**Proyecto:**

**“Restaurante Escuela: Un Modelo Innovador en la Universidad de Costa Rica”**

1. **Justificación y Antecedentes:**

Los servicios de alimentación constituyen un componente indispensable en el quehacer de cualquier institución o empresa, ya que administrados de la mejor manera favorece con el desarrollo de las personas y es considerado uno de los beneficios de los cuáles disfrutan los usuarios. La industria de los servicios de alimentación es amplia y ha crecido con los años. Algunos de los factores que hoy en día han favorecido ese crecimiento son: la demanda y exigencia por parte de los consumidores y la incorporación de la mujer en la fuerza laboral (Gregoire, 2012).

Los servicios de alimentación se categorizan en dos: comercial o no comercial. El segmento comercial incluye aquellos establecimientos en que la ganancia por la venta del alimento es el fin último; mientras que el no comercial provee la alimentación como una actividad complementaria (Gregoire, 2012). Los servicios de alimentación de universidades son considerados de tipo no comercial ya que la alimentación es complementaria al fin último de la universidad.

Los servicios de alimentación de las universidades son un sector amplio de la industria (Lam & Heung, 1998; Andaleeb & Caskey, 2007) y cada vez son más los estudiantes que desean continuar con sus estudios universitarios por lo que es una población creciente (College & University, 1997; Kim, Moreo, &Yeh, 2004; Knutson, 2000). Por lo tanto los este tipo de establecimiento debe procurar satisfacer las necesidades de sus usuarios de tal manera que logre mantener a sus clientes satisfechos y que por ende estos obtén por consumir sus alimentos en estos servicios.

Importante no solamente proveer alimentos que satisfagan las necesidades nutricionales de los usuarios sino también las expectativas en cuanto a calidad y servicio (Othman, Salehuddin, Karim, & Ghazali, 2013). Además se debe considerar que hoy en día las poblaciones universitarias, tanto estudiantes como docentes y administrativos son cada vez más diversas y dinámicas (Andaleeb & Caskey, 2007). Importante considerar que en la Finca 2, no se dispone de servicios de alimentación alternativos por lo que este establecimiento constituirá una alternativa accesible para que la población universitaria puede satisfacer sus necesidades de alimentación.

Entre los aspectos que los estudiantes consideran más importantes para visitar el servicio de alimentación en la universidad están: el ambiente social, la atmosfera, la experiencia del consumidor y el servicio (Choi, Wilson, Fowler, Yuan, & Goh, 2011). Actualmente la Ciudad de la Investigación, ubicada en la Finca 2, no cuenta con un servicio de alimentación que satisfaga las necesidades de los usuarios actuales o futuros usuarios. Es por esto que este proyecto pretende desarrollar una propuesta para el diseño, construcción y operación de un restaurante escuela modelo bajo un concepto innovador, que satisfaga no solamente las necesidades de los usuarios sino también las necesidades de docencia, investigación y acción social de las Unidades Académicas de la Universidad de Costa Rica.

1. **Objetivos**
   1. **Objetivo general:** Desarrollar una propuesta para el diseño, construcción y operación de un restaurante escuela modelo bajo un concepto innovador en servicios de alimentación.
   2. **Objetivos específicos**
      1. Analizar la justificación académica para la construcción de un restaurante escuela.
      2. Realizar un estudio preliminar sobre las oportunidades para la construcción de un restaurante en la Finca 2.
      3. Realizar un estudio de factibilidad del retorno de la inversión.
2. **Ubicación Geográfica del Proyecto**

Ciudad de la Investigación, Finca 2, Sabanilla, Costa Rica.

Cuando pensamos en la selección de la ubicación geográfica de un servicio de alimentación, hay dos modalidades que por lo general se utilizan. La selección por conveniencia o la selección por destino. La selección por conveniencia consiste en una ubicación cercana para el consumidor; la selección por destino se realiza más que todo para aquellos servicios que tienen un concepto en particular (Katsigris, & Thomas, 2006). Considerando las características del servicio se puede decir que tendrá una ubicación por conveniencia, ya que se desea satisfacer las necesidades de la población de la Finca 2, de la Universidad de Costa Rica.

1. **Estimación de la Demanda:** 2500-3000 usuarios
   1. **Desayuno:** 500
   2. **Almuerzo:** 2500-3000
   3. **Cena:** 400-500
2. **Infraestructura**: Considerar pisos, paredes, techos, ventilación, iluminación, fuentes de energía, agua potable.
   1. **Planta Baja**
   2. **Áreas Externas**
      1. **Área de Parqueo y parada de autobuses**
      2. **Depósito de Basura:** Contenedores bajo techo, recolección de basura de la UCR. Debe contar un área de separación de desechos.
      3. **Área de colaboradores:** El área de los colaboradores debe representar un espacio para que el personal se cambien antes de ingresar al servicio, pueda guardar sus pertenencias de manera, puedan descansar en sus tiempos libres. Debe considerar el área de casilleros, vestidores, servicios sanitarios y ducha.Debe existir un área para damas y otra para caballeros. Considerando el número de trabajadores estimado se calcula un área total de 50mts2. Los lavamos deben ser automáticos, cada estación de lavado de manos debe contar con: lavatorio, agua caliente y fría, basurero y dispensador de jabón y toallas.
   3. **Áreas Internas**
      * 1. **Recibo:** Es el área donde se reciben los insumos necesarios para la operación del servicio de alimentación como: alimentos, bebidas, desechables, vajilla, mantelería. **Debe contar con:** Balanza, mesa de trabajo, pila de tres tanques, lavamanos. En esta área se debe contar con una oficina. El área debe ser de 55 mts2 (18 mts2 para la oficina). Además debe contar con una rampa para la descarga de los camiones de 10 mts2.Debe tener lava manos.
        2. **Almacenamientos:** 
           1. **Almacenamiento en Seco:** Área donde se almacenan los productos no perecederos (abarrotes y desechables). Área total de 160 mts2.
           2. **Frío:** Cuartos fríos y cuartos de congelación. Debe al menos tener 3 cuartos fríos: lácteos, frutas y vegetales, carnes y embutidos; 12mts2 cada una. Dos cuartos de congelación de 9mts2 cada uno.
        3. **Preeliminares:** Debe tener un acceso directo con el área de almacenamiento y de cocción. En esta área se prepara todos los vegetales y frutas, además considera un área separada físicamente para preparar carnes. Esta área debe tener aire acondicionado. Área aproximada de vegetales y frutas 90 mts2, y 40 mts2 para el área de carne.
        4. **Area de Panadería:** En esta área se prepararán variedad de postres, repostería, panes y pastas. Esta área debe tener las siguientes subáreas: batidoras, fermentación, mesas de trabajo (superficie de granito o madera, aprobada para servicios de alimentación), horneado (incluye hornos y cocina), montaje de producto terminado (aire acondicionado) y cuarto frío. Area aproximada de 60mts2.
        5. **Área de Suministros**
           1. **Bodega de utensilios y productos de limpieza:** Se almacenarán productos de limpieza tales como desengrasantes, desinfectantes, jabones, toallas, escobas, palos de piso. Área total de 6mts2.
           2. **Bodega de equipos:** Se almacenarán equipo menor y utensilios. Área total 12 mts2.
           3. **Bodega de Eventos Especiales:** Todo equipo necesario para los eventos especiales, tales como vajilla, mantelería, mesas. Área total de 40mts2.
           4. **Considerar dos ascensores. Uno para alimentos y otro para personas. Considerar ductos para eliminación de basura.**

Área total planta baja: 577 mts2, considerar espacio para pasillos.

* 1. **Primera Planta. Cada una de las áreas debe tener lavamanos.** 
     + 1. **Cocción:** Esta area es donde se produce lo caliente. Debe considerar equipo como cocinas, planchas, parrillas y freidoras. Tener presente los extractores de calor e inyectores de aire de ser necesario. Debe tener acceso al servicio, area de preeliminares. Area aproximada de 150 mts2.
       2. **Ensamblaje (Eventos Especiales):** Montaje final de productos para eventos especiales. Incluye mesas de trabajo, pila de de dos tanques y mantenedores (pasos a traves). Area aproximada de 20 mts2.
       3. **Area de Pasos a traves.** Mantenedores de frío y caliente para el producto a ser utilizado en las estaciones (estilo pasillo). Aproximadamente 3 pasos a traves calientes, 2 frios y 2 frios para panaderia. Area aproximada de 12 mts2.
       4. **Lavado de vajilla:** Esta área es destinada para el lavado de vajilla, cubertería y vasos. Debe contar con las maquinas lavaplaos y espacio para el almacenaje la vajilla. Comunicación directa con el área de servicio. Area aproximada de 60 mts2.
       5. **Lavado de Loza Negra:** Construccion aproximada de 20 mts2.
     1. **FOH:** Concepto: El concepto para el área del comedor se basa en estaciones (o como mejor se conoce en inglés el “scrambble system”). Este sistema está diseñado de tal manera que el cliente se dirige al área o estación en la que él o ella está interesado. Este tipo de servicio tiene la ventaja de que permite mayor variedad y dinamismo al consumidor al mismo tiempo que los tiempos de espera se reducen al contar con varias opciones. Otra de las características es que permite desarrollar parte del proceso de preparación en la estación, si fuere el caso.
        1. **Salón:** Area de construccion aproximada de 600 mts2; incluye estaciones.
        2. **Estaciones propuestas: Área total 215 mts**2
           1. Pizzas y pastas: 35mts2
           2. Ensaladas, sopas y sándwiches: 40mts2
           3. Tradicional: 25 mts2
           4. Comida rápida: 35mts2
           5. Temática: 35mts2
           6. Postres y frutas: 25 mts2
           7. Bebidas: 20 mts2
  2. **Oficinas:** 
     1. **Cuatro Oficinas:**
        1. Oficina 2, 3 y 4: Se debe tener visión integral de las diferentes áreas del área de producción. Oficina 2 y 3: Para el administrador y nutricionista, con dimensiones aproximadas de 12,25 mts2 cada una. La oficina # 4 para los supervisores es de aproximadamente 6,25 mts2

Área total primera planta: 1218 mts2, considerar espacio para pasillos.

* 1. **Segunda Planta**
  2. **Salón privado:** Capacidad para 30 personas con divisiones móviles y con dos accesos. Área total de construcción de 72 mts2 (6mts2 X 12mts2).
  3. **Área Común:** Área destinada para la socialización de estudiantes, administrativos, docentes y visitantes.
  4. **Espacio retail:** Venta de snack saludable, repostería, postres y barra de sándwich. Bebidas tales como gaseosas, jugos, batidos, cafés. Área de construcción 150 mts2.
  5. **Aulas:** Dos aulas con capacidad para 30 estudiantes cada una.

1. **Equipos por áreas: De acuerdo a los alimentos que se preparan en cada una de las áreas propuestas**
2. **Fuentes de Energía**
   1. **Electricidad**
   2. **Gas**
3. Suministro de Agua
4. **Bibliografía**
   1. **Project Showcase Magazine, por el FCSI**
   2. Guía para el diseño, construcción y reconstrucción de servicios de alimentación. Disponible en: <https://www.gov.mb.ca/health/publichealth/environmentalhealth/protection/docs/construction.pdf>
   3. Gobierno de Costa Rica. (2012). Reglamento de servicios de alimentación al público. La Gaceta: Alcance Digital N°154. DECRETO EJECUTIVO No 37308-S.