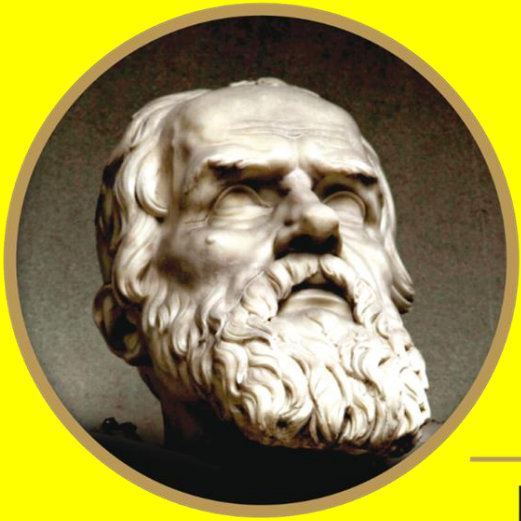


Catedrático Dr. José Rodolfo Solís Oliva



Galileo
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

Proyecto Final

Adaptación de una franquicia internacional al mercado guatemalteco

(The Coffee)

Kevin Josué Marroquin Hernández

Licenciatura en Ciencia de Alimentos

Sección: A

Carné: 21003885

Tabla de contenido

Introducción	5
¿Quiénes somos	7
Nuestro Café.....	8
Café Bolsa White.....	8
Café Bolsa Kraft	9
Café Bolsa Black	11
Análisis Sensorial.....	13
Análisis de panelistas.....	14
Omotenashi.....	15
Herramientas de Capacitación	16
Plataforma de Entrenamiento: Twingo	16
Formación en Café	17
Listado de insumos	19
Aspectos Generales para la Selección de Insumos	22
Análisis técnico de postres.....	23
Fichas HACCP de cada producto.....	28
Herramientas de liderazgo	29
One on one.....	29
Coaching	30
Telling.....	31
Perfil de puestos operativos	32
Barista	32
Gerente	35
Daily plan	39
Planificación Técnica Semanal de Capacitación – The Coffee Guatemala.....	43
DÍA 1 – INDUCCIÓN CORPORATIVA Y FILOSOFÍA DE SERVICIO	43
Módulo 1	43
Módulo 2	43
Módulo 3	43

Objetivo específico	43
Evidencia de aprendizaje.....	43
DÍA 2 – BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN Y SANIDAD	44
Módulo 1	44
Módulo 2	44
Módulo 3	44
Objetivo específico	44
Evidencia de aprendizaje.....	44
DÍA 3 – TECNOLOGÍA DEL CAFÉ Y CONTROL DE EXTRACCIÓN	45
Módulo 1	45
Módulo 2	45
Módulo 3	45
Objetivo específico	45
Evidencia de aprendizaje.....	45
DÍA 4 – FORMULACIÓN DE BEBIDAS ESPECIALES Y ANÁLISIS SENSORIAL	45
Módulo 1	46
Módulo 2	46
Módulo 3	46
Objetivo específico	46
Evidencia de aprendizaje.....	46
DÍA 5 – TECNOLOGÍA DE PANIFICACIÓN Y CONSERVACIÓN DE PASTELERÍA	46
Módulo 1	46
Módulo 2	46
Módulo 3	47
Objetivo específico	47
Evidencia de aprendizaje.....	47
DÍA 6 – SISTEMAS DE GESTIÓN DE CAJA Y CONTROL FINANCIERO	47
Módulo 1	47
Módulo 2	47

Módulo 3	47
Objetivo específico	47
Evidencia de aprendizaje.....	48
DÍA 7 – EVALUACIÓN GENERAL Y SIMULACIÓN OPERATIVA COMPLETA..	48
Módulo 1	48
Módulo 2	48
Módulo 3	48
Objetivo específico	48
Evidencia de aprendizaje.....	48
Matriz de costo.....	50
Pilares de The Coffee.....	53
Conclusión general del proyecto de adaptación de adaptación de The Coffee en Guatemala	57
Anexos.....	65
Conclusión Estratégica final	69
Resumen Ejecutivo	70

Introducción

El café es una de las bebidas más consumidas y apreciadas a nivel mundial, no solo por su sabor y aroma, sino también por su capacidad para reunir a las personas y fomentar espacios de interacción social. En Guatemala, el café tiene una importancia especial, siendo uno de los principales productos de exportación y una parte integral de la cultura y economía del país. Con regiones productoras reconocidas internacionalmente, como Antigua, Huehuetenango y Cobán, el café guatemalteco es sinónimo de calidad y tradición.

En este contexto, la llegada de franquicias internacionales de café representa tanto una oportunidad como un desafío. Una de las marcas que ha captado la atención en los últimos años es The Coffee, una franquicia brasileña fundada en 2017 por los hermanos Alexandre, Carlos y Luis Fertoni. Inspirados por sus viajes a Japón, decidieron crear un concepto de cafetería que fusionara la calidad del café brasileño con la estética minimalista y la eficiencia del servicio japonés. El resultado fue una experiencia de café "To Go" que ha revolucionado el modelo de cafeterías en Brasil y ha expandido su presencia a más de 20 países, incluyendo México, Chile y Puerto Rico.

La propuesta de The Coffee se caracteriza por locales de diseño compacto y moderno, donde la tecnología juega un papel fundamental en la experiencia del cliente. Los pedidos se realizan a través de tabletas o aplicaciones móviles, permitiendo un servicio rápido y personalizado. El menú es cuidadosamente curado, ofreciendo bebidas de café de especialidad y opciones de pastelería que reflejan una fusión de sabores internacionales.

Adaptar este modelo al mercado guatemalteco implica considerar diversos factores. En primer lugar, se busca resaltar y aprovechar la riqueza del café local, integrando granos de origen guatemalteco en las preparaciones para ofrecer una experiencia auténtica y de calidad. Esto no solo fortalece la economía local, sino que también permite a los consumidores disfrutar de sabores familiares en un entorno innovador.

Además, es esencial establecer alianzas con proveedores y productores locales para garantizar la frescura y sostenibilidad de los insumos. La adaptación del menú también debe considerar las preferencias y hábitos de consumo de los guatemaltecos, incorporando opciones que se alineen con los gustos locales sin perder la esencia de la marca.

El diseño de los locales debe equilibrar la estética minimalista característica de The Coffee con elementos culturales guatemaltecos que hagan sentir a los clientes identificados y cómodos. La implementación de tecnología para pedidos y pagos debe ser accesible y fácil de usar, considerando la diversidad del público objetivo.

Este proyecto explorará en profundidad los aspectos clave para la adaptación exitosa de la franquicia The Coffee en Guatemala, incluyendo estudios de mercado, análisis de competencia, estrategias de marketing, selección de ubicaciones, formación de personal y proyecciones financieras. El objetivo es crear un modelo de negocio que respete la identidad de la marca mientras se integra de manera armoniosa en el contexto guatemalteco, ofreciendo una experiencia única que celebre tanto la innovación internacional como la riqueza cultural y cafetera del país.

¿Quiénes somos?

Somos The Coffee Guatemala, una franquicia internacional con alma local. Traemos un concepto de cafetería minimalista, ágil y digital, inspirado en la pureza japonesa y la pasión brasileña por el café, pero con el sabor único que solo Guatemala puede ofrecer.

Utilizamos café 100% guatemalteco, trabajando con productores locales comprometidos con la calidad y la sostenibilidad. Nuestros espacios son compactos, funcionales y estéticamente pensados para que el café sea el verdadero protagonista. Apostamos por una atención rápida, personalizada y sin complicaciones, todo a través de tecnología intuitiva.

Más que vender café, queremos crear momentos. Queremos que cada persona que entre a The Coffee sienta que lo simple puede ser extraordinario. Que en cada taza hay una historia: la del productor guatemalteco, la de nuestros orígenes brasileños, y la tuya.

Nuestro Café

Café Bolsa White

Café Guatemala Bella Vista

Productor: Volcán de Agua S.A.

Ubicación: San Juan Alotenango

Finca: Candelaria

Especie o tipo de grano: Caturra-Villa Sarchi-Sarchimor

Puntaje: 83.5 puntos

Breve descripción: Almendras, mantequilla de maní cremoso acidez media cocoa canela

Fecha de caducidad: 6 meses a partir de la fecha de tueste

Datos del proveedor

Nombre de empresa: Bella Vista Coffee S.A.

Dirección completa: Km. 48.5 carretera a Ciudad Vieja Sacatepéquez

Número de registro: B-32669

fotografías reales de la finca.



Café Bolsa Kraft

Descripción del microlote específico: Blend Antigua Natural

Productor: Volcán de Agua S.A.

País: Guatemala

Región: Antigua

Ubicación: Km. 48 carretera a Ciudad Vieja Sacatepéquez

Finca: Bella Vista

Altitud: 1500-1550

Varietal: Caturra-Bourbon

Especie: Arábico

Proceso: Natural

Puntaje: 85

Notas sensoriales: Dulce delicado nueces Frutoso acidez media cocoa

Emparejamiento:

Tostado por: Bella Vista Coffee S.A.

Fecha de caducidad: 6 meses a partir de la fecha de tueste

Datos del proveedor

Nombre de empresa: Bella Vista Coffee S.A.

Dirección completa: Km. 48.5 carretera a Ciudad Vieja Sacatepéquez

Número de registro: B-32761



Café Bolsa Black

Descripción del microlote específico: Maracaturra Bella Vista

Productor: Volcán de Agua S.A.

País: Guatemala

Región: Antigua

Ubicación: Ciudad Vieja, Sacatepéquez

Finca: Bella Vista

Altitud: 1600-1950 msnm

Varietal: Maracaturra

Especie: Arábico

Proceso: Lavado

Puntaje: 88.5

Notas sensoriales: Chocolate, acaramelado, cremoso, cuerpo intenso vainilla, miel maple, azúcar morena uvas moradas

Emparejamiento:

Tostado por: Bella Vista Coffee S.A.

Fecha de caducidad: 6 meses a partir de la fecha de tueste

Datos del proveedor

Nombre de empresa: Bella Vista Coffee S.A.

Dirección completa: Km. 48.5 carretera a Ciudad Vieja Sacatepéquez

Número de registro: B-31312



Análisis Sensorial

Lote [SG-54561] Mezcla 143 246



Tipo de muestra	Evaluación
Peso	0 g
Peso inicial	0 g
Notas	perfil 4F7 12%
Origen	Antigua Natural, Dulce
Estado	No evaluado

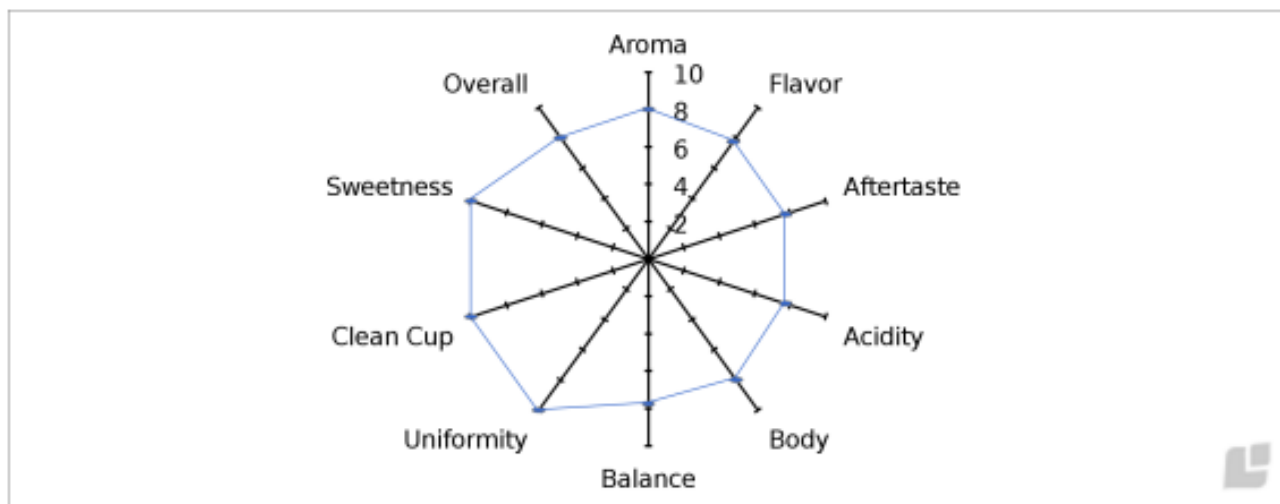
Análisis sensorial - QC-96872 - 2024-07-30 09:05 (Catación BV)

Promedio	85	Mín (Valor entre el promedio y el puntaje menor)	-0
Máx (Valor entre el promedio y el puntaje mayor)	0	Número de cataciones tenidas en cuenta para los resultados finales	1

Evaluador	Ar	Fl	Af	Ac	Bo	Ba	Un	Cl	Sw	De	Ov	P
Dulce Barrera	8.00	7.75	7.75	7.75	8.00	7.75	10.00	10.00	10.00	0.00	8.00	85.00

Descriptores: Ar ... Aroma, Fl ... Flavor, Af ... Aftertaste, Ac ... Acidity, Bo ... Body, Ba ... Balance, Un ... Uniformity, Cl ... Clean Cup, Sw ... Sweetness, De ... Defects, Ov ... Overall, P ... Puntaje final

Evaluador	Descriptores	Notas
Dulce Barrera		Dulce delicado nueces Frutoso acidez media cocoa



● Dulce Barrera

Análisis de panelistas

Persona	Aroma	Sabor	Ideas Asociadas	Cuerpo	Puntuación Global
María López	Caramelo tostado (4)	Chocolate amargo (5)	Biblioteca antigua (3)	Medio (4)	4.2
Luis Ramírez	Frutas rojas (3)	Manzana verde (3)	Bosque húmedo (2)	Ligero (3)	3.0
Andrea Gómez	Almendra (4)	Mantequilla (4)	Hogar en la mañana (5)	Cremoso (4)	4.3
Carlos Méndez	Floral suave (2)	Té negro (3)	Paseo por jardín (4)	Liviano (2)	3.2
Julián Ortega	Pan recién horneado (5)	Avellana (4)	Café de sobremesa (5)	Medio (4)	4.6
Gabriela Ruiz	Cítrico (3)	Uva morada (2)	Tarde de verano (3)	Ligero (3)	2.8
Renata Herrera	Cacao seco (4)	Canela (5)	Casa de campo (4)	Denso (5)	4.5
José Pineda	Herbáceo (2)	Tierra húmeda (2)	Día lluvioso (3)	Liviano (2)	2.6

Omotenashi

El alma del servicio en The Coffee

En el corazón de la experiencia The Coffee no solo está el café, sino también la forma en que se entrega. Esta forma tiene un nombre: **Omotenashi**, un concepto japonés que representa el arte de la hospitalidad sincera y desinteresada.

Omotenashi no es simplemente ofrecer un buen servicio; es anticiparse a las necesidades del otro con empatía, atención y respeto, sin esperar nada a cambio. Es una actitud silenciosa y sutil que busca crear momentos de bienestar genuino. En Japón, esta práctica es común en ryokanes (hostales tradicionales) y comercios, donde cada detalle está pensado para que el huésped o cliente se sienta cómodo, valorado y comprendido.

En **The Coffee Guatemala**, adoptamos esta filosofía como una forma de conectar con las personas que nos visitan. Creemos que el café es solo el principio. El verdadero valor está en cómo lo servimos: con cuidado, calidez y atención a cada pequeño detalle. Desde el diseño del espacio hasta la manera en que entregamos una bebida, todo está inspirado en este principio de **servicio auténtico**.

Omotenashi es lo que transforma una simple taza de café en una experiencia humana y memorable. Porque servir café es fácil. Servir con el corazón, no tanto. Y eso es exactamente lo que buscamos.

Herramientas de Capacitación

La calidad del servicio en The Coffee Guatemala depende en gran medida de la preparación técnica, operativa y humana del equipo. Por ello, implementamos un plan de capacitación integral basado en dos pilares: el uso de herramientas digitales para el entrenamiento, y la formación técnica especializada en café y hospitalidad. Estas herramientas aseguran que cada colaborador esté alineado con los estándares de la marca y capacitado para ofrecer una experiencia de excelencia.

Plataforma de Entrenamiento: Twingo

Utilizamos Twingo como herramienta principal de aprendizaje digital. Esta plataforma nos permite ofrecer contenidos estructurados, seguimiento individual y aprendizaje a ritmo propio. Los módulos incluyen:

Entrenamiento en Odoo

Capacitación en el uso del sistema de gestión empresarial (ERP) utilizado para pedidos, inventario y operaciones diarias.

Buenas Prácticas de Limpieza

Procedimientos de higiene y sanitización para garantizar seguridad alimentaria y una operación eficiente.

Técnica de Vaporización de Leche

Formación en la correcta vaporización para bebidas a base de espresso, con enfoque en textura y temperatura.

Manejo de Insumos

Gestión responsable y eficiente de materiales, ingredientes y suministros dentro del punto de venta.

Omotenashi

Capacitación en hospitalidad japonesa: cómo aplicar el principio de servicio auténtico y desinteresado en la atención al cliente.

Formación en Café

Dado que el café es el núcleo de nuestra propuesta, cada Barista y miembro del equipo recibe formación técnica en:

Café Espresso

Fundamentos del espresso: proporciones, tiempos, molienda y variables clave.

Calibración de Espresso

Ajuste diario de recetas para garantizar uniformidad y calidad en cada taza.

Ajuste de Máquinas

Capacitación técnica en el uso y mantenimiento de las máquinas espresso y molinos.

Química de la Extracción

Comprensión de la relación entre variables físicas y químicas en la extracción del café (temperatura, presión, tiempo, solubilidad).

Nivel	Requisitos	Competencias Principales	Beneficios
Nivel 1 - Básico	Completar 4 semanas de capacitación, aprobar examen teórico	Conocimientos básicos de café, higiene y servicio	Permite operar la máquina de espresso, atención básica al cliente
Nivel 2 - Intermedio	Completar todas las semanas, práctica supervisada	Manejo avanzado de máquinas, calibración y vaporización	Permite preparar bebidas especializadas, manejar insumos y dar soporte a nivel básico
Nivel 3 - Avanzado	Experiencia mínima de 3 meses + certificación Nivel 2	Optimización de extracción, atención Omotenashi avanzada	Puede liderar equipos, capacitar nuevos baristas y participar en desarrollo de productos
Nivel 4 - Experto	Evaluación práctica y teórica avanzada, mínimo 6 meses en la empresa	Experto en ajustes, evaluación sensorial y gestión de calidad	Liderazgo de operaciones, innovación y desarrollo del menú de cafés especiales

Listado de insumos

Insumo	Categoría	Unidad de medida
Leche entera	Bebidas	Litro
Leche Deslactosada	Bebidas	Litro
Leche Descremada	Bebidas	Litro
Leche vegetal	Bebidas	Litro
Azúcar morena porcionada	Bebidas	Paquete de 1000
Azúcar blanca porcionada	Bebidas	Paquete de 1000
Agua tónica normal	Bebidas	Lata
Agua con gas	Grab and go	Six Pack
Agua pura	Grab and go	Six Pack
Helado de vainilla	Bebidas	3 galones
Cacao alcalino	Bebidas	2 Libras
Chai	Bebidas	Kilo
Matcha	Bebidas	Kilo
Syrup Vainilla	Bebidas	Botella
Syrup Menta	Bebidas	Botella
Syrup Caramelo	Bebidas	Botella
Syrup Azúcar	Bebidas	Botella
Syrup Jengibre	Bebidas	Botella
Syrup Tonka	Bebidas	Botella
Limón verde	Bebidas	25 Unidades
Limón amarillo	Bebidas	Unidad
Pulpa de Fresa	Bebidas	Botella
Pulpa de Maracuyá	Bebidas	Unidad
Café White	Bebidas	Libra
Café kraft	Bebidas	Libra
Café black	Bebidas	Libra
Azúcar bruto	Bebidas	Bolsa 25 Lb
Vaso 120 ml	Bebidas	Unidad
Vaso mediano 240ml	Bebidas	Unidad
Vaso frio 440ml	Bebidas	Unidad
Vaso affogato cup	Bebidas	Unidad
Cuchara de madera	Bebidas	Unidad
Tapa 240 ml	Bebidas	Unidad
Tapa flat	Bebidas	Unidad
Servilletas	Bebidas	Unidad
Removedor	Bebidas	Unidad
Azúcar Splenda	Bebidas	Paquete de 1000
Pajilla	Bebidas	Unidad

Cortesía Chocolate	Bebidas	Caja 22lb
Pan de chocolate mini	Bakery	Unidad
Pan de Queso	Bakery	Unidad
Croissant simple	Bakery	Unidad
Queso mozzarella	Croissants	Bolsa 2.5 Lb
Queso americano	Croissants	Paquete 3Lb
Mixto caliente J&Q	Mixtos	Prep
Pan brioche	Mistos	Paquete
Jamón	Mistos	Libra
Mixto 3 quesos	Mistos	Prep
Queso ricotta	Mistos	Botella
Mixto mozzarella fresca y Arugula	Mistos	Prep
Mozzarella fresca	Mistos	Onz
Arugula	Mistos	Bolsa 8 onz
Tomate	Mistos	Libra
Toast Aguacate y tocino	Toast	Prep
Aguacate	Toast	Caja 30 unidades
Tocino	Toast	Libra
Toast tomate confitado	Toast	Prep
Aceite de oliva	Toast	3 litros
Sal	Toast	Bolsa 14 onz
Pimienta	Toast	2 libras
Pan campesino	Toast	Unidad
Brownie	Sweets	Unidad
Cinnamon Roll	Sweets	Unidad
Muffins Zanahoria	Sweets	Unidad
Muffins Blueberry	Sweets	Unidad
Alfajor	Sweets	Unidad
Loaf cake limón	Sweets	Unidad
Loaf cake banano	Sweets	Unidad
Cookie de Avena pasas	Sweets	Unidad
Brownie	Sweets	Unidad
Cookie de Chocomacadamia	Sweets	Unidad
Guantes de latex	Bakery	Unidad
Chocolate fideos/ Chispas	Bebidas	Kilo
Brigadeiro	Sweets	Unidad
Empanada de carne	Bakery	Unidad
Empanada de Pollo con curry	Bakery	Unidad
Macaroons	Sweets	Unidad
Canela en raja	Bebidas	Libra
Anís estrella	Bebidas	Bolsa 14,2 onz
Jugo de naranja	Grab and go	Galón
Bolsa de Basura	Store	Paquete 30 unidades

Wypall Azul	Store	Paquete 30 unidades
Wypall Amarillo	Store	Paquete 30 unidades
Filtro de Chemex	Bebidas	Paquete 100 unidades
Filtro V60	Bebidas	Paquete 100 unidades
Papel Toalla	Limpieza	Caja 6 Unidades
Papel Extender	Limpieza	Caja 6 Unidades

Aspectos Generales para la Selección de Insumos

Aspecto	Descripción
Calidad del producto	El insumo debe cumplir con los estándares internacionales de la franquicia. Se evalúan frescura, sabor, textura y presentación.
Disponibilidad local	Se analiza si el insumo está disponible en Guatemala de forma continua o si requiere importación.
Costo y rentabilidad	Se debe considerar el precio por unidad y su impacto en el costo final del producto. También se evalúa la relación costo/beneficio.
Estabilidad en almacenamiento	Algunos insumos (como lácteos o frutas) requieren cadena de frío. Otros necesitan buena rotación para no perder frescura.
Proveedores confiables	Evaluación de proveedores con buenas prácticas, registros sanitarios, y logística eficiente.
Adaptabilidad del sabor al paladar local	Algunos ingredientes pueden ajustarse para adaptarse al gusto guatemalteco sin afectar el ADN de la marca.
Sustentabilidad y origen	Siempre que sea posible, se privilegian insumos de origen local y sostenible.
Compatibilidad con recetas de la franquicia	La textura, sabor, reacción en horneado y otros factores deben ajustarse al recetario base de The Coffee.

Análisis técnico de postres

Postre Aditivos y Conservantes Comunes Función Tecnológica Riesgos
Microbiológicos / Control Observaciones Técnicas

Brownie

Aditivos:

E202 (Sorbato de potasio) – conservante antifúngico.

E330 (Ácido cítrico) – acidulante, ajusta pH.

E322 (Lecitina de soya) – emulsificante.

Riesgos: hongos, mohos por humedad.

Control: pH < 6.5, actividad de agua (Aw) controlada, envase hermético.

Obs.: Puede prescindirse de conservantes si se almacena refrigerado y se produce en pequeños lotes.

Cinnamon Roll

Aditivos:

E471 (Mono y diglicéridos) – mejora textura de la masa.

E200 (Ácido sórbico) – antimicrobiano.

E202 (Sorbato de potasio) – antifúngico.

Riesgos: levaduras contaminantes, mohos, bacterias ácido lácticas.

Control: cocción adecuada, cadena de frío si se glasea.

Obs.: Glaseado requiere vigilancia especial por contenido de agua y azúcar.

Muffins (zanahoria / blueberry)

Aditivos:

E415 (Goma xantana) – estabilizante y mejora de viscosidad.

E202 – antifúngico.

E282 (Propionato de calcio) – antimicótico en panadería.

Riesgos: contaminación por esporas, crecimiento de moho.

Control: uso de zanahoria cocida, refrigeración de la fruta, formulación equilibrada en humedad.

Obs.: Aw ideal < 0.85 para estabilidad sin refrigeración.

Cookies (avena / chocomacadamia)

Aditivos:

E471 – mejora la emulsión de grasas.

E223 (Metabisulfito de sodio) – conservante y antioxidante (en chips).

E304 (Ascorbil palmitato) – antioxidante lipídico.

Riesgos: oxidación de grasas, moho en ambientes húmedos.

Control: empaque tipo flow-pack, uso de antioxidantes naturales como romero.

Obs.: Larga vida útil si se controlan parámetros de humedad.

Alfajor

Aditivos:

E330 – ácido cítrico para pH.

E202 / E282 – conservantes.

E407 (Carragenina) – estabilizante en dulce de leche.

Riesgos: crecimiento de moho, fermentación del dulce.

Control: uso de dulce con pH < 4.5 y azúcar >65%, envase sellado.

Obs.: Vida útil corta si se elabora de forma artesanal sin conservantes.

Loaf cake (limón, banano)

Aditivos:

E300 (Ácido ascórbico) – antioxidante.

E202 – antifúngico.

E200 – antimicrobiano.

Riesgos: oxidación, contaminación de la fruta.

Control: fruta procesada (puré pasteurizado), cocción completa.

Obs.: Usar esencias naturales para reforzar sabor sin alterar humedad.

Brigadeiro

Aditivos:

E471 – emulsificante.

E330 – acidulante.

E202 – conservante opcional.

Riesgos: fermentación de la leche condensada, moho.

Control: refrigeración, formulación con alta concentración de azúcar ($A_w < 0.8$).

Obs.: Producto no perecedero si está bien formulado.

Macaroons

Aditivos:

E322 – lecitina para emulsión en ganache.

E440 (Pectina) – estabilizante en relleno.

E202 – conservante del relleno.

Riesgos: humedad elevada → colapso de estructura, moho en relleno.

Control: horneado correcto, relleno pasteurizado, empaque sellado.

Obs.: Muy sensibles a condiciones ambientales (humedad relativa).

Notas Finales Técnicas

Humedad crítica: mantener A_w entre 0.6 – 0.85 en productos secos y semihúmedos.

Refrigeración sugerida: especialmente para brigadeiro, macaroons, muffins con fruta y postres con crema o queso.

Uso de aditivos naturales: puede valorarse el uso de extractos naturales de romero, ácido láctico, o fermentos protectores para reducir la dependencia de aditivos sintéticos.

Fichas HACCP de cada producto.

- [Brownie HACCP.docx](#)
- [Cinnamon Roll HACCP.docx](#)
- [Muffins Blueberry HACCP.docx](#)
- [Muffins Zanahoria HACCP.docx](#)
- [Loaf cake banano HACCP.docx](#)
- [Alfajor HACCP.docx](#)
- [Loaf cake limón HACCP.docx](#)
- [Cookie de Avena pasas HACCP.docx](#)
- [Cookie de Chocomacadamia HACCP.docx](#)
- [Macaroons HACCP.docx](#)
- [Brigadeiro HACCP.docx](#)
- [Pan de chocolate mini HACCP.docx](#)
- [Croissant simple HACCP.docx](#)
- [Empanada de carne HACCP.docx](#)
- [Empanada de Pollo con curry HACCP.docx](#)

Herramientas de liderazgo

One on one

Es una herramienta de comunicación con cada uno de nuestros colaboradores con el objetivo de buscar, discutir puntos de mejora, retroalimentarnos, establecer objetivos y de ambas vías.

Pilares:

Comunicación Abierta: Facilita un espacio seguro para la expresión de ideas, inquietudes y retroalimentación.

Desarrollo Personal y Profesional: Permite un enfoque personalizado en el crecimiento y desarrollo del individuo.

Resolución de Problemas: Ayuda a identificar y resolver problemas de manera rápida y eficiente.

Mejora de la Relación Laboral: Fortalece la relación entre el líder y el colaborador, fomentando un ambiente de confianza y colaboración.

Generación de ideas: Se busca que el colaborador comparta y sugiera ideas de mejora como tienda, como marca.

Coaching

El Coaching es una herramienta o proceso en el que un coach proporciona retroalimentación constructiva a un individuo (colaborador) para mejorar su desempeño, habilidades y comportamientos. Este tipo de coaching se enfoca en observar y analizar el desempeño actual del colaborador, identificar áreas de mejora y proporcionar orientación y apoyo para desarrollar nuevas habilidades o modificar comportamientos existentes.

Mejora del Desempeño: Ayuda a los individuos a identificar y corregir comportamientos y prácticas que pueden estar afectando negativamente su desempeño.

Desarrollo de Habilidades: Proporciona orientación específica sobre cómo mejorar habilidades clave, como la comunicación, la gestión del tiempo, el liderazgo, entre otras.

Aumento de la Auto-Consciencia: Fomenta una mayor auto-consciencia, ayudando a los colaboradores a entender cómo sus acciones y comportamientos impactan a los demás.

Motivación y Compromiso: La retroalimentación positiva y constructiva puede aumentar la motivación y el compromiso del colaborador hacia sus metas y desarrollo personal.

Mejora de las Relaciones: Facilita la mejora de las relaciones interpersonales al abordar problemas de comunicación y comportamiento.

Telling

El "telling" es una herramienta útil en situaciones donde se necesita una comunicación clara y directa. Sin embargo, es importante complementarlo con otros enfoques de retroalimentación más colaborativos para fomentar un ambiente de desarrollo y crecimiento continuo.

Características:

Directo y Claro: La retroalimentación se comunica de manera directa y clara, sin rodeos.

Unidireccional: Es principalmente unidireccional, donde el evaluador comunica la información al receptor.

Basado en Observaciones: La retroalimentación se basa en observaciones específicas y hechos concretos.

Orientado a la Acción: Incluye recomendaciones específicas sobre lo que debe mejorarse o cambiarse.

Perfil de puestos operativos

Barista

Habilidades Técnicas

1. Preparación de Café: Conocimiento profundo de los métodos de preparación del café (espresso, pour-over, prensa francesa, etc.).
2. Latte Art: Habilidad para crear diseños en la superficie del café con leche vaporizada.
3. Manejo de Equipos: Competencia en el uso y mantenimiento de máquinas de espresso, molinillos y otros equipos de café.
4. Conocimiento del Café: Entendimiento de la cadena de producción del café, desde el cultivo hasta la taza, incluyendo variedades de café, métodos de tostado y perfiles de sabor.

Cualidades Personales

1. Atención al Cliente: Habilidad para interactuar de manera amigable y profesional con los clientes, creando una experiencia positiva.
2. Paciencia y Composición: Capacidad para manejar situaciones de alta presión, especialmente durante las horas pico.
3. Detalle: Atención a los pequeños detalles que garantizan la consistencia y la calidad en cada taza de café servida.
4. Pasión por el Café: Un verdadero interés y entusiasmo por el café y su cultura.

Conocimientos Específicos

1. Sostenibilidad: Conocimiento sobre prácticas sostenibles en la producción y el consumo del café.
2. Salud y Seguridad: Entendimiento de las normativas de higiene y seguridad alimentaria.
3. Tendencias del Mercado: Mantenerse actualizado con las tendencias actuales en la industria del café.

Habilidades Blandas

1. Comunicación: Capacidad para comunicar de manera efectiva con clientes y compañeros de trabajo.
2. Trabajo en Equipo: Habilidad para colaborar con otros miembros del equipo para asegurar un flujo de trabajo eficiente.
3. Resolución de Problemas: Capacidad para identificar y solucionar problemas rápidamente.
4. Adaptabilidad: Flexibilidad para adaptarse a nuevos métodos, equipos y ambientes de trabajo.

Educación y Formación

1. Cursos de Barismo: Participación en cursos y talleres que ofrecen formación en técnicas avanzadas de preparación de café y manejo de equipos.
2. Certificaciones: Obtención de certificación de Barista, art latte, métodos, etc

Experiencia

1. Experiencia Práctica: Trabajo previo en cafeterías, que proporciona experiencia práctica y desarrollo de habilidades en un entorno real.

2. Mentoría y Aprendizaje Continuo: Aprender de baristas experimentados y buscar continuamente mejorar y expandir su conocimiento.

Gerente

Habilidades de Gestión

- 1. Liderazgo:** Capacidad para inspirar y motivar al equipo, fomentando un ambiente de trabajo positivo y productivo.
- 2. Planificación y Organización:** Habilidad para planificar y organizar las operaciones diarias, asegurando que todos los aspectos del negocio funcionen sin problemas.
- 3. Gestión del Tiempo:** Eficiencia en la gestión del tiempo para cumplir con las metas y plazos del negocio.
- 4. Gestión Financiera:** Competencia en la gestión de presupuestos, control de costos, manejo de efectivo y análisis financiero.
- 5. Gestión de Recurso humano:** Horarios de personal, conocimiento de código de trabajo.

Conocimientos de la Industria

- 1. Conocimiento del Café:** Profundo entendimiento de la cadena de producción del café, métodos de preparación y perfiles de sabor.
- 2. Tendencias del Mercado:** Mantenerse actualizado con las tendencias y desarrollos en la industria del café para ofrecer productos innovadores y relevantes.

3. Calidad y Consistencia: Asegurar que los productos servidos mantengan un estándar de alta calidad y consistencia.

Habilidades Operativas

1. Manejo de Inventario: Control efectivo del inventario para evitar escasez o exceso de productos.

2. Salud y Seguridad: Cumplimiento de las normativas de higiene y seguridad alimentaria para garantizar un ambiente seguro y limpio.

3. Servicio al Cliente: Fomentar un alto estándar de servicio al cliente y manejar las quejas de manera efectiva.

Habilidades de Comunicación

1. Comunicación Efectiva: Habilidad para comunicarse claramente con el equipo, proveedores y clientes.

2. Resolución de Conflictos: Capacidad para manejar y resolver conflictos de manera justa y eficiente.

3. Feedback y Evaluación: Proporcionar retroalimentación constructiva al equipo y realizar evaluaciones de desempeño regulares.

Cualidades Personales

- 1. Pasión por el Café: Un verdadero interés y entusiasmo por el café y su cultura**
- 2. Orientación al Detalle: Atención a los pequeños detalles que aseguran una excelente experiencia para el cliente.**
- 3. Adaptabilidad y Flexibilidad: Capacidad para adaptarse a cambios en el entorno del trabajo y las demandas del negocio.**
- 4. Integridad y Ética: Comportarse de manera ética y con integridad en todas las operaciones del negocio.**

Educación y Formación

- 1. Formación en Gestión: Estudios en administración de empresas, gestión hotelera o áreas relacionadas pueden ser beneficiosos.**
- 2. Cursos de Barismo y Café: Participación en cursos y talleres que ofrezcan formación específica sobre técnicas de café y gestión de cafeterías.**
- 3. Certificaciones: Obtención de certificaciones reconocidas en la industria del café y la gestión empresarial.**

Experiencia

- 1. Experiencia Práctica: Experiencia previa en roles de liderazgo dentro de cafeterías o la industria de alimentos.**
- 2. Desarrollo Profesional Continuo: Búsqueda continua de oportunidades para mejorar y expandir sus habilidades y conocimientos.**

Daily plan

Ampliación de Componentes del Daily Plan

The Coffee Guatemala

1. Temperatura de Proveedores

Este control se enfoca en el monitoreo de las temperaturas de los productos que ingresan a la tienda, asegurando que se cumplan los parámetros de la cadena de frío desde el origen hasta el destino final.

Puntos clave:

Proceso

Los proveedores deben presentar productos refrigerados o congelados con termómetro visible en el vehículo de transporte.

La temperatura se mide al momento de recibir la mercancía con un termómetro infrarrojo o de aguja calibrado.

Límites Críticos:

Refrigerados: 0–5 °C.

Congelados: -18 °C o menos.

Acciones Correctivas:

Rechazo de productos fuera de rango.

Registro del incidente y notificación al proveedor.

Objetivo: Mantener la inocuidad de los alimentos y cumplir con normativas de seguridad alimentaria.

2. DALL-E Plan (Plan Diario de Operaciones)

El DALL-E Plan centraliza y coordina todas las tareas operativas, asegurando una ejecución eficiente y alineada con los objetivos del negocio.

Incluye

Distribución de tareas: Asignación clara de responsabilidades por turno (limpieza, abastecimiento, servicio).

Tiempos críticos: Horarios establecidos para actividades clave como apertura, limpieza de equipos y cierre.

Supervisión: Registro de cumplimiento en tiempo real a través de plataformas digitales.

Reporte Diario: Consolidación de resultados y observaciones que retroalimentan el plan del día siguiente.

3. Manejo de Efectivo y Fondo

El manejo eficiente del efectivo es esencial para garantizar la seguridad y control financiero de la tienda.

Puntos importantes:

Corte Inicial: Verificación y registro del fondo inicial en caja al inicio del turno.

Corte Final: Cierre del turno con balance de ingresos, gastos y fondos remanentes.

Depósitos: Depósito diario del efectivo excedente en cuentas designadas para minimizar riesgos.

Supervisión: Revisión cruzada por el gerente con soporte de registros electrónicos del POS.

Objetivo: Evitar pérdidas, asegurar transparencia y garantizar disponibilidad de efectivo operativo.

4. Temperatura de Equipos (Frigobares y Congeladores)

Monitoreo continuo de los equipos de frío para mantener la calidad de los insumos y prevenir problemas operativos.

Especificaciones:

Frigobares: Dos unidades, monitoreadas a intervalos de 4 horas. Rango ideal: 0–5 °C.

Congelador: Un equipo con rango óptimo de -18 °C o menos.

Herramientas: Uso de termómetros integrados o externos calibrados.

Registro: Formatos digitales o físicos con fecha, hora y temperatura.

Acciones Correctivas: Reparación inmediata o traslado de productos a un equipo alterno.

5. Checklist 360 (Revisión Integral de Tienda)

Inspección detallada de todas las áreas de la tienda para garantizar un servicio de alta calidad y cumplimiento de estándares operativos.

Áreas Revisadas:

Limpieza: Barrido, trapeado, desinfección de superficies y baños.

Abastecimiento: Verificación de inventario y stock de insumos críticos (café, leche, syrups).

Funcionamiento de Equipos: Vaporizadores, molinos, cafeteras, frigobares y POS.

Ambiente: Correcta disposición de mobiliario, iluminación adecuada y música ambiente.

Reporte: Checklist firmado por el responsable y validado por el gerente.

6. Checklist de Gerencia

Control estratégico enfocado en la gestión de recursos y cumplimiento de metas diarias.

Incluye:

Supervisión: Revisión de todas las áreas operativas (limpieza, insumos, equipos).

Evaluación de Personal: Monitoreo del desempeño individual y cumplimiento de capacitaciones.

Control Financiero: Validación del manejo de efectivo y análisis de ventas.

Reuniones de Seguimiento: Retroalimentación con el equipo sobre logros y áreas de mejora.

Reporte: Envío de resumen al área de operaciones o corporativo.

The Coffee Daily Plan.xlsx

Planificación Técnica Semanal de Capacitación – The Coffee Guatemala

Esta planificación semanal tiene como objetivo formar al personal operativo, técnico y de atención al cliente de The Coffee Guatemala, bajo estándares de ingeniería de alimentos, BPM, hospitalidad japonesa (Omotenashi) y excelencia operativa.

DÍA 1 – INDUCCIÓN CORPORATIVA Y FILOSOFÍA DE SERVICIO

Duración: 4 h | Modalidad: Teórico – Taller participativo

Módulo 1

Historia de The Coffee: origen, expansión, identidad dual (Brasil–Japón).

Módulo 2

Fundamentos de Omotenashi: hospitalidad sin expectativa de retorno.

Módulo 3

Cultura organizacional: código de conducta, presentación personal, ética operacional.

Objetivo específico

Transmitir los valores de marca que rigen la experiencia del cliente.

Evidencia de aprendizaje

Role play sobre escenarios reales con retroalimentación.

DÍA 2 – BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN Y SANIDAD

Duración: 5 h | Modalidad: Taller teórico-práctico

Módulo 1

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) – NOM-251 y Codex Alimentarius.

Módulo 2

Contaminación cruzada, zonas limpias vs. sucias, puntos críticos.

Módulo 3

Manejo de químicos y diluciones, limpieza de equipos (molinos, vaporizadores).

Objetivo específico

Garantizar manipulación higiénica de alimentos y bebidas.

Evidencia de aprendizaje

Checklist con observación directa y validación cruzada.

DÍA 3 – TECNOLOGÍA DEL CAFÉ Y CONTROL DE EXTRACCIÓN

Duración: 5 h | Modalidad: Laboratorio práctico

Módulo 1

Físico-química del grano: humedad, porosidad, tueste, solubilidad.

Módulo 2

Parámetros críticos: molienda, dosis, temperatura, presión, TDS.

Módulo 3

Calibración diaria de espressos según curva de extracción.

Objetivo específico

Optimizar extracción para obtener consistencia y sabor ideal.

Evidencia de aprendizaje

Evaluación sensorial y ajuste por variables físicas.

DÍA 4 – FORMULACIÓN DE BEBIDAS ESPECIALES Y ANÁLISIS SENSORIAL

Duración: 4.5 h | Modalidad: Taller de laboratorio sensorial

Módulo 1

Composición y formulación de bebidas: syrup, chai, matcha, jengibre.

Módulo 2

Perfil organoléptico: cuerpo, acidez, dulzor, astringencia, equilibrio.

Módulo 3

Panel sensorial tipo ficha técnica de cata.

Objetivo específico

Formar criterio para estandarización y detección de defectos.

Evidencia de aprendizaje

Ficha sensorial individual y por equipo.

DÍA 5 – TECNOLOGÍA DE PANIFICACIÓN Y CONSERVACIÓN DE PASTELERÍA

Duración: 5 h | Modalidad: Teórico-práctico

Módulo 1

Ingredientes críticos: harinas, levaduras, grasas, estabilizantes.

Módulo 2

Identificación de aditivos y conservantes por producto.

Módulo 3

Conservación en frío, congelación y descongelación segura.

Objetivo específico

Capacitar en manejo técnico e inocuidad de productos.

Evidencia de aprendizaje

Lectura e interpretación de fichas HACCP de postres.

DÍA 6 – SISTEMAS DE GESTIÓN DE CAJA Y CONTROL FINANCIERO

Duración: 4 h | Modalidad: Taller de simulación

Módulo 1

Funcionamiento del sistema POS: entrada de pedidos, descuentos, notas.

Módulo 2

Manejo de fondo inicial, cierre de caja, arqueado diario y cuadratura.

Módulo 3

Simulación de flujos de pago, retiro parcial y errores frecuentes.

Objetivo específico

Asegurar trazabilidad y transparencia del efectivo.

Evidencia de aprendizaje

Registro correcto de flujo de caja en ejercicios prácticos.

DÍA 7 – EVALUACIÓN GENERAL Y SIMULACIÓN OPERATIVA COMPLETA

Duración: 6 h | Modalidad: Práctico – Evaluación

Módulo 1

Simulación de servicio completo (desde ingreso de cliente hasta cierre).

Módulo 2

Evaluación técnica por estación: espresso, bebidas, postres, limpieza.

Módulo 3

Aplicación de checklist 360 y de gerencia.

Objetivo específico

Validar dominio completo en condiciones reales.

Evidencia de aprendizaje

Rúbrica de evaluación general: técnica, higiene, atención y precisión.

Matriz de costo

Categorías: Purists, Authors, Gelato, Métodos, Fresh Sodas, Affogato, Bakery, Grab and Go, Shop, Personalization.

Subcategorías: Hot, Cold, Frappe, Croissants, Dulce, Mistos, etc.

Variables: Precio Costo, Precio Sugerido, Precio Final, % Costo.

El % Costo se calcula como:

$$\% \text{Costo} = (\text{Precio Costo} / \text{Precio Final}) * 100$$

2. Rentabilidad Ideal por Categoría

Categoría	Rango recomendado	%Costo	Comentario clave
------------------	--------------------------	---------------	-------------------------

Bebidas calientes	18% - 25%	✓	Bien manejado, margen óptimo.
--------------------------	------------------	----------	--------------------------------------

Bebidas frías	20% - 30%		Algunos sobrepasan el 28% (¡Atención!).
----------------------	------------------	--	--

Bakery – Dulce	25% - 35%		Promedio alto. Algunas líneas hasta 46% (riesgo).
-----------------------	------------------	--	--

Bakery – Croissants	40% - 48%	⚠	Muy alto, reduce utilidad. Considerar reformulación o aumento de precio.
----------------------------	------------------	----------	---

Grab and Go	>50%	✗	No rentable. Vender como complemento o marca blanca.
--------------------	----------------	----------	---

Affogatos y Métodos	15% - 22%	✓	Excelente margen.
----------------------------	------------------	----------	--------------------------

Shop/Personalization 20% - 30% ✓ Buena estrategia retail. Atractivo margen.

3. Recomendaciones por Categoría

Bebidas (Hot & Cold)

Margen promedio entre 18% - 25%.

Algunas bebidas frías como Iced Black (29.24%) y Iced Latte (28.68%) están en el límite.

Sugerencias:

Optimizar recetas: revisar cantidad de hielo, leche o jarabes.

Ofrecer upselling controlado: shots adicionales a precio premium.

Bakery (Croissants, Dulce, Mistos)

Croissants y productos de panadería salada con %Costo entre 42% y 48%, lo cual es muy elevado.

Brownie a Q24.00 con costo de Q7.56 → 31.5% aún viable.

Cookies, muffins y alfajores: margen muy bajo, riesgo de pérdida.

Recomendación técnica (ingeniería de alimentos):

Reformular recetas usando ingredientes más eficientes (p. ej. margarina con mezcla de mantequilla para croissants).

Estandarizar pesos por unidad (revisión de gramajes).

Considerar subcontratación o maquila si escala justifica.

Gelato y Affogatos

Buen %Costo promedio (16% a 26%).

Alta percepción de valor y bajo costo real. Excelente para upselling.

Sugerencia: agregar toppings premium cobrados aparte para elevar ticket promedio.

Grab and Go

Agua y jugos con costos mayores al 50%. Altamente no rentables.

Si no se producen en casa, se recomienda:

Hacer marca blanca con margen controlado.

Vender solo como complemento, no como ítem principal.

Shop & Personalización

Buen margen en línea de café y mugs (20% - 24%).

V60 y Umbrella con márgenes de 30%, ideal.

Sugerencia: reforzar venta de productos retail como diferencial de marca.

4. Benchmarking vs. Competencia

Basado en la industria en Guatemala:

Categoría	The Coffee Promedio	Starbucks Promedio	Café Barista	Cafetalito
Americano	Q18.00	Q22.00	Q15.00	Q19.00
Latte	Q25.00 – Q30.00	Q29.00	Q20.00	Q26.00
Matcha/Chai Latte	Q28.00 – Q34.00	Q38.00 – Q41.00	Q25.00	Q25.00
Frappe	Q35.00	Q46.00	Q38.00	Q33.00
Muffins/Bakery	Q15.00 – Q26.00	Q28.00 – Q35.00	Q18.00	Q20.00

Posicionamiento de precio: competitivo.

Sugerencia estratégica: no reducir precios, sino mejorar percepción de valor: empaque, presentación, storytelling del origen del café, etc.

5. Estrategia de Costo Objetivo por Tipo

Tipo de producto % Costo objetivo

Bebidas calientes 20%

Bebidas frías 22%

Panadería dulce 28%

Panadería salada ≤35%

Retail y accesorios 25%

Grab and go externos ≤35% (ideal)

Pilares de The Coffee

1. Excelencia y perfeccionismo japonés

The Coffee se distingue por su compromiso con la calidad y la atención meticulosa a los detalles, inspirados en la cultura japonesa. Esto se refleja en la presentación de las bebidas, la limpieza del entorno y la precisión en la preparación del café.

Recomendación: Implementar estándares operativos rigurosos y capacitar al personal en técnicas de servicio y preparación que reflejen esta filosofía de excelencia.

2. Diseño minimalista y funcional

Los locales de The Coffee presentan un diseño limpio y moderno, con una paleta de colores neutros y mobiliario funcional, creando un ambiente acogedor y sofisticado.

Recomendación: Diseñar los espacios con un enfoque minimalista, utilizando materiales de alta calidad y asegurando una distribución que facilite el flujo de clientes y operaciones.

3. Innovación en el menú

The Coffee ofrece una variedad de bebidas que fusionan sabores tradicionales con toques modernos, como el "Matcha Latte" y el "Chai Latte", además de opciones frías y calientes.

Recomendación: Desarrollar un menú que combine ingredientes locales con técnicas innovadoras, ofreciendo opciones únicas que se adapten al paladar guatemalteco.

4. Experiencia del cliente centrada en la calidad

La marca se enfoca en brindar una experiencia excepcional al cliente, desde la calidad del producto hasta el servicio personalizado.

Recomendación: Capacitar al personal en atención al cliente, asegurando una interacción cálida y profesional que fomente la fidelización.

GT Adaptación al mercado guatemalteco

Para adaptar estos pilares al contexto local, se deben considerar los siguientes aspectos:

A. Selección de café de origen guatemalteco

Guatemala es reconocida por su café de alta calidad. Utilizar granos locales no solo garantiza frescura, sino que también apoya a los productores nacionales.

Recomendación: Establecer relaciones con fincas cafetaleras locales para asegurar un suministro constante de café de especialidad.

B. Incorporación de elementos culturales

Integrar aspectos de la cultura guatemalteca en la decoración y el menú puede crear una conexión más profunda con los clientes locales.

Recomendación: Incluir arte y música local en los espacios, y desarrollar bebidas que incorporen ingredientes tradicionales guatemaltecos.

C. Estrategias de precios competitivos

Analizar el mercado para establecer precios que reflejen la calidad del producto y sean accesibles para el público objetivo.

Recomendación: Realizar estudios de mercado para determinar el rango de precios adecuado y ofrecer promociones que atraigan a nuevos clientes.

Matriz de costos y rentabilidad

La matriz de costos proporcionada muestra una variación en los porcentajes de costo (% Cos) entre las diferentes categorías de productos. Por ejemplo:

Bebidas calientes: El "Pure Black" tiene un % Cos de 17.85%, mientras que el "Americano" es de 21.25%.

Bebidas frías: El "Iced Latte" presenta un % Cos de 28.68%, y el "Iced Black" de 29.24%.

Bakery: El "Croissant plain" tiene un % Cos de 42.65%, y el "Pan de queso" de 47.02%.

Análisis:

Las bebidas calientes tienden a tener un menor porcentaje de costo, lo que puede traducirse en un mayor margen de ganancia.

Las bebidas frías y productos de panadería presentan porcentajes de costo más altos, lo que indica la necesidad de estrategias para optimizar costos o ajustar precios.

Conclusión general del proyecto de adaptación de adaptación de The Coffee en Guatemala

La introducción de The Coffee como franquicia internacional en Guatemala representa un desafío técnico-operativo de alto nivel que exige un abordaje integral y contextualizado. A lo largo de este proyecto se han desglosado los aspectos más relevantes para su implantación exitosa, estableciendo un modelo que garantice la calidad, rentabilidad, sostenibilidad y diferenciación del concepto.

1. Modelo de Control Operativo: El DAILY PLAN como eje de gestión

Uno de los avances fundamentales en esta planificación es el diseño y aplicación del DAILY PLAN, una herramienta de monitoreo y ejecución diaria que articula todos los ejes de operación interna. Sus componentes incluyen:

Control de Temperatura de Equipos y Proveedores: Registro técnico de frío en frigobares, congeladores y temperatura de recepción de insumos, clave para asegurar la cadena de frío y evitar pérdidas.

Checklists 360° y de Gerencia: Supervisión completa de limpieza, orden, presentación, procesos críticos, gestión de producto y cumplimiento de estándares.

Plan de Ventas Diario: Acciones tácticas de venta cruzada, recomendaciones de upselling y control de comportamiento del ticket promedio.

Capacitación Diaria: Microentrenamientos técnicos continuos enfocados en métodos de extracción, manejo de leche, productos de temporada y estándares de hospitalidad (Omotenashi).

Manejo de Efectivo: Registro de fondos, arqueo, y flujos de caja, como parte de un sistema cerrado que garantiza transparencia y rendición de cuentas.

Este sistema convierte a cada tienda en un núcleo de ejecución autónoma, eficiente y alineado con los objetivos de marca.

2. Capacitación Técnica del Personal: Formación como ventaja competitiva

Se diseñó una planificación semanal de capacitación técnica basada en estándares internacionales, contemplando:

Aspectos técnicos del café: calibración de espresso, química de la extracción, variabilidad del grano, ajuste de molinos y métodos.

Uso de insumos y vaporización de leche: control de texturas, temperaturas y consistencia para bebidas calientes y frías.

Higiene y manipulación segura: alineado con las normas HACCP, BPM y prevención de contaminación cruzada.

Hospitalidad japonesa (Omotenashi): formación actitudinal y filosófica basada en la anticipación de necesidades del cliente sin esperar reciprocidad.

El modelo formativo está orientado a la profesionalización del Barista, elevando el servicio al nivel de experiencia sensorial personalizada, no solo de preparación técnica.

3. Selección y Evaluación de Insumos: Un enfoque desde ingeniería de alimentos

La selección de insumos fue realizada con criterios estrictos desde la perspectiva de la ingeniería de alimentos, evaluando:

Parámetros físico-químicos: estabilidad térmica, acidez, dulzor, textura, punto de fusión o cristalización, y comportamiento en matrices mixtas (ej. emulsiones café-leche).

Perfil sensorial: paneles de evaluación organoléptica donde se midieron aroma, cuerpo, sabor, postgusto e ideas asociadas, con puntuaciones individuales por catadores.

Aditivos y conservantes: se detallaron los compuestos presentes en cada producto de pastelería y panadería, con fichas técnicas extendidas, destacando conservantes como sorbatos, emulsionantes tipo mono y diglicéridos, gomas naturales, y uso de azúcares invertidos.

Ficha HACCP: se diseñaron matrices de análisis de peligros críticos, puntos de control, medidas preventivas y monitoreos requeridos en la producción y conservación de postres, garantizando la inocuidad alimentaria.

4. Modelo Financiero: Matriz de costos y rentabilidad comparativa

La matriz de costos integrada revela el comportamiento económico de cada bebida y producto, considerando:

Costo exacto por unidad (ingredientes, empaques, operativos).

Precio sugerido, precio final y % de costo, con un rango óptimo establecido entre 20–30% para bebidas y 25–35% en productos de panadería, logrando rentabilidad sin comprometer percepción de valor.

Comparativo con la competencia (Starbucks, Barista, Cafetalito): se analizó el pricing competitivo en el mercado guatemalteco, evidenciando que The Coffee puede ofrecer un producto premium a un precio competitivo gracias a su estructura de costos optimizada.

Este análisis permite ajustar estrategias de precios y márgenes por categoría (Purists, Authors, Frappe, Bakery, Affogato, Fresh Sodas), tomando decisiones informadas y estratégicas.

5. Replicación de Pilares de Marca: Identidad, servicio y diseño

Los pilares de The Coffee no se limitan a la calidad del producto, sino a la experiencia:

Diseño minimalista funcional: replicable en espacios comerciales guatemaltecos, manteniendo coherencia con la estética japonesa y adaptando materiales a disponibilidad local.

Servicio basado en Omotenashi: implementado como diferencial de atención al cliente, alineado con la calidez centroamericana, pero con el orden y anticipación japonesa.

Excelencia del grano y métodos: la oferta incluye microlotes, trazabilidad, ediciones limitadas y método de preparación precisa, permitiendo una educación del consumidor y fidelización.

Estos pilares se convierten en vectores de diferenciación en un mercado cada vez más competitivo.

Planilla The Coffee

1. Salario Mínimo 2025

Salario mínimo mensual no agrícola: Q3,723.05

(Incluye bonificación incentiva de Q250.00)

Salario base sin bonificación: Q3,473.05

Bonificación incentiva (obligatoria): Q250.00

Referencia: Acuerdo Gubernativo vigente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

2. Descuentos Legales Obligatorios

A. IGSS – Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Empleado: 4.83% del salario ordinario

Patrono: 12.67%

Aplica solo sobre el salario base, no sobre la bonificación.

B. IRTRA y Recreación

IRTRA (1%) y INTECAP (1%) — Solo el patrono paga

Total, patrono adicional: 2% del salario base

C. ISR – Impuesto Sobre la Renta

Aplica a salarios mayores de Q6,000 mensuales aproximadamente.

Se calcula con base en el Decreto 10-2012 (renta del trabajo, régimen cedular).

Deducción personal anual: Q48,000

Para calcularlo mensual:

Ingresos - deducciones = base imponible

Se aplica tabla progresiva (5% hasta Q300,000; 7% excedente)

3. Bonificación Anual (aguinaldo)

Equivalente a un salario mensual, pagado en diciembre (o mitad en julio y diciembre).

Obligatorio para todos los empleados.

4. Bono 14

Equivalente a un salario mensual, pagado en julio.

Obligatorio por el Decreto 42-92.

5. Horas Extras

Pagadas al 150% del valor hora normal.

Deben estar debidamente autorizadas y registradas.

6. Vacaciones

Mínimo de 15 días hábiles al año, después del primer año de trabajo continuo.

7. Prestaciones Laborales (en caso de despido sin causa justificada)

Indemnización: Un mes de salario por cada año trabajado

Aguinaldo proporcional

Bono 14 proporcional



PLANILLA DE SUELDOS
Periodo del 01 al 15 de Abril 2025

No	Nombre del Empleado	PUESTO	FECHA DE INGRESO	Días Laborados	SUELDO BASE	HORAS EXTRAS	COMISIONES	SUP. TOTAL	BONIFICACION INCENTIVO	TOTAL DEVENIDO	CUOTA IGSS LABORAL	IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR)	DESCUENTOS		TOTAL DEDUCCION	TOTAL PERCIBIDO
													Anticipo	OTROS		
4	AUTZUBER FORTUOS JOSUE DAVID	GERENTE	04/11/2024	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q1.132,71	Q2.994,24	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q2.904,33
7	BEGUIS ARRIOLA ANTHONY JOSUE	BAJISTAS	04/11/2024	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
21	CONNE CASTRO BRANDO OMAR	BAJISTAS	12/02/2025	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
23	PUNTEVALLA MONTENEGRO DANIELA MARIA	BAJISTAS	16/03/2025	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
13	GARCIA RIVAS CHRISTIAN GABRIEL	BAJISTAS	04/11/2024	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
14	GONZALEZ PINEDA ERICKA GABRIELA	BAJISTAS	04/11/2024	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
1	MARROQUIN HERNANDEZ KEVIN JOSUE	GERENTE DE OPERACIONES	17/06/2024	15	Q5.000,00	00,00	00,00	Q5.000,00	Q1.560,00	Q6.560,00	Q241,50	00,00	00,00	00,00	Q241,50	Q6.318,50
32	OREGON HERRERA BELTON ALEXANDRO	BAJISTAS	04/11/2024	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
19	PEZZ SOLOGRANO ALDO CESAR	GERENTE	12/02/2025	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q638,47	Q2.500,00	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q2.410,09
10	RAVAYIC GONZALEZ KATHERINE JASMIN ALESSANDRA	BAJISTAS	04/11/2024	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
17	REVES RAMIREZ JOSEY STEVE	BAJISTAS	02/01/2025	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
16	RODRIGUEZ VEZA KEVIN JOSUE	BAJISTAS	17/12/2024	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
15	SALAYERRA CONDON KATERIN MISHIEL	BAJISTAS	04/11/2024	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
20	SECALONA VILAZQUEZ KEVIN ESTUARDO	BAJISTAS	10/02/2025	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
3	TIZIT VASQUEZ ANIELA DAYANA	BAJISTAS	04/11/2024	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
22	VELA MAZAREGOS JOSELIN MISHIEL	BAJISTAS	05/03/2025	15	Q1.861,53	00,00	00,00	Q1.861,53	Q200,00	Q2.061,53	Q89,91	00,00	00,00	00,00	Q89,91	Q1.971,62
	TOTALES:				32.922,95	0,00	0,00	32.922,95	5.621,18	38.544,13	1.590,18	0,00	0,00	0,00	1.590,18	36.953,95

F. _____ Autorizado por _____

Guatemala, 15 de Abril 2025

Observaciones:

IBRANO HERNANDEZ TRACY PANEILA 31/03/2025 RESPIDO

Anexos



Capacitación de Café



Calibración de espresso y ajuste de vaporización



**Entrenamiento en tienda de servicio al cliente
The**



Certificación Barista

Coffee



Capacitación de Marzocco

Reunión de Gerentes (Cultura The Coffee)



Cata profesional de Café

**Capacitación de administración
coffee Shop.**



**Visita al beneficio de Café Bella
Vista Antigua Guatemala**



**Grano arábico vs Grano
robusta**



Pruebas de galletas proveedor Zelu

Conclusión Estratégica final

Este proyecto demuestra que la internacionalización de una franquicia como The Coffee en Guatemala no se limita a la importación de una marca, sino que implica una reingeniería completa del modelo para adecuarlo técnica, operativa, sensorial, cultural y económicamente al nuevo entorno.

Se ha logrado crear un modelo integral, con herramientas de control diario, formación continua, trazabilidad de insumos, análisis financiero detallado y adaptabilidad cultural. Todo esto genera un ecosistema que no solo asegura la rentabilidad, sino también la experiencia memorable del cliente.

Este caso puede ser tomado como referencia para futuras expansiones de marcas internacionales con alta exigencia técnica, integrando los pilares de ingeniería alimentaria, gestión de franquicias, hospitalidad de excelencia y economía aplicada.

Resumen Ejecutivo

Este proyecto no solo representa la llegada de una franquicia internacional, sino la simbiosis entre dos culturas cafeteras: la japonesa, con su perfeccionismo y diseño, y la guatemalteca, con su tradición cafetalera y riqueza sensorial. A través de una planificación técnica rigurosa, el uso de herramientas de control operativo, análisis financiero detallado y adaptación cultural, se sientan las bases para una operación rentable, diferenciada y sostenida en el tiempo.

Este modelo puede servir como referencia de implementación para futuros proyectos de franquicia internacional con exigencias técnicas y de marca complejas, integrando las disciplinas de gastronomía, ingeniería de alimentos, gestión de operaciones y estrategia comercial.