rebanado.**

Es el área donde se encuentra la rebanador marca Berkel cuyas medidas cuya función se describirán en el punto siguiente,. En algunos establecimientos existen 2 áreas de rebanado esto con la finalidad de dar un servicio rápido al cliente.

### **Área de sierra**

Es la área en donde se corta productos congelados o piezas que contengan hueso o productos que así lo requieran como por ejemplo chuletas ahumadas de cerdo.

### **Área de molino**

Es el área en la cual nos permite hacer los reprocesos tanto de la carne de res como la del cerdo.

### **Área de empleado**

Es en donde se emplean los productos en las charolas de diferentes número para luego exhibirlas en las neveras

### **Área de alineo**

Es el área en donde el tablajero separa la grasa de los cortes tanto de la carne de cerdo como de res.

### **Área de despacho**

Area en donde se tiene el contacto con el cliente.

## **7. Material, herramienta y tecnología utilizados.**

### **Rebanadoras**

Maquina que nos permite realizar los cortes de todo de carne sin hueso y de esta manera obtener los cortes para bistec.

### **Sierra.**

Es el instrumento que nos permite realizar todo tipo de corte con hueso o producto congelado, la sierra esta hecha de acero inoxidable. Marca Tor rey. Medidas 87 de largo, 93 de largo y 1.85 de altura.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

### **Molino**

Esta herramienta de trabajo es la que realiza el reproceso de todo tipo de carne sin hueso en carne molida. Marca Tor rey. Medidas 57 cms de largo, 36 ancho y 60 de altura. Consta de cabezote con corona, mariposa, pujador, gusano, colador, y cuchilla No 32.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

### **Emplayadora**

Es el instrumento que nos permite proteger mediante un plástico llamado vitafilm y darle una presentación adecuada a los productos que serán exhibidos en las neveras. Marca puede ser Berkel o Toy rey

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

### **Nevera**

Es el equipo refrigerado en donde se coloca el producto para la exhibición para la venta a granel. Marca Tyler, Ojeda

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

### **Básculas**

Son los instrumentos que nos permiten pesar los productos, expidiendo una etiqueta que contiene el precio, gramaje, descripción del producto, una vez introducido el PLU. Estas básculas reciben información de la bascula madre. Marca Hobert.

Estas medidas pueden variar de acuerdo a la marca y a las necesidades de la tienda.

### **Cuchillos**

Se utiliza para el corte y el alíneo de los cortes de res, cerdo o pollo. Por lo regular se usan de dos tipos alineador el cual permite separar las diferentes partes de una pieza ( grasa) y filetero para obtener cortes, sus mangos son de plástico

### **Chairas**

Es el instrumento hecho de acero inoxidable que nos permite tener los diferentes tipos de cuchillos con el adecuado filo lo cual permita un buen corte en las carnes.

### Equipo de limpieza y sanitización

Este equipo esta compuesto de dos depósitos, uno es para liquido desengrasante el otro liquido para sanitizar, utilizados para realizar el lavado del departamento.

### Uniformes

Estos implementos en el trabajo son de vital importancia porque permiten trabajar adecuadamente sin sufrir accidentes de trabajo, el uniforme de carnes rojas consta de lo siguiente: mandil rojo, batas, botas blancas así como de un casco también de color blanco.

### Manual del departamento

Conjunto de políticas, normas y procedimientos inherentes a este departamento.

### Pedidos de backorder

Los pedidos de backorder son pedidos sugeridos que lo otorga el mismo sistema con base al historial, pero se puede modificar dependiendo de la existencias del producto en las cámaras y en exhibición.

### 8. Pedidos de Carnes. Procedimientos para realizar el pedido.

Pedido de		Producto
congelados	1 pedido por semana ( martes para sabado)	Antes de las 12:00 hrs. Cerdo
planta procesadora	2 Pedidos por semana (Lunes jueves) para Jueves para (Lunes)	Antes de las 16:00 hrs. Res y cerdo.

#### Procedimiento:

- Conocer diariamente la existencia de productos
- Calcular en forma real las cantidades necesarias
- Considerar los días de vigencia de cada programa
- Utilizar los formatos de pedidos
- Programar la solicitud de pedidos, tomando en consideración las ofertas internas.
- En base a la información enviada por la Gerencia Comercial ( programación de ofertas) se programan los pedidos.

## 9. Pedidos de backorder.

### Procedimiento:

1. El encargado de departamento elabora el pedido correspondiente, de la siguiente manera vía sistema

MOVIMIENTO → PEDIDOS → A PROVEEDOR → CAPTURA DIAS DE PEDIDO.

2. Se genera pedido saliendo de la captura de días de pedido y entrando a captura de pedido en donde al colocar el folio para el pedido se desplegara el pedido sugerido.
3. Se verifica la existencia, la cantidad sugerida, el consumo o venta y se analiza, obteniéndose la conclusión de cantidad a pedir.
4. Se imprime el pedido, se firma y se entrega al proveedor que se firme.

El responsable directo de efectuar el pedido es el encargado del departamento.

## 10. Boletines o avisos de oferta, Vías de recepción y procedimiento de aplicación para ofertas internas y publicadas

### Ofertas internas

En este caso, el encargado de la carnicos determina el excedente del producto en sus cámaras de uno o varios productos y se lo comunica a gerencia, quien agota las posibilidades de desplazamiento de estos productos, para después solicitar a gerencia comercial una oferta interna, fijando ésta el precio y la vigencia. Una vez autorizada se repite el proceso de una oferta publicada.

### Ofertas publicadas

La gerencia comercial comunica con tiempo anticipado vía correo electrónico a la gerencia de la tienda, los productos que estarán bajo oferta. A su vez gerencia se lo comunica al encargado del departamento de carnicos, así como también al del marcaje y rotulación. El encargado de carnicos dependiendo de las existencias en las cámaras realiza el pedido correspondiente. El encargados de marcaje y rotulación checa los precios, imprime y prepara las cartulinas de oferta.

## 11. Cambios de precios, vías de recepción y procedimiento de aplicación para precios normales y oferta

Los cambios en los precios normales y los de oferta lo realiza la gerencia comercial, los cambios se dan a conocer la hacer el precierre o el cierre del día, a través del sistema. A su ves los departamentos de marcaje y rotulación revisan los

cambios e imprimen los stickers, marbetes de oferta o cenefas según sea el caso, rotulación prepara el cartulíneo y las coloca en compañía del encargado del departamento, quien a su vez supervisa la rotulación, precios y checa el surtido en el piso de venta.

### **Pedidos centralizados:**

Son los productos que manda dirección comercial sin haberlos solicitado, ya esta fijado el precio de venta.

## **12. Conocimiento de la mercancía.**

### **Conocimiento de la mercancía y cuadro básico de res, cerdo y aves**

#### **RES**

##### **Características generales**

Animal cuadrúpedo, especie domestica de ganado vacuno

##### **Clasificación y estructura**

**Canal de res.** Ésta se compone de dos medias canales.

**Media canal.** Se compone de 2 cuartos: delanteros y trasero.

**Cuarto delantero.** Es la porción anterior del costado.

Se obtienen 5 piezas primarias las cuales son:

**Pecho.** Parte frontal del animal

**Cogote.** Es la pieza que queda después de separar la paletilla, el costillar y el polomo.

**Brazo o espaldilla.** Se obtiene separando la parte baja del brazo correspondiente al chambarete con hueso.

**Polomo** Esta pieza de la res, es la que queda después de separar la paletilla y el lomo.

**Costillar** Esta pieza comprende todas las costillas tanto atrás del pecho como debajo de la cabeza de lomo y de la paletilla.

---

**Características de corte**

<b>Piezas primarias</b>	<b>Cortes secundarios</b>	<b>Alternativas de proceso</b>	<b>Tipos de carne.</b>
Pecho	Pulpa	Pulpa para caldo	Dura
	Falda	Deshebrar, molida especial, bistec especial.	Semisuave
Polomo	Diezmillo	Bistec normal	Suave
	Pulpa	Pulpa para caldo y bistec normal	Suave
	Falda	Deshebrar, en tiras, molida especial y cubos para brochetas	Suave.
Costillar (chaleco)	Costillas	Retazo con hueso industrial, agujas cortas, costillas de res.	Semisuave
	Carne Deshuesada	Pulpa para caldo, hueso común, molida normal.	Semisuave
Cogote	Pulpa	Pulpa para caldo, molida normal. Molida especial, carne para jugo.	Semisuave
	Corte de estrella	Bistec star con hueso, hueso común y retazo con hueso.	Semisuave.
<b>Pieza primaria</b>	<b>Cortes secundarios</b>	<b>Alternativas de proceso</b>	<b>Tipos de carnes</b>
Brazo Paletilla	Espaldilla	Bistec de espaldilla, bistec normal, pulpa para caldo	Suave
	Falda	Bistec normal, molida especial	Suave
	Platanillo	Bistec normal, molida especial, falda, pulpa para caldo	Suave
	Pirámide	Bistec normal. Molida especial, falda.	Suave
	Gatillo	Escalopas, bistec especial, molida especial, pulpa fina	Suave

	Tucha	Pulpa para caldo, chambarete s/ hueso	Suave
	Planchuela		
	Fajilla	Bistec tampiqueño, bistec especial, molida especial. Molida especial, pulpa fina.	Suave
		Bistec normal, falda, molida especial.	Suave

**Cuarto trasero.** Es la parte posterior de la canal que viene separado del cuarto delantero.

Se obtienen 3 piezas primarias.

**Falda bandera.** Es el tejido muscular sin hueso, cubre la panza del animal y la parte inferior de las costillas.

**Asado.** Esta pieza del animal queda en formas

- Para obtener chuletas de lomo
- Para obtener cortes americanos
- 

**Piña.** Es la pieza que queda después de haber separado las piezas del cuarto trasero.

### Características de corte

Piezas primarias	Cortes secundarios	Alternativas de proceso	Tipos de carne.
Falda bandera	Suadero	Suadero	Dura
	Corbata	Arrachera delgada, bistec normal, molida especial	Suave
	Concha	Falda, bistec normal, arracheras, molida especial	Suave
	Arrcahera	Arrachera, molida normal, bistec especial	Suave
		Pulpa para caldo,	

	Pak- nac	molida normal.	Suave
Asado	Filete	Entero, tampiqueña, medallones, mignon	Suave
	Costillar	Retazo con hueso, agujas norteñas	Suave
	Cortes especiales	Lomo limpio, chuletas New york, Rib Eye, Roast Beef Original.	Suave
<b>Piezas primarias</b>	<b>Cortes secundarios</b>	<b>Alternativas de proceso</b>	<b>Tipos de carne.</b>
Piña	Entrepierna	Falda, bistec normal, molida especial, bistec de entrepierna	Suave
	Nuez	Cubitos p/ brochetas, trocitos de aguayon, bistec especial.	Suave
		Bolicho entero, bolicho rebanado, falda,	
	Cuete	Bistec especial, falda, bistec normal	Suave
	Copete	Pulpa para caldo retazo para perro, hueso zancarrón, bistec de bola, bistec especial.	Suave
	Bola	Bistec especial, falda, molida especial	Suave
	Empuje	Sirloin, bistec de aguayon, tampiqueñas, trocitos de aguayon, corte argentino ( churrasco)	Suave
	Aguayon	Bistec especial, trocitos de aguayon, bistec normal.	Suave
	Centro de pierna		Suave

Otros productos	Menudencia	Pancita fresca y congelada, hígado fresco y congelado, lengua de res, riñones, sesos, corazón, pajarilla, medula, criadillas.	
-----------------	------------	---	--

## CERDO

### Características generales

El cerdo es un mamífero doméstico de cuerpo grueso, patas cortas provisto de 4 dedos, cabeza grande y hocico cilíndrico, criado principalmente por su carne y cuero.

### Clasificación y estructura

**Capote de cerdo** Es el nombre con el cual se identifica la cerdo que no tienen cabeza, riñones y libre de toda grasa. Puede llegar completo o en 2 medios canales.

**Canal de cerdo** Es el cerdo que llega a las tiendas y tiene cabeza y cuero, se recibe en 2 medios canales.

Nota. Actualmente la carne ya se recibe seccionada y al alto vacío

### Características de corte

**Falda** Es el tejido muscular que cubre la panza del animal y la parte inferior de las costillas.

**Entrecoat** Esta pieza puede ser utilizada en 2 maneras

- Para obtención de chuletas
- Para obtención de cortes tipo americano.

**Espaldilla o brazuelo** Se obtiene separando la parte baja del brazo correspondiente al chamorro.

**Cabeza de lomo** Se obtiene después de desprender la paletilla

**Pierna con hueso** Se obtiene cortando en la última vértebra lumbar para separar la pierna del tubo.

### Características generales

Vertebrado ovíparo, cubierto de plumas, cuyas extremidades traseras sirven para andar y las delanteras o alas para volar.

Pollo: Animal ovíparo de corral, cuya carne es destinada al consumo humano.

**Clasificación y estructura**

Se comercializan tres tipos de pollo

- Rosticero: Es de preferencia de restauranteros o cocinas económicas
- Mercado: Se venden en tiendas de la esquina ( pollerías)
- Super: Es el producto que por lo regular se manejan en las tiendas de autoservicio.

**AVES****Características de corte.**

Pieza	Cortes primarios	Cortes secundarios	Tipo de carne
Pollo	Pollo en mitades Pollo en cuartos Asadero Norteño o parrilla		Suave
	En piezas	Pechuga con hueso Pierna y muslo Filete de pechuga Pechuga sin hueso Molida ( pierna y muslo) Alones Pierna Muslo	Suave
	Menudencia	Hígado Molleja Patás Cabeza Garganta	Suave
	Relleno	Nuggets Molida para hamburguesa Molida para kivi Pollo adobado	Suave.

Cuadro Básico  
departamento de  
RES.

Piezas primarias	Cortes secundarios	Alternativas de proceso	Tipos de carne
Falda	Falda	Pulpa en trocitos, molida especial, falda	Suave
Entrecoat	Lomo  Filete  Costillas  Cortes americanos	Lomo entero, lomo en trocitos, lomo rebanado  Filete  Chuletas, costillas, hueso de espinazo  T Bone, New York, Rib Eye.	Suave
Brazuelo	Espaldilla  Chamorro	Espaldilla en trozo, pulpa en trozo, molida especial  Chamorro	Semisuave
Cabeza de lomo	Polomo  Pulpa	Polomo limpio, polomo en trocitos, bistec  Molida especial.	Suave
Otros productos	Chuletas ahumadas  Menudencia	Chuletas ahumadas  Higadilla, lengua, buche, hueso normal, bofe, hígado, corazón.	

DESCRIPCION

AGUAYON
ARRACHERA MARINADA
ARRACHERA
BISTEC DE DIEZMILLO
BISTEC EMPANIZADO PRECOCIDO
BISTEC ESPECIAL
BISTEC NORMAL
BOLA
CARA O ENTREPIERNA
COSTILLA
CUETE O BOLICHE
CHAMBARETE CON HUESO
CHULETA
FALDA
HAMBURGUESA PRECOCIDA
HIGADO CONGELADO
HIGADO FRESCO
MOLIDA ESPECIAL
MOLIDA MIXTA
MOLIDA NORMAL
MONDONGO MIXTO
PANCITA CONGELADA
PULPA PARA CALDO
RETASO CON HUESO COMERCIAL
RETASO CON HUESO
PANCITA LOCAL

#### Cuadro Básico departamento de CERDO

<b>DESCRIPCION</b>
COSTILLA ESPECIAL
COSTILLAZO
CHULETA AHUAMADA
CHULETA
ESPALDILLA
MANITAS
MANTECA
(MANTECA DE CERDO "BABE" BOTE
MILANESA
MOLIDA ESPECIAL
MOLIDA NORMAL
PIERNA SIN HUESO
POLOMO
PULPA
RECORTE DE CODILLO
CODILLO.

#### Cuadro Básico departamento de AVES

<b>DESCRIPCION</b>
ALAS MARINADAS PICOSITAS
CARNE MOLIDA DE POLLO

GARGANTAS DE POLLO
HIGADOS DE POLLOS
MOLLEJAS DE POLLO
NUGGETS DE POLLO
PATAS DE POLLO
PAVO ENTERO
PECHUGA C/H/ DE POLLO
PECHUGA S/H/ DE POLLO
PECHUGA S/H MARINADA
PIERNA DE PAVO NATURAL
PIERNA Y MUSLO ADOBADA
PIERNA Y MUSLO DE POLLO
POLLO AHUMADO
POLLO TIPO SUPER
GARGANTAS DE POLLO
HIGADOS DE POLLO
PATAS DE POLLO
ALAS DE POLLO
FILETE DE PECHUGA DE POLLO
HAMBURGUESA DE POLLO
HAMBURGUESA PRECOCIDA DE POLLO

### **Acomodo y control de rotación de la mercancía en neveras**

El acomodo de la mercancía es colocar el producto en las neveras en una forma atractiva para el cliente.

En el departamento existen dos formas de presentar los productos en exhibición, a granel y en las neveras con las charolas empleadas.

Parte de un buen acomodo se debe al cuadraje que es el aprovechamiento del espacio en la nevera de una mejor forma posible maximizando el espacio asignado. Cabe señalar que un punto relevante es la limpieza del área del producto exhibido y el retiro del mismo sin calidad sino presenta mas una buena calidad.

También otro punto importante es el resurtido de las neveras, se debe cuidar aspectos tales como la presentación, calidad, frescura, evitar charolas con productos que tengan mala presentación.

La duración y la caducidad de los productos empleados en el departamento de carnes rojas es de 3 días, debido de que se trata de un producto delicado, pero su desplazamiento es rápido.

### **Marbetes, stickers, etiquetas cartulinas y señalización. Políticas**

La rotulación es muy importante porque permite al cliente tener una orientación para que decida cual será su compra. El procedimiento empieza en Gerencia Comercial la cual envía toda la información de precios, ofertas y vigencia vía correo electrónico a todas las tiendas.

El área de marcaje entrega toda esta información a la gerencia y al departamento de rotulación quien se encarga de realizar y preparar todas las cartulinas correspondientes.

Los stickers no se aplican dentro de carnes rojas, solo hay cartulineo y pueden ser de 3 tipos.

Mural: mide aprox. 87 x 59 cm.

Tamaño promoción 48 x 30 cm.

Cenefas o tipo marbete: de 14 x 11 cm.

La señalización son letras rojas de unicel la cual dice "Carnes rojas", miden aproximadamente 3.30 de largo, y entre 60 y 70 cms de altura aproximadamente

### **13. Productividad y rotación de inventario**

#### **Definición del Lay out.**

Son los espacios asignados a los productos de cada departamento y para ello se requiere un listado de los productos que mas se venden, esta cantidad puede variar de acuerdo al departamento.

#### **Planogramación de neveras**

La planogramación son los espacios con que se cuenta en el departamento para una mejor exhibición, aunado a esto el correcto acomodo de los productos con la finalidad de aumentar las ventas.

En el planograma se consideran los siguientes factores:

- De acuerdo al trafico de la gente
- El aspecto psicológico, ya que promueve las ventas por impulso.

#### **Pedidos de resurtidos. Informes. Controles**

El pedido es aquel que se lleva a cabo en base a una programación diaria y/o semana si se trata de una ofertación.

Se le conoce como pedido de resurtido aquel que se realiza al proveedor diariamente a través de un backorder, ya que es producto que no se almacena en grandes cantidades, a diferencia del pedido normal, el cual es cada semana.

Con respecto a este punto el proveedor realiza visitas diarias, por lo que el encargado de departamento deberá levantar su pedido vía sistema backorder en base la sugerido y las ofertas a tener.

#### **Transferencias**

Es el proceso de traspaso de mercancías de una tienda a otra, de un departamento a otro o dentro de una misma área dentro de la misma tienda.

Toda transferencia deberá contar con la autorización de gerencia en los formatos correspondientes y el visto bueno de los encargados de los departamentos involucrados.

En el caso de una transferencia externa, deberá ser con mercancía de primera calidad, en caso de que exista una anomalía, se deberá notificar a gerencia, para que se defina la acción a seguir ya que una vez aceptado el producto con la anomalía reportada, no podrá ser de vuelta al lugar de origen.

Cuando se trate de una transferencia de carnes rojas al exterior, el encargado o auxiliar deberá verificar las existencias en las cámaras, para después seleccionar los productos ya que éstos deben ser de buena calidad.

Se deberá contar con un archivo diario de los formatos de transferencias para evitar errores tanto administrativos como en inventarios.

Transferencias de entrada y salida cada vez que una tienda reciba o entregue contenedores de carne proveniente del proveedor deberá dar entrada o salida según sea el caso.

Los chóferes del proveedor tienen la obligación de recoger en cada visita a las tiendas los contenedores de carne que se encuentren disponibles para devolver a planta los cuales deben estar limpios. En caso de que el chofer no quiera recogerlos deberá firmar el control aceptando su negativa a llevarlos a la planta; el único caso en que el chofer puede no aceptar la devolución es cuando los contenedores no estén limpios.

#### **14. Control y supervisión**

##### **Archivos de la información.**

El encargado del departamento y el auxiliar cuentan con carpetas en donde se encuentra toda la información del departamento como lo son reporte de ventas diarias así como el check list y otros, también es una libreta cuando llega termoking de carnes el encargado o auxiliar apunta la cantidad de producto que se dispone a entrar a las cámaras de congelación o conservación.

##### **Supervisión y control de promotores. Políticas**

Todo promotor que pretenda ingresar a la tienda por el área de portería deberá de presentar identificación con fotografía de la empresa donde presta su servicio.

No se permitirá la entrada a la tienda a promotores que tengan aliento alcohólico, a fin de mantener la buena imagen de la tienda

La primera acción que deberá hacer el promotor al ingresar a la tienda será reportarse inmediatamente con el encargado (a) de departamento donde laborará, con el propósito de atender las necesidades del área y organizarse para el cumplimiento de sus funciones

Todo promotor debe respetar los espacios asignados a sus productos.

Los promotores tendrán especial cuidado en el manejo y uso adecuado del equipo, mobiliario y accesorios pertenecientes a la tienda y que le han sido proporcionados para el ejercicio de sus labores.

Los promotores deberán cumplir con las normas de higiene establecidas.

Los promotores tendrán cuidado en el manejo y acomodo de los productos correspondientes a la empresa que representan cubriendo el importe respectivo, en caso de ocasionar mermas a propósito a los mismos.

Los promotores deberán permanecer en las áreas que abarcan sus actividades.

Los promotores deberán evitar conversar con los empleados de la tienda o de otras compañías, distrayéndolos de sus labores

Los promotores deberán adaptar sus actividades a los procedimientos establecidos ( procedimientos por área, instructivos, ckeck list, etc) y acatar las políticas de operación implementadas por la tienda y cada área.

Queda estrictamente prohibido que el promotor acepte en horas de trabajo, degustaciones de productos provenientes de otras promociones.

Es indispensable que el promotor conozca estas políticas, impidiendo su entrada a la tienda en caso de comprobarse lo contrario.

### **15. Políticas específicas del departamento para atención y servicio al cliente.**

Se deberá supervisar que la exhibición en piso de venta cuenta con el surtido suficiente con las cantidades necesarias, el producto debe estar exhibido en las neveras de emplayados y de burbujas a mas tardar a las 8:00 de la mañana todos los días, es especial los lunes.

El producto emplayado debe contener el peso y la calidad adecuada.

En caso de que exista productos en ofertas, se deberá contar con producto suficiente emplayado para que de esta manera se evite colas en las áreas de despacho y el servicio sea mas eficiente.

Toda exhibición en piso de venta deberá contener la información acerca de la descripción del producto, y su precio. Deberá haber cartulinas con dicha información, además de la duración y vigencia de éstas.

El turnomatic deberá estar al alcance de los clientes y verificar que siempre tengan etiquetas.

Se deberá contra con un letrero que indique amablemente tomar un ticket del turnomatic y de esta forma darle un mejor servicio al cliente.

Si el cliente lo requiere llevarlo a un lugar de la mercancía, dando informe de precios o existencias.

El servicio personalizado en el área de despacho debe ser eficiente, cubriendo aspectos de rapidez, amabilidad.

Es importante tres aspectos fundamentales en todo servicio: establecer un contacto visual, sonreír, saludar y ponerse a las órdenes.

Higiene en todos el personal de carnes rojas.

Uniforme y equipo completo.

## 16. Inventarios

### Periodicidad

Cada 15 días

Durante el transcurso de la mañana, llenado de neveras de exhibición.

Inicio de preinventario en cámaras 12:00 pm (cámara de conservación y congelación )

Inventario en neveras de exhibición, 9:00 pm

### Procedimiento

Llenado de neveras de exhibición.

Conteo de cámaras de conservación y congelación.

Ajuste de producto.

Conteo de existencias en neveras y burbuja (mostrador)

Captura en terminal portatil.

Vaciado en sistema.

Comparación de existencias.

Reportar al subgerente o gerente para verificación.

Diferencia de inventarios y ajustes

Reporte de diferencias de inventarios.

Diferencia real o no real.

Justificación.

Reporte a gerencia.

Cabe mencionar que el encargado de departamento, es quien determina los horarios, para la realización del inventario, así como del personal que participara en este.

En caso de que se presente un olvido de captura y que por esta razón se tenga una diferencia fuerte de inventario, es reportada vía mail a las demás sucursales.

Cabe señalar que en el inventario mensual también se consideran a los contenedores e igualmente se tendrá que justificar las diferencias contra las existencias en sistema. Este inventario se deberá capturar directamente en el sistema

## 17. Mermas. Prevención, control, seguimiento. Procedimientos

Las mermas son perdidas cuantificadas debido a malas aplicaciones en los procedimientos operativos.

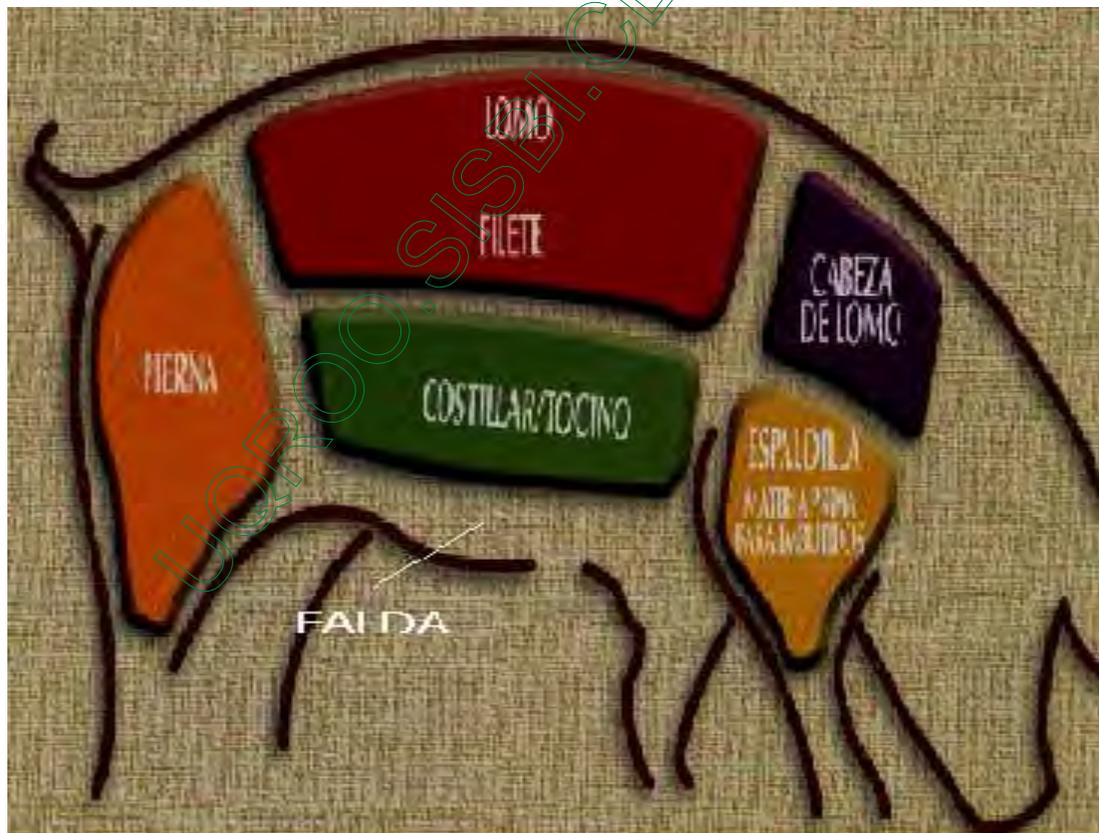
Se debe tener una adecuada rotación de productos mediante el sistema PEPS ( primeras entradas, primeras salidas)

Mantener a los productos en la temperatura adecuada ( 0 grados a 4 grados centígrados)

Evitar que el producto sufra golpes, así como el adecuado almacenamiento.  
Que todo el personal del departamento conozca los precios vigentes y los de oferta  
Mantener limpias las exhibiciones.

Existe un reporte de mermas con su formato establecido, esto es un factor muy importante ya que permite definir márgenes por tienda y tener mejores oportunidades de precio con los proveedores. El reporte se debe enviar a central al día siguiente de recibir el producto con la firma del gerente o subgerente de perecederos para que la empresa lleve un control.

### CARACTERÍSTICAS DE CORTE



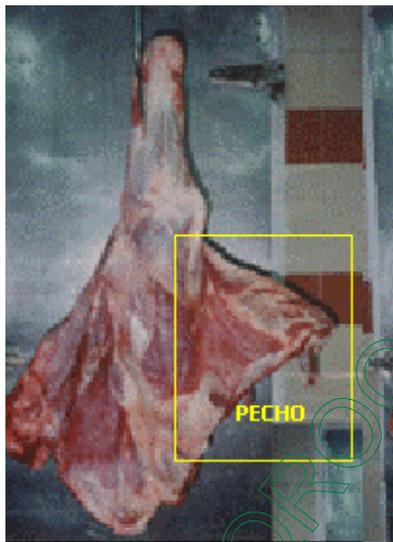
- **ESPALDILLA Ó BRAZUELO:**

— La parte baja del brazo que corresponde al chamorro.

- **CABEZA DE LOMO:**
  - Se obtiene después de desprender la paletilla o brazo.
  
- **PIERNA CON HUESO:**

Se obtiene cortando en la última vértebra lumbar para separar la pierna del tubo.

### CARACTERÍSTICAS DE CORTES.



#### CUARTO DELANTERO:

- La porción anterior del costado después de haberse separado del cuarto trasero.

Se obtienen 5 piezas conocidas como:

- pecho.
- polomo.
- costillar.
- cogote.
- brazo.



➤ **CUARTO TRASERO:**

— La parte posterior del canal que viene separado del cuarto delantero.

● Se obtienen 3 Piezas Primarias las cuales son:

- falda bandera.
- asado.
- piña.

UQROO.SISBI.CEDOC

UQROO.SISBI.CEDOC

## CAPITULO IV

### DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS

#### INDICE

<b>1.GENERALES.....</b>	<b>109</b>
<i>Equipos y materiales utilizables.....</i>	<i>109</i>
B) MODELOS DE NEVERAS.....	110
K) CHAROLAS DE ACERO INOXIDABLE.- SE OCUPAN PARA COLOCAR EL PRODUCTO ENPLAYADO DÁNDOLE DE ESTA FORMA UNA MEJOR PRESENTACIÓN EN LA MESA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	111
L) PIZARRO DE PRECIOS.- ESTE ELEMENTO DE TRABAJO YA NO SE OCUPA EN LA ACTUALIDAD POR LA GRAN GAMA DE PRODUCTOS Y EL CAMBIO DE PRECIOS CONSTANTE QUE EXISTE EN EL DEPARTAMENTO POR LAS OFERTAS Y PROMOCIONES.....	111
M) COLADERAS DE ACERO INOXIDABLE.- NO SE OCUPA EN EL DEPARTAMENTO EN LA ACTUALIDAD.....	111
N) CUCHARAS DE ACERO INOXIDABLE.- NO SE CUENTA CON ESTE EQUIPO SOLO SE TIENEN CUCHARAS DE PLÁSTICO.....	111
O) CARROS DE SERVICIO PARA EL TRASLADO DE MERCANCÍA.- NO CUENTAN CON EL EQUIPO SE ACOPLARON CON UN CARRITO ANTIGUO DONDE LLEVAN LA MERCANCÍA.....	111
P) TARIMAS DE ÁREA DE DESPACHO.- NO SE OCUPA YA QUE EN LA ACTUALIDAD SE CUENTA CON MESAS DE TRABAJO Y NO SE PARAN A ATENDER A TRAS DE LOS REFRIGERADORES COMO SE HACIA ENTES. LAS TARIMAS ERAN HACHAS DE MADERA.....	111
Q) GUANTES DE PLÁSTICO.- SE SOLICITAN EN TAMAÑO ESTÁNDAR SON IMPORTANTES PARA QUE EL CLIENTE SE DE CUENTA DE LA HIGIENE QUE EXISTE AL MANEJAR EL PRODUCTO.....	111
R) BOLSAS.- SE SOLICITAN POR KILOS DE UN KILO, DE 2 KILOS Y DE 5 KILOS.....	111
S) ESCALERA DE ALUMINIO PARA COLGAR CARTULINAS.- SE CUENTA CON UNA ESCALERA PARA ESTE DEPARTAMENTO DE 1.50 MTS.....	111
T) IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA.- SE TIENE ESCOBA JALADOR FRANELAS JABON FIBRAS Y CUBETAS PARA PODER REALIZAR LIMPIEZA.....	112
U) CHAROLAS DE UNICEL.- ÚNICAMENTE SE SOLICITA POR NUMERO Y LA QUE PIDE ES 66.....	112
V) VITAFIL.- ES UN ROLLO DE PLASTICO ESPECIAL CON EL QUE EMPLAYAMOS LOS PRODUCTOS DE ESTA MANERA NOS AYUDA A PROTEJERLO MANTENIENDO EN UNA PRESENTACIÓN LIMPIA Y ADEMAS PODER COLOCAR EL CODIGO DE BARRAS CON EL PRECIO PARA QUE EL CLIENTE TOMA EL QUE REQUIERA SIN NECESIDAD DE ESPERARSE.....	112
W) CUCHILLOS.- SE TIENEN TRES CUCHILLOS.....	112
1.2 Equipos personales.....	112
<b>2.-EL PERSONAL Y SUS FUNCIONES.....</b>	<b>113</b>
2.1 ORGANIGRAMA.....	113
2.2 Gerente de la tienda.....	114
2.3 Coordinador del departamento.....	114
2.4 Subgerente de tienda de perecederos.....	114
2.5 Encargado del departamento.....	114
2.6 Auxiliar de encargado del departamento.....	114
2.7 Empleado de salchichoneria.....	114
2.8 Empleada de lacteos.....	114
2.9 Promotoras.....	114
<b>3.- IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE SALCHICHONERIA Y LACTEOS.....</b>	<b>115</b>
3.1 Imagen.....	115
3.2 Productos de consumo diario y generalizados.....	115
3.3 Trato directo con el cliente.....	115
3.4 Aportación del depto al total de ventas del super.....	115
<b>4.- NORMAS DE TRABAJO.....</b>	<b>115</b>
4.1 Calidad del producto.....	115
4.2 Selección.....	115
4.3 Surtido y exhibición.....	115

## CAPITULO IV

### DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS

4.4 Acomodo.....	115
4.5 Honestidad.....	116
4.6 Servicio.....	116
<b>5.- CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO.....</b>	<b>116</b>
5.1 Piezas enteras.....	116
Paquetes.....	116
Jamones.....	116
5.2 Embutidos.....	117
5.3-lácteos.....	117
5.4-Otros productos.....	119
5.5.-Paquetería de productos.....	120
<b>6.-PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN .....</b>	<b>121</b>
6.1 ELABORACION DE PEDIDOS Y BACKORDER.....	121
6.2 RECIBO DE MERCANCÍA Y BITÁCORA DE CADUCIDAD.....	121
6.3 ACOMODO EN CAMARAS.....	122
6.4 DEVOLUCION DE MERCANCÍA.....	122
6.5 MANEJO DE MERCANCÍA.....	123
6.6 EXHIBICION DE MERCANCÍA.....	123
6.7 SURTIDO.....	123
6.8 PRODUCTOS EMPLOYADOS.....	123
6.9 ROTACION DE MERCANCÍA.....	124
6.10 PREPARACION DE PARTES.....	124
6.11 CADUCIDAD.....	124
6.12 PRODUCTOS EXCEDENTES O DE NULA ROTACIÓN.....	124
6.13 PRECIOS.....	124
6.14 HIGINE EN EL DESPACHO.....	124
6.15 CONTROL DE CONSUMOS INTERNOS.....	125
6.16 CONTROL DE TRASFERENCIAS.....	125
6.17 INVENTARIOS.....	125
<b>7.- MERMAS.....</b>	<b>126</b>
7.1 DEFINICION.....	126
7.2 TIPOS DE MERMAS.....	126
7.3 COMO EVITAR Y CONTROLAR LAS MERMAS.....	127
8.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS.....	127
<b>9.-ATENCION AL CLIENTE.....</b>	<b>128</b>
9.1 TRATO AL CLIENTE.....	128
9.2 REGLAS DE ORO PARA TRATAR AL CLIENTE.....	128
<b>10.-TRABAJO EN EQUIPO.....</b>	<b>128</b>
10.1 MANEJO DEL GRUPO.....	128

## CAPITULO IV

### DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS

#### 1.GENERALES.

1.1 Áreas que abarca el departamento de salchichonería y lácteos.

a) Cámara de conservación y congelados.

Es el área refrigerada donde se almacenan los productos con el fin de mantener la cadena de frío que tiene el termokin al momento de entregar en el área de recepción de la tienda la cual debe de ser de 0 a 4 grados centígrados para la de conservación y de -10 a -15 grados centígrados para el de congelados.

Este tipo de cámaras de refrigeración se compran unas listas para ensambladas y otras aprovechando los espacios de tal manera de acondicionar la cámara las ensambladas por lo común son de marca amerikooler.

Las neveras de congelados y otros. Es donde se exhibe los productos que requieren de estar a esta temperatura para mantener su conservación y sus propiedades como el helado bolsas de verdura.

b) Área de salchichonería .

En esta área se exhiben los jamones y embutidos la cual cuenta con dos refrigerador marca Ojeda con entrepaños, mesa de trabajo, emplayadora, tres rebanadoras, Un refrigerador tipo burbuja mesa de atención al cliente con tres bascula electrónicas y refrigerador vertical.

c) Área de quesos y lácteos.

En esta área se exhiben los quesos, yogurt, mantequillas, margarinas y cremas la cual cuenta con un refrigerador Ojeda con entrepaños, mesa de trabajo, emplayadora, rebanadora, refrigerador tipo burbuja, mesa de atención a clientes, bascula electrónica, refrigerador vertical y tres refrigeradores Ojeda de exhibición de yogurt en todas sus presentaciones cremas y otros productos.

#### **Equipos y materiales utilizables.**

**A) Neveras exhibidores.-** mueble de refrigeración donde se almacenan y exhiben los productos para su mejor vista manejo y conservación de acuerdo a la temperatura que se encuentra.

**B) Modelos de neveras.**

- Burbujas (se encuentran en atención al cliente)
- Verticales (se encuentra en la parte de atrás de atención a cliente)
- Reachin verticales (se encuentra separado de la atención al cliente y por lo regular son varios y están unidos)
- Reachin horizontal (se encuentra en atención a clientes y también separados de la atención a cliente.
- Reachin congelados (se encuentra separados de atención a cliente y por lo regular son varios y están unidos pero funcionan individualmente.)

**C) Mostrador.-** es el área destinada a la atención del cliente el cuenta con una balanza para pesar el producto.

**D) Muebles exhibidores de longanizas y chorizos.-**

Muebles de madera generalmente de madera o metal. Con ganchos o travesaños

**E) Neveras de productos congelados.-** existen dos tipos de neveras las verticales y las horizontales las cuales nos ayudan a conservar el producto en congelación o a una temperatura alta su marca es tyler.

**F) Balcas electrónicas.-** nos ayudan a parte de saber el peso, por medio del PLU saber el precio del producto de acuerdo a lo solicitado por el cliente y de esa manera optimizar tiempo ya que aparte nos imprime el código de barra para que al pasar a la caja le cobren son de marca hobart su capacidad es de 15 kilos.

Existen dos tipos de balanzas.

Madre. que es aquella que distribuye la información a las demás.

Satélite. Estas están conectadas en red a la madre las cuales se encuentran en atención al cliente.

Recepción. Como su nombre lo indica la ocupan en el área de recepción para dar entrada al producto es de marca barkell capacidad de 500 kilos

**G) Rebanadora.-** es la máquina con que rebanamos el jamón y el queso la cual nos permite colocar el grueso de la rebanada por medio de un reloj de graduación que nos soliciten es de marca berkel se cuenta con tres máquinas para salchichonería y para quesos con una.

- H) **Emplayadoras.-** maquina que sirve para envolver los productos en un plástico llamado vitafil para protegerlo.
- I) **Insectronic.-** equipo electrónico que nos ayuda a eliminar las moscas.
- J) **Turnomatic.-** es un sistema que se usa para atender ordenadamente a los clientes el cual funciona de la siguiente manera se toma un boleto y el despachador cambia la pantalla para atender otro cliente.
- K) **Charolas de acero inoxidable.-** se ocupan para colocar el producto enplayado dándole de esta forma una mejor presentación en la mesa de atención al cliente.
- L) **Pizarro de precios.-** este elemento de trabajo ya no se ocupa en la actualidad por la gran gama de productos y el cambio de precios constante que existe en el departamento por las ofertas y promociones.
- M) **Coladeras de acero inoxidable.-** no se ocupa en el departamento en la actualidad
- N) **Cucharas de acero inoxidable.-** no se cuenta con este equipo solo se tienen cucharas de plástico.
- O) **Carros de servicio para el traslado de mercancía.-** no cuentan con el equipo se acoplaron con un carrito antiguo donde llevan la mercancía.
- P) **Tarimas de área de despacho.-** no se ocupa ya que en la actualidad se cuenta con mesas de trabajo y no se paran a atender a tras de los refrigeradores como se hacia entes. las tarimas eran hachas de madera.
- Q) **Guantes de plástico.-** se solicitan en tamaño estándar son importantes para que el cliente se de cuenta de la higiene que existe al manejar el producto.
- R) **Bolsas.-** se solicitan por kilos de un kilo, de 2 kilos y de 5 kilos.
- S) **Escalera de aluminio para colgar cartulinas.-** se cuenta con una escalera para este departamento de 1.50 mts.

**DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS**

---

**T) Implementos de limpieza.-** se tiene escoba jalador franelas jabon fibras y cubetas para poder realizar limpieza .

**U) Charolas de uniceL.-** únicamente se solicita por numero y la que pide es 66.

**V) Vitafil.-** es un rollo de plastico especial con el que empleamos los productos de esta manera nos ayuda a protegerlo manteniendo en una presentación limpia y ademas poder colocar el codigo de barras con el precio para que el cliente tome el que requiera sin necesidad de esperarse.

**W) Cuchillos.-** se tienen tres cuchillos.

**W) Empacadora al alto vacío.-** cámara de descompresión de productos previamente empaçados y sellado de calor es de marca berkel tiene tapa de cristal las bolsas que se ocupan se piden por pulgadas en la tienda no cuenta con este equipo.

**1.2 Equipos personales.**

**A) Cuchillos.-** se cuenta con tres cuchillos de para el departamento.

**B) Portacuchillos.-** no se cuenta con ellos. Son de cuero y sirven para que guarden el cuchillo y no ande por todos lados y se ocasione un accidente.

**C) Batas.-** en este departamento son blancas contienen el logotipo de la empresa y nos ayudan a la presentación del personal y la higiene que existe en el.

**D) Mandiles de plástico.-** al igual que las batas estos protegen que la bata no se manche al momento de traer las barras de jamón y de quesos o otros productos que se manejan en el piso de venta.

**E) Cascos.-** en la actualidad no se ocupan lo que se tiene son gorras.

**F) Cofias.-** son protectores para la boca los cuales deben tener todo momento que están despachando.

**G) Redes.-** las ocupan las damas para detener su cabello y no este volándoles en la cara o se les caiga al momento de despachar.

**H) Chamarras.-** la ocupan para entrar a la cámara de congelados

## CAPITULO IV

### DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS

**I) Gafete de identificación.-** es proporcionado por la empresa con el nombre del trabajador y en el reverso los datos del mismo debe de estar colocado del lado izquierdo a la altura del pecho para que el cliente sepa con quien esta tratando.

**J) Botas.-** son botas de plástico las cuales se ocupan para hacer la limpieza tanto de las cámara como del departamento.

## 2.-EL PERSONAL Y SUS FUNCIONES.

### 2.1 ORGANIGRAMA.



## **CAPITULO IV**

### **DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS**

#### **2.2 Gerente de la tienda.-**

organiza a su personal dando indicaciones y les proporciona las herramientas necesarias para lograr las cuotas de venta.

#### **2.3 Coordinador del departamento**

sus funciones son de supervisión en el área de piso y coordinar los pedidos que se solicitan a dar capacitación a los encargados.

#### **2.4 Subgerente de tienda de perecederos**

al igual que el gerente además tiene que verificar los chek clis de temperatura de cámaras y exhibición revisar y autorizar los pedidos, trasferencias, análisis de ofertas, registro de ventas, caducidades, mermas y rol de turno entre otras funciones que realiza.

#### **2.5 Encargado del departamento**

debe supervisar que el auxiliar, los empleados y promotoras realicen bien sus funciones que realizan preparan la bitácora de caducidad, elabora los pedidos y los pasa autorización realiza los roles de horarios y avisa a gerencia solicitar las cartulinas de ofertas para colocarlas supervisa el almacenamiento y el buen manejo de los productos tanto en las cámaras como en el piso de ventas realizar todos los días sus chek clis.

#### **2.6 Auxiliar de encargado del departamento**

las mismas funciones que el encargado ya que uno esta en el primer turno y el otro en el segundo o viceversa.

#### **2.7 Empleado de salchichoneria**

mantener limpio el área de atención al cliente manejar correctamente el producto de acuerdo a su fecha de caducidad tener siempre producto en la nevera de respaldo, en la tipo burbuja para su exhibición en esta área y atender de manera cortes y con una sonrisa viendolo de frente a los clientes.

#### **2.8 Empleada de lácteos**

las mismas funciones que las de salchichoneria pero con el manejo de lácteos.

#### **2.9 Promotoras**

es el personal que envía el distribuidor para que promuevan su producto y se efectúen mas ventas se tienen ciertas políticas y reglas que se les informan en el área de portería el cual se encarga que se cumplan todas estas reglas y políticas de la empresa, nos apoya con el despacho de cualquier tipo de producto que le soliciten aunque no sea de la marca que están promoviendo el llenado de las neveras chocar las fechas de caducidad del producto retirarlo de las neveras en caso de que la fecha ya este vencida y otras funciones.

## CAPITULO IV

### DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS

#### 3.- IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE SALCHICHONERIA Y LACTEOS.

##### 3.1 Imagen

se genera a través de la exhibición limpieza y atención al cliente.

##### 3.2 Productos de consumo diario y generalizados.

**Salchichoneria** .- jamones y embutidos.

**Lácteos** .-quesos, cremas, mantequillas, yogurt.

**Congelados**.- productos ya preparados helados, pizzas, frutas y verduras hamburguesas gelatinas pasteles otros.

##### 3.3 Trato directo con el cliente

el cliente debe ser tratado con cortesía mirándolo de frente y amabilidad dándole el producto que el nos pide de la manera que el lo solicite .

##### 3.4 Aportación del depto al total de ventas del super

es de vital importancia ya que los clientes toman en cuenta este departamento para hacerse un criterio general de la tienda.

#### 4.- NORMAS DE TRABAJO.

##### 4.1 Calidad del producto

la calidad del producto se mide de acuerdo al gusto del cliente por eso nosotros tratamos de tener un mejor surtido, selección, exhibición, servicio y honestidad.

##### 4.2 Selección

Ya que el encargado es el responsable de los pedidos a los proveedores el debe tener todos los productos de mayor rotación para darle al cliente la oportunidad de poder seleccionar el que deseé por medio de una buena exhibición.

##### 4.3 Surtido y exhibición

conjunto de productos dentro de una misma especie o familia. Al realizar el pedido se deben solicitar la mayor gama de productos a los pedidos a los proveedores una vez que se tengan todos los productos que se desplazan llenar sus neveras para tener el mejor surtido y de esa manera hacer una buena exhibición.

##### 4.4 Acomodo

colocar el producto con la mejor vista.

**Cuadrage**.-se la forma de distribución ordenada del producto aprovechando al máximo el espacio asignado.

Tomando en cuenta la familia, consumo, conservación y tiempo de vida.

#### 4.5 Honestidad

la honradez de poder ofrecer una gama de productos con la seguridad que se encuentran en buen estado y que nuestro personal lo atenderá con excelencia.

#### 4.6 Servicio

que contamos con el personal capacitado para brindar la atención mas completa.

### 5.- CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO.

#### 5.1 Piezas enteras.

Es la presentación que tre el producto directo del proveedor

Paquetes  
Tambien bienen asi de abrica

Jamones  
es la carne de cerdo o pavo con grasas nutrientes químicos y agua que se utilizan para elaborarlos con la parte trasera o espaldilla ya sean piezas enteras o trozos comprimidos.

- A) **Jamón cocido Horneado.-** son de color rosa claros y están previamente cocido listo para comer el tamaño y la forma varia de acuerdo a la marca.
- B) **Jamón de pierna York o pernil.-** es semicocido horneado o ahumado el primero su color es rosa claro y del segundo es rozado oscuro su caducidad es de dos meses peso por pieza de 6 a 7 kilos.

La diferencia que existe en estas dos clases de jamón es que uno es de pierna de cerdo y el otro es de partes de cerdo.

- C) **Jamón serrano.-** su color es rojo quemado y su sabor es salado recibe una maduración y curación se consume crudo y se conserva a temperatura fresca o bien refrigerado
- D) **Jamones de pavo.-** son de color rosa muy claro o blancos los primeros se elaboran de pierna y muslos y el blanco se elabora de pechuga.

#### 5.1.1 Lomo.

- A) **Canadiense.-** lomo de cerdo, agua, sal yodatada, dextrosa, condimentos fosfato de sodio, exitorbato de sodio, nitrito de sodio y ahumado natural es de marca dely su

desplazamiento es lento su peso es de 2.645 kilogramos su forma es redonda y color cafecito.

### **5.2 Embutidos**

combinación de piezas pequeñas de carne y grasas que se muelen pican y se condimentan con diferentes especias, alguno de ellos son empacados en tripas naturales de cerdo o de plástico.

**5.1.2 Salami.-** carne de cerdo y res molida y condimentos.

**5.1.3 Chorizo.-** elaborado con carne de cerdo y res molida y condimentos.

**5.1.4 Paté.-** elaborado con hígados cocidos de algunos animales como cerdo, pollo, ganso, conejo y condimentados.

**5.1.5 Pasteles.-** elaborado con carne molida, cocida y prensada de res, cerdo y condimentada con grasa.

**5.1.6 Salchichas.-** se elaboran de carne grasas y harinas.

**5.1.7 Queso de puerco.-** se elaboran de partes carnosas y grasa de la cabeza de cerdo (orejas trompa cachete) condimentos sal refinada especias fosfatos de sodio nitrito de sodio.

**5.1.8 Mortadela.-** carne de ave fécula proteína de soya condimentos sal yodatada humo liquido fosfatos de sodio.

**5.1.9 Longaniza.-** elaborada con recortes de carne molidas condimentos y picantes.

**5.1.10 Tocino.-** partes adiposa de la panza de puerco soya condimentos sal yodatada fosfata de sodio.

### **5.3-lácteos**

**5.1.11 Quesos.-** son los productos derivados de la leche a través de procesos de reposo .

**A) Fundidos o americanos.-** se caracterizan por su proceso de elaboración son fundidos y se fabrican con leche entera de vaca. Son de color amarillo ya que durante el proceso se

les agrega color vegetal se empaacan en barras de 2 kilos o en rebanadas envueltas listas para comer.

- B) Quesos frescos.-** son de consistencia blanda, frágiles de color blanco y contienen alto índice de humedad. Estos son los panelas, los cottage, los doble crema y los tipo cremoso para untar.
- C) Quesos añejos.-** es el queso que carece de leche o suero ya que para su elaboración se deja secar intencionalmente. Estos son los parmesanos y los quesos para sopa.
- D) Quesos maduros.-** son aquellos quesos que se dejan hacer viejos a la temperatura ambiental, tiene un sabor fuerte y pueden ser fundidos. Estos son el gruyere, portsalut, holandés, tilsiter, chester y manchego.
- E) Quesos semimaduros.-** son los quesos con un leve grado de maduración son de consistencia suave con un sabor no tan fuerte como los maduros y se funden fácilmente. Estos son asadero, chihuahua y Oaxaca.

- 5.1.12 Cremas.-** es un liquido espeso graso de color blanco con un sabor parecido a la leche. Tipos de crema:
- **Crema acida.-** que normalmente se utiliza para comidas preparadas.
  - **Media crema.-** que es un poco mas espesa se puede utilizar de postre y para algunas comidas preparadas.
  - **Crema pastelera o chantilly.-** que es muy dulce yes especial para elaboración de dulces y pasteles.

**5.1.13 Mantequillas.-** es una sustancia grasa de color amarilla clara que se obtiene de la leche de vaca mediante un proceso de agitación . hay dos tipo con sal y sin sal.

**5.1.14 Margarinas.-** es una sustancia grasa comestible muy parecida a la mantequilla de consistencia blanca elaborada con diversos aceites y grasas casi siempre vegetales.

**5.1.15 Yogurt.-** es elaborado basado en la leche pasteurizada con la ayuda de fermentos lácticos acidificantes y estabilizantez, combinando un proceso de enfriamiento su consistencia puede ser liquida o espesa.

**Proceso de elaboración.**

- Recepción de leche que contenga un 3.5 a 4 % de grasa.
- Agregar leche en polvo para evitar el desnatado.
- Pasterización se hierva la leche.
- Cultivos.- ya pasteurizada se enfría a 1 y 2 grados centígrados se siembra el cultivo y se incuba.
- La temperatura es de 42 grados centígrados y el tiempo fluctúa entre 5 y 7 horas.
- Enfriamiento se debe realizar a 10 grados centígrados.

**5.1.16 Leches.-** es el producto 100 % de la vaca. Existen cuatro tipos de leche.

- **Leche entera.-** tiene un valor nutritivo del 100% contiene un mínimo de grasa de 30 g/l. Y un mínimo de proteínas de 30 g/l.
- **Leche parcialmente descremada.-** también conocida como leche semidescremada tiene un mínimo de grasa propia de la leche de vaca 16 g/l un mínimo de proteínas propias de la leche de vaca 30 g/l. Adicionando con 670 microgramos equivalentes de retinol por litro ( vitamina A) y no posee el mismo valor nutritivo de la leche entera y ya esta pasteurizada.
- **Leche descremada.-** o Light tienen un contenido mínimo de la grasa de la vaca 4 g/l. Un mínimo de proteínas propia de la leche de 32 g/l adicionada con 670 microgramos equivalentes de retinol por litro (vitamina A) no posee el mismo valor nutritivo de la leche entera y ya esta pasteurizada.

#### 5.4-Otros productos.

- A) Gelatinas preparadas.-** diferentes presentaciones y sabores.
- B) Jugos.-** vienen en bolsas en diferentes tamaños y sabores.
- C) Maíz para pozole.-** viene en diferentes presentaciones y precocido.
- D) Cremas (botoneras).-** se encuentran de ajo y garbanzo diferentes presentaciones listas para terminar de preparar.

- E) Pizzas semipreparadas.-** vienen en tamaños individuales y familia.
- F) Semillas secas y frutos.-** se ofrecen semillas que se pueden comer solas o utilizarse en la elaboración de comidas y postres, se venden por peso, ya sea a granel o en paquetes las principales son ciruela pasa, pasitas, cacahuates, nueces cerezas aceitunas .
- G) Condimentos.-** como son el mole (rojo y verde) pipian y adobo.
- H) Ates y frutas cubiertas.-** son de guayaba, fresa, membrillo, manzana y tejocotes así como las frutas cubiertas de azúcar como higos, peras, manzanas etc.
- I) Alimentos y verduras congeladas.-** entre los alimentos congelados se manejan las nuggets, hamburguesas, las empanadas las flautas listas para freír además manejan helados así como las verduras precosidas.
- J) Preparados (patee, salchichas, milanesas etc.)-** patee de hígado salchichas para hot dog con queso, milanesas de pollo carne para hamburguesas y otros.

#### **5.5.-Paquetería de productos**

En lo que respecta al producto que se exhibe se tiene que tener cuidado con los gramajes para lo cual se recomiendan los siguientes pesos para darle al cliente opción de escoger la cantidad que el desee.

- Quesos de 250 a 500 grs.
- Chorizos de 300 a 500 grs.
- Salchichas de 500 grs. a 1 kilo.
- Preparados para potaje de 200 a 500 grs.
- Productos embolsados (cacahuates, semillas, etc.) de 250 grs.
- Ates de 500 grs. A 1 kilo.

**6.-PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN .**

**6.1 ELABORACION DE PEDIDOS Y BACKORDER.**

**Pedido.-** es el procedimiento fundamental en cuanto a la productividad del departamento con el fin de alcanzar las metas e incrementar las utilidades mediante el servicio, calidad y precio.

La elaboración de pedidos la realiza el encargado y debe considerar los siguientes puntos.

- Conocer la existencia al detalle tanto de la cara de refrigeración, congelados y piso de venta.
- Solicitar reporte de historial de ventas unitario de productos ofertados.
- Calcular las necesidades reales de acuerdo a las características del pedido. (ofertas normales, ofertas en días de quincena, para días festivos promociones y días de venta normal entre otros).
- Se debe considerar la tardanza en que nos pueden entregar el producto.
- Realizar el llenado del pedido en los formatos establecidos y pasar a que lo autoricen.
- Pasar con el subgerente para firmarlo y verificarlo.

**6.2 RECIBO DE MERCANCÍA Y BITÁCORA DE CADUCIDAD.**

**Recepción.-** este procedimiento es muy importante ya que este da entrada al producto que será ofrecido al cliente.

**Pasos.**

- Arribo del producto a la bodega.
- Revisión de plomos y sellos.
- Revisión de hojas de pedidos (producto y cantidad)
- Autorización de la factura.
- Revisión del estado del producto.
- Descarga
- Archivo

**Trasporte de la carga.**

Este debe ser en un camión refrigerado o Termoking.  
Fecha de arribo un día después del pedido.

## CAPITULO IV

### DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS

Verduras precocidas, congeladas, una semana después del pedido.  
Temperatura de 0 a 4 grados centígrados

#### **Características que deben de revisarse al recibir el producta.**

- La temperatura del producto.
- Que no este deshidratada.
- Color
- Que el contenedor sea el adecuado.
- Que el pedido sea el correcto.
- Fecha de caducidad.
- Condiciones físicas del producto.
- Que este cerrado el producto.
- En el caso de los quesos que no tenga hongos o demasiado suero.

#### **Características que no se deben aceptar en la recepción.**

- Que el producto llegue caliente.
- Que este deshidratado.
- Que el producto este verdoso.
- Que no tenga la caducidad dentro del margen establecido.
- Que las piezas estén abiertas.
- Que el producto llegue golpeado.

Bitácora de caducidad.- es el formato mediante el cual se anotan todos los productos por claves, descripción, gramaje y el día en que vence.

#### **6.3 ACOMODO EN CAMARAS**

Para la colocación del producto se tienen que tener limpias, deberá tomar en cuenta la marca del producto y el tipo de producto es decir que se deben determinar los espacios para el yogurt, jamones quesos etc, su temperatura es de 0 a 4 grados para la de conservación.

Debemos tomar las siguientes medidas.

- Separar los productos de carne de los lácteos.
- Almacenar los quesos por niveles acorde al tipo y grado de humedad.
- Separar el producto mermado en un espacio específico de la cámara identificado con un letrero que diga mermas.
- Realizar lo mismo con el producto preparado para devolución a proveedores.

#### **6.4 DEVOLUCION DE MERCANCÍA**

Una devolución procede cuando el producto caduca o que no se encuentra en condiciones de ofrecerse al cliente.

Al detectar un producto que debe de ser devuelto al proveedor.

## CAPITULO IV

### DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS

1. Dar aviso al subgerente o al gerente con el formato correspondiente especificando producto y cantidad.
2. Estas deberán hacerse en el momento que el proveedor llega a surtir con la supervisión del vigilante de bodega.

La devolución se entrega al proveedor y este revisa la mercancía una vez recibida la mercancía se procede a informar al departamento comercial para el descuento en la factura.

Cambio físico se entrega al proveedor y este reemplaza las piezas en mal estado por frescas y procede a dejar su pedido.

3. No debe haber producto por mas de 4 días.

En caso de que el proveedor no quiera realizar el cambio o se tarde se elabora una nota de devolución la cual debe ir foliada y se destruye el producto en presentación del vigilante .

Nota. En cualquier caso se le informa a la gerencia para el descuento correspondiente al proveedor y aplicar medidas.

#### **6.5 MANEJO DE MERCANCÍA**

Es el procedimiento mediante el cual se verifica que el producto sea cuidado desde la recepción hasta la exhibición en el piso de venta.

Cuidados generales. Son las condiciones de manejo que nos sirven para evitar las mermas en el momento de recepción , almacenamiento y exhibición en piso.

Como por ejemplo la temperatura, la conservación el almacenaje la rotación del producto .

#### **6.6 EXHIBICION DE MERCANCÍA**

Es la forma en que se acomoda el mueble de exhibición y el producto de tal manera que se atraiga para el cliente ocupando el cuadraje, acomodo fondos y surtido.

#### **6.7 SURTIDO**

Conjunto de productos por familias dentro de una misma exhibición en el piso de venta el responsable de solicitar la gama de productos es labor del encargado el surtimiento en piso de ventas es del empleado verificando que no falte producto.

#### **6.8 PRODUCTOS EMPLOYADOS**

Con respecto a los productos empleados se deberá tener especial cuidado en los gramajes que mas solicita el cliente para realizar de ese tamaño y el cuidado en la higiene al elaborarlos se les debe poner su etiqueta de precio, si son en charolas

## CAPITULO IV

### DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS

debe colocarse en el extremo superior derecho y en el caso de producto en bolsa en el centro.

#### **Tiempo de vida de productos empleados.**

1	Los quesos americanos, manchego, chihuahua, deisy y chester	4 días
2	Quesos Oaxaca y rayados	3 días
3	Quesos soperos	10 días
4	Quesos holandeses y patagrás	7 días
5	Todos los ates y frutas cubiertas	10 días
6	Todas las semillas	15 días
7	Todos los preparados para potaje	2 días
8	Todos los chorizos secos y con manteca al igual que las longanizas	3 días

#### **6.9 ROTACION DE MERCANCÍA**

La rotación se supervisa diariamente por los empleados de acuerdo al procedimiento P. E. P. S.

El producto de mayor rotación es el jamón y los quesos

#### **6.10 PREPARACION DE PARTES**

Son aquellos que se preparan con repacería del departamento con los cuales se preparan pates y otras preparaciones.

#### **6.11 CADUCIDAD**

Es la fecha antes de la cual el producto debe ser retirado de exhibición porque según el tiempo transcurrido desde su elaboración ya no reúne las características para su consumo.

#### **6.12 PRODUCTOS EXCEDENTES O DE NULA ROTACIÓN**

Esta situación se puede dar cuando el comprador nos envía producto nuevo o por elaborar mal pedido por que es producto de cierta temporada para lo cual se elaboran promociones internas para desplacer dicho producto y no perder.

#### **6.13 PRECIOS**

es la cantidad monetaria que le asigna al producto nuestro departamento de costos de acuerdo a todos los factores de oferta y demanda.

#### **6.14 HIGINE EN EL DESPACHO**

Este es otro de los puntos mas importantes del departamento en el área de despacho ya que deben tener limpio en todo momento esta área además del

## CAPITULO IV

### DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS

producto la imagen del personal con bata blanca gorra guantes cofias y botas y la higiene del producto al ponerlo en bitafil y bolsas de este depende la imagen que el cliente se ase de toda la tienda.

#### **6.15 CONTROL DE CONSUMOS INTERNOS.**

Son los implementos que se requieren para el desarrollo correcta de la venta del producto los consumibles del departamento son:

- Vasos de unicel de las medidas # 716 y # 732.
- Charolas de unicel de las medidas #66.
- Bolsas transparentes punteadas por rollo 1k, 2k, y 5k.
- Películas de vitafil que se surte en rollos de 300m.
- Rollo de etiquetas para precio.
- Guantes de plástico de tamaño estándar.
- Rollos de papel para turno matic.
- Cofias.

#### **6.16 CONTROL DE TRASFERENCIAS**

Proceso mediante el cual se cambia o trasfiere producto existen dos tipo.

**Internas.-** que son las que se efectúan de departamento a departamento.

**Externas.-** que son las que se realizan de tienda con tienda.

#### **Puntos principales.**

- Llenado de formato.
- VoBo de las personas involucradas.
- Autorización del responsable( gerente o subgerente)
- Realizarlo con mercancías de primera calidad.
- Notificar al responsable en caso de alguna anomalía.
- Registrar el folio y archivar en forma cronológica.

#### **6.17 INVENTARIOS**

Es el proceso de cuantificación y valorización de los productos que existen a una fecha determinada.

En este departamento es importante tener el control de peso medidas y volumen para poder estibar el producto así como el máximo de cajas que se pueden acomodar.

La unidad de medida es en kilogramos y en piezas, de acuerdo a estas medidas se le da entrada al producto.

- Al realizar el inventario se debe empezar por asignar numero a las cámaras y muebles de exhibición.
- Dentó de las cámaras se le asigna una letra a cada espacio de la cámara por letra y el producto que esta colocado debe tener su marbete anotándole el código y la cantidad de kilogramos o piezas .
- En el piso de ventas se procede a contar hasta que cierra la tienda todo el producto en exhibición anotando en el marbete la cantidad de piezas o kilogramos.
- Capturar en las terminales portátiles la información obtenida.
- Validar el costeo físico vs. sistema .
- En el caso que existan diferencias empezar por la mas representativa hasta que cuadren todas.
- Impresión de los reportes y enviar la documentación a oficinas firmada.

## **7.- MERMAS.**

### **7.1 DEFINICION**

Es la perdida cuantificada de una parte del producto ocasionando perdidas para la empresa. Las cuales se pueden dar por fallas en el control y manejo de la misma, como errores en los pedidos, compras, exhibición, almacenaje así como otros ocasionados por el elemento humano o problemas de recepción.

### **7.2 TIPOS DE MERMAS**

Existen dos tipos de mermas las de origen y las diarias.

Las mermas de origen se generan al momento de recibir la mercancía ya que debemos de verificar el producto tanto en cantidad como en calidad para lo cual se hacen pruebas selectivas y se calcula un porcentaje en caso que se encuentre que esta algo malo y se regresa si esta muy malo. Se debe llenar un formato que lleva los siguientes datos.

- Sucursal
- Zona
- Fecha de entrada.
- Pedido numero
- PLU
- Descripción del producto
- Entrada en kilogramos o en piezas
- Merma en kilogramos o en piezas
- Observaciones
- Comentarios

## CAPITULO IV

### **DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS**

---

- Nombre y firma del encargado de bodega, del encargado del departamento, de vigilancia de bodega.

Las mermas diarias son las que se originan en piso de venta cámara de refrigeración y congelación. Estas se llevan por la mañana a vigilancia por el encargado para que las cheque el vigilante tanto kilos como piezas así mismo el encargado de bodega y se elabora el formato se captura en el sistema se imprime y se firma.

#### **7.3 COMO EVITAR Y CONTROLAR LAS MERMAS**

Es importante tomar en cuenta los siguientes puntos.

- 1.- Acomodar correctamente y con buena rotación los productos.
- 2.- Vigilar que los proveedores y promotores den buen trato a los productos.
- 3.- Que los almacenistas también den buen trato al producto.
- 4.- Que las estibas sean las correctas de acuerdo a las indicaciones de las cajas.
- 5.- No dejar el producto mucho tiempo fuera de refrigeración para no romper la cadena de frío.
- 6.- Revisar las fechas de caducidad y llevar su bitácora.
- 7.- Verificar que los equipos estén funcionando correctamente.
- 8.- Realizar los pedidos correctamente.
- 9.- Controlar y documentar las trasferencias.

#### **8.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS**

##### **8.1 BITACORA DE CADUCIDAD**

Es el formato donde se registran todos los artículos que se manejan en el departamento agrupados por proveedores con espacios para registrar las fechas de los cuales tenemos en existencia. Al momento de recibir un producto se debe de marcar en la bitácora la fecha correspondiente a un día antes de su vencimiento ya que es cuando se debe retirar del piso de ventas. Se debe revisar todos los días por el encargado o el responsable que quede en las mañanas.

##### **8.2 CONTROL DE VENTA DIARIAS.**

Cada encargado de departamento independientemente de los registros del sistema debe de llevar una bitácora de existencias diariamente al termino de cada turno.

##### **8.3 CONTROL DE TURNOS, HORARIOS Y DESCANSOS DE PERSONAL.**

Asi mismo debe de llevar un control de los horarios y dias de descanso del personal de su departamento

##### **8.4 PENDIENTES PARA EL CAMBIO DE TURNO**

## **CAPITULO IV**

### **DEPARTAMENTO DE SALCHICHONURIA Y LACTEOS**

Se llevan anotados en una libreta estos pueden ser.

- Producto que se necesite en piso de venta por que se vendió.
- Faltante de mercancía que se requiere del proveedor.
- Mantenimiento de alguna nevera que este fallando.
- Faltantes de cartulinas de promoción

## **9.-ATENCION AL CLIENTE**

### **9.1 TRATO AL CLIENTE**

El trato al cliente siempre es de primera calidad siempre y cuando sea supervisado por eso siempre el encargado debe estar en piso de venta.

### **9.2 REGLAS DE ORO PARA TRATAR AL CLIENTE**

Se deben tomar algunos puntos de importancia.

- Saludar al cliente con voz natural viéndolo de frente.
- Preguntar que desea.
- Si responde que quiere que le recomendemos un producto se debe explicar por que le recomendamos ese producto tanto cualidades y precio.
- Si responde que quiere alguno en especial informarle los que tenemos en oferta y si cambia de parecer darle lo que nos solicita.
- Al entregarlo el producto el cliente se fijara que tenemos guantes para el manejo del producto y ala vez le daremos las gracias por su compra.

## **10.-TRABAJO EN EQUIPO.**

### **10.1 MANEJO DEL GRUPO**

Es importante que el encargado se dirija en todo momento con respeto pero con voz firme para que los empleados y promotores realicen bien su trabajo que exista una supervisión y que los logro hacer trabajar unidos para que se les faciliten las labores del día.

## INDICE

<i>INDICE</i> .....	136
<b>1.- DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO</b> .....	138
<b>2.- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO</b> .....	139
<b>3.- FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:</b> .....	139
<b>4.-DEFINICION DE LOS HORARIOS DEL DEPARTAMENTO</b> .....	141
<b>5.-MERCADEO O DEPARTAMENTALIZACION</b> .....	141
<b>6.-CONOCIMIENTOS Y LIMPIEZA DEL AREA DE TRABAJO</b> .....	143
<b>7.- CONOCIMIENTOS DEL MATERIAL, HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍA UTILIZADOS EN EL AREA DE:</b> .....	144
<b>8.-CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO</b> .....	150
<b>GALLETA-MALA PRODUCCIÓN</b> .....	158
<b>MALA PRODUCCIÓN DE DANÉS</b> .....	160
<b>ACABADOS</b> .....	161
<b>MALA PRODUCCIÓN DE BIZCOCHO</b> .....	165
<b>9.- ALMACENAMIENTO Y EXHIBICIÓN DE LA MERCANCÍA ( CAMARAS Y PISO DE VENTA)</b> .....	174
<b>MARCAJE</b> .....	174
<b>MARBETES</b> .....	174
<b>10.- PEDIDOS A PROVEEDORES. LIOSTA DE PRODUCTOS Y DIRECTORIO</b> .....	175
<b>11.- VIAS DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN PARA:</b> .....	175
<b>12.-PRODUCTIVIDAD Y ROTACIÓN DE INVENTARIO:</b> .....	175
<b>EXHIBICIÓN EN PISO DE VENTA</b> .....	176
<b>CUADRAJE EN PISO DE VENTA</b> .....	177
<b>EMPAQUE DEL PRODUCTO</b> .....	177
<b>PRODUCCIÓN</b> .....	177
<b>13.- CONTROL Y SUPERVICION</b> .....	178

---

15.- INVENTARIOS.....	179
16.- MERMAS.....	180

UQROO.SISBI.CEDOC

PERSONAL O AREA RESPONSABLE:

GERENTE DE TIENDA. .

SUBGERENTE DE PERECEDEROS

## 1.- DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO.

### DEFINICIÓN DEL DEPARTAMENTO.

Es el área que designan dentro de la tienda para la elaboración de productos derivados de la mezcla de harina con otros ingredientes..

Objetivo del departamento.

Elaboración de productos de alta calidad y variedad que cumplan con las normas de producción y sobre todo que logren satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes a precios competitivos.

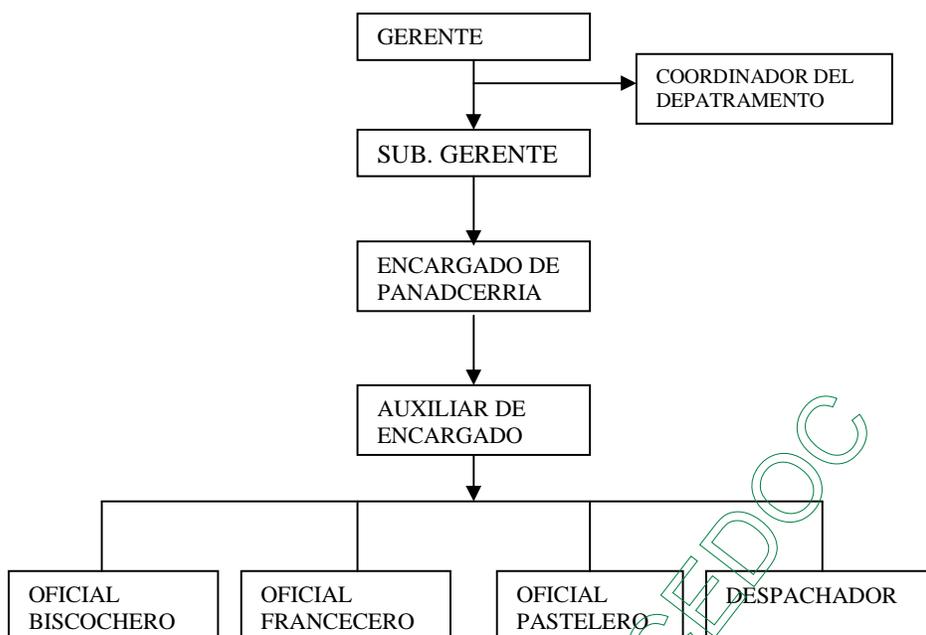
### CARACTERÍSTICA ESENCIAL Y PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS QUE VENDE.

IMPOTANCIA DEL DEPARTAMENTO.- El departamento de panadería, esta integrada al área de productos perecederos de la tienda, por lo que lo convierto en un departamento de mucho interés y cuidado, ya que los productos que se elaboran en este departamento, son de consumo directo por lo que siempre hay que tener presente en la elaboración y exhibición lo siguiente, higiene, la calidad, el surtido y la presentación

- PARTICIPACIÓN DE VENTAS GLOBALES TIENDA.  
De 1.5 a 2 por ciento de las ventas globales
- PARTICIPACIÓN EN MERMAS GLOBALES TIENDA.  
APROXIMADAMENTE UN 4% DE LAS MERMAS TOTALES DE LA TIENDA

• % DE PISO DE VENTAS QUE OCUPA.  
VARIA DE ACUERDO AL SUPER

## 2.- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO.



## 3.- FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:

- **COORDINADOR DE PANADERIA.** Realiza visitas a tiendas en coordinación con los encargados y la gerencia realizaran un revisión en el área de preparación y despacho.

### 1. Supervisar el surtido de los productos en el piso de venta, de acuerdo a las políticas establecidas.

2. Supervisar la adecuada exhibición de los productos que se encuentran en piso de venta así como cantidad calidad y precio.
3. Verifique la atención a los clientes por parte del personal sea con amabilidad y cortesía.
4. Revisar si los reportes de mercancía tienen anotado algún problema y ver el excedente, para que el saldos y la cantidad de mermas, se están elaborando y enviando al área comercial en las fechas y elaboración con base a las políticas establecidas.
5. Capacitar al personal para posteriormente verificar el uso adecuado de todo el equipo de trabajo, evitando el mal uso de las mismas y accidentes.
6. Supervisar el adecuado proceso de pedidos al cedis, para el surtido de sus departamento.
7. Comunicar y dejar asentado por escrito en la libreta de reportes de la gerencia de tienda, los pormenores de las visitas, para efecto de sugerir y solicitar apoyo para tomar las medidas correctivas a las situaciones que se

reportaron.

- **ENCARGADO DE PANADERÍA.** Es la persona que esta a cargo del departamento y se encarga del buen funcionamiento supervisando y realizando su trabajo para lo cual mencionamos algunas.

- Supervisar la temperatura de la cámara de conservación del departamento por lo menos cada dos horas.
- Elaborar check list del departamento tanto del área de preparación como el área de despacho.
- Elaborar pedido de ingredientes y materias primas para la elaboración del producto y consumos internos.
- Elaboración de rol de horarios y días de descanso tomando en cuenta días de quincena, festivos, o festejo que incremente la producción.
- Supervisar que el equipo de trabajo este en optimas condiciones y si tiene algún problema reportarlo a tiempo.
- Que la producción salga a la hora establecida como es el caso del bolillo que esta a cargo del francesero y tiene un horario.
- Supervisar al pastelero de la consistencia de los pasteles así como del adorno que lleva el desplazamiento que tiene algún tipo de pastel en especial.
- Supervisar que el bizcochero realice a tiempo su producción de los diferentes tipos de biscochos que se elaboran.
- Estar al tanto para enviar apoyo al despachador.
- Capacitar a todo el personal en las diferentes áreas para que puedan apoyar en caso de algún imprevisto.
- Elaboración de reporte de mermas.
- Elaboración de reproceso de producto.
- Elaboración de Trasferencias de mercancías internas o externas.

- **AUXILIARES DEL DEPTO.** Es la persona que apoya al encargado cuando el no esta a desarrollar todas estas funciones y ver que los demás hagan su trabajo.

- **OFICIAL BISCOCHERO.**

- Elaboración de biscochos de diferentes modelos desde la preparación de la masa corte de la misma para hacer las figuras colocarlas en charolas para aplicarles en algunos una capa de batido de huevo, azúcar, chispas de chocolate, nuez, cochitos y después al carrito o espigero para colocarlo en la cámara de fermentación y después al horno o freírlas como es el caso de las donas una vez se les agrega chocolate, nuez, chochitos o otros.

- OFICIAL FRANCESERO.

- Se encarga de la producción del bolillo del pan de caja, barras o francés, torta, hamburguesa y hot dog .
- En el caso del pan de caja una vez elaborado se saca del molde se deja enfriar y se rebana para que se ocupe para hacer sandwiches o sandwichong.
- En el caso del pan de torta, hot dog y hamburguesa también se deja enfriar y después se mete en bolsa en paquetes de 8 piezas.
- Checa con el auxiliar el faltante de materia prima.

- OFICIAL PASTELERO.

- El se encarga de elaborar sus tartas cortarlas rellenarlas de mermeladas y de frutas preparar su chantilly para abonarlos pasteles.
- Se encarga de llevar el control de la demanda para realizar los suficientes pasteles de los sabores mas vendidos.
- Cacha con el auxiliar la existencias de productos y materiales para realizar el pedido.

- DESPACHADOR.

- Como su nombre lo indica su principal función es despachar o sea contar la cantidad de panes que lleva el cliente colocarlos en una bolsa de papel tratándolo con cortesía y amabilidad.

#### 4.-DEFINICION DE LOS HORARIOS DEL DEPARTAMENTO.

(VARIANTES QUE LA AFECTAN).

Horario se entiende que es el tiempo que debe de laborar una persona y obtenga una gratificación llamada sueldo.

Dentro de este departamento podemos tener tres turnos matutino vespertino y quebrado.

En el turno matutino es de las 6:30 a 15:00 con media hora para comida.

En el turno vespertino es de las 15:00 a 22:00 con media hora de comida.

En el turno quebrado puede estar la mitad del tiempo en el matutino y la otra mitad en el vespertino.

Las variantes que hacen que se cambien el horario de los trabajadores son:

Que salga una persona de vacaciones.

Por incapacidad de enfermedad o algún imprevisto.

Por temporada.

#### 5.-MERCADEO O DEPARTAMENTALIZACION.

PLANOGRAMACIÓN: Es la asignación de espacios para una adecuada distribución de los departamentos que conforman un Supermercado, así como

el correcto acomodo de los productos en los muebles de exhibición con el propósito de incrementar las ventas generando un ambiente agradable para nuestros clientes.

**CARACTERÍSTICAS:** Son las propiedades particulares, o caracteres de un producto que lo diferencia de los demás, como pueden ser la forma, consistencia, olor, color y sabor.

Para poder ofertar cualquier producto, es necesario que conozcamos sus características principales y que sean determinantes para que sean considerados en la toma de decisiones del momento, o en el piso de ventas, en la orientación al cliente, en el cartulíneo etc.

Todos los colaboradores del departamento, deben conocer las características básicas de los productos que ofrecemos en el supermercado como herramienta de trabajo obligatoria, y es responsabilidad del Gerente de Tienda que éste apartado de cumpla, para beneficio de todos.

**PUBLICIDAD:** Conjunto de medios y técnicas que permite la difusión de las ideas o de los objetos y que tienden a provocar comportamientos o actitudes en los individuos que reciben los mensajes.

Es el Departamento encargado, de las actividades dirigidas a la promoción de productos y servicios, así como la difusión de ellos, en los medios de comunicación, en piso de ventas, etc.

Los medios que se utilizan son los siguientes:

- Radio.- Diariamente de veinte a treinta anuncios, según sea entre

quincena o fin de quincena respectivamente.

- Prensa.- Anuncios los lunes, miércoles y sábados en el periódico Por Esto y Martes y Jueves en el periódico Novedades.
- Folletos especiales a finales de quincena así como los miércoles de cosecha.
- Televisión.- Cuando es quincena un anuncio en T.V. Azteca y otro en Grupo Sipse.
- Mantas Espectaculares.- Que se colocan en el exterior de las tiendas.

**PROMOCIÓN:** Es el impulso a los productos de una Empresa, mediante ofertas, con la finalidad de incrementar las ventas.

Es el Departamento que se encarga de las actividades encaminadas a que conjuntamente con el proveedor se ofrezcan alternativas a la promoción y difusión de productos o servicios.

En la tienda se utilizan las siguientes promociones relacionadas con el departamento de panadería:

#### **Fijas**

- Verano reventado.
- Bodegazo nocturno o Luna llena según sea Super Bodega o Super San Francisco de Asís.

#### **Eventuales**

- Ofertas internas

### **6.-CONOCIMIENTOS Y LIMPIEZA DEL AREA DE TRABAJO.**

- **CAMARA DE CONSERVACIÓN.**  
Aquí es donde se almacenan materias primas que requieran de

refrigeración para conservarse en buen estado como margarinas, cremas para pastel, levadura fresca, etc. También masas preparadas, productos elaborados listos para rellenar neveras en piso de venta como pasteles, gelatinas y demás postres.

- **AREA DE PRODUCCIÓN.**

En esta área es donde se encuentran todos los equipos que serán utilizados para la elaboración de toda la gran variedad de panificación, mesas, estufas, mesas de lavado y personal calificado para esta área.

- **PISO DE VENTAS.**

Este es el lugar final en donde es puesta la gran variedad de panificación para su venta al público. Es el espacio destinado para los muebles de exhibición que deberán surtirse por las empleadas de despacho,

- **-NEVERAS EXHIBIDORAS.** Equipo de refrigeración donde se exhiben todos los postres y pasteles en el piso de venta.
- **-MUEBLES EXHIBIDORES, PAN DE DULCE FRANCES, BOLILLO, TORTILLA.** Son por lo regular los muebles de panadera son de madera en el caso del bolillo y el francés se deja caer en este mueble en el caso del pan de dulce se coloca en charolas y se coloca en los muebles las tortillas se pesan en cantidades de a kilo y medio kilo y se colocan en cajas de unisel para que guarden su calor las tortillas de harina se meten en bolsas de plástico 10 tortillas y se colocan en una mesa de exhibición..
- **-AREA DE DESPACHO.** es de mucha importancia darle una atención muy especial, pues es donde se realiza la comercialización de toda la variedad producida y también es nuestra imagen ante nuestra clientela y si no se da el interés necesario se pierde todo el esfuerzo realizado por los oficiales panaderos y personal involucrado en el departamento.

## **7.- CONOCIMIENTOS DEL MATERIAL, HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍA UTILIZADOS EN EL AREA DE:**

Proporcionar a los colaboradores del departamento de panadería los conocimientos y las herramientas necesarias para la elaboración de productos de gran calidad, que permita a los clientes identificar su exquisito sabor de pan fresco.

## PRODUCCIÓN.

- HORNO TURBO. Sirve para hornear todos los productos de panificación excepto las donas, funciona basado en electricidad, gas y agua.
- AMAZADORA DE HORQUILLA. Maquinaria que sirve para amasar los insumos por medio de golpeo
- ESPIGUEROS. se usan para colocar las charolas con figuras de pan, refrigerarlas, fermentarlas y hornearlas.
- CAMARA DE FERMENTACIÓN. Cuarto donde se guarda el producto terminado para que fermente por medio de calor y humedad. Cuarto frío que se conserva de 0 a 4 grados centígrados para almacenamiento de insumos y masas.
- CORTADORA DE HOGAZA. Maquinaria que sirve para cortar en rebanadas uniformes el pan de caja o pan de sandwichon.
- CUCHILLO DE GOLPE. Cuchillo de 25 cm de largo y de navaja ancha. Especial para trabajos que requieren cortes como para croissants.
- CHAROLAS METÁLICAS LISAS Y PERFORADAS.  
Charola de despacho: Es el utensilio que se usa para que los clientes se sirvan el pan en el piso de venta.  
Charola de exhibición:  
Es el utensilio donde se acomoda el pan donde se exhibe el pan en el piso de venta.  
Charola lisa y perforada:  
Es el utensilio donde se acomoda el pan dentro del espiguelo para hornear.
- BATIDORA INDUSTRIAL. la mayor parte de las veces tienen una capacidad de 60 lts. Y se utiliza para preparar mezclas no muy pesadas, también se utiliza para batir crema de pastel en grandes cantidades.  
BATIDORA:  
Maquinaria que sirve para revolver agitar, mezclas, masas, pastas y cremas.  
Aditamento tipo gancho, sirve para elaborar las pastas con levadura y las pastas duras.  
Aditamento tipo globo, esta formado de alambre, sirve para esponjar algunos productos, para elaborar todas las cremas

suaves, montar las claras, hacer merengues, batir yemas, etc.  
Aditamento tipo paleta, sirve para elaborar todas las pastas sin levadura y algunas cremas que no son muy suaves.

Aditamento tipo BOL. Recipiente de fondo con forma semiesférico

- AMASADORA TIPO HORNILLA. se utiliza para mezclas pesadas como la masa para el pan blanco.
- AMASADORA TIPO ARAÑA. esta amasadora es un poco más versátil para mezclar masas pesadas o batidos, sin embargo no le resta utilidad a la de hornilla dados los volúmenes de producción.
- REFINADORA. como lo indica su nombre sirve para refinar la harina que se utiliza para el pan blanco.
- LAMINADORA DE BASE. : útil para adelgazar las masa de dona, danés y feite. Hacerlas en paños para cortarlas y darles figura.
- FREIDORA. Es utilizada para el cocimiento de las donas.
- CORTADORA MANUAL DE 18 Q.36 TANTOS. en éste se coloca porciones de masa para dividirla y obtener pedazos iguales en peso.
- MESAS DE TRABAJO. aquí se trabajan las masas para hacer las figuras de las líneas de pan como son: donas, feite, bizcocho, etc
- ANAQUELES. Mueble donde se acomoda y almacenan los insumos y utensilios pequeños.
- CUCHILLOS, UTENSILIOS. son todos los complementos pequeños que se utilizan para la elaboración de los panes como pueden ser: charolas, para hornear, rodillos de madera, sellos.
- BASCULAS ELECTRÓNICAS. Es el instrumento que se ocupa para obtener el peso de los ingredientes para preparar el pan así como el peso de los pasteles para su venta.
- MANUALES DEL DEPARTAMENTO. Es el documento donde indican los pasos a seguir para la preparación, exhibición, funciones de trabajadores para el buen funcionamiento del departamento.

- SISTEMA .- es el sistema de informática que mantiene el inventario perpetuo y que a través de la captura oportuna de todos los movimientos que se realizan durante el día, nos pueda proporcionar información fidedigna y rápida de existencias y ventas a nivel articulo.
  - A) KARDEX DE PRODUCTOS. Nos ayuda ha saber la existencia que tenemos y el desplazamiento que hemos tenido en un periodo determinado.
  - B) CONSULTA DE PRECIOS. También podemos verificar el precio a través de este sistema tomando en cuenta el costo con que nos llevo la mercancía para poder realizar algún cambio o lanzar una promoción interna.
  - C) REPORTE DE ARTICULOS MAS VENDIDOS. Nos ayuda a saber cuales son los articulos mas vendidos y de ese modo poder cuidar mas la producción de esos productos para que no falten .
  - D) CONSULTA DE ARTICULOS Y VENTAS POR DEPARTAMENTO, FAMILIA, PROVEEDOR OR DEN ALFABETICO, ETC.

Se puede consultar por articulo dando el código de barras este a su vez nos dice en que familia y departamento en el caso de la materia prima para preparar nos indicara a que proveedor se le pide y en otro grupo se le solicita la lista de artículos que mas se necesitan. Las ventas del departamento al elaborar el cierre automáticamente lo elabora el sistema para lo cual tira un reporte.
  - E) IMPRESIONES DE MARBETES. Estos se imprimen en el área de marcaje se utilizan para distinguir el precio normal o en oferta del producto para poder imprimir se tiene que dar en el sistema el PLU. O el código de barras donde salen los datos del articulo.
  - F) REPORTE DE MERMAS DEL DEPARTAMENTO.

Es llenado por el encargado en el se anotan el PLU de los productos y la cantidad de piezas o peso que se merma una vez elaborado en el sistema se anota el numero de folio y se le entrega a la secretaria el original para archivar.

**PISO DE VENTAS.**

- **MUEBLE DE DESPACHO.** Aquí es donde se embolsa o etiqueta el producto que el cliente toma de los muebles de exhibición a sus charolas de servicio, también se tiene material a mano como: bolsas de papel, bolsas de plástico, etiquetas, engrapadoras, etc.
- **MUEBLES EXHIBIDORES, CHAROLAS DE EXHIBICIÓN.** lugar en donde se exhibe toda la variedad de pan dulce, pan de caja y bollería.
- **MUEBLES PORTACHAROLAS.** en este se colocan las charolas y pinzas de servicio que deben estar libre de residuos siempre para no dar malas impresiones.
- **CHAROLAS Y PINZAS DE SERVICIO,** son los utensilios que usa el cliente para tomar los productos de los muebles, los cuales deben mantenerse siempre limpios.
- **BOTADERO DE PAN.** lugar donde se comercializan las barras de francés y bolillos.
- **ENGRAPADORA.** Se utiliza para sellar la bolsa de papel y anexarle el papel donde se anotan las piezas para cobrar en la caja.
- **BOLSA DE PAPEL.** Se solicitan bolsas de papel del numero 4, 8, 16, y 25. para guardar el pan que lleva el cliente.

**REPOSTERIA.**

- **BATIDORA KITCHEN.** la utiliza el repostero para batir crema de pastel en mínimas cantidad.
- **DECORADOR DE DISCO DOBLE.** se utiliza para decorar pasteles, pay o cualquier otro producto que requiera un acabado con crema pastelera.
- **BOLSA PARA DECORAR.** Cono de tela o de plástico abierto en los extremos, que sirve para la decoración con merengues y cremas suaves en el extremo más estrecho se le adapta una duya, según el trabajo que se desee hacer.
- **CARTUCHO O CUCURUCHO.** Cono de papel que se rellena con glasé royal, crema mantequilla o cualquier otro producto para la

decoración de los pasteles.

- CERNIDOR. Utensilio fabricado con malla metálica, sirve para las materias primas más delgadas y detener las mas gruesas, se usa principalmente para pasar la harina.
  - CALADOR. Utensilio que permite el paso de los líquidos y detiene los sólidos.
- CORTADOR. Se utilizan muchos tipos de cortadores pero los más comunes son aquellos que tiene forma de aro y una circunferencia afilada, lisos y rizados, los cortadores lisos hacen cortes sencillos los rizados hacen cortes con dibujo debido a que tienen la parte cortante en forma ondulada, los cortadores de donas son dobles, para poder hacer el hueco en la dona, además existen cortadores en forma de corazón, estrella, etc.
- DISCO. Circulo de cartón que se ponen debajo de los pasteles para su fácil manejo y evitar que se desbaraten.
- DUYA. Son las puntas que se utilizan en las bolsas para decorar, las hay lisas que su abertura mide de 1 mm asta 2 cm, y las hay rizadas que la abertura mide de 2 mm asta 2 cm, tienen como dientes que son los adornos en la base de algunos pasteles.
- ESPÁTULA. Cuchillo sin filo con punta redonda que sirve para extender las cremas y merengues y otros productos en una forma uniforme.
- MOLDES. Recipiente de aluminio con forma y volumen especifico para hornear masas y pastas.
- MUEBLES DE DESPACHO. Mueble donde se empaca y codifica el producto escogido por el cliente en piso de venta.
- NEVERA DE EXHIBICIÓN. Equipo de refrigeración donde se exhiben todos los postres y pasteles en el piso de venta.
- PALA. Puede ser de madera o plástica, sirve para revolver todas las mezclas que no necesitan la introducción de aire.
- RODILLO RALLADOR O RASPADOR. Rodillos: es de madera, el único problema es que si la masa esta caliente se pega, utilice los rodillos de una sola pieza, como de unos 50 cm y de 5 a 6 cm de grueso.  
Rallador o raspador: Sirve para rallar, los hay de diferentes formas, y cada cual tienen diferentes cuchillas

## 8.-CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO.

- ORIGEN DE LOS INGREDIENTES.

El término panificación se aplica a la producción de alimentos procesados mediante calor seco aplicado directamente por radiación o convención en un horno o un aparato similar.

El trigo se ubica entre los cultivos de cereales más importantes del mundo. El grano de trigo consta de tres partes: el germen, el salvado y el endospermo. El germen es donde inicia una nueva planta cuando este se siembra, el salvado es la cubierta exterior y está formada por varias capas y protege la delicada estructura del grano, el interior es el endospermo amiláceo que al ser molido nos da la harina blanca.

La superioridad del trigo a otros granos para la elaboración de pan y otros productos horneados, está en las proteínas que se encuentran presentes en el endospermo.

Los componentes más importantes de la harina son:

- Carbohidratos o almidones 68-70%
- Proteínas 9-12%
- Humedad 13-14%
- Cenizas 0.5-0.6%

El resto del porcentaje lo constituyen la grasa 0.5% y la pentosana 3%.

Los carbohidratos constituyen la mayor parte del grano del trigo principalmente en la forma de almidones y en menores cantidades de dextrina y azúcar.

Las proteínas son polímeros naturales encontrados en cualquier organismo vivo, en el trigo están presentes en el endospermo y constituyen cerca del 70-75% de la proteína total del grano y consisten en glutenina y gliadina, la diferencia es el contenido de proteínas que se encuentran en el salvado 19% y en el germen 8%.

Las proteínas del trigo cuando se combinan con agua forman el gluten, estas establecen la estructura básica de las masas leudadas.

La humedad es la cantidad de agua contenida en la harina expresada en porcentaje, la humedad máxima admisible es de 14%.

Cenizas, es el porcentaje de residuos minerales que quedan de la combustión total de la harina.

Las grasas crudas o lípidos son sustancias grasas del trigo que se encuentran en la parte del germen del grano; la grasa cruda es susceptible de

echare a perder por oxidación y por hidrólisis experimentando reacciones que se aceleran por condiciones de alta temperatura y humedad.

### **EXISTEN DOS TIPOS DE TRIGOS: LOS TRIGOS DUROS Y LOS TRIGOS BLANDOS.**

La harina de trigo duro, se obtiene de los trigos rojos duros de primavera y rojo duro de invierno. Se usa principalmente en la elaboración de pan, debido a que estos requieren un mayor contenido de proteínas para producir un gluten adecuado.

El gluten forma la estructura básica en el sistema de la masa y debe estar presente en cantidad suficiente y tener bastante fuerza, para soportar las acciones de mezclado, estirado, doblado, durante el proceso de elaboración de la masa.

Las características de calidad más importantes de las harinas de trigo duro incluyen el color, la cantidad y calidad de las proteínas, capacidad de absorción del agua, tiempo y tolerancia de mezclado y propiedades de retención de gas.

La harina de trigo blando escasamente se usa en la elaboración de pan. Su aplicación más común es en la elaboración de galletas, panes leudados con polvo de hornear, pastas y botanas. El gluten está formado del 75 al 80% de proteínas.

El gluten está formado por la glutenina que da fuerza y la gliadina que actúa como adhesivo.

Las levaduras son minúsculos organismos vivos, microhongos monocelulares que crecen y se multiplican prodigiosamente. Las levaduras utilizadas en panadería pertenecen a la familia de las *saccharomyces cerevisiae*, y están constituidas por células redondas y ovaladas con una propiedad particular, la de transformar las materias azucaradas en alcohol y anhídrido carbónico: llamada fermentación alcohólica.

La levadura provoca la fermentación de los azúcares de la harina, que se traduce en una liberación gaseosa que facilita la subida del pan y su estructura alveolada.

En efecto la levadura tiene la propiedad, gracias a las enzimas que contiene (zimasa), de descomponer el azúcar (glucosa) en alcohol y anhídrido carbónico. Esto influye en la coloración de la corteza del pan y a través de la fermentación en su aroma.

Los endulcolorantes son ingredientes importantes en la mayoría de los productos de panificación y cumplen diversas funciones: endulzado, calidad comestible, tiempo de vida del producto, control de fermentación, fuente de alimentación para la actividad de la levadura, sabor y color.

Las grasas, mantecas y aceites que se usan en productos de panificación, pueden clasificarse en diversas categorías de acuerdo con la fuente u origen del cual provienen y el tipo de procesamiento, lo que es un indicador de las características que las hacen apropiadas para aplicaciones específicas.

Manteca hidrogenada.- Es un producto en el que el aceite original ha sido parcialmente hidrogenado para alcanzar el punto de fusión y la consistencia deseados. Las mantecas hidrogenadas poseen una mayor uniformidad y muestran propiedades plásticas superiores que las estándares.

Las margarinas.- Son esencialmente una emulsión de agua en aceite, que contiene cerca de 80% de grasa más que agua, sólidos lácteos, sal, emulsificantes y otros ingredientes. Hay diversos grados a disposición del panadero.

Las margarinas de grado panadero, tienen un punto de fusión más alto que el de la margarina de mesa. Esto imparte al producto una consistencia más cerosa, con un rango de plasticidad más amplio lo que la hace más apropiada para su uso en las masas. Como las margarinas danesas que en el laminado no deben de diluirse en la masa ni durante el desarrollo, éstas requieren un punto de fusión más alto y un rango de plasticidad mayor. Las margarinas hojaldre es un producto particularmente resistente y ceroso.

El aceite.- Predominó durante las dos décadas pasadas como manteca para productos de panaderías y pastelería.

Las funciones básicas de las grasas incluyen la formación de películas de aceite lubricante que ablandan el producto horneado y el entrapamiento y retención de aire durante las operaciones de mezclado o batido.

La leche ofrece cualidades únicas que contribuyen tanto a la calidad como al valor nutritivo de los productos de panificación. Existen diversos productos lácteos a disposición del panadero.

La leche en polvo tiene una serie de características funcionales para el pan como:

1. Aumenta la absorción de agua.
2. Tiene un efecto amortiguante que evita los cambios excesivos en el PH de la masa durante la fermentación.
3. Produce un color uniforme en la corteza del pan a la hora de hornearlo.

4. Ejerce un efecto ablandador en la estructura de la miga.
5. Fortalecedor de masa que da cuerpo y elasticidad a la miga de los productos panificados.
6. Contribuye al valor nutritivo total de los alimentos panificados.

Los huevos pueden consumirse enteros o separados en claras y yemas, ya sean frescos, congelados o deshidratados.

La aportación que el huevo da al producto terminado es la proteína de la clara y la lecitina que está contenida en la yema, lo que ayuda al producto a tener color, sabor y vida de anaquel.

La sal cumple diversas funciones en panificación, tales como acentuar los sabores de los ingredientes, fortalecer el gluten de las masas de pan haciéndolos más firmes y menos elásticas, controlar la excesiva actividad de la levadura e inhibir las reacciones de microorganismos productores de ácidos. La sal en sí misma no sufre cambios químicos durante el horneado por lo que se le encuentra intacta en los productos finales.

La sal sería en el pan lo que las varillas en la construcción.

El amasado.

El doble objetivo del mezclado es la dispersión total y uniforme de los ingredientes y el desarrollo apropiado del gluten, el gluten, como tal, no existe en la harina; pero sus componentes (glutenina y gliadina) forman parte de las proteínas de la harina. Solamente cuando se añade el agua a la harina es que se combinan las diversas proteínas para formar el gluten. La acción continua de mezclado somete al gluten a condiciones físicas que permiten su desarrollo. En un desarrollo óptimo, el gluten muestra ciertas propiedades de resistencia, plasticidad y elasticidad. Al final del mezclado la temperatura de la masa debe estar en un rango de 25.5 a 29° C.

### **La fermentación.**

Se llama fermentación a la transformación de determinadas sustancias orgánicas por microorganismos designados bajo el término general de "Fermentos". Cada tipo de fermentos actúa sobre determinada sustancia y produce una fermentación propia.

**Definición de Fermentación.- Proceso en el que los azúcares preexistentes en la harina se transforman en alcohol y gas carbónico de unas sustancias llamadas diastasas.**

El poder de retención es la propiedad que tiene la masa (gluten) de retener el gas carbónico formado. La red de gluten se encuentra por toda la masa.

El nivel de fermentación depende en gran medida por las condiciones de la temperatura ambiental y la humedad. Una temperatura de 27° C. y una humedad relativa de alrededor de 75% proporciona el mejor ambiente para la fermentación de la masa.

### **El formado.**

El dar forma a un pan requiere una atención especial en todos los momentos de su realización. De esta operación depende el aspecto del pan (lo cual no hará falta decirlo, es un factor primordial para su venta), su ligereza, su buen comportamiento en la subida y en el horneado (miga suave y aérea) y en su conservación posterior.

### **Desarrollo final y horneado.**

Después de colocar las piezas formadas en las charolas, éstas pasan por un segundo desarrollo en una cámara de vapor para formar más dióxido de carbono y hacer al gluten nuevamente extensible. Una cámara de desarrollo operada inadecuadamente puede ocasionar una serie de problemas con el pan; siendo posible que en esta etapa se destruya lo que de otra forma sería un pan de excelente calidad. Para un sistema convencional de masa, el nivel ideal de temperatura en la cámara es de 35 a 37°C., y en la humedad relativa es de aproximadamente 80 a 85%. La temperatura de la cámara de desarrollo debe igualar o superar ligeramente la temperatura de la masa.

Cuando los trozos de masa han sido desarrollados al tamaño deseado, estarán listos para hornearse.

Después que los trozos de masa entran al horno, el calor penetra la superficie y se desplaza al interior, produciendo un constante aumento de la temperatura de la hogaza durante la etapa inicial de horneado. Este aumento de temperatura acelera rápidamente la **actividad de la levadura**, produciendo una súbita evolución del gas de dióxido de carbono y la expansión de los gases de la masa. La acción de las enzima también alcanza su nivel máximo, dando como resultado la rápida dextrinización del almidón, la formación de azúcar y la modificación del gluten. La combinación de estas reacciones produce un marcado aumento del volumen de la hogaza durante los primeros 5 a 8 minutos del horneado, lo que se conoce como desarrollo en el horno.

Después de este período, el calor dentro de la hogaza continúa aumentando hasta que llega al nivel en el que cesan todas las reacciones biológicas y bioquímicas. Al principio, a medida que la temperatura interior de la masa alcanza los 49°C. se libera el dióxido de carbono que está disuelto en la porción líquida de la masa, aumentando la presión en las células de gas

existentes, causando su expansión. Hasta que la temperatura interna de la hogaza llega al punto muerto térmico de la levadura 60°C. La actividad de la levadura continúa a una velocidad creciente, produciendo dióxido de carbono que contribuye a la expansión del volumen. La expansión de la hogaza continúa hasta que el gluten se coagula a 74- 79°C., lo que hace que la hogaza se solidifique en su forma expandida.

Al final de este período inicial de horneado, empieza la formación de la corteza y el desarrollo del color. La corteza tiene la función importante de retener el volumen alcanzado durante el desarrollo y de evitar un mayor crecimiento de la hogaza. Luego los azúcares de la corteza se caramelizan bajo la influencia del intenso calor y la alta humedad tomando un color dorado. El calentamiento continuo conduce a un aumento de la temperatura interior de la hogaza que en el centro llega a cerca de 99°C. La alta temperatura produce una considerable evaporación de la humedad del pan, llevando a un ligero encogimiento de su volumen y a la pérdida de peso. Se considera que el horneado se ha completado cuando la temperatura en el centro de la hogaza alcanza un máximo de 99°C. Con la temperatura apropiada del horno en esta etapa la corteza del pan muestra un color marrón dorado y debe estar totalmente cocido. La temperatura de horneado debe regularse de acuerdo a como varían los requerimientos de los distintos tipos de productos.

#### **Variedad de masas.**

Existen en las panaderías dos tipos de masa, de levadura y las de polvo de hornear.

Dentro de la primera categoría podemos clasificar la producción de pan blanco y los productos de masas dulces.

Dentro de la segunda categoría tenemos el área de repostería donde se producen: pasteles, galletas, bizquets, mantecada, dona de royal, pays, etc.

La producción de pan blanco es en la panadería la más difícil de ejecutar ya que teniendo una formulación donde la base es sólo harina y agua se debe obtener un producto de excelente calidad.

Para que esto se pueda lograr intervienen varios factores: **la calidad de la harina, un buen amasado, formado, fermentado y horneado**; ya que en esta última etapa además de intervenir calor también juega un papel muy importante la humedad.

Las masas dulces son de dos tipos básicamente: masa dulce regular y masa laminada con grasa.

**Las masas dulces** en su formulación son variadas y de una gran riqueza de

sabor y presentación ya que éstas incluyen materiales como: grasas, azúcar, sólidos lácteos, huevos, emulsificantes, saborizantes, y por supuesto harina, levadura y agua. Por otro lado, en el caso de las mezclas preparadas solamente se requiere la adición de agua y levadura.

**Las masas dulces laminadas** difieren de las masas dulces regulares en que contienen una grasa especial que se incorpora al producto mediante una serie de operaciones de doblado y laminado que se realiza después del mezclado. La masa laminada se coloca en una cámara de refrigeración para demorar su fermentación y hacer más fácil el formado del pan. El uso de la refrigeración ha pasado a formar parte integral de la producción de las masas dulces con levadura, ya que permite retardar la fermentación, sin detrimento de la calidad del producto final.

En la elaboración de pasteles y lo que se conoce como repostería tiene su diferencia del pan dulce en que estos utilizan levaduras químicas como medio para producir gas para el desarrollo de la estructura, textura, color, volumen y calidad comestible del producto horneado.

La calidad de estos productos depende de varios factores: la adecuación de los distintos ingredientes para el tipo específico de producto, las proporciones en la que los ingredientes se combinan en la fórmula y los procedimientos que se usan en las operaciones de mezclado y horneado.

#### **Receta estándar**

Ayuda a:

1. Mantener la uniformidad de preparaciones, cocimiento y rendimiento.
2. Facilitar a los empleados a la elaboración de los productos.
3. Tener un conocimiento de cuáles son los ingredientes principales de cada producto.
4. Agilizar la capacitación de los nuevos aprendices.

#### **Datos que debe contener la receta:**

1. Nombre del producto.
2. Ingredientes.
3. Cantidad a utilizar.

4. Número de piezas que rinde.
5. Peso por porción o pieza.
6. Modo de preparación.
7. Acabado del producto.

- PROCESOS DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE INGREDIENTES.

Toda la mercancía es recibida por el área de recepción cuando llega el camión de be verificar si es mercancía que tiene que tener cierto grado de frío o congelación o es normal cómo las harinas se le avisa a el encargado para que la cheque junto con el de recepción que este correctamente y las fechas de caducidad sean las correctas para poder desplazar y preparar los productos o el pan.

- PREPARACIÓN DE LOS DIFERENTES TIPOS DE PAN:

A) GALLETAS.

Es un producto de consistencia quebradiza que al presionarla con los dedos se desmorona. El sabor de este producto es a margarina de color ligeramente café, no debe estar pálido o demasiado oscuro, porque esto significa que se pasó de cocimiento, por lo que su consistencia se vuelve dura y su sabor es amargo.

Toda la línea de galletas se prepara con la harina preparada de: Puratos patacrout.

Variedad:

Galleta c/ grajea

Galleta c/ granillo de chocolate

Galleta de espejo

galleta c/ choco krispi

galleta de coco

Cantidad para hacer	98	Piezas
Ingredientes para galletas		
Ingredientes	Gramos	%
<i>Harina patacrout</i>	5000	56%
<i>Margarina</i>	3000	34%
<i>Huevos</i>	900	10%
<i>Huevos por piezas</i>	15	
	Total	8900 100%

Con esta receta se puede fabricar 98 piezas de galletas  
De un peso de 90 gramos por figura en crudo.

Manipulación de la masa para galleta:

Sé bate la margarina hasta acremarla, luego se agregan los huevos poco a poco, se agrega el patacrout hasta formar una masa consistente.

Se pasa por la laminadora, se lamina hasta lograr el grosor de 5 milímetros requerido para el peso aprobado. Se cortan las figuras con el molde para galletas de 10 cm y se acomodan 12 figuras en las charolas previamente cubiertas con desmolix.

Se barnizan con huevo dando el acabado debido con coco, nuez, granillo de colores, grageas, cobertura de chocolate, choco krispi.  
Se hornea de 13 a 15 minutos con una temperatura aproximada de 170 grados centigrados, de acuerdo al funcionamiento del horno.

Galleta-mala producción

Falta de cocimiento - mal barnizado - falta de cuidado del producto después del horneado por ser quebradizo, mala formulación.

Los productos autorizados son los siguientes:

- 1.-azúcar
- 2.-huevo
- 3.-brillo puratos.
- 4.-crema bavaria.
- 5.-leche
- 6.-azúcar glass
- 7.-granillo de colores.
- 8.-coco rayado.
- 9.-nuez picada.
- 10.-cobertura de sabores.

#### B) DANES.

Este producto es fresco y suave con un agradable olor a margarina, al abrirlo con las manos debe estirar formando hebra. Es de un color apenas dorado por la temperatura de horneado, no debe quedar blanqueado o demasiado café lo cual indicaría que no está bien cocido o pasado de cocimiento respectivamente.

Su producción debe ser diaria y en dos horarios para lograr que el

cliente se lleve un producto de calidad.

Toda la línea de DANES se prepara con la harina preparada de **PURATOS EASY DANES**. EN LA MAYORIA DE LOS SUPERMERCADOS

#### VARIEDAD:

TRENZAS  
CORBATAS  
OCHOS  
REHILETE  
CUERNOS  
ROSCA DE CANELA

BIGOTES  
CUADROS AZUCARADOS  
OREJAS  
ENTRELAZADAS  
CUADROS DE COCO  
BUHOS

CANTIDAD PARA HACER 210 PIEZAS

INGREDIENTES PARA MASA DE DANES		GRAMOS	%
<b>INGREDIENTES</b>			
<b>HARINA DANES</b>		<b>10000</b>	<b>63%</b>
<b>LEVADURA FRESCA</b>		<b>300</b>	<b>2%</b>
<b>AGUA</b>		<b>2500</b>	<b>16%</b>
<b>HUEVOS</b>		<b>3000</b>	<b>20%</b>
<b>HUEVOS POR PIEZAS</b>	<b>52</b>		
<b>TOTAL DE LA MEZCLA</b>		<b>15800</b>	<b>100%</b>
<b>PESADA DE 4 KILOGRAMOS</b>	<b>4</b>		
<b>MARGARINA</b>		<b>2985</b>	<b>19%</b>

con esta receta se puede fabricar 210 piezas de danés de un peso de 90 gramos por figura en crudo de la variedad mencionada arriba.

#### MANIPULACION DE LA MASA PARA DANES:

Se mezcla en la batidora la harina **EASY DANES** 10kg, el huevo 3kg y la levadura 300grs, se bate por **5 minutos en primera velocidad** y se agrega el agua **2.5lt poco a poco**, luego se bate en **tercera velocidad por 5 minutos** o hasta que tome elasticidad y se despegue del cazo.

Es importante que la masa se despreque del cazo por que esto significa que esta lista para trabajar y se debe retirar de inmediato.

Se corta la masa en **4 paños de 4 kg. se empasta con 750 grs. de margarina cada paño, DELICIAS DANES. (La margarina debe estar acremada antes de empastar la masa).**

Al empastar los paños de **4 kg.** con la margarina **750 grs.** se debe extender la masa y luego se le incorpora la margarina acremada y se da un dobles al paño. Después del primer dobles se extiende la masa con el rodillo para que la margarina se distribuya uniforme y luego se da otros 4 dobleces siguiendo el paso anterior.

Se debe dejar la masa reposar por **1 hora** en el medio ambiente, aceitando la parte superior de la masa para evitar que se reseque, después se refrigera, para su uso al día siguiente.

En la LAMINADORA se da un dobles y luego se adelgaza pasándola por la LAMINADORA hasta que tenga un grosor aproximado de **6 milímetros**, se enrolla la masa en un rodillo y ya esta lista para los cortes de cada figura con las distintas técnicas que se necesitan para ello.

Después de formar las figuras se acomodan **12 piezas por charola** previamente cubiertas con **DESMOLIX**, y se da su acabado según sea la figura, cuernos, ochos, orejas, etc.

Se deja reposar por lo menos **1 hora** o´ hasta que doble su volumen, luego se debe barnizar con huevo y se da el acabado a las figuras con crema pastelera las que lo requieran, antes de hornear.

**NOTA:**

En caso de emergencia para obtener el doble del volumen en las figuras más rápido se puede poner dentro la cámara de fermentación.

este procedimiento varia de acuerdo a los cambios de clima.

se hornea de 10 a 15 minutos con una temperatura aproximada de 150 a 170 grados centigrados, de acuerdo al funcionamiento del horno.

**MALA PRODUCCIÓN DE DANÉS**

- Horno frío o muy caliente.
- Falta o exceso de fermentación.
- Exceso o falta de azúcar.

- Poca humedad en fermentación.
- Empaste viejo.
- Exceso de doblez.
- Margarina blanda o dura.
- Exceso de harina para espolvorear durante el laminado.
- Exceso de maltrato al palotear.
- Mala distribución de margarina al dar sus dobleces.

### ACABADOS

Los productos autorizados son los siguientes:

- azúcar
- huevo
- brillo puratos
- crema bavaria
- leche
- azúcar glass
- granillo de colores
- coco rayado
- nuez picada
- cobertura de sabores

### C) BISCOCHO.

Es un producto de consistencia suave y fresco con un sabor agradable a margarina al abrirlo debe tener una miga esponjosa y al presionarlo debe regresar a su forma original, esto significa que tiene buena presentación.

Es de color dorado amarillento, no debe estar pálido ni dorado demasiado oscuro, porque esto significa que o no se coció o se quemó.

**Toda la línea de bizcocho se prepara con la harina preparada de: PURATOS EASY BIZCOCHO.**

**VARIEDAD:**

CONCHAS BLANCAS  
 CONCHAS AMARILLAS  
 CONCHAS DE CHOCOLATE  
 REBANADAS DE GRANILLO  
 REBANADAS C/MANTEQUILLA  
 REBANADAS DE CHOCOLATE  
 GLASEADOS  
 REBANADAS DE COCO

CALABAZAS  
 CENIZOS  
 GRANADAS  
 NOVIA  
 TORTUGAS  
 ROLES

CANTIDAD PARA HACER			216	PIEZAS
<b>INGREDIENTES PARA MASA DE BIZCOCHO</b>				
INGREDIENTES			GRAMOS	%
<i>HARINA BIZCOCHO</i>			10000.0	66%
<i>LEVADURA FRESCA</i>			150.0	1%
<i>AGUA</i>			2500.0	17%
<i>HUEVOS</i>			2500.0	17%
<i>HUEVOS POR PIEZAS</i>	42			
<b>TOTAL</b>			15150	100%
<b>PESADA DE 2500 GRAMOS</b>			6	

con esta receta se puede fabricar 216 piezas de bizcocho de un peso de 90 gramos con la capa de acabado por figura en crudo de la variedad mencionada arriba.

**ANIPULACIÓN DE LA MASA PARA BIZCOCHO:**

Se mezcla en la batidora la harina **EASY BIZCOCHO** 10kg, huevo 2.5kg y levadura 150grs se bate por **5 minutos en primera velocidad** y se va agregando el agua 2.5lt poco a poco, luego se bate en **tercera velocidad por 5 minutos** o´ hasta que tome elasticidad y se despegue del cazo.

Es importante que la masa se despegue del cazo por que esto indica que esta lista y se debe retirar de inmediato.

Se debe dejar la masa reposar por **1 hora** en el medio ambiente, luego se le da 2 dobleces y se pone a reposar por otros **10 minutos** y después se refrigera, para su uso al día siguiente.

Se corta la masa en porciones de **2.5kg** se acomoda en la cortadora cuidando que la masa sea extendida apropiadamente con un grosor uniforme usando la técnica de amasijo en cruz posteriormente se hace el corte y se obtienen los **36 bastones de 70grs aproximadamente.**

**El peso total de esta masa debe de ser de 15kg y equivale a 6 pesadas de 2.5kg.**

Posteriormente se bolean los bastones espolvoreando el área de la mesa donde sé esta trabajando con harina **LA RENDIDORA** para lograr una mejor presión al hacerlo y para que no se peguen en la mesa.

Después de formar las bolas pequeñas se acomodan 12 piezas por charola previamente cubiertas con **DESMOLIX**. Con una tapa echa de una mezcla previamente con manteca, azúcar y harina se les da su acabado (20 grs.) según sea la figura, concha, granada, tortugas, novias, etc.

Con el acabado la figura debe pesar 90 grs. Antes de ser horneada.

**Por ningún motivo el bizcocho debe tener grageas o granillo como acabado antes de hornear por que se derrite.**

Se deja reposar por lo menos 1 hora o hasta que doble su volumen.

**NOTA:**

En caso de emergencia para obtener el doble del volumen en las figuras más rápido se puede poner dentro la cámara de fermentación.

SE HORNEA DE 10 A 15 MINUTOS CON UNA TEMPERATURA APROXIMADA DE 150 A 170 GRADOS CENTIGRADOS, DE ACUERDO AL FUNCIONAMIENTO DEL HORNO.

**BIZCOCHO:**

**VARIEDAD:**

REBANADA C/ MANTEQUILLA

REBANADAS C/GRANILLO

REBANADAS C/COCO

REBANADA DE CHOCOLATE

Siguiendo las instrucciones anteriores de la manipulación de la masa para bizcocho se pesa **1.250kg** para la fabricación de una barra.

**PROCEDIMIENTO Y ACABADO:**

Se trabaja la masa hasta formar una barra del tamaño de **60cm de largo x 15cm de ancho**, se pica con un cuchillo la barra para facilitar su cocimiento, se deja fermentar por **1 hora** o´ hasta que doble su volumen al medio ambiente.

se hornea a 170 grados por 20 minutos aproximadamente de acuerdo a las condiciones del funcionamiento del horno.

Al termino del horneado se refrigera por **30 minutos**, esto es para que tome consistencia para poder darle el acabado.

Para dar el acabado requerido se corta la barra como para un sándwich a lo largo teniendo mucho cuidado para que sean iguales las dos rebanadas, se rellena con mermelada ya sea fresa, piña o cualquier otro sabor que se tenga, se tapa la mermelada con el otro pedazo de barra dejándolo como un sándwich, se cubre con mantequilla la parte superior de la barra y se rocía con gragea de colores, o granillo, o coco según el tipo de barra que se fabrique.

Se corta la barra en pedazos en forma de **triángulo** calculando el peso de **140**



a **150 gramos**, de cada barra se obtienen **11 pedazos**.

**BIZCOCHO:****VARIEDAD:****ROLES GLASEADOS**

Con la pesada de **2,500 kg**. De masa para bizcocho se adelgaza en forma rectangular con un rodillo de mano, una vez terminado este proceso se barniza con huevo se extiende con coco, canela molida y pasitas.

Se enrolla en forma de taco presionando la masa lo más posible sin romper la misma. Luego se cortan en porciones iguales de **5 cm de ancho**.

Se reposa las figuras por **45 minutos** y luego se barnizan con huevo.

se hornean a 170 grados por 15 minutos aproximadamente.

Después de hornear los roles se separan y se cortan las orillas sobrantes dejando las figuras cuadradas y se mojan ligeramente con jarabe, se barnizan con brillo y se aplica varias líneas de cobertura blanca.



### MALA PRODUCCIÓN DE BIZCOCHO

- Exceso de fermentación.    -Margarina blanca.    -Azúcar  
insuficiente.

Horno frío o muy caliente.    -Poco volumen.    -Falta de levadura.

Falta de reposo.    -Masa demasiado quemada al refinar.

Falta de huevo.    -Demasiada agua.    -Apariencia pálida u  
obscura.

Masa demasiado dura.    -Uso de productos caducados.

Horneo variante en temperatura.

#### D) FEITE.

Es un producto de consistencia hojaldrada con sabor a margarina, al abrirlo con las manos se desmorona. Es de color dorado almíbar por el azúcar derretido en la superficie del producto. No debe estar suave ni demasiado oscuro, de ser así le falta cocimiento o se quemó.

Su producción es diaria cada 24 horas.

Toda la línea de feite se prepara con la harina nacional **LA RENDIDORA**.

#### VARIEDAD:

BANDERILLAS GLASEADAS  
GLASEADOS  
OREJAS AZUCARADAS  
OREJAS CHOCOLATE

CUADROS

ENTRELAZADAS  
LECHUZAS

REHILETE  
 QUESO  
 EMPANADAS DE DIFERENTES RELLENOS

BOLITAS DE

CANTIDAD PARA HACER 143 PIEZAS

INGREDIENTES PARA MASA DE FEITE			
INGREDIENTES		GRAMOS	%
<b>HARINA RENDIDORA</b>		<b>5000</b>	42%
<b>MARGARINA FEITE</b>		<b>4250</b>	36%
<b>SAL</b>		<b>75</b>	1%
<b>AGUA</b>		<b>2500</b>	21%
<b>TOTAL</b>		<b>11825</b>	100%

con esta receta se puede fabricar 143 piezas de feite de un peso de 82 gramos por figura en crudo de la variedad mencionada arriba.

#### MANIPULACION DE LA MASA PARA FEITE:

Se mezcla en la batidora la harina nacional **LA RENDIDORA** 5kg, 2.5lt de agua, 250 grs de margarina **DELICIAS FEITE** y 75 grs de sal. se bate por **1 minuto en primera velocidad**, luego se bate en **tercera velocidad por 3 minutos**

Se corta la masa en **4 paños de 4 kg**, se empasta con 2 kg de margarina cada paño, **DELICIAS FEITE.**

Se le da dos dobleces al paño en la LAMINADORA y se deja la masa reposar por **10 minutos** en el medio ambiente.

Después en la LAMINADORA se le da dos dobleces mas y luego se refrigera por **1 hora**.

Luego de refrigerar se da un dobles mas en la LAMINADORA hasta que tenga un grosor aproximado de **5 milímetros**, se enrolla la masa en un rodillo y ya esta lista para los cortes de cada figura con las distintas técnicas que se necesitan para ello.

Después de formar las figuras se acomodan **16 piezas** por charola previamente cubiertas con **DESMOLIX**, y se les da su acabado según sea la figura, rehiletes, orejas, banderillas etc.

Se reposa al medio ambiente por **20 minutos** antes de hornear.

Se hornea a 200 grados centígrados por 10 minutos y luego se hornea a 250 grados centígrados por 5 minutos para glasear los productos que lo requieran.

#### MALA PRODUCCIÓN

Falta de reposo en el laminado, cuchillos sin filo, margarina, blanda, charolas golpeadas o húmedas, mala formulación, mal acabado antes de hornear.

#### E) FRANCESES Y BOLILLO.

**Toda la línea de bolillos y francés se prepara con la harina preparada de PURATOS EASY BOLILLO.**

<b>CANTIDAD PARA HACER</b>		484	PIEZAS
<b>INGREDIENTES PARA MASA DE BOLILLO</b>			
<b>INGREDIENTES</b>		<b>GRAMOS</b>	<b>%</b>
<b>HARINA BOLILLO</b>		25000	62%
<b>LEVADURA FRESCA</b>		250	1%
<b>AGUA</b>		15000	37%
<b>TOTAL</b>		40250	100%
<b>PESADA DE 3000 GRAMOS</b>		13.0	

con esta receta se puede fabricar 484 piezas de bolillo de un peso de 83 gramos por figura en crudo.

<b>CANTIDAD PARA HACER</b>		242	PIEZAS
<b>INGREDIENTES PARA MASA DE FRANCES</b>			
<b>INGREDIENTES</b>		<b>GRAMOS</b>	<b>%</b>
<b>HARINA BOLILLO</b>		25000	62%

<b>LEVADURA FRESCA</b>		<b>250</b>	1%
<b>AGUA</b>		<b>15000</b>	37%
<b>TOTAL</b>		<b>40250</b>	100%
<b>PESADA DE 3000 GRAMOS</b>		<b>13.0</b>	

con esta receta se puede fabricar 242 piezas de frances de un peso de 166 gramos por figura en crudo.

### MANIPULACION DE LA MASA PARA BOLILLO Y FRANCES:

Se mezcla en la revoladora de **Horquilla** la harina **EASY BOLILLO** 25kg y el agua 15lt hasta que se mezcle completamente, luego se pasa a la **Refinadora** y se mezcla por **10 minutos** y se le agrega la levadura 250grs se sigue refinando por **5 minutos** o hasta que tome la elasticidad requerida y este bien refinada, (**hay que tener cuidado de no quemar la masa por exceso de refinado**).

Se corta la masa en **13 pesadas de 3 kg**. Se pone la pesada en el cortador manual de **18 porciones para el francés y 36 porciones para el bolillo**.

Después de cortarlo se le da la forma y se acomodan 8 francés o 12 bolillos en las charolas previamente cubiertas con **DESMOLIX**.

Se fermentan en la cámara de fermentación por **45 minutos** aproximadamente o hasta que doblen su volumen, ya fermentadas las barras se saca de la cámara y se **sarja a la mitad**, luego se hornea.

#### NOTA:

LAS MARCAS VARIAN DE ACUERDO A LAS SELECCIONADAS POR LA CADENA DE SUPERMERCADOS, SIN EMBARGO LAS MENCIONADAS SON LAS MAS COMUNES.

La producción de francés y bolillo se puede adelantar y guardar en la cámara de refrigeración por 8 horas máximo para su horneado posterior.

el horno debe estar previamente caliente a 220 grados centígrados y se debe programar 20 segundos de vapor al introducir el espiguero, luego se baja la temperatura a 190 grados centígrados hasta terminar de cocer. este procedimiento sirve para dar brillo, color y corteza crujiente.

### F) PAN DE CAJA, PAN PARA HAMBURGUESA Y HOT DOG.

PAN DE CAJA - PAN DE SANDWICHON:

Toda la línea de pan de caja o sandwichon se prepara con la harina preparada de

Puratos easy pan de caja 50%.

Cantidad para hacer		51	Piezas	
Ingredientes para masa de pan de caja-sandwichon				
Ingredientes	Gramos	Costo	Gramos	%
Harina pan de caja	196.078	0.0039	10000	33%
Harina nacional	196.078	0.0039	10000	33%
Levadura fresca	11.765	0.0145	600	2%
Agua	196.078	0.001	10000	33%
	Total		30600	100%

Pesada de 600 gramos

51.0

Receta para masa pan caja-sandwichon 600g por figura cruda

Con esta receta se puede fabricar 51 piezas de pan de caja o sandwichon de un peso de 600 gramos por figura en crudo.

Manipulación de la masa para pan de caja y pan de sandwichon:

Se mezcla en la revolvedora de horquilla la harina easy pan de caja 50% 10kg la harina nacional la rendidora 10 kg y el agua 10lt por 15 minutos o hasta que se mezcle completamente, luego se pasa a la refinadora y se mezcla por 5 minutos y se le agrega la levadura 600grs se sigue refinando por 5 minutos o hasta que tome la elasticidad requerida y este bien refinada, (hay que tener cuidado de no quemar la masa por exceso de refinado).

Se corta la masa en 51 pesadas de 600 grs se da la figura como la de un francés y se acomodan dentro de los moldes para pan de caja previamente engrasados con manteca vegetal, se fermenta destapados los moldes en la cámara de fermentación por 45 minutos a 1 hora aproximadamente o hasta que alcance los 3/4 de altura del molde, se tapan los moldes y se hornean.

Se hornea de 25 a 30 minutos con una temperatura aproximada de 200 grados centigrados, de acuerdo al funcionamiento del horno.

Nota:

Se debe retirar una charola con moldes del horno y cerrar la puerta del horno y

desmoldar el producto inmediatamente antes de sacar la siguiente charola, este procedimiento se debe hacer para evitar que el pan sude y se aplaste dentro de los moldes cuando se sacan todos juntos.

Se debe enfriar por 8 horas el producto antes de cortar.

Para el pan de sandwichon se corta en la cortadora de hogaza de manera vertical y luego se cortan las orillas con un cuchillo.

#### HAMBURGUESA, TORTA Y HOT-DOG:

Toda la línea de hamburguesa, torta y hot-dog se prepara con la harina preparada de puratos easy hamburguesa.

Cantidad para hacer		529	Piezas	
Ingredientes para masa de hamburguesa/hot-dog				
Ingredientes	Gramos	Costo	Gramos	%
Harina hamburguesa	47.259	0.0039	25000	68%
Levadura fresca	0.567	0.0145	300	1%
Agua	21.267	0.001	11250	31%
	<b>Total</b>		<b>36550</b>	<b>100%</b>
Pesada de 2500 gramos		14.6		

Con esta receta se puede fabricar 529 piezas de hamburguesa, torta o hot-dog de un peso de 69 gramos por figura en crudo.

#### Manipulación de la masa para hamburguesa, torta y hot-dog:

Se mezcla en la revolvedora de horquilla la harina easy hamburguesa 25kg y el agua 11.250lt hasta que se mezcle completamente, luego se pasa a la refinadora y se mezcla por 5 minutos y se le agrega la levadura 300grs se sigue refinando por 5 minutos o hasta que tome la elasticidad requerida y este bien refinada, (hay que tener cuidado de no quemar la masa por exceso de refinado).

Se corta la masa en 14 pesadas de 2.5 kg se pone la masa aceitada en la superficie en el cortador manual de 36 porciones, después de cortarlo se da la forma requerida y se acomoda 20 hamburguesas o 24 hot-dog por charola previamente cubiertas con desmolix.

Para dar el acabado a la hamburguesa se aplasta completamente cada figura sobre la charola y se barniza con leche y se rocía ajonjolí.

Luego se pone en la cámara de fermentación por 45 minutos a 1 hora

aproximadamente o hasta que doblen su volumen.

Nota: La producción de hamburguesa, torta y hot-dog se puede adelantar y guardar en la cámara de refrigeración para su horneado posterior.

Se hornea de 10 a 15 minutos con una temperatura aproximada de 200 grados centígrados, de acuerdo al funcionamiento del horno.

Nota: Se debe dejar enfriar el producto por 30 minutos antes de poner en las bolsas.

#### G) TORTILLAS DE HARINA.

Las tortillas de harina las producen en la mañana de 8 a 1 su gramaje debe de ser de .28 y hacen una producción para todo el día. No en todas las tiendas tienen este tipo de equipos.

#### H) PASTELES POSTRES.

Polvoron.

Toda la línea de polvorones se prepara con la harina nacional la rendidora.

Variedad:

Polvoron de fresa  
 Polvoron de coco  
 Polvoron de vainilla  
 Polvoron de chocolate  
 Polvoron de tricolor  
 Polvoron de cacahuate  
 Alcanfores

Cantidad para hacer	155	Piezas
Ingredientes para masa de polvorones		
Ingredientes	Gramos	%
<i>Harina rendidora</i>	5000	36%
<i>Manteca vegetal</i>	4000	29%
<i>Azucar glass</i>	5000	36%
Total	14000	100%

Con esta receta se puede fabricar 155 piezas de polvorones  
 De un peso de 90 gramos por figura en crudo de la  
 Variedad mencionada arriba.

Manipulación de la masa para polvoron:

Se mezclan todos los ingredientes en la batidora la harina nacional la rendidora 5 kg, 4 kg de manteca vegetal y 4 Kg. de azúcar glass. Se bate por 1 minuto en primera velocidad.

Se pesa la masa en 5 paños de 2.8 Kg., y se agrega el color y para dar sabor a cada figura se utiliza quick de chocolate, fresa y vainilla o algún otro saborizante en polvo, como el quick.

Nota: no debe ser liquido el saborizante por que los polvorones quedarian duros como galletas.

Ya terminado de mezclar el color y sabor con la masa se lamina en la laminadora hasta lograr un grosor de 10 milímetros de acuerdo al peso aprobado.

Después de formar las figuras se acomodan 12 piezas por charola previamente cubiertas con desmolix.

Se hornea de 10 a 15 minutos con una temperatura aproximada de 150 a 170 grados centigrados, de acuerdo al funcionamiento del horno

Nota:

Después de hornear se deja que se enfríen por 10 minutos y se rocía con azúcar blanca.

Dona:

Es un de consistencia suave y esponjosa, color apenas dorado y siempre al cocinarlas se le marca una cinta en su borde medio.

Su sabor es agradable con aroma a margarina.

Su producción es diaria y en dos horarios para lograr que el cliente siempre lleve productos frescos y de calidad.

Toda la línea de dona se prepara con la harina preparada de puratos easy dona.

Cantidad para hacer	82	Piezas
Ingredientes para masa de dona		
Ingredientes	Gramos	%
<i>Harina dona</i>	5000	61%
<i>Levadura fresca</i>	180	2%

---

Leche	2200	27%
Total	7380	100%

Con esta receta se puede fabricar 82 piezas de dona  
De un peso de 90 gramos por figura en crudo.

Manipulacion de la masa para dona:

Se mezcla en la batidora por 10 minuto en primera velocidad la harina easy dona 5kg, la leche 2.2lts y la levadura 180grs y luego se bate en tercera velocidad por 5 minutos aproximadamente o' hasta que llegue a una elasticidad media, que significa no muy refinada.

Se pasa por la laminadora dándole 2 dobles, se lamina hasta lograr el grosor de 10 milímetros requerido para el peso aprobado.

Se levanta la masa de la laminadora para que se acomode la elasticidad del laminado para obtener figuras redondas cuando se haga el corte con el molde para donas y se acomodan en las charolas espolvoreadas previamente con harina y se deja reposar por 45 minutos aproximadamente o hasta que doblen su volumen.

Ya fermentadas sé frien en aceite previamente caliente a 180 grados centigrados para que la dona no absorba el aceite.

Para dar el acabado necesario se debe enfriar la dona por 15 minutos aproximadamente y posteriormente se cubre con cobertura de chocolate, glasé transparente o azúcar, haciendo distintos adornos o con coco rallado o nuez o granillo de colores.

Las coberturas se deben calentar a baño maría para que estén con una consistencia liquida y sea fácil de aplicar en el producto.

Figuras establecidas

- Dona con azúcar
- Dona con chocolate
- Dona con chocolate y nuez
- Dona con chocolate y coco
- Dona con chocolate y granillo de colores
- Dona rellena de crema
- Bolitas de berlín
  
- GRAMAJES ESTABLECIDOS DE PRODUCTOS.
- HORARIO DE PRODUCCIÓN, TEMPERATURAS Y TIEMPOS

DE COCCION.

- TIEMPOS DE PRODUCCIÓN.
- TIEMPOS DE POLÍTICAS DE EXHIBICIÓN.

FAMILIA	GRAMAJE	HORARIO	EXHIBICIÓN	TIEMPO	TEMP.	TIPOS
DANES		85-957-8AM-12-4PM	7AM-11PM	15MIN.	180 C	
CUERNOS OREJAS						
BISCOCHERIA	80-85	7-8AM-12-4PM	7AM-11PM	15MIN.	180 C	
CONCHAS						
FEITE	65-75	12-4PM	24 HORAS	60MIN.	220 C	
LAZOS PALOMAS						
PAN DE CAJA	500-550	8AM	24 HORAS	30 MIN.		
250 C						
SANWICHON						

### 9.- ALMACENAMIENTO Y EXHIBICIÓN DE LA MERCANCÍA ( CAMARAS Y PISO DE VENTA).

- TEMPERATURAS:  
A) CAMARA DE CONSERVACIÓN.

La cámara debe tener una temperatura de 0 a 4 grados para mantener en optimas condiciones las masas y los preparados que dejan de un día anterior

#### B) NEVERAS.

Este equipo nos ayuda a exhibir los pasteles y otros tipos de pan que necesitan estar enfriando para que no pierdan sus propiedades y el cliente se le hagan atractivos.

- POLÍTICAS DE SEÑALIZACIÓN.(CARTULINEO Y MARBETEO)

Marcaje

Esta es el área anexa en donde se verifican precios de venta, cambios de precios, se imprimen marbetes de los productos y se elaboran carteles de ofertas.

Marbetes

Al establecer un cuadro de los muebles de exhibición marcados con un cartel de señalamiento por familias se debe cumplir en todo momento con el marbete de los precios, en el caso de una familia se encontrará generalizado como "danés" para el cliente.

Deben colocarse 3 marbetes por división del mueble.

Los marbetes no deben pegarse en el mueble si este cuenta con un

portamarbetes y si no contara con éste al cambiarlos debe limpiarse completamente el residuo del pegamento.

#### **10.- PEDIDOS A PROVEEDORES. LIOSTA DE PRODUCTOS Y DIRECTORIO.**

Estos se realizan vía bacordert en la cual se entra al sistema Scanner se le da entrada en movimientos se busca pedidos se anota el numero del proveedor sale un sugerido y se empieza a cotejar con el pedido que se necesita cancelando lo que no se requiere una vez elaborado se le pasa al subgerente para que lo autorice y se envía .

#### **11.- VIAS DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN PARA:**

- OFERTAS.

Se reciben vía correo por Internet publicadas las cuales se le llama la 19 y se le entrega a el encargado de marcaje para que realice las cartulinas mini precios, publicadas que llegan en folleteria para repartir y las internas que son sacadas por el gerente de la tienda de acuerdo a lo que necesite.

- CAMBIOS DE PRECIO.

De igual manera que la anterior.

#### **12.-PRODUCTIVIDAD Y ROTACIÓN DE INVENTARIO:**

- DEFINICIÓN DE LAY-AUT.

Es la manera que distribuyen la ubicación de las áreas de los departamentos correspondientes.

- PEDIDOS. ROTACIÓN DE INVENTARIOS DE INSUMOS COMESTIBLES.

Se elaboran cada 8 días para no tener una existencia tan alta y la existencia demás sea para tres días mas para cualquier contratiempo.

- PEDIDOS. ROTACIÓN DE INVENTARIOS DE INSUMOS NO COMESTIBLES.

De igual manera que el punto anterior.

- TRASFERENCIAS INTERNAS.

Las trasferencias internas son firmadas por los encargados de los departamentos involucrados y autorizados por el gerente en turno

- PLANOGRAMACION DE MUEBLES DE EXHIBICIÓN Y PROGRAMACION DE PRODUCCIÓN.

**PLANOGRAMACIÓN:** Es la asignación de espacios para una adecuada

distribución de los departamentos que conforman un Supermercado, así como el correcto acomodo de los productos en los muebles de exhibición con el propósito de incrementar las ventas generando un ambiente agradable para nuestros clientes.

#### Exhibición en piso de venta

Es de suma importancia la forma en que exhibimos nuestros productos, por lo que debemos de darle a nuestro departamento en el piso de venta un especial interés, tomando en cuenta las siguientes normas:

1. Calidad
2. Surtido
3. Cuadraje
4. Acomodo
5. Apariencia
6. Higiene
7. Empaque

#### PRESENTACION EXHIBICION Y MARBETES

La presentación y exhibición de nuestros productos es importantes para captar la atención e interés de los clientes hacia éstos.

El encargado del departamento y las empleadas del mostrador son responsables de mantener los productos exhibidos con una lógica para su presentación ejemplo:

- Marcar los muebles de exhibición colocándoles el nombre de cada línea o familia de producto para que sean ordenados siempre igual y para que el cliente los identifique sin problema alguno.
- Mantiene los muebles libres de polvo, azúcares y residuos de pan.
- Exhibir los productos en charolas limpias que deben lavarse todos los días para que no se vean engrasadas.
- Mantiene el orden de exhibición de los panes en cada momento del día.
- Vigilar que los marbetes sean puestos correctamente y que se relacionen apropiadamente con el producto, para evitarle confusiones a los clientes referente a los precios.

### Cuadraje en piso de venta

Al salir del horno se agrega al pan el acabado que le corresponda a cada figura según el recetario, esta responsabilidad es del oficial panadero, para que después el empleado del despacho proceda a colocar los panes en las charolas de exhibición, debe utilizar el espíguero especial destinado para estibar dichas charolas con el producto y transportarlos al piso de venta.

Al colocar el pan en las charolas debe cuidar de no poner uno sobre otro por las razones de:

- 1) el pan se aplasta debido a la textura suave.
- 2) el acabado del pan se deteriora o se pega cuando tienen algún acabado de crema o brillo y si es azucarado pierde el azúcar.
- 3) el no amontonar el producto en la charola brinda poder extender la exhibición en caso de requerir una mínima producción sin dejar de contar con toda su variedad de figuras.
- 4) la empleada de despacho debe estar siempre pendiente de que las charolas se encuentren bien presentables, sin residuos y no engrasadas.
- 5) al recibir el producto para la venta debe confirmarse que cuente con los requerimientos de calidad establecidos, en caso de renuencia del panadero, debe reportársele a la gerencia.

### Empaque del producto

Al recibir al cliente con su producto en el despacho debe estar la empleada de despacho pendiente y lista con su pinza para poner el producto en bolsas de papel, en los números variados de acuerdo a la cantidad que adquiera el cliente.

Si el pan cuenta con crema o algún acabado especial, debe envolverse en papel encerado antes de ponerse en la bolsa de papel, para evitar que pierda su acabado.

Se puede combinar al ser embolsado con cualquiera de las líneas de pan dulce y no se debe embolsar con pan blanco.

### Producción

De acuerdo a las exigencias del cliente, es muy importante el tener un producto de excelente calidad y variedad en el piso de venta, por lo tanto es necesario tener una producción bien programada para que en las horas pico y fechas importantes se tenga el producto suficiente y se deberá cuidar los días de descanso y turnos del personal para no tener faltantes en el piso de venta. Así como también se deberán de llevar los controles de producción para que

de esta manera se pueda elaborar las figuras con las cantidades necesarias para la venta, observando a través del reporte de producción el comportamiento de la venta contra las merma, para que de esta manera podamos efectuar una producción adecuada.

Formato de control de la producción

- 1.-contiene los productos autorizados para la producción.
- 2.-en el se anotan las cantidades producidas, las vendidas y las mermas sobrantes.
- 3.-define las cantidades a producir de acuerdo a la demanda.
- 4.-identifica los productos con poca demanda para poder reemplazarlos.

### 13.- CONTROL Y SUPERVICION.

- CHECK LIST DE PISO DE VENTA.

Este reporte se debe llenar todos los días por el encargado tomando en cuenta.

La limpieza de cámaras de conservación y piso de ventas.

Uniforme de los empleados y limpieza de los empleados.

Exhibición del producto.

Calidad del producto peso y precio.

Así como otros aspectos que contiene el formato .

- CHECK LIST DE TEMPERATURAS.

Se debe elaborar cada dos horas y el encargado por lo menos debe chocarlo dos veces al día.

- REPROCESOS.

Se efectúan cuando algún producto antes de echarse a perder sirve para producir otro.

- REPORTES DE VENTAS MAS COMUNES

Reporte de los 50 artículos mas vendidos.

Reporte de los 50 artículos menos vendidos.

Reporte de los artículos del departamento.

Reporte por familia de artículos.

Reporte de kardex.

Reporte de ventas diarias y acumuladas.

### 14.- POLÍTICAS ESPECIFICAS DEL DEPARTAMENTO PARA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.

- Se debe hacer dos producciones diarias en las familias de Bizcocho, Danes, Dona y Bocadoillos.
- El control de producción se debe llevar a diario y llenarse en su totalidad.
- Sé tendrá que sacar reporte de ventas diario.
- Toda venta realizada será a través del PLU correspondiente.

- Cuando existe un producto demasiado tostado o mal elaborado o manchada por falta de limpieza de charolas **No deberá ser exhibido en el área de venta.**
- El producto deberá salir a piso de venta con azúcar, glasé o el acabado requerido.
- El producto deberá ser acomodado en charolas destinadas para su exhibición antes de salir a piso de venta.
- Horario de producción de pan blanco se deberá respetar al 100% en las horas indicadas con producción de pan caliente.
- En caso de agotarse el pan blanco entre estos horarios se hará una **producción de emergencia**, siempre debe haber pan blanco disponible para la clientela.
- Deberá haber existencia de todas las variedades de pan en cantidades mínimas de producción en todo el día.
- Se deberá reportar las mermas del día al scanner el mismo día y se deberá anotar en el control de producción.

#### **SERVICIOS BASICOS DEL AREA DE PANADERÍA.**

1. Siempre se contará con una persona para el área de despacho
2. Cuando en el área de despacho existan 5 clientes o más, el despachador procederá a avisar a cualquier empleado del área por medio del timbre para ser apoyado y agilizar el servicio.
3. Será responsabilidad de cada empleado revisar sus implementos de trabajo.
4. Todas las ofertas publicadas, ofertas de folleto y ofertas de volante tendrán su respectivo cartel de acuerdo a las políticas de cartulíneo.
5. Todos los productos contarán con su marbete de precio.
6. Los productos serán exhibidos de acuerdo al tipo de producto que se refiere (feite, bizcocho, danés, galleta, etc.)
7. Se pondrán cenefas con el nombre de cada tipo de productos (feite, bizcocho, danés, galleta, etc.) en el área donde se encuentre su exhibición.
8. Los pasteles y las rosas tendrán su etiqueta con código, descripción que indique el sabor y su precio.
9. Contar con letreros donde se indiquen las horas en que contamos con bolillo caliente.
10. En el área de despacho se contará con suficientes charolas y pinzas para el servicio del cliente.
11. En el área de despacho se contará con suficientes bolsas para empacar el pan de los clientes

#### **15.- INVENTARIOS.**

- **PERIODICIDAD.** Los inventarios del departamento se realizan una vez por mes, de acuerdo a un programa establecido de

fechas para las tiendas.

- **PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS.**

El inventario se realiza con objeto de conocer los resultado de la operación del departamento administrativamente en un período de tiempo. Consiste en realizar un conteo físico de todos los productos que tenemos en el departamento tomando en cuenta lo que tenemos en exhibición y lo de bodega. El realizar un mal inventario ocasiona que los estados de resultado de la tienda salgan mal y también falsea toda la información a nivel grupo.

Puntos importantes para un buen inventario

- Elaborar buenos pedidos o transferencias y ser los más exactos posibles.
- Resguardo correcto e indicado para los productos.
- Rotación correcta en todos los productos almacenados.
- Tener un orden diario para una buena toma de inventario.
- Elaborar el formato de “acta de destrucción” en marcaje o bodega.
  
- Verificar con el encargado de bodega que todos los productos con los que cuenta en el departamento tengan entrada.
- Cotejar con la gerencia el reporte del inventario que se envía a contabilidad.
- No programar descanso del encargado al día siguiente del inventario para poder hacer aclaraciones a cerca de él.

- **ACLARACIÓN DE DIFERENCIAS DE INVENTARIO. AJUSTES.**

Las diferencias que resultan al tomar el inventario se irán aclarando de acuerdo a la importancia que tenga la partida al detectar el error se le informara al gerente para hacer la corrección necesaria o el ajuste correspondiente.

## **16.- MERMAS.**

- **TIPOS DE MERMAS EN EL DEPARTAMENTO.**

Existen 3 tipos y para evitarlas debemos llevar de manera adecuada nuestros controles de producción, calidad y manejo de los insumos:

Mermas de origen, producción y negligencia.

- **CAUSAS POR LAS QUE SE GENERA Y COMO PREVENIRLO**

Mermas de origen:

Son aquellas que se dan naturalmente de alguna materia prima como el huevo; que al sacarle su contenido no podemos utilizar su cascarón mismo que al comprar se pesa con todo y él.

**Mermas de producción:**

Este tipo de mermas se da por un exceso de producción y que no la podemos volver a utilizar como las donas por su cobertura y su tipo de masa no se reprocesa. Para evitar esta merma es importante llevar un control de producción.

**Reproceso:**

Esta división se da a la manera en que podemos salvar un producto que al ser vuelto a utilizar podemos obtener algún otro producto que puede ser puesto en venta. Siempre y cuando las mermas estén en buen estado.

**Mermas por negligencia:**

Esta clase de mermas se puede dar por los siguientes puntos ocasionados, como se indica por negligencia del personal.

- No se le da la rotación a las materias primas
- No seguir los procedimientos de producción autorizados
- Mala supervisión de los responsables del departamento con sus subordinados
- No tiene un control de almacenaje de mercancías
- Mal manejo de las mercancías en la operación
- No se da un correcto almacenaje a las materias de acuerdo a lo que requiera.

- **ROTACIÓN DE PRODUCTO.**

Se le debe dar una rotación al pan o retirarlo si llano se encuentra presentable para su venta ya que el dejarlo nos da mala imagen a la tienda.

En el caso de los ingredientes debemos de consumirlos de acuerdo al sistema contable UEPS para que no se echen a perder.

---

**INDICE**

---

INDICE .....	183
DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO: .....	184
PARTICIPACIÓN DEL DEPARTAMENTO EN VENTAS .....	184
MERMAS DEL DEPARTAMENTO .....	184
ORGANIGRAMA .....	185
FUNCIONES DEL PERSONAL.....	185
CONOCIMIENTO DEL ÀREA DE TRABAJO .....	186
CONOCIMIENTO DE LAS HERREMIENTAS Y DE LA TECNOLOGÍA .....	187
6.- REPORTE DE MERMAS.....	188
7.- CONOCIMIENTO DE LA MERCANCÍA .....	189
8.- PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN .....	189
<i>OBSERVACIONES</i> .....	190

UQROO.SISBI.CEDOC

**DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO:**

Es un departamento que pertenece al área de perecederos, en el cual se produce la tortilla, producto de consumo básico. Su importancia radica en ser parte de la canasta básica.

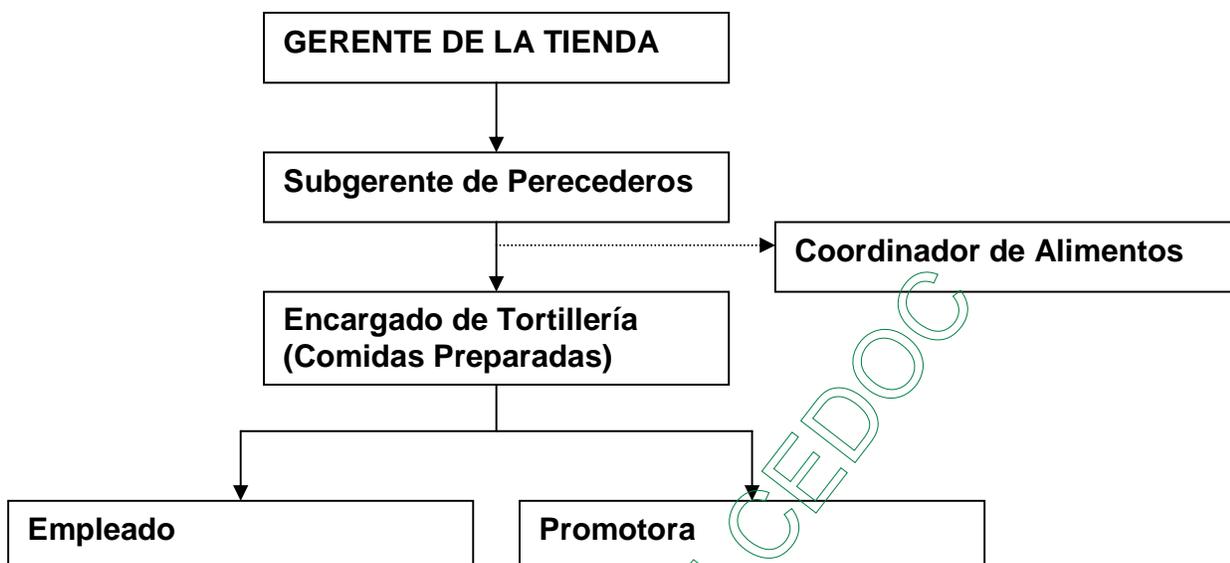
**PARTICIPACIÓN DEL DEPARTAMENTO EN VENTAS**

Concepto	Porcentaje
Tienda	100 %
Tortillería	0.22 %

**MERMAS DEL DEPARTAMENTO**

Concepto	%
Tortillería	De 2% a 3%

UQROO.SISB.CEDOC

**ORGANIGRAMA****FUNCIONES DEL PERSONAL****Encargado de Tortillería (Comidas Preparadas):**

- Verifica el Cartulíneo.
- Asigna Horarios, Turnos y Descansos del Departamento.
- Presentación del Personal (Uniformes e Higiene).
- Control y Captura de Mermas.

**Empleado:**

- Limpieza del Área de Trabajo.
- Limpieza de los Equipos.
- Proceso y Elaboración de la Masa.
- Producción de Tortilla.
- Exhibición del Producto.
- Chequeo de Calidad y Frescura del Producto.
- Atención al Cliente.

**Promotora:**

- Atención a los Clientes.
- Proporcionar Información de las Promociones existentes, de todo el año.
- Proporcionar Planillas de Propaganda e Información del llenado de las mismas.
- Proporcionar Folletos de Publicidad.

**Horarios, Turnos y Descansos del Departamento:**

- Es un solo turno por la mañana, cuya hora de entrada es a las 06:45 a.m. y su salida es a las 15:00 hrs. Y su descanso son

**CONOCIMIENTO DEL ÁREA DE TRABAJO**

Tiene un Área de 30 a 40 metros cuadrados aproximadamente.

---

**CONOCIMIENTO DE LAS HERREMIENTAS Y DE LA TECNOLOGÍA**

- Revolvedora:

Es un Equipo de Trabajo que cuenta con aspas ó paletas. Y el uso del equipo es el de Mezclar la Harina con el Agua para convertirlo en Masa, y a su vez sirve para procesarla y transformarla en el producto final, que es la Tortilla. Tiene la capacidad de mezclar dos bultos de harina (cada bulto contiene 20 Kilogramos de harina) más 25 litros de agua por bulto de harina (50 litros de agua). Este proceso tiene una duración aproximada de 3 a 5 minutos.

- Molino para Elaborar Tortillas (Maíz ó Maseca):

Es una Máquina que cuenta con una campana que se encuentra en la parte superior central en cuyo interior hay una veleta y un ventilador

- ✓ Comal:

- ✓ Mallas:

- ✓ Tolva:

Base ó recipiente que sirve para colocar la masa en la cual hay dos rodillos ensamblados.

- ✓ Rodillos:

Son complementos de la tolva que se encuentran ensamblados en ella. Uno cubierto de hule que la oprime con el otro rodillo, y que evita que la masas se le pegue al momento de tener contacto con ella y el otro es de acero inoxidable, es al que se le adhiere la masa, ya que no se encuentra cubierto. Este a su vez tiene dos alambres, uno esta situado en sentido vertical, el cual su función es el de dividir a la mitad la masa y el otro esta colocado horizontalmente para que al momento en que el rodillo realiza sus movimientos circulares, este desprenda la masa y la envíe a la malla.

- ✓ Cuchilla:

Es un complemento de la tolva que le ayuda a darle forma a la tortilla. La cual corta a la masa, ya que es un molde, de forma circular.

- Báscula:

Es un equipo de acero inoxidable de marca BERKEL, con capacidad de 15 kilogramos, que sirve para pesar la tortilla.

- Neveras:

Se cuenta con dos tipos de neveras, una es de nieve seca y la otra es de hule reforzado de marca COLEMAN, que sirven para resguardar y conservar la temperatura del producto. Ambos tienen la capacidad de resguardar hasta 20 kilogramos de tortilla.

- Papel Estraza:

Es un papel que se utiliza para la envoltura de la tortilla al despacho y proporcionarle una buena presentación; es solicitado por el encargado de abarrotes via pedido y es surtido por CEDIS.

### 5.- PEDIDOS

este se realiza via sistema desde las oficinas de gerencia de acuerdo al numero de bultos a utilizar durante un periodo determinado

Posteriormente: Se pulsa "artículo" / familia/ Enter / subfamilia/ Enter / datos.

**SOLICITUD:** Se anotan los datos.

### 6.- REPORTE DE MERMAS

- **Tipos de Mermas:**

1. Merma de residuos y descuidos:

Es la que se da en el proceso de la masa al convertirla en tortilla y la que se cae en el momento de su manejo, esta última es responsabilidad del que se encuentra operando la máquina, ya que se necesita sumo cuidado en el manejo del producto.

2. Merma de malas formaciones del producto:

Es la que se da al momento en que se esta procesando la masa y que son ajenas al control del empleado ó de la persona que se encuentra operando la máquina.

3. Merma de los totopos:

Es la que se genera en el momento en el que el producto no se puede transferir a otro departamento y se tiene que mermar.

- **Tipos de controles de las mermas:**

En lo que se refiere a la Merma de residuos y descuidos; por parte del operador se necesita tener más cuidado en el momento del manejo del producto. En ello hay que supervisararlo constantemente para se tenga más cuidado.

En la Merma de malas formaciones del producto, en ello, se debe tener más cuidado con el operador para que haga la recolección más pronto posible para tratar de recuperar al máximo los residuos originados en el proceso.

La Merma de los totopos, se debería controlar en lo referente al historial de las ventas que se originan; y producir lo necesario para el departamento.

- **Procedimientos dados en las Mermas:**

El empleado recoge los residuos de la producción, pasa con el vigilante de bodega, quien lo pesa y lo registra en su bitácora, después se pasan los datos al encargado de comidas preparadas, para que posteriormente lo dé de alta en el sistema.

## **7.- CONOCIMIENTO DE LA MERCANCÍA**

La harina la surte CEDIS, de marca MASECA en costales de 20 kilogramos pedidos semanales que se realizan.

## **8.- PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN**

PROCEDIMIENTO PARA UN MANEJO Y RENDIMIENTO ADECUADO DE LA HARINA DE MAIZ MASECA.

1. Contenido de un bulto de harina: 20 kgs.
2. Agrega en la batidora 26 lts. de agua, enciende y después agrega la harina, batir de 2 a 3 minutos, si se excede el tiempo de batido la masa se puede volver chiclosa y al pasarla en la máquina la tortilla puede salir doblada; si ajustas la máquina para lograr un tortilla redonda con el tipo de masa chiclosa se forza y se crea un desgaste mayor en la máquina.
3. Retira la masa de la batidora volcando la tina en la charola de lamina enciende la batidora para que de una vuelta y por si misma expulse la masa. MUCHO CUIDADO, no meter la manos mientras está funcionando la batidora, podría causarte severos daños físicos.

4. Deja reposar la masa de 10 a 15 minutos para que quede homo génea, si te excedes de tiempo de reposo la masa se deshidrata demasiado y afectará el rendimiento de la tortilla.
5. Ajusta el dado para que nos dé un testal de 25 grs. c/u y 20 grs. ya cocido. Calibra con el horno frío para que no te quemes y pase tortilla que cree desperdicio.
6. Enciende la máquina cuando ya hayas calibrado los testales, no antes ya que se calienta demasiado el horno y gastas más gas. La máquina tiene un tiempo de calentamiento de 10 a 15 minutos que concuerda con el tiempo de reposo de la masa. Es muy importante que al terminar de operar la máquina parcial o totalmente se debe dejar girar los cómales sin fuego por aprox. 30 minutos para evitar que se contraigan los cómales.
7. Cuado los cómales se encuentre semi-calientes agrega el teflón (una vez al día o después de cada 4 bultos) uniformemente en los dos primero niveles de cómales, se debe aplicar todos los día.
8. Como el horno no cuenta con un termómetro para medir la temperatura; la operación a seguiré para verificar que tenga una temperatura y un a merma de deshidratación adecuadas es:
9. PESAR 10 TESTALES CRUDOS  
PESAR 10 TORTILLAS COCIDAS  
RESTA EL PESO DE LAS TORTILLAS COCIDAS AL DE LOS TESTALES CRUDOS Y LUEGO DIVIDE EL RESULTADO ENTRE EL PESO DE LOS TESTALES CRUDOS:

EJEMPLO: 10 testales crudos	250 grs.
10 tortillas cocidas	-200 grs.
	-----

#### OBSERVACIONES

Este departamento lo coordina el encargado de panadería el cual tiene problemas para tener la producción a buena hora por no tener el personal necesario. Desde el 1 de enero se quedo sin tortillero y no han capacitado a otra persona, por la venta de las roscas o por que no le han dado la importancia a dicho departamento.

La producción o la calidad de la tortilla es buena pero solo producen en la mañana hasta que se acabe la producción y no vuelven a producir mas cuando en algunas tortillerías dejan de producir hasta las 6 de la tarde.

## INDICE

<i>Definición e importancia del departamento:</i> .....	194
<i>CARACTERÍSTICAS</i> .....	194
<i>CLASIFICACIÓN DE COMIDAS</i> .....	194
<i>1.2 PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS POR VENTA</i> .....	194
<b>IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO</b> .....	195
<i>1.3.1. PARTICIPACIÓN EN VENTAS GLOBALES DE LA TIENDA</i> .....	195
<b>2. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO</b> .....	196
<b>3. FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS:</b> .....	197
<i>3.1 FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO DE COMIDAS PREPARADAS</i> .....	197
<i>3.2 FUNCIONES DEL ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO</i> .....	197
<i>3.3 FUNCIONES DEL AUXILIAR DEL DEPARTAMENTO</i> .....	197
<i>3.4 COCINERAS</i> .....	197
<i>3.5 DESPACHADORAS</i> .....	198
<b>4. DEFINICIÓN DE LOS HORARIOS DEL DEPARTAMENTO. VARIANTES QUE AFECTAN</b> .....	198
<b>5. MERCADEO Ó DEPARTAMENTO MENTALIZACIÓN</b> .....	198
<b>6. CONOCIMIENTO Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO</b> .....	198
<i>6.1 CAMARA DE REFRIGERACIÓN</i> .....	199
<i>6.2 AREA DE PRODUCCION</i> .....	199
<i>6.3 PISO DE VENTA</i> .....	199
<b>7. CONOCIMIENTO DEL MATERIAL, HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍA UTILIZADOS</b> .....	199
<i>7.1 TURNOMATIC</i> .....	200
<i>7.2 ANAQUELES</i> .....	200
<i>7.3 ESTUFAS DE ALTA Y BAJA PRESIÓN</i> .....	200
<i>7.4 FREIDORA (CAMPANA EXTRACTORA</i> .....	200
<i>7.5 CAMPANA EXTRACTORA</i> .....	200
<i>7.6 MICROONDAS</i> .....	200
<i>7.7 HORNO ALTO (SHAAN Y HENNY PENNY)</i> .....	201
<i>7.8 ROSTICERO</i> .....	201
<i>7.9 SARTENES, OLLAS, PEROLES</i> .....	201
<i>7.10 LICUADORA</i> .....	201
<i>7.11 EXTRACTOR DE JUGOS</i> .....	201
<i>7.12 BATIDORA</i> .....	201
<i>7.13 MESAS DE TRABAJO</i> .....	201
<i>7.14 CARTULINAS DE PRECIOS</i> .....	201
<i>7.15 CUCHILLOS, CUCHARAS Y UTENSILIOS</i> .....	201
<i>7.16 BÁSCULA ELÉCTRICA</i> .....	202
<i>7.17 GUANTES</i> .....	202
<i>7.18 BOTES DE UNICEL</i> .....	202
<i>7.19 EMPLOYADORA</i> .....	202
<i>7.20 UNIFORMES</i> .....	202
<i>KARDEX DE PRODUCTOS</i> .....	202
<i>CONSULTA DE PRECIOS Y EXISTENCIAS</i> .....	202
<i>REPORTE DE ARTÍCULOS MAS VENDIDOS</i> .....	203
<i>CONSULTA DE ARTÍCULOS Y VENTAS POR DEPARTAMENTO, FAMILIA PROVEEDOR</i>	
<i>ORDEN ALFABETICO</i> .....	203
<i>IMPRESIÓN DE MARBETES</i> .....	203
<i>REPORTE DE MERMAS DEL DEPARTAMENTO</i> .....	203
<b>8. CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO</b> .....	203
<i>8.1 ORIGEN DE LOS INGREDIENTES</i> .....	203
<i>8.2 PROCESOS DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO</i> .....	204

8.3 PREPARACION Y EXHIBICIÓN DE PLATILLOS.....	204
8.4 SELECCIÓN DEL MENU .....	204
8.5 RECETARIO.....	204
8.6 COSTEO DE PRODUCTO .....	204
9. ALMACENAMIENTO Y EXHIBICIÓN DE LA MERCANCÍA (CÁMARA Y PISO DE VENTAS).....	204
9.1 TEMPERATURAS .....	205
9.2 POLITICAS DE SEÑALIZACIÓN .....	205
9.3 ROTACION DE PRODUCTO .....	205
10. PEDIDOS A PROVEEDORES. LISTADO Y DIRECTORIOS. ....	205
SUS PROVEEDORES SON CONDIMIX Y BACHOCO .....	205
11. VÍAS DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN PARA:.....	205
OFERTAS INTERNAS.-.....	205
OFERTAS PUBLICADAS.- .....	206
12. PRODUCTIVIDAD Y ROTACIÓN DE INVENTARIOS:.....	206
Definición del Lay out.-.....	206
Pedidos. Rotación de Inventarios.....	206
Transferencias.....	206
Transferencias externas.....	206
Recepción de mercancías de proveedores directos .....	207
Devoluciones a proveedor, tipos y procedimientos.....	207
Cambios físicos, procedimiento.....	207
Control de desplazamiento de Guisos.-.....	208
13. CONTROL Y SUPERVISIÓN .....	208
13.1 Sistema para Archivar la información.-.....	208
13.2 Check list de Comidas Preparadas.-.....	208
13.3 Check list de temperaturas.-.....	208
13.4 Reprocesos.- .....	208
14. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.....	208
15. INVENTARIOS. ....	209
16. MERMAS. ....	210
Físicas.- .....	210
Administrativas.- .....	210
Producción.-.....	210
16.1 CONTROL DE MERMAS.....	210
16.2 ROTACION DEL PRODUCTO.....	211
16.3 CONDICIONES SALUBRES.....	211
16.4 CONTROL DE MERMA.....	211
17. MARGEN DE UTILIDAD.....	211
Controles de Pedidos.-.....	212
Rotación de Inventarios.....	212
Diferencias de Inventarios.-.....	212
Participación de la tienda en estados de resultados.....	212
Márgenes pedidos.....	212

PERSONAL O ÁREA RESPONSABLE: GERENTE DE TIENDA  
SUBGERENTE DE PERECEDEROS.

Definición e importancia del departamento:

Es el área destinada a la preparación de alimentos de acuerdo a un menú establecido, el cual puede requerir cocción o no para su exhibición y venta.

1. Característica esencial y presentación de los productos que vende, importancia del departamento.

- Participación en Ventas Globales tda.
- Participación en Mermas Globales tda.
- % de piso de ventas que ocupa.

Los alimentos elaborados en este departamento al igual que en cafetería poseen de una alta calidad, higiene y variedad.

La mayoría de estos alimentos son para llevar y su venta es a granel, aunque se ofrecen algunos platillos para consumir en la tienda (ordenes de comida).

CARACTERÍSTICAS.

- Variación del menú de acuerdo a fechas determinadas.
- Servicio al cliente en forma de despacho.
- Venta de alimentos a granel.
- Preparación de alimentos en lugar diferente a donde se exhiben para su venta.
- En su mayoría los insumos se adquieren a través de transferencias internas.

CLASIFICACIÓN DE COMIDAS

Básicas: Arroz, frijol y verduras.

Preparadas: Son sometidas a un proceso de elaboración (salpicón, relleno negro).

Complementarias: Son pastas, carnes frías, postres, etc.

1.2 PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS POR VENTA.

- Por porciones individuales o a granel en charolas de metal y domos de plástico.
- En vitrinas de conservación calientes y frías.
- Para su despacho se envasan en recipientes de unicel de 0.5 Kg., 1.0 Kg o

**IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO.**

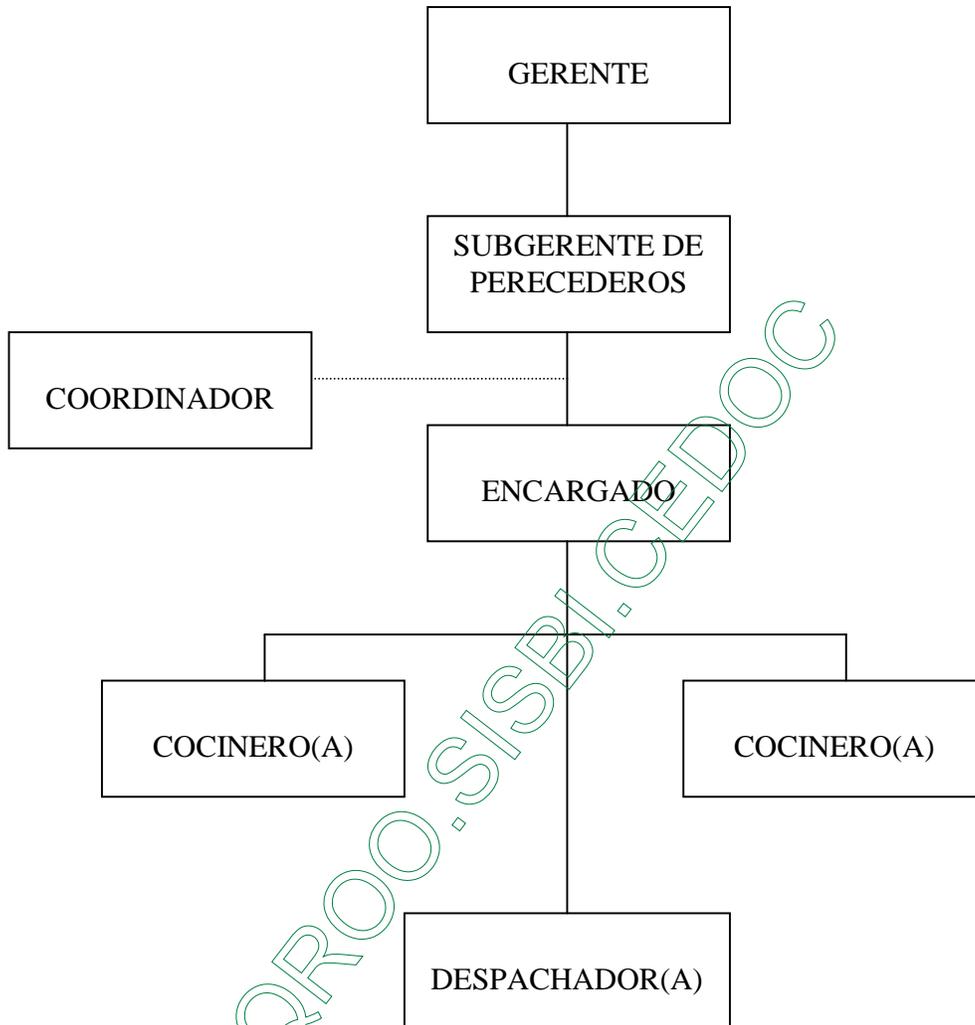
La importancia de este radica en que, en este departamento se elaboran productos de consumo humano, y que se hacen para ofrecer un servicio de comida rápida al cliente, ya que este esta destinada para todas aquellas personas que por su actividad no tienen tiempo de elaborar sus alimentos en casa. Los productos que aquí se elaboran debe de ser de agrado al cliente, de tal manera que se hacen de acuerdo a las costumbres alimenticias de la región.

**1.3.1. PARTICIPACIÓN EN VENTAS GLOBALES DE LA TIENDA**

El porcentaje que ocupa este departamento del piso de venta es:

La participación de mermas globales es:3.9% siendo que el autorizado es de 1.5% mientras que el porcentaje de ventas es:.93%

UQROO.SISBI.CEDOS

**2. Organigrama del Departamento.**

**3. Funciones de los empleados:**

- Coordinador de Comidas Preparadas.
- Encargado de Comidas Preparadas.
- Aux. Enc. de comidas Preparadas.
- Cocineras.
- Despachadoras.

**3.1 FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO DE COMIDAS PREPARADAS.**

- Supervisa el funcionamiento total de las tiendas, para verificar si llevan los controles establecidos.
- Verifica que ofertas y precios se encuentren debidamente identificados.
- Verifica los horarios, limpieza, uniformes y tarjetas de salud.
- Supervisa el óptimo aprovechamiento de los recursos necesarios para la elaboración del menú.
- Verifica el funcionamiento de equipos.

**3.2 FUNCIONES DEL ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO.**

- Encargo del óptimo funcionamiento de todo el departamento.
- Verificación de existencias de insumos.
- Elaboración del rol de turnos.
- Verificación de uniformes y comportamiento del personal a su cargo.
- Aplicación y seguimiento a check list.
- Realización de las transferencias Internas y externas.
- Coordinación y vigilancia de la limpieza del departamento.
- Normalmente desempeña cualquier función del departamento.
- Aplicación de inventarios físicos.

**3.3 FUNCIONES DEL AUXILIAR DEL DEPARTAMENTO.**

- Realiza todas las funciones que realiza el encargado del Departamento en ausencia de éste, y con la supervisión del subgerente de Perecederos.

**3.4 COCINERAS**

- Elaboración de los alimentos en el día.
- Mantiene limpia el área de trabajo, los utensilios y las cámaras de conservación.

### 3.5 DESPACHADORAS.

- Atención personalizada al cliente.
- Promoción y venta de productos.
- Limpieza de básculas, mesas de trabajo.
- Limpieza de neveras y utensilios.
- Cierre diario del área de Comidas Preparadas.

### 4. Definición de los Horarios del Departamento. Variantes que afectan.

El rol de trabajo lo realiza el encargado del departamento, el cual va a asignar los turnos y descansos según su necesidad laboral, autorizado y/o elaborado y autorizado con el subgerente.

Las temporadas como Navidad, semana santa o alguna necesidad de la tienda, afectan los horarios establecidos, pero por lo general serán de 6:30 a.m. a 14.30 p.m.

Comidas preparadas.

Los horarios del departamento de comidas preparadas son DETERMINADOS POR LA GERENCIA DE ACUERDO A LAS HORAS DE AFLUENCIA DE CLIENTES O POR EL HORARIO DEL SUPERMERCADO:

#### EJEMPLO

PERSONAL	HORARIO
ENCARGADO	06:00 – 14:00
COCINEROS	06:00 – 14:00
AUXILIARES	06:00 – 14:00
DESPACHADORES	08:00 – 16:00

### 5. Mercadeo ó Departamentalización.

Nombre y Número de cada Mercado ó Departamento que integra las subdivisiones del Depto. (Comidas Preparadas).

El departamento de Comidas preparadas recibe el nombre de plato fuerte y tiene la clave 05.

### 6. Conocimiento y Limpieza del área de Trabajo.

- Cámara de Refrigeración.
- Área de Producción.
- Piso de Ventas.

- Neveras exhibidoras.
- Áreas de despacho.

### 6.1 CAMARA DE REFRIGERACIÓN

Esta área su temperatura es de 0° a 4° C, quien verifica la temperatura es el encargado del departamento y subgerente en turno y el termostato lo maneja el encargado de mantenimiento.

Esta debe de limpiarse al momento de hacer el inventario de tal forma que se mantenga limpia y ordenada permanentemente.

### 6.2 AREA DE PRODRUCCION

Es aquella en la que se elaboran los platillos con base a un menú emitido por la coordinación de alimentos preparados, el cual es renovado mensualmente y además dependiendo de la temporada se añaden nuevos platillos.

La limpieza de esta área se realiza todos los días después de la elaboración de los productos, esto es que cada utensilio, equipo, y el área físicamente debe de ser limpiada y sanitizada al terminar el turno.

### 6.3 PISO DE VENTA

Es aquel en donde se expone al público el producto final para su venta.

- NEVERAS EXHIBIDORAS: El cual consta de 2 neveras calientes de 2.70 c/u y 3.10 la de frío.
- ÁREA DE DESPACHO: Se localiza atrás de los mostradores y neveras frías/calientes cuenta con una Emplayadora , una mesa de trabajo, una báscula, una rostisadora con capacidad de 12 pollos a 74° C, una empanizadora, una freidora, un tornamático con capacidad de 5 piezas marca Chester Freid a 150° C.

## 7. Conocimiento del Material, Herramientas y Tecnología Utilizados.

- Turnomático.
- Anaqueles.
- Estufas de alta y baja presión. Plancha.
- Freidora. \_ Campana extractora.
- Horno Microondas.
- Hornos "Alto Shaam" y/o Henny Penny.
- Rosticero.
- Sartenes, Ollas, Peroles.
- Licuadoras Caseras e Industriales.
- Extractor de Jugos.
- Batidoras.
- Mesas de Trabajo.
- Cartulinas y precios.
- Cuchillos, Cucharas, Utensilios.

- Básculas Electrónicas y /o Mecánicas.
- Guantes.
- Botes de unicel.
- Emplayadora.
- Uniformes.
- Manual del Departamento.
- Sistema Scanner. Consulta de Información
- Kardex de Productos.
- Consulta de Precios y Existencias.
- Reporte de artículos mas vendidos.
- Consulta de artículos y Ventas por Depto., Familia, Proveedor, Orden alfabético, etc.
- Impresión de Marbetes.
- Reporte de Mermas del Departamento.

#### 7.1 TURNOMATIC

Es una herramienta que permite controlar el orden del despacho a clientes.

#### 7.2 ANAQUELES

Mueble que se utiliza para almacenar productos procesados e insumos.

#### 7.3 ESTUFAS DE ALTA Y BAJA PRESIÓN

Son aquellas que se utilizan para la cocción de alimentos

Son aquellas que se utilizan para mantener calientes los alimentos

Son aquellas que se utilizan para asar los alimentos

#### 7.4 FREIDORA (CAMPANA EXTRACTORA

Es una herramienta destinada a la cocción de alimentos en aceite marca Chester Freíd.

#### 7.5 CAMPANA EXTRACTORA

Equipo destinado a la extracción de humos, olores y vapor por succión producidos por la preparación de los alimentos. Consta de un tubo denominado chimenea.

#### 7.6 MICROONDAS

Equipo que nos permite calentar los alimentos mediante radiación de microondas.

### 7.7 HORNO ALTO (SHAAN Y HENNY PENNY)

Hay de dos hornos y sencillos, uno de doble convección, vapor y calor; otro de cámara de calentamiento que sirve para dar cocción a los alimentos a preparar.

### 7.8 ROSTICERO

Marca Henny Penny, trabaja a 74° para aplicar calor general, mediante un sistema de varillas y rotación dentro de la cámara de calor.

### 7.9 SARTENES, OLLAS, PEROLES

Utensilios para preparar alimentos y manejo de alimentos. La diferencia entre sartenes, ollas, y peroles es la capacidad.

### 7.10 LICUADORA

Instrumento que sirve para mezclar, moler y triturar los alimentos.

### 7.11 EXTRACTOR DE JUGOS

Aparato que sirve para separar el jugo de las frutas de su parte solida (bagazo)

### 7.12 BATIDORA

Marca Procto Sylex y sirve para mezclar los alimentos (es casera)

### 7.13 MESAS DE TRABAJO

De acero inoxidable con una longitud de 2.95 x 0.93 x 0.90 y de 1.50 x 0.93 x 0.90

### 7.14 CARTULINAS DE PRECIOS

Anuncios de las ofertas publicadas e internas en papel cartulina.

### 7.15 CUCHILLOS, CUCCHARAS Y UTENSILIOS

- Cuchillos: Se utilizan para seccionar los productos.
- Cucharas: 12 cucharas de acero inoxidable que se utilizan para servir.
- Utensilios: 3 Cucharones, trinchas, bandejas, tenazas para el pan, colador de aluminio, espátulas de madera, insertos para exhibición.

### 7.16 BÁSCULA ELECTRICA

Se usa para despacho en piso de venta marca Bekel con capacidad de 5 kgs.

### 7.17 GUANTES

De plástico desechables especiales para el área de despacho, material polietileno. Su presentación en caja de 100 piezas.

### 7.18 BOTES DE UNICEL

Estos se utilizan para el despacho y transportación del producto por el cliente. La capacidad de estos es de un cuarto, medio y un kilo, y también se utilizan minidomos.

### 7.19 EMPLAYADORA

Herramienta de marca tor rey o berkel que se utiliza para emplayar producto, esto mediante un plástico elástico de nombre vitafilm, de 45cm. De ancho por 300 m de largo.

Protege y aísla los productos de los contaminantes del medio ambiente.

### 7.20 UNIFORMES

Equipo que se le proporciona al empleado para tener presentación y protección para el desempeño de sus labores, además éstos instrumentos de trabajo son utilizados para el manejo higiénico del producto.

Batas blancas, red para el cabello, guantes de polietileno, cubre bocas y cofias.

### 7.21 MANUAL DEL DEPARTAMENTO

Es muy importante que el departamento de cocina cuente con un manual de procedimientos para que todos los elementos que integran el mismo, conozcan los métodos y lineamientos que se deben seguir para el óptimo funcionamiento de éste.

### KARDEX DE PRODUCTOS.-

Es un reporte de resultados del departamento este se puede utilizar, tanto general como específico( por producto) asignando una fecha determinada.

### CONSULTA DE PRECIOS Y EXISTENCIAS.-

Esta se hace para pronosticar los pedidos con base en una solicitud de tiempo similar.

**REPORTE DE ARTÍCULOS MAS VENDIDOS.-**

Este reporte se utiliza para conocer los productos de mayor demanda, también llamado 80/20.

**CONSULTA DE ARTÍCULOS Y VENTAS POR DEPARTAMENTO, FAMILIA PROVEEDOR ORDEN ALFABETICO.-**

Esta consulta se hace para conocer datos de los productos por especificación.

**IMPRESIÓN DE MARBETES.-**

Se hace para dar información del precio producto, unidades y código de barras para la mejor información de este. Pueden ser de oferta (rojo) o normal (negro).

**REPORTE DE MERMAS DEL DEPARTAMENTO.-**

Sirve para cuantificar las mermas que se generan diariamente en el departamento, cuya sumatoria nos arroja el resultado Mermas Diarias para aplicar en el inventario.

**8. Conocimiento del Producto.**

- Origen de los ingredientes.
- Procesos de recepción y almacenamiento de ingredientes.
- Preparación y exhibición de Platos:
  - Básicos.
  - Preparados.
  - Complementarios.
  - Características Generales de los mismos.
  - Selección del Menú Semanal-Quincenal.
  - Platos básicos del departamento.
  - Recetario.
  - Costeo de Productos.

Son productos que se elaboran con insumos de la misma tienda, en su mayoría y que se ofrecen procesados para el consumo diario.

**8.1 ORIGEN DE LOS INGREDIENTES.**

Pueden proceder de tres fuentes:

- Proveedores.- Son aquellos productos que se piden directo al proveedor Ej. Catsup, mayonesa y pollo.

- Transferencias internas.- El 95 % de los productos son adquiridos de otros departamentos dentro de la tienda.
- Transferencias externas.- Son aquellos productos que no se encuentran en la sucursal por lo que se solicitan a otra tienda que lo tenga en existencia.

### 8.2 PROCESOS DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO

El proceso de recepción es a través del cargado de menaje que efectúa las transferencias internas, las externas y proveedores, las recibe el encargado de bodega junto con el encargado del departamento.

El almacenamiento de los productos se lleva a cabo en una cámara de refrigeración con temperatura de entre 0° a 4° C y en anaqueles dentro de su departamento de almacén de cocina.

### 8.3 PREPARACION Y EXHIBICIÓN DE PLATILLOS

La preparación es el proceso al que se someten los alimentos para la elaboración de platillos. Estos pueden ser:

- Básicos.- Son aquellas que tienen una alta demanda y mayor rotación Ej. Arroz, Frijol, Plátano frito
- Preparados.- Son aquellos que requieren de un mayor proceso de preparación Ej. Mole, Poc Chuc, Salpicón.
- Complementarios.- Son aquellos que generalmente acompaña a otros productos Ej. Ensalada, Espagueti.

La exhibición se lleva a cabo en neveras de burbuja frías y atemperadas.

### 8.4 SELECCIÓN DEL MENU

El menú se realiza mensualmente por la coordinadora del departamento, generalmente se determina con base a la experiencia de la coordinadora y varía en temporadas como la cuaresma, navidad, etc.

### 8.5 RECETARIO

Es el compendio en el cual se especifica la elaboración y cantidades de insumos a utilizar para la elaboración de los productos y se ilustra con imágenes de la presentación correcta.

### 8.6 COSTEO DE PRODUCTO

Se obtiene de la suma de los precios de los insumos que se necesitan para elaborar los productos.

## 9. Almacenamiento y exhibición de la Mercancía (cámara y piso de ventas).

- Temperaturas:

- Cámara de Conservación.
- Neveras, Mesas Calientes.
- Políticas de Señalización (Cartulinas).
- Rotación del Producto.

### 9.1 TEMPERATURAS

La cámara de refrigeración debe mantener una temperatura de 0° a 4° C, consiste en una cama ensamblada de medidas de 2.40 x 3.00 x 2.30 mts., con un espesor de muro de 10 cm. En su interior se encuentran anaqueles cuyas medidas son 90 cm de largo por 46 cm de ancho con una altura de 1.85 m, con cuatro entrepaños, con un espesor de 5 cm y un entramado de entrepaños de 45 cm de material plástico.

Las neveras son burbujas de conservación frías o calientes, cuyas medidas son en el caso de las calientes 2 marca Henny Penny de 2.40 x 1.25m de alto, de profundidad 80 x 2.40m, con 4 puertas de 60 x 40 cm y con 7 charolas tipo inserto, la temperatura es de entre 0° a 4° C. En el caso de la fría 1 marca Huse Mann, con medidas de 2.50 x 1.25m de alto, profundidad de 1.10 x 70, con un entrepaño de acero inoxidable de 30cm x 2.50m x 2.50cm, con 4 puertas de 55 x 50 cm; cuenta con una capacidad para 7 insertos con una temperatura de 40°C.

### 9.2 POLITICAS DE SEÑALIZACIÓN

El cartulineo se aplica en dos modalidades; cartulina tipo marbete y la de tamaño pasillo con especificaciones correspondientes.

### 9.3 ROTACION DE PRODUCTO

Es un producto de alta rotación por su consumo constante, por lo que esta debe ser diaria, sin embargo pueden ser reprocesados para su venta al día siguiente.

## 10. Pedidos a Proveedores. Listado y Directorios.

Sus proveedores son Condimix y Bachoco

## 11. Vías de recepción de información y Procedimientos de aplicación para:

- Ofertas Internas.
- Ofertas Publicadas.

### OFERTAS INTERNAS.-

- Son aquellas en las que el encargado del departamento solicita a la gerencia de la tienda una oferta interna de un producto y esta a su vez avisa a la Gerencia Comercial la que determina el precio y la vigencia de la misma.

## OFERTAS PUBLICADAS.-

- Son aquellas que manda la Gerencia Comercial con una semana de anticipación a la Gerencia de la Tienda y esta a su vez la comunica al encargado del departamento.

**12. Productividad y Rotación de Inventarios:**

- Definición del Lay out.
- Pedidos. Rotación de Inventarios.
- Transferencias. Tipos y Procedimientos. Controles.
- Devoluciones a Proveedor. Tipos y Procedimientos.
- Control de desplazamiento de Guisos.

## Definición del Lay out..-

- Es la distribución de los muebles y equipos dentro del departamento para una mejor productividad.

## Pedidos. Rotación de Inventarios.

La mayoría de los productos como se mencionó anteriormente se obtienen vía transferencia interna, y los pedidos se realizan por visita (directamente con el proveedor), o se pasa el pedido al encargado de carnes para que pida lo requerido.

## Transferencias.

- 1.- Revisión del menú, existencia, días de ofertación.
- 2.- Transferencia: se llena el formato, se valida y firma de conformidad subgerente de perecederos y encargado de departamento.
- 3.- Se recogen los productos de piso de venta.
- 4.- Marcaje captura la transferencia en sistema Scanner
- 5.- Vigilancia valida y firma de conformidad los productos físicamente
- 6.- Vigilancia cancela los códigos de barra de los productos para que puedan ser retirados de piso de venta.
- 7.- El encargado de departamento traslada los artículos al área que corresponda.

## Transferencias externas.

Este tipo de transferencias se origina cuando en el departamento de cafetería o comidas preparadas se necesitan productos que por alguna razón no se tienen en existencia en la tienda correspondiente y no son parte de los productos de resurtido por proveedores directos se solicitan a otras tiendas.

las transferencias externas son muy bajas y representan aproximadamente en un 5% en el departamento.

Recepción de mercancías de proveedores directos

Los proveedores que surten de productos en forma directa a la cafetería y comidas preparadas son los siguientes:

- Cartaplan ( mayonesa, salsa catsup, etc.)
- Bachoco (pollo.)
- Coca cola (refrescos rellenables, jet spray.)
- Happy donas (donas.)

Estos proveedores están bajo el sistema de resurtido; el cual consiste en que el proveedor en cuestión visita varias veces a la semana las áreas de cafetería y comidas preparadas con la finalidad de verificar las existencias de estos productos y en caso de detectar faltantes surtir nuevamente en la cantidad que el encargado considere conveniente de acuerdo al desplazamiento de los mismos.

Devoluciones a proveedor, tipos y procedimientos.

En estos departamentos no se realizan devoluciones a proveedores, debido a los procedimientos ya explicados anteriormente para surtirse de los ingredientes y materia prima necesarios para la elaboración de los alimentos y platillos.

Cambios físicos, procedimiento.

Los cambios físicos se originan cuando algún producto de estos departamentos está en mal estado y es necesario retirarlos del piso de venta.

Al presentarse el proveedor, verifica y checa los productos y realiza los cambios, llevándose el producto en mal estado y dejando producto en buen estado con las mismas cantidades y presentación.

Sin embargo cabe mencionar que en este departamento no existen las devoluciones.

Control de desplazamiento de Guisos.-

- Es la contabilización de las ventas, mermas, reprocesos que tiene el departamento.

Este se hace mediante el encargado de bodega ya que revisa y pesa el producto a trasladar y hace un registro cuantificado de esto, mismo que debe ser revisado al entregar el producto.

Su contabilización de venta es de acuerdo al No de gramos vendidos de producto, el excedente se merma, se regresa, o se reprocesa si es posible.

### **13. Control y Supervisión .**

- Sistema para Archivar la información.
- Check list de Comidas Preparadas.
- Check list de temperaturas.
- Reprocesos.
- Informes de Bussiness Object y sus aplicaciones.

#### **13.1 Sistema para Archivar la información.-**

Principalmente se usa el SISTEMA para el almacenamiento y comunicación de los movimientos, además el encargado del departamento debe archivar los documentos de recepción de producto y de los formatos que utiliza para el control del departamento.

#### **13.2 Check list de Comidas Preparadas.-**

es el control mediante el cual se supervisa el correcto funcionamiento del departamento y detección de puntos bajos.

#### **13.3 Check list de temperaturas.-**

Es el control mediante el cual se verifica periódicamente la temperatura de las neveras y cámaras del departamento detectando así problemas en la variación de la temperatura.

#### **13.4 Reprocesos.-**

Son productos que ya fueron exhibidos pero que pueden ser reutilizados para lo que se verifica en que productos se pueden transformar para su exhibición y venta posterior.

### **14. Políticas Específicas de Atención y Servicio al Cliente.**

Las políticas son las de mantener una actitud de servicio al cliente manteniendo la imagen e higiene accesoria según los lineamientos del reglamento interno establecido por la Dirección General.

- 1.- Todas las ofertas publicadas, ofertas de folleto y ofertas de volante tendrán su respectivo cartel de acuerdo a las políticas de cartulineo.
- 2.- Todas las comidas deberán tener sus marbetes o cartulinas de precio a la vista del cliente.
- 3.- Se deberá verificar el funcionamiento del turno-matic para la atención ordenada de los clientes y revisar que siempre tengan rollo con los números para los clientes.
- 4.- La comida se exhibirá para su venta en los horarios fijados para cada zona.
- 5.- La comida se pesara a la vista de los clientes para evitar cualquier mal entendido o confusión.
- 6.- En las tiendas donde se maneja autoservicio se verificara al inicio de cada turno que se tengan los envases necesarios, y los accesorios en cada guiso ( cuchara grande, cucharón, etc) para que el cliente pueda servirse los diferentes guisos y comidas.
- 7.- Se le entregara al cliente el producto en su respectivo envase de acuerdo al volumen de compra, debidamente sellado y con su etiqueta de precio.
- 8.- El empleado despachador deberá tener conocimiento de los ingredientes principales de los alimentos para orientar a los clientes en caso de que estos tengan duda o inquietud al respecto.
- 9.- Las comidas que contienen caldo se pesaran en conjunto (carne, pollo, pescado con el caldo) frente al cliente.
- 10.- El empleado despachador en turno avisara por medio del timbre para solicitar apoyo en caso de que se junten cinco o más clientes en espera de recibir el servicio.

#### **15. Inventarios.**

- Periodicidad.
- Procedimientos y Políticas.
- Aclaración de Diferencias de inventario. Ajustes.

Este se realiza cada mes y conjuntamente con el inventario de perecederos., se verifica el estado y la existencia de los productos, insumos y herramientas.

Se captura en T.P. y se vacía en Scanner, posteriormente una vez que cierra la venta se captura peso y producto para informar a la Gerencia, se hacen los ajustes, se justifican las diferencias y se validan.

## 16. Mermas.

- Tipos de Merma en el Departamento.
- Causas por las que se genera y como evitarlo.
- Condiciones salubres.
- Rotación de producto.
- Prevención, Control , Seguimiento.
- Procedimientos.

Pérdida cuantificada del producto a consecuencia por la aplicación incorrecta de los procedimientos (recepción de materia prima, elaboración, exhibición y venta). Existen tres tipos de Merma:

### Físicas.-

- Se derivan del manejo inadecuado en la recepción de la materia prima, como por ejemplo: golpes, roturas, etc.

### Administrativas.-

- Estas por lo regular se originan en la aplicación incorrecta de inventarios, asignación de precios, entradas o al momento de cobrar en cajas con un PLU incorrecto.

### Producción.-

- Este tipo de merma se genera al momento de preparar el proceso debido a errores de calidad en la preparación, equipos contaminados, fuera de presupuesto.

## 16.1 CONTROL DE MERMAS

- Rotación de productos (PEPS)
- Mantener Refrigerados los productos que así lo requieran (0° a 4°C)
- Evitar maltratar la materia prima o el producto terminado, se caiga al piso o golpee.
- Que el personal conozca los procesos de elaboración, vigencias, etc.

- Mantener limpia la bodega, parrillas, mesas de preparación, evitando acumular restos de merma que puedan contaminar los demás productos.
- Toda merma deberá registrarse como tal, en los formatos correspondientes.

### 16.2 ROTACION DEL PRODUCTO

Los alimentos preparados restantes del día anterior se reprocesan al día siguiente (si están en buen estado), una vez hecho esto si no se vendieron se declaran como merma. Los que no se reprocesan son los chilaquiles y las croquetas de arroz.

### 16.3 CONDICIONES SALUBRES

Son las condiciones establecidas por la Secretaría de Salud, así como la administración de la empresa para garantizar a los clientes la seguridad de la calidad de los productos.

El departamento se deberá encontrar perfectamente limpio y con la merma debidamente embolsada para evitar que contamine a los productos frescos, ésta deberá ser capturada y se desechará. Todo esto se realiza en caso de que el producto no pueda ser reprocesado, por ejemplo los chilaquiles y las croquetas de arroz.

En el momento que se genera la merma debe ser embolsada y guardada en la cámara de refrigeración hasta el momento de realizar el reporte de merma diaria.

### 16.4 CONTROL DE MERMA

El control de merma se obtiene de conocer con mayor exactitud la cantidad de producto demandado con la diferencia de producto elaborado y registrarlo en el respectivo formato para que en ocasiones futuras, éstos datos puedan ser consultados y realizar un mejor pronóstico de producción.

## 17. Margen de Utilidad.

- Rotación de Inventarios.
- Diferencias de Inventarios.
- Controles de Pedidos
- Participación de la tienda en estos resultados.

### Márgenes pedidos

Son aquellos márgenes que se utilizan para conocer que tan rentable es el departamento.

**Controles de Pedidos.-**

- Para tener un mejor control de los pedidos es necesario conocer las existencias reales de los productos, también es necesario saber que productos ya elaborados puedan ser reprocesados, una vez que se conoce esto se puede proceder a conocer el menú correspondiente al mes para saber que insumos se requerirán, posteriormente se pasa a una consulta histórica de desplazamiento de ventas por fecha, temporada o situación similar, como por ejemplo se puede citar los fines de semana, inicio de quincena, navidad, etc.

**Rotación de Inventarios.-**

- La rotación del producto es diaria, por lo que el producto que no se vende, parte de él se reprocesa para su posterior venta y lo que no se reprocesa se califica como merma.

**Diferencias de Inventarios.-**

- Estas se conocen al comparar las cantidades reales con la registradora en el sistema, en caso de que exista una diferencia se le denomina diferencia de inventario la cual será enviada al encargado del departamento para la justificación y revisión de los productos correspondientes.  
Una vez realizado el proceso se pasa a Gerencia para que realice el ajuste correspondiente.

**Participación de la tienda en estados de resultados.**

Los estados de resultados son reportes que nos sirven para conocer la situación real del departamento y la localización de puntos de atención del mismo.

**Márgenes pedidos.**

Estos son parámetros de pedido ya establecidos por oficinas centrales y proporcionan un rango de pedido para no tener disparos en cuanto a pedidos muy elevados o cortos.

---

**INDICE**


---

<i>INDICE</i> .....	214
<b>GUÍA DE ENTRENAMIENTO EN EL DEPTO. DE CAFETERÍA</b> .....	<b>215</b>
1. DEFINICIÓN E IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO: DEFINICIÓN DEL DEPARTAMENTO, CARACTERÍSTICA ESENCIAL Y PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS QUE VENDE. IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO.....	215
2. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO.....	216
3. FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS: .....	217
4. DEFINICIÓN DE LOS HORARIOS DEL DEPARTAMENTO. VARIANTES QUE AFECTAN. ....	219
5. MERCADEO Ó DEPARTAMENTALIZACIÓN.....	220
6. CONOCIMIENTO Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO.....	220
7. CONOCIMIENTO DEL MATERIAL, HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍA UTILIZADOS.....	221
8. CONOCIMIENTO DE LA MERCANCÍA.....	224
9. ALMACENAMIENTO Y EXHIBICIÓN DE LA MERCANCÍA (CÁMARA Y PISO DE VENTAS).....	226
10. PEDIDOS A PROVEEDORES. LISTADO Y DIRECTORIOS.....	227
11. VÍAS DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN PARA: .....	228
12. PRODUCTIVIDAD Y ROTACIÓN DE INVENTARIOS: .....	229
13. CONTROL Y SUPERVISIÓN .....	231
14. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.....	233
15. INVENTARIOS.....	234
DESCRIPCION .....	236
16. MERMAS.....	236
17. MARGEN DE UTILIDAD.....	237

UQROO.SISBI.CEDOC

**GUÍA DE ENTRENAMIENTO EN EL DEPTO. DE CAFETERÍA**

PERSONAL O ÁREA RESPONSABLE: GERENTE DE TIENDA  
SUBGERENTE DE PERECEDEROS.

1. Definición e importancia del departamento: Definición del departamento, característica esencial y presentación de los productos que vende. Importancia del departamento.

- Participación en Ventas Globales tda.
- Participación en Mermas Globales tda.
- % de piso de ventas que ocupa.

El departamento de cafetería es una de las áreas de perecederos encargada de ofrecer comidas y bebidas de fácil y rápida preparación, los cuales deben ser elaborados con la más alta calidad e higiene. En un lapso no mayor a 10 minutos ya que es un servicio de comida rápida.

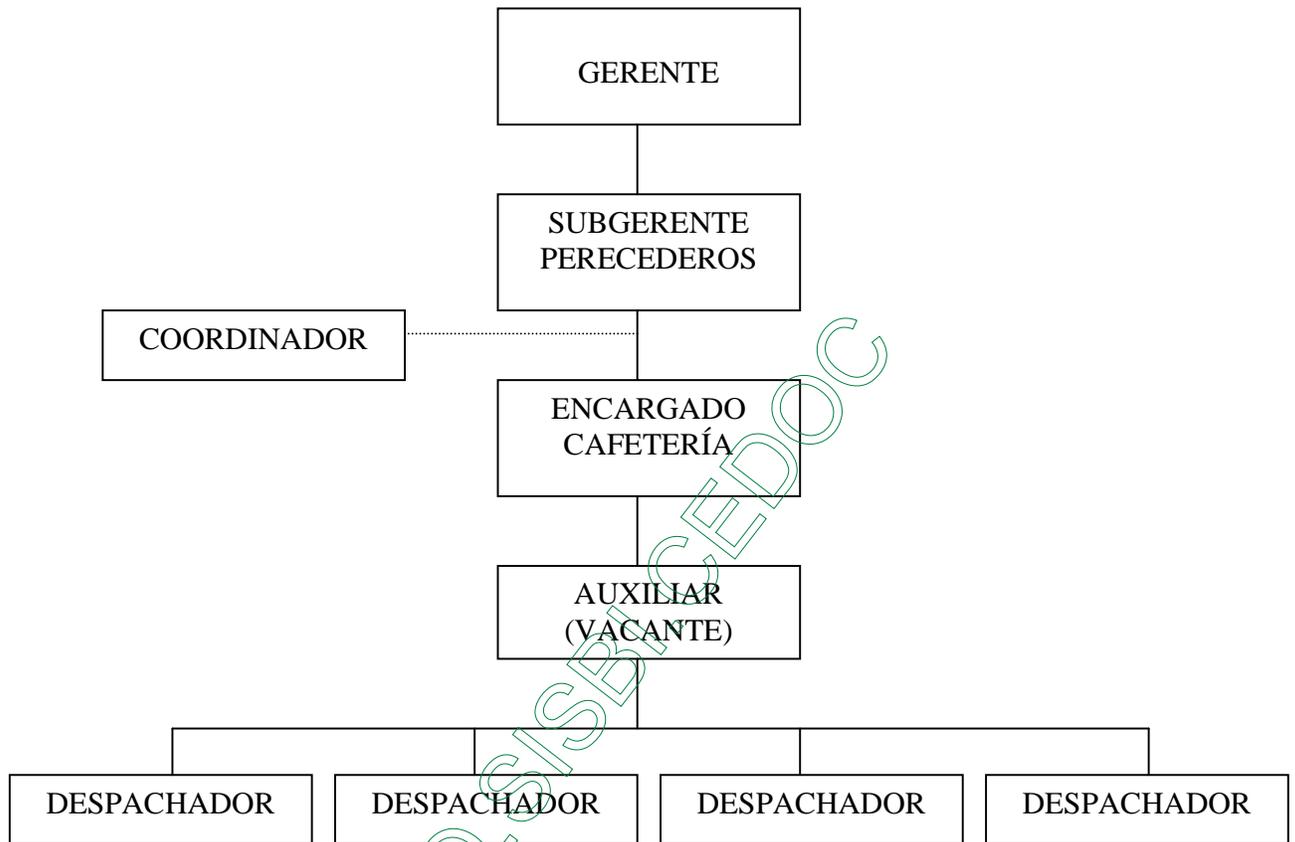
Ventas correspondientes por departamento con respecto a Perecederos:

Cafetería 3% A 5%

Ventas totales con respecto a la tienda:

Cafetería: 1% O 2%

UQROO.SISBI.CEDOC

**2. Organigrama del Departamento.**

**3. Funciones de los empleados:**

- Coordinador de Cafetería.
- Encargado de Cafetería..
- Aux. Enc. de Cafetería..
- Cocineras.
- Despachadoras.
- Cajera.

Coordinador de cafeterías.

Este se encarga de supervisar las cafeterías de una zona, su posición, le otorga autoridad para corregir errores dentro de los procesos de funcionamiento de la misma ya que este debe de supervisar y corregir.

- Visitar continuamente las cafeterías de las tiendas para verificar la aplicación de los controles y lineamientos establecidos.
- Supervisa la elaboración de alimentos con la finalidad de evitar mermas.
- Coordina la programación de los paquetes y alimentos ofrecidos en el departamento.
- Verifica la correcta aplicación del cartulíneo de los productos ofrecidos, ya sean ofertas o productos normales.
- Verifica que se cuente con el surtido necesario de paquetes y alimentos ofrecidos en el departamento.
- Coordina la programación de los paquetes y alimentos de temporada.
- Supervisa la rotación y desplazamiento de los productos del departamento.
- Supervisa los pedidos realizados por los encargados del departamento.
- Verifica las medidas de higiene que se deben seguir en la elaboración de los alimentos.
- Verifica la calidad de los ingredientes utilizados en la elaboración de alimentos.
- Verifica la aplicación de los lineamientos para la atención al público.
- Revisa regularmente el funcionamiento de los equipos utilizados en el departamento.
- Revisa regularmente la limpieza de los equipos utilizados en el departamento.

Encargado de cafetería.

El encargado de cafetería es el responsable del funcionamiento adecuado de la misma, y debe de desempeñar las funciones principales dentro de lo que es la planeación control, y organización de la misma. Sus funciones principales son:

- Elaborar los roles de turnos del personal del departamento.
- Realizar los pedidos a proveedores de los insumos necesarios en la elaboración de los alimentos.

- Realizar los pedidos de back order necesarios para mantener el surtido del departamento.
- Realizar diariamente el check list del departamento.
- Realizar las transferencias internas y externas necesarias para la elaboración de alimentos.
- Supervisar el correcto almacenamiento de insumos en el área.
- Vigilar la rotación y desplazamiento de los productos del departamento.
- Supervisar el control de mermas.
  
- Capturar diariamente las mermas originadas en el departamento.
- Supervisar la limpieza diaria de las herramientas y equipo del departamento.
- Supervisa el buen uso de los equipos y maquinaria del departamento.
- Supervisar la limpieza diaria del área de trabajo.
- Verificar constantemente las existencias de insumos (gas) y materiales de consumo diario (platos, cucharas, servilletas, vasos, limpiadores, etc.)
- Supervisar el correcto cartulíneo de productos ofrecidos en el departamento.
- Aplicar y supervisar los inventarios físicos.
- Vigilar la aplicación de las normas de higiene e imagen del personal del departamento.
- Capacitar constantemente al personal del departamento.

#### Auxiliar de cafetería.

- Realiza las mismas funciones del encargado en ausencia de este, así como el seguimiento de las indicaciones que le da el encargado.

#### Cocinero(a) de cafetería.

Esta es la mano de obra directa ya que es el que elabora los productos que se ofrecen al cliente.

- Elaborar los platillos y alimentos de acuerdo a los recetas proporcionados para el departamento.
- Seguir las normas de higiene establecidas para la preparación de los alimentos.
- Limpiar diariamente el área de trabajo.
- Atender y despachar a la clientela cuando se requiera.
- Emplear correctamente los alimentos utilizando los envases adecuados.

- Respetar el correcto almacenamiento de los ingredientes y alimentos en la cámara de refrigeración y en el almacén.

#### Despachadora

Principalmente atender la caja de cafetería, sin embargo también realiza las siguientes funciones.

- Atender a la clientela de acuerdo a los lineamientos de servicio establecidos (amabilidad, cortesía, rapidez).
- Mantener limpia el área de trabajo, así como sus herramientas y utensilios empleados para la realización de el trabajo.
- Utilizar adecuadamente el equipo y herramientas del departamento.
- Realizar la limpieza de las mesas de la cafetería una vez que los clientes terminaron sus alimentos y han abandonado el área.
- Realizar la correcta exhibición de los productos del departamento de cafetería (sandwiches, pay's, gelatinas, etc.)
- Respetar el correcto almacenamiento de los insumos y alimentos en la cámara de refrigeración y almacén.
- Realizar el cobro oportuno a los clientes de los alimentos.

#### Cajera

Generalmente no hay ya que esta función la desempeña la despachadora.

Se encarga de realizar los cobros del consumo de los clientes.

#### 4. Definición de los Horarios del Departamento. Variantes que afectan.

El horario estará definido por el encargado de departamento así como por la gerencia, puede variar de tres formas, matutino, vespertino, y quebrado.

HORARIO
6:30 – 14:30
07:00 – 15:00
08:00 – 16:00
10:00 – 17:00
14:00 – 22:00

**5. Mercadeo ó Departamentalización.**

Nombre y Número de cada Mercado ó Departamento que integra las subdivisiones del Depto. (Cafetería).

**6. Conocimiento y Limpieza del área de Trabajo.**

- Cámara de Refrigeración.
- Área de Producción.
- Piso de Ventas.
  - Barra de Servicio.
  - Contrabarra.
  - Comedor.
  - Almacén.

Cámara de refrigeración.

Este departamento no cuenta con una cámara dentro de su área de servicio sin embargo por estar tan ligada con el departamento de comidas preparadas utiliza la misma cámara, en ella se resguardan aquellos alimentos que requieren refrigeración debido a su corto período de vida, como jamones, quesos, carnes congeladas, verduras, entre otros.

En la cámara los alimentos se encuentran almacenados guardando ciertas características, como por ejemplo los jamones, quesos y aquellos productos que conservan su empaque original deben colocarse en la parte superior de los anaqueles para evitar que sean contaminados, mientras que aquellos productos que contienen líquidos deben colocarse en la parte inferior de los anaqueles para que en caso de que exista algún derrame no contamine otros productos ya que con mucha frecuencia los productos como jamones quesos, cremas y otros se encuentran destapados.

Área de producción.

El área de producción de la cafetería esta conformada por la cocina que se encuentra detrás de la barra o lateralmente, esta organizada por dos mesas centrales de acero inoxidable donde se preparan los alimentos, así como fogones, hornos, plancha para asar, tarja para lavar utensilios etc.

Piso de venta.

Consta de:

Barra de servicio.- Es un mueble de formica, donde se exhiben alimentos emplayados listos para su consumo, maquinas despachadoras de refrescos Post Mix, así como el área de atención, despacho y cobro.

Contrabarra.- Mueble metálico con gavetas para resguardo de suministros para atención al cliente de un día, en algunos casos sirve para la elaboración o despacho de ciertos productos como pueden ser los nachos, despacho de café etc.

Comedor.- Area de la cafetería donde los clientes consumen los alimentos, esta área esta compuesta por mesas y sillas distribuidas de tal manera que sean practicas para el servicio y transito del área así como confortables para el cliente cuenta con servicio de Televisión, además de contar con botes de basura ubicados estratégicamente para mantener limpia el área cabe mencionar que estos muebles son para el auto servicio que, es un concepto que se maneja en la cafetería, ya que el cliente al terminar de consumir sus alimentos debe depositar la basura en los botes y poner la loza y plaque en la barra de despacho .

Área de almacén.

En esta área se resguardan aquellos productos que no requieren de refrigeración, así como el material de consumo del departamento tales como servilletas, domos , cubiertos, cubre bocas, redes, cofias, etc. y se encuentra en ocasiones dentro de la co0cina.

#### **7. Conocimiento del Material, Herramientas y Tecnología Utilizados.**

- Manual del Departamento.
- Sistema Scanner. Consulta de Información
  - Kardex de Productos.
  - Consulta de Precios y Existencias.
  - Reporte de artículos mas vendidos.
  - Consulta de artículos y Ventas por Depto., Familia, Proveedor, Orden alfabético, etc.
  - Impresión de Marbetes.
  - Reporte de Mermas del Departamento.

- Horno de microondas: Marca LG, mod. MS131XE de 1000 watts.
- PostMix: Maquina dispensadora de refrescos gaseosos, mod. 9005 de 115 volts y 9 amp. % sabores de bebidas.
- Pequeño exhibidor de comidas, mod: MCD30, de 125 volts, y 1750 watts, sirve para mantener caliente las comidas. Marca Crothco.
- Nevera enfriadora para postres, mod: 4030G.
- Dispensador de bebidas frías, marca Crothco, capacidad 20 litros por tanque (dos tanques).
- Nevera exhibidor de refrescos.
- Nevera congelador para productos varios.
- Anaquel de acero inoxidable.
- Lavabo para ollas de acero inoxidable.
- Mesas para preparados de acero inoxidable.
- Sistema de limpieza marca Ecolab:
  - Limpiador de piso – 1800
  - Gel desengrasante – 1810
  - Detergente de uso manual – 1810
  - Desinfectante para guantes – 2950
  - Desinfectante liquido para manos.
- Freidora marca Frymaster, mod: H14BLCGLCSC.
- Parilla eléctrica, marca Coriat.
- Parilla giratoria para salchichas.
- Horno calentador para pizzas, marca Server.
- Mini nevera de Coca-cola, marca Glacial.
- Exhibidor de Sabritas.
- Maquina preparadora de café, marca Scoriat. Mod: Columbia Two Capuchino.

- Nevera Exhibidor, marca Hussman para paroductos fríos, 3 parrillas.
- Alacena de acero inoxidable 3 puertas.
- Pizarrón de precios.
- Mesas redondas con sillas.
- Mesas de trabajo.
- Barra exhibidora.
- Cafetera marca Curtis.
- Manual de departamento, para proporcionar al empleado el conocimiento sobre los lineamientos, procesos y funciones a desempeñar.
- Sistema scanner, software utilizado para el control y comunicación dedatos con oficinas.
- Kerdex, reporte que informas sobre las estadísticas y resultados del departamento, este puede ser desde por departamento a por producto.
- CONSULTA DE PRECIOS Y EXISTENCIAS.- Esta se hace para pronosticar los pedidos con base en una solicitud de tiempo similar.
- REPORTE DE ARTÍCULOS MAS VENDIDOS.- Este reporte se utiliza para conocer los productos de mayor demanda, también llamado 80/20.
- CONSULTA DE ARTÍCULOS Y VENTAS POR DEPARTAMENTO, FAMILIA PROVEEDOR ORDEN ALFABETICO.- Esta consulta se hace para conocer datos de los productos por especificación.
- IMPRESIÓN DE MARBETES.- Se hace para dar información del precio producto, unidades y código de barras para la mejor información de este. Pueden ser de oferta (rojo) o normal (negro).
- REPORTE DE MERMAS DEL DEPARTAMENTO.- Sirve para cuantificar las mermas que se generan diariamente en el departamento, cuya sumatoria nos arroja el resultado Mermas Diarias para aplicar en el inventario.

**8. Conocimiento de la Mercancía.**

- Procesos de recepción, almacenamiento, preparación y exhibición de Productos.
- Origen de los ingredientes.
- Clasificación
  - Selección del Menú .
  - Platos básicos del departamento. Paquetes.
  - Recetario.
  - Costeo de Productos.

Proceso de recepción

Este proceso se lleva a cabo cuando los productos provienen de una transferencia externa y se realizan a través de bodega.

Recepción de mercancías de proveedores directos, también a través de bodega.

Los proveedores que surten de productos en forma directa a la cafetería son:

- Bachoco (pollo.)
- Coca cola (refrescos rellenables, jet spray.)
- Happy donas (donas.)
- Cartapan ( mayonesa, salsa catsup, etc.)

Estos proveedores están bajo el sistema de resurtido; el cual consiste en que el proveedor en cuestión visita varias veces a la semana las áreas de cafetería y comidas preparadas con la finalidad de verificar las existencias de estos productos y en caso de detectar faltantes surtir nuevamente en la cantidad que el encargado considere conveniente de acuerdo al desplazamiento de los mismos.

Origen de los ingredientes.

Transferencia interna:

- 1.- Revisión del menú, existencia, días de ofertación.
- 2.- Transferencia: se llena el formato, se valida y firma de conformidad subgerente de preceaderos y encargado de departamento.
- 3.- Se recogen los productos de piso de venta.
- 4.- Marcaje captura la transferencia en sistema Scanner
- 5.- Vigilancia valida y firma de conformidad los productos físicamente

6.-Vigilancia cancela los códigos de barra de los productos para que puedan ser retirados de piso de venta.

7.- El encargado de departamento traslada los artículos al área que corresponda.

Transferencias externas.

Este tipo de transferencias se origina cuando en el departamento de cafetería o comidas preparadas se necesitan productos que por alguna razón no se tienen en existencia en la tienda correspondiente y no son parte de los productos de resurtido por proveedores directos se solicitan a otras tiendas.

Los ingredientes con los que se elaboran los alimentos y comidas de los departamentos de cafetería y comidas preparadas provienen de proveedores directos, transferencias internas y transferencias externas.

#### Clasificación.

Los productos se clasifican en base a los ingredientes y procedimientos que intervienen para su elaboración y se dividen de la siguiente forma:

- *Comida rápida:* Es aquella que para su elaboración no se requiere de un tiempo mayor a 10 minutos, ni requiere de ingredientes especiales.
- *Alimentos preparados:* Son aquellos alimentos que para su elaboración requieren de un proceso institucionalizado, así como de ingredientes especiales.
- *Postres:* Son aquellos alimentos que se consumen después de las comidas que por lo general son frutas, pasteles, flanes, gelatinas, etc.
- *Refrescos:* Son todas aquellas bebidas líquidas que no contienen alcohol que son consumidas para saciar la sed y pueden ser embotelladas en envases retornables y no retornables.

Los paquetes que maneja el área de cafetería son los siguientes:

- Hamburguesa SSAF, con papas y refresco rellenable.
- Hot dogs, con papas y refresco rellenable.
- Hamburguesa de pollo , con papas y refresco rellenable.
- Torta de jamón y queso, con papas y refresco rellenable.
- Nuggets, con papas y refresco rellenable.

- Fajitas de pollo, con frijoles y refresco rellenable.
- Alitas picantes, con puré y refresco rellenable.

### **9. Almacenamiento y exhibición de la Mercancía (cámara y piso de ventas).**

- Temperaturas:
- Cámara de Conservación.
- Neveras, Mesas Calientes.
- Políticas de Señalización (Cartulinas).
- Rotación del Producto.

#### Temperaturas.

##### Cafetería

Los alimentos e ingredientes deben mantenerse a temperaturas determinadas para prolongar su conservación.

En el caso de los alimentos que requieren mantenerse en frío durante su almacenamiento y exhibición como jamones, queso, leche, cremas, carnes rojas, pollo, etc, deben colocarse en la cámara de refrigeración y neveras exhibidoras, las cuales deben mantenerse a una temperatura de 4 grados centígrados.

Los alimentos que no requieren ser refrigerados son resguardados en el almacén a temperatura ambiente y exhibidos en mesas calientes, las cuales deben tener una temperatura de 40 grados centígrados en caso de bufette.

##### Cámara de conservación.

La cámara de conservación es el área donde se resguardan los alimentos que requieren ser refrigerados para prolongar su conservación.

La cámara esta conformada por anaqueles compuestos por tres niveles en los cuales se acomodan los alimentos; en el primer nivel se colocan aquellos alimentos que están totalmente sellados; en el segundo nivel se colocan los alimentos que ya fueron utilizados y no conservan sus empaques originales con la finalidad de estar más al alcance del personal; en el tercer nivel se colocan los alimentos que contienen líquidos, caldos u otras sustancias que en caso de derramarse pudieran contaminar otros alimentos.

Esta cámara debe mantenerse limpia y libre de obstáculos; en caso de colocar alimentos en el suelo, estos deben estar sobre tarimas que los aislen del suelo, con la finalidad de conservar la higiene de los productos.

### Neveras

Las neveras son muebles que se utilizan para exhibir los productos que requieren mantenerse en refrigeración.

Estos muebles cuentan con espacio para tres niveles en los que se puede exhibir distintos tipos de productos como son las, gelatinas, refrescos embotellados, sandwichón, pastel etc.

La temperatura de estas neveras es de 4 grados centígrados y deben limpiarse diariamente para conservar la higiene del área y de los productos exhibidos, así como la imagen que se da al cliente.

Las políticas de señalización consisten en la colocación de carteles llamativos que hagan referencia a los productos en promoción a sus precios y vigencias, estas cartulinas pueden ser de varios tipos y tamaños según sean carteles de ofertas internas, ofertas de folleto y por campañas promocionales o incluso especial por patrocinio..

### Rotación del producto.

La rotación esta conformada en la medida de desplazamiento de los productos.

Los productos que mayor rotación tienen (venta) son:

- Hamburguesas
- Hot dogs.
- Papas a la francesa.
- Refrescos
- Tortas.

### **10. Pedidos a Proveedores. Listado y Directorios.**

Los pedidos a proveedores se hacen vía telefónica, ya que son mínimos (05%) y el resto se hacen vía transferencia interna.

El procedimiento consiste en revisar la existencia y en base a lo que se requiera se hace el pedido para que se surta en un lapso menor a 24 horas.

Lo recibe el encargado del departamento junto con el departamento de bodega.

Algunos proveedores son:

- \* Lácteos Goodies: fríjol congelado, flautas, papas a la francesa.
- \* Coca-cola: Concentrados para el PostMix.
- \* Basa distribuciones: cafés, cremas, chocolate.
- \* Ice de México: Jarabe para aguas fresca.
- \* Argelia Cocom Martín: Pastelitos de camote y coco.

A estos productos se les da entrada al departamento de panadería y posteriormente se les hace una transferencia hacia el departamento correspondiente.

#### **11. Vías de recepción de información y Procedimientos de aplicación para:**

- Ofertas Internas.
- Ofertas Publicadas.

Ofertas internas.

Las ofertas internas son aquellas que se realizan con la finalidad de promover alimentos que no han tenido una rotación adecuada y que requieren ser desplazados por su periodo de vida.

Este tipo de ofertas son solicitadas por los encargados de los departamentos a través de la coordinación de alimentos preparados, quienes después de un análisis las aprueban y las envían por medio del sistema a las tiendas que lo solicito.

Durante el cierre de las tiendas la información correspondiente a estas ofertas es generada e impresa para posteriormente ser entregada a el encargado de marcaje y a los encargados, quienes serán los responsables de darles seguimiento.

Ofertas publicadas.

Las ofertas publicadas son aquellas anunciadas en la prensa, folletos especiales y en medios masivos de publicidad, estas ofertas son determinadas por la gerencia comercial de la cadena en base a las adquisiciones realizadas.

La información correspondiente a estas ofertas es enviada a las tiendas por medio del sistema; durante el cierre de las tiendas la información correspondiente a estas ofertas es generada e impresa para posteriormente ser entregada a los

encargados, quienes serán los responsables de darles seguimiento.(mejor conocido como la 19, antigua clave de reporte.)

## 12. Productividad y Rotación de Inventarios:

- Definición del Lay out.
- Pedidos de Resurtidos.
- Stocks Normales y de Oferta. (Consulta de Kartex)
- Transferencias. Tipos y Procedimientos. Controles.
- Devoluciones a Proveedor. Tipos y Procedimientos.
- Cambios Físicos. Procedimiento.

Definición de Lay out.

Es la adecuada distribución de las áreas de la cafetería, para una adecuada exhibición de los productos, para hacerlo agradable al cliente y de esa manera incrementar las ventas, dando un servicio eficiente y practico.

Pedidos de resurtido.

En este departamento es muy importante tener siempre los insumos que utilizamos en la elaboración de los alimentos que vendemos.

La mayoría de los insumos los obtenemos por medio de transferencias internas que hace el encargado del departamento.

Paletas heladas Nestle  
Sabritas  
Hapy Donas  
Queso para nachos  
Pastelitos de camote y coco  
Refrescos Post-mix  
Refrescos desechables

Para realizar el pedido de estos productos el proveedor nos visita y en base a nuestras existencias y a lo que se producirá al día siguiente, considerando si tenemos algún producto ofertado, se elabora el pedido correspondiente.

Stocks normales y de oferta (consulta de kardex.)

En este departamento se tiene un stock de productos que esta determinado de acuerdo a las ventas que se tienen, pero cuando algún paquete o producto saldrá

en oferta se aumenta este stock , en la proporción que consideremos aumentar nuestras ventas.

Lo que es muy importante es que no debemos de quedarnos sin los insumos, pues esto nos crea una mala imagen con el cliente y también perdemos ventas.

Pan de molde, medias noches, hamburguesas

Chiles jalapeños

Frijol de lata

Flan de Caja

Gelatina

Leches

Chícharos

Pimientos

Salsa Catsup

Refrescos

Azúcar

En este departamento se manejan transferencias internas en su mayoría y muy de vez en cuando externas.

Las internas consisten en el traspaso de productos de otro departamento a la cafetería, el procedimiento es el siguiente:

- a) Se llena el formato correspondiente, con el código de barras o PLU del producto, nombre del producto y el peso o cantidad.
- b) Lo firma el encargado del departamento.
- c) Lo autoriza el gerente o subgerente de perecederos.
- d) Una vez que se tienen los productos se pasa a marcaje y captura la transferencia.
- e) Con La transferencia capturada se pasa a vigilancia para que lo cheque y lo firme.
- f) La encargada del departamento lleva un archivo de sus transferencias.

Las transferencias externas se originan cuando en el departamento requieren productos que por alguna razón no se tienen en existencia en la tienda correspondiente y no son parte de los productos de resurtido por proveedores directos se solicitan a otras tiendas.

Devoluciones a proveedor, tipos y procedimientos.

En estos departamentos no se realizan devoluciones a proveedores, debido a los procedimientos ya explicados anteriormente para surtirse de los ingredientes y materia prima necesarios para la elaboración de los alimentos y platillos.

Cambios físicos, procedimiento.

Los cambios físicos se originan cuando algún producto de estos departamentos esta en mal estado y es necesario retirarlos del piso de venta.

Al presentarse el proveedor, verifica y checa los productos y realiza los cambios, llevándose el producto en mal estado y dejando producto en buen estado con las mismas cantidades y presentación.

Estos pueden ser:

Pastelitos camote y coco  
Happy Donas  
Paletas Nestle  
Refrescos desechables  
Sabritas

### 13. Control y Supervisión .

- Sistema para Archivar la información.
- Check list de Cafetería.
- Check list de temperaturas.
- Reprocesos.
- Informes de Bussiness Object y sus aplicaciones.

La información que se recibe en estos departamentos se encuentran archivadas de la siguiente manera:

- a) Bitácora de Transferencias Internas
- b) Bitácora de proveedores de resurtido (Coca Cola, Happy Donas, etc.)
- c) Bitácora de Pedidos a Bachoco.
- d) Bitácora de Correos procedentes de oficinas generales respecto de las ofertas.
- e) Bitácora de la 19
- f) Bitácora de reprocesos
- g) Recetario
- h) Lista de PLU
- i) Bitácora de registro de mermas

### Check list de cafetería.

Listado que consiste en la revisión objetiva y detallada del departamento en cuanto a los puntos siguientes:

- a) Exhibición de las mercancías
- b) Limpieza del departamento
- c) Cartulinas e información
- d) Atención al público
- e) Estado del equipo de trabajo
- f) Acomodo en las cámaras de conservación
- g) Acomodo en bodega
- h) Recibo de la mercancía
- i) Control de mermas
- j) Existencias
- k) Control de transferencias
- l) Chequeo de pedidos por gerencia
- m) Chequeo de las básculas
- n) Presentación del personal

### Chek list de temperaturas.

Se realiza diariamente cada dos horas, por parte de la gerencia y mantenimiento. Este sirve para verificar las temperaturas de las cámaras de refrigeración y congelamiento, para detectar fallas en la operación de estas.

Las temperaturas en las cámaras de refrigeración deben ser de 4 grados centígrados y en las neveras calientes de 40 grados centígrados, aun que en algunas tiendas solo se utiliza la conservación de temperatura mediante focos.

### Reprocesos.

Este procedimiento se realiza con el fin de reutilizar los productos o alimentos una vez que han perdido sus características esenciales de calidad transformándolos en otros productos y de esta forma evitar la merma y aprovecharlos al máximo.

Ejemplo: el picadillo de res se reutiliza para las empanadas de carne.

### Informes de bussiness object y sus aplicaciones.

Es una herramienta que permite hacer un análisis cuantitativo del comportamiento general de cada uno de los departamentos que conforman la tienda para detectar fallas en la operación y administración de cada una de las sucursales, toda vez que la información que se obtiene permite medir los alcances o metas respecto de los objetivos trazados.

**14. Políticas Específicas de Atención y Servicio al Cliente.**

Servicios básicos de cafetería.

1.- Todas las ofertas publicadas, ofertas de folleto y ofertas de volante tienen su respectivo cartel de acuerdo a las políticas de cartulineo.

2.- Todos los platillos o comidas anunciadas en el menú cuentan con el respectivo precio.

3.- Toda promoción cuenta con su respectiva información.

4.- La persona del cobro, deberá contar con:

Una copia de las ofertas publicadas en folleto, volante o prensa.

Una caja de ligas.

Diez formatos de notas de cancelación.

El listado de aceptación de los tipos de cheques.

El listado de vales de despensa a aceptar.

5.- La barra o área para comer, deberá estar limpia y libre de objetos ajenos al área o departamento.

6.- El encargado (a) deberá vigilar que siempre haya servilletas, popotes, salsas, sal, limones, palillos de dientes, ceniceros y cualquier otro implemento que los clientes normalmente piden o necesitan durante sus comidas.

7.- El encargado (o) vigilara que las mesas para clientes estén limpias y cuenten con servilletas y ceniceros.

8.- El área de cafetería deberá contar con basurero, que deberá limpiarse de acuerdo a las políticas de limpieza establecidas.

**15. Inventarios.**

- Periodicidad.
- Procedimientos y Políticas.
- Aclaración de Diferencias de inventario. Ajustes.

Periodicidad.

Los inventarios del departamento de Cafetería se realizan una vez al mes, la finalidad de los inventarios independientemente de la revisión de todos los movimientos que se realizan en el departamento, entradas, salidas, ventas, existencias y mermas, es el conteo físico de la mercancía.

El inventario es realizado por el personal del departamento.

La tienda prepara toda la mercancía existente en piso de venta de manera que esté visible y al alcance de la mano.

El levantamiento del inventario se realiza de forma manual totalmente, no se utiliza la terminal portátil.

Lo anterior debido a la variedad de productos, mercancías y reprocesos que se realizan en el departamento, la cualificación debe ser de varias formas: por piezas, peso, litros, ordenes y cajas.

Procedimientos y políticas.

El proceso completo se describe a continuación:

1. Se inicia el inventario a las 12:00 horas aproximadamente.
2. El área de inventarios de oficinas centrales envía las fechas de inventarios de acuerdo a las políticas establecidas.
3. El Gerente de la tienda, Subgerente de perecederos y el encargado del departamento organizan las actividades a realizar ( preinventario ).
4. Dos días antes se acomodan las mercancías de manera que se encuentren a la mano y no obstaculicen o puedan confundir al momento de realizar el conteo físico.
5. Se verifica que todas las mercancías se encuentren en su área de acuerdo a su planogramación.
6. Se verifica que todas tengan su marbete respectivo.
7. Se realiza el fondeado, cuadraje y frenteo de cada mueble y nevera.
8. Se verifica que todas las transferencias del departamento hayan sido capturadas.
9. En scanner se verifica que todas las mercancías y PLU's existentes estén dados de alta.

10. Se imprimen los formatos "INVENTARIO FISICO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CAFETERÍA".
11. Se coordina al personal que participarán en el inventario, de ser necesario se solicita apoyo a otras tiendas del grupo.
12. Se procede a coordinar el conteo con el personal de apoyo existente, se ubican secciones de trabajo.
13. Se inicia a inventariar los artículos y mercancías existentes en la cámara de cocina.
14. Se asientan los datos en el formato de inventario.
15. Se hace el conteo de los artículos y mercancías existentes en el almacén.
16. Se asientan los datos en el formato de inventario.
17. Se hace el conteo de las comidas, ensaladas, dulces y complementos.
18. Se asientan los datos en el formato de inventario.
19. Se concluye el inventario aproximadamente a las 14:00 horas.
20. Se entregan al subgerente de perecederos los formatos firmados por el encargado del departamento y dos personas que hayan hecho el conteo físico. La información es capturada y procesada en el sistema scanner en el menú inventarios.

#### Aclaración de diferencias de inventario y ajustes.

1. Al día siguiente se reciben los resultados del inventario realizado.
2. Se tienen 2 días a partir de haberse recibido los resultados para realizar los ajustes correspondientes.
3. Se ordenan las diferencias de mayor a menor.
4. Se da prioridad a las diferencias mayores para su revisión.
5. Se realiza el conteo físico de cada producto.
6. Se revisan las entradas, transferencias internas, recepción de artículos, reportes de mermas y devoluciones.
7. Se realizan los ajustes necesarios para cuadrar el inventario.
8. Se firman los formatos por el subgerente de perecederos y el encargado del departamento.
9. Se entregan los formatos con las diferencias solventadas al subgerente de perecederos, para que sean enviadas a oficinas centrales.

#### FORMAS DE CUANTIFICAR LAS MERCANCIAS Y PRODUCTOS DE REPROCESOS.

Por la variedad de productos, mercancías y reprocesos que se realizan en el departamento, la cualificación de los mismos es de varias formas: por piezas, peso, litros, ordenes y cajas.

FORMATO INVENTARIO FISICO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CAFETERIA.

## DESCRIPCION

1. Razón social.
2. Nombre del formato
3. Nombre de la tienda
4. Fecha del inventario
5. Clave del artículo
6. PLU o Código de barras
7. Descripción y marca del artículo
8. Capacidad
9. Cantidad en piezas, peso, litros, ordenes o cajas
10. Nombre y firma de la persona que hizo el conteo físico
11. Nombre y firma de la persona que hizo las anotaciones

NOMBRE DE LA TIENDA \_\_\_\_\_

FECHA DEL INVENTARIO \_\_\_\_\_

CLAVE DE ARTICULO	PLU O CODIGO DE BARRAS	DESCRIPCION Y MARCA DEL ARTICULO	CAPACIDAD	CANTIDAD EN PZAS O KGRS

\_\_\_\_\_

CONTO

\_\_\_\_\_

CONTO

\_\_\_\_\_

ANOTO

**16. Mermas.**

- Tipos de Merma en el Departamento.
- Causas por las que se genera y como evitarlo.
- Condiciones salubres.

- Rotación del producto.
- Prevención, Control , Seguimiento.
- Procedimientos.

Tipos de Mermas en el Departamento y sus Causas

- a) Físicas: Es la que se genera por el mal manejo de los productos desde la recepción hasta la exhibición.
- b) Administrativa: Se genera por una incorrecta captura durante la recepción, en el pesado de los productos, en el cobro en línea de cajas, por los cambios de precios.
- c) Por Desperdicio: Se origina por una incorrecta preparación de los productos, por no realizarse los reprocesos a tiempo.
- d) Reproceso: Se origina por reprocesar productos en mal estado.
- e) De Mantenimiento: Se genera cuando un equipo de conservación falla provocando que los productos se descompongan.
- f) Robo: No se puede cuantificar ya que esta se genera por el robo de los productos por parte de los clientes y de los empleados.

Prevención de Mermas

La prevención de mermas puede realizarse de las siguientes formas:

- 1.- Realizando un adecuado manejo de los productos en la Recepción, Almacenamiento y Exhibición.
- 2.- Informar al personal de cajas sobre los cambios de precios.
- 3.- Conocimiento de los productos por parte del personal de cajas.

### **17. Margen de Utilidad.**

- Controles de Pedidos
- Rotación de Inventarios.
- Diferencias de Inventarios.
- Participación de la tienda en estos resultados.
- Interpretación del Estado de Resultados.
- Márgenes pedidos.

Ventas correspondientes por departamento con respecto a Perecederos:

Cafetería 3% a 5%

Ventas totales con respecto a la tienda:  
Cafetería: 1% a 3% aproximadamente

Mediante un reporte financiero que se obtiene generalmente via sistema

Este reporte nos arroja los datos reales del rendimiento del departamento. En el cual se señala la merma, utilidad, ventas, tiempos etc., el cual es fundamental para detectar errores ya sea en el manejo o en el tipo de menú ofertado.

Márgenes de pedidos

Estos se determinan mediante varias herramientas y factores, sin embargo ya están predeterminados por oficinas, y solo en algunos casos y productos lo liberan a el criterio del encargado y/o gerencia.

Este margen es el rango en el que debe de oscilar el pedido, es decir tiene un mínimo y un máximo.

Los inventarios se realizan una vez al mes en conjunto con el inventario de perecederos. Lo que se inventaría son:

Diferencias de inventarios

Las diferencias de inventario se aclaran durante un lapso no mayor a dos días después del inventario, esto se hace en los casos en los que, por lo general hay un error humano.

UQROO.SISBI.CEDOC

## Bibliografía

[www.Tecnologico de la Paz.com/tutorial/procesos administrativos.](http://www.Tecnologico.de.la.Paz.com/tutorial/procesos_administrativos)

[www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%207/AdminFayol.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%207/AdminFayol.htm) - 44k –

[www.biografiasyvidas.com/biografia/f/fayol.htm](http://www.biografiasyvidas.com/biografia/f/fayol.htm) - 13k

[es.wikipedia.org/wiki/Henri\\_Fayol](http://es.wikipedia.org/wiki/Henri_Fayol) - 12k

[www.alfinal.com/Temas/fayol.shtml](http://www.alfinal.com/Temas/fayol.shtml)

Penengo, Miguel: Metodología de los procesos de mejoramiento administrativo. Editorial Técnica S.R.L., Montevideo, 1997.

Chiavenato, Idalberto. **Introducción A La Teoría General De La Administración.** Mc Graw Hill

<http://www.monografias.com/trabajos11/worgfor/worgfor.shtml>

[http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/produccion1/tema1\\_6.htm](http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/produccion1/tema1_6.htm)

<http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/14/14Reyn.html>

[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo6/Pages/6.9/69Diseno\\_organizacional\\_continuacion3.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo6/Pages/6.9/69Diseno_organizacional_continuacion3.htm)

<http://html.rincondelvago.com/departamentalizacion-y-descentralizacion.html>

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion de empresas/funciondelaorganizacion/default6.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/funciondelaorganizacion/default6.asp)

<http://www.sapiens.com/html/ejemplos/economia2/sapiens/comunidades/ejemploseconomia2nsf/unids/Implicaciones%20del%20enfoco%20neocl%El%20Departamentalizaci%F3n/4ABCAA75819C341B41256FAF0061FCE22d8e.html?opendocument>

<http://www.monografias.com/trabajos/hipoteorg/hipoteorg.shtml>

<http://www.ilustrados.com/publicaciones/EypFEVVApNXJFRPEA.php>

[http://www.tdx.cesca.es/TESIS\\_UAB/AVAILABLE/TDX-0707103-180917//zfgr03de10.pdf](http://www.tdx.cesca.es/TESIS_UAB/AVAILABLE/TDX-0707103-180917//zfgr03de10.pdf)

[http://highered.mcgraw-hill.com/sites/9701039491/information\\_center\\_view0/tabla\\_de\\_contenido.html](http://highered.mcgraw-hill.com/sites/9701039491/information_center_view0/tabla_de_contenido.html)

[www.Monografias.com](http://www.Monografias.com), Tipos de organizaciones.

Glosario de Términos Utilizados en Tiendas. ANTAD

Estudio para conocer la influencia de la publicidad y promoción en puntos de Venta ANTAD.

Fundamentos del Comercio Detallista. ANTAD

Manual Autodidacta del Origen y Evolución del Autoservicio. ANTAD

Manual Autodidacta de Verduras, Legumbres y Tubérculos. ANTAD

Manual Autodidacta de Frutas y Frutos Secos. ANTAD

Manual Autodidacta Operación, Higiene y Conservación. ANTAD

Manual Autodidacta Huevo, Pollo y Pavo. ANTAD

Manual de Carnes Frías. ANTAD

Manual de Carnes. ANTAD

Capacitación en Leche y Huevo. ANTAD

Manual de Capacitación Mariscos. ANTAD

Manual de Capacitación Pescados. ANTAD

Capitación gerencial para operación del supermercado. Universidad Detallista.

Utilidad Directa del Producto. ANTAD

UQROO.SISBI.CEDOC