



Universidad
Tecmilenio®



Administración de negocios culinarios

La administración de
restaurantes y la seguridad

Semana 5



Te invito a realizar la siguiente actividad
de bienestar-mindfulness antes de
comenzar a revisar el tema:

https://youtu.be/upb0B_Ax8Jo



Siempre que trabajamos con alimentos y bebidas, es imperativo tomar en cuenta todas las medidas de seguridad necesarias. Los comensales ponen su salud en tus manos y en las de tus empleados. Por ello, es importante que tengas especial cuidado en el manejo de los alimentos y te asegures de que estos estén en buen estado.

Un restaurante puede ser seriamente afectado cuando un problema de salud se relaciona con su nombre.

De igual forma, hay que prestar especial atención en la limpieza de pisos, paredes, mesas, barras, cubiertos, loza, cristalería, etcétera.

La revisión empieza desde el estacionamiento y en cada área que el cliente tiene visible; luego hace una comparación de lo que ve con lo que no ve, como las áreas de cocina y almacén, pues asume que las áreas visibles seguramente están más limpias que las no visibles.



Seguridad: un asunto de todos

En todas las regiones existen organismos reguladores de la seguridad e higiene en el manejo de alimentos. La mejor guía la puedes encontrar en la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados (CANIRAC) de tu municipio.

Una de las certificaciones internacionales más importantes de la actualidad es ServSafe, otorgada por National Restaurant Association.



Anteriormente se mencionó el Distintivo de la Secretaría de Turismo sobre el manejo higiénico de los alimentos. Según Franco (2004), **limpiar** es quitar la mugre visible, mientras que **desinfectar** es aplicar calor o alguna solución de tipo químico como cloro, yodo, o algún otro desinfectante.

Contaminación en los alimentos

Biológica	Química	Física
Provocada por microbios, bacterias, huevecillos.	Por error o descuido llegan químicos a los alimentos.	Llegan a los alimentos cabellos, metal, piedras, insectos o cualquier materia extraña.



El gerente:

Debe priorizar los detalles en cuanto al manejo de los alimentos y recalcar que saltarse los procedimientos representa un peligro.



Se debe de hacer énfasis en la capacitación en el manejo de los alimentos, especialmente con nuevos empleados. Estas capacitaciones deben de ser realizadas por expertos. Se debe de acentuar que los descuidos en procesos de manejo de alimentos tienen consecuencias (multas, sanciones, pérdida de licencias o cierre de establecimientos).



Los empleados:

Deben de asistir a los cursos de manejo de alimentos y seguridad en el trabajo.

Los empleados deben:

Cumplir con las prácticas de un buen manejo de los alimentos, equipo y utensilios.

Estar alertas y reportar detalles que podrían causar accidentes.

Proteger a todos los miembros del equipo de algún problema de seguridad.

Evitar la actitud de "ese no es mi trabajo". Todos deben actuar con prontitud para evitar un accidente.

Familiarizarse con las reglas de manejo de químicos.

Cuidar su propia salud para no transferir alguna enfermedad a compañeros o clientes.



Tour de inspección de seguridad

1. Área de recepción de mercancías y almacén.
2. Área de preparación de alimentación.
3. La cocina.
4. El comedor.



Seguridad del cliente

Observa las áreas que los clientes deben recorrer desde la entrada hasta sus autos; imagínalos llegando en un día de lluvia, en un día nevado, en silla de ruedas, con niños pequeños, ¿cuáles son sus necesidades?, ¿el estacionamiento está en buenas condiciones?

La **puerta de acceso** es una doble puerta. La primera para entrar al vestíbulo o área de espera, y la segunda para entrar al comedor. La zona debe estar iluminada y demarcar claramente los señalamientos de salida y las luces de emergencia.

En el comedor, asegúrate de que el acomodo del mobiliario sea adecuado y no tape el paso; revisa cada mesa y cada silla, y busca si deben ser reparadas, si son estables, así como la tapicería y el acabado. Observa los cuadros y otros ornamentos, recuerda que deben estar bien asegurados a la pared o el techo para evitar que puedan caer arriba de un cliente o empleado y provocar un accidente.



Para repasar el tema sobre seguridad, piensa en uno o dos platillos que te gustaría tener en tu restaurante. Enlista todos los ingredientes, utensilios y equipo de cocina que se necesitan para poder preparar estos platillos.

Con base en tu lista, redacta una reflexión sobre qué información importante debería de tener un empleado que esté preparando tus platillos. Piensa en el manejo de los ingredientes, así como el uso del equipo de cocina.



Los comensales entran al restaurante preocupándose solamente por elegir el platillo perfecto para la ocasión.

Asegúrate de seguir los lineamientos en el manejo de los alimentos y seguridad para que el cliente pueda tomar la elección sin preocuparse de nada más.



Recuerda que la seguridad en un restaurante es responsabilidad de todos y que, como gerente o dueño de un establecimiento de comidas, es tu responsabilidad asegurar que todo el personal esté capacitado para evitar cualquier riesgo o accidente.



- Franco, A. (2004). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.



Administración de negocios culinarios

Ingresos y sistemas
de control

Semana 5



Los restaurantes pueden mantenerse gracias a las ganancias que se generan día con día por las visitas de los comensales. Estas ganancias permitirán que el establecimiento siga funcionando, pues se podrán pagar sueldos, facturas y servicios necesarios.

Sin embargo, es posible que las ganancias de estos establecimientos corran riesgo y es indispensable asegurarse de que se tengan los cuidados necesarios para evitar robos y fraude por parte de los clientes y de los propios empleados.

En este tema conocerás la importancia del control de los ingresos, del conocimiento de amenazas externas e internas a los ingresos, y algunos consejos para evitar que estas prácticas dañen tu negocio.



El **control de ingresos** se refiere al proceso a través del cual se identifican y cargan apropiadamente los consumos en las cuentas de los clientes, para su posterior cobro.

Cuando la suma del total de todas las cuentas de los clientes por un periodo específico es **exactamente igual** a la suma de dinero recolectada en pagos de efectivo, crédito y débito por los clientes, se dice que el corte está **en balance**.

- Si la suma de dinero recolectada es **menor**, se dice que salió **corto**.
- Si la suma recolectada es **mayor**, se dice que salió **con excedente**.

Realmente, cualquiera de los dos últimos casos son muestra de que algo está mal y tendrá repercusiones posteriores; recolectar menor o mayor suma de dinero es un síntoma de que debes revisar los procedimientos con todas las personas que manejan las cuentas de los clientes, pero sobre todo con los cajeros.

Cuando los sistemas son inapropiados, los problemas son inevitables; por eso ningún caso, por pequeño que parezca, debe ser ignorado.

En primer lugar, cuando el cliente llega al restaurante, se abre una cuenta por mesa o por persona, según lo solicite. Cada vez que realiza un consumo, se agrega a su cuenta (ya sea por el sistema de comandas o a través de un software), al final se cierra y se solicita el pago.



Cuando el cliente paga en efectivo, es fácil constatar que el dinero entró en la caja y que debe ser entregado, al final del turno, al gerente para su posterior depósito; sin embargo, los casos de los pagos con cheques personales, tarjetas de crédito o de débito, son transmitidos electrónicamente por el banco; de cualquier forma, el gerente siempre tiene la posibilidad de verificar cuando este depósito ha llegado a la cuenta de la empresa.



Si llega a faltar dinero, sin importar a dónde se haya ido el dinero faltante, no llegará a la cuenta de banco de la empresa; esto podrá traer las siguientes consecuencias:

- Debido a los insuficientes niveles de venta, el bar no puede cumplir con sus compromisos en el presupuesto.
- El porcentaje de costo de los productos aumenta.
- Los costos de producción aumentan.
- Las utilidades bajan.
- Las metas no se alcanzan.



Necesitarás:

Un software de control de ingresos- un sistema de información de la empresa; procesa, ordena, clasifica y resume la información para lograr el análisis, evaluación y toma de decisiones administrativas y operativas en el restaurante.



Tiene diferentes herramientas que te permitirán realizar múltiples tareas; entre ellas: asignar y reservar mesas, registrar consumos, crear y cerrar cuentas, realizar inventarios, realizar reportes de asistencia y puntualidad, realizar reportes de platillos y tickets cancelados, etcétera.

Todo esto lo podrás lograr dándole al sistema la siguiente información: receta estándar, catálogos de alimentos y bebidas, entradas de mercancía, etcétera.



Amenazas internas y externas

1. Clientes que comenten algún fraude en el establecimiento al momento de realizar el pago.
2. Se va de tu restaurante sin pagar la cuenta.
3. Los billetes falsos.
4. El cliente no completa para pagar la cuenta.

Los **robos por parte de los empleados** cuestan millones de pesos a los restaurantes anualmente, generalmente se dan por una administración débil, relacionada a controles internos inefectivos:

- Excesivo o limitado control, con uno o dos individuos solamente.
- Controles administrativos flexibles.
- Fallas en el monitoreo de empleados.



Los cajeros deshonestos tienen dos víctimas: los clientes y el restaurante. En primera instancia, pueden tomar dinero de su fondo de caja antes de empezar el turno y al final decir que salieron cortos, o bien:

- Conforme cobran cuentas, pueden remover artículos de los cheques finales de los clientes, después de que estos han pagado.
- Pueden olvidar marcar algunos artículos, pero sí cobrarlos.
- Pueden regresar el cambio incorrecto, siempre a su favor.
- Pueden cancelar artículos que ya fueron cobrados.



Prevenir el robo de los gerentes es más difícil que el del resto de los empleados, pues ellos tienen en sus manos mayor información para alterar más sutilmente los cheques o reportes. Por eso, ninguno debe tener posibilidad de modificar reportes sin la firma del gerente general o el visto bueno de otro gerente.



Para ahondar más en los controles que se pueden implementar para minimizar las amenazas internas y externas, investiga en fuentes confiables los diferentes controles que diversos establecimientos implementan.

Reflexiona sobre cuál crees que sería el más adecuado para tu futuro restaurante.



Los gerentes y su personal trabajan mucho para **generar ingresos para el restaurante**. Por ello deben establecer procedimientos, políticas y sistemas que aseguren que finalmente el dinero llegará a la cuenta de banco de la empresa.

El **control de ingresos** es un proceso a través del cual se identifican y cargan apropiadamente los consumos en las cuentas de los clientes y su posterior cobro; para lograrlo, se recomienda utilizar un *software de control de ingresos*. Este sistema procesa, ordena, clasifica y resume la información, para lograr el análisis, evaluación, y toma de decisiones administrativas y operativas en el restaurante.



Administración de negocios culinarios

Calidad total

Semana 5



La calidad total se ha vuelto una meta en muchos negocios de diversos giros. La razón es sencilla, llegar a la calidad total permite aprovechar al 100% todos los recursos del establecimiento y lograr la satisfacción total de los clientes.



Para lograr esto, es necesario trabajar arduamente todos los días. Se deben crear procesos, normas y controles que eliminen el gasto de recursos innecesarios, y que permitan crear una cultura de calidad en cada rubro del servicio.

Con la información correspondiente, el personal podrá trabajar en perfeccionar cada uno de los procesos en los que se ven involucrados. Esto generaría una gran mejora en el restaurante, cada una de sus áreas y en la satisfacción del cliente.



Calidad y ética en el servicio de restaurantes

En cuestiones de competitividad, la calidad juega un papel muy importante, pues en los últimos años toda empresa e institución está preocupada por cumplir con todos los requisitos que marcan las normas y obtener las cotizadas certificaciones.

- La **calidad total** no es una técnica, sino una **actitud mental** y una **forma de vida**.
- La **calidad total no cuesta**, lo que cuesta es la baja calidad.
- La **calidad total** no es corregir lo hecho, sino **prevenir lo que se va a hacer**.
- El **control de calidad** empieza en áreas operativas, la **calidad total** en la mente de los miembros de la alta gerencia.
- La **calidad total** no es responsabilidad del trabajador, sino de la alta gerencia.

En la industria restaurantera, **la calidad total responde a las necesidades del cliente** y se define por un producto cuyo mayor atributo es el servicio que le acompaña. El producto y el servicio forman parte de la identidad de la empresa.

Un programa de calidad total se logra mediante la gestión adecuada de todas las áreas, a través de una ruta de calidad, la cual es un procedimiento para solucionar problemas. Un problema es la diferencia entre la situación real y la situación deseada.

En un programa de calidad, cada una de las actividades debe estar definida; a continuación se muestra la propuesta de Franco (2004) para establecer la operación estándar:

La operación estándar es el medio por el cual se elimina la dificultad y las operaciones, y se pueden realizar con mayor rapidez, facilidad, a menor costo y con un alto grado de precisión y seguridad para lograr plena satisfacción de los clientes (Franco, 2004).





Medición de la satisfacción del cliente:

Conocer la satisfacción de los consumidores no es tan sencillo como parece, en primer lugar, porque muchos no toman en serio las encuestas. Además, un cliente insatisfecho pocas veces tendrá la intención de contestar un cuestionario que inicia con Ayúdenos a servirle mejor.

Aunque esto sea cierto, las encuestas pueden generar información importante. Nos ayuda a reducir la incertidumbre, y permite documentar las experiencias de los clientes. Se pueden hacer cuestionarios, encuestas, sondeos, entrevistas, libros de visita, observación y buzones.

- Los cuestionarios
- Las encuestas
- Los sondeos
- Las entrevistas
- Los libros de visita
- La observación
- Los buzones de quejas y sugerencias



Piensa en un proceso que se deberá de llevar a cabo en tu restaurante. Ahora, elabora un modelo de calidad total para dicho proceso.

Recuerda que la meta principal es evitar errores antes de que sucedan.



Recuerda que la calidad total es una opción para que los restauranteros eviten problemas y errores antes de que sucedan.

La mejor manera de llegar a la calidad total es analizar la operación actual del restaurante, partiendo de ese análisis podrás elaborar un mejor procedimiento, repasar lo que has realizado, identificar puntos clave, verificar qué ha funcionado y redactar tu procedimiento.



- Franco, A. (2004). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.

