



UNIVERSIDAD VERACRUZANA

FACULTAD DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍAS
CAMPUS IXTACZOQUITLÁN

PROGRAMA EDUCATIVO:

Licenciatura en Administración

ACTIVIDAD:

Descripción del producto o servicio

EXPERIENCIA EDUCATIVA:

Formulación y Evaluación de proyectos

DOCENTE:

Cecilia Goytia Acevedo

PRESENTAN:

Ibáñez Domínguez Carlos
Martínez Gorgonio Alfonso
Mata Martínez Ana Laura
Ponce Quiroz Flavio César
Rivera Luna Perla Guadalupe
Tolentino Campos Martín
Velázquez Pineda Gloria Anel

IXTACZOQUITLÁN, VER. A 06 DE NOVIEMBRE DE 2025

Descripción detallada del producto y especificaciones físicas

Los productos de Takirin La Chimenea se clasifican principalmente como antojitos mexicanos con un fuerte enfoque en la carne a la parrilla y marinada.

1. Tacos al Pastor (Producto Central)

Característica	Especificación	Materia Prima / Insumo Principal
Porción	Orden de 5 tacos	Tortillas de maíz de 10-12 cm de diámetro.
Carne	Cerdo, cortada en láminas delgadas, cocinada en trompo.	Carne de cerdo (lomo o pierna), Adobo (chiles guajillo, ancho), especias (achiote, comino, orégano), vinagre.
Aderezo	Piña asada.	Piña fresca.
Acompañamiento	Cilantro y cebolla picados.	Cilantro y cebolla blanca frescos.
Salsas	Salsas rojas, verde y/o de aguacate (específicas de la casa).	Chiles, tomate, tomatillo, especias, aceite.

2. Tacos Árabes Gigantes

Característica	Especificación	Materia Prima / Insumo Principal
Porción	2-3 piezas por orden.	Pan árabe (tipo pita delgado y suave).
Carne	Cerdo (o mixta) con marinado oriental y especias finas.	Carne de cerdo/res, especias (comino, clavo, pimienta), jugo de limón/naranja.

Formato	Enrollado o doblado en el pan.	
---------	--------------------------------	--

3. Platos Gratinados (Ej. Matahambre, Fortachón)

Característica	Especificación	Materia Prima / Insumo Principal
Base	Guiso servido en cazuela o sartén. Peso aproximado de 350-500g.	Queso manchego para gratinar (alto rendimiento).
Carnes	Mezcla de pastor, bistec de cerdo, longaniza, tocino.	Variedad de cortes de cerdo.
Vegetales	Cebolla, chile poblano en rajas, jitomate.	Vegetales frescos de la región.
Presentación	Acompañado de tortillas de maíz o harina para taquear.	

Descripción del proceso de preparación (Manufacturación)

El proceso de preparación combina técnicas de adobo (marinado), cocción vertical (trompo) y cocción a la plancha/parrilla, típicas de una taquería profesional.

Fase 1: Preparación de Materia Prima (Insumos)

- Marinado de Pastor (Adobo):** La carne de cerdo se corta en láminas y se sumerge en el **adobo** (mezcla de chiles secos rehidratados, especias, vinagre y achiote) por un mínimo de 12 horas para asegurar la penetración del sabor.
- Marinado Árabe:** La carne (cerdo o mixta) se marina con especias orientales, pimienta y cítricos.

3. **Preparación de Bases Gratinadas:** Las carnes (bistec, longaniza, tocino) y vegetales (cebolla, poblano) se cortan y reservan para la cocción rápida.
4. **Salsas:** Se preparan diariamente por cocción y molienda de chiles, tomatillos y especias.

Fase 2: Procesos Tecnológicos de Cocción

Proceso	Técnica / Herramienta	Aplicación Específica
Cocción de Pastor	Trompo Vertical a Gas/Carbón (giratorio).	Las láminas de carne adobada se ensartan en el trompo y se cocinan lentamente con calor lateral, asegurando una capa externa crujiente y un interior jugoso. El taquero realiza cortes verticales y finos (rasurado).
Cocción de Árabe	Parrilla o plancha de Metal.	La carne se cocina a alta temperatura, a veces con un ligero contenido de grasa para sellar los jugos.
Platillos Gratinados	Plancha de metal.	La carne y vegetales se saltean en la plancha. Se agrega el queso rallado y se coloca bajo un Salamandra (grill superior) o se tapa para el proceso de gratinado, que derrite y dora el queso rápidamente.

Fase 3: Ensamblaje y Finalización

1. **Tacos:** Se calientan las tortillas. El taquero coloca la carne recién cortada del trompo o la plancha sobre la tortilla, y añade piña (en caso del pastor). El cliente agrega cilantro, cebolla y la salsa de su elección.



2. **Gringas / Quesadillas:** Se calientan las tortillas de harina, se esparce el queso y la carne. Se dobla la tortilla para derretir el queso uniformemente antes de servir.
3. **Servicio:** Los platillos gratinados se sirven humeantes en platos de servicio así mismo como la variedad de tacos.

Este proceso garantiza que los productos de Takirín La Chimenea mantengan la frescura de los ingredientes y la autenticidad del sabor del adobo, combinados con la técnica de cocción distintiva del trompo y la plancha.

9.3 Procesos de producción o prestación de servicios

“Informe de Procesos de Producción y Prestación de Servicios en una Taquería en México”

9.3.1 Introducción

El presente informe describe detalladamente los procesos operativos que se realizan la taquería Takirin en Córdoba, desde la apertura hasta el cierre del establecimiento.

La taquería opera en un horario amplio, de 9:00 a.m. a 1:00 a.m., distribuyendo sus actividades en dos turnos laborales para asegurar un servicio continuo. El turno matutino cubre de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., mientras que el turno vespertino se extiende de 4:00 p.m. a 1:00 a.m. Además, el establecimiento ofrece servicio a domicilio, el cual funciona de 1:00 p.m. a 12:00 a.m.

9.3.2 Organización de la jornada laboral

El trabajo diario está dividido en dos turnos que permiten una operación eficiente:

- Turno matutino: 9:00 a.m. – 5:00 p.m.
- Turno vespertino: 4:00 p.m. – 1:00 a.m.

Cada turno realiza tareas específicas que contribuyen al correcto funcionamiento del negocio, desde la preparación de materias primas hasta la atención al cliente.

9.3.3 Procesos del turno matutino (9:00 a.m. – 5:00 p.m.)

3.1 Apertura y preparación del local (9:00 – 10:00 a.m.)

- Revisión de instalaciones, encendido de equipos (parrillas, planchas y refrigeradores) y verificación de sistemas de gas y agua.
- Limpieza general de áreas de cocina, mostradores, mesas y baños.
- Organización de áreas de trabajo y preparación de utensilios.

3.2 Armado del trompo y preparación básica (10:00 – 11:00 a.m.)

- En este horario se realiza principalmente el armado del trompo de carne al pastor, actividad fundamental para el servicio del día.
- Se supervisa el estado del producto cárnico y se colocan las piezas marinadas para su cocción posterior.

3.3 Recepción de insumos y abastecimiento (10:00 a.m. – 12:00 p.m.)

- Recepción de proveedores, quienes entregan carne, tortillas, refrescos y gas estacionario.
- El departamento de compras realiza la adquisición de verduras, especias y otros ingredientes frescos necesarios para la elaboración de salsas y guarniciones.
- Se realiza el registro de entradas y la correcta colocación en cámaras de refrigeración o almacenamiento.

3.4. Preparación operativa y servicio limitado (12:00 p.m. – 1:00 p.m.)

- Revisión final de equipos y productos para el inicio del servicio.
- Ajuste del trompo y organización de estaciones de trabajo.

3.5. Inicio del servicio y coordinación con entregas (1:00 p.m. – 5:00 p.m.)

- Comienza el servicio a domicilio y el despacho de pedidos en el local.
- Preparación de tacos, cocción de carnes y atención a clientes en mostrador o mesas.
- Coordinación con repartidores y seguimiento de pedidos externos.

4. Procesos del turno vespertino (4:00 p.m. – 1:00 a.m.)

4.1. Preparación del área y ajuste del servicio (4:00 – 5:00 p.m.)

- Revisión del estado del trompo y cocción constante de carne.
- Verificación de inventarios y reposición de insumos necesarios.
- Elaboración de guarniciones básicas para el día siguiente, con el fin de optimizar tiempos al día siguiente.
- Encendido de parrillas y planchas, y acondicionamiento de guarniciones y salsas preparadas.

4.2. Servicio continuo y horas pico (5:00 p.m. – 11:00 p.m.)

- Atención constante al público en el local y vía pedidos a domicilio.
- Cocción y despacho de tacos, tortas, quesadillas y otros productos.
- Supervisión de calidad, sabor, temperatura y presentación en cada pedido.
- Coordinación eficiente entre cocina, atención al cliente y repartidores.

4.3. Servicio final y cierre (11:00 p.m. – 1:00 a.m.)

- Disminución progresiva de la producción conforme baja la demanda.
- Última tanda de pedidos a domicilio (hasta las 12:00 a.m.).
- Limpieza profunda del área de trabajo, utensilios, planchas, parrillas, refrigeradores y baños.
- Registro de ventas, control de inventario final y desecho adecuado de residuos.

- Apagado de equipos, aseguramiento del local y cierre general del negocio.

9.3. 1 Adquisición de recursos y preparación

La taquería Takirin requiere de una adecuada planeación para garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios en cada jornada de trabajo. El proceso inicia con la adquisición de insumos frescos, materias primas, utensilios y combustibles, los cuales representan la base de la operación diaria.

En cuanto a insumos, se establece una relación con proveedores confiables que garantizan la entrega puntual de carne de cerdo y res, tortillas, vegetales, especias y refrescos. La carne es marinada con anticipación, siguiendo la receta tradicional de la taquería, lo que asegura la consistencia en el sabor y la calidad de los productos. Para complementar, se adquieren empaques biodegradables y resistentes, destinados principalmente a los pedidos a domicilio.

La preparación del servicio comienza con la recepción y verificación de los productos entregados. Posteriormente, se almacenan bajo condiciones óptimas: refrigeradores para carnes y verduras, así como áreas de resguardo seco para tortillas, especias y bebidas. Esto permite cumplir con los estándares de higiene y conservación de alimentos establecidos por la normativa sanitaria.

Además de los insumos, se consideran recursos materiales como gas LP, utensilios de cocina (cuchillos, tablas, recipientes, sartenes), parrillas, planchas y trompos, así como equipo complementario (refrigeradores, mesas de trabajo, vitrinas y empaquetadoras). En el futuro, la incorporación de maquinaria automatizada optimizará las labores de preparación y empaquetado, disminuyendo tiempos de servicio y evitando cuellos de botella.

El recurso humano también es clave en la fase de preparación. Cada turno cuenta con personal capacitado para organizar áreas de trabajo, encender y calibrar equipos, verificar la limpieza de las instalaciones y disponer los ingredientes en estaciones estratégicas. Este proceso asegura que, al iniciar la atención al cliente, todo se encuentre listo para operar de manera fluida y eficiente.

9.3.3 Prestación del servicio

La prestación del servicio en la taquería Takirin está enfocada en brindar una experiencia de consumo rápida, higiénica y satisfactoria para el cliente. Actualmente, el proceso se lleva a cabo de manera tradicional, mediante la preparación manual de los alimentos y la atención directa en el punto de venta. Los colaboradores reciben los pedidos, ya sea en el local o para llevar, y posteriormente los canalizan al área de cocina, donde se preparan de acuerdo con los estándares de sabor y frescura que caracterizan a la taquería.

Sin embargo, el crecimiento de la demanda ha puesto en evidencia la necesidad de modernizar los procesos de prestación del servicio. En especial, el área de empaquetado de salsas, guarniciones y complementos para pedidos a domicilio suele convertirse en un punto de saturación, ya que el 70% de las ventas corresponde a este canal. La implementación futura de maquinaria automatizada para el envasado y sellado de estos productos permitirá agilizar la entrega, reducir los tiempos de espera y mejorar la presentación de los pedidos.

El servicio contempla tres modalidades principales: consumo en el lugar, servicio para llevar y entrega a domicilio. En todas ellas se busca mantener altos niveles de calidad, utilizando empaques que conserven la temperatura, el sabor y la presentación de los alimentos. A mediano plazo, la incorporación de nuevas tecnologías permitirá que el proceso de atención y entrega sea más eficiente y ordenado, fortaleciendo la imagen de la taquería como un negocio innovador y comprometido con la satisfacción de sus clientes.

Finalmente, se promueve la retroalimentación constante como parte esencial de la prestación del servicio. La opinión de los clientes ya sea expresada de manera directa en el local o a través de redes sociales, es considerada una herramienta valiosa para identificar áreas de mejora y consolidar la lealtad de los consumidores recurrentes.

9.3.4 Entrega final del servicio y retroalimentación

La taquería el Takirin, ha logrado consolidar una imagen positiva entre sus comensales, especialmente en plataformas de pedidos a domicilio como Rappi México. La retroalimentación de los usuarios refleja una experiencia en general satisfactoria, destacando atributos clave que fortalecen su reputación.

En Rappi, los clientes valoran principalmente la precisión en los pedidos, con un 22% de las opiniones señalando que recibieron “justo lo que pedí”. Asimismo, la calidad de la comida es reconocida en un 18% de los comentarios, mientras que un 11% resalta que la entrega fue “tal como lo pedí”, lo que refuerza la confianza en la consistencia del servicio. La presentación de los alimentos también obtiene menciones positivas (7%), lo que sugiere un esfuerzo por cuidar los detalles.

No obstante, existen áreas de mejora. Entre las observaciones menos favorables, un 11% de los clientes considera que la presentación de los platillos podría mejorar, y un 7% expresa haber tenido experiencias de mala presentación. Estos aspectos, aunque minoritarios, representan una oportunidad para elevar la percepción general del servicio y reforzar la fidelización.

Por otro lado, en Facebook, el restaurante proyecta una imagen igualmente positiva. Su página oficial muestra que el 94% de los usuarios lo recomiendan, con base en 13 opiniones registradas. Este indicador respalda la idea de que, más allá de los pedidos a domicilio, Takirin La Chimenea mantiene un buen posicionamiento como restaurante mexicano en el ámbito digital.

En conclusión, la experiencia de los clientes con Takirin La Chimenea es mayormente favorable, destacando la calidad de los alimentos, la confiabilidad en la entrega y la satisfacción general. Si bien la presentación de los platillos aparece como el punto a reforzar, la combinación de buenos comentarios en Rappi y el alto nivel de recomendación en Facebook consolidan al restaurante como una opción confiable y bien valorada en la zona centro.