



**Propuesta de mejoramiento de las condiciones de operación y servicio en
establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita municipio de Madrid
Cundinamarca.**

Edna Katherine Mora Duarte

Código 20311622081

Luisa Fernanda Rojas Acosta

Código 20312012897

Universidad Antonio Nariño

Programa Administración de Empresas

Facultad de Ciencias económicas y administrativas

Tunja, Colombia

Año 2022

**Propuesta de mejoramiento de las condiciones de operación y servicio en
establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita municipio de Madrid
Cundinamarca.**

Edna Katherine Mora Duarte

Luisa Fernanda Rojas Acosta

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

Administrador de Empresas

Director (a):

Martha Lucia Faustino Castillo

Codirector (a):

Carlos Alberto Rojas Rodríguez

Línea de Investigación:

Gestión de Calidad

Universidad Antonio Nariño

Programa Administración de Empresas

Facultad de Ciencias económicas y administrativas

Tunja, Colombia

Año 2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado **Diagnostico de operación y servicio en los establecimientos de venta de alimentos del sector Barranquillita en el municipio de Madrid Cundinamarca,**

Cumple con los requisitos para optar
Al título de Administrador de Empresas.

Firma del Tutor

Firma Jurado

Firma Jurado

Ciudad, Día Mes Año.

(Dedicatoria)

Dedicamos este trabajo de grado a Dios y a la virgen María porque sin la voluntad de ellos no sería posible lograr esta meta que nos hemos propuesto desde niñas y que hoy culminamos con gran esfuerzo y dedicación.

Agradecimientos

A mis padres Rubiela Duarte, Luis Mora y a mi pareja José Gamba quienes han estado presentes a lo largo de mi carrera apoyándome en cada momento de mi proceso de formación que hoy en día me llena de inmensa alegría por lo alcanzado

Agradezco a mi mamá Yolanda Acosta a mis hermanas Isabella y Sara y a mi pareja Carlos quienes han sido partícipes de este proceso que he forjado en unos años y que han sido de gran apoyo y motivación para poderlo culminar siendo ellos mi inspiración y admiración más grande.

A nuestros directores Martha Faustino y Carlos Rojas por la sabiduría y paciencia que tuvieron en la orientación durante el desarrollo del trabajo de grado.

A los docentes que nos formaron e hicieron parte de nuestra formación profesional.

A nuestros demás familiares y amigos que acompañaron y apoyaron en esta etapa de nuestra vida.

Contenido	
Resumen	13
Abstract	14
INTRODUCCIÓN	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2. OBJETIVOS	20
2.1. Objetivo general	20
2.2. Objetivos específicos	20
3. JUSTIFICACIÓN	21
4. ESTADO DEL ARTE	22
5. MARCO TEÓRICO	27
5.1. Los procesos de diagnostico	30
5.1.1. <i>El profesional que realiza el diagnostico</i>	30
5.1.2. <i>La persona a la que se le realiza el diagnostico</i>	30
5.1.3. <i>El contexto del diagnostico</i>	30
5.2. Etapas del diagnostico	31
5.2.1. <i>Primera fase:</i>	31
5.2.2. <i>Segunda fase:</i>	31
5.2.3. <i>Tercera fase</i>	32
5.2.4. <i>Cuarta fase</i>	32
5.2.5. <i>Quinta fase</i>	32
5.3. Métodos de diagnóstico y herramientas de recolección de datos:	33
5.3.1. <i>Modelo DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)</i>	34
5.3.2. <i>Cuadro de mando integral</i>	35
5.3.3. <i>Modelo de diagnóstico 7</i>	37
6. DISEÑO METODOLÓGICO	40

6.1. Tipo de investigación.....	40
6.2. Tipo de información.....	40
6.3. Herramientas a utilizarse	41
6.4. Población y muestra	42
7. MARCO GEOGRÁFICO.....	44
7.1. Madrid Cundinamarca:.....	45
8. CAPITULO I. DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONES DE OPERACIÓN Y SERVICIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONOMICOS DEL SECTOR BARRANQUILLITA DEL MUNICIPIO DE MADRID CUNDINAMARCA.....	47
8.1. Establecimientos	47
8.2. Características iniciales de los establecimientos gastronómicos:.....	48
8.2.1. Don burro:	48
8.2.2. Restaurante Doña Inés:	54
8.2.3. Restaurante casa vieja:	60
9. CAPITULO III. ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y ASPECTOS ENCONTRADOS 63	
9.1. Características iniciales de los establecimientos gastronómicos:.....	63
9.1.1. Afluencia de personas.....	64
9.1.2. Consumidores	65
9.1.3. Detección de problemas de higiene y salubridad.....	66
9.1.4. Condiciones de higiene y salubridad.....	67
9.1.5. Problemas de calidad en alimentos y productos	68
9.1.6. Problemas de calidad en alimentos y productos	69
9.1.7. Motivación de consumo en el sector.....	70
9.1.8. Razón para no consumir alimentos en los establecimientos del sector Barranquillita.	71
9.1.9. Probabilidad de que los consumidores vuelvan a los establecimientos gastronómicos del sector	72
9.1.10. Recomendación del sector.....	73
10. CAPITULO III. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS DEL SECTOR DE BARRANQUILLITA.	75
CONCLUSIONES.....	81

ANEXOS 82

BIBLIOGRAFÍA 95

Lista de Figuras

Pág.

Ilustración 1. Evidencia higiénico-sanitaria	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Resultados de revisión de literatura.....	22
Figura 3. Mapa de la estrategia de un banco.....	36
Figura 4. Esquema original 7S Waterman P. y Philips.....	38
Figura 5. Formula de población finita	43
Figura 6. Sector Barranquillita Madrid Cundinamarca:	44
Figura 7. Mapa de Madrid Cundinamarca con sus límites	46
Figura 8. Ubicación Restaurante don Burro	48
Figura 9. Organigrama formal	50
Figura 10. Ubicación Restaurante Doña Inés	54
Figura 11. Organigrama Restaurante Doña Inés.....	57
Figura 12. Manual de proceso Restaurante Doña Inés.	58
Figura 13. Restaurante bar casa vieja	60
Figura 14. Organigrama Restaurante bar Casa Vieja.	61
Figura 15. Resultado pregunta 1.	64
Figura 16. Resultado pregunta 2.	65
Figura 17. Resultado pregunta 3.	66
Figura 18. Respuesta pregunta 4.....	68
Figura 19. Respuesta pregunta 5.....	69
Figura 20.Resultado pregunta 6.	70
Figura 21. Resultado pregunta 7.	71
Figura 22. Resultado pregunta 8.	72
Figura 23. Resultados pregunta 9.	73
Figura 24. Resultado pregunta 10.	74

Lista de tablas**Pág.**

Tabla 1.....	35
Tabla 2.....	39
Tabla 3.....	51
Tabla 4.....	51
Tabla 5.....	52
Tabla 6.....	52
Tabla 7.....	53
Tabla 8.....	63
Tabla 9.....	76
Tabla 10.....	77
Tabla 11.....	78
Tabla 12.....	79
Tabla 13.....	80

Lista de anexos

Anexo a. Población estimada	82
Anexo b. Encuesta.....	83
Anexo c. Tabulación encuestas	85
Anexo d. Perfiles de cargo	89

Resumen

Este documento tiene como objetivo principal facilitar conocimiento del proceso adecuado de operación y servicio en los restaurantes de un sector conocido como Barranquillita ubicado en el Municipio de Madrid Cundinamarca, que llevan a cabo sus actividades en condiciones no aptas para prestar un servicio alimenticio correcto a la comunidad en la cual se encuentran afectados no solo los habitantes del mismo, sino también las personas que lo visitan.

El presente trabajo investigativo tuvo por objetivo realizar un diagnóstico de operación y servicios a estos establecimientos y diseñar un manual de operaciones donde se proponen los lineamientos a seguir para mejorar su funcionamiento y calidad en su servicio. Debido a que de la adecuada prestación del servicio y la calidad en los productos ofrecidos impacta de forma negativa o positiva según la satisfacción y perspectiva del consumidor.

Al verificar la situación actual de los establecimientos de alimentos y bebidas en el sector Barranquillita de Madrid Cundinamarca se puede evidenciar las malas prácticas en el desarrollo de sus actividades económicas, se realiza una encuesta para conocer la perspectiva de los consumidores frente a estos establecimientos y esto nos permitió concluir los aspectos a mejorar y de esta manera llevar a cabo una propuesta de manual de procesos y procedimientos enfatizado hacia la actividad alimentaria.

Palabras clave: saneamiento, higiene, establecimientos de alimentos, servicio, operación.

Abstract

The main objective of this document is to facilitate knowledge of the adequate process of operation and service in the restaurants of a sector known as Barranquillita located in the Municipality of Madrid Cundinamarca, which carry out their activities in conditions not suitable for providing a correct food service to the community in which not only its inhabitants are affected, but also the people who visit it.

The objective of this investigative work was to carry out a diagnosis of operation and services to these establishments and to design an operations manual where the guidelines to be followed are proposed to improve their operation and quality of service. Because of the adequate provision of the service and the quality of the products offered, it impacts negatively or positively according to the satisfaction and perspective of the consumer.

When verifying the current situation of the food and beverage establishments in the Barranquillita sector of Madrid Cundinamarca, bad practices in the development of their economic activities can be evidenced, a survey is carried out to know the perspective of consumers in front of these establishments and this It allowed us to conclude the aspects to improve and in this way carry out a proposal for a manual of processes and procedures emphasized towards the food activity.

Keywords: sanitation, hygiene, food establishments, service, operation.

INTRODUCCIÓN

El saneamiento en productos alimenticios es la agrupación de medidas necesarias para asegurar la seguridad del consumidor, en este se reconocen y se adaptan medidas sanitarias para mantener en situaciones óptimas los espacios, equipos, alimentos, utensilios, el uso apropiado y la orden correcta de los restos sólidos. El saneamiento busca principalmente hacer cumplir el decreto 3075 de 1997 establecido y vigente actualmente y los conocimientos del personal que efectúe los procedimientos de: servicio, manipulación y sanidad del entorno en el que se encuentra, mediante capacitaciones lideradas por personas aptas para dirigir las.

De igual manera la higiene cumple un papel de gran relevancia en la sociedad, ya que es un factor fundamental en la cotidianidad, referente a la salud de las personas en todos sus aspectos; es un conjunto de prácticas y conductas que conducen a una limpieza y aseo que benefician la vitalidad de cada uno de los individuos, siendo inculcadas desde muy corta edad.

La higiene alimentaria es la agrupación de prevenciones que deben ser adoptadas en establecimientos de alimentos para garantizar la seguridad tanto de las personas que consumen los alimentos, como la correcta preparación, conservación y manipulación. El saneamiento y la higiene en los restaurantes se caracterizan por cumplir un papel fundamental esto con el fin de cumplir con los requisitos necesarios para brindar un buen servicio y una adecuada manipulación de alimentos.

Madrid (Cundinamarca) a lo largo de su historia se ha caracterizado por sus atractivos turísticos y su gastronomía, en los últimos años se ha visto bajo una amenaza por la falta de saneamiento e higiene en varios restaurantes “turísticos” de gran parte del sector alimenticio del municipio y en específico del barrio Barranquillita; esto ha traído

consecuencias en cuanto a lo social y económicamente de la comunidad; estos restaurantes han generado un mal aspecto en relación a la gastronomía que caracteriza al municipio frente a la comunidad y a sus visitantes, ya que se ha prestado para críticas no favorables en el entorno social del municipio.

En los últimos tres años se realizó una debida inspección a cada uno de los restaurantes del sector Barranquillita donde se identificó el déficit en el aseo, sanidad y procesos correctos de conservación y transporte de los alimentos suministrados en estos sitios.

Los restaurantes de Madrid Cundinamarca se ubican según su extensión económica; en el barrio San Francisco y aledaños se encuentran los que tienen más reconocimiento por su buen aspecto físico y su rico servicio gastronómico.

En la entrada de Madrid que viene de la Capital Bogotá, encontramos el sector Barranquillita donde están ubicados los restaurantes objeto de estudio, entre los cuales identificamos siete restaurantes turísticos de todo tipo de carnes asadas, pollo y platos típicos colombianos. Estos restaurantes se caracterizan por vender una imagen desfavorable hacia el consumidor o turista que visitan o van de pasada por el municipio, algunas de estas personas confían en que en estos establecimientos rigen los procedimientos regulares llevados a cabo en el momento de ofrecer sus servicios. Esto ha generado un impacto no tan favorable para el municipio tratándose de aspectos socio-económicos y culturales, ya que en varias ocasiones han sido sellados por su falta de saneamiento e higiene.

Los establecimientos con mayor aceptación se caracterizan por tener un aspecto favorable hacia el municipio y su cultura gastronómica que se identifica por platos típicos tales como las hamburguesas con carnes artesanales preparadas directamente con recetas de la casa en algunos restaurantes, pastas; uno de los restaurantes Luna Café Parrilla es un claro ejemplo de estos y las variedades que puede ofrecer a la comunidad, también podemos encontrar platos tradicionales como lo son la fritanga, la gallina, el chigüiro, etc.

Se busca diagnosticar partiendo de las consecuencias y causas que pueden llegar a contraer el funcionamiento no regulado de estos establecimientos; evaluando las condiciones de operación y servicio que brindan a la comunidad. La no implementación de las políticas higiénico-sanitarias de estos restaurantes conlleva a ver afectaciones en el ámbito económico puesto que se pierde credibilidad en los servicios prestados en la comunidad por sus condiciones no aptas.

Se diagnosticarán las condiciones de operación y servicios de los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita, estableciendo los correctos lineamientos de operación y servicios aplicables a establecimientos gastronómicos, determinando el nivel de cumplimiento de las condiciones y finalmente establecer estrategias de mejoramiento relacionadas con el atributo de los productos y servicios prestados; posicionando al sector como una zona de desarrollo gastronómico que contribuya el turismo del municipio.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el municipio de Madrid Cundinamarca, el sector Barranquillita se caracteriza por su gastronomía donde ofrecen gran diversidad de platos tradicionales o típicos de la región, en el cual se han demostrado problemas de salubridad e higiene, y donde se han realizado inspecciones en años pasados por la dirección local de salud del municipio, y han arrojado aspectos negativos que evidencian que la mayoría de restaurantes infringen la normas.

Según el decreto 3075 de 1997, “Todas las materias primas y demás insumos para la fabricación, así como las actividades de fabricación, preparación y procesamiento, envasado y almacenamiento deben cumplir con los requisitos descritos en este capítulo, para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento.” (capítulo IV art.16)

Todos los establecimientos gastronómicos deben cumplir con una serie de pautas establecidas en las normas que rigen a estos, esto con el fin de salvaguardar la salud de las personas que consumen alimentos en estos lugares asegurando la prevención de enfermedades que pueden causar los malos procedimientos de manipulación afectando la salud de los consumidores.

En una entrevista dada por el secretario de despacho de la oficina de salud del municipio de Madrid Cundinamarca Fabian Rofriguez, el 36,02% de restaurantes inspeccionados en el año 2021 incumplieron con las condiciones de higiene y salubridad siendo calificados como desfavorables bajando en un 4% la cifra con respecto al año 2020.

En el sector barranquillita se presenta una problemática de higiene, salubridad por la incorrecta manipulación de alimentos pues el personal no cuenta con los conocimientos suficientes para cumplir con el decreto 3075 de 1997, donde gran parte de los propietarios de estos establecimientos incumplen las normas de calidad para la venta y expedición de

alimentos, donde el mal aspecto de algunos restaurantes afecta la economía del sector por perjudicando la salud de las personas que consumen alimentos en estos restaurantes.

En la figura 1 se puede evidenciar la problemática higienico-sanitaria que afecta la condición de operación y servicios de estos establecimientos.



Figura 1. Evidencia higiénico-sanitaria

Fuente: Establecimientos sector Barranquillita

2. OBJETIVOS

2.1.Objetivo general

Realizar una propuesta para mejorar las condiciones de operación y servicio de los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca.

2.2. Objetivos específicos

Diagnosticar las condiciones de operación y servicios de los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca.

Identificar las condiciones en la prestación de sus servicios desde una perspectiva del consumidor, mediante un instrumento de recolección de datos.

Proponer mediante un manual los lineamientos de procesos generalizados para la operación y servicios aplicables a establecimientos gastronómicos del sector de Barranquillita.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación plantea realizar un diagnóstico de operación y servicio en los establecimientos de alimentos del sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca y generar una propuesta que busque mejorar las condiciones de prestación de sus servicios, tomando modelos teóricos de diagnósticos ya establecidos, probados por sus autores y utilizados en otros estudios sobre el tema.

La gastronomía para el municipio de Madrid Cundinamarca juega un papel fundamental en los ámbitos socio-económicos. Para lograr los objetivos de estudio se acude a la dirección local de salud donde nos orientan sobre la inspección que se les realiza a estos lugares, para así controlar los malos hábitos que se ven reflejados en estos restaurantes. Con ellos se pretende conocer el grado de consecuencias que trae para las personas que acuden a estos establecimientos y para el municipio en los distintos ámbitos; y así lograr la concientización por parte de los propietarios, generando mejores condiciones de salubridad e higiene tanto para los consumidores como para los restaurantes y cumpliendo el decreto 3075 DE 1997 para así evitar futuras sanciones.

La falta de salubridad e higiene en los restaurantes puede generar consecuencias en la salud de las personas debido a que esto puede llegar a causar enfermedades como lo son infecciones o toxicidad a través de los productos como el agua o los alimentos contaminados.

Las buenas prácticas de manufactura aseguran un estricto control para el espendido y venta de alimentos para el consumo humano, donde encontramos que los establecimientos no cuentan con los certificados de BPM, debido a que no cuentan con la correcta manipulación de los alimentos y de igual manera con las condiciones sanitarias adecuadas presentando un riesgo de salud para los consumidores.

4. ESTADO DEL ARTE

A lo largo de la historia se han realizado bastantes trabajos que ofrece diferentes contenidos en torno de los diagnósticos de operación y servicio en establecimientos de alimentos internacionales, nacionales (Colombia) y regionales, en el desarrollo de este trabajo se realizaron consultas en distintas bibliotecas académicas como Dialnet, Google Académico, Eric y repositorios que arrojaron los estudios relacionados, ilustrados en la figura 1.

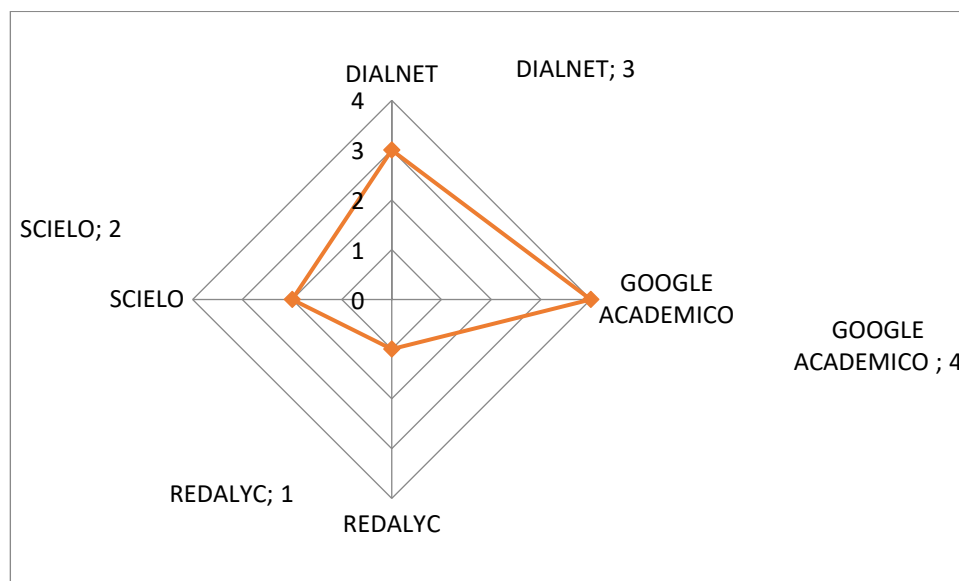


Figura 2. Resultados de revisión de literatura.

Fuente: Elaboración propia.

La búsqueda se encamino en artículos que tuviese palabras clave como “diagnostico en restaurantes”. Después de un proceso de lectura se escogieron 6 artículos en la base de datos: Redaldy, Google académico, Dailnet, scielo y repositorios.

A nivel internacional se han realizado diferentes investigaciones al respecto en el funcionamiento en restaurantes. En Valencia España se realizó una investigación acerca del funcionamiento interno y gestión a los propietarios de los restaurantes de la ciudad. La finalidad de esta investigación es observar la situación en la que se encuentran los establecimientos gastronómicos, utilizando instrumentos de recolección de datos a través de entrevistas y tratamientos de datos utilizando la teoría fundamentada. Para obtener los resultados utilizaron la investigación cualitativa, elaborando un cuestionario de acuerdo a trabajos anteriormente realizados. Los resultados conseguidos a través de los métodos de investigación planteados proyectaron un panorama actual de la situación económica de país. *Revista de Ocio y Turismo ROTUR (2018) “El funcionamiento interno y gestión de restaurantes en la Ciudad de Valencia España” Vol. 12 Núm. 1 (2018), Artículos, páginas 105-120*

Se Realizó una investigación sobre la adecuada evaluación del proceso de producción gastronómica donde favorece la calidad de los servicios en el sector la playita Mia en Manta Ecuador. Se han detectado problemas de higiene y salubridad por parte del cliente interno, en la cual tiene como objetivo analizar los procesos adecuados de higiene, de calidad, manipulación de alimentos y servicios en las instalaciones de este sector, donde se aplicó la investigación exploratoria y descriptiva, además se planteó métodos empíricos de investigación aplicando encuestas, entrevistas y observación. Se trabajó con la totalidad de la población, abarcando a los dieciséis restaurantes ubicados en el sector de Playita Mía, de la zona de Tarqui.

Como resultado permitió determinar a partir de la escala de gradación correspondiente a cada dimensión los resultados siguientes: 95 % de los propietarios consideran que sus locales cuentan con higiene satisfactoria. No obstante, un 5 % reconocen que los elaboradores de alimentos no tienen las instrucciones suficientes para ejecutar tareas de procesamiento de alimentos cumpliendo con las exigencias actuales. *RECUS revista electrónica cooperación*

universidad sociedad (2/MAYO – AGOSTO/2020) “Higiene y manipulación de los alimentos en los restaurantes de Playita Mía de la ciudad de Manta” /VOL 5/No. pp. 60-65.

A nivel nacional se han realizado investigaciones sobre el tema de diagnósticos que pertenece al sector higiénico sanitario en restaurantes. En la ciudad de Barranquilla se realizó un diagnóstico sanitario de la venta de alimentos callejeros, en la cual se desarrolla un análisis de la venta callejera de alimentos, donde un alto porcentaje de la población se alimentan con productos para consumir rápidamente y de precios asequibles, no obstante consumir estos alimentos puede causar problemas a la salud de las personas representando un alto riesgo a la salud pública debido a que no garantiza calidad ni correcta manipulación de estos alimentos.

El estudio realizado se diagnosticó las condiciones higiénico sanitarias de la venta callejera de alimentos en la ciudad de Barranquilla, en la cual desarrollaron una investigación descriptiva, realizada en doce establecimientos de comidas rápidas, para complementar el diagnóstico los autores realizaron un proceso de recolección de datos utilizando como herramienta la aplicación de encuestas a propietarios de establecimientos, donde posteriormente se realizaron visitas de control de las condiciones higiénico sanitarias de puntos de venta de comida rápida .

Los resultados presentan irregularidades que permiten conocer que los aspectos evaluados no cumplen con la normativa sanitaria vigente, donde se solicita mayor control por parte de las autoridades competentes para capacitar a los vendedores de comidas rápidas del sector y de igual forma proteger la salud y bienestar de los consumidores. Revista Alimentos Hoy (2019), “diagnóstico higiénico-sanitario en venta de alimentos callejeros en barranquilla – Colombia” Vol 27, No 46 Revista Alimentos (2019) Vol 27, No 46.

En la ciudad de Ibagué se realizó una investigación sobre las operaciones de carga y descarga realizada por los transportistas de alimentos, el estudio realizado consistió en indagar las prácticas llevadas a cabo en restaurantes para determinar la problemática que se genera a partir de estos procedimientos. En la cual se desarrolló un muestreo por convivencia encuestas aplicadas a

los administradores de los restaurantes para determinar el mayor flujo vehicular que se presenta en la ciudad según la secretaria de movilidad de Ibagué, al igual que transportistas que abastecen los establecimientos. A partir de lo anterior se recolectó la información necesaria para realizar el diagnóstico y determinar la distribución urbana de mercancías en el subsector objeto de estudio para, con el fin de presentar alternativas de solución a las situaciones presentadas. Trujillo Saavedra, A., Moncaleano Rojas, M.A., y Gasca Tejada, M.A. (2021). Diagnóstico de la distribución urbana de mercancía del subsector restaurantes en la ciudad de Ibagué y propuestas de solución. *NOVUM*, 1(11), 39 - 55.

En Colombia de acuerdo a estadísticas los análisis microbiológicos en las superficies tienen contacto con los alimentos lo cual ocasiona enfermedades en los consumidores a través de bacterias que son transmitidas por los espacios de preparación de productos alimenticios donde estas bacterias se han elevado en restaurantes e instituciones educativas. La finalidad de esta investigación fue llevar a cabo la inocuidad microbiana de las superficies en contacto con los alimentos en establecimientos gastronómicos públicos. La metodología de esta investigación fue seleccionar las superficies de diferentes establecimientos de la ciudad para el análisis de bacterias donde fueron identificadas mediante pruebas bioquímicas rápidas. En los resultados se evidenció contaminación cruzada con altos porcentajes en bacterias mesófitas aerobias, la identificación bacteriana señaló la presencia de enterobacteriácea. De igual forma se indicó que capacitar al personal en manipulación de alimentos puede minimizar las bacterias en superficies de elaboración de alimentos. Caro-Hernández, Paola Andrea, & Tobar Jorge Armando. (2020). *Entramado* , 16 (1), 240-249.

A nivel regional se han se han realizado investigaciones sobre la inspección, vigilancia y control higiénico sanitaria, es un estudio que se realiza para dar cumplimiento a las normas y métodos para aplicar adecuadamente los procesos de manipulación de alimentos y de

igual manera brindar seguridad a la salud humana. El sistema de salud pública se encarga de supervisar e inspeccionar procesos de vigilancia y control sanitario.

Para realizar este diagnóstico se solicitó en la oficina de hacienda del municipio de Gacheta Cundinamarca el listado de los establecimientos públicos para verificar los datos de los restaurantes a visitar, de los cuales se visitaron 59, donde se realizó una invitación a los delegados de los establecimientos organizada por la alcaldía con el fin de capacitar a los propietarios sobre las visitas e inspecciones higiénico sanitarias, dando cumplimiento con los requisitos estipulados en el decreto 3075 de 1997 remplazado por el 2674 del 2013 y la ley 9 de 1997. En los resultados de la información obtenida se se realizó entrega de un informe final sobre el diagnóstico sanitario correspondiente a cada uno de los restaurantes escolares, especificando las condiciones sanitarias, área de preparación, equipos y utensilios, operaciones de manejo, personal manipulador, donde se realizó una capacitación a los dueños de los establecimientos para mejorar las condiciones de higiénico sanitarias. Repositorio institucional Nidia Consuelo Velásquez Beltrán (2017) “inspección, vigilancia y control higiénico sanitaria en los establecimientos públicos y restaurantes escolares del municipio de Gacheta –Cundinamarca” Universidad distrital francisco José de caldas

5. MARCO TEÓRICO

Según Ander-Egg, (1995), “Se conoce como diagnóstico en general, el término indica el análisis que se realiza para determinar cuál es una situación y cuáles son las tendencias de la misma” p.94. Este diagnóstico se realiza a través de la base de información, datos y hechos, recolectados y ordenados para medir con exactitud lo que está pasando con la investigación.

Así mismo, Vidal (2004). Define El Diagnóstico: “Como un medio más no un fin para potenciar los recursos y las estrategias de la organización, el diagnóstico es un componente entre la Dirección y la planeación estratégica que aporta la toma de decisiones de la organización.” p. 20

La manipulación de alimentos en establecimientos gastronómicos es de gran importancia ya que se pueden prevenir enfermedades a la humanidad. Estudios realizados evidencian que cada año enferman un alto porcentaje de personas, muchas de ellas pierden la vida por ingerir alimentos insalubres, como lo son aguas o alimentos contaminados.

Según la Organización mundial de la salud (2020). “los alimentos insalubres plantean amenazas para la salud a escala mundial y ponen en peligro la vida de todos: los lactantes, los niños, las mujeres en estado de embarazo, las personas mayores y las personas con enfermedades son particularmente vulnerables”.

Las comidas en establecimientos públicos pueden causar ciertos peligros para la salud de los consumidores, entre estos efectos se encuentran las infecciones o intoxicaciones ocasionadas por virus y bacterias. La higiene de los alimentos está vinculada con la salud pública con el fin de estipular estándares de calidad para el beneficio de los consumidores y así evitar enfermedades por alimentos contaminados; de

igual manera cumplir con los objetivos necesarios para alcanzar la correcta manipulación de alimentos, donde un factor principal es el personal de manipulación, puesto que puede contaminar por malas prácticas e infectarlo y transmitir ciertas enfermedades durante su actividad laboral.

La gestión de calidad del sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca tiene como objetivo principal la salubridad e higiene de los alimentos ya que gran porcentaje de los establecimientos de este sector infringen con las normas estipuladas según el decreto 3075 de 1997 donde no cumplen con los estándares de calidad para los procesos de manipulación de alimentos, lo cual puede causar efectos negativos para la salud de los consumidores, estos procesos son fundamentales para certificar la calidad y seguridad alimentaria de los establecimientos que ofrecen estos productos.

Según el autor Castelli (2000) “La calidad está asociada a todo el proceso de formación del producto o servicio”. Los establecimientos gastronómicos deben cumplir con una serie de procesos con el fin de obtener resultados positivos en cuanto a los productos, servicio y calidad de los alimentos que se ofrecen en los diferentes establecimientos públicos. p 77

La calidad en la preparación de los alimentos es importante implementar uso adecuado de los procesos de cocción para garantizar la seguridad de las comidas a través de los procesos que contiene la producción, almacenamiento, transporte, distribución de alimentos, materia prima, desinfección de los utensilios y equipos para la elaboración de comidas y bebidas del sector con el fin de impedir enfermedades transmitidas por alimentos contaminados.

El sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca es una zona reconocida por su arte culinario donde encontramos una gran oferta gastronómica de platos típicos de la región donde que se ha convertido en un sector turístico del municipio donde llegan visitantes de diferentes partes del país a degustar de los diferentes alimentos y bebidas que allí se ofrecen.

Donde según autores explican:

Según Menezes et al (2009) “La gastronomía es un elemento esencial del turismo y resulta imposible pensar en turismo sin asociarlo a la gastronomía pues, independientemente del motivo o de la duración del viaje, la alimentación es parte integrante y fundamental.” El turismo y la gastronomía es de gran importancia para la economía de un sector o municipio debido a que muchas personas visitan lugares en familia para degustar de los platos típicos de la región y visitar lugares atractivos.

Según Torres (2011) señala “El reto de las organizaciones gastronómicas radica en adaptarlas al cambio, enfocando las acciones que se ejecuten hacia la implementación de modelos modernos y dinámicos, que no solo revelan la necesidad del cambio, sino también, como efectuar los procesos de prestación de servicios en restaurantes”. P 2:3

En relación a esto, se pueden identificar problemáticas que afectan a los sectores gastronómicos como:

1. Es importante en los establecimientos cumplir con los estándares de calidad, para mejorar las condiciones de higiene y salubridad en los restaurantes objeto de estudio.

2. Ofrecer a los consumidores un buen servicio para satisfacer sus necesidades y de igual manera cumplir los objetivos con eficiencia y calidad para ser más competitivos en el mercado.
3. Brindar al cliente interno un buen trato y buena atención ya que es parte fundamental del éxito o fracaso de restaurante.

5.1. Los procesos de diagnostico

5.1.1. El profesional que realiza el diagnostico

Para Maganto. (1996) "Detrás del profesional que realiza el diagnóstico hay una formación teórica que condiciona el proceso del diagnóstico" p.1. Para realizar un diagnóstico es necesario tener experiencias, conocimientos sobre la investigación que se va a realizar con el fin de poner en práctica sus habilidades y expectativas.

5.1.2. La persona a la que se le realiza el diagnostico

En este factor es fundamental conocer:

- Actitud.
- Edad
- Genero
- Preferencias sociales

5.1.3. El contexto del diagnostico

En este aspecto se tiene en cuenta:

1. El lugar y su ambiente (luminosidad, temperatura, ruido, etc.)
2. Las técnicas aplicadas en el diagnóstico
3. Recopilación de información

5.2. Etapas del diagnóstico

La realización de un diagnóstico se conforma de cinco fases:

5.2.1. Primera fase:

Planificación, se responden interrogantes como:

¿Por qué?

- ¿Qué?
- ¿Cómo?
- ¿Con qué o con quiénes?
- ¿Cuándo?

5.2.2. Segunda fase:

- La valoración de la información: Donde se recopila información personal y los aspectos de personalidad de la persona a diagnosticar.
- Evaluación de la información: Fundamental recopilar toda la información de la situación actual.
- Los tipos de información: permiten formular la hipótesis y tomar decisiones en torno a:

a) limitación de objetivos;

- b) selección de instrumentos;
- c) decisiones de derivación a otros especialistas

5.2.3. Tercera fase

En esta fase se aplican métodos e instrumentos seleccionados para realizar el análisis y observación de datos:

- Evaluación: Para intervenir en la toma de decisiones se debe tener la información inicial sobre los procesos de manipulación de alimentos dirigida a los consumidores del sector mediante una observación, y aplicación de la encuesta.

5.2.4. Cuarta fase

Corrección e interpretación de datos: Se realiza el análisis de la información recolectada para describir y explicar el comportamiento de los consumidores de los establecimientos gastronómicos.

5.2.5. Quinta fase

Devolución de los resultados: Esta fase es el último paso del proceso diagnóstico y consiste en una información oral y escrita de los resultados obtenidos

Por otra parte, El autor Dueñas (2001) propone las siguientes fases:

- Planificación del proceso a seguir:
 - a) Formulación de interrogantes;
 - b) Exigencias en función de la demanda;
 - c) Objetivos del diagnóstico

- Recogida de la información:

- a) Datos de la historia del sector a diagnosticar;

- b) Datos relevantes del sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca;

- c) Datos complementarios según el Diagnóstico de operación y servicio de los establecimientos del sector Barranquillita.

- Formulación de hipótesis y deducción de consecuencias:

- a) Selección de las variables a analizar;

- b) Procedimiento de recogida de datos;

- c) Elección de las técnicas concretas en función de los objetivos del diagnóstico,

- Comprobación de hipótesis

- a) Aplicación y resultados de las técnicas elegidas

- b) Observación de la conducta durante la aplicación;

- c) Interpretación de los datos del diagnóstico

- Conclusiones y toma de decisiones

- Comunicación de resultados/ elaboración del informe

- Orientaciones e intervención

- Seguimiento “Rosa María Hervás Avilés (2008-2009). “Diagnóstico pedagógico.

Grupo Tercero A Pedagogía” pag. 3- 4

5.3.Métodos de diagnóstico y herramientas de recolección de datos:

El Diagnóstico Organizacional, es considerado de gran importancia donde permite el conocimiento y funcionamiento de las organizaciones con el fin de determinar estrategias de

mejora de los diferentes procesos del cambio, evaluando la situación de una empresa u organización con el fin de buscar una solución a los aspectos negativos que se presentar.

Los modelos de diagnóstico más usados en estudios revisados son:

5.3.1. Modelo DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

Se define como una herramienta auditora que permite analizar los aspectos externos donde se relacionan las oportunidades y amenazas, y aspectos internos que son las fortalezas y debilidades de una organización, es utilizada para determinar las estrategias en las organizaciones a partir de la valoración de sus aspectos.

Tabla 1.

Matriz DOFA

		ANÁLISIS INTERNO		
A N Á L I S I S E X T E R N O	Características	Fortalezas	Debilidades	
	Oportunidades	Estrategías (FO)	Estrategías (DO)	
	Amenazas	Estrategías (FA)	Estrategías (DA)	

Fuente: WordPress Y autores

5.3.2. Cuadro de mando integral

Según artínez, D. y Milla (2001) El cuadro de mando integral es un instrumento necesario para describir y comunicar estrategias de forma clara y coherente.

Objetivo: Según Kaplan y Norton (2001). “tiene como objetivo fundamental: convertir la estrategia de una empresa en acción y resultados”

Beneficios: En el 2001 Martínez, D. y Milla, A. Identifican los siguientes beneficios del cuadro de mando integral:

- Formación de empleados hacia la visión de la empresa.

- Mejora de la comunicación con el personal dando cumplimiento los objetivos de la organización

- Estrategias de acuerdo a resultados.
- Traducción de la visión y de la estrategia en acción.
- Orientación hacia la creación de valor.
- Integración de la información de las diversas áreas de negocio.
- Mejora de la capacidad de análisis en la toma de decisiones

En la figura 3 corresponde a un ejemplo de cuadro de mando integral realizado a una institución bancaria.

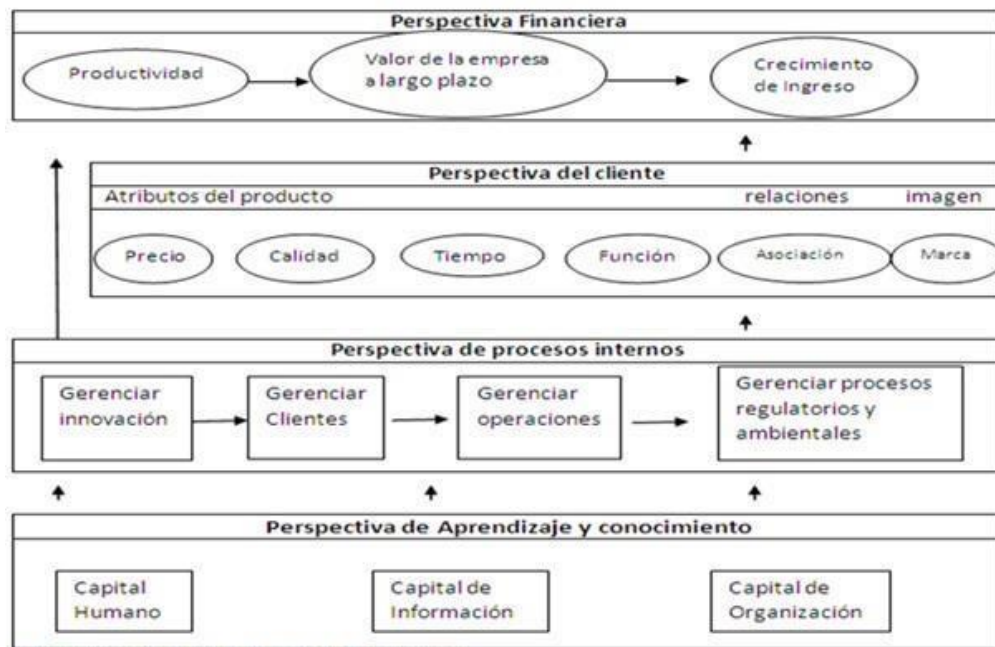


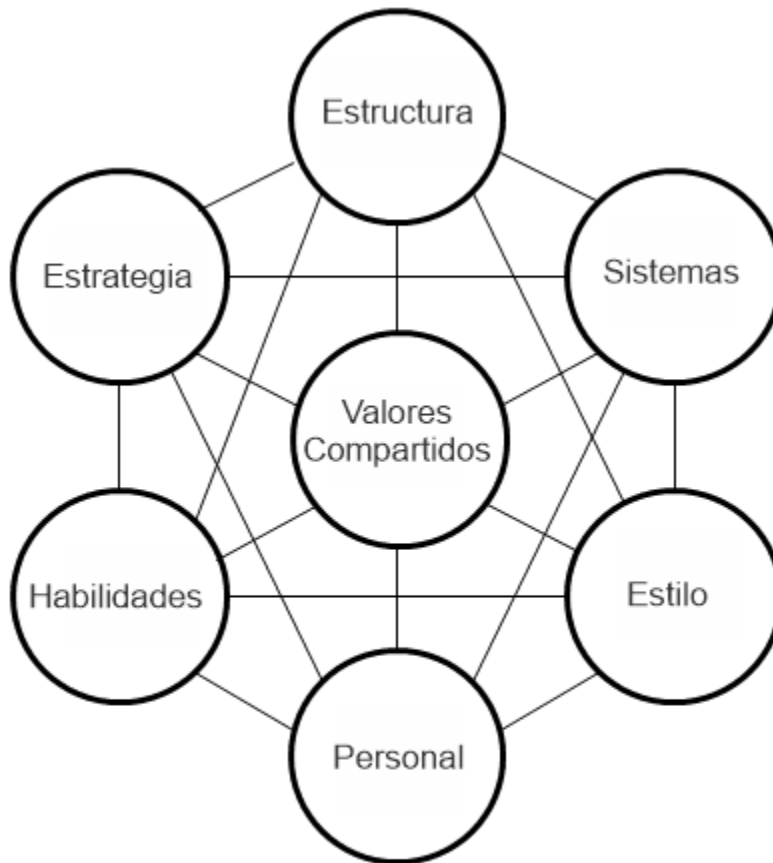
Figura 3. Mapa de la estrategia de un banco

Fuente: Kaplan y Norton (2000)

5.3.3. *Modelo de diagnóstico 7*

Este modelo de diagnóstico fue propuesto por Waterman Peters y Philips en 1980 el cual este compuesto por 7 áreas que se evalúan. (Ver figura 4).

- Estrategia: Determinación de metas y objetivos
- Habilidades: competencias centrales
- Sistemas: Procedimientos formales e informales.
- Estructura: La estrategia es quien define la estructura y el diseño organizacional para lograr los objetivos
- Estilo: Es el comportamiento en la que la alta dirección y como establece el modelo a seguir.
- Valores compartidos: misión, visión y valores de la organización
- Personal: Personas que hacen arte de la organización y se encargan de cumplir con los objetivos de la misma



El esquema original 7-S fue presentado en "Estructura no es organización", *Business Horizons* (1980, junio).

Figura 4. Esquema original 7S Waterman P. y Philips

Fuente: Estructura no es organización (1980)

Por otro lado Vidal: “propone medir seis aspectos o perspectivas dentro de una organización mediante instrumentos”, que se muestran a continuación en la tabla 1. (2004, p. 29).

Tabla 2.

Aspectos o perspectivas

Aspecto a medir	Instrumentos
1. Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Analisis de las fuerzas externas claves - Analisis de la cadena productiva y del clúster al que pertenece la organización - Matriz del perfil competitivo - MPC - Sintesis: Matriz evaluación de factores externos - EFE
2. Direccionamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Misión, visión, políticas, estrategias, objetivos, metas, cultura. - Matriz de la posición estratégica y evaluación de la acción - PEYEA - Cuestionario para evaluar si la organización es de alto rendimiento -OAR
3. Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Balance general - Estado de resultados - Presupuesto - Indicadores e inductores
4. Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de investigación de mercados - SIM - Cuestionario de satisfacción al cliente - Indicadores e inductores
5. Procesos internos (cadena de valor)	<ul style="list-style-type: none"> - Indicadores e inductores - Evaluación por competencias - Cuestionario del clima organizacional - Sintesis evaluación de factores internos matriz EFI.

Fuente: Vidal (2004)

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. Tipo de investigación

Para la investigación en curso, se llevó a cabo una encuesta analítica descriptiva que nos permitió obtener, analizar e identificar los estilos administrativos utilizados por los restaurantes en los subsectores del sector servicios en la región. La principal fuente de información para Midwest Metrópolis es gerentes de restaurantes, que pasan encuestas y entrevistas Proporciona los datos necesarios para nuestros fines.

1. Diseño no experimental: nuestra investigación se centra en estudiar un fenómeno en su estructura natural sin intervenir en su desarrollo.
2. Identificación de la población que se estudiará: la población a estudiar es una población finita ya que se tiene determinado la cantidad de establecimientos de alimentos que se quieren diagnosticar.
3. Selección de las medidas para las variables de investigación: se medirá por medio de una encuesta cuantitativa para conocer el número real, de consumidores que recurren a estos restaurantes, y de esta manera hallar el favoritismo que tienen los establecimientos.

6.2. Tipo de información

Se cuenta como fuente de información primaria debido a que su origen se descubre en el momento del diagnóstico y las personas que los diagnostican describen con sus propias palabras el evento.

6.3. Herramientas a utilizarse

Es fundamental documentar y utilizar herramientas de recolección de datos siguiendo a Chamorro (1994) lo señalan de la siguiente forma “Cuando los objetos que se comparan están muy próximos desde el punto de vista de una magnitud determinada, no basta la comparación directa, hay que recurrir a la indirecta. Medir es, en realidad, realizar una comparación indirecta en la que se escoge de antemano el objeto que se usará como intermediario en la comparación para que sirva como referencia única para cualquier objeto que se tome”. (p. 62).

Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica.

Así mismo para Richard L. Sandhusen (2002) “Las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas. Estas pueden ser una encuesta en línea, una encuesta personal o una encuesta por teléfono. La información se recopila a través de preguntas” (p. 229).

El propósito de una encuesta no es describir a un individuo específico que pase a formar parte de la muestra, sino describir un perfil estadístico de la población, cuyos resultados se presentan en resúmenes estadísticos, tablas y gráficos. Este instrumento es necesario para la investigación para así recopilar la opinión de las personas que consumen en estos restaurantes y la percepción que tienen de ellos.

Observación directa: Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006), expresan que “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta” (p. 316).

Análisis de documentos: Pinto Molina (1992) añade que es “el complejo de operaciones que afectan al contenido y a la forma de los documentos originales, para transformarlos en otros documentos representativos de aquellos, que facilitan al usuario su identificación precisa, su recuperación y su difusión” (p. 89). Tiene como objetivo analizar material ya impreso. Es utilizado en el marco teórico del proyecto y en la información de los establecimientos gastronómicos objetos de estudio.

Internet: En la historia de la humanidad el internet se ha convertido en un instrumento indispensable en el desarrollo de proyectos de investigación, debido a las grandes posibilidades que ofrece para obtener información siendo uno de los principales medios para recolectarla. Esta herramienta fue necesaria y se utilizó en los antecedentes y marco teórico de la investigación.

6.4. Población y muestra

La población que se estudiará: la población a estudiar es una población finita ya que se tiene determinado el número de establecimientos gastronómicos que se estudiaron, en el sector Barranquillita hay seis establecimientos de los cuales tres autorizaron para realizar el diagnóstico y fueron objeto de estudio.

Haciendo el cálculo respectivo para hallar el tamaño de la muestra, la fórmula utilizada es:

$$n = \frac{z^2 Npq}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

Figura 5. Formula de población finita

Fuente: Revista publicando

Z: Nivel de confianza

q: probabilidad de que el evento no ocurra

p: Probabilidad de que el evento ocurra

e: Máximo de error permisible

N: Tamaño total de la población

n: Tamaño de la muestra a calcular.

7. MARCO GEOGRÁFICO

El área geográfica en la cual se va a llevar a cabo el diagnóstico en la investigación es en el departamento de Cundinamarca, en el Municipio de Madrid en el sector Barranquillita.

Estructura:

- Departamento Cundinamarca
- Municipio Madrid Cundinamarca
- Sector Barranquillita
- Dirección: Avenida principal Calle 7°



Figura 6. Sector Barranquillita Madrid Cundinamarca:

Fuente: Google Maps

7.1. Madrid Cundinamarca:

Madrid Cundinamarca fue fundado en el año en año 7 de junio de 1559 “en el sitio actual del pueblo de Madrid vivió un aborigen llamado Saga suca, quien fue el primer encomendero de Alonso Díaz, quien formaba parte de la tropa de Jiménez de Quesada, tomando el pueblo así su nombre como el Pueblo de indios de Saga suca, antes de la llegada de Oidor Diego de Villafane, el 7 de Junio de 1563, quien lo llamó Serrezuelara” (Bermúdez, 2011).

Dice el historiador Eduardo Posada que la palabra serrezuela es diminutivo de sierra, así como serranía es una especie de aumentativo. Se explica el nombre por la elevada colina a cuyo pie está el pueblo, el cual se usó desde los primeros días de la conquista". En monografías parroquiales corre la especulación de que Jiménez de Quesada, admirado de la belleza de la planicie, mando a un capitán Vargas diciéndole: "Id y fundad una población al pie de la serranía", lo cual hizo dándole el nombre. (Bermúdez, 2011).

Límites del municipio: Madrid junto con los municipios de Bojacá, El Rosal, Facatativá, Funza, Mosquera, Sibaté, Soacha, Subachoque, Tabio y Tenjo, pertenece a una de las 11 provincias de Cundinamarca denominada Sabana de Occidente

- Extensión área rural: 113 Km²
- Extensión total: 120.5 Km²
- Extensión área urbana: 7.5 Km²
- Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 2.554
- Temperatura media: 14 ° C

- Distancia de referencia: a 21 kilómetros de Bogotá



Figura 7. Mapa de Madrid Cundinamarca con sus límites

Fuente: Blogspot.com

8. CAPITULO I. DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONES DE OPERACIÓN Y SERVICIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONOMICOS DEL SECTOR BARRANQUILLITA DEL MUNICIPIO DE MADRID CUNDINAMARCA

Los establecimientos objeto de estudio están ubicados en la zona de ingreso y salida del municipio de Madrid Cundinamarca en la vía que conduce al centro del país, lo que en teoría asegura un flujo continuo de personas que aportan al desarrollo de su actividad económica. Estos establecimientos buscan captar clientes de la zona y sus principales clientes son turistas que transitan por esta vía principal del municipio.

8.1. Establecimientos

- Restaurantes Los Pijaos.
- Don Burro
- Restaurante Bar Casa vieja
- Restaurante Doña Inés
- Restaurante Barranquillita
- Restaurante el Galerón

Son seis restaurantes ubicados en el sector Barranquillita del Municipio de Madrid son conocidos por su arte culinario, donde ofrecen variedad de platos típicos de la región, y a lo largo de los años se han caracterizado por su exquisita gastronomía, de los seis establecimientos se tuvo acceso y permiso a tres de ellos para poder llevar a cabo el

diagnóstico de las condiciones de operación y servicio (Don Burro, Restaurante Doña Inés, Restaurante Bar Casa Vieja). A continuación, se expone la situación actual en el que se encontraron los establecimientos mediante una visita a las instalaciones.

8.2. Características iniciales de los establecimientos gastronómicos:

8.2.1. Don burro:

El establecimiento gastronómico se encuentra ubicado en la calle 7 en el municipio de Madrid Cundinamarca. Su ubicación es estratégica debido a que es un sector transitado por turistas pues se encuentra ubicado en la entrada y salida del municipio, anexo a esto está rodeado de una amplia población debido a que sus alrededores se encuentran grandes conjuntos residenciales y esto permite el flujo diario de personas. Esta localización facilita a los turistas y residentes del municipio cubrir sus necesidades alimenticias al ser tan transcurrido este sector.



Figura 8. Ubicación Restaurante don Burro

Fuente: Google Maps

El establecimiento cuenta con un área aproximada de 42 metros cuadrados y está distribuido de la siguiente manera:

- Área de comensales: La cantidad de mesas instaladas son 5 mesas de 4 puestos, el aforo máximo que permite este espacio es de 20 personas.
- Área de cocina: Es un espacio reducido donde se encuentra una estufa con parrilla industrial, una nevera, estantes y un mesón con lavaplatos.
- Área de baño: Baño mixto con un lavamanos.
- Área de almacén: Su almacenamiento se realiza dentro del área de la cocina en estantes.

Teniendo en cuenta información dada por el empleado a cargo de la administración del restaurante en cuanto al direccionamiento estratégico, se identifica que el establecimiento Don Burro no cuenta con misión, visión, manual de seguridad y salud en el trabajo, estándares de higiene y salubridad e indicadores de gestión. El establecimiento hace apertura en el año 2018 y ha demostrado su habilidad para adaptarse a las condiciones del sector. Inicia ofreciendo la siguiente oferta gastronómica:

- Burritos mexicanos
- Tacos
- Quesadillas
- Hamburguesas tradicionales
- Perros calientes
- Bebidas alcohólicas
- Gaseosas
- Jugos naturales

- Constitución

Desde el punto de vista legal, el establecimiento Don burro está constituido como sociedad comercial, sus instalaciones se encuentran ubicadas en el municipio de Madrid Cundinamarca. Con el documento de la cámara de comercio se puede observar que su constitución fue en la fecha el 25 de julio de 2018, su actividad económica principal con la que se constituyó fue expendio a la mesa de comidas preparadas y como actividad secundaria el expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento.

- Organización

El establecimiento cuenta con una nómina de 5 personas de planta y 1 persona ocasional, existe una organización informal, la cual obedece el reparto de funciones que surgen de acuerdo a las necesidades de la labor.

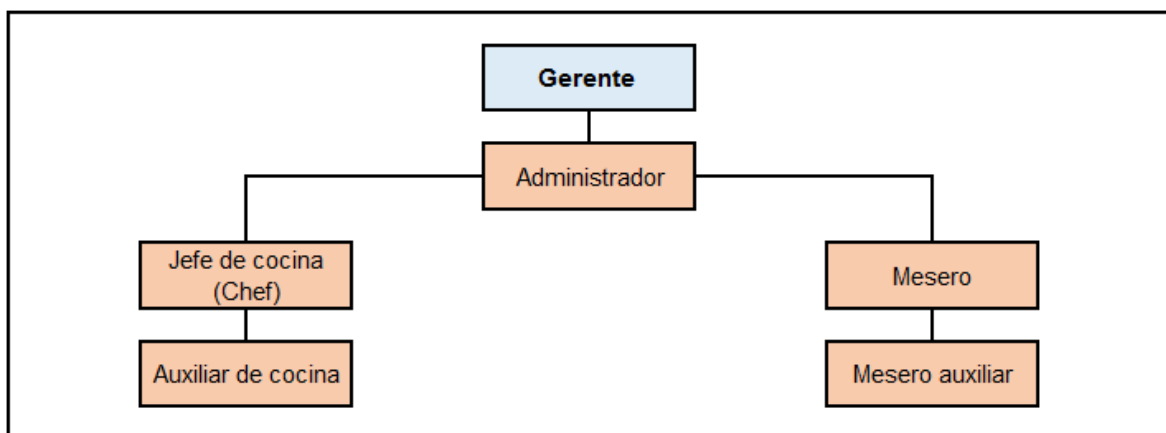


Figura 9. Organigrama formal

Fuente: Autores y establecimiento Don Burro

Esta organización informal reconoce una delegación que no se ajusta a la planteada en la figura 9. Existen inexactitudes en la delegación de funciones donde el administrador cumple funciones de coordinación administrativa, control de cuentas, selección de personal y atención al cliente. A su vez el auxiliar de cocina quien debe

cumplir con tareas definidas como picar, lavar, asear, alistar alimentos también le delegan funciones de cocinar y de atender al público cuando hay gran demanda en el establecimiento.

Teniendo en cuenta la información suministrada por el administrador las funciones de cada cargo se distribuyen como lo muestran las tablas 2, 3, 4,5 y 6.

Tabla 3.

Manual de funciones cargo Administrador.

MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo	Administrador
Finalidad del cargo	-Es el responsable de dirigir, organizar y coordinar el funcionamiento del restaurante de acuerdo a los objetivos.
Funciones del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ·Asegurar la adecuada utilización de los recursos financieros, controlando y aprobando gastos. ·Dirigir y supervisar las acciones de mejora de los procesos llevados a cabo en el trabajo como lo es la correcta manipulación de alimentos y la calidad en el servicio al cliente

Fuente: Autores y Don Burro.

Tabla 4.

Manual de funciones cargo Cocinero.

MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo	Cocinero
Finalidad del cargo	-Llevar a cabo las funciones de cocina general, preparando alimentos que se serviran a los clientes y turistas que visitan el establecimiento.
Funciones del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ·Preparar y presentar platos utilizando las técnicas más idóneas. ·Colaborar en los pedidos y conservación de materias primas y utensilios de la cocina. ·Relizar la planificación de menús y cartas. ·Conservar y aprovechar los productos puestos a su disposición.

Fuente: Don Burro

Tabla 5.

Manual de funciones Auxiliar de cocina.

MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo	Auxiliar de cocina
Finalidad del cargo	-Apoyo al cocinero en la preparación de alimentos.
Funciones del cargo	<ul style="list-style-type: none"> · Preparar platos sencillos. · Mantener la cocina aseada y ordenada. · Alistar alimentos para las preparaciones del cocinero (pelar, cortar, lavar, picar). · Conservar y aprovechar los productos puestos a su disposición.

Fuente: Autores y Don Burro.

Tabla 6.

Manual de funciones Mesero.

MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo	Mesero
Finalidad del cargo	-Atención a clientes y comensales.
Funciones del cargo	<ul style="list-style-type: none"> · Presentar el menú. · Procesar pedidos. · Servir pedidos a la mesa. · Mantener comunicación continua con los clientes.

Fuente: Autores y Don Burro.

Tabla 7.

Manual de funciones Mesero auxiliar.

MANUAL DE FUNCIONES	
Cargo	Mesero Auxiliar
Finalidad del cargo	-Atención a clientes y comensales en fines de semana.
Funciones del cargo	·Presentar el menú. ·Procesar pedidos. ·Servir pedidos a la mesa. ·Mantener comunicación continua con los clientes.

Fuente: Autores y Don Burro.

- **Debilidades del funcionamiento:** De acuerdo a la observación y a la entrevista realizada al administrador del restaurante Don Burro se pudo concluir:

1. Déficit higiénico-sanitario: Esto debido a que se encuentra baja higiene personal de los manipuladores de alimentos, almacenamiento de alimentos a temperaturas inadecuadas, proveedores de alimentos poco confiables, desaseo en la estructura del restaurante, contaminación cruzada, cocina y baños desaseados; no cuentan con un cuarto de aseo y el lavado de traperos o trapos lo realizan en el lavaplatos de la cocina.

2. Contratación inadecuada: El requerimiento de nuevo personal para trabajar en el establecimiento se lleva a cabo de manera incorrecta, esto debido a que contratan personas sin conocimientos previos en la gestión de cocina, no tienen en cuenta un nivel de estudio relacionado al cargo a cumplir, no exigen el curso de alimentos ni exámenes medicas de ingreso.

3. Falta de capacitación del personal: Bajo conocimiento de riesgos para la seguridad alimentaria (químicos, físicos y microbiológicos), no capacitan acerca de las

normas que rigen y que se establecen para poder llevar a cabo la actividad económica, el personal no tiene conocimientos de la adecuada preparación de alimentos cárnicos.

4. Plagas: Mediante una inspección se evidenció que en el restaurante don Burro no hay control adecuado de plagas, esto dando a lugar la transmisión y propagación de enfermedades tanto para el personal como para los consumidores.

8.2.2. *Restaurante Doña Inés:*

Es un establecimiento dedicado a la preparación y comercialización de platos típicos de la región y se considera como asadero de carnes, ofrecen una amplia gastronomía en platos a la carta y corrientazo, especial y ejecutivo. Sus clientes más recurrentes son personal dedicada a la construcción en las obras cercanas a su ubicación, también día a día atienden a familias que transitan hacia el centro del país o que viajan a pueblos aledaños.



Figura 10. Ubicación Restaurante Doña Inés

Fuente: Google Maps

Su establecimiento está distribuido en un área aproximada de 80 metros cuadrados divididos de la siguiente manera:

- Área de comensales: La cantidad de mesas instaladas son 6 mesas de 4 puestos y 5 mesas de 6 puestos, permitiendo un aforo aproximado de 54 personas.
- Área de cocina: Es un espacio amplio donde se ubica la zona de cocción, lavado y preparación de alimentos y la zona de refrigeración.
- Área de baño: Cuenta con dos baños para mujeres y dos para hombres, y dos lavamanos.
- Área de almacén: Tienen una bodega de aproximadamente 5 metros cuadrados donde almacenan los alimentos e insumos necesarios para su actividad.
- Cuarto de aseo: Es el área donde se guardan los implementos e insumos necesarios para el aseo del establecimiento, también cuenta con un lavadero, una zona de lockers para los trabajadores.

Su plan estratégico lo implementan de acuerdo a la formulación de las finalidades y propósitos de su organización en donde consignan los objetivos de su misión, visión, objetivos y valores. El establecimiento tiene una trayectoria de más de 8 años ofreciendo a sus clientes una calidad de servicio encaminada a satisfacer sus necesidades. Sus platos más representativos son:

- Carnes asadas
- Parrilladas
- Chigüiro
- Gallina
- Mondongo

- Ajiaco
- Sancocho
- Constitución

No se encuentra constituido legalmente ya que no cuenta con el registro ante la cámara de comercio, viéndose amenazado en una falta grave que según la cámara de comercio dice “Quien ejerza profesionalmente el comercio sin estar inscrito en el registro mercantil, incurrirá en multa de hasta 17 salarios mínimos mensuales. Tal sanción será impuesta por la Superintendencia de Sociedades”.

- Organización

Restaurante Doña Inés cuenta con un total de 11 personas que se distribuyen de la siguiente forma:

Área de cocina:

- Dos cocineros: Encargados de la preparación de alimentos.
- Un auxiliar de cocina: Encargado de alistar los alimentos (lavar, picar, cortar, pelar, etc.) y preparar jugos.
- Un parrillero: Encargado de productos cárnicos (adobo, corte y cocción)
- Stewart: Encargado de lavar platos y demás utensilios, y se encarga de la limpieza del establecimiento.

Área de recepción

- Administrador: Quien se encarga de coordinar los procesos en las diferentes áreas del restaurante.
- Cajero: Recaudación de dinero y facturación.

Área de meseros:

- 4 meseros: Encargados del servicio al cliente, recepción de pedidos.

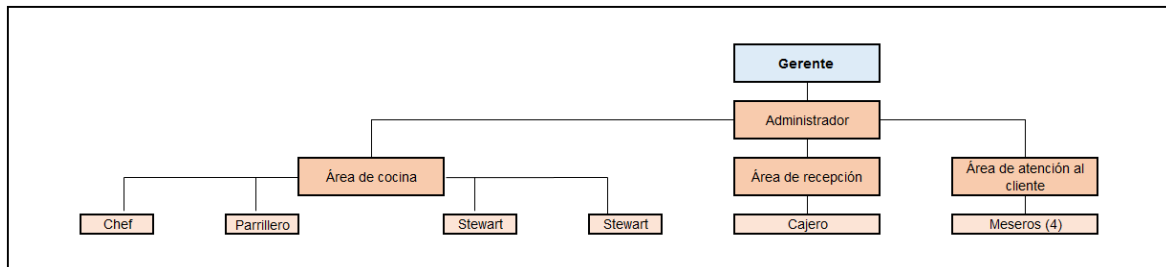


Figura 11. Organigrama Restaurante Doña Inés.

Fuente: Autores

- Misión: Ofrecer alimentos y servicios bajo altos estándares de calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y superando sus expectativas.
- Visión: En el año 2021 queremos ser reconocidos como pioneros en cortes de carnes, brindando a nuestros clientes sensaciones únicas y momentos inolvidables.
- Objetivos:
 - Cumplir estándares de calidad en el servicio y en nuestros productos.
 - Capacitar al personal para el adecuado proceso de los alimentos.
 - Contar con personal altamente calificado
- Valores
 - Honestidad
 - Responsabilidad
 - Liderazgo

Los procesos estratégicos de este establecimiento gastronómico se encuentran en tres áreas funcionales como lo muestra la figura.

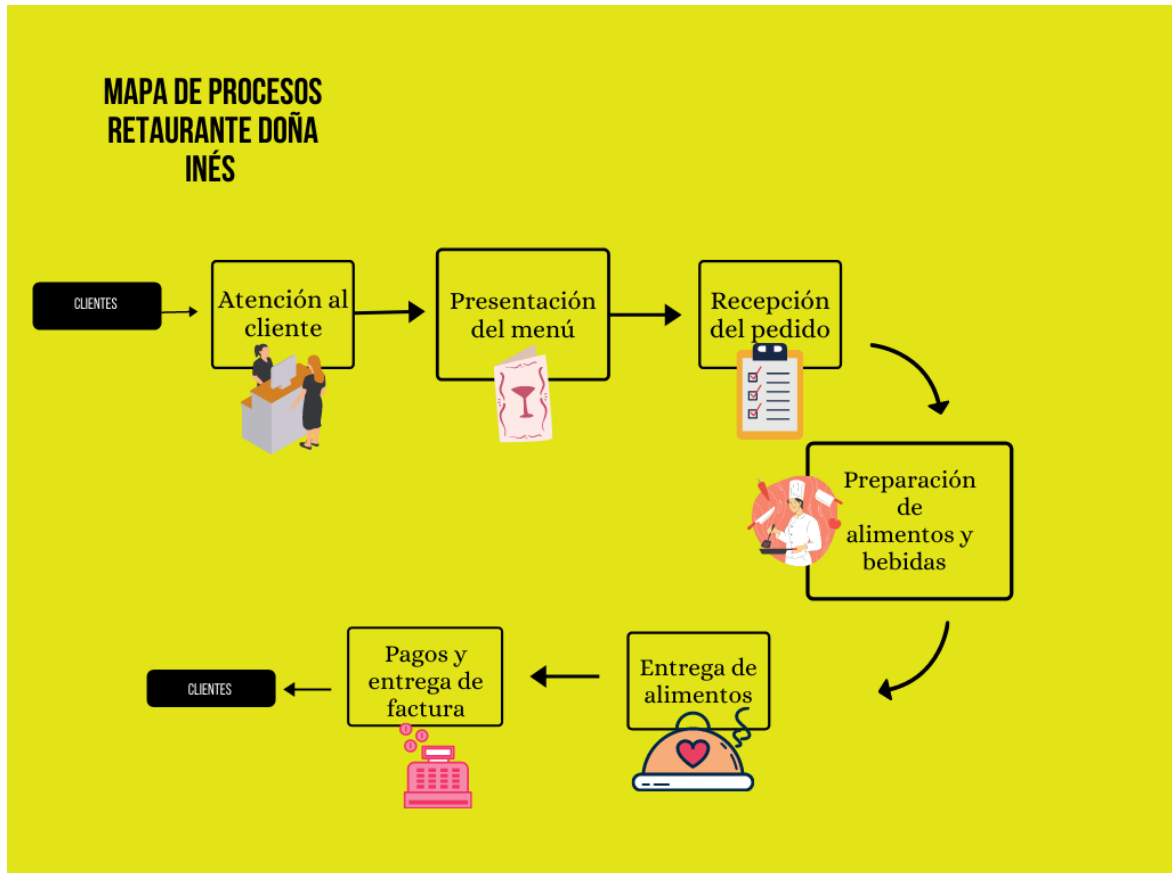


Figura 12. Manual de proceso Restaurante Doña Inés.

Fuente: Autores y Restaurante Doña Inés.

- Debilidades en el funcionamiento: En la conversación tanto con el propietario como con algunos de los empleados se pudo observar que el restaurante presenta debilidades en varios aspectos como son:

1. Déficit higiénico-sanitario: Se encontró falta de aseo y limpieza en todas las áreas del restaurante, la bodega donde se encuentra almacenado los productos alimenticios e insumos se encuentra en malas condiciones no cuenta con ventilación y los productos

cárnicos no están refrigerados a temperaturas necesarias también se evidenció mala gestión de los residuos.

2. Dotación e indumentaria: Los trabajadores en este restaurante no están siendo dotados con los implementos necesarios para llevar a cabo las actividades, los uniformes no son los adecuados, no le están siendo entregados a los empleados los elementos de protección personal, esto generando un mal aspecto de las personas que prestan el servicio al cliente.

3. Falta de capacitación del personal: Ninguno de los empleados del establecimiento han realizado curso de manipulación de alimentos, ni han sido capacitados en temas relacionados a sus cargos.

4. Pisos y drenajes inadecuados: Todos los pisos en las diferentes áreas cuentan con grietas, no son impermeables y antideslizantes, no cuentan con la inclinación adecuada para el drenaje, que según el decreto 3075 de 1997 establece “El piso de las áreas húmedas de elaboración debe tener una pendiente mínima de 2% y al menos un drenaje de 10 cm de diámetro por cada 40 m² de área servida; mientras que en las áreas de baja humedad ambiental y en los almacenes, la pendiente mínima será del 1% hacia los drenajes, se requiere de al menos un drenaje por cada 90 m² de área servida”.

5. Equipos y utensilios inadecuados: No disponer de suficiente cantidad de equipos y utensilios, y los que tienen no están en buenas condiciones de mantenimiento y no están fabricados con materiales sanitarios que puedan disminuir la contaminación de los alimentos.

8.2.3. *Restaurante casa vieja:*

La única sede de este establecimiento se encuentra en la calle 7 N° 9 este - 38 sector Barranquillita en el Municipio de Madrid Cundinamarca, es un restaurante caracterizado por ofrecer desde almuerzos caseros hasta platos a la carta con sus precios asequibles a cualquier público, también se caracteriza por prestar el servicio de bar en horas nocturnas y ofrecer una amplia carta de bebidas alcohólicas, no alcohólicas y aperitivos. En su día a día reciben gran cantidad de demanda debido a que su sazón y su calidad de servicio al cliente ha atraído a viajeros y a personas del municipio.



Figura 13. Restaurante bar casa vieja

Fuente: Google Maps

Su distribución está comprendida en un área de aproximadamente 65 metros cuadrados:

- Zona de cocina: En esta encontramos 2 neveras industriales, una estufa con parrilla en acero inoxidable, estantería y recipientes de almacenaje.

- Zona de bar: Cuenta con una coctelera, una cava de vinos, estantería, una barra con sillas y la caja de facturación y pagos
- Zona de baños: Tiene un solo baño mixto, un lavamanos y un estante para guardar los implementos de aseo.
- Zona de mesas: Cuenta con 3 mesas de 6 puestos que permite un aforo máximo de 25 personas.

Según la información suministrada por el propietario del establecimiento no cuenta con un plan estratégico en el desarrollo de la actividad económica, no tiene misión, visión ni objetivos, pero si se implementan las políticas que le permiten seguir unas directrices que responden a las normas y procedimientos del restaurante.

- Constitución

El restaurante bar casa vieja según el documento de cámara y comercio está constituido desde 13 de junio del año 2018 como sociedad comercial como actividad primaria el Expendio a la mesa de comidas preparadas.

Organización:

Su organigrama está constituido como se muestra a continuación en la figura. 13

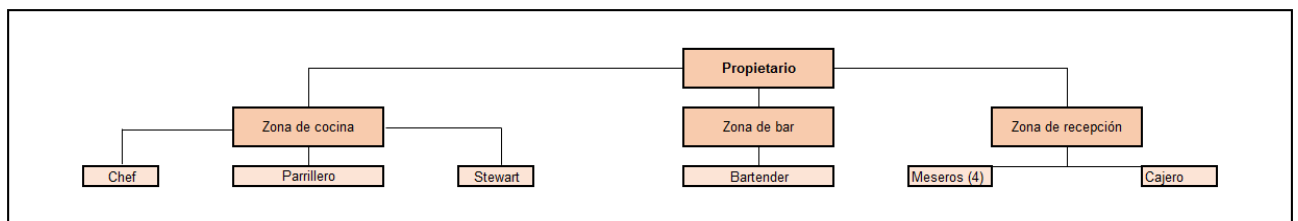


Figura 14. Organigrama Restaurante bar Casa Vieja.

Fuente: Autores

Su nómina está representada por tres personas en la zona de cocina, dos personas en la zona de bar y cinco personas en zona de recepción más el propietario quien se encarga de la administración del establecimiento.

- **Debilidades en el funcionamiento:** Durante la visita al lugar y una observación crítica se pudieron establecer que en varios aspectos fundamentales para el funcionamiento del restaurante se encuentran con irregularidades como:

1. Déficit higiénico-sanitario: El personal manipulador de alimentos no cumple con las prácticas higiénicas necesarias en su puesto de trabajo, esto lleva a contaminar los alimentos, superficies y utensilios. La persona que recibe dinero. En ocasiones debe apoyar en la preparación de los alimentos.

2. Localización y diseño: El restaurante bar casa vieja está ubicado en una edificación que también es vivienda y no se encuentran separados de los dedicados a las actividades dentro del establecimiento.

3. Agua potable: Según la subdirección de salud nutricional, alimentos y bebidas (2017): Las materias primas que así lo requieran, deben ser lavadas con agua potable y desinfectadas previas al uso. Aquellas conservadas mediante congelación, deben ser descongeladas gradualmente previo al uso y no ser congeladas”. Este establecimiento no cumple con esta condición debido a que no cuenta con el servicio de agua potable, y los alimentos los preparan con agua de grifería.

4. Licencia para venta de bebidas alcohólicas: el restaurante bar casa vieja no cuenta con licencia para vender bebidas alcohólicas.

9. CAPITULO III. ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y ASPECTOS ENCONTRADOS

Para poder realizar un análisis de operaciones y calidad de los establecimientos y de igual manera obtener un diagnóstico, se tuvo que aplicar una encuesta a las personas que consumen los diferentes alimentos del sector gastronómico ubicado en el barrio Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca, en donde se arrojaron resultados que permitieron saber el estado actual de los establecimientos donde se alcanzó detectar los problemas de higiene y salubridad, y con ello propone mediante un manual de procesos, implementando estrategias de mejoramiento de la calidad y los productos que se ofrecen en este sector.

9.1. Características iniciales de los establecimientos gastronómicos:

Según información obtenida mediante la consulta de la base de datos reportada en el SISBEN, se verifico que en el sector Barranquillita se encuentran registrados un total de 91 viviendas con una población total de 239 personas en la cual se aplicó la encuesta a 148 personas.

Tabla 8.

Población finita

POBLACIÓN (N)	239
P	50%
Q	50%
ERROR PERMISIBLE (E)	5,00%
S	1,96
NIVEL DE CONFIANZA (K)	95,00%
TAMAÑO DE LA MUESTRA (n)	148

Fuente: Elaboración propia

- N: Tamaño de población.
- E: Error de estimación.

- K: Nivel de confianza.
- P: P = proporción en la población que sí pertenecen a esa clase.
- Q = proporción en la población que no pertenecen a esa clase.
- n = tamaño de la muestra

La encuesta va dirigida a personas que ingresan a consumir a los establecimientos de alimentos del sector Barranquillita en el municipio de Madrid Cundinamarca, por lo cual antes de realizar la encuesta se abordó a la persona y se le preguntó si alguna vez consumió o actualmente consume alimentos en estos establecimientos para de esa forma filtrar las personas aptas para la solución de la encuesta (clientes).

9.1.1. Afluencia de personas

En cuanto a las personas que transitan el sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca, según la población su afluencia de consumidores ha descendido por los diferentes problemas de higiene y salubridad que se presentan en los diferentes establecimientos del sector gastronómico.

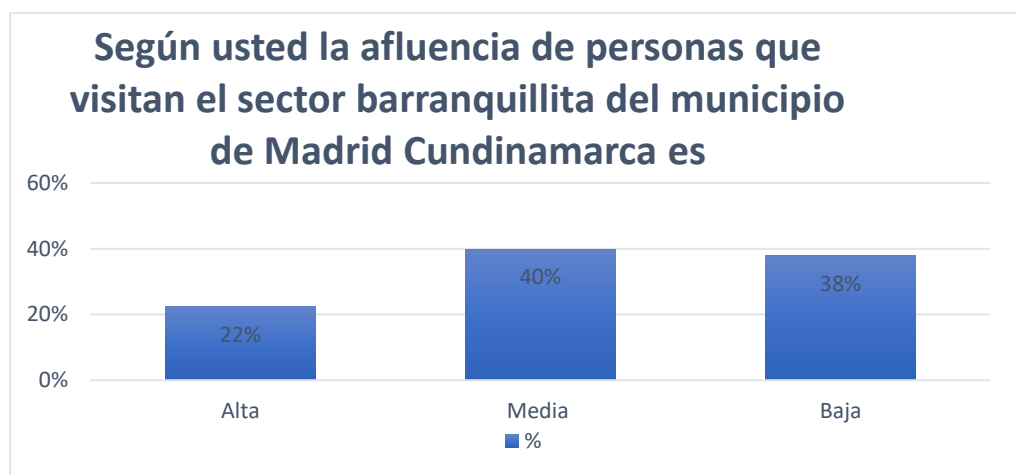


Figura 15. Resultado pregunta 1.

Fuente: Elaboración propia.

En los resultados se encuentra que de 148 encuestas practicadas, 59 personas respondieron que la afluencia de personas en el sector es media, 55 personas respondieron que era baja y 34 personas respondieron que era alta, con estos resultados se observa a que el 44 % de la población halla que en el sector la cantidad de turistas y visitantes a disminuido respecto a los problemas de higiene y salubridad que se presentan en los establecimientos, mientras tanto, el 37% de la población determina que la afluencia de personas es baja, sin embargo el 22 % de la población respondió que la afluencia de personas es alta.

9.1.2. Consumidores

En los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita la mayor parte de consumidores o comensales son trabajadores del sector constructor debido a los altos números de obras que se están realizando, de igual forma las familias del sector y los visitantes que transitan la zona.

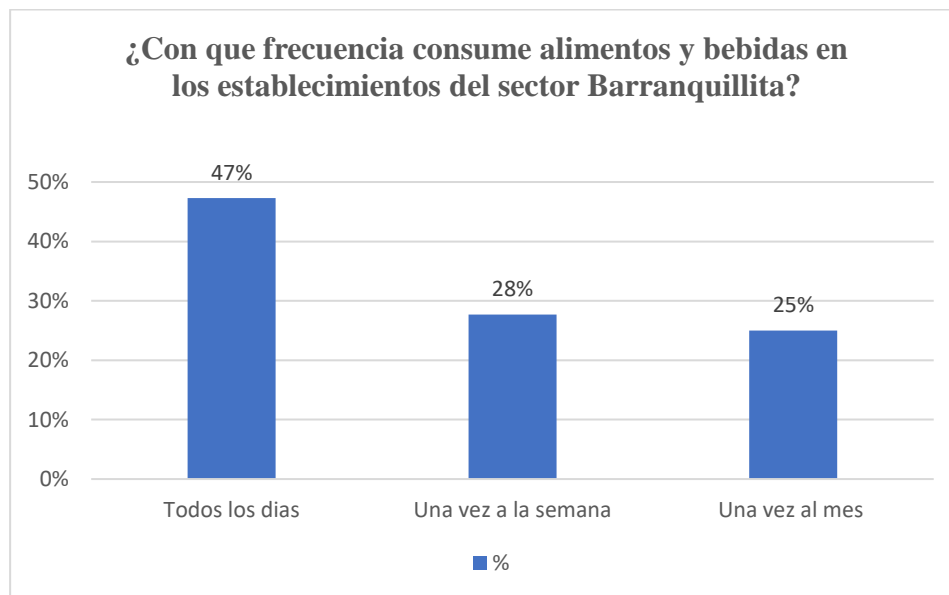


Figura 16. Resultado pregunta 2.

Fuente: Elaboración propia.

En los resultados se encuentra que, de 148 encuestas realizadas, 70 personas consumen alimentos todos los días debido a la alta zona de construcción que se presentan en el sector, de igual manera los resultados arrojan que 41 personas consumen alimentos una vez por semana, y 37 personas consumen una vez al mes. En los resultados obtenidos el 47 % de la población consumen los alimentos y bebidas, el 28% una vez a la semana y el 25% una vez al mes.

9.1.3. Detección de problemas de higiene y salubridad

Como se ha mencionado anteriormente este sector presenta problemas de higiene y salubridad donde se han presentado sellamiento de algunos de los establecimientos por incumplimiento de los estándares de calidad.

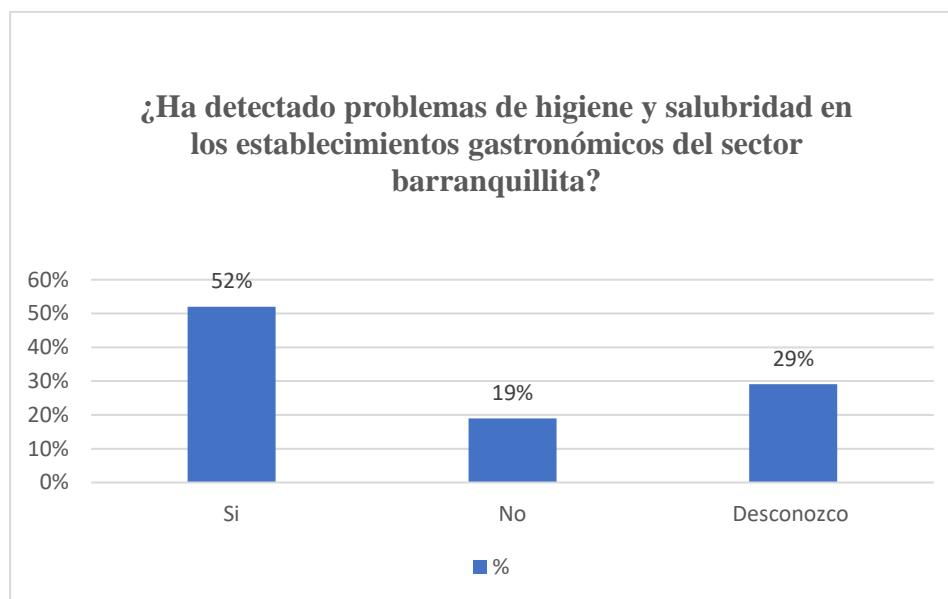


Figura 17. Resultado pregunta 3.

Fuente: Elaboración propia

Se encuentra que de 148 encuestas realizadas 77 personas respondieron que si ha detectado problemas de higiene y salubridad, 28 personas contestaron que no han detectado ningún problema y 43 personas desconocen el tema. Lo cual significa que el sector incumple con los estándares de calidad para la apertura de estos establecimientos por los resultados arrojados por las encuestas realizadas, donde el 52% de la población ha evidenciado estos problemas que han afectado el turismo del sector mientras el 29% desconoce el tema.

9.1.4. Condiciones de higiene y salubridad

El sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca es un sector que fue destacado por su exquisita gastronomía a lo largo de los años ha presentado problemas de higiene y salubridad donde la gran mayoría de establecimientos no cumple con los estándares de calidad.

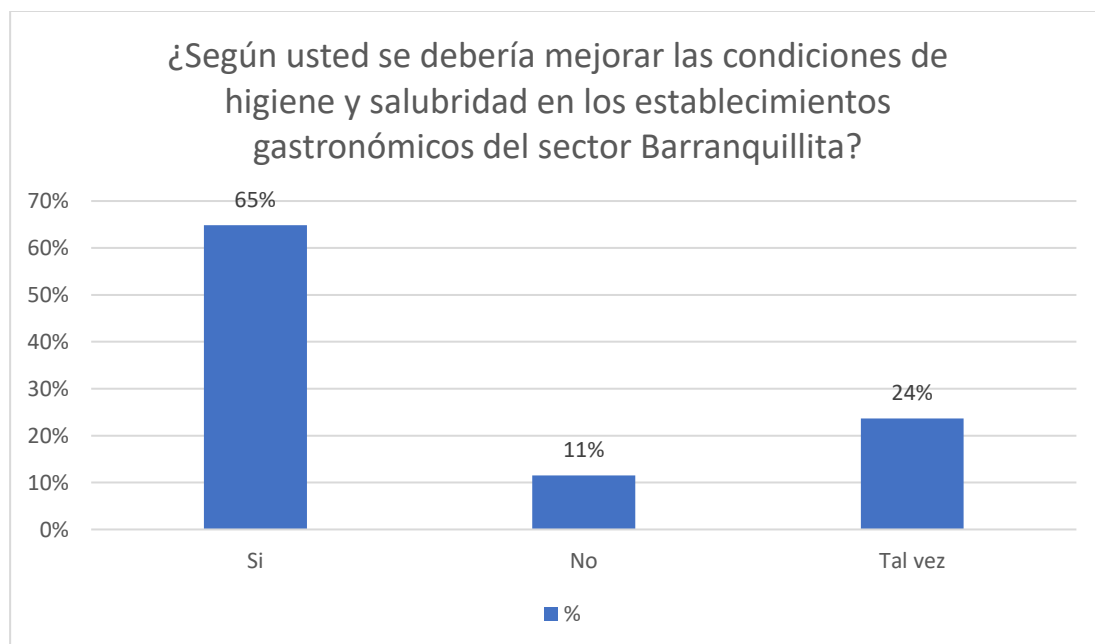


Figura 18. Respuesta pregunta 4.

Fuente: Elaboración propia.

Del total de 148 personas encuestadas, 96 respondieron que, SI deben mejorar las condiciones de higiene y salubridad, 35 personas respondieron TAL VEZ, y No respondieron tan solo 17 personas. En los resultados obtenidos se evidencia que el 65% de la población ha detectado problemas de higiene y salubridad, donde se puede notar que estos establecimientos no cuentan con los conocimientos de normas y leyes estipuladas por el INVIMA para la apertura de estos establecimientos.

9.1.5. Problemas de calidad en alimentos y productos

En el municipio de Madrid Cundinamarca, el sector Barranquillita se caracteriza por su gastronomía donde ofrecen gran variedad de platos típicos, a la carta y ejecutivo, en el cual se han demostrado problemas en la calidad en los alimentos y productos, donde se han realizado inspecciones por la dirección local de salud del municipio, y han arrojado aspectos negativos que evidencian que la mayoría de restaurantes infringen la normas para la veta de estos alimentos.

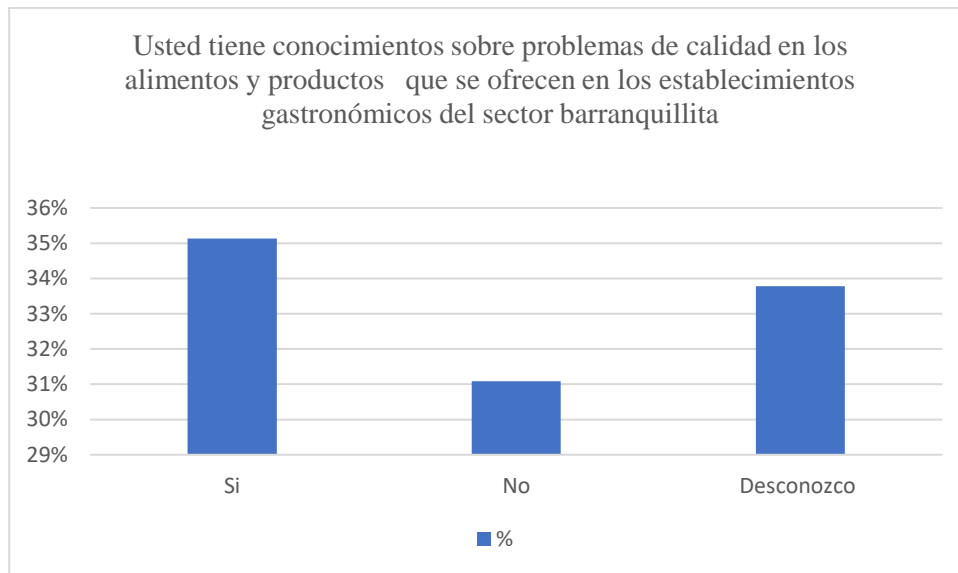


Figura 19. Respuesta pregunta 5.

Fuente: Elaboración propia

Del total de 148 encuestados 52 personas respondieron que sí, mientras que 50 personas desconocen el tema y 45 personas no tiene conocimientos de los problemas que se presentan, Lo cual significa que el 35% de la población ha detectado estos problemas en la calidad de los alimentos y productos, el 34% desconoce el tema ya que no son habitantes del sector y el 31 % no ha detectado ningún problema ya que la visita a los establecimientos es esporádicamente.

9.1.6. *Problemas de calidad en alimentos y productos*

En cuanto la atención y la calidad se contemplaron aspectos para calificar el servicio que se ofrecen en los diferentes establecimientos del sector. Para tener claridad que opinan los consumidores de este sector gastronómico.

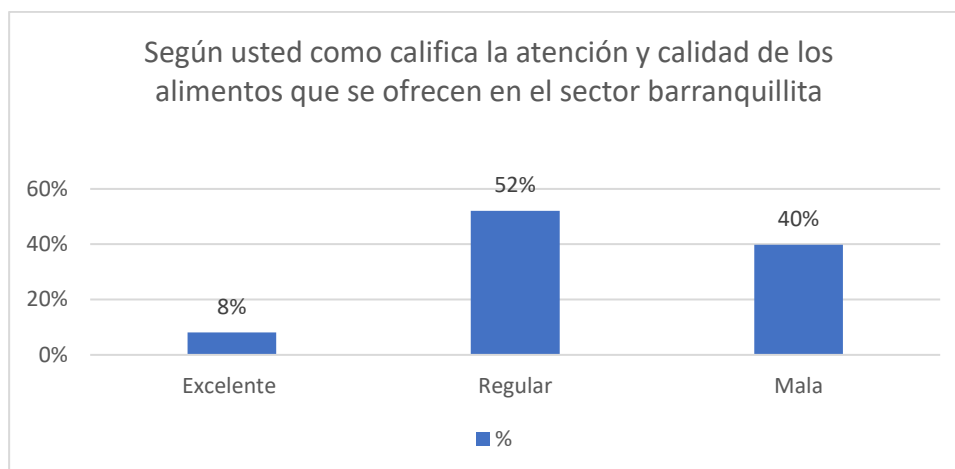


Figura 20.Resultado pregunta 6.

Fuente: Elaboración propia.

En los resultados encontramos 148 encuestas practicadas, 77 personas califican como regular, 59 personas mala y 12 personas excelente. Estos resultados obedecen a que el 52% de los consumidores califican el servicio como REGULAR ya que se han detectado bastantes problemas de higiene y salubridad de igual forma el 40 % califica la atención y la calidad como MALA. Sin embargo, un 8% califica como excelente el servicio y la calidad de los establecimientos.

9.1.7. Motivación de consumo en el sector

El sector Barranquillita es de gran reconocimiento del municipio de Madrid Cundinamarca, es un lugar donde transitan trabajadores, familias y viajeros. Donde visitan los restaurantes para consumir los diferentes platos típicos de la región, Esta zona es catalogada por sus precios asequibles y por su gastronomía.

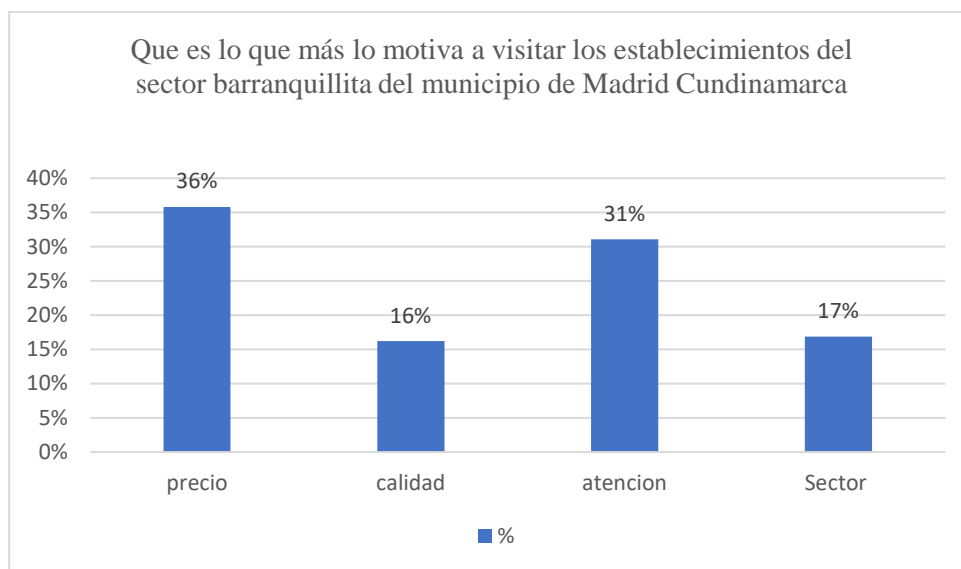


Figura 21. Resultado pregunta 7.

Fuente: Elaboración propia

En los resultados se encuentra que de 148 personas encuestadas el 36% de la población lo que más los motiva asistir a estos establecimientos son los precios, el 31% de la población visita el sector por la buena atención que ofrecen en algunos restaurantes de la zona, el 17 % los motiva el sector por que encuentran gran oferta gastronómica y el 16 % asiste a este lugar por la calidad de algunos productos que ofrecen en el barrio Barranquillita de municipio de Madrid Cundinamarca.

9.1.8. Razón para no consumir alimentos en los establecimientos del sector Barranquillita.

En los establecimientos del sector Barranquillita se han evidenciado malas prácticas en la manipulación de alimentos donde se ha evidenciado la falta de higiene y calidad en algunos de los

restaurantes que ofrecen productos y alimentos, donde se evidencia que no cuentan con los espacios necesarios para la preparación de los alimentos.

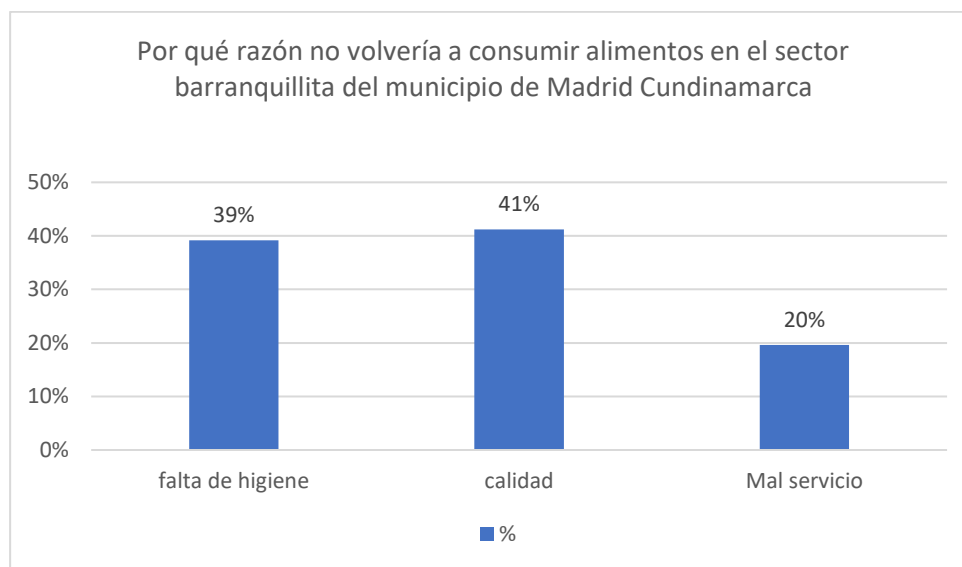


Figura 22. Resultado pregunta 8.

Fuente: Elaboración propia

En los resultados se encuentran 148 encuestas practicadas donde el 39% de la población no volvería a los establecimientos por falta de higiene, de igual forma el 41% no volvería a consumir por la falta de calidad que se presentan en los establecimientos, y el 20% no volvería por el mal servicio que se ofrecen en algunos de estos establecimientos.

9.1.9. Probabilidad de que los consumidores vuelvan a los establecimientos gastronómicos del sector

Teniendo en cuenta la serie de preguntas que se le realizaron a la población se quiso conocer la perspectiva con la que quedaron y de esta manera conocer si volverían a consumir en estos establecimientos.

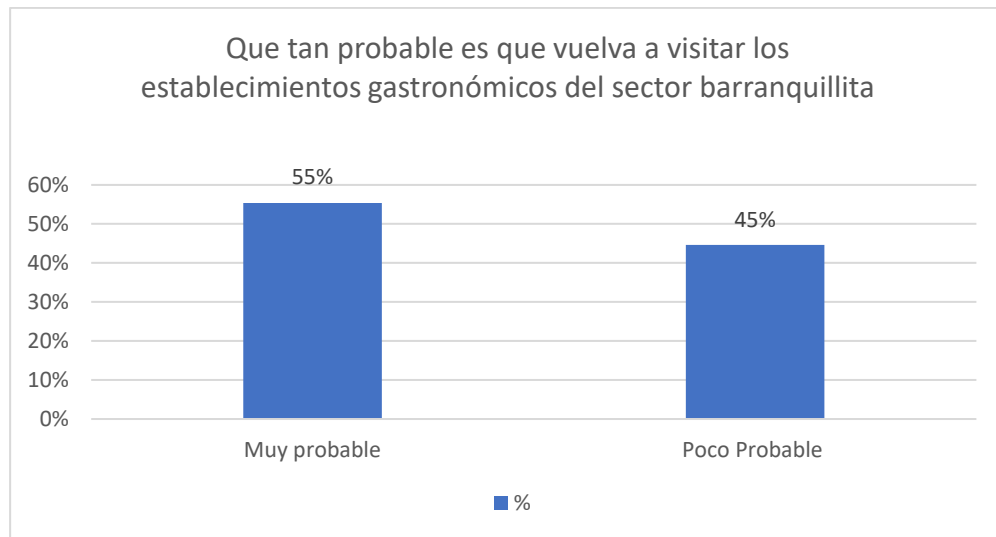


Figura 23. Resultados pregunta 9.

Fuente: Elaboración propia

En los resultados se encuentra que de 148 encuestas realizadas, el 55% de personas respondieron que MUY PROBABLE que vuelvan a visitar el sector para consumir los alimentos y bebidas que se ofrecen en los diferentes restaurantes del sector, mientras tanto el 45% de la población es POCO PROBABLE que vuelvan asistir a estos establecimientos gastronómicos.

9.1.10. Recomendación del sector

El sector Barranquillita es conocido por su amplia gastronomía por su gran variedad de comidas típicas de la región, en los últimos años se ha visto afectado por la falta de higiene y salubridad. Y esto ha generado que bajen la cantidad de consumidores de estos alimentos.

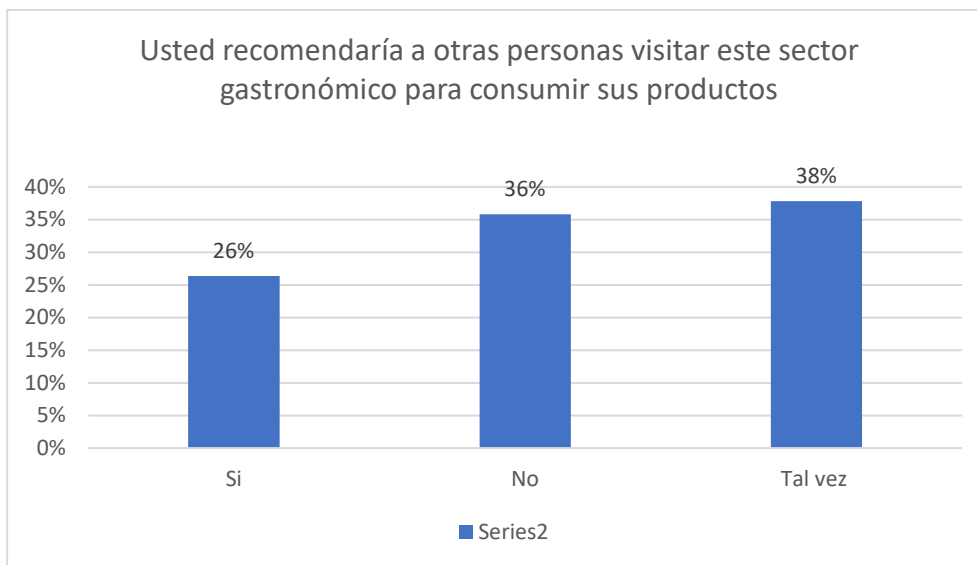


Figura 24. Resultado pregunta 10.

Fuente: Elaboración propia.

En los resultados se encuentra que de 148 encuestas practicadas el 38% de la población TAL VEZ recomendaría a otras personas visitar el sector gastronómico, de igual forma el 36 % de la población encuestada NO recomendaría visitar el sector gastronómico por faltas de higiene y seguridad que se presentan en el sector, mientras tanto el 26% de la población encuestada SI recomendaría a otras personas a visitar el sector gastronómico.

10. CAPITULO III. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS DEL SECTOR DE BARRANQUILLITA.

De acuerdo a las deficiencias encontradas en el funcionamiento operativo y de servicio en los establecimientos gastronómicos de Barranquillita, se propone un manual de procesos donde se tiene en cuenta los lineamientos necesarios en los diferentes procesos llevados a cabo durante su actividad laboral; en este manual se relacionan conceptos básicos de la alimentación y sus contaminantes, las enfermedades transmitidas por alimentos, las prácticas higiénico sanitarias y las condiciones sanitarias que deben establecer los restaurantes. Anexo B. Manual de procesos.

Adicional al manual de procesos, para atender los problemas específicos del funcionamiento de los establecimientos se plantean estrategias fundamentales para mitigar los problemas encontrados en el diagnostico a estos establecimientos se formulan y relacionan en la tabla 9.

Anexo a esto se plantea estrategias por medio de una matriz DOFA teniendo en cuenta los aspectos positivos y negativos encontrados en los establecimientos: Don Burro, Doña Inés y restaurante casa vieja relacionados en las tablas 11, 12 y 13.

Tabla 9.

Estrategias de mejoramiento

Aspecto	Deficiencia	Plan de acción
Contratación	Se detecta que la contratación al personal la lleva a cabo sin un control y les brindan los cargos a personas sin conocimientos en el campo alimentario y sin experiencia.	Se lleva a cabo una propuesta de perfiles de cargos (Anexo C), diseñados teniendo en cuenta los modelos acogidos del autor Chiavenato I (2002)
Normatividad	Los establecimientos diagnosticados se evidencian que no cumplen con normatividades vigentes para llevar a cabo esta actividad económica.	Por medio de la tabla 10. Se da a conocer a los establecimientos las normas necesarias y fundamentales para llevar a cabo el funcionamiento sin irregularidades.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10.

Normatividad

Norma	Objeto
Ley 590 del 10 de julio 2000	“Inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas”
NTS-USNA 001	"Norma que proporciona los requisitos para elaborar preparaciones calientes y frías con la calidad, cantidad y procedimiento técnico en el tiempo señalado en la receta estándar".
NTS-USNA 002	"Esta norma establece los principios generales para realizar el servicio a los clientes de acuerdo con estándares establecidos".
NTS-USNA 003	"Esta norma proporciona los requisitos para proveer la materia prima y verificar el cumplimiento de estándares en el manejo de la misma, de acuerdo con procedimientos establecidos".
NTS-USNA 004	"Esta norma proporciona los requisitos para establecer planes de trabajo y manejar el presupuesto del área cumpliendo variables definidas para la empresa".
NTS-USNA 005	"Esta norma proporciona los requisitos para coordinar la producción de acuerdo con el pedido y atender los reclamos de producción no conforme, según los estándares establecidos por el establecimiento gastronómico.
NTS-USNA 007	"Esta norma proporciona los requisitos sanitarios que se deben cumplir en los establecimientos de la industria gastronómica, para garantizar la inocuidad de los alimentos, durante la recepción de materia prima, procesamiento,

	almacenamiento, transporte, comercialización y servicio, con el fin de proteger la salud del consumidor".
NTS-NT 004	"Esta norma especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económico para los establecimientos gastronómicos y los bares".

Fuente: Elaboración propia y Normas técnicas sectoriales colombianas

Tabla 11

Matriz DOFA establecimiento de alimentos Don Burro.

Restaurante Don Burro	FORTALEZAS 1. Gastronomía internacional 2. Su ubicación es estratégica 3. Precios asequibles 4. Recetas originales	DEBILIDADES 1. Déficit higiénico-sanitario 2. Contratación inadecuada 3. Falta de capacitación del personal 4. Alta rotación de empleados
OPORTUNIDADES 1. Capacitaciones ofrecidas por las entidades públicas del municipio a los restaurantes 2. Brindar empleo 3. Abrir nuevas sucursales	ESTRATEGIAS FO 1. Establecer capacitaciones para el control y calidad en sus recetas originales. 2. Al tener una ubicación estratégica tienen gran demanda de consumidores, teniendo la necesidad de generar nuevos empleos.	ESTRATEGIAS DO 1. El administrador del restaurante debe poner en marcha lo aprendido en las capacitaciones ofrecidas por el municipio para mejorar las condiciones higiénico sanitarias y la rentabilidad del establecimiento.
AMENAZAS 1. competencia de los establecimientos de comida del sector 2. inseguridad del sector	ESTRATEGIAS FA 1. Implementar un plan de marketing para mejorar la rentabilidad y llegar a más consumidores. 2. En su ubicación estratégica es de fácil acceso tener contacto directo del cuadrante de policía del sector e instalación de cámaras de seguridad.	ESTRATEGIAS DA 1. Crear un plan de incentivos para los empleados con el fin de disminuir la rotación del personal 2. Implementar un programa de capacitaciones para los empleados, de esta manera mejorar las condiciones de operación y servicio y generar un valor agregado frente a la competencia.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

Matriz DOFA establecimiento de alimentos Doña Inés.

Restaurante Doña Inés	FORTALEZAS 1. Su amplia gastronomía típica de la región 2. Su ubicación es estratégica 3. Contratación directa con las constructoras del sector	DEBILIDADES 1. déficit higiénico sanitario 2. Dotación inadecuada 3. Falta de capacitación del personal. 4. Pisos y drenajes inadecuados 5. Equipos y utensilios inadecuados 6. Capacidad de local reducida para la demanda de clientes
OPORTUNIDADES 1. Tendencia del consumidor a alimentarse fuera de casa (Sector constructor) 2. Visita de turistas y viajeros recurrentes 3. Facilidad de acceso (vía principal)	ESTRATEGIAS FO 1. Favorecer al cliente con un personal calificado garantizando así el buen servicio 2. Suministrar platos de buena calidad y a precios asequibles para fidelizar y aumentar los contratos con las constructoras cercanas al establecimiento	ESTRATEGIAS DO 1. Ampliar las instalaciones del restaurante para poder recibir a toda la demanda de clientes. 2. Al tener vías de acceso desde la capital la afluencia de personas es alta, buscar la manera de capacitar al personal y mejorar las instalaciones, aumentaría el flujo de consumidores y sus utilidades serían más.
AMENAZAS 1. Publicidad negativa. 2. Competencia muy alta. 3. Alza de productos alimenticios	ESTRATEGIAS FA 1. Implementar un plan de marketing para mejorar la rentabilidad y llegar a más consumidores. 2. Negociación con proveedores de confiabilidad y productos de calidad.	ESTRATEGIAS DA 1. Mejorar las condiciones de higiene y salubridad a través de capacitaciones y cursos a los empleados para mitigar la publicidad negativa del establecimiento

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

Matriz DOFA establecimiento de alimentos Restaurante Bar casa vieja

Restaurante Casa vieja	FORTALEZAS 1. Precios asequibles a cualquier público 2. Servicio de bar 3. Calidad de servicio al cliente	DEBILIDADES 1. Déficit higiénico-sanitario 2. Localización y diseño 3. No cuenta con licencia o permiso para vender bebidas alcohólicas 4. Ineficiencia en el manejo de los recursos financieros
OPORTUNIDADES 1. Expansión en el mercado 2. Aumento de turistas en la zona 3. Innovación en productos	ESTRATEGIAS FO 1. Ofrecer una amplia carta de bebidas innovadoras al turista para poder fidelizar clientes 2. Ofrecer capacitaciones de servicio al cliente a los empleados para mejorar y poder generar una expansión de sus productos en el mercado	ESTRATEGIAS DO 1. La administración debería poner en marcha estrategias para aprovechar los recursos y aumentar la rentabilidad 2. Desarrollar nuevos conceptos de productos
AMENAZAS 1. Competidores con el mismo formato del restaurante 2. Alta concentración de competidores entorno al producto 3. Inseguridad del sector	ESTRATEGIAS FA 1. Establecer una campaña publicitaria que se aproveche al máximo creativa e innovadora para dar a conocer nuevos productos 2. Crear una base de datos de los consumidores para así poder emitir información de descuentos o nuevos productos	ESTRATEGIAS DA 1. Estar alerta antes las condiciones y leyes para estar al día con la documentación necesaria, evitando multas, sanciones o cierre del establecimiento 2. Inscribirse a un sistema privado de vigilancia y tener contacto con la policía más cercana para así mantener seguro el establecimiento

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Según el diagnóstico realizado en el presente trabajo de investigación a los establecimientos del sector Barranquillita en el municipio de Madrid Cundinamarca se evidenció que funcionan de manera empírica con irregularidades en su operatividad y servicio, esto afectando la economía del municipio y su imagen. Llevan a cabo actividades alimentarias con deficiencia higiénico-sanitaria sin tener en cuenta las consecuencias que esto puede llegar a causar a los consumidores.

En base a los resultados obtenidos por medio del instrumento de recolección de datos, se pudo concluir que la perspectiva que tienen las personas frente a estos establecimientos es positiva y muchos de ellos no han tenido conocimiento acerca de las deficiencias que presentan en su funcionamiento, esto llega a tener una consecuencia desfavorable debido a que se ve atentada la salud del consumidor.

El desarrollo de este trabajo de investigación mediante resultados obtenidos nos ha permitido detectar los problemas que se presentan en el sector por falta de higiene y salubridad, a su vez nos permitió diseñar y elaborar un manual de procesos para la aplicación de procesos en la manipulación de alimentos en los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita de municipio de Madrid Cundinamarca

ANEXOS

Anexo a. Población estimada



Calle 5 No. 4 - 74 Madrid, Cundinamarca
 PBX: 744 9745 - Código Postal: 250030
 E-mail: contactenos@madrid-cundinamarca.gov.co
www.madrid-cundinamarca.gov.co

OFICIO 162-0509.2022
 Madrid Cundinamarca, 20 de abril de 2022

Señora
LUISA FERNANDA ROJAS ACOSTA
 Correo electrónico: lrojas13@uan.edu.co
 Ciudad

REF.: Respuesta a petición RAD 08911
Asunto: Población estimada Barranquillita.

Cordial saludo.

Por medio de la presente y de conformidad con su solicitud de la referencia, me permito emitir respuesta de fondo a su petición así:

Una vez realizada la consulta mediante a la base de datos reportada en el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN, se verificó para el sector de Barranquilla se encuentran registrados un total de 91 viviendas con una población total de 239 personas, de las cuales 145 son mujeres y 94 hombres.

Sin otro Particular.

Cordialmente

JUAN PABLO R. TABORDA
 Director de Desarrollo Urbano – Sec. Planeación

Digitó y proyectó: Ing. Juan Pablo Rivera



Anexo b. Encuesta**FORMATO ENCUESTA****UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS****ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS****ENCUESTA A CONSUMIDORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS
GASTRONÓMICOS DEL SECTOR BARRANQUILLITA EN EL MUNICIPIO DE
MADRID CUNDINAMARCA**

Objetivo. La presente encuesta tiene como fin conocer la situación actual de los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita para poder realizar el diagnóstico y con ello establecer un manual de procesos implementando estrategias de mejoramiento relacionada con la calidad de los productos y servicios ofrecidos por estos Restaurantes.

Toda la información personal que proporcione es estrictamente privada y confidencial, la encuesta se hace con fines académicos.

Instrucciones. Lea atenta y cuidadosamente cada una de las preguntas propuestas y responda verazmente con una X (equis).

Agradecemos de antemano su colaboración.

Nombres y apellidos: _____

1. Según usted la afluencia de personas que visitan el sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca es:
 - 3. Alta
 - 2. Media
 - 1. Baja

2. ¿Con que frecuencia consume alimentos y bebidas en los establecimientos del sector Barranquillita?
 - 3. Todos los días
 - 2. Una vez a la semana
 - 1. Una vez al mes

3. Ha detectado problemas de higiene y salubridad en los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita
 - 3. Si
 - 2. No
 - 1. Desconozco

4. ¿Según usted se debería mejorar las condiciones de higiene y salubridad en los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita?
 - 3. Si
 - 2. No
 - 1. Tal vez

5. Usted tiene conocimientos sobre problemas de calidad en los alimentos y productos que se ofrecen en los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita
 - 3. Si
 - 2. No
 - 1. Desconozco

6. Según usted como califica la atención y calidad de los alimentos que se ofrecen en el sector Barranquillita
 - 3. Excelente
 - 2. Regular
 - 1. Mala

7. Que es lo que más lo motiva a visitar los establecimientos del sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca
 - 4. El precio
 - 3. La calidad
 - 2. La atención
 - 1. El sector

8. Por qué razón no volvería a consumir alimentos en el sector Barranquillita del municipio de Madrid Cundinamarca
 - 3. Falta de higiene
 - 2. Calidad
 - 1. Mal servicio

9. Que tan probable es que vuelva a visitar los establecimientos gastronómicos del sector Barranquillita
 - 2. Muy probable
 - 1. Poco probable

10. Usted recomendaría a otras personas visitar este sector gastronómico para consumir sus productos
 - 3. Si
 - 2. No
 - 1. Tal vez

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo c. Tabulación encuestas

OPCIONES DE RESPUESTA " ENCUESTA A CONSUMIDORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS DEL SECTOR BARRANQUILLITA EN EL MUNICIPIO DE MADRID CUNDINAMARCA "										
RESPEUESTAS							4			
	3	3	3	3	3	3	3	3		3
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	1	3	3	3	2	2	4	3	1	2
2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1
3	1	3	3	3	3	1	4	2	1	2
4	1	3	3	1	3	1	4	3	1	1
5	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2
6	2	3	3	3	2	2	4	2	2	1
7	1	3	1	2	2	2	4	3	2	2
8	3	3	1	2	2	2	4	3	2	1
9	3	3	1	3	2	2	1	3	2	2
10	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2
11	1	3	1	1	1	1	3	3	2	2
12	1	3	3	1	2	1	2	2	2	1
13	1	3	3	3	2	2	4	2	2	3
14	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1
15	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1
16	1	3	3	3	3	1	4	3	1	3
17	1	3	2	3	3	1	4	2	1	1
18	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1
19	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3
20	2	3	2	3	2	2	4	3	1	2
21	3	3	2	3	2	2	4	2	1	1
22	2	2	2	3	2	2	4	2	2	1
23	1	1	1	1	1	2	4	3	2	2
24	1	3	1	1	2	2	3	2	1	2

25	2	3	3	1	3	2	2	1	1	2
26	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2
27	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3
28	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1
29	1	3	3	3	2	1	2	3	2	1
30	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
31	1	3	1	2	2	1	1	3	2	3
32	1	3	2	2	3	2	1	2	2	1
33	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2
34	2	1	2	3	1	2	1	2	2	3
35	2	3	2	3	1	3	1	2	1	2
36	1	1	3	1	1	1	4	3	1	2
37	1	3	1	2	1	1	2	1	2	3
38	1	3	2	2	2	1	4	2	2	1
39	1	3	1	2	2	1	4	2	1	1
40	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1
41	1	2	3	1	2	1	2	3	2	1
42	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1
43	1	2	1	3	2	1	3	3	1	1
44	2	2	2	3	3	1	2	2	1	3
45	2	3	2	3	3	2	4	1	1	2
46	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1
47	2	3	3	3	3	1	4	2	1	1
48	3	1	3	3	3	1	4	3	1	3
49	1	3	3	1	3	3	4	3	2	2
50	1	1	3	1	2	1	2	3	2	1
51	2	3	3	1	2	2	2	3	2	1
52	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1
53	2	1	3	3	3	1	4	3	1	2
54	2	3	3	3	2	1	4	3	2	3
55	2	1	3	3	1	2	4	1	2	2
56	1	3	3	3	2	2	3	3	2	1
57	1	1	1	3	1	3	2	3	2	1
58	3	3	3	3	1	1	2	3	1	3
59	3	3	3	1	1	1	2	2	1	3
60	2	3	1	2	1	2	4	2	1	3
61	2	3	3	3	1	1	4	1	1	2
62	2	3	3	2	2	1	4	3	1	2
63	1	3	3	3	2	2	4	3	2	2
64	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2

65	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1
66	2	3	1	3	2	1	2	3	2	2
67	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3
68	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1
69	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1
70	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1
71	2	3	3	2	3	2	4	2	2	1
72	2	3	2	3	3	2	4	3	2	1
73	2	3	1	3	3	1	4	3	1	2
74	2	1	1	3	3	1	1	3	1	3
75	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2
76	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1
77	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2
78	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2
79	1	3	3	3	1	1	2	2	1	3
80	2	1	1	3	1	1	1	2	1	3
81	1	3	2	1	2	1	3	1	1	3
82	2	1	2	3	1	1	3	1	1	3
83	2	3	3	3	1	2	4	3	2	1
84	1	1	3	1	3	2	4	3	2	3
85	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3
86	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1
87	3	3	1	3	3	1	4	1	1	3
88	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3
89	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3
90	1	1	1	3	2	3	3	2	1	2
91	1	3	3	3	1	2	4	3	2	2
92	1	3	3	3	2	2	4	3	2	1
93	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1
94	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3
95	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3
96	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3
97	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3
98	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2
99	3	3	3	1	2	1	3	2	2	1
100	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1
101	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2
102	2	3	2	3	2	1	4	3	1	2
103	1	2	1	3	1	2	4	3	1	3
104	1	2	1	3	1	2	2	3	1	3

105	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3
106	2	2	2	1	1	1	4	2	2	1
107	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1
108	3	1	3	1	3	2	2	1	2	1
109	3	1	3	1	3	2	4	2	1	2
110	1	3	1	3	2	2	4	2	1	2
111	1	3	1	1	3	2	4	3	2	2
112	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1
113	2	3	2	3	1	2	3	3	2	1
114	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3
115	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3
116	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2
117	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2
118	3	3	3	1	3	1	4	2	2	1
119	3	3	3	3	2	1	4	2	2	2
120	3	3	3	3	1	1	4	1	2	2
121	3	2	2	3	1	1	3	2	2	2
122	2	2	3	1	2	2	4	3	2	2
123	1	3	2	1	1	2	3	3	1	2
124	1	3	2	1	3	2	4	3	1	1
125	2	3	2	1	3	3	1	2	1	2
126	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2
127	3	1	3	3	1	1	3	2	2	2
128	3	3	1	2	1	1	1	2	2	1
129	3	3	3	3	1	1	3	2	1	2
130	1	1	2	3	2	2	3	2	1	1
131	1	3	1	2	1	3	4	3	2	1
132	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1
133	2	3	2	3	1	1	2	1	2	1
134	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1
135	2	2	3	3	3	2	4	2	1	3
136	1	1	3	1	3	2	3	2	2	3
137	1	1	3	1	3	3	3	3	2	2
138	3	3	1	1	3	3	3	3	2	1
139	3	3	1	2	2	2	2	3	2	1
140	3	3	1	2	1	1	2	1	1	3
141	3	3	2	2	1	2	1	1	1	3
142	2	2	2	1	2	2	4	1	2	3
143	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
144	1	1	1	3	3	2	2	2	1	3

145	2	2	1	3	1	2	3	2	1	2
146	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2
147	3	3	3	2	1	1	3	1	2	2
148	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2

Anexo d. Perfiles de cargo

Perfil de cargo Administrador

PERFIL DE CARGO ADMINISTRADOR	
Información general	
Fecha de solicitud <u>15/03/2022</u>	
Departamento solicitante <u>Gerencia</u>	
Jefe directo <u>Junta directiva</u>	
Función principal del cargo	
Encargado principal de las funciones administrativas constituyendo el proceso administrativo de planear, dirigir, organizar, controlar y evaluar	
Formación académica	
Tecnólogo en gestión administrativa o profesional de administración de empresas	
Experiencia laboral	Competencias y habilidades
3 años en cargos administrativos relacionados a establecimientos de comidas y manejo de personal.	Liderazgo Comunicación asertiva Orientación al resultado
Funciones del cargo	
Responsable de las actividades como lo son el financiamiento, el reclutamiento del personal necesario, estimaciones financieras, mercadeo, se debe encargarse de la planificación estratégica responsable de los estándares de calidad del servicio y el producto, velar por el debido funcionamiento de los aspectos higiénico-sanitario dentro del restaurante.	

Perfil de cargo Chef

PERFIL DE CARGO CHEF	
Información general	
Fecha de solicitud	<u>15/03/2022</u>
Departamento solicitante	<u>Gerencia</u>
Jefe directo	<u>Administrador</u>
Función principal del cargo	
Encargado principal del debido funcionamiento dentro de las actividades de la cocina.	
Formación académica	
Tecnólogo o profesional en gastronomía, curso de manipulación de Alimentos.	
Experiencia laboral	Competencias y habilidades
2 años en cargos relacionados a establecimientos de comidas y manejo de personal dentro de la cocina.	Liderazgo Creatividad Sentido por la Calidad
Funciones del cargo	
Responsable de las actividades como Cocinar, preparar y decorar platillos, Desarrollar menús, asignación y supervisar tareas dentro de la cocina, hacer pedidos de materias primas y equipos, dar cumplimiento a las condiciones higiénico-sanitarias.	

Perfil de cargo Mesero

PERFIL DE CARGO MESERO	
Información general	
Fecha de solicitud <u>15/03/2022</u>	
Departamento solicitante <u>Gerencia</u>	
Jefe directo <u>Administrador</u>	
Función principal del cargo	
Encargado principal de recepción de pedidos y atención al cliente.	
Formación académica	
Bachiller, curso de atención al cliente.	
Experiencia laboral	Competencias y habilidades
6 meses de atención al cliente preferiblemente en establecimientos de alimentos.	Comunicación asertiva Control de estrés Atención especializada
Funciones del cargo	
Responsable de las actividades como presentar el menú, ser el enlace entre la cocina y el comensal, mantener comunicación continua con los clientes, cumplir con las políticas sanitarias.	

Perfil de cargo Auxiliar de cocina

PERFIL DE CARGO AUXILIAR DE COCINA	
Información general	
Fecha de solicitud	<u>15/03/2022</u>
Departamento solicitante	<u>Gerencia</u>
Jefe directo	<u>Chef</u>
Función principal del cargo	
Encargado principal alistar los alimentos para el Chef.	
Formación académica	
Bachiller, curso de manipulación de alimentos.	
Experiencia laboral	Competencias y habilidades
6 meses de experiencia en perfiles correspondientes.	Capacidad para trabajo en equipo Organización Disposición de aprendizaje
Funciones del cargo	
Responsable de las actividades como limpieza de los utensilios, conservación de productos, mantener la cocina limpia, ayudar al chef a la elaboración de platos sencillos.	

Perfil de cargo Cajero

PERFIL DE CARGO CAJERO	
Información general	
Fecha de solicitud	<u>15/03/2022</u>
Departamento solicitante	<u>Gerencia</u>
Jefe directo	<u>Administrador</u>
Función principal del cargo	
Encargado principalmente de recaudación de ingresos.	
Formación académica	
Bachiller y/o estudiante carreras afines.	
Experiencia laboral	Competencias y habilidades
6 meses de experiencia en perfiles correspondientes.	Capacidad para trabajo en equipo Organización Atención al cliente
Funciones del cargo	
Responsable de las actividades como recepcionar, entregar y custodiar el dinero en efectivo, cheques, giros, transferencias.	

Perfil de cargo Servicio generales

PERFIL DE CARGO SERVICIOS GENERALES	
Información general	
Fecha de solicitud	<u>15/03/2022</u>
Departamento solicitante	<u>Gerencia</u>
Jefe directo	<u>Administrador</u>
Función principal del cargo	
Encargado principalmente de mantener limpios las áreas de trabajo antes del ingreso de los trabajadores y velar por que se mantengan aseadas.	
Formación académica	
Bachiller	
Experiencia laboral	Competencias y habilidades
6 meses en trabajos correspondientes.	Compromiso Comunicación asertiva Pasión
Funciones del cargo	

Responsable de las actividades como clasificación de basuras, mantener los muebles y enseres en perfecto estado, velar por la buena presentación del establecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, Ezequiel. (1995). *Diagnóstico Social: Conceptos y Metodología*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Humanitas. & México: Editorial Lumen.
- Ávila, A. (2013). *Diseño e implementación de un procedimiento metodológico para el diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones laborales*. Tesis de Doctorado no publicada. Universidad de La Habana, Cuba.
- Bernal, L. G. (2022, 30 marzo). ¿Qué son las BPM? FOMAN.
<https://www.foman.com.co/que-son-las-bpm/>
- Buisán, C. Marín, M.A. (1987). *Cómo realizar un diagnóstico pedagógico*. Barcelona: Oikos-Tau.
- Castelli, G. (2000b) “Excelência em hotelaria: uma abordagem prática”. Qualimark, Rio de Janeiro, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300012

Congreso de Colombia. (1979). *Ley 9 de 1979*.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

Colombia, C. (1979). *Ley 9 de 1979*.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

Colombia, E. C. (Julio 10 de 2000). *Ley 590 del 10 de julio 2000*. Diario Oficial No. 44.078 de Julio 12 de 2000.

Colombia, P. R. (26 de octubre 2005). *Decreto 3075 de 1997*.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203075%20DE%201997.pdf

Colombia, P. R. (26 de octubre 2005). *Decreto 3075 de 1997*.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203075%20DE%201997.pdf

Daniela Lozano Vasquez, S. G. D. (2020). *DIAGNÓSTICO DE LA DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCÍAS (SUBSECTOR DE FERRETERÍAS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN) EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ Y PROPUESTA DE SOLUCIONES EXISTENTES 2019* [Universidad del Tolima].

<http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/3490/1/CD1048.pdf>

Diagnóstico Organizacional - Elizabeth Vidal Arizabaleta. (s/f). 1Library.co. Recuperado

el 26 de abril de 2022, de <https://1library.co/document/qv91we0y-diagnostico-organizacional-elizabeth-vidal-arizabaleta.html>

Dobrich, R., & Gesuele, F. (s.f.). Programas de salud pública veterinaria. Manual

práctico de la inspección manual de la salud. (o. m. salud, Ed.) Instituto

panamericano de protección de alimentos y zoonosis.

Dueñas Buey, M.L. (2002). Diagnóstico pedagógico. Madrid: UNED García Jiménez, E.

(1995). La práctica del diagnóstico en educación. Sevilla. Kronos.

Edwin Causado-Rodriguez Arturo N. Charris Edwin A. Guerrero (Ed.). (2019). *Mejora*

Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un

Restaurante de Santa Marta, Colombia (Vol. 30, Número 2). Inf. tecnológica.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200073&lang=pt

Emil Viera Manzo Bárbara Fernández Sanabria Daniel Rafael Caballero Mero Claudia

Loor Caicedo Amparo Cabrera Chávez (Ed.). (2020). *Higiene y manipulación de*

los alimentos en los restaurantes de Playita Mía de la ciudad de Manta (Vol. 5,

Número 2). Recus. [file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-HigieneYManipulacionDeLosAlimentosEnLosRestaurante-7685085.pdf)

[HigieneYManipulacionDeLosAlimentosEnLosRestaurante-7685085.pdf](file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-HigieneYManipulacionDeLosAlimentosEnLosRestaurante-7685085.pdf)

Espínola, M. (Ed.). (2019). *Conocimientos, actitudes y prácticas sobre buenas prácticas de manufactura de manipuladores de alimentos en Caaguazú, Paraguay* (Vol. 9, Número 2). Canata. <https://doi.org/10.8004/rspp.2019.diciembre.22-28>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. México: McGrawHill.

ICONTEC. (17 de Abril de 2008). *Norma Técnica NTS-NT Sectorial Colombiana 004*. https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_TS004.pdf

ICONTEC. (1 de Octubre de 2002). *Norma Técnica NTS-USNA 002 Sectorial Colombiana 002*. https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_USNA002.pdf

ICONTEC. (19 de Diciembre de 2002a). *Norma Técnica NTS-USNA 003 Sectorial Colombiana 003*. https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_USNA003.pdf

ICONTEC. (19 de Diciembre de 2002b). *Norma Técnica NTS-USNA 004 Sectorial Colombiana 004*. https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_USNA004.pdf

ICONTEC. (1 de Octubre de 2002). *Norma Técnica NTS-USNA Sectorial Colombiana 001*. https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_USNA001.pdf

ICONTEC. (23 de Noviembre de 2018). *Norma Tecnica NTS-USNA Sectorial Colombiana*

005. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/a5a90cfa-b83a-4024-ab5b-9063da9fe9b9/Norma-Tecnica-Sectorial-Colombiana-NTS-USNA-005-I.aspx>

ICONTEC. (22 de Julio de 2005). *Norma Tecnica NTS-USNA Sectorial Colombiana 007.*

https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_USNA007.pdf

Inocuidad de los alimentos. (s/f). Who.int. Recuperado el 26 de abril de 2022, de

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>

KAPLAN y NORTON, (2001). “Como utilizar el cuadro de mando integral” (The strategy-focused organization). Harvard Business School Pres.

María Dolores Quintana Lombeida Diego Alfredo Salazar Duque (Ed.).

(2018). *Diagnóstico de establecimientos tradicionales del centro histórico de*

Quito-Ecuador, conforme a la normativa de zona especial turística (Vol. 3,

Número 8). [file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-DiagnosticoDeEstablecimientosTradicionalesDelCentr-6777802.pdf)

[DiagnosticoDeEstablecimientosTradicionalesDelCentr-6777802.pdf](file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-DiagnosticoDeEstablecimientosTradicionalesDelCentr-6777802.pdf)

Menezes, P. D. L. de; Balduino, B. C.; Balduino, J. C. & Vasconcelos, A. C. (2009)

“Qualidade e segurança alimentar nos restaurantes de Mamanguape – PB.” In:

Adnilson, S.; Newton, P.; Putrick, S.; Ferreira Cury, M.; Dias Paixão, D.;

Sakamoto, R.; Villanueva Ramos, S. (Org.) *Atividade turística e as potencialidades*

de novos destinos: Seleção dos melhores trabalhos apresentados no segundo Fórum

Internacional de Turismo do Iguassu. Pólo Iguassu Feiras & Eventos, Foz do

Iguaçu, pp. 59-78, de <file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDeLaGastronomiaEnElTurismo-6890651.pdf>

Ministerio de salud y protección social Colombia, M. (2013). *Resolución 2674 de 2013*.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-2674-de-2013.pdf>

Nuris G. Morales Pinto, Roberto José Herrera Acosta, Jorge Luis Jiménez Vargas (Ed.). (2019). *DIAGNÓSTICO HIGIÉNICO-SANITARIO EN VENTA DE ALIMENTOS CALLEJEROS UBICADOS EN LA ENTRADA DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA – COLOMBIA* (Vol. 27, Número 46). Alimentos Hoy. <https://alimentos hoy.acta.org.co/index.php/hoy/article/view/514/0>

Rengifo, L. M. S. (2001). *Evaluación y trazado de la estructuración de la familia. Evaluación del conflicto conyugal: una guía para principiantes*.
[http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/introduccion_encuentro_familias/Material/Sanchez,%20L.%20\(2001\).%202.%20Familiograma-genograma.pdf](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/introduccion_encuentro_familias/Material/Sanchez,%20L.%20(2001).%202.%20Familiograma-genograma.pdf)

ROTUR (Ed.). (2017). *El funcionamiento interno y gestión de restaurantes en la Ciudad de Valencia (España) desde el punto de vista de propietarios: Vol. 12 (1)*.
<https://doi.org/10.17979/rotur.2018.12.1.3421>

- Sanchez, J. C., Avalos, R. B., & Jara, A. V. (Eds.). (2019). *Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador)* (Vol. 40, Número 7). Revista espacios. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Sanitat, G. V. C. (2003). *Guía de prácticas correctas de higiene Sector Hosteleria*. <https://www.micof.es/bd/archivos/archivo2075.pdf>
- Savkín, A. (2019, septiembre 13). *Esquema 7-S: Lista de Verificación Avanzada con Métricas*. Bscdesigner.com. <https://bscdesigner.com/es/esquema-7-s.htm>
- Souza Nalle, G., Maria Vieira, P., Alves de Sousa, A., Aparecida Carvalho Pacheco, E., de Souza Aragão, A., & Caetano Martins Silva e Dutra, F. (Eds.). (2018). *Qualidade de vida de manipuladores de alimentos em restaurantes industriais* (Vol. 2). Refacs. <https://www.redalyc.org/journal/4979/497956940007/497956940007.pdf>
- Tamayo, M. (2011). Documentación e implementación de buenas prácticas de manufactura para las áreas técnica, de producción y plantas piloto en la unidad de alimentos de la empresa surtiquímicos, (tesis de pregrado) Corporación universitaria lasallista, Caldas , Colombia. Recuperado de http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/680/1/Documentacin_Implementacin_BPM_SurtiqmicosLTDA.doc%201_.pdf
- Valenzuela, C.; Ramírez, R.; González, N. & Celaya. R. (2010). Diagnóstico Organizacional: Una mirada hacia el futuro. Recuperado de

https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43bdiagnostico_organizaciona_l_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_cor_regido.pdf

Velásquez Beltrán, N. C. (2015). *Inspección, vigilancia y control higiénico sanitaria en los establecimientos públicos y restaurantes escolares del municipio de Gachetá Cundinamarca* [Universidad distrital Francisco José de Caldas].

<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/4710/NidiaConsueloVelasquezBeltran.2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>