

Capítulo 1

1.1 Planteamiento del problema:

Según Stefanelli (1990) comúnmente se oye hablar de buena y mala calidad, pero cuando una persona de negocios habla de calidad se refiere a algo estándar. Este estándar puede ser alto, medio o bajo, pero lo importante en la calidad, es que sea siempre la misma y es algo que debe ser decidido por la compañía y mantenerlo durante su operación.

La cadena de pizzerías en la que se hizo el estudio tiene un total de 54 negocios a lo largo de los estados de Veracruz, Puebla, Tlaxcala y Oaxaca, con una experiencia de 12 años en el mercado de la comida rápida.

Esta empresa se ha manejado a lo largo de su historia como un restaurante independiente de cadena familiar, en busca de algún día poder vender franquicias. Ha ido creciendo rápidamente y cada una de las unidades se ha desarrollado en forma independiente, aunque bajo las mismas normas, recetas y reglas. Esto, además de existir siete diferentes dueños, ha causado que existan muchas diferencias en la calidad de los productos, e imagen corporativa entre los diferentes locales. Ya que cada dueño adapta las normas, reglas y recetas a su gusto y parecer. Todo esto es hoy en día un obstáculo para la creación de franquicias.

Por lo tanto se pretende crear un comisariato que permita estandarizar los productos, vendiéndolos a los diferentes locales listos para prepararse, en cantidades reguladas por recetas estandarizadas, además de ofrecer el equipo y utensilios que ayudarán a lograr esto. De esta manera se pretende eficientar y acortar el tiempo de preparado, siempre con el principal objetivo de mantener la misma calidad de productos, como primer paso para lograr una operación estándar entre todos los locales.

1.2 Objetivo General

Lograr la estandarización de las recetas y la producción para mejorar la calidad de los productos que se elaboran en esta empresa.

1.3 Objetivos Específicos

- Estandarización de recetas.
- Proponer el equipo necesario para la estandarización.
- Hacer una propuesta de un comisariato para la compra y preparación centralizada de ingredientes.

1.4 Alcances

Este proyecto esta dirigido a las 54 pizzerías de cadena familiar que se encuentran en los estados de Veracruz, Puebla, Tlaxcala y Oaxaca.

1.5 Justificación

Para la elaboración de esta tesis se basa en el hecho de que la calidad de los diferentes productos de esta empresa no es homogénea, ya que se han detectado diferentes puntos de opinión entre los clientes. Esto ha ocasionado que esta cadena de pizzerías de cincuenta y cuatro unidades, sea vista no como cadena, sino como cincuenta y cuatro unidades trabajando por separado. Todo esto ocasiona muchas barreras para su continuo crecimiento siempre bajo una misma imagen.

Se ha detectado además que el equipo utilizado en la elaboración de los diferentes productos no es eficiente al no permitir la homogeneización de los mismos, por lo que se considera necesaria una nueva propuesta de equipo.