

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Propuesta de plan de mejora para optimizar los procedimientos de estandarización en las áreas de
cocina fría y cocina caliente

Practicante

Juliana Posada Angel

Asesor

Willian Israel Galindo Padilla

Facultad

Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa

Gastronomía

Agencia de practicas

Bloodors York Luxury Suites

Fecha del proceso

14/11/2023 – 19/04/2024

Contenido

Presentación de la agencia.....	3
Historia	3
MISION:.....	3
VISIÓN	3
Valores corporativos	4
Planteamiento del problema	5
Objetivos	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
Resultados	9
PLAN DE MEJORA PARA EL HOTEL YORK LUXURY SUITES:	16
Propuesta de Mejora.....	16
Impactos esperados	19
Conclusiones.....	20
Bibliografía.....	20

Presentación de la agencia

Historia

La colección Bluedoors Apartment Boutique Hotels nació hace más de veinte años con una iniciativa empresarial de su fundador y CEO, el Sr. Fernando Sánchez Paredes. Al crear Bluedoors, el Sr. Fernando Sanchez se basó en su amplia experiencia hotelera como Gerente General de la cadena de hoteles Royal y luego como gerente de diferentes proyectos hoteleros como el hotel 101 Park House, el hotel y el Centro de Convenciones AR, entre otros.

La colección Bluedoors Hotels cuenta con cuatro hoteles, tres con ubicaciones estratégicas en la ciudad de Bogotá y uno en Medellín. Cada uno representa lo mejor de la hospitalidad colombiana, con énfasis en el servicio personalizado que deja una impresión inolvidable en nuestros huéspedes.

Bluedoors York Luxury Suites, es un Apartment Boutique Hotel con 23 pisos y 110 suites de lujo totalmente domotizadas, ubicado en el exclusivo sector de El Poblado en Medellín, en la avenida El Poblado, a pocos pasos de la sede de la Cámara de Comercio en Medellín, el Club Campestre y la universidad EAFIT.

MISION:

Encantar a nuestros clientes con experiencias súper WOW, brindando servicio con pasión, para que sean felices y siempre nos prefieran

VISIÓN

Para el año 2026 ser reconocido como el mejor hotel de Colombia

Valores corporativos

1. Confiabilidad
2. Justicia
3. Bondad
4. Respeto
5. civismo
6. Responsabilidad

Planteamiento del problema

En un entorno empresarial altamente competitivo, es importante que las organizaciones implementen medidas de control y prevención que les permitan optimizar sus procesos y reducir costos (León et al. 2022). En este sentido, según De la Cruz e Ibáñez (2020), la mejora continua es un tema importante para resaltar la calidad y la sostenibilidad en un entorno cambiante caracterizado por globalización, la revolución tecnológica y las contingencias sanitarias que afectan la resiliencia y adaptabilidad de todos los negocios.

Los consumidores están incrementando sus expectativas y la competencia se ha vuelto más intensa, lo que ha hecho que sea crucial mejorar el funcionamiento de las operaciones y lograr una mayor eficiencia. Estos cambios en la concepción de la actividad empresarial han generado una reevaluación de la teoría organizacional, donde se observa un cambio de enfoque desde las estructuras hacia los procesos. En este contexto, cobra relevancia la Gestión por Procesos, un enfoque metodológico destinado a mejorar el rendimiento empresarial mediante el diseño meticuloso y la ejecución disciplinada de todos los procesos organizativos. (Mallar, 2010)

Según lo expuesto anteriormente, el problema central que motiva esta investigación es la falta de atención a los procedimientos deficientes en el uso de recetas estándar en el restaurante Nómade y su impacto económico y en la satisfacción del consumidor. La pregunta problematizadora que guiará esta investigación es: ¿Cómo podemos garantizar un seguimiento riguroso y consistente de las recetas estándar en el restaurante Nomade del hotel BLOODORS YORK LUXURY SUITES para mejorar la calidad y consistencia de los platos.

Justificación

La estandarización de procesos en el área de producción en establecimientos de alimentos y bebidas es una herramienta muy importante ya que ayuda al control y manejo adecuado de cada una de las funciones que presente dicha área, los procesos son pasos secuenciales que añaden valor agregado a un producto o servicio y que adecuada administración deberá incluir un modelo integral que ofrezca un equilibrio entre precisión, recursos y tiempo de ejecución (Costales Vargas , 2016)

Mencionan De la Cruz e Ibañez (2020), que existen enfoques de gestión que se centran en reducir costos y evitar pérdidas, al mismo tiempo que buscan maximizar la creación de valor para el cliente. Desde los proveedores hasta cada rincón de los procesos internos de la organización, la mejora continua aspira a convertirse en un programa arraigado en las empresas, con el objetivo de lograr una operación más efectiva y eficiente. Se busca obtener ventajas competitivas que realmente influyan en las elecciones del consumidor, por lo tanto, la eliminación o reducción de todas las actividades que no añaden valor al proceso de producción o a la satisfacción de un cliente, enfocan su atención en la optimización de los recursos de la empresa (Roy, 2018). Así, según Randhawa y Ahuja (2018), la mejora continua tiene como propósito modificar un proceso en el ámbito empresarial, centrándose en alcanzar la efectividad y eficiencia en todas y en cada una de las operaciones, con el fin de obtener ventajas competitivas que se reflejen en las elecciones y la satisfacción de los consumidores.

La calidad no puede ser definida de manera absoluta, sino que está intrínsecamente vinculada a la disposición del cliente para pagar. La percepción de calidad por parte del cliente, que es el consumidor final, se basa en el nivel de satisfacción experimentado. Es

esencial reconocer que las características no percibidas por el cliente no contribuyen a su satisfacción. Esto subraya la importancia de recopilar información precisa del cliente. Por otro lado, si determinadas características no impactan en la satisfacción del cliente, su eliminación puede llevar a reducciones de costos. Cuando un producto carece de defectos, se denomina calidad de diseño, ya que evalúa la concordancia entre las necesidades y la propuesta delineada por el personal a cargo. (Heredía Álvaro, 2000)

Kotler (2002), afirma que las empresas centradas en el cliente se encuentran en una mejor posición para establecer estrategias que proporcionen beneficios a largo plazo, además, la gestión de la relación con el cliente no significa ignorar a la competencia, sino mantenerse cerca y responder con estrategias diferentes a las necesidades de esos clientes. En este sentido, en el ámbito de la producción, la planificación se dirige hacia la adopción de estrategias que potencien la eficiencia de los procesos, mejorando tanto el rendimiento del personal como el aprovechamiento de las materias primas y la satisfacción del cliente (Torres, 2010). Por lo tanto, de acuerdo con Tortorella y colaboradores (2018), la mejora continua tiene como objetivo abordar la imperante necesidad de las empresas de perfeccionar sus procesos, comenzando con el reconocimiento y la adaptación de sus empleados a las modalidades de producción.

Por tal motivo, en el restaurante Nomade del hotel BLOODORS YOTK LUXURY SUITES es esencial adoptar prácticas más efectivas en la realización de los procesos, ya que es de máxima importancia tener en cuenta factores internos como el seguimiento correcto de recetas, la organización y la eficiencia en el uso del espacio y de los recursos y así asegurar la calidad de los procesos conforme a los estándares establecidos.

Objetivos

Objetivo general

Proponer un plan de seguimiento para el cumplimiento de los procesos de estandarización del restaurante Nómade para el año 2024, con el objetivo de incrementar la eficiencia y la calidad, asegurando una oferta gastronómica competitiva que satisfaga las expectativas de los clientes.

Objetivos específicos

- Diagnosticar medidas para mejorar la eficiencia en los procesos de producción de forma descriptiva y concreta.
- Diseñar propuestas o indicadores para fomentar la participación y el compromiso del equipo
- Implementar un programa de capacitación continua para los cocineros, con el fin de mejorar su comprensión y habilidades en la preparación de recetas estandarizadas en cocina fría y caliente con un aumento en el nivel de conocimiento y competencia evaluado a través del formato de evaluación de capacitación.

Resultados

Como profesional en proceso y haciendo uso de las competencias adquiridas a lo largo de la formación profesional, se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de la empresa mediante una metodología DOFA. Este enfoque diagnóstico permitió identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas presentes en los procesos empresariales.

Tras completar la fase de observación, se procedió a elaborar la matriz DOFA, en la cual se plasmaron de manera estructurada y analítica los hallazgos obtenidos. Cada uno de los elementos identificados fue meticulosamente analizado y categorizado en la matriz, brindando una visión clara y detallada de la situación actual de la empresa.

A continuación, se adjunta la imagen correspondiente a la matriz DOFA, que servirá como herramienta fundamental para el desarrollo de estrategias y la toma de decisiones informadas en el camino hacia la mejora y el crecimiento empresarial.



Posteriormente, se lleva a cabo una evaluación de los puntos más destacados identificados en la matriz, los cuales fueron utilizados como base para elaborar un cronograma de actividades.

Luego, se procedió a la elaboración de un plan detallado de actividades que incluía acciones específicas de mejora, diseñado para abordar la cuestión central planteada. Este plan se programó para su implementación durante los meses de noviembre, Diciembre, Enero, Febrero, Marzo y Abril de los años 2023 y 2024. A continuación, se muestra la imagen correspondiente al cronograma de actividades.

Diagrama de Gantt



DIAGRAMAS DE PROCESOS: Pasos y procesos dentro del restaurante NOMADE del hotel BLOODORS YORK LUXURY SUITES

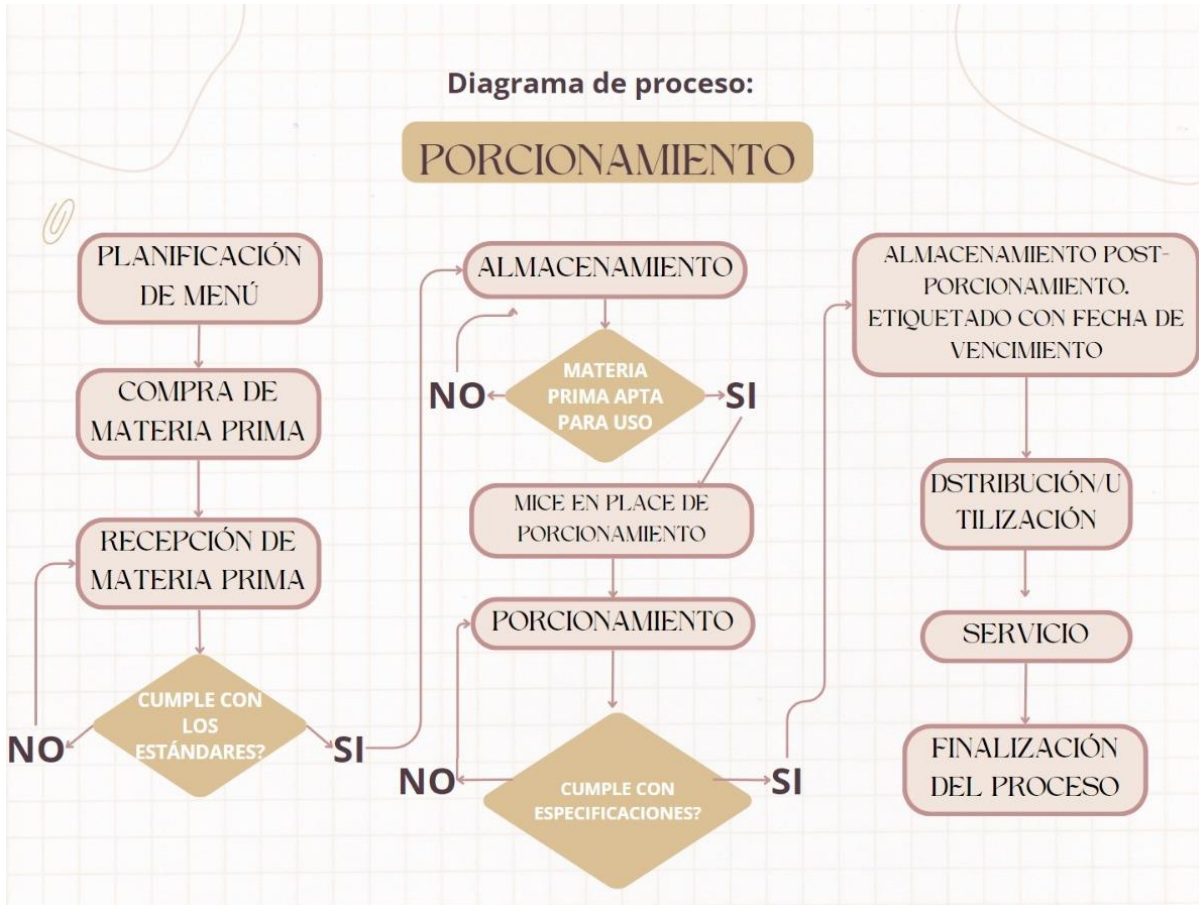


Diagrama de proceso:

SERVICIO DE BUFFET

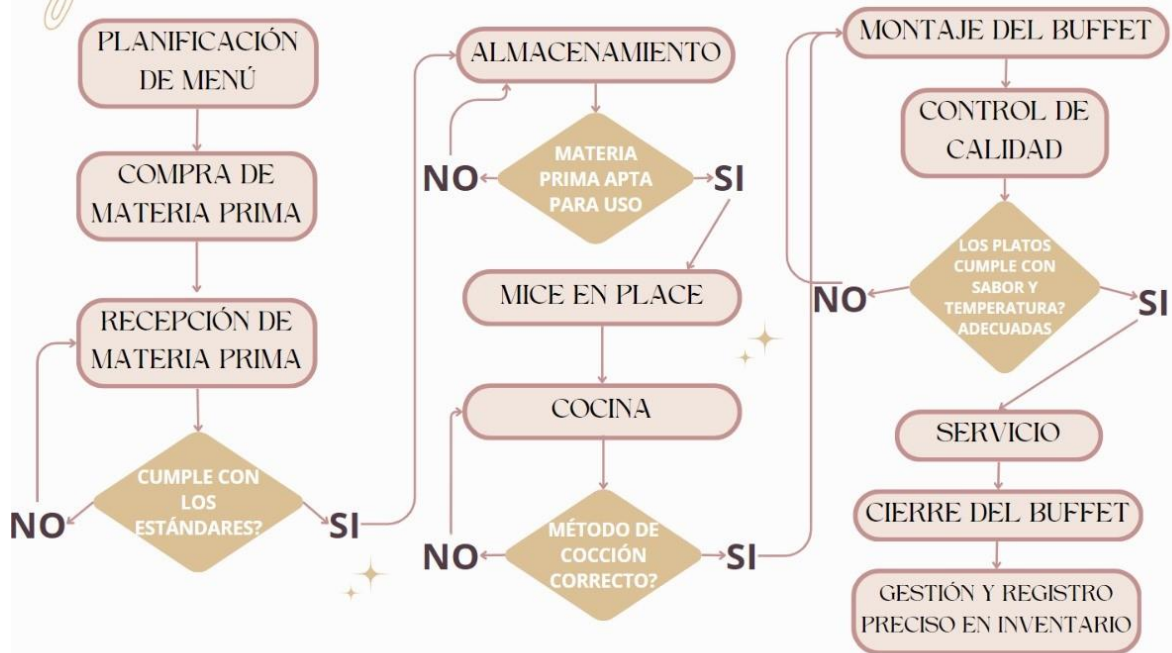


Diagrama de proceso:

COCINA FRIA

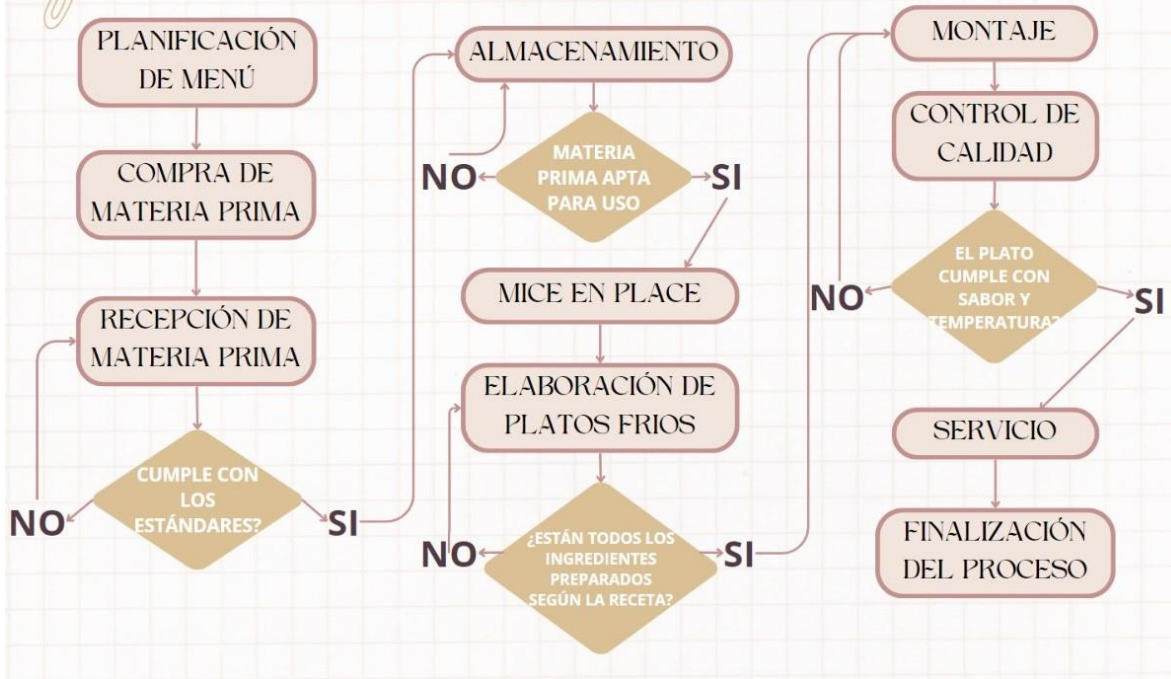
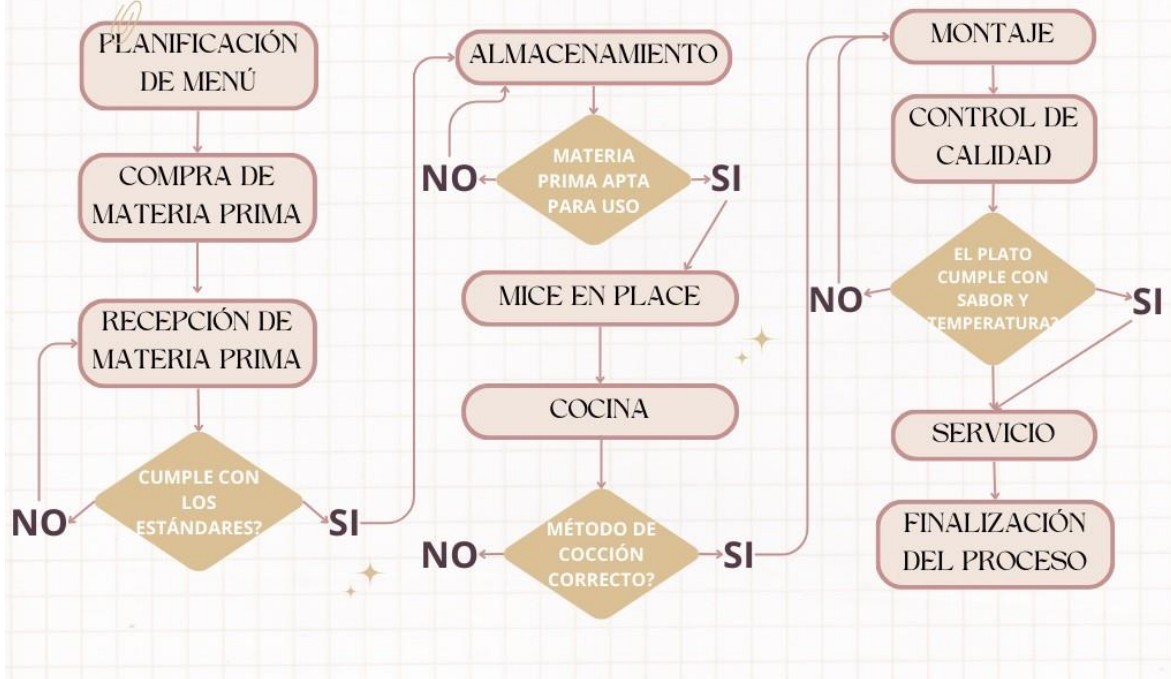


Diagrama de proceso:

COCINA CALIENTE



PLAN DE MEJORA PARA EL HOTEL YORK LUXURY SUITES:

Propuesta de Mejora:

- Para mejorar el procedimiento de estandarización en las áreas de cocina caliente y fría, se propone implementar una capacitación más completa y continua para los cocineros. Además, se sugiere establecer un indicador que evalúe la efectividad de esta capacitación en el desempeño del personal de cocina.

Formato de Evaluación Post-Capacitación

Instrucciones: Este documento está diseñado para medir la efectividad de la capacitación en recetas estandarizadas para las áreas de cocina fría y caliente. Su participación y respuestas honestas son fundamentales para evaluar y mejorar continuamente nuestro programa de formación.

1. Objetivo Personal: ¿Qué habilidades específicas espera mejorar tras completar esta capacitación?
2. Experiencia Previa: Describe tu nivel de experiencia previo en la preparación de recetas estandarizadas.
3. Inquietudes Preliminares: Antes de iniciar, ¿había algún aspecto de la capacitación que le causara preocupación?
4. Criterios de Utilidad: ¿Qué elementos específicos determinarán si la capacitación ha sido exitosa para ti?

5. Comprensión del Propósito: ¿Fue clara la finalidad de esta capacitación desde el inicio?
6. Alojamiento del Tiempo: ¿Consideras que se asignó un tiempo adecuado para tu participación en esta formación?
7. Satisfacción de Expectativas: ¿La capacitación cumplió con tus expectativas? ¿Por qué sí o por qué no?
8. Aspectos Favorables y Desfavorables: ¿Qué componentes de la capacitación encontraste más valiosos y cuáles crees que podrían mejorarse?
9. Evaluación de la Calidad: En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificarías la calidad general de la capacitación?
10. Cumplimiento de Objetivos de Aprendizaje: ¿Consideras que aprendiste lo que esperabas aprender?
11. Ausencias Temáticas: ¿Hubo algún tema que esperabas se abordara y no se incluyó?
12. Resolución de Dudas: ¿Tuviste oportunidad de resolver tus dudas durante la capacitación?
13. Nivel de Profundidad del Contenido: ¿Crees que la capacitación se limitó a conceptos básicos o proporcionó nuevos conocimientos?
14. Familiaridad con Técnicas Específicas: ¿Te sientes ahora más capacitado(a) en las técnicas específicas requeridas para la preparación de cada receta?
15. Dominio de Preparación y Presentación: ¿Eres capaz de explicar y ejecutar adecuadamente la preparación y presentación de al menos dos platos de cada tipo (caliente y frío)?
16. Evaluación de Ingredientes: ¿Has adquirido habilidades para evaluar la calidad de los ingredientes antes de su uso?

17. Aplicación Práctica: En los últimos dos meses, ¿has tenido la oportunidad de aplicar las recetas estandarizadas de manera exitosa?
18. ¿Considera que el material proporcionado fue práctico y beneficiará directamente su desempeño en la cocina?
19. ¿Le resultó claro y sencillo comprender el material presentado durante la capacitación?

Observaciones Finales: Agradecemos tus comentarios adicionales o sugerencias que contribuyan a enriquecer futuras capacitaciones y elevar el estándar de nuestras prácticas culinarias.

Impactos esperados

1. Mejora en la calidad del producto final: Al estandarizar los procedimientos, además de capacitar al personal en este aspecto, se garantiza una consistencia en la calidad de los platos tanto en cocina fría como caliente, lo que llevará a una mejora general en la calidad del producto final.
2. Consistencia en la experiencia del cliente: Al garantizar que los platos se preparen de manera consistente según las recetas establecidas, se proporcionará una experiencia más uniforme a los clientes, lo que puede aumentar su satisfacción y fidelidad hacia el establecimiento
3. Aumento de la eficiencia operativa: Al tener procedimientos estandarizados, el personal de cocina podrá trabajar de manera más eficiente, lo que puede llevar a una reducción en los tiempos de preparación, así como a una mejor gestión del flujo de trabajo en general.
4. Reducción de errores y desperdicios: La estandarización de los procedimientos ayudará a minimizar los errores durante la preparación de los alimentos, lo que a su vez reducirá los desperdicios de ingredientes y el costo asociado con los mismos.
5. Facilitación de la formación del personal: La capacitación en recetas estandarizadas facilitará la formación del personal, ya que tendrán procedimientos claros y documentados para seguir.

Conclusiones

En conclusión, la implementación de un plan de mejora para optimizar los procedimientos de estandarización en las áreas de cocina fría y caliente, junto con la capacitación en recetas, es fundamental para mejorar la eficiencia operativa, la calidad del producto final y la experiencia del cliente en un establecimiento gastronómico. Al estandarizar los procedimientos y capacitar al personal constantemente en los procesos de producción, se logra una mayor consistencia en la calidad de los platos, se reducen los errores y desperdicios y se aumenta la eficiencia operativa. Además, esta estandarización facilita la formación del personal nuevo y garantiza el cumplimiento de las normativas de seguridad alimentaria. En última instancia, estos cambios contribuyen a una experiencia más satisfactoria para el cliente y a la optimización general de la operación de cocina.

Bibliografía

1. Lay-De-León, R., N, Acevedo-Urquiaga, A., J y Acevedo-Suárez, J.,A. (2022).

Guía para la

2. Mallar, M. Á., (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. Revista Científica "Visión de Futuro" , 13 (1), .
3. 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
4. Costales Vargas , C. F. (2016). “ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DEL RESTAURANTE TIERRA BLANCA, 2014”. *Acrobat*, 101. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11355/1/84T00509.pdf
5. 5. ROY, M. Lean Manufacturing. 2018; (10): 334-352. [citado 18 de enero de 2018]. Disponible en: Disponible en: [10.4018/978-1-5225-2944-6.ch016](https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2944-6.ch016) [[Links](#)]
6. RANDHAWA, J. S.; AHUJA, I. S. “5S implementation methodologies: literature review and directions, International Journal of Productivity and Quality Management”. 2016; 20(1):48-74. [citado 1 de diciembre de 2016]. Disponible en: [10.1504/IJPQM.2017.080692](https://doi.org/10.1504/IJPQM.2017.080692) [[Links](#)]
7. Heredia Álvaro, J. (2000). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. Universitat Jaume I. <https://www-digitaliapublishing-com.luisamigo.proxybk.com/a/14734>
8. Kotler, P. (2002). Marketing management: Analysis, planning, and control. New Jersey: Prentice Hall.

9. 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.
10. 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