

Desarrollo Sostenible en América Central y República Dominicana

Empresa: Niko's Café
País: Panamá
Proyecto: Programa TMF: Reducción de la pobreza y mejoramiento del ambiente. Una estrategia de Desarrollo Integral Sostenible.
Año: 2006

LA EMPRESA

Niko's Café es una cadena panameña de restaurantes tipo cafetería. Inició en la década de los 40's con un pequeño restaurante, conocido como Café del Pueblo y luego cambió su nombre a "La Puñalada". Los dueños, de origen griego, cambiaron paulatinamente el concepto del negocio hasta transformarlo en un Restaurante-Cafetería de lujo. En el año 1983 abre sus puertas el primer local de Niko's Café, ubicado en la Vía España, uno de los sitios de más concurrencia en la capital.



La familia, dueña y administradora del negocio, considera que una de las fortalezas de la cadena es su rápida adaptación a las tendencias del mercado. Algunos de sus establecimientos cuentan con áreas de juego para niños, que denominan Nikolandia y área especializada en panadería y repostería llamada Fornos. Cuentan con seis restaurantes están distribuidos en la Ciudad Capital. Toda la operación sigue el lema **"auténtico sabor de casa"**, con el cual muestra su compromiso de brindar a la clientela comida sana, exquisita y a precios razonables.

PRODUCTOS Y MERCADOS




En su planta de procesamiento de alimentos, Niko's Café prepara una variedad de platillos, embutidos, jamones, yogures, panes y dulces, que son distribuidos a los distintos puntos de venta. Los restaurantes ofrecen un menú tipo buffet con comida panameña al estilo casero, variedad de emparedados, repostería, pastelería y bocadillos. Los establecimientos se encuentran abiertos al público las 24 horas del día, ofrecen platos personales, paquetes para llevar y preparan bandejas para actividades especiales. Además, Niko's Café cuenta con una cocina industrial, capaz de preparar grandes volúmenes de alimentos, sin afectar a su fiel clientela diaria. El mercado meta del negocio es la familia y eventos especiales. Las ventas repuntan durante fines de semana, días de pago y días festivos, especialmente durante el fin de año.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO



El proyecto establece los términos y condiciones que rigen la Asistencia Técnica en Gestión Ambiental y Eficiencia de Procesos para el desarrollo e implementación de un Programa de Producción más Limpia y los fundamentos de un programa de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), acorde con criterios de Desarrollo Integral Sostenible del Programa TMF. La metodología para la implementación se inició con la conceptualización, etapa en la cual se realizó un análisis interno y externo de la organización para determinar su perfil de sostenibilidad, así como sus opciones de mejora en las Gestión Ambiental y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), creando los fundamentos de un programa HACCP. El proyecto se concentró en la planta de procesamiento y restaurante de Niko's Café El Dorado, ubicado en el Centro Comercial El Dorado. Luego se establecieron los planes de acción en cada uno de los temas así como indicadores y mecanismos de monitoreo para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Además, se brindó capacitación y asistencia técnica para apoyar a la empresa en la implementación de los planes de acción. De esta manera se pretendió realizar la transferencia de conocimiento a la organización y se desarrolló el seguimiento orientado hacia el logro de los resultados esperados.




PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS

Diagnóstico inicial	Mejoras logradas
GESTIÓN AMBIENTAL	
CONSUMO ENERGÉTICO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todo el consumo energético del restaurante y las plantas de proceso se registran en un solo medidor. Tienen alto registro de demanda energética. ▪ La empresa sufre la penalización mensual por bajo factor de potencia. ▪ No hay control sobre la tendencia del factor de potencia ▪ No hay conocimiento sobre las tendencias del consumo energético. ▪ Hay una baja eficiencia en el uso de la iluminación artificial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomendó implementar las siguientes medidas: <ul style="list-style-type: none"> a. Distribuir la demanda energética por área de trabajo, utilizando varios medidores de energía, de acuerdo a la demanda de los equipos. b. Al inicio de operaciones o después de apagones, distribuir el encendido de los equipos eléctricos en intervalos mayores a 15 minutos. c. Verificar que los motores de los equipos no estén sobredimensionados para el tipo de labor que ejecutan. d. Revisar la eficiencia¹ de los equipos eléctricos, especialmente los motores con más de 5 años de operación. e. Monitorear la demanda energética para poder tomar acciones a tiempo y mantenerla dentro de los rangos aceptables que defina la empresa. ▪ Se sugirió iniciar la mejora en este punto mediante: <ul style="list-style-type: none"> a. La revisión de la eficiencia energética de los equipos eléctricos, para determinar si requieren mantenimiento o reemplazo. b. La división del programa de mantenimiento en operaciones de mantenimiento rutinario, operaciones de mantenimiento de integral. c. En última instancia, la instalación de capacitores que suministren energía reactiva. ▪ Se recomendó monitorear el factor de potencia para poder mantenerlo sobre el límite mínimo que no genera penalizaciones (0.9). ▪ Se sugirió monitorear el consumo energético para poder tomar acciones a tiempo y mantenerlo dentro de los rangos aceptables que defina la empresa. ▪ Se recomendaron las siguientes prácticas: <ul style="list-style-type: none"> a. Revisar el ajuste del sistema de encendido automático de las luces del restaurante. b. Pintar el techo, las columnas y paredes de colores claros para reducir el requerimiento de iluminación interna. c. Limpieza periódica de luminarias fluorescentes para mejorar la iluminación de las áreas.
	

¹ Eficiencia energética = (energía mecánica en el eje / energía eléctrica alimentada) x 100%

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los equipos de refrigeración presentan fugas del aire refrigerado.  <ul style="list-style-type: none"> ▪ No se aprovechan los precios diferenciados para los suministros de electricidad. ▪ La maquinaria no recibe mantenimiento rutinario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se sugirieron las siguientes medidas correctivas: <ol style="list-style-type: none"> a. Reemplazar los sellos desgastados de los refrigeradores para evitar la fuga de aire refrigerado. b. Reparar el sistema de puerta corrediza de los refrigeradores de exposición de productos al público. c. Adoptar un mecanismo de revisión periódica de la condición de los equipos eléctricos y los sellos de aislamiento. ▪ Se recomienda analizar si el plan tarifario de bloque de horario (BTH) puede generar ahorros en la facturación de la empresa. ▪ Se sugirió comenzar a implementar las siguientes prácticas: <ol style="list-style-type: none"> a. Mantener vigente un programa de mantenimiento preventivo. b. Dividir el programa de mantenimiento en operaciones de mantenimiento rutinario y operaciones de mantenimiento de integral. c. Llevar una hoja de vida (hoja de registro) para cada equipo en donde se anoten los detalles del mantenimiento. d. Contar con personal capacitado o con subcontratistas para brindar el servicio de mantenimiento integral. e. Contar con un pequeño inventario de piezas que se utilizan regularmente en el mantenimiento rutinario de los equipos.
<p>MANEJO DE DESECHOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se generan gran cantidad de desechos que son enviados a vertederos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomendó considerar las siguientes alternativas: <ol style="list-style-type: none"> a. Trabajar en conjunto con una ONG que se dedique a la recolección para el reciclaje. b. Negociar la posibilidad de retornar envases para ser rellenados.

CONSUMO DE AGUA Y GENERACIÓN DE AGUAS RESIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No hay un control sobre la tendencia de consumo del agua. ▪ No se llevan registros del agua almacenada en los tanques de agua. ▪ Se observaron goteos de agua en los grifos y sanitarios. ▪ El grifo en el área de lavado de platos se mantiene abierto más de lo necesario. ▪ Hay obstrucciones en el sistema de desagüe del edificio y carga orgánica innecesariamente van a las aguas residuales. ▪ No se conocen, ni el volumen de las aguas residuales, ni los tipos y la cantidad de contaminantes que contienen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se sugirió monitorear el consumo mensual de agua para poder tomar acciones a tiempo y mantenerlo dentro de los rangos deseados por la empresa. ▪ Se recomendó iniciar un monitoreo de los tanques, en cuanto a su contenido y limpieza. ▪ Se sugirió implementar las siguientes prácticas: <ul style="list-style-type: none"> a. Cambiar de posición aquellos grifos que se dañan constantemente. b. La revisión periódica del sistema de distribución de agua, para identificar las fugas. ▪ Se recomendó instalar un accionador de agua de pedal para el área de lavado manual de platos. ▪ Se recomendó colocar cribas (rejillas) en todos los desagües y tapones adecuados en los lavaplatos de la cocina, para retener los sólidos. ▪ Se sugirió una caracterización del agua residual, con el fin de cumplir con la normativa ambiental, y tener una referencia para revisar el tipo de tratamiento que requieren las aguas residuales.
OPERACIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Dirección de Operaciones de la empresa considera importante la cantidad de desayuno sobrante al final de la mañana; y desean disminuir los sobrantes. ▪ No se cuenta con tiempos definidos de permanencia de bandejas en BAÑO MARÍA. El reemplazo de los alimentos queda a discreción de los operadores, los cuales usan como indicativo el deterioro de la apariencia de los alimentos en exhibición. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se sugirió lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a. Llevar un sistema de pronóstico de demanda para FURNOS, DESAYUNO y BAÑO MARÍA, para contar con estadísticas de tendencias y poder acercar la cantidad y tipo de platillos ofrecidos a la demanda de los mismos. b. Monitorear la cantidad de productos desechados en FURNOS, DESAYUNO y BAÑO MARÍA, para poder tomar acciones a tiempo y mantenerlos dentro de los rangos aceptables que defina la empresa. c. Definir los tiempos de estancia de las bandejas en BAÑO MARÍA, por tipo de producto. d. Se sugirió implementar un sistema que facilite la rotación de las bandejas de alimentos en los baños maría, basado en tiempos de permanencia e identificables por códigos de color.



RIESGOS LABORALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hay cierta propensión a riesgos laborales y a pérdidas materiales en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se sugirió implementar las siguientes medidas: <ol style="list-style-type: none"> a. Colocar rejillas corredizas en las entradas de los elevadores, para reducir el riesgo de caída. b. Organizar una brigada contra incendios y coordinar con el cuerpo de bomberos c. Asignar funciones específicas a los empleados en diversos casos de emergencia. d. Brindar capacitación periódica al personal designado. e. Llevar a cabo simulacros de emergencia coordinados por el cuerpo de bomberos. f. Señalar las vías de escape con y mantenerlas libres de obstrucciones. g. Contar con un sistema de alarma. h. Revisar la ubicación de los extintores, facilitar el acceso a ellos y rotularlos, entrenar al personal en su uso y procurar el adecuado mantenimiento, con las etiquetas de reporte visibles. i. Elaborar croquis de evacuación sencillo y fácil de entender.



Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

<ul style="list-style-type: none"> ▪ El área de panadería y dulcería empieza a trabajar con Buenas Prácticas en Manufactura, sin embargo se recomendaron mejoras en la infraestructura, limpieza y desinfección del área. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se sugirió el uso de limpiadores alternativos para las diferentes superficies, que son de baja toxicidad y aprobados para su uso alimentario.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las condiciones de limpieza de la carnicería no son las idóneas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomendó implementar las siguientes mejoras: <ol style="list-style-type: none"> a. Instalar un tipo de piso que no absorba la grasa del ambiente, como el que posee el área de procesamiento de vegetales. b. Instalar aire acondicionado y extractor de vapores. c. Instalar una protección, para prevenir la caída de partículas de vidrio sobre los alimentos. d. Pintar las paredes de blanco. e. Hacer una limpieza exhaustiva del lugar y de todos los equipos que se emplean en los procesos productivos o que se encuentran allí. f. Delimitar dicha área, pintando de amarillo el piso del pasillo por donde pueden pasar las visitas o exigir el uso de redcilla por parte del personal de oficinas y visitantes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios sanitarios con deficiencias en limpieza y desinfección. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La mejora en la limpieza del área es evidente. Se continúa mejorando en este aspecto, sin embargo se recomienda: <ol style="list-style-type: none"> a. Obligar a los visitantes a lavarse las manos al ingresar al área de embutidos y carnicería. b. Instalar más desagües, pequeños y con rejillas, para evitar la entrada de roedores y otras plagas. ▪ Se sugiere incorporar las siguientes propuestas: <ol style="list-style-type: none"> a. Remodelar la planta física para aumentar la



<ul style="list-style-type: none"> ▪ El área de cocina para el restaurante no cuenta con algunas de las condiciones requeridas en las Buenas Prácticas en Manufactura.  <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tránsito de personas en la cocina industrial.  <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta capacitación al personal. ▪ Deficiencias en el orden y limpieza en el área de almacenamiento. 	<p>cantidad de servicios sanitarios, acorde a la cantidad de personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Proveer servicios sanitarios accesibles, adecuados, iluminados y ventilados, que se limpien y desinfecten con facilidad y frecuencia. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se recomendó implementar las siguientes medidas: <ul style="list-style-type: none"> a. Cambiar el tipo de piso, ya que el actual tiene uniones de dilatación irregular. b. Una limpieza exhaustiva de la cocina. c. Limpieza exhaustiva o reemplazo de los techos y pintura adecuada d. Poner malla al extractor de la cocina para evitar el ingreso de agentes contaminantes. e. Instalación de puertas dobles o sistemas de corriente positiva entre la recepción de materia prima y la cocina. f. Señalar claramente que uno de los fregaderos de la cocina es de uso exclusivo para lavarse las manos y el otro es únicamente para lavar los utensilios de la cocina. g. Instalar más desagües, pequeños y con rejillas para evitar la entrada de roedores y otras plagas. h. Colocar otro extractor de grasa y humedad. ▪ Se sugirieron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> a. Delimitar el pasillo por donde pasan los empleados pintando de amarillo el piso, requiriendo el uso de redcilla; más adelante, construir una pared para aislar totalmente esta cocina. b. Cancelar alguna de las dos puertas hacia la carnicería o establecer un horario controlado para el acceso desde la carnicería a la cocina del proyecto. ▪ Se estableció un nuevo equipo de seguridad alimentaria formado por cuatro empleados y se brindó una capacitación a 15 supervisores de Niko's Café en el tema de Seguridad Alimentaria y Buenas Prácticas de Manufactura. ▪ Se llevaron a cabo claras mejoras en el depósito central y los cuartos fríos y de congelación. Sin embargo se requiere limpiar y ordenar el depósito que se encuentra entre el vestidor y el área de procesamiento de vegetales.
--	--



FRASE DEL EMPRESARIO

“En Niko’s Café nuestro norte siempre ha sido la innovación y mejora continua de todos nuestros productos y servicios, y este proyecto nos ha brindado la oportunidad de trazar nuevas metas en este sentido. Igualmente nos han mostrado nuevas oportunidades para utilizar al máximo los recursos de la empresa, obteniendo ahorros y cuidando el medio ambiente.”

Ing. Jaime Isaacs
Director de Operaciones

