

MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE PALERMO EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA

Nombres y apellidos

LANI MARENCO HERNÁNDEZ
MILKA MANRIQUE MEJIA

Código estudiantil:

20071147273
201011420574

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
MAGISTER EN SISTEMAS DE GESTIÓN

Tutor(es):

LUDYS LOPEZ POLO
MONICA NIETO MARTINEZ

RESUMEN

La presente investigación sugiere un modelo de gestión para la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en el restaurante Palermo, basado en las Normas ISO 9001:2015, ISO 22000:2018 y la Resolución 2674 de 2013. Este modelo tiene como objetivo estandarizar los procesos operativos del restaurante, optimizando la calidad y la inocuidad de los productos, así como la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. El enfoque propuesto no solo garantiza el cumplimiento de estándares internacionales y locales, sino que también fortalece la competitividad del restaurante al asegurar una operación eficiente y segura.

Los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 22000:2018 y la Resolución 2674 del 2013 son importantes para garantizar la calidad y la seguridad alimentaria. A través de la Norma ISO 9001:2015 se gestiona la calidad en todas las áreas operativas, asegurando que cada actividad esté orientada a la satisfacción del cliente y la mejora constante de los procesos. Por otro lado, la Norma ISO 22000:2018, se basa en la gestión de la inocuidad alimentaria, permite identificar y controlar los riesgos asociados con la seguridad de los alimentos. La Resolución 2674 del 2013, establece requisitos específicos para la prestación de servicios de establecimientos gastronómicos.

A partir del diagnóstico inicial del restaurante se identifican diferentes áreas de mejora en cuanto al cumplimiento de las normas, utilizando la herramienta diagnóstica diseñada específicamente para este estudio, se obtuvo como resultado

la identificación de los puntos críticos en los procesos de producción y prestación del servicio, lo que permitió proponer acciones de mejora para abordar las debilidades detectadas y registradas en el Plan de acción propuesto.

A partir de lo investigado en cada uno de los capítulos, se han identificado oportunidades clave para mejorar en cada uno de los procesos del restaurante. La propuesta incluye la estandarización de procedimientos, la capacitación continua del personal, la implementación de controles y auditorías internas, así como el establecimiento de indicadores de desempeño que permitan medir el cumplimiento de los estándares establecidos. Además, se hace énfasis en la importancia de la trazabilidad de los productos, la limpieza y el control de las condiciones sanitarias en todas las áreas de producción.

Este modelo de gestión integral de acuerdo con las Normas estudiadas no solo busca cumplir con requisitos, va más allá al permitir optimizar el servicio gastronómico completo.

Palabras clave: Sistema de gestión, calidad, mejora de procesos, inocuidad, sostenibilidad.

ABSTRACT

This research suggests a management model for the implementation of Good Manufacturing Practices (GMP) at the Palermo restaurant, based on ISO 9001:2015, ISO 22000:2018, and Resolution 2674 of 2013. The goal of this model is to standardize the restaurant's operational processes, optimizing product quality and food safety, as well as customer satisfaction and operational efficiency. The proposed approach not only ensures compliance with international and local standards but also strengthens the restaurant's competitiveness by ensuring an efficient and safe operation.

The requirements of ISO 9001:2015, ISO 22000:2018, and Resolution 2674 of 2013 are essential for guaranteeing quality and food safety. ISO 9001:2015 manages quality in all operational areas, ensuring that each activity is focused on customer satisfaction and continuous process improvement. On the other hand, ISO 22000:2018 focuses on food safety management, enabling the identification and control of risks related to food safety. Resolution 2674 of 2013 establishes specific requirements for the provision of services in food establishments.

From the initial diagnosis of the restaurant, several areas of improvement were identified regarding compliance with the standards. Using the diagnostic tool designed specifically for this study, critical points in the production and service delivery processes were identified, leading to the proposal of corrective actions to address the weaknesses detected and recorded in the proposed action plan.

Based on the research conducted in each chapter, key opportunities for improvement were identified in each of the restaurant's processes. The proposal includes the standardization of procedures, continuous staff training, implementation of internal controls and audits, as well as the establishment of performance indicators to measure compliance with the established standards. Additionally, emphasis is placed on the importance of product traceability, cleanliness, and control of sanitary conditions in all production areas.

This integrated management model, in accordance with the studied standards, not only aims to meet requirements but goes further by optimizing the entire gastronomic service.

Keywords: Management system, quality, process improvement, food safety, sustainability.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE. (2022). *Boletín Técnico, Encuesta Mensual de Servicios (EMS)*. Bogotá: DANE.
2. Bernal, C. L. (2017). Hacia una metodología para el diagnóstico de los procesos de un restaurante. *Hacia una metodología para el diagnóstico de los procesos de un restaurante*. Bogotá, Colombia: Universidad de la Salle. https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/237
3. Certo, S. y. (2014). *Dirección Estratégica &ta Edición*. Madrid, España: Irwin.
4. Henry Ricardo Cabrera, A. M. (Diciembre de 2015). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales. *Enfoque UTE*, 22.
5. Parreño Grijalva, R. L. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 para el restaurante "La Jama" ubicado en el cantón Durán de la provincia del Guayas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química.
6. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (23 de 09 de 2015). NTC ISO 9000:2015. Bogotá, Colombia: ICONTEC.
7. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, I. (23 de 09 de 2015). NTC ISO 9001:2015. Bogotá, Colombia: ICONTEC.
8. Hugo Hernández Palma, I. B. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16 (28), 179-195.
9. Semana, R. (05 de 05 de 2022). *www.semana.com*. Recuperado el 01 de 11 de 2022, de <https://www.semana.com/cocina/historias>: <https://www.semana.com/cocina/historias/articulo/como-van-los-restaurantes-en-colombia-tras-la-pandemia/202206/>
10. David A. Reyes Chacón, A. L. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter Disciplina*, 10 (26), 15.
11. Rocha Hernández Edgar Alfredo, A. S. (2021). Diseño del sistema integrado de gestión con base en las normas NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 9001:2015 en el restaurante de la empresa Hotel & Restaurante Casa Real en Pamplona (Norte de Santander). Pamplona, Colombia: Universidad de Pamplona – Facultad de Ingenierías y Arquitectura.
12. ngela M. Cortés, F. B. (2020). Modelo de costos ocultos en el sector gastronómico con base en NTC ISO 9001:2015. *Revista CURN*, 249-267.

13. Dragicevic, L. (2011). The influence of international standard ISO 9001 implementation on the human resource management in hotels . *DAAAM International* , 2.
14. Martin, D. A. (2017). ISO 9001 Impact on operational performance. *International Journal of Recent Advances in Multidisciplinary Research* , 04 (03), 2407-2415.
15. Bai, L. W. (2019). Food safety in restaurants: The consumer perspective. *International Journal of Hospitality Management* , 139-146.
16. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, I. (2018). ISO 22000: 2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. 150.
17. R.I, L. C., J.II, L. C., & P, J. R. (2004). Incorporación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control en la legislación alimentaria. *Revista de Salud Pública* , 140.
18. Invima. (21 de Diciembre de 2020). *Invima.gov.co*. Recuperado el 1 de Abril de 2023, de <https://www.invima.gov.co/buenas-practicas-de-manufactura-bpm-sinonimo-de-responsabilidad-e-inocuidad-en-los-alimentos>
19. Digital, R. I. (1997). *minsalud.gov.co*. Recuperado el 1 de Abril de 2023, de Ministerio de Salud y Protección Social: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-3075-de-1997.pdf>
20. Digital, R. I. (11 de Julio de 2013). *minsalud.gov.co*. Recuperado el 1 de Abril de 2023, de Ministerio de Salud y Protección Social: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-2674-de-2013.pdf>
21. Pública, F. (2 de Enero de 2013). *funcionpublica.gov.co*. Recuperado el 1 de Abril de 2023, de Función Pública de Colombia : <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51147>
22. Hyun, S. S. (2011). Dimensiones del valor de marca en la cadena restaurante industria. *Cornell Hospitality Quarterly* , 52, 429-437.
23. Morales-Contreras, M. ,.-B. (2020). Identificación de Muda en un servicio de comida rápidaproseso en España. *Revista Internacional de Ciencias de la Calidad y el Servicio* , 201-226.
24. Causado-Rodríguez, E. ,. (2019). Mejora continua del servicio al cliente a través de SERVQUAL y red petri en restaurante Santa marta - Colombia | [Mejora continua del servicio al cliente mediante servqual y red de petri en un restaurante de santa marta, Colombia. *Información Tecnológica* , 73-84.

25. Akcam, B. (2020). Mejorando los procesos de pedidos con tecnología de la información: caso McDonald's. *Revista de Casos de Enseñanza de Tecnologías de la Información* , 102-107.
26. Takeuchi, K. ,. (2021). Artículo Tipo de fuente Diario ISSN 13422618 DOI 10.11221/jima.72.212 Ver más Mejore la eficiencia en los sistemas de trabajo, incluidos los trabajadores de apoyo que utilizan la simulación de eventos discretos: un estudio de caso de un japonés restaurante franquicia . *Revista de la Asociación de Gestión Industrial de Japón* , 668-672.
27. Liu, C.-H. S.-F.-H. (2015). How "quality" determines customer satisfaction: Evidence from the mystery shoppers' evaluation. *TQM Journal* , 576-590.
28. Park, H. K. (2016). Yelp versus inspection reports: Is quality correlated with sanitation in retail food facilities? *Journal of Environmental Health* , 8 - 12.
29. Souza, T. M. (2022). Food services in times of uncertainty: Remodeling operations, changing trends, and looking into perspectives after the COVID-19 pandemic. *Trends in Food Science and Technology* , 301-307.
30. Akhil, A. ,. (2021). Assessment of service quality in restaurant using multi-grade fuzzy and importance performance analysis. *Materials Today: Proceedings* , 10.
31. Mahmood, A. K. (2019). Identification of critical factors for assessing the quality of restaurants using data mining approaches. *Electronic Library* , 952-969.
32. Enz, C. A. (2004). Issues of concern for restaurant owners and managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* , 315-332.
33. (DANE), D. A. (2023). *Boletín técnico: Índice de Precios al Consumidor (IPC) Octubre 2023*. DANE.
34. París, G. H. (2023). 24% de caída en ventas reporta Acodres y Cluvi. *24% de caída en ventas reporta Acodres y Cluvi* (pág. 1). Bogota: Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRES).
35. Asociación Española para la Calidad (AEC). (2016). UNE 66177 GUÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN 5/8. *Cuadernos de calidad Nº IV 2016* , 34.
36. Taha, A. N. (2019). Service Quality and Gastronomy. En U. M. (UM), *The Routledge Handbook of Gastronomic Tourism* (págs. 125–133). Malaysia: Saurabh Kumar Dixit.

37. Palma, H. G., Sierra, D. M., & Arbelaez, D. C. (2016). PROCESS-BASED APPROACH AS A STEADY STRATEGY FOR TRANSFORMING ENTERPRISES. *Revista Unilibre* , 141-150.
38. certifications, B. v. (29 de 05 de 2024). *bureau veritas certifications*. Obtenido de <https://www.bureauveritascertification.com/es/blog/noticias/incorporacion-de-las-consideraciones-sobre-el-cambio-climatico-las-normas-iso-de>
39. ATCAL, A. e. (2021). *ANÁLISIS DE LA CERTIFICACIÓN ISO PARA COLOMBIA*. Obtenido de <https://www.implementandosgi.com/sistemas-de-gestion/certificacion-iso-para-colombia/#:~:text=En%20Colombia%20se%20certificaron%20en,otros%20servicios%20con%20un%2010%25>.
40. estandarización, O. i. (2023). *ISO*. Obtenido de <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>
41. ONAC. (2024). Obtenido de <https://onac.org.co/documentos/nte-3-3-62/>
42. ONAC. (2024). *Organism nacional de acreditación*. Obtenido de <https://onac.org.co>
43. Daruma. (04 de 11 de 2022). *Daruma*. Obtenido de <https://www.darumasoftware.com/centro-de-recursos/blog/certificaciones-de-la-norma-iso-que-han-tenido-mayor-crecimiento>
44. Porras, J. D. (01 de 01 de 2022). Diseño del sistema integrado de gestión de calidad e inocuidad alimentaria bajo la norma ISO 9001:2015 y la norma ISO 22000:2018 para los procesos misionales de la planta de harinas de Avidesa Mac Pollo S.A., en la ciudad de Bucaramanga-Santander. Pamplona, Santander, Colombia.
45. Minsalud. (2013). *Ministerio de salud y protección social*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-2674-de-2013.pdf>
46. Cubino, R. L. (2001). *Modelo europeo de excelencia*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://grupocc-lab.com.mx/wp-content/uploads/2022/10/Modelos-de-gestion-de-calidad.pdf>
47. ICONTEC, I. C. (2015). *NTC ISO 9001:2015. Terminos y definiciones - Sistemas de gestión de la Calidad* . Bogotá: ICONTEC.
48. ICONTEC, I. C. (2018). *NTC ISO 22000:2018*. Bogotá: ICONTEC.