



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



VI SIMPOSIO
INTERNACIONAL

PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL:

RETOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



VI SEMANA DE LA **FACULTAD**
DE ADMINISTRACIÓN

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS DE MEDELLÍN

Tatiana Gómez Vidales y María Angélica López-Argota

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

17 Octubre 2023



INTRODUCCIÓN

Proponer una serie de herramientas de gestión de calidad y su implementación para aumentar la eficiencia de los procesos en 20 establecimientos gastronómicos de Medellín.

El trabajo fue elaborado a través de un ejercicio de articulación académica con el sector productivo, llevado a cabo entre agosto de 2022 y junio de 2023,

Es importante la adopción de herramientas de gestión de calidad, ya que por medio de ellas se puede asegurar una gestión por procesos eficiente que garantice la satisfacción del cliente y cumpla con las especificaciones normativas.

Entre los resultados más destacados, se evidencia que, el sector no ha alcanzado un nivel de eficiencia suficiente que le permita lograr la calidad deseada.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Resolución 2674 del 2013 regula a los establecimientos gastronómicos en Colombia.

La carencia de un modelo sistemático de herramientas para la gestión de calidad, representa una inquietud para los organismos reguladores.



Según Ramírez Ramírez (2021), la falta de un proceso de mejora continua puede hacer que un producto se estanque, mientras que los productos con los que compete continúan mejorando en calidad, función y uso.

Para ilustrar lo anterior se tiene que tan sólo el 15% de las empresas diagnosticadas, cumplen con la normatividad, pero incluso en éstas, se presentan algunas áreas de oportunidad.



OBJETIVOS

Objetivo General:

Desarrollar y proponer herramientas de gestión de calidad que impulsen y promuevan la mejora continua de los procesos en los establecimientos gastronómicos de Medellín, con el fin de elevar los estándares de calidad y eficiencia en el sector.

Objetivos específicos:

Realizar diagnósticos y brindar acompañamiento mediante visitas a los establecimientos en la implementación de procesos de calidad e inocuidad de alimentos, así como los programas prerrequisito necesarios para cumplir con las especificaciones normativas de la Resolución 2674 de 2013.

Elaborar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) acompañado de los formatos y programas correspondientes, con el propósito de proporcionar una herramienta práctica que mejore los procesos y describa de manera efectiva las actividades relacionadas con los sistemas de inocuidad en el establecimiento.

Sugerir al establecimiento acciones de mejora basadas en los hallazgos identificados, tomando en consideración sus necesidades específicas.

Gestión de calidad:

Edwards Deming (2018) : Calidad y mejora continua.

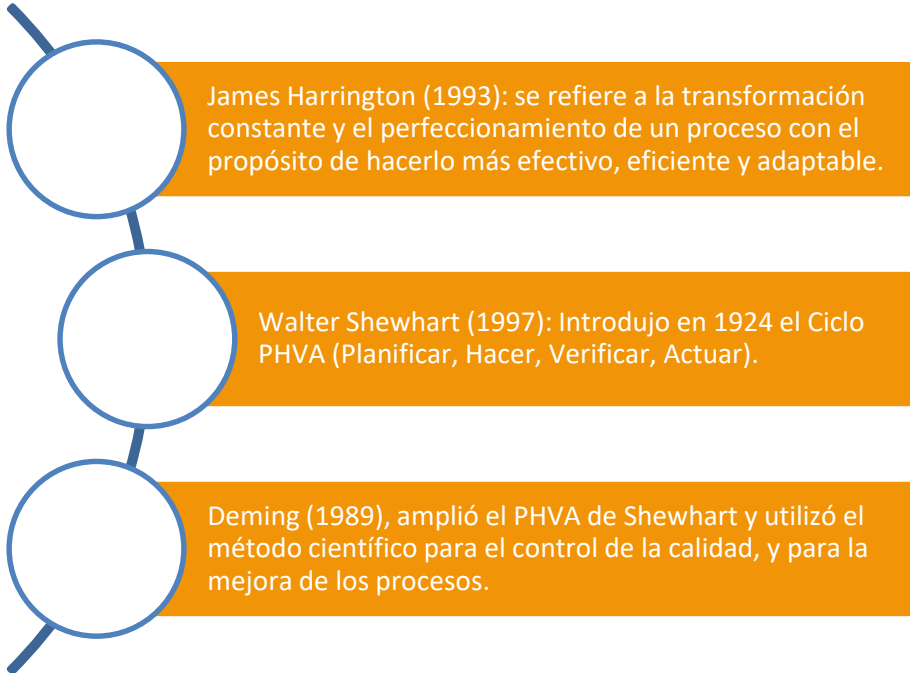
Joseph M. Juran (1988): planificación de la calidad y la gestión por calidad

Armand V. Feigenbaum (1983): Control Total de Calidad (TQC)

Philip B. Crosby (1979): 'cero defectos' y hacer las cosas bien desde el principio

Kaoru Ishikawa (1985): Control Total de Calidad, círculos de calidad, las siete herramientas para el control (diagrama de causa y efecto)

Mejora Continua:



Puede ser una metodología útil para implementar mejoras continuas en los procesos contemplados en cumplimiento de la Resolución 2674 de 2013.

Resolución 2674 de 2013:

Tiene como objetivo primordial:

“Establecer los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas” (p. 2).



Lo anterior conlleva la adopción de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en los establecimientos gastronómicos.

Las BPM:

“Son los principios básicos y prácticos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos en cada una de las operaciones mencionadas cumplan con las condiciones sanitarias adecuadas, de modo que se disminuyan los riesgos inherentes a la producción”.

(Ministerio de Salud y Protección Social., 2013, p. 4)

MARCO TEÓRICO



Un Manual de BPM proporciona un sólido marco que asegura tanto la calidad, mide y evalúa el desempeño a lo largo de los procesos

Las BPM son fundamentales para garantizar la seguridad e inocuidad de los productos y la satisfacción del consumidor brindando así un respaldo que permita cumplir con sus expectativas.

Los clientes que se sienten satisfechos tienen una mayor probabilidad de volver y gastar más en futuras visitas. Los clientes insatisfechos pueden dañar la reputación del restaurante y provocar la pérdida de clientes habituales.

Otras investigaciones (García Pulido, 2021), revelaron una correlación significativa entre la capacitación del personal, el enfoque de gestión, y el nivel de cumplimiento de las prácticas de inocuidad. Lo cual, evidencia la importancia de implementar sistemas que garanticen un producto final de calidad.

METODOLOGÍA



La metodología llevada a cabo para realizar este estudio, es de corte **cuantitativo descriptivo**, por la necesidad de describir el fenómeno, lo cual permite proporcionar una visión detallada de las condiciones que los establecimientos necesitan para solucionar sus problemáticas.

Los datos se recopilaron con **una investigación de campo**, por medio de la cual se observaron los eventos que permitieron extraer la información de la situación actual de **20 empresas gastronómicas de Medellín**, se analizaron los prerrequisitos necesarios, según la resolución 2674 de 2013, mediante las herramientas de gestión de calidad propuestas, **con el siguiente proceso:** (Ver Figura 1)

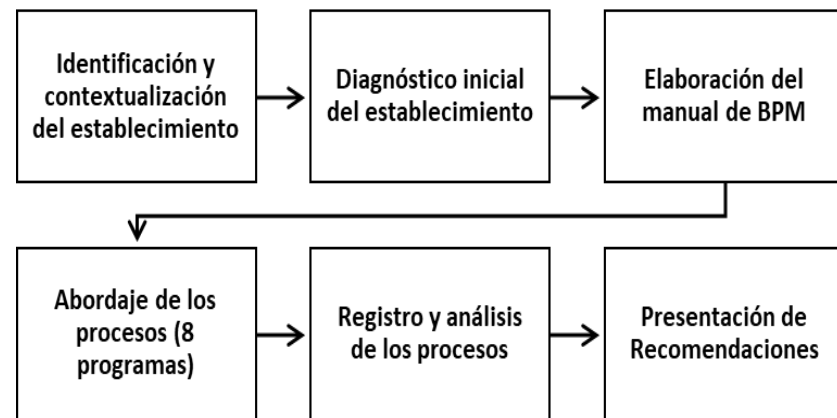


Figura 1. Proceso metodológico para diagnosticar el cumplimiento de la gestión de calidad de los establecimientos gastronómicos. Fuente: Elaboración propia

METODOLOGÍA

Los instrumentos diseñados e implementados fueron:



Para validar los datos recopilados, se utiliza el formato denominado **FO-SALU- Acta de inspección, vigilancia y control sanitario a Establecimiento de Consumo de Alimentos ECA.**

Este formato es aplicado durante la visita de inspección llevada a cabo por la Secretaría de Salud.

De esta manera, se asegura la fiabilidad y precisión de los resultados con dicha validación.

RESULTADOS



Se presenta una propuesta de herramientas que actuarán como apoyo en la gestión de calidad de los establecimientos gastronómicos.

Están diseñadas para reducir los tiempos de preparación y atención, minimizar errores operativos, optimizar los costos y, en última instancia, mejorar la satisfacción del cliente.

Se realizó el registro de la información mediante la lista de chequeo del paso 2, del cual se generó un **Manual de BPM** (incluyendo la caracterización y un mapa de procesos) y el registro del cumplimiento de los indicadores que abarca el Manual de BPM en los siguientes 8 programas:

Capacitación de personal

Buenas Prácticas de Manufactura

Control de Limpieza y desinfección

Manejo de residuos sólidos y líquidos

Control integral de plagas

Abastecimiento y tratamiento de agua potable

Muestreo microbiológico

Mantenimiento de equipos

RESULTADOS

Para determinar el grado de cumplimiento en cada programa, una vez que se recolectaron los registros validados en las 20 empresas, se les asignó una puntuación mediante la siguiente escala:

0 = No cumple, 1 = Cumple parcialmente y 2 = Cumple.

En la tabla 1 se concentra el total de empresas por su grado de cumplimiento.

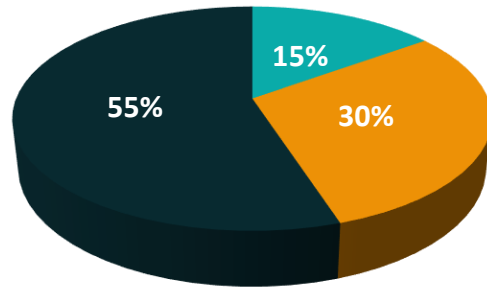
Grado de cumplimiento	No. empresas	%
Empresas que cumplen	3	15
Empresas que cumplen parcialmente	6	30
Empresas que no cumplen	11	55
Total	20	100

Tabla 1. Grado de cumplimiento de las empresas acompañadas.

Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS

Grado de cumplimiento de las empresas acompañadas



- Empresas que cumplen
- Empresas que cumplen parcialmente
- Empresas que no cumplen

Del total de empresas diagnosticadas:

- 15% cumplen con los programas de la norma
- 30% cumplen parcialmente
- 55% no cumplen con BPM

*Gráfica 1. Grado de cumplimiento de las empresas acompañadas.
Fuente: elaboración propia*



RESULTADOS

De las empresas que sí cumplen, se evidenció que los programas en las que se validaron las BPM, presentaban algunas oportunidades de mejora, por lo que se les hicieron recomendaciones para aplicar con mayor rigurosidad los 8 programas.

A aquellas que cumplen parcialmente, se presentan recomendaciones y se les actualizan todos los formatos de los programas, para que continúen efectuando un control de la información que les permita una mejora continua de sus procesos.

A los establecimientos que no tenían nada documentado, se les aplicaron todos los procesos, se les generó la información para que logaran el cumplimiento de los programas.



CONCLUSIONES

Las herramientas de gestión de calidad juegan un papel esencial en la optimización de los procesos gastronómicos → puede conducir a la reducción de tiempos de preparación, la minimización de errores y un aumento en la satisfacción del cliente.

Es crucial que los establecimientos gastronómicos en Medellín consideren la adopción de estas herramientas como un componente integral de su estrategia para elevar tanto la calidad como la eficiencia de sus operaciones.

Se hace énfasis en que el cumplimiento total de las BPM es fundamental para garantizar la calidad y seguridad de los productos alimenticios.

Las empresas que cumplen con las BPM demuestran su compromiso con la higiene, la calidad y la satisfacción del cliente.

Las empresas que no cumplen con las BPM corren el riesgo de incumplir con los estándares sanitarios y poner en peligro la salud de los consumidores.

REFERENCIAS

Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. . McGraw-Hill.

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Díaz Santos.

Deming, W. E. (2018). *Out of the crisis*. . MIT Press.

Feigenbaum, A. V. (1983). *Total Quality Control: Principles, Practices, and Administration*. . McGraw-Hill.

García Pulido, Y. A. (2023). Diagnóstico de la gestión de la inocuidad en servicios gastronómicos del destino turístico Varadero, Cuba. *Turismo y Sociedad, vol. 32, 2023. Universidad Externado de Colombia*, pp. 73-94.

Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control?* Prentice Hall.

Juran, J. M. (1988). *Manual de control de Calidad*. . McGraw-Hill.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). *Resolución 2674*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-2674-de-2013.pdf>

Ramírez Ramírez, D. Y. (2021). Herramientas y técnicas de mejora de la calidad en la industria de alimentos latinoamericana y su aporte a la competitividad organizacional. . *Especialización en Gerencia de la Calidad*.

Shewhart, W. (1997). *Control económico de la calidad de productos manufacturados*. Madrid, España. : Ediciones Díaz de Santos.

Slack, N. J. (2021). Slack, Nueva Jersey , Singh, G. , Alfluencia de la calidad del servicio de un restaurante de comida rápida y sus dimensiones en el valor percibido y la satisfacción del cliente e intenciones de comportamiento. *British Food Journal. Vol. 123 No. 4, 1324-1344*.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



@iucolmayer