

**Hoja de trabajo de situación actual**

<b>HOJA DE TRABAJO SITUACIÓN ACTUAL</b>
Título del Proyecto: Diseño de condiciones para la estandarización de procesos de preparación de alimentos en el restaurante Shalala.
Equipo (nombre y código): Shalala de calidad. Grupo 2021-110
Metodología: <b>DMAIC</b>
Etapa: <b>MEDIR</b>
<p>La información siguiente le permitirá comprender mejor el problema y disponer de elementos importantes para analizarlo en la Etapa III (ANALIZAR) cuando se busque identificar las causas de la variación. El conocimiento que obtendrá mediante observación, entrevistas y/o revisión de información documentada (normas, estándares, registros de datos, listas de chequeo, gráficos de control, diagramas de flujo, etc.) podrá hacer que el planteamiento original del problema y la definición del proyecto sean revisados y actualizados.</p>
<p><b>Proceso:</b></p> <p><b>¿Es estable y sus resultados lo son? ¿presenta puntos de mejora y cuáles son? ¿los puntos de control y los puntos críticos de control están identificados y se gestionan? ¿existen cuellos de botella o restricciones, se conocen y se actúa sobre ellos? ¿los procesos relacionados son conocidos al igual que sus interfaces (mapa de procesos, diagramas SIPOC - Proveedores, Entradas, Pasos, Salidas y Clientes -)? ¿los costos se encuentran controlados? ¿las variables de proceso y las características de producto / servicio se encuentran definidas y especificadas? ¿se conocen los requisitos legales y reglamentarios aplicables y se cumplen?</b></p> <p>El proceso de preparación de platos de comida que ofrece el restaurante Shalala no es estable y sus resultados tampoco lo son, pues no existe una estandarización del mismo que facilite la operación de los empleados de la cocina. Se presentan puntos de mejora, ya que los pesos que actualmente se obtienen de los platos de comida son muy alejados de los pesos ideales que desea el propietario, lo cual indica que el gramaje final de los platos está muy alejado de lo que se debería ofrecer a los clientes, pues algunas veces es muy alto y otras muy bajo. Por otro lado, es posible identificar un cuello de botella en el proceso de preparación de productos, el cual es la estufa que se utiliza, pues solo cuenta con tres boquillas y cuando hay un alto flujo de clientes no es posible tener una productividad alta, ya que no existe en donde más cocinar los ingredientes, presentándose demoras en el proceso de preparación de alimentos. Hablando acerca de las variables del proceso, estas se encuentran definidas y especificadas por parte del grupo del proyecto, sin embargo, al ser un restaurante tan nuevo no hay un registro de diagramas de procesos ni un historial que permita analizar las actividades que se llevan a cabo en el lugar, por lo que es necesario para el grupo hacer un análisis de situación actual para lograr llevar a cabo el proyecto. En cuanto a los costos e información financiera del restaurante, esta se encuentra registrada pero no ha tenido un seguimiento por lo que no se puede afirmar que sea controlada.</p>
<p><b>Tiempo:</b></p> <p><b>¿El problema se presenta permanentemente? ¿ocurre sólo en algunas ocasiones y en cuáles? ¿es cíclico? ¿es temporal? ¿Se evidencia con todas las personas o solamente con algunas?</b></p> <p>El problema que presenta el restaurante Shalala es permanente, pues la variabilidad tan alta de los pesos de cada plato de comida que sale de la cocina y el uso de cantidades tan distintas de ingredientes utilizados por parte del chef que perjudican la apariencia y contenido final de los productos que se ofrecen a los clientes son factores que se presentan a diario en el establecimiento. Incluso en los días que hay más movimiento, esta situación se intensifica, pues el alto flujo de clientes hace que el chef y el personal de cocina hagan los procedimientos con afán, sin seguir el paso a paso de las fichas técnicas, lo cual implica mayores fallas e incluso demoras que afectan la recepción del pedido por parte del cliente.</p>
<p><b>Lugar:</b></p> <p><b>¿La situación se origina en una parte definida del proceso como actividad, operación, máquina, etc.? ¿es característico de un producto o servicio o se presenta en más de uno de ellos y en cuáles?</b></p>

La situación se presenta exactamente en el área de la cocina del restaurante a la hora de preparar los platos de comida, pues el chef encargado de elaborarlos no sigue un paso a paso y emplea un método deductivo. Ocurre cuando se cocinan todos los platos que se ofrecen en el lugar, involucrando los cinco seleccionados para el proyecto, los cuales son poutine, hamburguesa cochinita, hamburguesa shalala, hamburguesa filadelfia y tacos.

#### **Métodos:**

**¿Se dispone de estándares y especificaciones y los mismos son apropiados? ¿existe control sobre el cumplimiento de los estándares (diagramas, ¿POE's, protocolos, instructivos, especificaciones, etc.)? ¿los estándares están disponibles para todo el personal? ¿todo el personal conoce y comprende los estándares? ¿Los estándares son revisados y mejorados periódicamente y son acordes con el proceso actual?**

Existen fichas técnicas donde se describe el paso a paso de la preparación ideal de cada plato de comida que ofrece el restaurante, pero estas fueron diseñadas hace mucho tiempo, por lo que no han tenido una actualización ni un seguimiento que verifique su implementación en la cocina por parte del chef y el personal. Además, fueron diseñadas por un profesional, pero en ese momento el propietario del lugar no tenía claro de cuántos gramos esperaba que fuera cada plato, por lo que no se hizo un estudio o seguimiento que registrara las indicaciones o preferencias por parte del dueño del restaurante frente a lo que deseaba ofrecer al público. Estas fichas técnicas son instructivos que no han sido mejorados y tampoco se siguen estrictamente a pesar de que están disponibles para todo el personal.

#### **Mano de Obra:**

**¿Las personas a cargo del proceso son las adecuadas? ¿los responsables del proceso saben qué deben hacer, cuándo y cómo? ¿las personas son capacitadas y entrenadas para realizar sus labores? ¿el personal se encuentra motivado? ¿las personas saben qué hacer cuando los resultados no son los esperados y aplican permanentemente los estándares?**

El chef y los asistentes de cocina son personas motivadas con su trabajo que se esfuerzan para intentar que todo salga bien, sin embargo, siguen un paso a paso intuitivo que no está favoreciendo al restaurante, pues a pesar de ser profesionales no llevan un método definitivo, claro y establecido a la hora de preparar los platos de comida ofrecidos por el restaurante. Además, al no existir un seguimiento y control que arroje resultados que permitan analizar si lo que se está haciendo está bien o no, pues el personal no se da cuenta de los resultados que está teniendo el restaurante, lo cual implica que no hay una retroalimentación en la que se les corrija su trabajo ni una oportunidad de entrenarlos y capacitarlos para mejorar lo que afecta al restaurante.

#### **Maquinaria, Equipo y Herramientas:**

**¿Qué clase de tecnología se emplea en los procesos? ¿la maquinaria, equipo y herramientas son apropiados y se encuentran actualizados? ¿son suficientes? ¿cuál es el estado de la maquinaria? ¿la disponibilidad de los equipos es adecuada o sus fallas son recurrentes? ¿qué tipo de mantenimiento predomina? ¿existen programas de mantenimiento correctivo, preventivo y/o predictivo? ¿quiénes prestan mantenimiento a los equipos? ¿Los equipos se encuentran debidamente calibrados y ajustados?**

Se utilizan estufas y utensilios de cocina industriales, los cuales son fabricados exclusivamente para soportar altas temperaturas y largas horas de trabajo. Estos equipos se encuentran en buen estado, ninguno de ellos ha presentado fallas o necesidad de cambiarse, sin embargo, no se ha estipulado un programa donde se permite agendar correctamente el mantenimiento del equipo de cocina. Los equipos no cuentan con medidores de gas, entonces no se puede determinar el consumo de gas natural, por lo que es más difícil poder llevar un control sobre los recursos que el restaurante está utilizando para desempeñarse correctamente.

#### **Materiales (insumos, información, recursos, etc.)**

**¿Los materiales que se emplean en el proceso se encuentran estandarizados y existen especificaciones para ellos? ¿se hace control sobre los materiales que se utilizan en el proceso? ¿son adecuados los materiales que ingresan al proceso? ¿la información que se utiliza en el proceso es confiable? ¿la disponibilidad de servicios como energía, agua, vapor, aire comprimido, transporte interno, etc. es continua y de la calidad requerida?**

Los materiales o mejor dicho la materia prima que se emplea para la preparación de los platos ofrecidos por el lugar es adecuada y es la necesaria o mejor dicho requerida para poder preparar cada plato que se ofrece, sin embargo, no es controlada ni estandarizada cuando llega al restaurante, es decir que no existe un seguimiento de las proporciones que se usan en cada plato de comida. Por otro lado, la disponibilidad de los servicios necesarios para la operación del lugar es buena, pues se cuenta con agua, gas, energía y una ventilación adecuada. Hablando acerca de la información, esta es confiable, pues la que existe actualmente en la empresa como registros e historial financiero es entregada al grupo del proyecto por parte del dueño directamente y los datos de la situación actual han sido medidos por el grupo del proyecto.

### **Mediciones:**

**¿Las variables de proceso y las características de producto / servicio se controlan adecuadamente? ¿qué métodos de medición se emplean? ¿qué recursos de medición se utilizan? ¿son adecuados y confiables los recursos de medición? ¿los recursos de medición son calibrados, verificados, ajustados cuando se requiere? ¿hay programas para lo anterior? ¿los responsables del seguimiento y la medición tienen la formación requerida para ello? ¿se tienen indicadores (KPI's) y medidas adecuadas para conocer el desempeño de las variables y características? ¿la información obtenida se procesa y genera decisiones?**

No existe actualmente en el restaurante un método de medición que permita diagnosticar el estado de los procesos que se llevan a cabo en el lugar. Por otro lado, cuando el chef y el personal de cocina intentan seguir las fichas técnicas, suelen utilizar una balanza del restaurante que no está calibrada y tampoco verificada. Esta herramienta es utilizada especialmente y con una frecuencia alta para la separación exacta de las porciones de papas, pues es una de las materias primas más costosas que tiene el restaurante. Las otras proporciones de los ingredientes actualmente suelen ser obtenidas por el personal de cocina de forma intuitiva o "a ojo". En cuanto a programas que permitan medir la actividad del restaurante, solo existe el programa de contabilidad que registra las ventas diarias. En pocas palabras, no hay un historial de información en el que se hayan registrado y procesado las mediciones del sistema. Por esta razón, el grupo del proyecto debe encargarse de recolectar toda esta información y hacer un estudio de la situación actual de la empresa, en la que se utilizará una herramienta como una balanza científica de dos dígitos proveniente de la universidad javeriana que ha sido previamente calibrada y verificada para así poder hacer la medición y registro de los pesos actuales con los que sale cada plato de comida, con el fin de estudiar la variabilidad que se presenta en el proceso de preparación de platos de comida en la cocina. Hablando acerca de la toma de tiempos, el grupo del proyecto recolecta esta información por medio del uso de un cronómetro y registrando el paso a paso que se sigue en la cocina por medio de videos, pues de esta variable tampoco existe información registrada por parte del restaurante.

### **Medio Ambiente:**

**¿Las condiciones donde opera el proceso son apropiadas (espacio, adecuación, layout)? ¿el orden, la limpieza y el aseo permiten que el proceso se lleve a cabo normalmente? ¿la seguridad industrial, la salud y la ergonomía para el personal pueden garantizarse? ¿las condiciones ambientales como temperatura, humedad relativa, luz, etc. favorecen la realización de las tareas y el logro de los resultados?**

Las condiciones donde opera el proceso son adecuadas, pues el espacio de cocina es amplio y siempre se sigue una capacidad máxima en la misma (cinco personas), lo cual hace que tanto el chef como los ayudantes de cocina puedan ejercer su trabajo de la mejor forma sin incomodarse entre ellos. El lugar es aseado permanentemente con el fin de tener un espacio con la higiene adecuada y más aún si se manejan alimentos y esto es debido a que existe una planeación semanal de limpieza del espacio de trabajo que se sigue rigurosamente. Por otro lado, la temperatura es adecuada ya que la cocina cuenta con una ventilación adecuada lo cual hace que el calor que generan las estufas no se concentre y se pueda trabajar con unas condiciones óptimas, adicionalmente se cuenta con un piso anti-estrés lo cual permite que los empleados se desgasten menos ya que su turno laboral lo desempeñan de pie, por lo tanto, estas condiciones hacen que el espacio de trabajo sea cómodo para desempeñar las tareas asignadas a cada operario.

### **Situación actual:**

**¿Las variables y los indicadores (KPI's) o medidas han sido validados y son los requeridos para el proyecto? ¿las variables corresponden a los requerimientos expresados por los grupos de interés? ¿se ha identificado en forma adecuada la variación existente entre los resultados de las mediciones**

**(actualidad) y las especificaciones (metas) dadas por los stakeholders en la etapa DEFINIR? ¿estas variables, indicadores y medidas provienen del PRD (Plan para Recolección de Datos)? ¿el planteamiento original del problema y su justificación serán revisados después de la etapa MEDIR? ¿el planteamiento original del problema y su justificación al igual que la naturaleza, el alcance del proyecto y sus beneficios se modificarán después de la etapa MEDIR?**

Las variables establecidas por el grupo del proyecto son necesarias para realizar mejoras en el proceso de preparación de alimentos en el restaurante. Estas fueron obtenidas por medio de encuestas y entrevistas que se realizaron a los grupos de interés, en las que estos dejaron claros sus requisitos y se desglosaron con ayuda del plan para la recolección de datos. Se ha identificado de forma adecuada la variación entre los resultados de las mediciones actuales y las especificaciones dadas por los stakeholders en la etapa definir, pues después de haber hablado con el propietario y haber obtenido los patrones de los pesos ideales que desea ofrecer en su restaurante se prosiguió a recolectar los datos de los pesos reales de cada tipo de plato que estaba saliendo de la cocina, en donde se pudo evidenciar claramente que no existe una estandarización del proceso de preparación de alimentos en el establecimiento, pues los pesos de cada plato que se registró son muy alejados a lo que requiere el dueño del lugar y además nunca salen valores iguales, existiendo una variabilidad muy alta que afecta el manejo de materia prima, costos, utilidades, desperdicios y claramente la satisfacción del cliente. Hablando acerca del planteamiento y justificación original que se dio del problema estos no serán modificados, ya que después de medir la situación actual del restaurante el mismo problema que se había planteado sigue siendo de gran importancia para lograr una mejora en el establecimiento.

Fecha: 25/04/2021