

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Propuesta de actualización para la empresa Nanita Nana S.A.S en estandarización para la optimización de procesos gastronómicos.

Practicante

Isabella Triviño Echeverri

Asesor

Willian Israel Galindo Padilla



UNIVERSIDAD CATÓLICA
Facultad
Ciencias Administrativas, Económicas y Contables
LUIS AMIGÓ

Programa

Gastronomía

Agencia de practicas

Nanita Nana S.A.S

Fecha del proceso

12/09/2022 – 13/03/2023

Tabla de contenido

1. Presentación de la empresa	3
1.1. Nombre de la empresa.....	3
1.3. Actividad.....	3
1.4. Breve historia e importancia dentro del sector gastronómico local y regional	3
1.5. Estructura organizacional	3
1.5.1 Organigrama Empresarial.....	4
2. Planteamiento del problema.....	5
3. Justificación del problema	6
4. Objetivos.....	7
4.1 Objetivo general.....	7
4.2 Objetivos específicos	7
5. Resultados.....	7
6. Impactos esperados	12
6.1 Beneficios de la caracterización y su impacto en los stakeholders	14
6.1.1 Stakeholders internos	15
6.1.2 Stakeholders externos	15
7. Conclusiones.....	16
8. Referencias	17

1. Presentación de la empresa

1.1. Nombre de la empresa

Nanita nana S.A.S

1.2. Ubicación

Ubicada en la ciudad de Medellín en el sector de la floresta en la carrera 79 D con la 44 A- 17

1.3. Actividad

Empresa dedicada a la Manufactura, comercialización y distribución de productos de panadería y repostería

1.4. Breve historia e importancia dentro del sector gastronómico local y regional

La empresa se constituye en el año 2016, la cual busca una expansión tanto en el área metropolitana como en los municipios de Antioquia, con el objetivo de ser reconocidos por despertar sabores y recuerdos tradicionales asociados a las recetas de la abuela, por medio de la elaboración de postres sencillos de la región resaltando la tradición y manufactura artesanal. Actualmente la empresa cuenta con un portafolio amplio de productos, entregando a cada uno de sus clientes preparaciones con criterios de calidad y a su vez resaltando el sabor de hogar.

1.5. Estructura organizacional

La empresa cuenta con 6 trabajadores, 2 en producción, 1 practicante, 1 en ventas y comercialización de productos y 2 como gerentes establecidos.

1.5.1 Organigrama Empresarial



Imagen I. Fuente: elaboración propia

2.Planteamiento del problema

En un contexto empresarial tan dinámico y competitivo, es fundamental que las organizaciones adopten medidas de control y prevención con las cuales puedan optimizar sus procesos y reducir gastos (De león et al. 2022). En este sentido, para De la Cruz e Ibañez(2020), la mejora continua es un aspecto relevante para alcanzar la calidad y la sostenibilidad en un contexto de crisis, globalización y revolución tecnológica, que exige como reto la adaptabilidad de todos los procesos empresariales que respondan a las estrategias orientadas al logro de la excelencia organizacional.

En relación con lo anterior, existen modelos de gestión que tienen como fin minimizar gastos y pérdidas, al mismo tiempo incrementar la creación de valor para el cliente final (De la Cruz e Ibañez,2020). Por ende, la eliminación o reducción de todas las actividades que no añaden valor al proceso de producción enfocan su atención en la optimización de los recursos de la empresa (Roy, 2018). De modo que, para Randhawa y Ahuja, (2018) , la mejora continua busca transformar un proceso dentro de las empresas, cuyo enfoque sea lograr la eficacia y la eficiencia de toda operación para obtener ventajas competitivas que se vean reflejadas en las preferencias del consumidor.

Según lo expuesto anteriormente, la presente propuesta busca responder a la siguiente pregunta: ¿Cómo actualizar la estandarización de procesos con el fin de optimizar la ejecución de las actividades en el área de producción?

3. Justificación del problema

Las exigencias de la sociedad han hecho que las empresas busquen estar actualizados en las nuevas tendencias y en generar ofertas llamativas a los clientes, para ser mucho más competitivos en el mercado y generar reconocimiento en la mente del consumidor Rai et al (2020). En relación, para Burger (2017), los desafíos de fabricación que enfrenta la industria deben abordarse en el contexto multifacético de la sostenibilidad para seguir siendo relevante y competitivo. En consecuencia, en el sector productivo la planificación se orienta hacia la implementación de estrategias productivas que aumenten la eficiencia de sus procesos, optimizando el desempeño del talento humano y de sus materias primas (Torres, 2010). De modo que, para Tortorella et al (2018), la mejora continua pretende responder a la necesidad que tienen las empresas de optimizar sus procesos comenzando por el reconocimiento y adaptación de sus trabajadores a las nuevas formas de producción.

Por tal motivo, en la empresa nanita nana s.a.s se hace necesario implementar mejores prácticas en la ejecución de los procesos, debido a que, es prioritario considerar factores internos como la limpieza, orden, optimización de los espacios y de los recursos, así como tener en cuenta, el deterioro de los activos (maquinaria, equipo e instalaciones), con el fin de garantizar la calidad de los procesos de acuerdo a los parámetros establecidos.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Actualizar la documentación de recetas y procesos para la estandarización en la ejecución del área de producción en la empresa Nanita Nana S.A.S.

4.2 Objetivos específicos

- Revisar el estado de la documentación de recetas por línea y los procesos de empaque, etiquetado, limpieza y desinfección existentes en la empresa.
- Generar un formato general para la homologación de la documentación de recetas y procesos de la empresa.
- Digitalizar el procedimiento paso a paso de las recetas y procesos de producción de forma descriptiva y concreta

5. Resultados

En este aspecto como profesional en proceso practico y utilizando las competencias adquiridas durante el proceso formativo, como medida inicial se realiza una observación con enfoque diagnóstico de la empresa bajo la metodología DOFA con el fin de identificar debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se encontraban en los procesos realizados en esta. Con la observación realizada se procede a plantear la matriz, con cada uno de los ítems mencionados anteriormente.

A continuación, se muestra la imagen dos correspondiente a la matriz DOFA

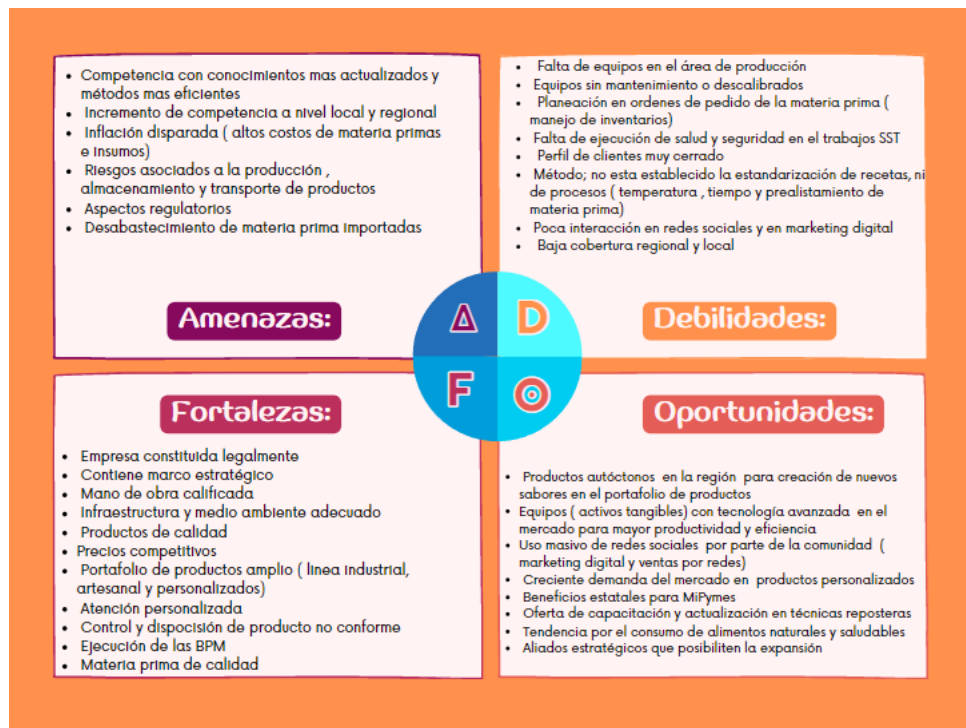


Imagen 2. Fuente: Elaboración propia

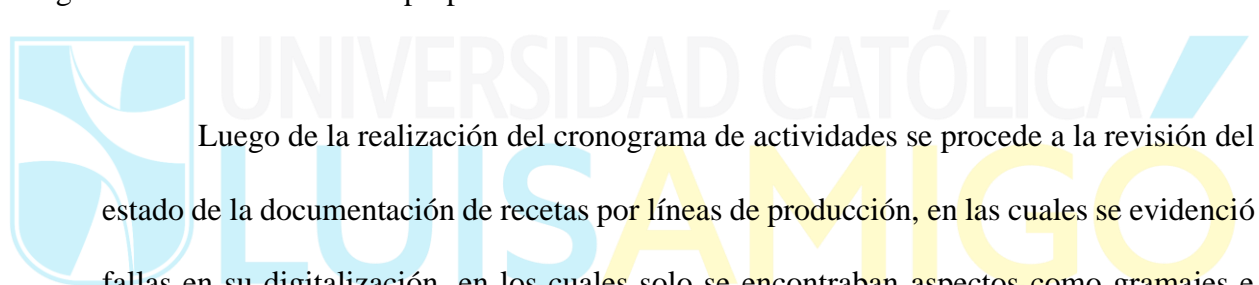
Posteriormente se realiza un análisis de los aspectos más relevantes encontrados en la matriz, los cuales sirvieron como insumo para establecer un cronograma de actividades relacionadas con el área de producción de la empresa.

Luego se procedió a esquematizar un cronograma de actividades con sus respectivas acciones de mejora, con el objetivo de responder a la pregunta problematizadora. Dicho cronograma se proyectó para ser ejecutado en los meses de septiembre, octubre noviembre y diciembre del año 2022.

A continuación, se muestra la imagen tres correspondiente al cronograma de actividades con sus respectivas acciones de mejora.

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE					DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO		
	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM5	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM1	SEM2	
Revisar el estado de la documentación de recetas por línea y los procesos de empaque, etiquetado, limpieza y desinfección existentes en la empresa.																								
Crear formatos para la documentación de recetas y estandarización de procesos de etiquetado, producción, y empaque																								
Digitalizar en el nuevo formato la línea de producción institucional																								
Digitalizar en el nuevo formato la línea de producción por pedidos personalizados																								
Digitalizar en el nuevo formato las recetas de rellenos y decoración de tortas																								
Digitalizar en el nuevo formato las recetas de tortas especiales																								
Digitalizar en el nuevo formato los procesos de limpieza y desinfección, etiquetado y empaque																								
Consolidar y estructurar documentación para trabajo investigativo de grado																								

Imagen 3. Fuente: elaboración propia.



Luego de la realización del cronograma de actividades se procede a la revisión del estado de la documentación de recetas por líneas de producción, en las cuales se evidenció fallas en su digitalización, en los cuales solo se encontraban aspectos como gramajes e ingredientes que se utilizaban dependiendo de la cantidad que era producida. En consecuencia, debido a la falta de información detallada en los formatos respecto a los procesos realizados, generaban que el nuevo personal realizara los procesos de forma improductiva.

A continuación, se muestra en la imagen cuatro del formato utilizado antes de la actualización.

REFERENCIA		MARIALUISA	
LIBRAS A PREPARAR		6	
PESO POR LIBRA		1733,985	
PESO TOTAL		10455,000	
FECHA DE PRODUCCION		13 - 01 - 23	
FECHA DE VEN:		22 - 01 - 23	
LOTE:		13	
INGREDIENTE	und	ingredientes a pesar	Lote interno
Premezcla SIN AZÚCAR TECNAS	gramos	✓ 3810,0	1095
Premezcla relleno		✓ 300,0	1095
Huevos	gramos	✓ 3192,0	09
Margarina	gramos	✓ 2040,0	10
Polvo de hornear	gramos	✓ 42,0	932
Bicarbonato	gramos	✓ 9,0	04
relleno de mora	gramos	✓ 600,0	956
Esencia de naranja	gramos	✓ 30,0	02
AGUA	gramos	✓ 360,0	—
leche en polvo	gramos	✓ 72,0	05
SORBATO DE POTASIO (EN EL AGUA)	gramos	✓ 18,0	948
ACIDO SORBICO(EN LA HARINA)	gramos	✓ 18,0	948
ACIDO LACTICO (AL FINAL DEL BATIDO)	gramos	✓ 18,0	03
TOTAL		10509,000	
OBSERVACIONES:			

Imagen 4. fuente: Nanita nana S.A.S

Seguido a esto se genera un formato general en el cual se homologa cada una de las recetas y se clasifican por líneas de producción las cuales se especificaron en las siguientes categorías (especiales, personalizadas e institucionales). Después de la revisión de la documentación y de generar los formatos, se ejecuta los reajustes del manual de procesos, elaborando una digitalización del paso a paso de cada receta bajo los siguientes parámetros:

1. Mise and place de materias primas e insumos y utensilios.
2. Elaboración de la referencia de producto (torta o bizcochuelo base)
3. Preparación de rellenos
4. Proceso de horneado
5. Reposo

6. Proceso de armado
7. Proceso de decoración (producto terminado)
8. Empaque y etiquetado del producto
9. Limpieza y desinfección de áreas de trabajo, equipos y utensilios.

A continuación, se muestra la imagen 5 en la cual se evidencian los reajustes en el manual de estandarización de procesos

Caracterización de procesos		Código: CPTZ
Caracterización de proceso de Torta envinada mundiales		Version: 02
		Fecha: octubre 2022
Caracterización de procesos torta envinada		
Objetivo	Responsables	Preoperativos
Establecer descriptivamente los pasos a realizar para la fabricación de torta envinada, instaurando parámetros claros que permitan la estandarización y ejecución del producto.	Gerencia General Asesor de Calidad Personal Manipulador	<ol style="list-style-type: none"> 1) Realice la verificación de cloro y pH del agua 2) Dosificación de detergentes y desinfectantes. 3) Realice la correcta limpieza y desinfección de los equipos y utensilios a utilizar durante el proceso 4) Realice una breve supervisión del estado de la planta de proceso en general, estibas de materia prima, mesones, funcionamiento de equipos. 5) Pre acondicionamiento de macro ingredientes <ul style="list-style-type: none"> - Pesaje de materias primas en área de almacenamiento - Limpieza y desinfección de huevos
Alcance		
Se busca describir los procesos realizados desde el pesaje de la materia prima, la ejecución, el empaque y rotulado del producto terminado.		
Descripción de la operación batido		
<ul style="list-style-type: none"> - Disponer en el bowl un 10% del total del huevo (212gr) mezclado con el sorbato de potasio luego el azúcar, margarina , ácido sorbico y se realiza un proceso de cremado por 2 minutos a velocidad 2 - Posteriormente se incorpora a la mezcla batida anteriormente el propinato disuelto en vino moscatel , color caramelo, esencia de ponqué , esencia de mantequilla , esencia de canela , esencia de vino moscatel , las pasas , a fruta cristalizada y cremar de nuevo por 3 minutos a velocidad 2 - posteriormente se agrega la mezcla de harina y nucleo al batido al tiempo con el huevo (INTERCALADO) hasta que la mezcla este bien incorporada en velocidad 1 Y AGREGAR LAS BREVAS - se agrega el agua y se deja batir por 5 minutos a velocidad 2 - Posteriormente se porcionan en moldes con un peso de 1990 por cada molde y finalmente se hornea a 165°/165° 1 hora y media 1 hora con papel y 30 minutos sin papel 		
Proveedores	Entradas ingredientes	utensilios
Objetivos del proceso	Salidas	Clientes
		Responsable del proceso

Imagen 5. Fuente: elaboración propia.

6. Impactos esperados

Después de la digitalización se implementaron las mejoras con las caracterizaciones realizadas por la practicante. luego del análisis del proceso antiguo que se evidencia con las siguientes características: prelistamiento, batido, vaciado, cocción y reposo en las siguientes imágenes se muestran los procesos de dos productos sin la caracterización

datos iniciales	
producto	maria luisa
lotes de produccion	6 lotes
unidades x lote	6 unidades
tiempo x lote	1 hora

Imagen 6. Fuente propia

datos iniciales	
producto	torta envinada mundial
lotes de produccion	4 lotes
unidades por lote	4unidades
tiempo x lote	3 horas 45min

Imagen 7 Fuente propia

Cómo se observa en las imágenes 6 y 7 para realizar una producción en este caso de maría luisa, el tiempo por cada lote es de una hora es decir que para realizar seis lotes de esta referencia se necesitan seis horas de producción.

Teniendo en cuenta, que en Colombia por ley solo se trabajan ocho horas diarias, esto quiere decir que para realizar solo una referencia que posee como mínimo 6 lotes se tomaría casi toda la jornada para cumplir con el proceso.

En cuanto al proceso de torta envinada mundial, el tiempo por cada lote es de 3 horas y 45 minutos, lo que implicaba que para realizar 4 lotes de esta referencia se hacía necesario 2 jornadas y media de 8 horas para culminar la producción.

Posteriormente se utilizaron las caracterizaciones con los reajustes y reestructuración de los formatos, en los que se parametrizaron el paso a paso para la realización de forma óptima de los procesos en el área de producción.

En las siguientes imágenes se demuestra los procesos de las mismas referencias, pero utilizando los nuevos formatos con la caracterización.

datos iniciales	
producto	torta envinada mundial
lotes de produccion	4 lotes
unidades por lote	4unidades
tiempo x lote	3 horas 45min
ahorro de tiempo con caracterizacion	3 horas
eficiencia con implementacion de mejora	20%

Imagen 8. Fuente: elaboración propia

datos iniciales	
producto	maria luisa
lotes de produccion	6 lotes
unidades x lote	6 unidades
tiempo x lote	1 hora
ahorro de tiempo con caracterizacion	45min
eficiencia con implementacion de mejora	25%

Imagen 9. Fuente elaboración propia

Al observar las imágenes 8 y 9 utilizando la caracterización se notó un ahorro de tiempo en cuanto al proceso de elaboración de la maria luisa, la cual normalmente sin los reajustes en la caracterización se empleaba 1 hora por lote, como resultado de los ajustes se tomó un tiempo de elaboración de 45 minutos por lote, lo que quiere decir que obtuvo un ahorro de tiempo del 25%. lo que traduce en una optimización respecto a horas de trabajo para esta referencia, debido que ya no se trabajaría 6 horas por cada referencia si no 4 horas y media en este caso para realizar 1 referencia.

En cuanto a la referencia de torta envinada mundiales, la cual normalmente se utilizaban 3 horas y 45 minutos por lote con estos ajustes se tomó un tiempo de 3 horas por lote lo que quiere decir que se obtuvo un ahorro de tiempo del 20 % lo que se traduce en una optimización en tiempo de elaboración para esta referencia, lo que implica que no se trabajaría 2 jornadas y media por referencia, si no 1 jornada y media por referencia para poder culminar la producción.

después de realizar un comparativo del funcionamiento de la caracterización antigua vs la actualización en producción, se observó una mejora en productividad a la hora de utilizar este formato, dado que no solo disminuyo el tiempo de los procesos, a su vez se obtuvo un ahorro en costos por parte de la empresa.

6.1 Beneficios de la caracterización y su impacto en los stakeholders

Luego de ver los beneficios de la caracterización estos evidencian que impactan de forma positiva a los stakeholders de la empresa nanita nana S.A.S

6.1.1 Stakeholders internos

empleados: la organización de este proceso trajo para los empleados un ahorro en tiempo, pues tareas que se tomaban casi toda una jornada o más de esta tuvo una disminución en el tiempo, lo cual podría ser utilizado tanto para realizar otra tarea en la empresa o tener una calidad de vida para realizar actividades fuera del horario laboral.

Para este caso la empresa entraría a cumplir con los parámetros establecidos en la nueva reforma laboral que se comienza a regir en el mes de julio del presente año lo cual traería beneficios para los empleados, puesto que recibirán la misma remuneración económica por menos horas trabajadas, de modo que traería motivación al empleado y descanso aportando así mayor productividad dentro de la jornada laboral y con un aumento en el enfoque en la creación y captura del valor agregado que hasta el día de hoy es lo que le brinda ventajas competitivas a la empresa.



Propietarios: para los propietarios estandarizar procesos no solo trae beneficios de organización, si no también optimización en tiempo lo que se traduce en ahorro de recursos financieros como se hace alusión, en las imagen 8 y 9 este tipo de beneficios para el propietario no sólo le evita pagar horas extras o recargos nocturnos, sino también la utilización de ese dinero para reinvertir en la empresa o para realizar un mantenimiento más riguroso a los equipos o comprar materia prima de mejor calidad.

6.1.2 Stakeholders externos

Clientes: la estandarización de procesos no solo beneficia internamente a una empresa, a su vez se ve reflejado externamente, para este caso se demuestra a los clientes

que con este proceso la calidad del producto final (tortas, institucionales, especiales y personalizadas) que reciban siempre será la misma lo que traduce a una satisfacción por parte de ellos y se generará el factor confianza en la empresa.

proveedores: para que la estandarización de procesos sea óptima se buscará que los proveedores ofrezcan una materia prima certificada, esto implica que la empresa exija parámetros de calidad al proveedor.

Con el ahorro económico obtenido por las mejoras implementadas la empresa Nanita Nana S.A.S puede entrar a una negociación con los proveedores y que estos realicen ofertas de materia prima de mejor calidad a la que en el momento se utiliza o cambiar de proveedor por uno que ofrezca uno de mejor calidad sin sacrificar el precio.



7. Conclusiones

- Al finalizar el proceso de prácticas en la empresa nanita nana S.A.S y según lo registrado en este informe, se puede concluir que el proceso de práctica profesional aportó un acompañamiento constante frente a la mejora continua en los procesos de la empresa tanto a nivel de producción como administrativo.
- Estandarizar procesos fue la mejor herramienta para facilitar el funcionamiento de la empresa pues este mecanismo permitió definir etapas lo cual permite que sea más fácil controlarlas y mejorarlas dando lugar a un servicio y producto con mayor calidad realizada por cualquier empleado de la empresa.
- El trabajo realizado durante todos los meses en los que se estuvo en este proceso de aprendizaje ha logrado reducir tiempos y dinero para la empresa.

- La aplicación de este tipo de formatos le permitió a la empresa reestructurar procesos que eran exhaustivamente largos para los empleados y que en algún momento, les impedía tener tiempo de calidad con la familia por los tiempos tan prolongados que se encontraban en el establecimiento cumpliendo con horas extras para cumplir con la demanda de los clientes.
- Se le recomienda a la empresa la introducción de nuevos sabores a las líneas de producción pues el ingreso de nuevas referencias traería otra imagen de lo que es la empresa y junto a esto nuevos clientes potenciales.



8. Referencias

1. Gutiérrez, C. L.; Ibáñez Ibáñez, M. R. (2020). Lean Six Sigma y su importancia en la gestión de cadenas de suministro en las pymes en tiempos de COVID 19. *Revista de Investigación Multidisciplinaria CTSCAFE*.2021.5(15) [citado 14 de marzo de 2020].
Disponible en: Disponible en: <http://www.ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/view/162>
2. Lay-De-León, R., N, Acevedo-Urquiaga, A., J y Acevedo-Suárez, J.,A. (2022). Guía para la aplicación de una estrategia de mejora continua. *Ingeniería Industrial*, 43(3), 30-48.
Epub 11 de noviembre de 2022. Recuperado en 04 de marzo de 2023, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362022000300030&lng=es&tlng=es.

3. M.D. Burger, G.A. Oosthuizen, J.F. Oberholzer, P. De Wet, C.I. Ras. (2017). Strategies to Standardise Bamboo for Manufacturing Process Chains. *Procedia Manufacturing*, Volume 8, Pages 330-337. doi: 10.1016/j.promfg.2017.02.0
4. RAI, C; ET AL. (2020) Implementation of 5S Tools in Bottling Industry to Improvement of Productivity, *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology*, doi:<https://doi.org/10.22214/ijraset.2020.31992>
5. RANDHAWA, J. S. AHUJA, I. S. (2016) Empirical investigation of contributions of 5S practice for realizing improved competitive dimensions. *International Journal of Quality & Reliability Management*.35(3):779-810. [citado 18 de enero de 2018]. Disponible en: doi: 10.1108/IJQRM-09-2016-0163
6. Torres, P., Pérez, A., Marmolejo, L. F., Ordóñez, J. A., & García, R. E. (2010). Una mirada a la agroindustria de extracción de almidón de yuca, desde la estandarización de procesos. *Revista EIA*, (14), 23-38.
7. Tortorella, G. L. et al. (2018). Lean manufacturing implementation: leadership styles and contextual variables. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(5):1205-1227. [citado 18 de enero de 2018]. Disponible en: 10.1108/IJOPM-08-2016-0453