



# UNIVERSIDAD VERACRUZANA

FACULTAD DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍAS  
CAMPUS IXTACZOQUITLÁN

**PROGRAMA EDUCATIVO:**  
Licenciatura en Administración

**ACTIVIDAD:**  
Taqueria TAKIRIN

**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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025

## 9.2.1 Diseño y Distribución de la Nueva Sucursal

El diseño de la distribución de la nueva planta replicará en gran medida el trazado actual de la sucursal matriz. No obstante, se implementarán modificaciones puntuales para optimizar el espacio y la funcionalidad de la nueva ubicación.

- **Modificaciones en las Áreas**

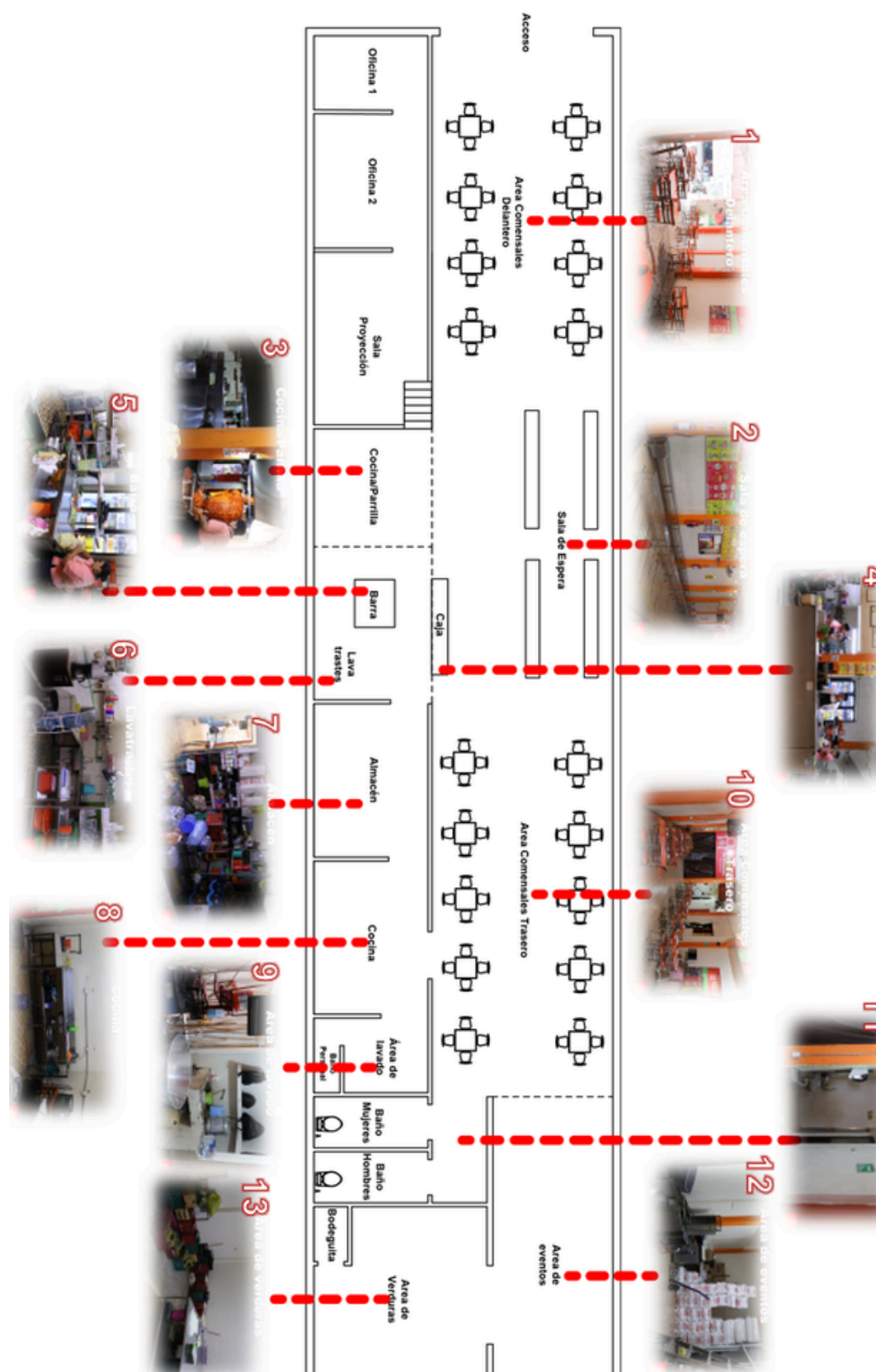
La principal diferencia radica en la eliminación del área de oficinas y de la sala de proyección con las que sí cuenta la sucursal matriz. Esta decisión se basa en las necesidades operacionales específicas de la nueva sede, permitiendo enfocar el espacio disponible en las áreas de servicio al cliente.

- **Cambios en la Ubicación de la Zona de Espera**

Se realizará un cambio significativo en la ubicación del área de espera. Esta zona se reubicará estratégicamente cercana a la entrada principal de la sucursal. De esta manera, ya no será como en la sucursal matriz, que está situada entre ambos salones de mesas destinados a los comensales. Este ajuste busca mejorar el flujo de clientes y la experiencia de espera.



## 9.2.1 Infraestructura actual



## **9.3 Procesos de producción o prestación del servicio**

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

#### **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.

### 9.3.4 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.

## 9.4. Capacidad instalada

La capacidad instalada de la taquería Takirin se encuentra determinada por la infraestructura disponible, los recursos humanos y la eficiencia de los procesos productivos. Actualmente, el negocio cuenta con dos sucursales en la ciudad de Córdoba, operadas por un total de 39 colaboradores: 28 en la matriz y 11 en la sucursal secundaria.

En términos de equipamiento, la matriz dispone de dos planchas de gran tamaño y dos trompos al pastor, mientras que la sucursal complementaria cuenta con una plancha y dos trompos adicionales. La potencia de los quemadores, medida en BTU, así como el correcto manejo de los equipos, influyen directamente en la producción diaria. Asimismo, la mano de obra disponible en cada turno constituye un factor clave para mantener un flujo de trabajo constante y cubrir la demanda de clientes.

Con la estructura actual, la taquería Takirin alcanza una producción aproximada de 450 tacos diarios. Este nivel de producción se adapta principalmente a la alta proporción de ventas mediante pedidos a domicilio, que representan la mayor parte de los ingresos del negocio. Gracias a este modelo de operación, no se presentan cuellos de botella significativos, ya que los pedidos suelen ser específicos y con menor variabilidad en comparación con el consumo presencial.

Además, la taquería ha demostrado flexibilidad para atender diferentes modalidades de servicio: consumo en el local, pedidos para llevar, entregas mediante aplicaciones y, en ocasiones, renta del espacio para eventos especiales. El personal, capacitado para desempeñar más de una función, permite cubrir ausencias sin afectar la continuidad del servicio, lo que constituye una ventaja competitiva en términos de eficiencia operativa.

La incorporación de procesos de automatización y la planeación de nuevas sucursales representan un paso estratégico hacia el crecimiento del negocio. Dada la organización existente, este modelo puede replicarse en futuras expansiones sin comprometer la calidad de los productos ni la satisfacción del cliente.