



DEL 24 AL 28 DE OCTUBRE

# V SEMANA DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN





V SEMANA DE LA **FACULTAD**  
**DE ADMINISTRACIÓN**



**V** SIMPOSIO  
INTERNACIONAL

PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL:

**CONSUMIDORES  
Y MERCADOS  
EMERGENTES**



# GESTIÓN DE OPERACIONES COMO HERRAMIENTA DE DIRECCIÓN Y CONTROL EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS.

## Proyecto de Aula Documentación de Procesos de Acuerdo a las Normas Técnicas Sectoriales

**Tatiana Gómez Vidales**

[tatiana.gomezv@colmayor.edu.co](mailto:tatiana.gomezv@colmayor.edu.co)

# RESUMEN

## FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN IUCMA

### ➤ Tecnología en Gestión de Servicios Gastronómicos

- Gestión de Operaciones Gastronómicas

### ➤ Profesional en Gastronomía y Culinaria

- Administración de la Calidad
- Administración de Servicios Gastronómicos

## Objeto de Estudio

Fenómeno gastronómico desde las dinámicas propias del establecimiento gastronómico.

# OBJETIVOS

## GENERAL



Brindar asistencia a los establecimientos gastronómicos en temas relativos a gestión de operaciones calidad y normatividad.

## ESPECÍFICOS



- ✓ Aplicar conocimientos adquiridos.
- ✓ Realizar diagnóstico
- ✓ Proponer acciones de mejora

# INTRODUCCIÓN

Hoy las dinámicas socioeconómicas han propiciado una deriva de la cultura culinaria del consumo doméstico hacia una del consumo en establecimientos público. En tal orden de cosas, estudios al respecto plantean que el 65% de la población come fuera de casa con alguna regularidad.

El ejercicio aquí propuesto se encuadra en la perspectiva de contribuir, a la sistematización y control de la gestión operativa mediante la apropiación de un conjunto de herramientas teórico-prácticas que fortalezcan el sector de servicio objeto de intervención.

Con miras a lograr lo propuesto se requiere por parte de los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos en función de realizar un diagnóstico cierto que evidencie el estado del establecimiento en temas relacionados con la calidad e inocuidad, administración y gestión de operaciones como herramienta para el logro de sus actividades diarias.



# FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

❖ Establecimiento gastronómico es definido por la Norma Técnica Sectorial NTS-USNA-008 de 2018, como aquel que tiene por objeto la transformación, venta y prestación de servicio de alimentos y bebidas preparadas. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2018)

❖ Gestión por procesos, entendida como forma de enfocar el trabajo con el objetivo de establecer el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción y documentación de los procesos (Micaela, 2020)

# FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

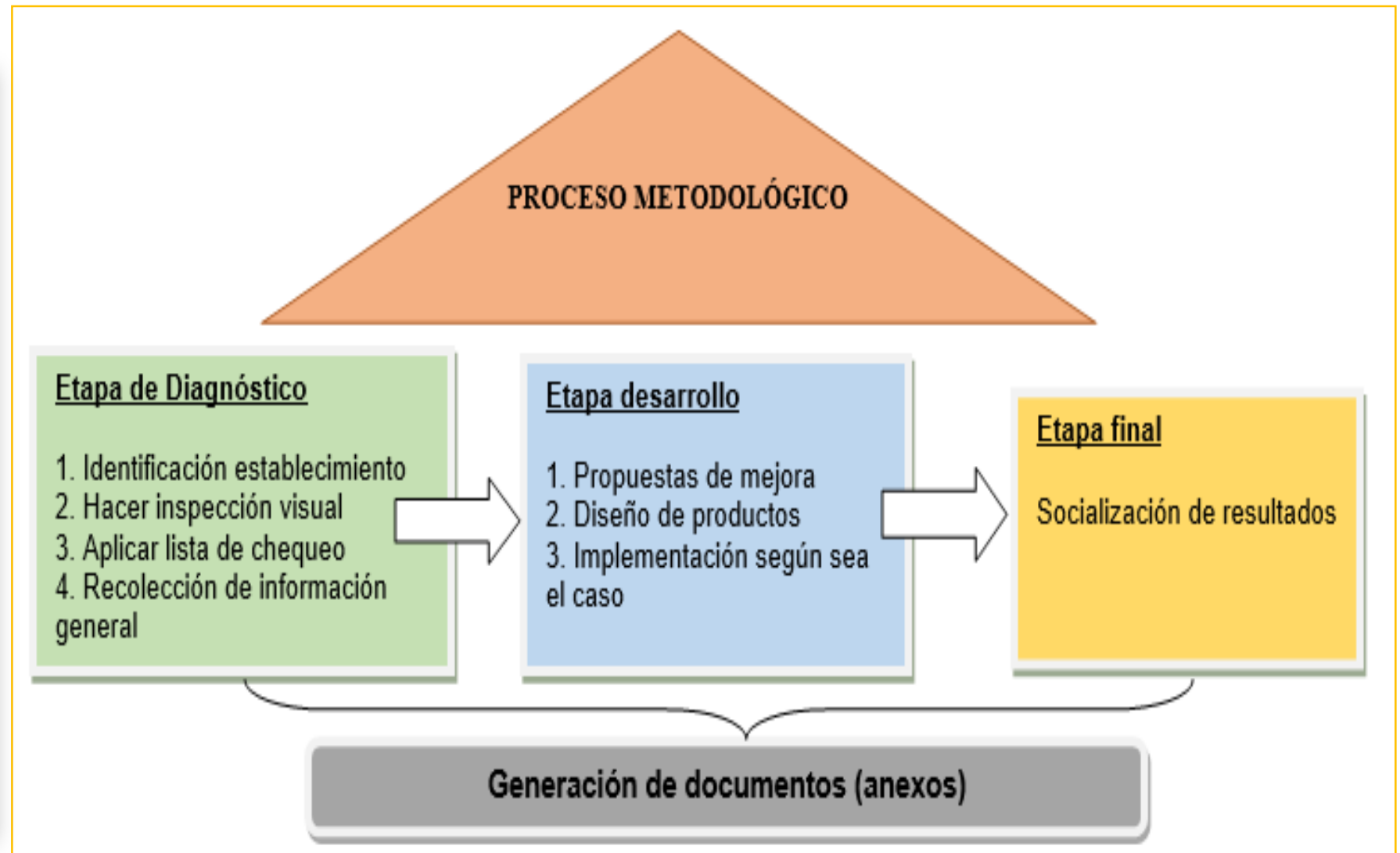
❖ Una adecuada gestión requiere la integración de diferentes procesos para evitar quedar por fuera del mercado, el trabajo de aula en desarrollo analiza si los lugares objeto de estudio aplican metodologías como la gestión por procesos para el logro de sus objetivos.

❖ Cadena de valor: Es claro que los restaurantes -para una mayor organización- deben identificar tanto actividades primarias o principales (logística interna, cocina, sala de servicios, comercial, post venta entre otras) como actividades de apoyo o auxiliares (infraestructura, talento humano, tecnología y compras).



# DISEÑO METODOLÓGICO

Trabajo realizado mediante investigación exploratoria en 11 establecimientos de la ciudad de Medellín



Esquema 1. Metodología de abordaje, elaboración propia

# RESULTADOS

Procesos evaluados	% Empresas que cumplen totalmente	%Empresas que cumplen parcialmente	%Empresas que no cumplen
1. Inventarios	0%	38%	62%
2. Aprovisionamiento y proveedores	0%	50%	50%
3. Almacenamiento	50%	0%	50%
4. Producción y Operaciones	0%	50%	50%

Intervención en  
Gestión Operativa  
8 establecimientos

Tabla de datos 1. Resultados diagnostico semestre 1 del 2022

# RESULTADOS

**Intervención  
normatividad  
3. establecimientos**

ASPECTOS A EVALUAR	% de cumplimiento empresas evaluadas		
	Si	No	Parcial
Conocimiento y aplicación de la Resolución 2674 de 2013	33%	33%	33%
Manual de calidad para el mejoramiento de sus procesos (BPM).	0%	100%	0%
Claridad de los procesos y esquematización (mapa de procesos y caracterización de procesos)	33%	33%	33%
Política de calidad y los objetivos de calidad	0%	100%	0%
Plan de saneamiento básico legal, mantenimiento, calibración, y muestreo según la resolución 2674 del 2013	0%	67%	33%
Plan de capacitaciones anual en temas de BPM	0%	67%	33%
Formatos para control y monitoreo de los programas pre-requisito.	33%	33%	33%

**Tabla de datos 2.** Resultado diagnostico de normatividad, semestre 1 2022.

# RESULTADOS

- Acercamiento del estudiante a la realidad del sector productivo antes de la etapa lectiva.
  - Transferencia de conocimiento entre la academia y el sector productivo .
  - Evidencia de resultados de aprendizaje del trabajo realizado en clase.
- Generación de entregables para complementar las recomendaciones de mejora para los establecimientos (infografías, formatos, manuales, y programas).



# CONCLUSIONES

- Vincular a la empresa personal administrativo y operativo que no cuente con formación en el área limita la correcta ejecución de los procesos.
- Contar con una buena administración es fundamental para controlar los procesos y asegurar su correcta ejecución.
- Se considera pertinente trabajar mediante un enfoque por procesos que permita identificar las actividades que se deben realizar diariamente, sus riesgos y la manera adecuada de controlarlos.
- Es necesario una adecuada división del trabajo y establecer manuales de funciones en las diferentes áreas de trabajo.
- Se recomienda continuar la articulación de academia- sector productivo desde los proyectos de aula.

# REFERENCIAS

- Alejandro, I., & Mena Bobadilla, A. (2019). *El efecto del uso de estándares en procesos de servicio y de logística en restaurantes*.
- López-García, Z., & Michelena-Fernández, E. (2012). Mejora del proceso de prestación del servicio en una instalación de servicios gastronómicos. *Ingeniería Industrial*. Vol. XXXIII. No. 2/mayo-agosto, 34-44.
- Micaela, G. (2020). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Empresas de Servicio Gastronómico*. Universidad Empresarial Siglo Veintiuno. Obtenido de file:///E:/ARTÍCULOS%20PONENCIA%202022-2/GRILLO%20MICAELA%20diseño%20de%20un%20sistema%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (29 de 08 de 2018). Normas Técnicas Sectorial Colombiana 008. Obtenido de Categorización de restaurantes por tenedores: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-establecimientos-gastronomicos/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-usna-008-ii/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%>
- Porter, M. E. (1985). TECNOLOGÍA Y VENTAJA COMPETITIVA. Obtenido de *Journal of Business Strategy*, vol. 5 núm. 3, págs. 60-78. : <https://doi.org/10.1108/eb039075> - <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb039075/full/html>
- Rojas, M. A. (2016). *Conocimiento y aplicación de la gestión por procesos en los restaurantes de dos y tres tenedores del distrito de Trujillo (Tesis de licenciatura) julio – setiembre 2016*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Salazar, & et.al. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). *Revista interamericana*.