



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE QUERÉTARO

Nombre del proyecto

Manual de Procedimientos

Empresa:

OPERADORA DE FRANQUICIAS SAFIN SA DE CV

Memoria que como parte de los requisitos para obtener el título de:

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO ADMINISTRACIÓN ÁREA

RECURSOS HUMANOS

Presentan:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Asesor de la UTEQ

C.P. Cesar Ferrusca Hernández

Asesor de la Empresa

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Santiago de Querétaro, Qro. Agosto del 2013

RESUMEN

El principal objetivo del presente trabajo es ayudar a la empresa denominada tacos “ EL PATA” a mejorar el servicio ya que debido a la modernización, las horas de jornada o bien el estilo de vida actual, mucha de la gente se ve en la necesidad de satisfacer sus necesidades, tal como el de la alimentación, fuera de casa, por la falta de tiempo resulta una mejor opción el comer en algún establecimiento en donde el tiempo de servicio es mucho menor al de un restaurante normal; así como también mejorar y ayudar a disminuir los costos de producción dando unas determinadas ordenes de gramaje para los diferentes tipos de comida (carne, queso y sopas).

DESCRIPTION

“Tacos el pata” is a Mexican restaurant. I was in the Jurica branch. When I requested information, my boss gave it to me with no problems. Despite not having office it was very comfortable because I could take a sit on the service tables, having access to the web to search what I needed. I think I was okay because I got hired as a boss.

My boss is a nice and patient person. He is very young and a little fat. He has brown hair, brown eyes and he is short.

I was in the operational area. I did not have an office but I could work in all the restaurant area. It was very clean, a little noisy and smelt like tacos

Resumen.....	2
Description	3
Índice	4
I. INTRODUCCIÓN	5
II. ANTECEDENTES	6
III. JUSTIFICACIÓN.....	8
IV. OBJETIVOS.....	10
V. ALCANCES	11
VI. ANÁLISIS DE RIESGOS	12
VII FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
VIII. PLAN DE ACTIVIDADES.....	17
IX. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS	18
X. DESARROLLO DEL PROYECTO	19
XI. RESULTADOS OBTENIDOS	20
XII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	21
XIII. ANEXOS.....	22
XIV. BIBLIOGRAFÍA	23

I. INTRODUCCION

El manual de procedimiento en preparación de alimentos es el instrumento de trabajo donde los diversos procedimientos operativos del área de producción puedan recopilarse en un solo documento que sirva como guía de control a los administradores o encargados para normar sus métodos de operación y supervisar a la gente que labora en la producción, con el objetivo de asegurar que el proceso se realice con el estándar y la higiene adecuados.

Para la elaboración de este manual se estuvo trabajando durante 4 meses con diferentes etapas:

Visualizando

Conociendo los diferentes platillos

Recabando Información

Análisis de la información

II. ANTECEDENTES

2.1 HISTORIA

Tacos El Pata inicia en la ciudad de Querétaro el 13 de Septiembre de 1986 con un remolque como negocio ambulante y un año después con un negocio establecido.

El negocio de Roberto Martínez el dueño y fundador, comenzó como un puesto ambulante en la capital queretana, que cada noche era visitado por más personas para degustar sus típicos tacos de bistec los cuales fueron el producto piloto hasta llegar a tener una gran variedad de platillos. Dicho nombre ("Tacos el Pata") surge a partir de su sobrenombre "El pata" el cual adopto su negocio de tacos.

"Desde el primer día del negocio tuvo buena aceptación, amigos y nuevos clientes me visitaban", recordó el entrevistado y agregó que el éxito fue tal que tuvo que atenderlos en sus carros, llegando a dar servicio a 32 clientes al mismo tiempo, pues el puesto era insuficiente.

El éxito del negocio se debió a su menú, que combinó el tradicional taco de bistec de carne enchilada de puerco con nuevos ingredientes para enchilar la carne, "que son la receta secreta", destacó el entrevistado.

A la carta del negocio se sumaron nuevos tacos como "el que me notas" y "las pochas", que junto con el buen servicio dieron a conocer en Querétaro a los Tacos El Pata.

Actualmente Tacos El Pata es un negocio con 26 años de experiencia, con presencia en 3 estados de la República, Querétaro, León y Aguascalientes con un total de 7 unidades. (“Tacos el pata”, 15 de jul del 2013)

2.2 MISIÓN

Ofrecer a las familias, en especial a los jóvenes la mayor combinación de tacos, donde los comensales puedan disfrutar un ambiente relajado y de esparcimiento, gracias al profesionalismo y organización de las personas que forman este círculo competitivo. (“Tacos el pata”, 15 de jul del 2013)

III. JUSTIFICACION

Debido a la modernización, las horas de jornada o bien el estilo de vida actual, mucha de la gente se ve en la necesidad de satisfacer sus necesidades, tal como el de alimentación, fuera de casa, por falta de tiempo resulta un excelente opción el comer en algún establecimiento en donde el servicio es mucho menor al de un restaurante normal, como lo son los de comida rápida.

En la época actual, donde la competitividad, calidad y desarrollo tecnológico forman parte primordial en la permanencia comercial de los distintos restaurantes que existen en el estado, el servicio de comida rápida merece una atención especial.

En este marco es de vital importancia cubrir todas las expectativas del consumidor así como también brindar el máximo aseguramiento de la higiene en la producción de alimentos.

Como su nombre lo dice “comida rápida”, el servicio de esta debe ser inmediato, apresurado por el corto tiempo que debe de efectuarse para el consumo por el cliente, y por ende, debido a la rapidez se puede llegar a descuidar las buenas prácticas de higiene, el buen manejo de los alimentos y así causar una contaminación en el producto final que podría ser muy dañino para el consumidor.

Por dichas razones los empleados deben de estar bien capacitados y alentados para que ejerzan con eficacia su trabajo para que la empresa siempre asegure la calidad de sus productos y compromiso con sus clientes.

IV. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar de una manera clara y sencilla las políticas y procedimientos del área de producción (cocina) a través de este manual de procedimientos para reducir las mermas así como las quejas de los clientes debido a la variación de gramaje

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Orientar al personal del establecimiento para la elaboración y corrección de los procedimientos de preparación y presentación de los platillos

Servir como medio de capacitación inicial y de actualización que permitan mantener costos eficientes y niveles óptimos en la operación de la empresa

Presentar una visión más profesional al trabajo

Contar con un documento que sirva como medio de inducción de personal

Mantener un stock adecuado en el layout de la parrilla

Promocionar el ahorro y aprovechamiento de los insumos

.

V. ALCANCES

Establecer acciones correctivas basándonos en una escala de valores que sea inculcada dentro de los que estén y los que pretendan laborar en esta área de transformar la materia prima rápidamente en un delicioso y saludable platillo, formar una mentalidad a tales servidores de dar siempre lo mejor de sí, es decir que tengan un “autocontrol” de su mismo desempeño, de que cuenten con el conocimiento y la conciencia de que su labor de crear productos de calidad implica además de higiene, sabor, presentación, rapidez y buen trato.

La primera fase será la de reunir datos a través de entrevistas y observación en la manera en que preparan los platillos. La fase final será la de reunir los gramajes correctos de acuerdo al “soft restaurant” y plasmar los procedimientos en un formato

VI. ANALISIS DE RIESGO

Tacos “El PATA” al ser una franquicia y el no contar con un manual de procedimiento de alimentos le impedía poder preparar de una manera más adecuada sus platillos y el personal que entraba nuevo no tenía conocimiento de estos y necesitaba de una capacitación de ahí se propuso la idea de un manual de procedimiento de alimentos para que tuvieran las porciones correctas que debían llevar los alimentos y con ello poder reducir costos para la empresa así como también evitarse de capacitaciones para nuevos empleados y llevar una mejor higiene en la preparación de los platillos.

VII. FUNDAMENTACION TEORICA

Un restaurante o restorán es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Comida_r%C3%A1pida, Párr. 2)

Restaurante buffet. Es posible escoger uno mismo una gran variedad de platos cocinados y dispuestos para el autoservicio. A veces se paga una cantidad fija y otras veces por cantidad consumida (peso o tipos de platos). Surgido en los años 70's, es una forma rápida y sencilla de servir a grandes grupos de persona.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Comida_r%C3%A1pida, Párr. 2)

Restaurante de comida rápida (fast food). Restaurantes informales donde se consume alimentos simples y de rápida preparación como hamburguesas, patatas fritas, pizzas, pollo, entre otros.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Comida_r%C3%A1pida, Párr. 3)

Restaurantes de alta cocina (gourmet). Los alimentos son de gran calidad y servidos a la mesa. El pedido es "a la carta" o escogido de un "menú", por lo que los alimentos son cocinados al momento. El costo va de acuerdo al servicio y la calidad de los platos que consume. Existen mozos o camareros, dirigidos por un Maitre. El servicio, la decoración, la ambientación, comida y bebidas son

cuidadosamente

escogidos.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Comida_r%C3%A1pida, Párr. 4)

Restaurantes temáticos. Son clasificados por el tipo de comida ofrecida. Los más comunes son según origen de la cocina, siendo los más populares en todo el mundo: La cocina italiana y la cocina china, pero también cocina mexicana, cocina japonesa, cocina española, cocina francesa, cocina peruana, cocina colombiana, cocina tailandesa, restaurantes espectáculo, entre otros.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Comida_r%C3%A1pida, Párr. 5)

Comida para llevar (take away). Son establecimientos que ofertan una variedad de primeros platos, segundos, y una variedad de aperitivos, que se exponen en vitrinas frías o calientes, según su condición. El cliente elige la oferta y se confecciona un menú a su gusto, ya que la oferta se realiza por raciones individuales o como grupos de menús. Dentro de los take away podemos encontrar establecimientos especializados en un determinado tipo de producto o en una cocina étnica determinada. Al igual que los fast food, la vajilla y el menaje que se usa son recipientes desechables. Un ejemplo son las rosticerías, los asaderos de pollos, etc.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Comida_r%C3%A1pida, Párr. 6)

Calidad en los alimentos.

Modernamente la ciencia ha establecido con absoluta precisión la importancia que presenta una buena nutrición (bajo este lema se ubican las denominadas leyes de la nutrición), para el bienestar general del individuo. Colaboran también en este sentido el hábito alimentario y el medio ambiente en que se vive y se trabaja. En la actualidad la oferta de alimentos de todo tipo es creciente, y las técnicas de procesamiento e industrialización aseguran esta mayor diversificación alimentaria; brindando al consumidor una amplia gama de posibilidades. También es importante destacar el mayor nivel de contaminación a que están expuestos los productos alimentarios, como resultado de un mayor nivel tecnológico alcanzado, y de malas prácticas instrumentadas. Por ello, la suma de todos estos factores otorga un papel fundamental a cada persona, que es la capacidad que tiene la misma para tomar decisiones de consumo, las cuales resultarán en el cuidado de su propia salud y su calidad de vida. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Restaurante>, párr., 1)

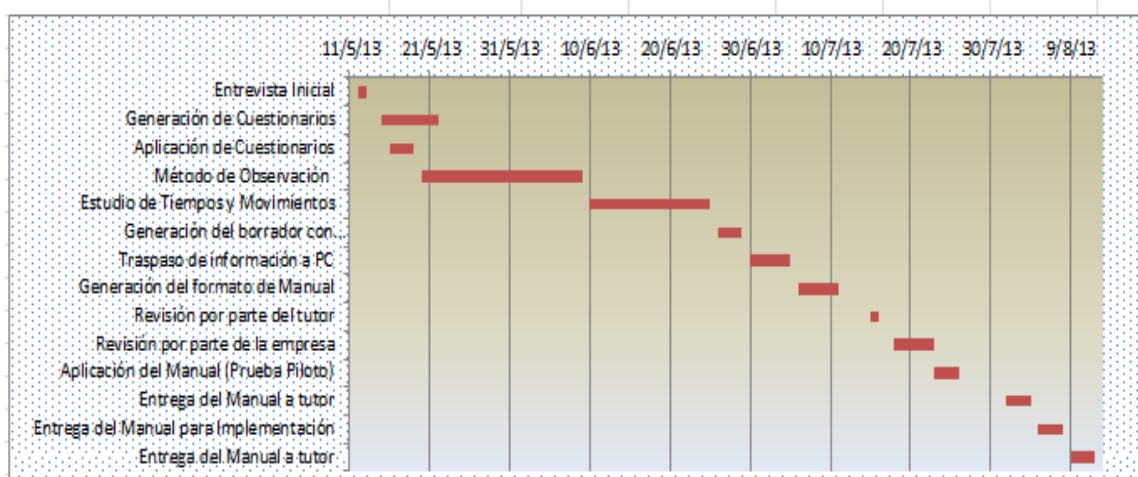
Higiene en los alimentos.

Cuando la higiene se refiere a la elaboración, conservación y servicio de los alimentos se suele denominar manejo higiénico de los alimentos, y es el conjunto de acciones de orientación, educación y muestreo y verificación que deben verificarse para la salud de consumidor. Para lo cual son

necesarias las reglas sanitarias que deben cumplirse tanto en la preparación de los alimentos como en el personal y los establecimientos.
(<http://es.wikipedia.org/wiki/Restaurante>, párr., 2)

VIII. PLAN DE ACTIVIDADES

Trabajos	Fecha de inici	Duración	Fecha a termina	Rango de gráfica	
				Inicio	final
Entrevista Inicial	12/05/2013	1	13/05/2013		
Generación de Cuestionarios	15/05/2013	7	22/05/2013	41,405.00	41,499.00
Aplicación de Cuestionarios	16/05/2013	3	19/05/2013		
Método de Observación	20/05/2013	20	09/06/2013		
Estudio de Tiempos y Movimientos	10/06/2013	15	25/06/2013		
Generación del borrador con procedimien	26/06/2013	3	29/06/2013		
Traspaso de información a PC	30/06/2013	5	05/07/2013		
Generación del formato de Manual	06/07/2013	5	11/07/2013		
Revisión por parte del tutor	15/07/2013	1	16/07/2013		
Revisión por parte de la empresa	18/07/2013	5	23/07/2013		
Aplicación del Manual (Prueba Piloto)	23/07/2013	3	26/07/2013		
Entrega del Manual a tutor	01/08/2013	3	04/08/2013		
Entrega del Manual para Implementación	05/08/2013	3	08/08/2013		
Entrega del Manual a tutor	09/08/2013	3	12/08/2013		



IX. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

Los recursos utilizados para la elaboración de este proyecto fueron los siguientes

Humanos:

- Obtención de funciones en general por medio de varias técnicas como la observación
- Las entrevistas que se realizaron al diferente personal de la empresa principalmente de los del área de producción y los jefes

Maquinaria:

- No fue requerido más que una computadora y una impresora para imprimir los avances de proyecto

X. DESARROLLO DEL PROYECTO



Manual de Procedimientos

Tacos el Pata

PRESENTA:

Olvera Hidalgo José Ernesto

19/08/2013

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Elaboró:
Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:
Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:
Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



ÍNDICE

1. GENERALIDADES	5
2. PRODUCTOS Y SERVICIOS	8
3. PROCEDIMIENTOS DE PARRILLA Y PASTOR.....	11
a. RECETA TACOS ESQUINEROS	12
b. RECETA TACOS NORMALES	14
c. RECETA TACOS CHONCHOS	15
d. RECETA CHAPERONES	17
e. RECETA VOLCANES	21
f. RECETA TACO CAMPECHANO	22
g. RECETA MONTADITOS	23
h. RECETA CAÑITA	24
i. RECETA ROLLO DEL PATA	26
j. RECETA “¿QUE ME VES?”	28
k. RECETA “¿QUÉ ME NOTAS?”	30
l. RECETA VEGETARIANO CON QUESO	32
m. RECETA ALAMBRES	34

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

**Manual de Procedimientos
MP-TCP-01**

**FECHA DE
ELABORACIÓN**

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

4	DE	19
---	----	----

n. RECETA PATA ESPECIAL	36
o. RECETA NORTEÑO SIRLOIN (CHONCHO Y NORMAL)	38
p. RECETA ARRACHERA TEX MEX	40
q. RECETA TORTITAS	41



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

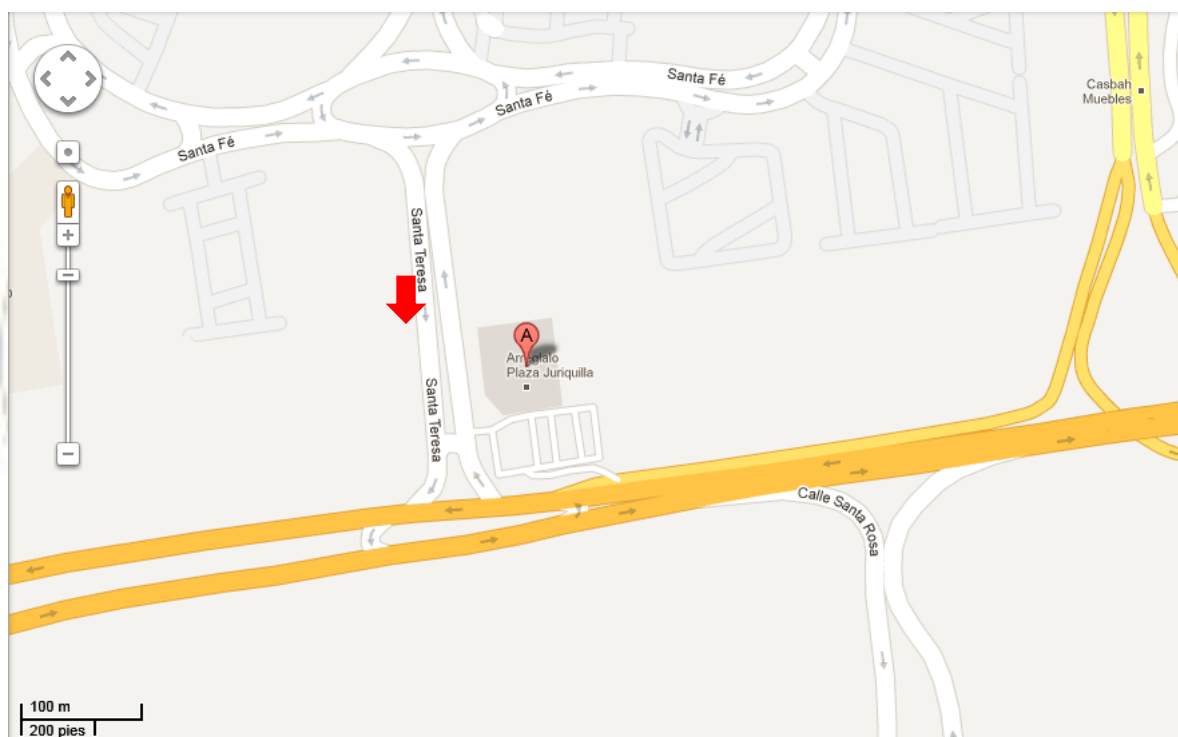
NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

5	DE	19
---	----	----

1. GENERALIDADES

1.1 MAPA CON DIRECCIÓN



Operadora de franquicias Tacos “El pata” Sucursal Urban Center

Av. 5 de febrero No. 9200 local D-1, Colonia Jurica.

Tel. (442) 218-36-98

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



1.2. HISTORIA

Tacos El Pata inicia en la ciudad de Querétaro el 13 de Septiembre de 1986 con un remolque como negocio ambulante y un año después con un negocio establecido.

El negocio de Roberto Martínez el dueño y fundador, comenzó como un puesto ambulante en la capital queretana, que cada noche era visitado por más personas para degustar sus típicos tacos de bistec los cuales fueron el producto piloto hasta llegar a tener una gran variedad de platillos. Dicho nombre ("Tacos el Pata") surge a partir de su sobrenombre "El pata" el cual adopto su negocio de tacos.

"Desde el primer día del negocio tuvo buena aceptación, amigos y nuevos clientes me visitaban", recordó el entrevistado y agregó que el éxito fue tal que tuvo que atenderlos en sus carros, llegando a dar servicio a 32 clientes al mismo tiempo, pues el puesto era insuficiente.

El éxito del negocio se debió a su menú, que combinó el tradicional taco de bistec de carne enchilada de puerco con nuevos ingredientes para enchilar la carne, "que son la receta secreta", destacó el entrevistado.

A la carta del negocio se sumaron nuevos tacos como "el que me notas" y "las pochas", que junto con el buen servicio dieron a conocer en Querétaro a los Tacos El Pata.

Actualmente Tacos El Pata es un negocio con 26 años de experiencia, con presencia en 3 estados de la República, Querétaro, León y Aguascalientes con un total de 7 unidades.

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

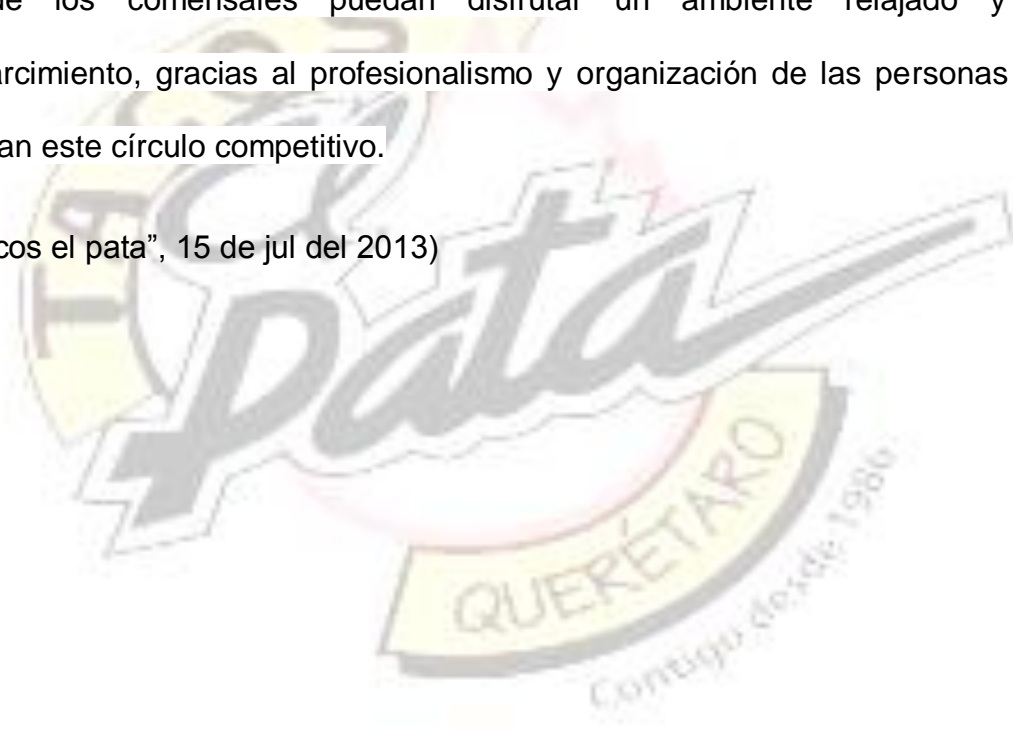
7	DE	19
---	----	----

("Tacos el pata", 15 de jul del 2013)

1.3. MISIÓN

Ofrecer a las familias, en especial a los jóvenes la mayor combinación de tacos, donde los comensales puedan disfrutar un ambiente relajado y de esparcimiento, gracias al profesionalismo y organización de las personas que forman este círculo competitivo.

("Tacos el pata", 15 de jul del 2013)



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



2. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Tacos el Pata ofrece una gran variedad de platillos que se conforma de:

TACOS ESQUINEROS:

- ❖ Pastor
- ❖ Pastor de Sirloin
- ❖ Bistec
- ❖ Costilla
- ❖ Chuleta Adobada
- ❖ Chuleta con tocino
- ❖ Chorizo

Tacos Normales:

- ❖ Pastor
- ❖ Pastor de Sirloin
- ❖ Bistec
- ❖ Costilla
- ❖ Chuleta Adobada
- ❖ Chuleta con tocino
- ❖ Chorizo
- ❖ Arrachera

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA MES AÑO

24 JUN 13

9 DE 19

Alambres (Combinación de cebolla, nopales, champiñones y la carne):

- ❖ Pastor
- ❖ Pastor de Sirloin
- ❖ Bistec
- ❖ Costilla
- ❖ Chuleta Adobada
- ❖ Chuleta con tocino
- ❖ Chorizo
- ❖ Arrachera

“Lo mejor del Pata”

- ❖ ¿Qué me vez? Bistec con Pastor y queso
- ❖ ¿Qué me notas? Chuleta con Pastor y queso
- ❖ Pata especial (¿Qué me vez? con pastor extra)

Especiales

- ❖ Orden de arrachera
- ❖ Volcanes (Tostada con queso)
- ❖ Cañitas (2 tortillas de harina dobladas con queso adentro y la carne)
- ❖ Gringas (1 tortillas de harina doblada con queso adentro y la carne)
- ❖ Rollos Pata (Tortilla hecha de queso con queso panela adentro y carne)

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos MP-TCP-01

FECHA DE ELABORACIÓN

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

NO. DE PÁGINA

10	DE	19
----	----	----

Chaperones

- ❖ Chicharrón de queso
- ❖ Sopa de fideo
- ❖ Sopa de tortillas
- ❖ Frijoles Charros
- ❖ Quesadillas

BEBIDAS

Refrescos de lata de marca Coca Cola

(Fresca, Delaware, Fanta, Coca light, Coca Normal, Coca Zero, Manzanita Lift)

Aguas Frescas

(Lima, Horchata, Jamaica)

Cervezas

(Corona, corona light, Negra Modelo, Modelo Especial, Modelo Light, León, Pacífico, Victoria)

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



PROCEDIMIENTO S DE PARRILLA Y PASTOR

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



a. RECETA TACOS ESQUINEROS

Ingredientes:

2 Tortillas esquineras hechas de máquina

30 gr de carne (Pastor, Pastor de Sirloin, Bistec, Costilla Chuleta, Chuleta Adobada, Chuleta con Tocino, chorizo)

20gr Col y cebolla acitronada

20gr Cebolla y cilantro (sólo para pastor y pastor de sirloin)

Preparación y Montaje

1. Tomar 30gr de carne de barra fría (cortar carne del trompo en caso que sea pastor y/o pastor de sirloin)
2. Colocar en plancha (en caso de ser del trompo sólo si el cliente lo pidió si no; omitir este paso)
3. Calentar las 2 tortillas de máquina (aceitarlas)
4. Colocar tortillas sobre plato taquero
5. Colocar carne cocida sobre tortillas de máquina

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA MES AÑO

24 JUN 13

13 DE 19

6. Colocar col y cebolla acitronada, (cilantro y cebolla para pastor y/o pastor de sirloin)



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



b. RECETA TACOS NORMALES

Ingredientes:

2 tortillas recién hechas a mano (1 en caso del pastor y pastor de sirloin)

90 gr de carne (40 gr en caso del pastor y pastor de sirloin)

20gr Cebolla y cilantro (sólo para pastor y pastor de sirloin)

Preparación y Montaje

1. Tomar 90gr de carne de barra fría (cortar 40gr carne del trompo en caso que sea pastor y/o pastor de sirloin)
2. Colocar en plancha (en caso de ser del trompo sólo si el cliente lo pidió si no; omitir este paso)
3. Colocar hueso en plancha (sólo para los de costilla)
4. Calentar tortilla (s) recién hechas a mano
5. Colocar tortilla (s) sobre plato taquero
6. Colocar carne cocida sobre tortilla (s) hechas a mano
7. Colocar cilantro y cebolla (sólo para pastor y pastor de sirloin)

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



c. RECETA TACOS CHONCHOS

Ingredientes:

2 tortillas recién hechas a mano (1 en caso del pastor y pastor de sirloin)

180 gr de carne (160 gr en caso del pastor y pastor de sirloin)

60gr Cebolla y cilantro (sólo para pastor y pastor de sirloin)

Preparación y Montaje

1. Tomar 180gr de carne de barra fría (cortar 160gr carne del trompo en caso que sea pastor y/o pastor de sirloin)
2. Colocar en plancha (en caso de ser del trompo sólo si el cliente lo pidió si no; omitir este paso)
3. Colocar hueso en plancha (sólo para los de costilla)
4. Calentar tortilla (s) recién hechas a mano
5. Colocar carne cocida sobre plato taquero
6. Colocar tortillas sobre carne
7. Colocar cilantro y cebolla (sólo para pastor y pastor de sirloin)

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA MES AÑO

24 JUN 13

16 DE 19

Nota: Para los chonchos de pastor y pastor de sirloin el paso 5 y 6 se invierten; es decir; la carne queda arriba de una tortilla



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



d. RECETA CHAPERONES

CEBOLLA CAMBRAY

Ingredientes:

Cebollitas cambray (8 a 9 cebollas)

3 rebanadas de nopal

½ chile curado (salsa inglesa y maggie)

Petróleo (mezcla de salsa maggie e inglesa)

Montaje

1. Tomar de 8 a 9 cebollas cambray dependiendo el volumen de las cebollas
2. Colocar en plato sopero
3. Tomar 3 rebanadas de nopal
4. Colocar nopal sobre las cebollas
5. Tomar chile toreado y curarlo con salsa maggie e inglesa
6. Colocar chile sobre nopal de manera que quede en medio del plato

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

18	DE	19
----	----	----

CEBOLLAS A LA PATA

Ingredientes:

Cebolla blanca en cuadro

3 rebanadas de nopal

½ chile curado (salsa inglesa y maggie)

Petróleo (mezcla de salsa maggie e inglesa)

Montaje

1. Tomar 50gr de cebolla picada
2. Colocar en plato sopero
3. Tomar 3 rebanadas de nopal
4. Colocar nopal sobre las cebollas
5. Tomar chile toreado y curarlo con salsa maggie e inglesa
6. Colocar chile sobre nopal de manera que quede en medio del plato
7. Condimentar cebolla con 15gr de petróleo

CHICHARRÓN DE QUESO

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA MES AÑO

24 JUN 13

19 DE 19

Ingredientes:

120gr queso para chicharrón

30gr de cebolla y cilantro

Preparación y Montaje

1. Tomar 120gr de chicharrón
2. Colocar en plancha
3. Extender hasta lograr una forma rectangular
4. Dejar en plancha hasta que se haga costra de un lado
5. Agregar cebolla y cilantro
6. Sacar de plancha con el cuchillo
7. Colocar en plato oval y dar forma de un rollo

QUESADILLA

Ingredientes:

1 tortilla de harina o de maíz (grande)

40gr de queso combinación

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

20	DE	19
----	----	----

Preparación y Montaje

1. Tomar 40gr de queso combinación
2. Colocar en plancha
3. Colocar tortilla en plancha durante 5 segundos
4. Colocar tortilla sobre el queso durante otros 10seg
5. Voltar tortilla desde abajo del queso, con la pala otros 5 seg.
6. Colocar tortilla sobre plato taquero
7. Doblar tortilla en el plato



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



e. RECETA VOLCANES

Ingredientes:

40gr queso combinación

40 gr de carne

Tostada

Preparación y Montaje

1. Tomar 40gr de queso combinación
2. Colocar en tostada
3. Colocar tostada en la salamandra
4. Retirar tostada hasta que el queso esté gratinado
5. Colocar 40gr de carne en plancha (bajar del trompo si fuese pastor y/o pastor de sirloin)
6. Colocar tostada en plato taquero
7. Colocar carne sobre el queso gratinado

Nota: En el caso del pastor y pastor de sirloin se tiene que colocar la carne en el área de pastor, no de la plancha

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



f. RECETA TACO CAMPECHANO

Ingredientes:

60gr Bistec de res

20gr Chicharrón de puerco

2 tortillas recién hechas

Preparación y Montaje

1. Tomar 60gr de bistec
2. Colocar en plancha
3. Tomar 20gr de chicharrón de puerco
4. Picar en cuadros
5. Colocar sobre la carne
6. Mezclar con el bistec
7. Colocar tortillas en plancha
8. Verter jugo de limón sobre carne
9. Colocar tortillas sobre plato taquero
10. Colocar carne sobre las tortillas

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



g. RECETA MONTADITOS

Ingredientes:

1 sábana de sirloin (80gr)

Preparación y Montaje

1. Filetear 80gr de sirloin
2. Dar cocción en los dos lados
3. Calentar tortilla de maíz grande en plancha
4. Colocar tortilla de sobre plato taquero
5. Sacar sábana de la plancha
6. Sacar en plato taquero

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



h. RECETA CAÑITA

Ingredientes:

2 tortillas de harina

70gr de carne

40gr de queso combinación

20gr de cebolla adobada

Preparación y Montaje

1. Tomar 70gr de bistec de barra fría
2. Colocar en plancha
3. Tomar 20gr de cebolla adobada
4. Colocar cebolla sobre carne
5. Colocar sobre la carne
6. Colocar 40gr de queso combinación sobre la carne
7. Mezclar carne y queso
8. Colocar tortillas de harina en plancha
9. Colocar carne sobre las dos tortillas

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos MP-TCP-01

FECHA DE ELABORACIÓN

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

NO. DE PÁGINA

25	DE	19
----	----	----

10. Hacer una forma de rollo

11. Colocar en plato Oval

12. Hacer dos cortes para que la caña quede dividida en tres

Nota: En caso del pastor y pastor de sirloin la carne se toma de la barra fría (la que está picada), no del área del pastor



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



i. RECETA ROLLO DEL PATA

Ingredientes:

40gr de queso para chicharrón

60gr de carne

20gr de queso combinación

Preparación y Montaje

1. Tomar 60gr de carne de la barra fría
2. Colocar en plancha
3. Tomar 40gr de queso para chicharrón
4. Colocar queso en plancha
5. Elaborar un chicharrón de queso (ver receta de chicharrón)
6. Colocar carne sobre el queso
7. Tomar 20gr de queso combinación
8. Colocar queso combinación arriba de la carne
9. Enrollar chicharrón de queso

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA MES AÑO

24 JUN 13

27 DE 19

Nota: En caso del pastor y pastor de sirloin la carne se toma de la barra

fría (la que está picada), no del área del pastor



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



j. RECETA “¿QUÉ ME VES?”

Ingredientes:

30gr de sirloin

90gr de pastor

80gr de queso combinación

Preparación y Montaje

1. Tomar pastor y sirloin de barra fría
2. Colocar en plancha
3. Mezclar las 2 carnes
4. Extender mezcla uniformemente
5. Tomar 80gr de queso combinación
6. Colocar queso uniformemente sobre la carne
7. Colocar tapa sobre el “¿qué me ves?”
8. Colocar 2 tortillas recién hechas en plancha
9. Retirar tapa hasta que el queso se gratine
10. Colocar en plato taquero
11. Retirar tortillas y colocar sobre el “¿qué me ves?”

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

29	DE	19
----	----	----

Nota: En caso del pastor y pastor de sirloin la carne se toma de la barra fría (la que está picada), no del área del pastor



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



k. RECETA “¿QUÉ ME NOTAS?”

Ingredientes:

30gr de chuleta adobada

90gr de pastor

80gr de queso combinación

Preparación y Montaje

1. Tomar pastor y sirloin de barra fría
2. Colocar en plancha
3. Mezclar las 2 carnes
4. Extender mezcla uniformemente
5. Tomar 80gr de queso combinación
6. Colocar queso uniformemente sobre la carne
7. Colocar tapa sobre el “¿qué me notas?”
8. Colocar 2 tortillas recién hechas en plancha
9. Retirar tapa hasta que el queso se gratine
10. Colocar en plato taquero

Retirar tortillas y colocar sobre el “¿qué me notas?”

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

31	DE	19
----	----	----

Nota: En caso del pastor y pastor de sirloin la carne se toma de la barra fría (la que está picada), no del área del pastor



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



I. RECETA VEGETARIANO CON QUESO

Ingredientes:

20 gr. De champiñón

20 gr. De cebolla

20 gr. De nopal

10 gr. De pimienta morrón

80 gr. Queso combinación

1 rebanada de piña

Preparación y Montaje

1. Tomar pimienta y colocar en plancha
2. Tomar cebolla y colocar sobre el pimienta
3. Tomar nopal y colocar sobre la mezcla
4. Extender uniformemente
5. Colocar champiñones
6. Tomar 80gr de queso combinación
7. Colocar queso uniformemente sobre el vegetariano
8. Colocar tapa sobre el vegetariano
9. Colocar 2 tortillas recién hechas en plancha

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

33	DE	19
----	----	----

10. Retirar tapa hasta que el queso se gratine
11. Colocar en plato taquero
12. Retirar tortillas y colocar sobre el vegetariano



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

**m. RECETA ALAMBRES****Ingredientes:**

120 gr. De carne

20 gr. De cebolla

20 gr. De tocino

20 gr. De pimiento morrón

80 gr. De Queso combinación

Preparación y Montaje

1. Tomar pimiento y colocar en plancha
2. Tomar cebolla y colocar sobre el pimiento
3. Tomar nopal y colocar sobre la mezcla
4. Extender uniformemente
5. Colocar champiñones
6. Tomar 80gr de queso combinación
7. Colocar queso uniformemente sobre el vegetariano
8. Colocar tapa sobre el vegetariano
9. Colocar 2 tortillas recién hechas en plancha
10. Retirar tapa hasta que el queso se gratine

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

35	DE	19
----	----	----

11. Colocar en plato taquero

Retirar tortillas y colocar sobre el vegetariano

Nota: En caso del pastor y pastor de sirloin la carne se toma de la barra fría (la que está picada), no del área del pastor



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



n. RECETA PATA ESPECIAL

Ingredientes:

30gr de sirloin (picado)

90gr de pastor (picado)

80gr de queso combinación

120gr pastor bajado del trompo

Preparación y Montaje

1. Tomar pastor y sirloin de barra fría
2. Colocar en plancha
3. Mezclar las 2 carnes
4. Extender mezcla uniformemente
5. Tomar 80gr de queso combinación
6. Colocar queso uniformemente sobre la carne
7. Colocar tapa sobre el “¿qué me ves?”
8. Retirar tapa hasta que el queso se gratine
9. Colocar en plato taquero

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA MES AÑO

24 JUN 13

37 DE 19

10. Llevar a área de pastor

11. Bajar 120gr de pastor cubriendo uniformemente el “¿qué me ves?”



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



o. RECETA NORTEÑO SIRLOIN (CHONCHO Y NORMAL)

Ingredientes:

80gr de sirloin Taco

200gr de sirloin Choncho

1 tortilla de harina (cuando es normal)

4 tortillas de harina (cuando es choncho)

Pimiento limón

Preparación y Montaje

1. Tomar sirloin para norteño de barra fría (trozos de 3cm cúbicos)
2. Colocar en plancha
3. Sazonar con pimiento limón
4. Tomar 4 tortillas de harina (1 para el normal)
5. Colocar tortilla (s) en plancha

Choncho

6. Colocar carne en plato taquero
7. Colocar 3 tortillas en tortillero y una sobre la carne

Taco

8. Colocar tortilla sobre plato taquero

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

**Manual de Procedimientos
MP-TCP-01**

**FECHA DE
ELABORACIÓN**

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

39	DE	19
----	----	----

9. Colocar carne sobre tortilla de harina



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



p. RECETA ARRACHERA TEX MEX

Ingredientes:

160gr de arrachera

3 tortillas de harina

Preparación y Montaje

1. Tomar 160gr de arrachera de barra fría
2. Colocar en plancha
3. Sellar en la plancha, colocar en tabla de picado
4. Picar en fajas
5. Colocar en plancha
6. Tomar 3 tortillas de harina
7. Dividir carne en 3 partes
8. Colocar cada una de las tres porciones en una tortilla de harina
9. Doblar tortillas
10. Colocar en plato oval

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



q. RECETA TORTITAS

Ingredientes:

50gr de carne

40gr de Queso combinación

1 bolillo

Preparación y Montaje

1. Tomar 50gr de carne de barra fría
2. Colocar en plancha
3. Tomar un bolillo, cortar a la mitad
4. Tomar 40gr de queso combinación, colocar en plancha en dos partes
5. Colocar las dos partes del bolillo arriba del queso
6. Voltear las mitades de torta desde abajo del queso
7. Colocar carne encima de la base del bolillo
8. Colocar torta en plato taquero
9. **(Sólo pastor y pastor de sirloin) bajar 50gr de carne del trompo y colocar en la base de la torta**
10. Montar la tapa
11. Cortar a la mitad la torta en forma diagonal

Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre



TACOS EL PATA URBAN CENTER

Manual de Procedimientos
MP-TCP-01

FECHA DE
ELABORACIÓN

NO. DE PÁGINA

DIA	MES	AÑO
24	JUN	13

42	DE	19
----	----	----

Nota: En caso del pastor y pastor de sirloin omitir paso



Elaboró:

Olvera Hidalgo José Ernesto

Revisó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

Autorizó:

Ing. Héctor Samuel Parra Aguirre

XII. RESULTADOS OBTENIDOS

Gracias al manual de procedimientos que se realizó en la empresa ésta misma logró avanzar de manera significativa al proceso de capacitación, control de calidad, se redujeron las quejas de los clientes drásticamente debido al gramaje , que anteriormente era muy variable debido a que no se había contado con un documento que especificara de manera exacta el peso de cada ingrediente y la forma de montaje de los platillos que se manejan en la carta. Es por eso que el manual ha cumplido con las expectativas que se tuvieron antes de realizar éste proyecto, ahora podemos decir que la empresa podrá crecer en la atención y servicio al cliente de una manera más eficiente logrando así retener a clientes frecuentes y ser recomendados por los mismos, aumentando volumen de ventas y grado de satisfacción de los comensales.

XIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al tratar el tema de alimentos se ha presentado en este trabajo un conjunto de actividades que deberán ser desarrolladas por el personal de cocina, ya que representa un papel importante aún poco más que el área de salón para la entrada de ingresos a la empresa. Es por eso la importancia de que de que la gente que labore en dicho lugar este capacitado y que cuente con un instrumento de apoyo, como lo pueden ser los procedimientos, que se han realizado de manera sencilla y clara para que el empleado pueda consultar y realizar su trabajo diario en forma eficiente, ya que en caso contrario se mermaran utilidades, además de poder cumplir con el estándar que caracteriza a la empresa.

Tacos “EL PATA” piensa en el cuidado de su imagen y un compromiso hacia su huésped en base a eso se le dio gran importancia al buen manejo e higiene de los alimentos, ya que existen ciertas enfermedades que se transmiten prácticamente por cualquier alimento o bebida contaminada y usualmente son producto de errores cometidos en la fase de producción.

Entonces es indispensable contar con un manual, con el objeto de que los diversos procedimientos operativos del área de comida puedan estar en un solo cuaderno, en donde se pueda controlar y supervisar cada tarea hecha por el empleado, por medio de recetarios, para lograr la calidad en el servicio, el manejo higiénico de los alimentos, reducir costos, la no duplicidad de alimentos y lograr un

compromiso por parte del trabajador, con la finalidad de que se cumpla el postulado “primero la satisfacción del huésped”.

Es importante que este manual se modifique y/o se revise, por lo menos 2 veces por año, de manera que no quede obsoleto.

XIII. ANEXOS

XIV. BIBLIOGRAFÍA

Chase y coautoría (2001), *Administración de Producción y operaciones*, McGraw Hill, 2, p 144, Inglaterra

Colunga Dávila, Carlos, (1995) *La Calidad en el Servicio*, Editorial Panorama, México DF

Harovitz, Jacques, (1992), *La Calidad del Servicio*, Editorial Interamericana de México. México DF

Leonie Comblence, Lambertine, (1999), *Alimentos y Bebidas, Higiene, Manejo y Preparación*. E.U.A

Reynoso Ron, Editorial Limusa, (1994), *Javier Tratado de Alimentos y Bebidas 1*. México DF

http://es.wikipedia.org/wiki/Comida_r%C3%A1pida

<http://es.wikipedia.org/wiki/Restaurante>