**CASO DE ESTUDIO N° 9**

**Fábrica artesanal de pastas**

La Rabiola S.R.L. es una empresa que elabora pastas, sus inicios datan por el año 1998, la impulsora, de origen santafesina, y de una familia con tradición de elaborar pastas, se decide a iniciar en el rubro teniendo como primeros clientes a sus conocidos. Luego en sociedad con una amiga abre el primer local en el barrio Chijra y al cabo de un año cierra al no poder responder sola a la demanda, ya que su socia viaja dejando el emprendimiento.

Ante la demanda de uno de los primeros clientes importantes, el restaurante “Miralejos”, y de otros clientes ya habituados a su producto, decide nuevamente abrir el local en cercanía del anterior y como sus pastas eran únicas por su calidad y tamaño, (elaboradas manualmente), no necesito de mayor publicidad para terminar de hacerse conocida porque la trasmisión boca en boca de sus clientes se encargó de hacerla conocida.

Al no dar abasto por las dimensiones del local y las limitaciones en maquinarias, ya que solo poseía moldes para poder hacer tres cajas de rabioles en serie lo cierra y abre en 2003 en la misma zona y donde se encuentra actualmente otro local de mayores dimensiones, cerrando el que poseía. Con ayuda de familiares y préstamos puede adquirir una heladera y la primera máquina de rabioles.

Su centro de fabricación se encuentra en el barrio Chijra y cuenta con locales de venta directa al consumidor en la zona céntrica de San Salvador de Jujuy y en el barrio Ciudad de Nieva.

La Rabiola S.R.L está orientada a un mercado de clientes con un ingreso medio a alto y sus principales canales de distribución están orientados a los restaurantes y hoteles distinguidos.

Actualmente, brinda una variedad de productos frescos, la principal son las pastas frescas, rellenas con diversos sabores, y complementa su oferta con variedad de tartas dulces y saladas, postres y helados artesanales, asegurando una venta complementaria.



En cuanto a su organización, La Rabiola S.R.L no posee organigrama explícitamente. La descripción de cada puesto de trabajo no se encuentra disponible por escrito, más allá de la definición de los puestos, la dueña aclaró que todos los empleados deben tener conocimientos de cada tarea en general de manera que puedan cubrir las áreas que necesiten ayuda.

Los dueños, son los principales representantes de la empresa, por ellos pasan todas las decisiones a tomar**,** se encargan de evaluar el desempeño de toda la producción, de realizar compras y entregar de pedido a los clientes, como así también trabajan a la par del personal en la producción.

Existe nominalmente, una Encargada de Producción, que suele dar la orden de inicio de la producción en general, observa e indica el que y como se debe hacer determinada tarea. Es quien queda a cargo del local en caso de que los dueños no estén presentes, asimismo trabaja en la producción y es la única que realiza los rellenos.



No tienen disponible de forma manifiesta Visión, Misión, Valores ni Objetivos. Sin embargo la dueña hace referencia a la buena atención, personalizada, la distinción de sus productos y la calidad con la que selecciona su materia prima. La satisfacción del cliente, que al ver un raviol que posee un tamaño grande y sentir la textura y la combinación de sabores del mismo, puede reconocer que es de la Rabiola. Nos señala que solo les interesa permanecer en el tiempo, seguir dando empleo a la gente que forma parte de su equipo de trabajo, que su marca sea reconocida y espera poder ampliar sus productos ofrecidos.

Se caracteriza por la atención que muestra la dueña para con cada uno de sus clientes, brindando información acerca del producto y adaptándose ante cada necesidad. Durante el año asiste a las diversas ferias, exposiciones nacionales e internacionales de pastas, obteniendo como resultado capacitación que luego es volcada a sus empleados y procesos.

En el local del barrio Chijra las instalaciones constan de un salón de ventas en el que se encuentran dos heladeras exhibidoras, freezer, heladeras para gaseosas, mostrador con una caja para el cobro. Al lado izquierdo del salón de ventas, donde se encuentra el ingreso para los empleados, está el depósito de harina, sal, cajas para el empaque de los ravioles. A continuación del depósito esta la entrada al salón de producción, allí se encuentran las maquinas mezcladoras, amasadoras, cortadoras, ravioleras, estantes con cajas para empaquetar los ravioles, dos mesones, debajo de los mesones están otras existencias, cada empleado saca de allí el producto que necesite para la producción, también cuenta con heladeras mostrador para almacenar el stock de cajas de ravioles. En el fondo se encuentra un frigorífico, empaquetadora, ñoquera, máquina de fideos, moledora, pileta para lavar.

La disposición de los equipos no sigue estructura de los procesos de fabricación y la higiene y limpieza del ambiente donde se realiza la producción no es mantenida cuidadosamente, notándose fallos en las BPM.

Coexisten varios procesos de manufactura y de respaldo a la producción que son realizados de forma diaria. La mayoría de estos procesos son repetitivos. La organización es una operación compleja que tiene muchos procesos, uno de los cuales es aquel que genera el producto que se entrega al cliente. No posee ningún tipo de sistema de manejo de inventarios.

La recepción de pedidos es tomada aleatoriamente, ya que cualquier empleado está autorizado para atender el teléfono, y la producción se ve interrumpida reiteradamente.

Un día de producción en temporada baja es de aproximadamente 100 cajas de ravioles (día de producción observado) en una hora, y en base a las mediciones de tiempo realizadas se calcula que en una hora de producción sin interrupciones se podría producir hasta 208 cajas de ravioles.

PROCESO DE PRODUCCION

El proceso de producción se puede separar en tres etapas: fabricación del relleno, fabricación de la pasta y fabricación de los ravioles.

La fabricación del relleno inicia habitualmente con la compra de los insumos que deben ser frescos. Se compone principalmente de ricota, queso, jamón, pollo, acelga, espinaca, cebolla, y otros. Algunos insumos disecados, especias, sal, etc pueden mantenerse en stock y no es necesario comprarlos en cada lote de producción.

Una vez reunido el 100% de los ingredientes se procede con la preparación, como se trata de varios rellenos vamos a describir los tres más representativos.

Relleno: “Jamón y queso”

Del frigorífico se extrae jamón, queso tybo, en la mesada los corta, una vez obtenida la cantidad necesaria los pasa por la moledora, esta desemboca en la mezcladora y le adiciona pimienta y nuez moscada, una vez mezclada es vaciada en un bowl de acero. Este relleno tarda en hacerse 5, 15 minutos.

Relleno: “Cuatro quesos”

Del frigorífico se extrae la ricota, el queso tybo, queso sardo y dambo, debido a su experiencia la jefa de producción no necesita realizar pesaje de los ingredientes, ya que se maneja con proporciones, por cada parte de queso dambo y sardo utiliza dos de queso tybo y tres partes de ricota, una vez cortados los ingredientes los pasa por la maquina moledora y de allí a la mezcladora donde le agrega sal, pimienta y nuez moscada, por último es vaciado a un bowl de acero. Este relleno tarda 6,35 minutos.

Relleno: “Verdura y pollo”

Este relleno es el que requiere de mayor tiempo, un día antes se selecciona la verdura, espinaca y acelga, las hierven por 20 minutos, mientras tanto el pollo es llevado a horno donde se cocinara durante 30 minutos, luego estos son llevados a la mesa, allí se deshuesa el pollo y por último se los reserva a la heladera. Al día siguiente se transporta la verdura junto al pollo hacia la trituradora, en ese momento saca del frigorífico el jamón y lo corta en la mesada, lo lleva a trituradora, todo desemboca en la mezcladora donde adiciona sal, nuez moscada y pimienta. Por ultimo vacía el relleno en un bowl. Este relleno tarde en realizarse 82,67 minutos.

Preparación de la masa

Primero en la mezcladora se agrega el agua en la que se disuelve la sal y los conservantes para masa, mientras tanto se procede a preparar los insumos secos: harina 0000, sal y por ultimo aceite.

Luego se mezclan durante 15 minutos obteniendo un subproducto en forma de arenado.

Una vez mezclados se procede con el laminado en donde se somete a la mezcla a una laminación repetitiva con diferentes distancias entre rodillos obteniendo láminas de diferentes espesores y como resultado final una lámina de aproximadamente 8 metros de longitud, 50 cm de ancho. Este proceso lleva 6 minutos en promedio. Dicha lámina es “plegada” para su mejor manejo sobre la mesa.

En la preparación de esta lámina para la producción de ravioles se procede a cortar al ancho de los portarrollos. Este cortado se realiza de forma manual. Este proceso lleva 1, 07 minutos.

El armado de los ravioles

Luego se procede con el enrollado en los portarrollos de la raviolera y la carga del relleno en el cilindro de extrusión. Se da inicio a la producción de los ravioles en forma automática.

En 0,002 minutos es posible producir 1 plancha de 5\*4 ravioles. En un periodo de 57 minutos, considerando tiempos de interrupciones, se produjo 221 planchas, que se traducen a 92 cajas de ravioles.

Estos productos son finalmente almacenados en cajas de cartón, con un divisor de papel manteca y para mantener una baja humedad se espolvorea harina.

Estas bandejas se llevan a la heladera.

La limpieza de la máquina y otros elementos utilizados lleva aproximadamente 10 minutos habitualmente.

