

Capítulo 5

Conclusiones

5.1 Conclusiones

A pesar de saberse que esta cadena de pizzerías tiene un éxito de negocio comprobado, también se sabe que hay mucho que hacer dentro de ella para que en un futuro pueda seguir siendo un negocio competitivo y rentable. Es así que se piensa que la estandarización de productos y procesos es un buen paso para comenzar el largo y nada fácil proceso de la transición entre dos generaciones en un mercado, que se describe claramente en la revista *Gestión de negocios*², dice que de cada 100 empresas familiares que se crean tan solo 30 sobreviven a la segunda generación y 15 a la tercera. Este aterrador pero cierto dato nos dice que muchas veces en las empresas familiares el éxito de negocio se queda, la gran mayoría de las veces en la primera generación. En conclusión éste primer paso de estandarización es el comienzo de una larga lista de acciones por tomar en esta cadena de pizzerías.

Gracias a todos los estudios y las pruebas hechas en la unidad piloto se puede concluir que la estandarización de recetas y procesos es benéfica para la cadena de pizzerías en la cual se hizo el estudio ya que todos los procesos varían mucho entre los diferentes dueños, lugares y unidades. Es muy difícil encontrar dos unidades en las que

² Revista *Gestión de Negocios* Noviembre-Diciembre 2003. El desafío de perdurar por Alonso, V.

se trabaje exactamente igual. Esto mismo hace que se enfrente un problema en la calidad ya que los clientes no son capaces de entender porque en una cadena puede haber tanta variación en la calidad de los productos. Este problema, representa además, una barrera para que si en un futuro se quisiera vender franquicias ya que la falta de estandarización y baja calidad de los productos sería un impedimento para que los franquiciatarios se decidieran a adquirir una franquicia de ésta cadena de pizzerías.

Por otra parte la estandarización de productos y procesos ayuda a agilizar el proceso de preparado y acortar el tiempo de entrega de la pizza al cliente. Así con todos los tiempos debidamente registrados, podrán ser evaluados constantemente y corregidos en caso de ser necesario ya que demostraría qué unidades están trabajando de una forma incorrecta.

5.1.2 Conclusión de la propuesta del equipo para la estandarización

Con respecto al equipo y los utensilios propuestos en el capítulo anterior se ha concluido que la inversión inicial para la compra del equipo y los utensilios es mayor a la inversión que se hace hoy en día, sin embargo, hay que tener en cuenta la importancia de poder automatizar los procesos en la cocina y así tener un control total de los productos utilizados y sus cantidades, para evitar el robo de producto. En lo referente a la estandarización, será más fácil de aplicar con el equipo propuesto, ya que la mano de obra, que es donde la calidad puede variar, será ahora empleada con todos los instrumentos y equipo necesarios para evitar errores y variaciones en la preparación de los productos.

5.1.3 Conclusión de la estandarización de recetas

Lo más importante que resulta con la estandarización de recetas es la consistencia como se describió en el marco teórico, ya que todos los platillos pueden ser consistentes en cualquier unidad de la cadena, y esto conlleva a mejorar de gran manera la calidad de la empresa. También permite una mejor planeación de los administradores ya que pueden saber el equipo y el personal necesario, para controlar correctamente un establecimiento. Y sobre todo permite tener un mejor control de producto en las unidades, ya que se puede saber exactamente cuanto producto esta consumiendo una unidad. Después se pueden comparar las notas de venta con los controles de requisición de almacén y con el inventario, para ver si coinciden en caso de que no sea así, evidentemente se tendrán fugas de producto o venta de productos no notificadas. Por lo tanto ya se podrán tomar medidas correctivas.

Cabe mencionar que dentro del capítulo 4 no están incluidas todas las recetas que incluye el menú de la cadena de pizzerías, pero están las principales y las faltantes deberán de ser elaboradas de la misma manera de la que se hizo con las recetas antes mostradas, para así poder estandarizar todo el menú completo.

5.1.4 Conclusión de la propuesta de un comisariato

Se ha concluido que el comisariato será de gran ayuda para poder lograr los objetivos antes planteados. Ya que por medio de éste se distribuirá todo tipo de productos,

equipo y utensilios a las unidades. El comisariato ayudará a elevar el poder de compra ya que incluirá las 54 unidades y aumentará el poder de negociación con los proveedores.

También por medio de el comisariato se evitará que las unidades traten de abaratar costos comprando productos baratos pero de mala calidad, ya que surtirá de todos los productos posibles a las unidades, además de preparar algunos productos que requieren de una preparación inicial antes de estar listos para su preparación final. Este comisariato tendrá que formar una especie de consejo entre los diferentes dueños que tendrá que decidir en caso de ser necesario algunos productos e insumos, que cambian constantemente como lo son uniformes, cajas, etc. Esto ayudará a que se empiece a tener contacto entre los diferentes dueños de una manera más seria y de negocio para que en un futuro el comisariato se convierta en una oficina centralizadora de servicios comandada por el consejo.