



Universidad **Mariana**

Diseño del manual de procesos y procedimientos para el técnico en cocina del Instituto
Comfamiliar de Nariño de la ciudad de San Juan de Pasto

Tatiana Gisella Ortega Cifuentes

Universidad Mariana
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Negocios Internacionales
San Juan de Pasto

2024

Diseño del manual de procesos y procedimientos para el técnico en cocina del Instituto
Comfamiliar de Nariño de la ciudad de San Juan de Pasto

Tatiana Gisella Ortega Cifuentes

Informe de investigación para optar al título de: Profesional en Administración de Negocios
Internacionales

Mg. Nathaly Chamorro Chamorro

Asesor

Universidad Mariana
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Programa de Administración de Negocios Internacionales
San Juan de Pasto

2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana

Agradecimiento

Antes que todo, agradezco a DIOS por darme siempre fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el camino de lo prudente y darme sabiduría para mejorar día a día mi quehacer profesional.

Agradezco a la Universidad Mariana por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas, para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Dedicatoria

A mis padres por ser tan incondicionales, me inculcaron buenos valores y me forjaron como la persona que soy en la actualidad, este logro se lo debo a ustedes.

Gracias por sus sacrificios, por sus consejos y por siempre creer en mí, incluso en los momentos más difíciles. Este logro es también suyo.

A Alejandra, quien con su paciencia, amor y apoyo incondicional ha sido mi pilar fundamental durante este camino. Gracias por celebrar mis éxitos como si fueran los tuyos y por acompañarme en cada paso.

Contenido

Introducción	13
1 Resumen del proyecto.....	14
1.1 Descripción del problema	14
1.1.1 Formulación del problema	15
1.1.2 Sistematización	15
1.2 Justificación.....	16
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.3.3 Categoría de objetivos	18
1.4 Delimitación.....	19
1.5 Marco referencial.....	19
1.5.1 Antecedentes	19
1.5.1.1 Internacionales.....	20
1.5.1.2 Nacionales.	20
1.5.1.3 Regionales	21
1.5.2 Marco teórico	22
1.5.2.1 Sistema de calidad	22
1.5.2.2 Beneficios de implementar el SGC.....	22
1.5.2.3 Proceso	24
1.5.2.4 Mejora Continua	26
1.5.3 Marco conceptual	30
1.5.4 Marco contextual.....	32
1.5.5 Marco legal	34
1.6 Metodología	36
1.6.1 Paradigma de investigación	36
1.6.2 Enfoque de investigación.....	36
1.6.3 Tipo de investigación	37
1.6.4 Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis	37

1.6.5 Técnica e instrumentos de recolección de información	38
1.6.5.1 Instrumentos de investigación.	38
2 Presentación de resultados	41
2.1 Recolección de información de las actividades del quehacer diario del técnico en cocina... 41	
2.1.1 Observación directa	41
2.1.2 Investigación documental	41
2.2 Manual de procesos y procedimientos del Técnico en Cocina del I.Comfamiliar de Nariño 51	
2.2.1 Aspectos generales del manual de procesos	51
2.2.2 Mapa de procesos	53
2.2.2.1 Fichas de procedimientos.	58
2.3 Manual de funciones	169
2.4 Caracterización de procesos	192
3 Conclusiones	205
4 Recomendaciones	206
Referencias bibliográficas	207
Anexos	210

Índice de Tablas

Tabla 1 Categorización	18
Tabla 2 Población de Empleados	38
Tabla 3 Clasificación de procesos y procedimientos	54
Tabla 4 Direccionamiento de la organización.....	60
Tabla 5 Descripción de ensalada caprese	63
Tabla 6 Descripción del procedimiento realización de ensalada mexicana.....	67
Tabla 7 Descripción del Procedimiento Realización de pasta fresca	71
Tabla 8 Descripción del procedimiento realización de salsa pomodoro	74
Tabla 9 Descripción del procedimiento realización de ensalada cesar	78
Tabla 10 Descripción del procedimiento realizar cholado valluno.....	82
Tabla 11 Descripción del procedimiento realizar cuy asado	86
Tabla 12 Descripción del Procedimiento realizar frito pastuso	90
Tabla 13 Descripción del procedimiento realizar sancocho valluno.....	94
Tabla 14 Descripción del Procedimiento realizar trucha frita	98
Tabla 15 Descripción del Procedimiento realizar arroz chaufa	101
Tabla 16 Descripción del procedimiento realizar caldo de patas.....	105
Tabla 17 Descripción del procedimiento realizar ceviche peruano	109
Tabla 18 Descripción del procedimiento realizar de encebollado de pescado	113
Tabla 19 Descripción del procedimiento realizar loco de papa.....	117
Tabla 20 Descripción del procedimiento realizar alfajores	121
Tabla 21 Descripción del procedimiento realizar de pizza.....	124
Tabla 22 Descripción del procedimiento realizar torta de naranja.....	127
Tabla 23 Descripción del procedimiento realizar torta de queso	130
Tabla 24 Descripción del procedimiento realizar tostadas	133
Tabla 25 Descripción del procedimiento elaboración y presentación de informes.....	136
Tabla 26 Descripción del procedimiento Gestión de clientes.....	139
Tabla 27 Descripción del procedimiento informe mensual al DANE.....	142
Tabla 28 Descripción del procedimiento elaboración de estados financieros	145
Tabla 29 Descripción del procedimiento gestión financiera y cobros de la organización	149

Tabla 30 Descripción del procedimiento elaboración del presupuesto	152
Tabla 31 Descripción del procedimiento recepción de suministros y organización en bodega ..	155
Tabla 32 Descripción del procedimiento selección de personal	159
Tabla 33 Descripción del procedimiento contratación de personal	163
Tabla 34 Descripción del procedimiento formación y capacitación de personal administrativo	167
Tabla 35 Cargos que hacen parte del técnico en cocina	169
Tabla 36 Manual Directora del Instituto Técnico	169
Tabla 37 Manual Coordinador académico del instituto técnico	173
Tabla 38 Manual de funciones Jefe de área cocina	177
Tabla 39 Manual de funciones Docente de cocina.....	184
Tabla 40 Manual de funciones Estudiante de cocina	188
Tabla 41 Caracterización de procesos	192
Tabla 42 Caracterización de Planeación estratégica.....	193
Tabla 43 Caracterización de Cocina	194
Tabla 44 Caracterización de Compras.....	196
Tabla 45 Caracaterización de Almacén	198
Tabla 46 Caracterización Contabilidad	201
Tabla 47 Caracterización Recursos Humanos	203

Índice de Figuras

Figura 1 Enfoque de procesos	23
Figura 2 Mapa de procesos	25
Figura 3 Ciclo PHVA	27
Figura 4 Materia prima	44
Figura 5 Condiciones del establecimiento	45
Figura 6 Indicadores de infraestructura	47
Figura 7 Control de plagas	48
Figura 8 Limpieza y sanitación	49
Figura 9 Capacitación del personal	50
Figura 10 Mapa de procesos técnico en cocina.....	53
Figura 11 Simbología del diagrama de flujo.....	57
Figura 12 Diagrama de flujo direccionamiento de la organización	61
Figura 13 Diagrama de flujo realización de ensalada caprese	65
Figura 14 Diagrama de flujo ensalada mexicana	69
Figura 15 Diagrama de flujo realizar pasta fresca.....	72
Figura 16 Diagrama de flujo realización de salsa pomodoro	76
Figura 17 Diagrama de flujo realización de ensalada cesar.....	80
Figura 18 Diagrama de flujo realizar cholado valluno	84
Figura 19 Diagrama de flujo realizar cuy asado	88
Figura 20 Diagrama de flujo realizar frito pastuso	92
Figura 21 Diagrama de flujo realizar sancocho valluno	96
Figura 22 Diagrama de flujo realizar trucha frita.....	99
Figura 23 Diagrama de flujo realizar arroz chaufa.....	103
Figura 24 Diagrama de flujo realizar caldo de patas.....	107
Figura 25 Diagrama de flujo realizar ceviche peruano.....	111
Figura 26 Diagrama de flujo realizar de encebollado de pescado.....	115
Figura 27 Diagrama de flujo rrealizar loco de papa.....	119
Figura 28 Diagrama de flujo realizar de alfajores	122
Figura 29 Diagrama de flujo realizar de pizza	125

Figura 30 Diagrama de flujo realizar torta de naranja.....	128
Figura 31 Diagrama de flujo realizar torta de queso	131
Figura 32 Diagrama de flujo realizar tostadas	134
Figura 33 Diagrama de flujo elaboración y presentación de informes.....	137
Figura 34 Diagrama de flujo descripción del procedimiento Gestión de clientes	140
Figura 35 Diagrama de flujo descripción del procedimiento informe mensual al DANE	143
Figura 36 Diagrama de flujo elaboración de estados financieros	146
Figura 37 Diagrama de flujo gestión financiera y cobros de la organización	150
Figura 38 Diagrama de flujo elaboración del presupuesto	153
Figura 39 Diagrama de flujo recepción de suministros y organización en bodega	156
Figura 40 Diagrama de flujo selección de personal	161
Figura 41 Diagrama de flujo contratación de personal.....	164
Figura 42 Diagrama de flujo formación y capacitación de personal administrativo	168

Índice de Anexos

Anexo A. Formato de observación directa	211
---	-----

Introducción

El Instituto Técnico de Comfamiliar de Nariño, específicamente, el técnico en cocina, es un técnico con adquisición factible desde la observación directa, puesto que, el observador está actualmente cursando dicho técnico, esto ha permitido identificar falencias internas en los procesos y procedimientos, la calidad, el crecimiento de la organización, cumplimiento en las normas y regulaciones, y, además el riesgo en los operarios y los estudiantes, al estar rodeados de objetos altamente inflamables. Es por esto que decidió realizar el manual de procesos y procedimientos que pueda el Técnico en Cocina basarse en esta técnica administrativa del enfoque en procesos que permita a la organización identificar, diseñar, ejecutar, medir y controlar sus procesos; alineados siempre a su misión, visión y valores corporativos.

Por esta razón, en primera instancia, se hace un análisis teórico del capítulo 4 de la norma ISO 9001 del 2015 (*contexto de la organización*), este análisis se relaciona con la documentación que debe realizar la organización, teniendo en cuenta el levantamiento de la información, por medio de la observación directa y la investigación documental del técnico en cocina a través de una serie de pasos detallados de la realización de las diferentes actividades a través de un diligenciamiento de fichas de procedimientos, identificación de procesos clasificados en estratégicos, misionales y de apoyo; caracterización de los procesos y un manual de funciones; para poder lograr que la organización gestione sus actividades de manera eficiente y orientarla a la mejora continua, con el cliente como foco central.

1 Resumen del proyecto

1.1 Descripción del problema

Comfamiliar de Nariño una empresa nariñense que cuenta con una trayectoria de 56 años, y posicionada como una de las empresas con más diversidad y enfoques como lo son el turismo, la recreación, el deporte, la educación; además está comprometida con proporcionar a sus trabajadores, proveedores y contratistas condiciones de trabajo seguras y saludables, la protección del medio ambiente, el cumplimiento de la legislación vigente y los requisitos de sus partes interesadas para satisfacer sus necesidades y expectativas mediante la implementación y desarrollo del sistema integrado de gestión, la gestión de riesgos y peligros, la consulta y participación de los trabajadores y la mejora continua.

Por otro lado, el Instituto técnico Comfamiliar de Nariño cuenta con una serie de técnicos dirigidos a toda la población en general y en especial el técnico en cocina que lleva 9 años de trayectoria graduando alrededor de 30 personas por año, posicionado como uno de los mejores técnicos de la ciudad; pero presenta una serie de falencias en su parte interna ocasionando inconvenientes en el sistema organizacional puesto que carece de una manual de procesos y procedimientos como guía de orientación para el desarrollo de las actividades tanto como personal interno como para los estudiantes, y por ende tampoco tiene definido las funciones específicas de cada colaborador ralentizando las actividades del técnico en cocina.

El no tener una definido un enfoque de procesos es frecuente que surjan malentendidos entre diferentes áreas, lo que puede llevar a confusiones y errores en la atención a sus grupos de interés o en la gestión de sus proveedores, esto se traduce en una falta de responsabilidad global sobre los procesos, donde cada departamento puede o no estar al tanto de las tareas que realizan los demás.

Adicionalmente la ausencia de procesos puede resultar en la duplicación de esfuerzos, donde diferentes personas o departamentos realizan las mismas tareas sin coordinación. Esto no solo desperdicia recursos, sino que también puede generar frustración entre los empleados, es complicado establecer métricas de rendimiento y productividad limitando la capacidad de la

organización para identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de los cambios implementados, lo que es fundamental para la mejora continúa

La implementación de un manual de procesos y procedimientos resulta fundamental en el Técnico en Cocina para garantizar la supervivencia y el éxito continuo del Instituto en el entorno altamente competitivo.

Además, proporciona una guía clara para la capacitación de nuevos empleados, lo que acelera su integración y les permite entender rápidamente cómo realizar sus tareas. Esto no solo mejora la curva de aprendizaje, sino que también asegura que todos los empleados sigan los mismos estándares de calidad

1.1.1 Formulación del problema

¿Qué elementos debería tener un manual de procesos y procedimientos para el técnico en cocina del Instituto Comfamiliar de Nariño en la ciudad de San Juan de Pasto que le permita mejorar la organización y estandarizar las actividades?

1.1.2 Sistematización

- ¿Cuáles son los componentes principales que se necesitan para realizar un manual de procesos?
- ¿Qué aspectos se debe tener en cuenta en un manual de procesos?
- ¿Cuáles son los resultados necesarios para la elaboración de un manual de procesos?
- ¿Cuáles son las ventajas de ejecutar un manual de procesos en una empresa?

1.2 Justificación

El Instituto Comfamiliar de Nariño oferta cada 6 meses un técnico en cocina con una duración de dos semestres (960 horas); durante los 8 meses de estudio que he realizado, he descubierto la carencia de un documento que permita identificar la estructura y los procesos de una organización; la falta de estos elementos necesarios, hace que la empresa no tenga una memoria organizacional eficaz y que la realización y medición de sus actividades sea poco funcional.

Por esta razón, el presente proyecto se enfoca en el desarrollo de un manual de procesos y procedimientos del técnico en cocina del instituto Comfamiliar de Nariño; el cual ayudará a mostrar de forma ordenada y sistematizada la información necesaria que requiere cada cargo, incluyendo la caracterización de procesos, descripción de procedimientos, responsabilidades y funciones de cada cargo.

El propósito de este manual, es el describir con claridad todas las actividades necesarias para que el instituto funcione adecuadamente, ya que es un documento esencial para que los operarios comprendan a fondo cada una de las tareas que deben realizar, los pasos a seguir y las responsabilidades asociadas con cada proceso y cargo asignado, tanto para los estudiantes como para el personal interno.

Este enfoque basado en procesos, parte de la premisa de que un resultado que se desea alcanzar, se consigue de forma más eficiente cuando las actividades a realizar y los recursos necesarios se gestionan como un proceso (Torres, 2015), es decir, si se quiere obtener un resultado al menor coste posible, se debe gestionar las actividades y los recursos necesarios como un proceso.

Esta metodología de trabajo o principio de la calidad, como cualquier otra metodología requiere de dos aspectos importantes, como, el entender profundamente los conceptos, y, aplicarlos a cabalidad en la organización.

La caracterización de procesos según Delgado, (2023), consiste en un análisis profundo del mismo teniendo en cuenta sus elementos. Estos están representados por las entradas o salidas del

proceso (Delgado, 2023). donde la identificación de riesgos, es una actividad transversal que atraviesa todos los procesos operacionales de cualquier organización que aplica un sistema de gestión, es decir, el enfoque de la identificación de riesgos y oportunidades es una actividad que se debe realizar a lo largo de la cadena de valor.

Así pues, la cadena de valor son todas aquellas actividades que afectan al resultado del proceso. Al aplicar el enfoque basado en riesgos en toda la cadena de valor, es decir a los procesos operacionales, es posible anticiparse a los problemas y de esta manera poder actuar con prontitud.

Finalmente reiterar que el manual de procesos y procedimientos ayudará en gran medida al instituto, pues al documentar los procedimientos de manera detallada, se minimiza el riesgo de cometer errores que puedan resultar en reclamaciones o insatisfacción del cliente. Un manual bien estructurado ayuda a los empleados a comprender los requisitos y procedimientos, lo que a su vez reduce las incidencias, adicionalmente como un punto de referencia común para todos los departamentos, lo que mejora la comunicación y la coordinación entre ellos. Esto es esencial para asegurar que todos los involucrados tengan una comprensión clara de sus roles y responsabilidades dentro de los procesos

Permite también a la dirección supervisar y evaluar el cumplimiento de los procesos establecidos, esto ayuda a identificar áreas que requieren mejoras y a implementar cambios necesarios para optimizar las operaciones.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Elaborar el manual de procesos y procedimientos del Técnico en Cocina para el Instituto Comfamiliar de Nariño en la ciudad de San Juan de Pasto

1.3.2 *Objetivos específicos*

- Recolectar información relacionada con las actividades del quehacer diario del técnico en cocina.
- Caracterizar los procesos del técnico en cocina del Instituto Comfamiliar de Nariño.
- Elaborar el manual de procesos y procedimientos del técnico en cocina del Instituto Comfamiliar de Nariño.

1.3.3 *Categoría de objetivos*

Tabla 1

Categorización

Objetivo	Categoría	Subcategoría	Fuente	Técnicas de recolección
Recolectar información relacionada con las actividades del quehacer diario del técnico en cocina	Procesos y procedimientos	Estratégicos Misionales y apoyo	Gestión del talento humano	Observación directa
Caracterizar los procesos del técnico en cocina del Instituto Comfamiliar de Nariño	Caracterización de los Procesos.	Gestión de calidad	de Jefe Técnico Cocina	Observación directa
Elaborar el manual de procesos y procedimientos del técnico en cocina del Instituto Comfamiliar de Nariño.	Manual de funciones	Gestión de calidad	de Jefe del programa técnico	Observación directa

1.4 Delimitación

Es importante destacar que la delimitación geográfica, espacial y temporal se ajustará específicamente al Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño.

- **Delimitación geográfica:** La delimitación geográfica de esta investigación se centra en el Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño, la cual tiene su sede principal en la ciudad de San Juan de Pasto en la diagonal 17 1^a – 34 barrio Miraflores en Pasto, ubicada en el departamento de Nariño, Colombia.

- **Delimitación temporal:** La investigación se llevará a cabo considerando el periodo de junio del 2024 hasta la fecha de corte establecida. Se analizarán las condiciones y desafíos actuales que enfrenta el Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño. Se considerarán datos y eventos recientes que puedan influir en la estrategia y en la realización del manual de procesos y procedimientos.

- **Delimitación espacial:** El enfoque espacial de esta investigación se centra en las operaciones del instituto técnico Comfamiliar de Nariño en San Juan de Pasto. Se analizarán aspectos relacionados con los empleados, los estudiantes, las instalaciones y la documentación que se necesitará para la realización del manual de procesos y procedimientos.

1.5 Marco referencial

1.5.1 Antecedentes

Los antecedentes que están relacionados con la presente investigación se pueden evidenciar a continuación

1.5.1.1 Internacionales. En Ecuador, en la Universidad de Otavalo, Campo (2022), en su artículo sobre “el diseño del manual de procesos y procedimientos en la microempresa CASA&HOGAR” (p.1), tuvo como propósito establecer una estructura clara y organizada para los procesos del departamento, lo que facilita la coordinación entre las diferentes áreas y la toma de decisiones estratégicas, también el fortalecimiento de la eficiencia implementa la estandarización de los procesos y contribuye a eliminar actividades redundantes, optimiza el uso de recursos y reduce los tiempos de ciclo, lo que se traducirá en una mayor eficiencia y productividad.

Además de fundamentar teórica- metodológicamente el levantamiento de procesos, identificar los procesos claves en dicha microempresa, identificar los puntos críticos en los procesos claves, y, documentar los procesos y procedimientos del manual, definiendo las mejoras a intervenir y sus indicadores de gestión.

Aporte: Como resultado, se pudo percibir que el implementar detalladamente este manual, permite un mayor beneficio que redunde en un trabajo coordinado y dinámico, con mayor productividad en el resultado de los diversos procesos y la satisfacción de la labor realizada por cada trabajador, así como una mayor productividad con menor cantidad de recursos evitando el desperdicio de elementos necesarios y el tiempo de preparación.

1.5.1.2 Nacionales. De igual manera, en la Universidad de Antioquia, Marín y Amortegui (2022), en su investigación titulada “Diseño de Manual de Procesos y Procedimientos para el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Antioquia” (p.1), tuvo como objetivo principal contribuir a la mejora continua del Departamento de Ingeniería Industrial de dicha Universidad, mediante el diseño de un manual de procesos y procedimientos, con el fin de tener un departamento ágil, flexible, pertinente y estructurado, permitiendo optimizar las operaciones, fortalecer la gestión administrativa y académica, y, principalmente, posicionar al departamento como un referente en la formación de profesionales altamente calificados.

La metodología propuesta, basada en un enfoque riguroso y participativo, garantiza el éxito de esta iniciativa y su impacto positivo en el desarrollo del departamento.

Aporte: A partir de ello, se deduce que, el manual de procesos y procedimientos pueden ser implementados y desarrollados en toda empresa que preste el servicio similar al del Técnico en Cocina del Instituto Comfamiliar, propendiendo por el avance estructurado y pertinente del departamento al volverse más ágil, dinámico y flexible en la formación de excelentes profesionales capaces de alcanzar un alto impacto en su labor diaria.

1.5.1.3 Regionales. Así mismo, en la Universidad Mariana de San Juan de Pasto, Rivera (2021), en su investigación titulada “Realizar los Macro procesos del nivel Misional según la norma ISO 9001 del año 2015 de centro de enseñanza automovilística conductores LA UNION” (p.1), logró identificar que el diseño e implementación de un manual de procesos y procedimientos representa una inversión estratégica para cualquier organización que busca alcanzar la excelencia en sus operaciones. Los beneficios de dicho artículo, se traducen en una mayor eficiencia, productividad, calidad, control interno y una cultura organizacional sólida.

Cabe destacar que el manual debe ser un documento dinámico, sujeto a revisiones y actualizaciones periódicas para reflejar los cambios en la organización, los avances tecnológicos y las nuevas necesidades del negocio, a través de los macro procesos y subprocesos, de la caracterización, del análisis documental, la estandarización, y, el desarrollo en un plan de riesgo del nivel misional según la norma ISO 9001 del año 2015.

Aporte: Así pues, la realización de este proyecto ha permitido identificar y corroborar como la organización al implementar un manual de procesos y procedimientos ayuda a implementar una estrategia de crecimiento empresarial en una dinámica que se desarrolla en forma clara y precisa en relación a mejorar la eficacia de cada trabajador. Personalmente este documento genera un aprendizaje indiscutible, puesto que refleja la claridad en el desarrollo de sus actividades demostrando de manera descriptiva y pertinente cada una de ellas, haciendo la organización eficiente y competitiva.

1.5.2 Marco teórico

Con el fin de desarrollar los estudios requeridos en el presente proyecto se tendrá en cuenta los siguientes aportes de autores.

1.5.2.1 Sistema de calidad. Es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Los modernos sistemas de gestión de calidad se preocupan primordialmente de la manera cómo se hacen las cosas, así como por qué se hacen, especificando por escrito el cómo se realizan los procesos y dejando registros que demuestran, no solamente que las cosas se hicieron de acuerdo a lo planeado, sino también de los resultados y la efectividad del sistema (González y Arciniegas, 2016).

Por consiguiente, un sistema de gestión de calidad es aquel que comprende actividades mediante las cuales la organización identifica sus objetivos para determinar los procesos y recursos requeridos con el fin de alcanzar los resultados deseados. Complementando lo anterior un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como una estrategia en donde una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos o servicios, y los procesos para producirlos.

1.5.2.2 Beneficios de implementar el SGC. Al incorporar un sistema de gestión de calidad los beneficios según la norma (ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos), encontramos:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.

La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del SGC especificados. Para la implementación de una ISO 9001 la organización debe contemplar el costo que esto implica, los gastos adicionales como la auditoría de certificación y de las empresas de consultoría, además de esto se debe sumar el tiempo y esfuerzo de toda la empresa con el objetivo de cumplir con el proyecto.

Por consiguiente, un sistema de gestión de la calidad es importante porque ayuda a la organización a mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción del cliente, reducir los costos, mejorar la eficiencia, cumplir con los requisitos legales y reglamentarios y mejorar la toma de decisiones.

Torres (2021, 13 de julio) en su blog que es el enfoque basado en procesos y como aplicarlo en tu empresa menciona:

El enfoque basado en procesos es uno de los principios de la calidad. Este enfoque basado en procesos parte de la premisa de que un resultado que se desea alcanzar se consigue de forma más eficiente cuando las actividades a realizar y los recursos necesarios se gestionan como un proceso. Por lo tanto, este enfoque basado en procesos postula que, si quieres obtener un resultado al menor coste posible, gestiona las actividades y recursos que necesitas como un proceso. (párr. 4)

Gráficamente sería algo así:

Figura 1

Enfoque de procesos



Fuente: Torres (2021)

Algo clave dentro de este enfoque es tener bien claro cuáles son los procesos y que es un proceso dentro de tu organización.

1.5.2.3 Proceso. Un proceso es una secuencia de acciones o tareas organizadas de manera ordenada que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo específico. Este concepto es aplicable en diversos campos, incluyendo la administración, la producción, la biología y otros ámbitos técnicos o industriales.

Para conseguir lo primero, lo más ordenado es definir un mapa de procesos en el que dejes bien claro cuáles son los procesos: Estratégicos, Misionales Operativos o de apoyo.

- **Mapa de procesos.** La construcción del mapa de procesos se ve necesario “la plena identificación de los principales procesos dentro de una empresa, es así como menciona la cadena de valor de Porter como una pieza clave para identificar estos procesos” (Pérez, 2017, p. 99).

Un mapa de proceso es una representación gráfica de todos los procesos que se encuentran relacionados en una organización, definiéndose según cual sea su tipo.

Figura 2

Mapa de procesos



Fuente: Pérez, 2017.

Las entidades operan a través de procedimientos. Los procedimientos son el mecanismo mediante el cual una entidad agrega valor a sus clientes (internos o externos). De esta manera, por ejemplo, si consideramos a un usuario de una aplicación como cliente (interno), su valor vendría dado por la capacidad de eliminar el uso manual o parcial en la gestión diaria de su área.

Un procedimiento imprevisto sería que tuviera que realizar manualmente la línea de base de las aplicaciones day-one de su departamento, o que formara a un nuevo personal (ya que otras áreas operan con aplicaciones similares). Por otro lado, el manejo de una cartera de clientes (externos) mediante un plan de marketing y la utilización de una red logística y comercial define un procedimiento de negocio que agrega valor. Todo el trabajo de la entidad debe estar dirigido a planificar, diseñar, controlar y mejorar estos procedimientos. Por lo tanto, se hace necesaria una metodología consistente con la cual hacerlo de manera lógica y ordenada.

1.5.2.4 Mejora Continua. Una definición creada por Crosby (1997), uno de los precursores de todos estos movimientos de calidad: "La mejora continua es el paso consistente y permanente de un punto de referencia generalmente aceptado a un nuevo nivel cualitativamente superior" (p. 101).

La mejora continua de procesos es un modelo orientado a la gestión de organizaciones que busca una mayor eficacia y flexibilidad de los procesos, minimizando el trabajo y los costos, incrementando la calidad y mejorando la satisfacción de los clientes.

Recientemente, nuestra creciente conciencia de la necesidad de mostrar resultados se ha centrado en el concepto de orientar al cliente y a sus necesidades. Esta es una cuestión crítica si consideramos la alta competitividad del mercado. Por supuesto, otros aspectos serán importantes, tales como la disminución de costos y reducción de tiempos, pero todas estas ventajas serán infructuosas si no van acompañadas de un sano beneficio que es dejar satisfecho al consumidor.

Por esta razón, es importante tratar de mantener estrecha cercanía con el cliente, esforzarse en conocer cuáles son sus deseos futuros y que accione el sistema para detectar todas las inconformidades o posibilidades de mejora. Esta relación cliente-proveedor viene a complementar otras que la organización haya con mercados o clientes internos (el término cliente interno corresponderá al interlocutor del departamento siguiente en la cadena de valor o de transformación del bien o servicio). Conseguir una mayor eficacia, la satisfacción del cliente, la optimización de los resultados permitirá que la actividad de la organización (persona, proceso socioeconómico) siga manteniéndose y que se produzca una mejora progresiva.

La norma ISO 9001, (2015) (Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos), describe el ciclo PHVA:

- Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- Hacer: Implementar lo planificado.

- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos, y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. El ciclo de Deming o PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad.

Figura 3

Ciclo PHVA



Fuente: ISO 9001, (2015)

En resumen, el ciclo PHVA es importante porque permite a las organizaciones implementar un enfoque sistemático para mejorar continuamente sus procesos, productos y servicios. Ayuda a establecer objetivos claros, identificar los problemas, realizar mejoras y mantener un enfoque de mejora continua.

- Según el autor Rodríguez (2012), en su libro *Como elaborar y usar Manuales Administrativos* habla sobre la importancia de organizar:

La estructura de la organización se crea para realizar las funciones y las actividades, y con el fin de cumplir los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización. Mediante esa estructura se delega la autoridad, se asignan las responsabilidades y, en función de éstas, se establecen los distintos niveles jerárquicos. (Rodríguez, 2012, p.7)

- Según los autores Benavides y Quintana, (2005), en su libro *Proceso y sistemas para la gestión del conocimiento*, trata acerca de los sistemas organizativo:

La infraestructura organizacional se refiere al establecimiento de roles y equipos tienen miembros tienen las habilidades requeridas para la ejecución de proyectos. Determina como los empleados de una empresa están organizadas en equipos formales e informales, cómo estos equipos interactúan, qué objetivos persiguen y cómo se relacionan todos estos aspectos con la estrategia corporativa. (pp.43-44)

- Con respecto a los autores Benavides y Quintana, (2005), frente a los sistemas organizativos y su gran utilidad al momento de vincular e identificar habilidades necesarias para el uso adecuado de equipos como ventaja competitiva. Además, nos permite diseñar perfiles acordes a las estrategias del técnico en Cocina.

- Con respecto a los autores Benavides y Quintana, (2005), frente a los sistemas organizativos y su gran utilidad al momento de vincular e identificar habilidades necesarias para el uso adecuado de equipos como ventaja competitiva. Permitiendo identificar y diseñar perfiles acordes a las estrategias del técnico en Cocina.

Un manual de procedimientos es una herramienta fundamental para la organización y la eficiencia operativa de cualquier empresa, proporcionando claridad, consistencia y mejora continua en sus procesos.

- **Ventajas.**

Estandarización: establece procesos consistentes y uniformes en toda la organización, lo que garantiza la calidad y la coherencia en la ejecución de tareas.

Claridad: proporciona una guía detallada sobre cómo realizar cada tarea, reduciendo la ambigüedad y las confusiones entre los empleados.

Eficiencia: al definir los pasos a seguir en cada proceso, se minimizan los tiempos muertos y se optimiza el uso de recursos.

Formación y capacitación: facilita el entrenamiento de nuevos empleados al proporcionarles una referencia clara de los procedimientos a seguir.

Mejora continua: permite identificar áreas de mejora y actualizar los procesos según sea necesario, promoviendo así la evolución y la innovación dentro de la organización.

Cumplimiento normativo: ayuda a asegurar el cumplimiento de regulaciones y estándares internos y externos, reduciendo el riesgo de errores y sanciones legales.

- **Desventajas.**

Rigidez: la estandarización puede llevar a una falta de flexibilidad para adaptarse a situaciones únicas o cambios inesperados.

Costo y tiempo: la creación y mantenimiento de un manual de procedimientos puede ser costoso y consumir mucho tiempo, especialmente en organizaciones grandes o con procesos complejos.

Desactualización: si el manual no se actualiza regularmente, puede volverse obsoleto y perder relevancia, lo que lleva a la confusión y a la implementación de procesos obsoletos.

Resistencia al cambio: algunos empleados pueden resistirse al uso del manual de procedimientos, especialmente si están acostumbrados a trabajar de cierta manera o si perciben que los procedimientos son demasiado restrictivos.

Complejidad excesiva: si el manual es demasiado extenso o complicado, los empleados pueden sentirse abrumados y tener dificultades para entender y seguir los procedimientos.

Cuál es la importancia de un manual de procedimientos

Contar con un flujo de trabajo óptimo es indispensable para asegurar la eficacia en los resultados operativos de las organizaciones. Por lo tanto, si quieres mantener una comunicación eficiente y continuar con el crecimiento de tu negocio es imprescindible contar con un manual de procedimientos.

El objetivo principal de estos manuales es establecer de manera clara y comprensiva para todos los miembros de una plantilla de trabajo los pasos a seguir, procedimientos a cumplir y resultados a obtener cuando realizan una actividad dentro de la organización.

Al elaborar este documento es posible crear un paradigma de trabajo que regule las operaciones dentro de tu empresa y garantice que se obtendrán los resultados esperados. Veamos algunos de los beneficios específicos que tiene el uso de este instrumento.

1.5.3 Marco conceptual

El manual de procesos y procedimientos se fundamenta en una serie de conceptos claves que interactúan para ofrecer una visión integral y con el objetivo de definir términos necesarios para comprender el seguimiento de la investigación:

Estos conceptos incluyen:

- **Proceso:** Un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o interdependientes que conducen a un resultado específico. Los procesos pueden ser simples o complejos, y pueden involucrar a una o varias personas, departamentos o unidades organizacionales. (ISO 9000 de 2005)

- **Procedimiento:** Núñez (2014) se define como, “conjunto de acciones secuenciadas y sistematizadas que conducen a la consecución de un fin predeterminado” (p.1).

- **Manual:** Un manual es como una guía paso a paso que le indica cómo hacer ciertas cosas en una empresa o situación. Este tipo de documento ayuda a garantizar que todos hagan las cosas de la misma manera, mantiene todo funcionando sin problemas y facilita la enseñanza.

- **Manual de funciones:** Según Prieto (1997) un procedimiento es “una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión, o de accidente” (p.28).

- **Calidad:** Valls (2007) explicó que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. “Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización” (p.1).

- **Mejoramiento:** Liker, y Franz (2020). Expresan en

El modelo Toyota para la mejora continua: Conectando la estrategia y la excelencia operacional para conseguir un rendimiento superior que: la mejora continua significa estar comprometido con el ideal de mejorar continuamente en cada área de la organización sabiendo que, en realidad, es algo imposible de conseguir. Es una visión, un sueño, una utopía y en la vida real ninguna compañía puede estar mejorando siempre. Es un modelo en el que las decisiones de gestión se basan en una filosofía a largo plazo, incluso a expensas de objetivos financieros a corto plazo. (p. 2)

- **Gestión:** Según Taylor (1994), la gestión es “el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente” (p.265).

- **Ciclo PHVA:** Un marco de mejora continua que consiste en las siguientes etapas:

Planificar: Establecer objetivos y metas claras, identificar los recursos necesarios y desarrollar un plan de acción.

Hacer: Implementar el plan de acción.

Verificar: Monitorear y evaluar el progreso, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas.

Actuar: Estandarizar las mejoras exitosas, actualizar los planes y objetivos según sea necesario, y repetir el ciclo.

1.5.4 Marco contextual

A nivel mundial, ISO, IEC, ITIL, CMMI, son organizaciones y estándares que ofrecen marcos y guías que las empresas pueden seguir para desarrollar y mejorar sus manuales de procesos y procedimientos. ISO (International Organization for Standardization), quien tiene como propósito establecer estándares internacionales para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos, servicios y sistemas en una variedad de industrias. Su objetivo es promover la estandarización global para facilitar el comercio internacional y mejorar la interoperabilidad.

Dichos estándares se desarrollan por medio de comités técnicos y consulta pública, compuestos por expertos de diferentes países, donde los borradores de los estándares son sometidos a consulta pública para recibir comentarios y revisiones de los interesados. Dentro de los estándares, se encuentran los estándares de Sistemas de Gestión como la ISO 9001 (gestión de calidad) y la ISO 14001 (gestión ambiental), que establecen requisitos para sistemas de gestión en diversas áreas, así como también, los estándares Técnicos relacionados con especificaciones técnicas para productos,

servicios o procesos, los estándares de Seguridad, para garantizar la seguridad y la protección en diversos contextos.

La presente investigación se llevará a cabo en la ciudad de San Juan de Pasto en el departamento de Nariño.

- **Generalidades de San Juan de Pasto.** Según la página de la Alcaldía De Pasto. Información general Pasto Nariño Colombia. (2019). Cita que el municipio de Pasto es:

La capital administrativa del departamento de Nariño, está ubicado en el centro oriente del departamento, al sur occidente de Colombia, político-administrativamente se divide en 12 comunas y 17 corregimientos. Ocupa una superficie de 6.181 kilómetros cuadrados, su cabecera municipal se ubica a una altitud de 2.527 metros sobre el nivel del mar.

En el siglo XVI llega la conquista española ya existían los Quillasingas como pueblo y cultura que había tenido contacto con los Incas y en 1537 se produce la fundación de la villa, por Sebastián de Belalcázar, se conserva el nombre original. De ahí que se llame primero "VILLA DE PASTO", este denominativo se conserva hasta que, por Cédula Real del 17 de junio de 1559, se transforma en Ciudad, con la misma calidad y jerarquía de las "Ciudades de las Indias" es decir de América. A partir de la fecha, al otorgarle el título de "Ciudad" se le asigna el nombre definitivo: SAN JUAN DE PASTO, en homenaje a San Juan Bautista, Patrono de la Ciudad de San Juan de Pasto. Es por esta razón que el día 24 de junio se celebra el onomástico de la ciudad. (p.5)

- **Generalidades del Instituto Técnico en Cocina.** Existen 5 centros educativos que ofrecen el técnico en Gastronomía, dentro de ellos está El Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño sede Pasto, ubicada en el barrio Miraflores (Diagonal 17 N. 1ª 34), cuenta con 7 cursos técnicos, auxiliar administrativo, técnico en sistemas, auxiliar seguridad en el trabajo, auxiliar de mercadeo, cocina, auxiliar contable, y, auxiliar en peluquería.

El técnico en cocina de dicha institución tiene dos extensiones más aparte de la ciudad anteriormente mencionada, los cuales se encuentran en Ipiales y Tumaco, este técnico tiene una

duración de 2 semestres, aprobado mediante la resolución 2235 del 5 de noviembre del 2021 de la SEM de pasto, y actualmente legible por la resolución 806 de 15 de marzo de 2023. Por otro lado, dentro de los aprendizajes de los estudiantes, se encuentra la cocina básica, panadería básica, inglés, administración de empresas e informática básica, cocina colombiana, cocinas del mundo, cocina latinoamericana, y ética y valores, acompañados de prácticas y laboratorios donde aplican su conocimiento; lo anteriormente mencionado, con la finalidad de formar empresarios a nivel profesional y personal desde el saber hacer y saber ser.

1.5.5 Marco legal

ISO 9001:2015: Norma para la gestión de calidad International Organization For Standardization.

La certificación ISO 9001 proporciona a una organización una ventaja competitiva al demostrar su compromiso con la calidad y la excelencia. Los clientes, socios comerciales y reguladores confían más en las organizaciones certificadas.

Ley 2144 de 2021 “Por medio de la cual se dictan normas encaminadas a salvaguardar, fomentar y reconocer la gastronomía colombiana y se dictan otras disposiciones” (p.1)

Salvaguardar, fomentar, reconocer e impulsar la gastronomía tradicional colombiana como integrante del patrimonio cultural, por medio de un sello de calidad que identifique el origen y la tradición.

Ley 30 de 1992 “Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior” (p.1)

La educación superior será accesible a quienes demuestren poseer las capacidades requeridas y cumplan con las condiciones académicas exigidas en cada caso.

Ley 115 de 1994 (1994, 8 febrero) “Por la cual se expide la ley general de educación, el congreso de Colombia” (p.1)

La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

Ley 9 De 1979 (1979, 24 enero). “Por la cual se dictan medidas sanitarias; congreso de Colombia; de la protección del medio ambiente” (p.1).

Establece normas para garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos, protegiendo así a los consumidores de enfermedades transmitidas por alimentos.

Decreto No. 335 de 2022. (2022). “Por el cual se establece el procedimiento para la obtención de los certificados de cumplimiento de las buenas prácticas de elaboración, laboratorio y manufactura ante el instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos (INVIMA)” (p.1).

Garantizar la calidad y seguridad de los productos que se comercializan en Colombia, especialmente aquellos relacionados con la salud. Al establecer un procedimiento claro y uniforme para la obtención de los certificados de BPLM, se busca asegurar que los establecimientos cumplan con los requisitos sanitarios necesarios para la producción y comercialización de sus productos.

Resolución 2674 de 2013. (2013). “Por la cual se reglamenta el artículo 126 del decreto ley 019 de 2012 y se dictan, otras disposiciones el ministro de salud y protección social” (p.1)

Proteger la salud y la vida de las personas a través de la regulación de los alimentos. Busca asegurar que los alimentos que consumimos sean seguros, inocuos y aptos para el consumo humano, previniendo así enfermedades transmitidas por alimentos.

1.6 Metodología

1.6.1 Paradigma de investigación

Lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno. Nuestra percepción de éste resulta más integral, completa y holística (Newman et al., 2002). Lieber y Weisner (2010), señalan que “los métodos mixtos “capitalizan” la naturaleza complementaria de las aproximaciones cuantitativa y cualitativa” (p.78). La primera representa los fenómenos mediante el uso de números y transformaciones de números, como variables numéricas y constantes, gráficas, funciones, fórmulas y modelos analíticos; mientras que la segunda a través de textos, narrativas, símbolos y elementos visuales. Así, los métodos mixtos caracterizan a los objetos de estudio mediante números y lenguaje e intentan recabar un rango amplio de evidencia para robustecer y expandir nuestro entendimiento de ellos. La triangulación, la expansión o ampliación,

El presente trabajo tiene un enfoque mixto ya que se compone de dos enfoques como el cualitativo que utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación y tenemos el enfoque cuantitativo que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

1.6.2 Enfoque de investigación

Enfoque empírico-analítico, según Sabino, (1978): toma su conocimiento de la experiencia y que su estudio se ocupa de objetos materiales, es pertinente advertir que hace parte del grupo de ciencias llamado ciencias fácticas o ciencias físicas o naturales, y que de acuerdo con su interés el enfoque empírico- analítico pertenece a las ciencias puras que “son las que se proponen conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de amplio alcance para comprenderlos” (Sabino, 1978, p. 24).

Para el enfoque empírico-analítico, la relación que se establece entre el sujeto y el objeto, es una relación completamente antagónica, es decir, en la que el sujeto y el objeto no pueden tener más

que una relación de conocimiento, en la cual el sujeto se desprenda de todo tipo de valores, sentimientos, emociones etc.

1.6.3 Tipo de investigación

Según Sampieri (2003). “El método deductivo son estrategias de razonamiento lógico, usa principios generales para llegar a una conclusión específica” (p.228).

Para el desarrollo del trabajo se utilizará el método deductivo porque es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios.

El método deductivo permitirá que la conclusión se dé dentro de las propias premisas referidas o, dicho de otro modo, la conclusión es consecuencia de estas.

Es un procedimiento que tiene como objetivo llegar a conclusiones que estén en relación con sus premisas como el todo lo está con las partes, a partir de verdades particulares concluimos verdades generales.

1.6.4 Población y muestra / Unidad de trabajo y unidad de análisis

Para la presente investigación se ha tomado como referencia los colaboradores del técnico en cocina, que poseen unas características propias las cuales van a determinar el objeto de estudio

Población Empleados. Distribuidos de acuerdo a su nivel jerárquico y actividades así:

Tabla 2

Población de Empleados

Nivel Jerárquico	Cargo
Alta dirección	Gerente -propietario
Ejecutivo	Directora del Instituto Técnico
Intermedio	Jefe de cocina
Intermedio	Docente

1.6.5 Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica de observación y recolección de datos mediante la realización del técnico en cocina del Instituto Técnico en Cocina.

- **Fuentes primarias.** El trabajo de campo se realizó a través del personal que labora en el instituto técnico Comfamiliar de Nariño, como el gerente, directora del instituto, jefe de cocina y docente

- **Fuentes secundarias.** Internet, libro, revistas, trabajos de grado relacionados con la gestión de calidad.

1.6.5.1 Instrumentos de investigación.

- Observación directa.
- Investigación documental.

La observación directa y la información documental son dos técnicas fundamentales para obtener una visión completa y detallada de cualquier situación o fenómeno, en este caso, aplicado al técnico en cocina del Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño.

La observación directa permitió identificar problemas operativos importantes en la cocina del instituto. Se notaron tiempos de cocción prolongados debido al mal estado de las estufas. Además, la materia prima almacenada en congelación estaba vencida o en mal estado, con presencia de hongos, lo que representa un riesgo significativo para la salud. Otro problema relevante fue la contaminación de las tablas de corte, que habían sido quemadas con la estufa. Estas condiciones no solo afectan la calidad de los alimentos preparados, sino que también representan un riesgo para la salud de todos los involucrados.

Paralelamente, la observación directa arrojó luz sobre cómo los estudiantes manejan el estrés en situaciones de alta presión. Estas situaciones son comunes en cualquier entorno culinario profesional y aprender a gestionarlas es crucial para su desarrollo. La implementación de pausas activas y la resolución de dudas técnicas durante estas pausas ayudan a los estudiantes a desestresarse y focalizarse mejor en sus tareas. A través de la observación también se pudo evaluar la calma con la que se desempeñan y cómo siguen los procedimientos establecidos, demostrando su capacidad de adaptación y manejo del estrés.

Asimismo, se observó su habilidad para realizar tareas específicas como la preparación de ingredientes, la cocción adecuada de alimentos y la presentación final de los platos. La destreza en el uso de herramientas y utensilios de cocina es una reflexión directa de su formación técnica y experiencia. Este análisis permitió evaluar no solo su competencia técnica, sino también su compromiso y actitud hacia la formación continua, elementos esenciales en un entorno culinario profesional.

Por otro lado, la información documental complementa y amplía significativamente el panorama obtenido a través de la observación directa. Este recurso permitió acceder a un conjunto de datos estructurados y organizados que son cruciales para entender el funcionamiento interno del instituto. Identificar el organigrama de la organización y conocer los niveles jerárquicos ayuda a comprender mejor las dinámicas de poder y la estructura de toma de decisiones. Además, se obtuvieron los parámetros necesarios para los procesos de convocatoria laboral, lo que es esencial para asegurar que el instituto atraiga y retenga talento calificado.

La información documental también proporcionó detalles valiosos sobre las direcciones estratégicas, procesos de compras, almacenamiento y contabilidad del instituto. Estos aspectos administrativos son fundamentales para el funcionamiento eficiente de cualquier organización y permiten una gestión más efectiva de los recursos. La comprensión de estos procesos ayuda a identificar áreas de mejora y a implementar estrategias que optimicen la operación del instituto.

En resumen, la combinación de la observación directa y la información documental ofrece una visión holística del entorno de trabajo en el Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño. Mientras que la observación directa permitió identificar problemas operativos y evaluar el desempeño de los estudiantes en situaciones reales, la información documental proporcionó el contexto administrativo y organizacional necesario para comprender y mejorar el funcionamiento del instituto. Esta dualidad de enfoques es crucial para implementar mejoras significativas y sostenibles.

2 Presentación de resultados

2.1 Recolección de información de las actividades del quehacer diario del técnico en cocina.

2.1.1 Observación directa

La observación directa que se realizó en la empresa fue una herramienta fundamental para realizar un diagnóstico interno preciso y detallado. Mediante esta metodología, se obtuvo información de primera mano sobre los procesos, las operaciones y la estructura organizacional de la empresa, lo que permitió identificar áreas de mejora.

En el caso del técnico en cocina se llevó a cabo una observación, donde se pudo presenciar y analizar de manera directa las actividades diarias, la interacción del personal, la gestión de la producción, así como la ejecución de procedimientos y políticas organizacionales.

Esta observación directa permitió obtener una visión real y objetiva de la empresa, su funcionamiento interno y los desafíos a los que se enfrenta. A partir de esta información, se procede al levantamiento de los procesos y procedimientos.

2.1.2 Investigación documental

La investigación documental fue fundamental en el proceso de generación de conocimiento porque permitió recopilar, analizar y presentar información detallada de cómo está estructurado el Técnico en Cocina, generando un entendimiento más profundo de los temas tratados y sistematización de la información.

Se realizó primeramente una selección de revisión de fuentes seguido del análisis e interpretación del material seleccionado y posteriormente la organización y transmisión de la información.

El formato de observación directa es una herramienta para evaluar el desempeño en el Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño, especialmente en el Técnico en Cocina, lo cual me permitió analizar diferentes áreas, tales como las habilidades técnicas, trabajo en equipo, infraestructura, condiciones del establecimiento, materia prima, entre otras.

Dicho formato se empleó a los 2 semestres que se están cursando actualmente en la jornada de la mañana, dando como total 35 estudiantes lo cual arrojaron datos muy importantes, como los siguientes:

Habilidades técnicas

Dominio de técnicas culinarias específicas (cortar, cocinar, emplatar, etc.)

Uso correcto de equipos y utensilios

Capacidad para seguir recetas y procedimientos

Eficiencia en la preparación de platos

Total: 25/35

25 de 35 estudiantes del técnico en cocina tienen habilidades técnicas

Conocimientos:

Comprensión de los ingredientes y sus propiedades

Aplicación de principios de higiene y seguridad alimentaria

Conocimiento de las normas y estándares de calidad

Total: 15/35

15 de 35 estudiantes del técnico en cocina tienen conocimientos básicos

Comportamientos:

Organización y limpieza del puesto de trabajo

Trabajo en equipo y colaboración

Proactividad y resolución de problemas

Cumplimiento de horarios y procedimientos

Total: 18/35

18 de 35 estudiantes del técnico en cocina tienen comportamientos adecuados en esta área.

Áreas de mejora:

Identificación de las habilidades y conocimientos que requieren mayor desarrollo

Detección de posibles falencias en los procesos de trabajo

Evaluación de la eficacia de las capacitaciones y programas de entrenamiento

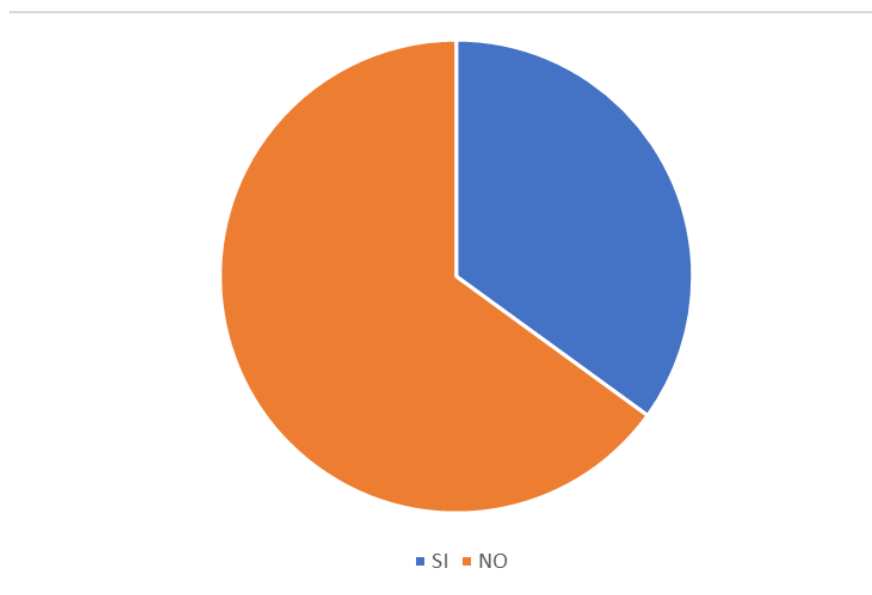
Total: 10/35

Los siguientes ítems tienen respuesta de “SI” y “NO”, lo cual se realizó un análisis gráfico para mejor interpretación.

- **Materia Prima**
- Proviene de establecimientos adecuados
- MP almacenada correctamente
- Registro de materia prima
-
- Desinfección de vegetales
- Reutilización de MP

Figura 4

Materia prima



Interpretación: 3 de los 5 ítems no se cumplen en el Técnico en Cocina, los cuales son desinfección de vegetales, materia prima almacenada correctamente, reutilización de materia prima; la materia prima proviene de establecimientos adecuados y registros de materia prima si se realizan de manera oportuna.

- **Condiciones de Establecimiento**

Separación de los alimentos en congelación

Almacenamiento seco en buenas condiciones

Cámaras de refrigeración en buenas condiciones

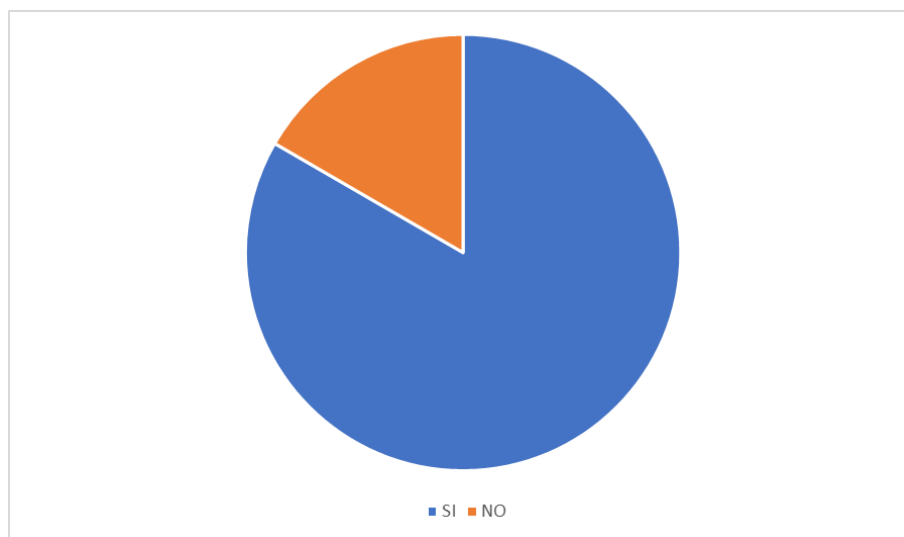
Cámaras de congelación en buen estado

Control de T^a en refrigeración y congelación

Almacenamiento de alimentos en envases herméticos

Figura 5

Condiciones del establecimiento



Interpretación: 5 de los 6 ítems se cumplen en el Técnico en Cocina, los cuales son Almacenamiento seco en buenas condiciones, cámaras de refrigeración en buenas condiciones, cámaras de congelación en buen estado, control de T^a en refrigeración y congelación,

almacenamiento de alimentos en envases herméticos; No se cumple de manera adecuada la separación de los alimentos en congelación.

- **Indicadores Infraestructura**

Suelo de material liso impermeable.

Paredes en buen estado.

Puertas y ventanas en buen estado Estructuras elevadas en buen estado.

Área de trabajo suficientemente amplia.

Mesas de trabajo de acero inoxidable.

Iluminación adecuada.

Ventilación adecuada.

Fregaderos para alimentos y menaje separados.

Sanitarios para el personal.

Sistema de evacuación de aguas residuales “Zona de desechos”

Área de recolección y clasificación de basura alejada del área de preparación de alimentos.

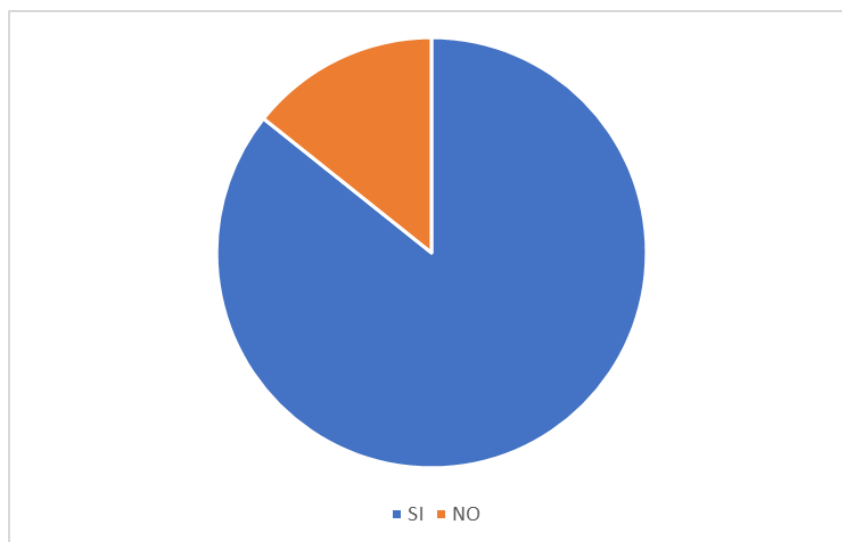
Provisión de toallas de papel de un solo uso

Dispensador de jabón líquido y gel antibacterial.

Estanterías para menaje y vajilla de acero inoxidable.

Figura 6

Indicadores de infraestructura



Interpretación: 12 de los 14 ítems se cumplen en el Técnico en Cocina, los cuales son Suelo de material liso impermeable, paredes en buen estado, puertas y ventanas en buen estado, estructuras elevadas en buen estado, área de trabajo suficientemente amplia, mesas de trabajo de acero inoxidable, iluminación adecuada, ventilación adecuada, fregaderos para alimentos y menaje separados, sanitarios para el personal, sistema de evacuación de aguas residuales “Zona de desechos”, área de recolección y clasificación de basura alejada del área de preparación de alimentos, provisión de toallas de papel de un solo uso; No cumplen de manera adecuada dispensador de jabón líquido y gel antibacterial y estanterías para menaje y vajilla de acero inoxidable.

- **Control de plagas**

Instalaciones libres de plagas

Empresa especializada contratada

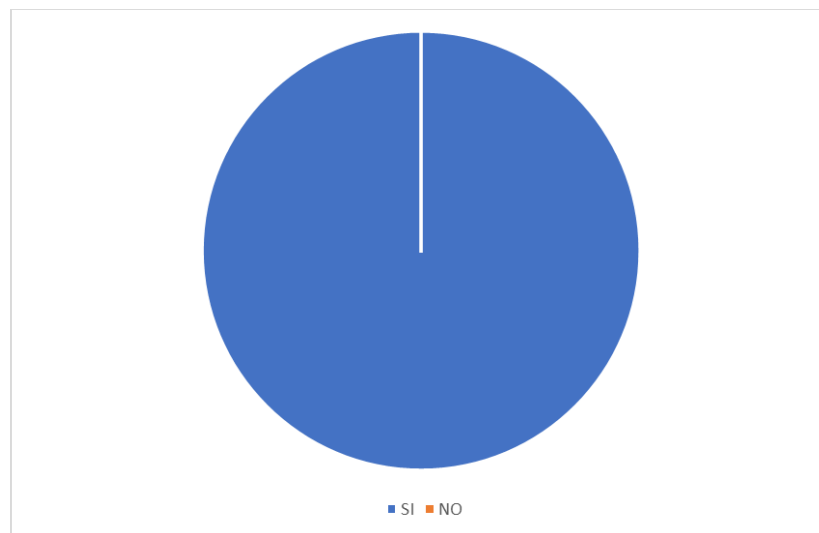
Rejillas en los sumideros

Artículos para contrarrestar plagas

Programa escrito de control de plagas

Figura 7

Control de plagas



- **Limpieza y sanitación.**

Programa escrito de limpieza.

Se evita la contaminación.

Limpieza de menaje y vajilla.

Eliminación de restos de comida.

Remojado y enjuagado de materiales.

Desinfección con agua caliente.

Limpieza de suelos.

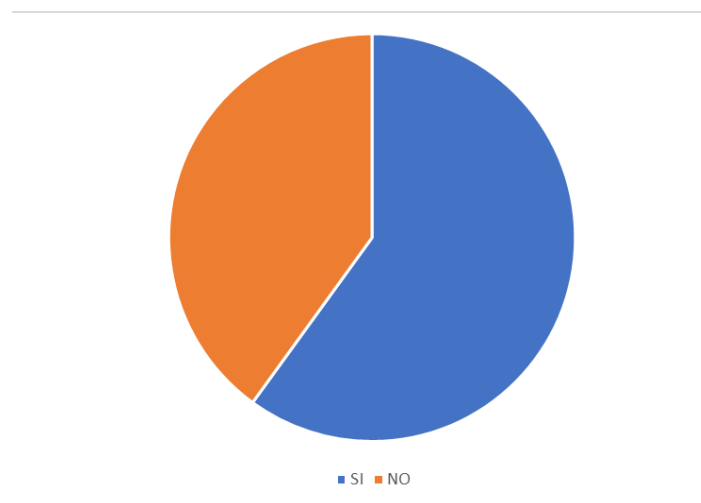
Limpieza de paredes.

Clasificación de basura.

Desinfección de vegetales.

Figura 8

Limpieza y sanitación



Interpretación: 6 de los 10 ítems se cumplen en el Técnico en Cocina, los cuales son limpieza de menaje y vajilla, eliminación de restos de comida, limpieza de suelos, limpieza de paredes, clasificación de basura y desinfección de vegetales; No se cumplen 4 de los 10 ítems los cuales son programa escrito de limpieza, se evita la contaminación, remojado y enjuagado de materiales y desinfección con agua caliente.

- **Capacitación del personal**

Capacitación del personal en manipulación de alimentos.

Capacitación del personal en técnicas de limpieza.

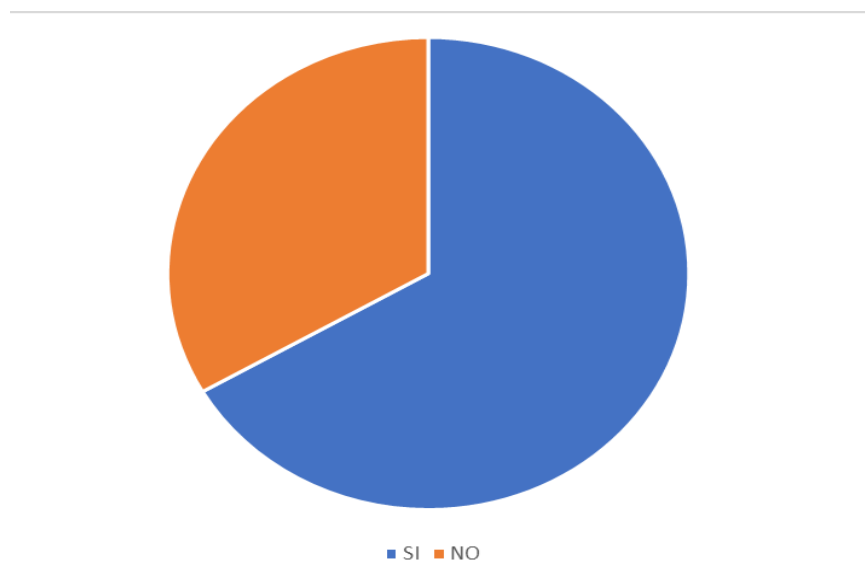
Capacitación del personal en enfermedades de transmisión alimentaria.

Capacitación del personal en buenas prácticas de manufactura.

Capacitación del personal en higiene personal.

Figura 9

Capacitación del personal



Interpretación: 2 de los 6 ítems no se cumplen en el Técnico en Cocina, los cuales son capacitación del personal en técnicas de limpieza, capacitación del personal en enfermedades de transmisión alimentaria; Si se cumplen de manera óptima

4 de 6 ítems tales como capacitación del personal en manipulación de alimentos, capacitación del personal en buenas prácticas de manufactura y capacitación del personal en higiene personal.

2.2 Manual de procesos y procedimientos del Técnico en Cocina del Instituto Comfamiliar de Nariño

El presente documento contiene el manual de procesos del TECNICO EN COCINA, su creación está relacionado en aspectos generales. Un manual de procesos y procedimientos es un documento fundamental en las organizaciones, ya que establece de manera clara y sistemática las instrucciones y normas necesarias para llevar a cabo diversas actividades.

Es esencial para cualquier organización que busque mejorar su operación debido a que facilita la estandarización de actividades, reduce errores, mejora la capacitación del personal y optimiza la comunicación interna.

La implementación de este tipo de manual no solo es recomendable, sino que se ha vuelto indispensable en un entorno empresarial cada vez más complejo y competitivo.

De esta manera se busca una mejora positiva e innovadora en la dirección del técnico en cocina con la implementación del manual de procesos, el cual permitirá fortalecer y mejorar el desempeño organización del mismo, además tiene como objetivo apoyar a la organización en el desarrollo de habilidades y conocimientos necesarios para abordar estos desafíos y cumplir con las expectativas de los clientes.

2.2.1 Aspectos generales del manual de procesos

Objetivo del manual de procesos. Elaborar e implementar un manual de procesos y procedimientos para el Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño le ayudara

Alcance. Este manual cubrirá áreas como dirección, académica, coordinación académica, área financiera del Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño.

Horizonte del Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño

Misión. Ofrecer formación para el Trabajo y de Desarrollo Humano a través de los Programas Técnico Laborales y Educación Continuada, formando seres humanos que respondan a las necesidades y expectativas del sector productivo, contribuyendo así, al desarrollo social y económico de la región, bajo los principios de ética, calidad e innovación.

Visión. Seremos una empresa con gestión integral innovadora y sostenible, generadora de valor social.

Condiciones Generales del Manual de Procesos. Este manual posee información precisa de procesos y procedimientos divididos en procesos estratégicos, misionales y de apoyo que se realizan en el Técnico en Cocina, brindando información detallada de las actividades con el paso a paso para llevar a cabo cada procedimiento de manera eficiente impulsando así el mejoramiento continuo a través de los diagramas de flujo.

- **Procesos estratégicos:** Incluye los procesos relacionados con la definición, establecimiento y seguimiento de las políticas, estrategias y objetivos; así como el establecimiento de la comunicación que permiten a la institución alcanzar las metas.
- **Procesos misionales:** Incluye los procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto social o razón de ser de la institución.
- **Procesos de apoyo:** Incluyen aquellos procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Estos procesos facilitan el desarrollo de los procesos de valor, proveen servicios de utilidad para toda la Institución en sus diferentes frentes

En ese orden de ideas se presenta a continuación la elaboración del mapa de procesos que representa gráficamente las diferentes etapas de un proceso, haciendo más fácil identificar cada

paso y su relación con los demás. Permite la comprensión de cómo funciona un proceso, incluso para personas que no están familiarizadas con él.

2.2.2 Mapa de procesos

El presente mapa de procesos contiene una estructura detallada de cada proceso.

Figura 10

Mapa de procesos técnico en cocina

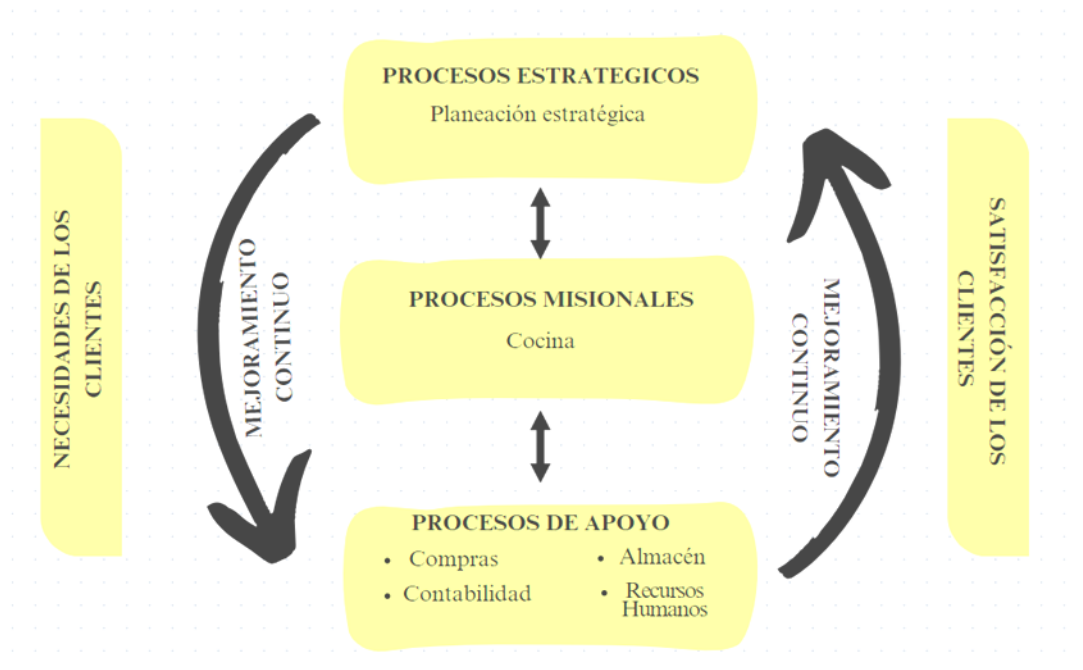


Tabla 3

Clasificación de procesos y procedimientos

Procesos	Procedimientos
Planeación estratégica	Direccionamiento de la organización
Cocina	Realización de ensalada caprese
	Realización de ensalada mexicana
	Realización de pasta fresca
	Realización de salsa pomodoro
	Realización de ensalada cesar
	Realización de cholado Valluno
	Realización de Cuy Asado
	Realización de frito pastuso
	Realización de Sancocho Valluno
	Realización de Trucha Frita
	Realización de Arroz Chaufa
	Realización de caldo de patas
	Realización de Ceviche Peruano
	Realización de Encebollado de Pescado
	Realización de Locro de papas
	Realización de Alfajores
	Realización de Pizza
Realización de Torta de Naranja	
Realización de Torta de Queso	
Realización de Tostadas	
Compras	Informes mensuales y parciales
	Gestión de cliente
Contabilidad	Elaboración del informe al DANE
	Elaboración de estados financieros

	Gestión financiera y cobros de la organización
	Elaboración de presupuesto
Almacén	Recepción de suministros y organización en bodega
Recursos Humanos	Selección de personal
	Contratación de personal
	Formación y capacitación del personal administrativo

A continuación, se describe de forma detallada cada uno de los ítems que conforman la ficha técnica de procedimiento.

La ficha técnica de procedimiento contiene tres partes, la primera denominada identificación del procedimiento, la segunda descripción del procedimiento y la tercera el diagrama de flujo.

I. Identificación del procedimiento

1. Nombre del procedimiento: Debe ser sencillo, concreto, fácil de entender y con un solo verbo sustantivado que abarque lo que contemplan las actividades.

2. Código: Será asignado por Sistemas, cuando se empiece a ingresar cada ficha a la base de datos centralizada.

3. Líder o responsable: Normalmente se refiere al director o jefe de la Dependencia o Área.

4. Objetivo: Es la razón de ser del procedimiento. Siempre debe iniciar con un verbo en infinitivo que denote una acción concreta.

5. Resultado: Se inicia siempre con un **Sujeto u Objeto** con el que se relaciona.

6. Políticas o lineamientos que soportan el procedimiento: Son aquellas orientaciones existentes en la práctica para el desarrollo del procedimiento, que no forman parte de las normas o reglamentos.

7. Límites. El alcance define los límites del proceso, especificando claramente el inicio y el final del proceso.

Punto inicial: Se transcribe la primera actividad del procedimiento, según su descripción.

Punto Final: Se transcribe la última actividad del procedimiento, según su descripción.

8. Marco Legal o Normatividad Relacionada: Se relacionarán todas y cada una de las normas vigentes- legales o institucionales - que rigen la ejecución normal del procedimiento en determinadas actividades. Las normas se diferenciarán por viñetas para una mejor interpretación y lectura.

9. Formatos o impresos: Se registran todos los documentos (copias, informes, proyectos, estudios, circulares, memorandos, cartas) que acompañan la ejecución de las diferentes actividades que componen el procedimiento.

10. Riesgos posibles en su ejecución: Aquello que en un momento dado se puede salir de las manos y tiene relación con las actividades que se desarrollan en el procedimiento.

11. Controles establecidos. Acciones determinadas y en práctica, que buscan reducir o minimizar los riesgos identificados en el procedimiento, o aquellas que se tienen establecidas como habituales en el Área o Dependencia.

12. Tiempo Promedio. Se refiere a la sumatoria de los tiempos promedios de cada actividad identificada en la descripción del Procedimiento.

13. Observaciones: Se registran aquellas consideraciones particulares detectadas y que no fueron objeto de registro en el listado anterior.

II. Descripción del procedimiento



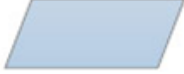
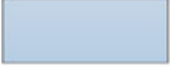

Se enumeran una a una las actividades involucradas en este procedimiento, se debe agregar el responsable, el área, el tiempo promedio y por último una X al final del formato en la tabla de frecuencia

III. Diagrama de flujo

Para la realización de este manual se empleó el diagrama de flujo el cual tiene una simbología que se explicará a continuación para mejor comprensión.

Figura 11

Simbología del diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Fuente: Software smartdraw (s.f.).

Se anexa el diagrama de flujo previamente realizado con las actividades del procedimiento.

2.2.2.1 Fichas de procedimientos.

- **Identificación del procedimiento Direccionamiento de la organización:**

1. Nombre del procedimiento: Direccionamiento de la organización

2. Código: PR-ES-01

3. Líder o responsable: Gerente General

4. Objetivo: Establecer una organización bien estructurada, con el fin de tener un buen desarrollo empresarial y lograr cumplir los objetivos y metas empresariales.

5. Resultados o productos esperados:

- Crecimiento empresarial y un ambiente laboral agradable.
- Eficientes y eficaces a la hora de realizar las actividades.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan:

- Cada cambio que se realice en la organización debe estar todas las personas pertenecientes a la alta dirección.

7. Límites.

- **Punto inicial:** Establecer una estructura organizativa
- **Punto final:** Cumplir objetivos de la organización.

8. Marco legal o normatividad relacionada:

- Normas internas de la organización.

9. Formatos o impresos:

- Planeación estratégica
- Manual de seguridad.

10. Riesgos posibles en su ejecución:

- Desconocimiento de las actividades de la empresa
- Comunicación asertiva

11. Controles ejercidos:

- Estudios de mercado
- Actualización de planes
- Aplicación de normas y decretos

12. Tiempo promedio total estimado: 80 horas

13. Observaciones: Ninguna

- **Descripción del procedimiento organizacional**

Tabla 4

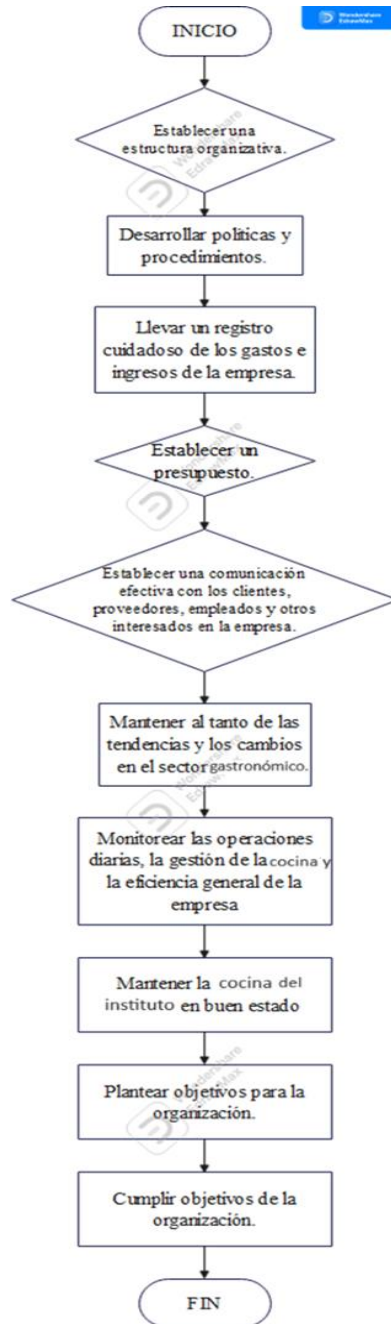
Direccionamiento de la organización

Nombre: Direccionamiento de la organización					Código: PR-ES-01	Página 2/3		
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Establecer una estructura organizativa.	Gerente General	Gerencia	8 horas	x			
2.	Desarrollar políticas y procedimientos.	Gerente General	Gerencia	8 horas	x			
3.	Llevar un registro cuidadoso de los gastos e ingresos de la empresa.	Gerente General	Gerencia	8 horas				x
4.	Establecer un presupuesto.	Gerente General	Gerencia	8 horas				x
5.	Establecer una comunicación efectiva con los clientes, proveedores, empleados y otros interesados en la empresa.	Gerente General	Gerencia	8 horas	x			
6.	Mantener al tanto de las tendencias y los cambios en el sector gastronómico	Gerente General	Gerencia	8 horas	x			
7.	Monitorear las operaciones diarias, la gestión de cocina y la eficiencia general del técnico.	Gerente General	Gerencia	8 horas	x			
8.	Mantener la cocina del instituto en buen estado.	Gerente General	Gerencia	8 horas	x			
9.	Plantear objetivos para la organización.	Gerente General	Gerencia	8 horas	x			

10.	Cumplir objetivos de la organización.	Gerente General	Gerencia	8 horas	x
-----	---------------------------------------	-----------------	----------	---------	---

Figura 12

Diagrama de flujo direccionamiento de la organización



- **Identificación del procedimiento ensalada caprese.**

1. Nombre del procedimiento: Realización de ensalada caprese.

2. Código: PR-MS-01

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: Permitir a los estudiantes permite a los estudiantes familiarizarse con ingredientes y técnicas de la cocina italiana.

5. Resultados o productos esperados: Si bien la ensalada caprese tiene una presentación tradicional, los estudiantes pueden explorar formas creativas de montar y decorar el plato, desarrollando sus habilidades de presentación.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto Inicial:** Medir $\frac{1}{4}$ de taza de vinagre balsámico.

8. Punto Final: Emplatar ya que los ingredientes deben ir alternados, queso, albahaca, tomate, se lo puede hacer en forma horizontal.

9. Marco legal o normatividad relacionada:

Resolución 2674 de 2013.

10. Formatos o impresos:

- Listado de ingredientes

11. Riesgos posibles en su ejecución: Los cortes del pan deben estar perfectos ya que son la base del plato.

12. Controles ejercidos: Verificar que estén todos los ingredientes necesarios para la receta.

13. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

14. Observaciones: Tener en cuenta el tiempo para realizar la reducción de vinagre balsámico ya que si se pasa se tiene que desechar.

II. Descripción del procedimiento

Tabla 5

Realización de ensalada caprese

Nombre: Realización de ensalada caprese		Código: PR-MS-01		Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia
					D S M O
1.	Medir ¼ de taza de vinagre balsámico.	Estudiante		4 horas	x
2.	Agregar 1 diente de ajo triturado ligeramente, ramas de hierbas (tomillo, orégano, albahaca, otras).	Estudiante		4 horas	x
3.	Cocinar a fuego medio hasta que el vinagre se haya reducido al menos por la mitad (se demora alrededor de 20 minutos).	Estudiante		4 horas	x

Nombre: Realización de ensalada caprese			Código: PR-MS-01	Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia
				Promedio Estimado	D S M O
4.	Retirar del fuego cuando la reducción de vinagre balsámico tenga el espesor y la concentración que prefiera y dejar que se enfríe. Si le agrego ajo o ramas de hierbas, se pueden sacar en ese momento.	Estudiante		4 horas	x
5.	Cortar el tomate Cherry por la mitad.	Estudiante		4 horas	x
6.	Rallar el queso mozzarella.	Estudiante		4 horas	x
7.	Cortar el pan francés en rodajas y sellarlos con mantequilla.	Estudiante		4 horas	x
8.	Emplatar ya que los ingredientes deben ir alternados, queso, albahaca, tomate, se lo puede hacer en forma horizontal.	Estudiante		4 horas	x

Figura 13

Diagrama de flujo realización de ensalada caprese



- **Identificación del procedimiento ensalada mexicana.**

1. Nombre del procedimiento: realización de ensalada mexicana.

2. Código: PR-MS-02

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: balancear sabores como picante, ácido y dulce es fundamental en la cocina mexicana. los estudiantes deben aprender a lograr estos perfiles.

5. Resultados o productos esperados: los estudiantes deben aprender a identificar y utilizar ingredientes clave de la cocina mexicana como chiles, nopal, maíz, queso, etc.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Limites

- **Punto inicial:** colocar a cocción por 1 hora la carne en una olla a presión, cortamos la carne el brunnose fino y la sofreímos por 3 minutos.

- **Punto final:** mezclar los ingredientes y servir.

8. Marco legal o normatividad relacionada: ley 9 de 1979

9. Formatos o impresos: Listado de ingredientes.

10. Riesgos posibles en su ejecución: exceso de picante, proteína mal seleccionada.

11. Controles ejercidos:

Verificar que estén todos los ingredientes.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: se debe tener en cuenta el tiempo de cocción de la carne para que esta no quede cruda.

II. Descripción del procedimiento

Tabla 6

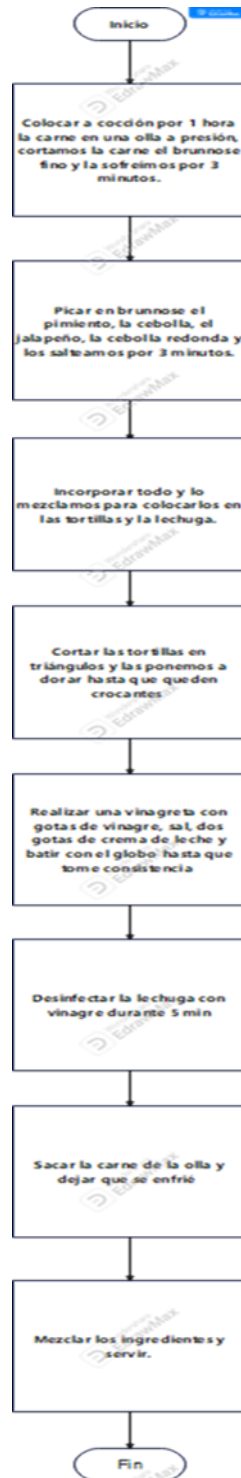
Descripción del procedimiento realización de ensalada mexicana

Nombre: Realización de ensalada mexicana		Código: PR-MS-02		Página 2/3				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Colocar a cocción por 1 hora la carne en una olla a presión, cortamos la carne el brunnose fino y la sofreímos por 3 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
2.	Picar en brunnose el pimiento, la cebolla, el jalapeño, la cebolla redonda y los salteamos por 3 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
3.	Incorporar todo y lo mezclamos para colocarlos en las tortillas y la lechuga.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	

4.	Cortar las tortillas en triángulos y las ponemos a dorar hasta que queden crocantes.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
5.	Realizar una vinagreta con gotas de vinagre, sal, dos gotas de crema de leche y batir con el globo hasta que tome consistencia	Estudiante	Cocina	4 horas	x
6.	Desinfectar la lechuga con vinagre durante 5 min	Estudiante	Cocina	4 horas	x
7.	Sacar la carne de la olla y dejar que se enfríe	Estudiante	Cocina	4 horas	x
8.	Mezclar los ingredientes y servir.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 14

Diagrama de flujo ensalada mexicana



- **Identificación del procedimiento** realización de pasta fresca

1. Nombre del procedimiento: realización de pasta fresca

2. Código: PR-MS-03

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: balancear sabores como picante, ácido y dulce es fundamental en la cocina mexicana. los estudiantes deben aprender a lograr estos perfiles.

5. Resultados o productos esperados: los estudiantes deben aprender a identificar y utilizar ingredientes clave de la cocina mexicana como chiles, nopal, maíz, queso, etc.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna.

7. Limites.

- **Punto inicial:** colocar a cocción por 1 hora la carne en una olla a presión, cortamos la carne el brunnose fino y la sofreímos por 3 minutos.

- **Punto final:** mezclar los ingredientes y servir.

8. Marco legal o normatividad relacionada: ley 9 de 1979.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes.

10. Riesgos posibles en su ejecución: exceso de picante, proteína mal seleccionada.

11. Controles ejercidos: verificar que estén todos los ingredientes.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas.

13. Observaciones: se debe tener en cuenta el tiempo de cocción de la carne para que esta no quede cruda.

Tabla 7

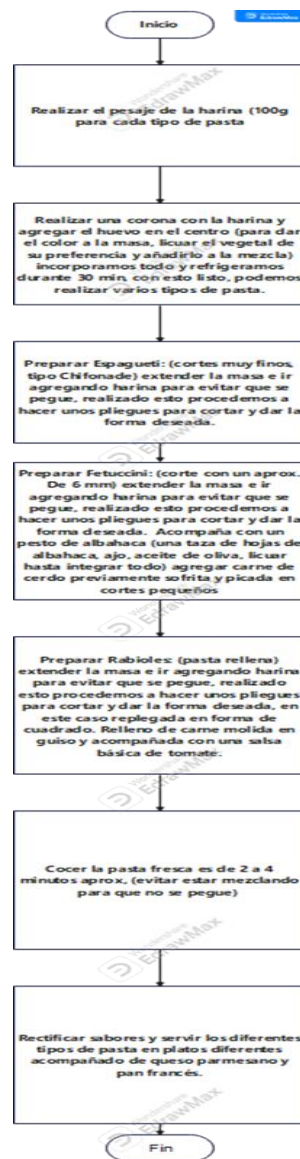
Descripción del Procedimiento Realización de pasta fresca

Nombre: Realización de pasta fresca				Código: PR-MS-03		Página 2/3		
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Colocar a cocción por 1 hora la carne en una olla a presión, cortamos la carne el brunnose fino y la sofreímos por 3 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
2.	Picar en brunnose el pimiento, la cebolla, el jalapeño, la cebolla redonda y los salteamos por 3 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
3.	Incorporar todo y lo mezclamos para colocarlos en las tortillas y la lechuga.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
4.	Cortar las tortillas en triángulos y las ponemos a dorar hasta que queden crocantes.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
5.	Realizar una vinagreta con gotas de vinagre, sal, dos gotas de crema de leche y batir con el globo hasta que tome consistencia	Estudiante	Cocina	4 horas			x	

6.	Desinfectar la lechuga con vinagre durante 5 min	Estudiante	Cocina	4 horas	x
7.	Sacar la carne de la olla y dejar que se enfríe	Estudiante	Cocina	4 horas	x
8.	Mezclar los ingredientes y servir.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 15

Diagrama de flujo realizar pasta fresca



- **Identificación del procedimiento realizar salsa pomodoro**

1. Nombre del procedimiento: realización de salsa pomodoro.

2. Código: PR-MS-04.

3. Líder o responsable: jefe de cocina.

4. Objetivo: enseñar a los estudiantes la importancia del balance de sabores. la salsa pomodoro se caracteriza por su sabor fresco y equilibrado, sin necesidad de muchos ingredientes.

5. Resultados o productos esperados: la cocción lenta y a fuego suave permite que los sabores se desarrollen y se extraiga el máximo potencial de los ingredientes. los estudiantes aprenden esta técnica.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna.

7. Límites.

- **Punto inicial:** poner hacer la pasta de forma clásica y reservar.

- **Punto final:** espolvorear parmesano y orégano.

8. Marco legal o normatividad relacionada: Ley 9 de 1979

9. Formatos o impresos: Listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: Agregar mucho tomate y que la salsa quede muy acida.

11. Controles ejercidos: Verificar que los tomates estén frescos, ya que es nuestro producto principal.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas.

13. Observaciones: se debe tener en cuenta el tiempo de cocción par que no quede ni muy liquida ni muy espesa.

Tabla 8

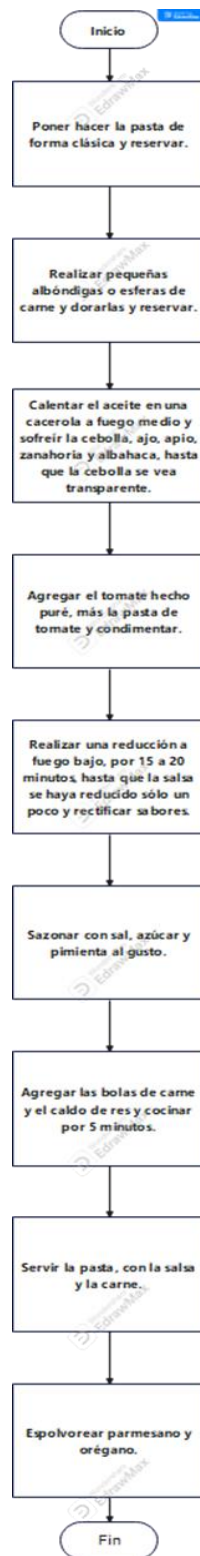
Descripción del procedimiento realización de salsa pomodoro

Nombre: Realización de salsa pomodoro		Código: PR-MS-04		Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia
					D S M O
1.	Poner hacer la pasta de forma clásica y reservar.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
2.	Realizar pequeñas albóndigas o esferas de carne y dorarlas y reservar.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
3.	Calentar el aceite en una cacerola a fuego medio y sofreír la cebolla, ajo, apio, zanahoria y albahaca, hasta que la cebolla se vea transparente.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
4.	Agregar el tomate hecho puré, más la pasta de tomate y condimentar.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
5.	Realizar una reducción a fuego bajo, por 15 a 20 minutos, hasta que la salsa se haya reducido sólo un poco y rectificar sabores.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

6.	Sazonar con sal, azúcar y pimienta al gusto.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
7.	Agregar las bolas de carne y el caldo de res y cocinar por 5 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
8.	Servir la pasta, con la salsa y la carne.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
9.	Espolvorear parmesano y orégano.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 16

Diagrama de flujo realización de salsa pomodoro



- **Identificación del procedimiento** realizar ensalada cesar.

1. Nombre del procedimiento: realización de ensalada cesar.

2. Código: PR-MS-05

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: aprender técnicas de mise en place y preparación. la ensalada César requiere lavar, desinfectar y pesar cuidadosamente todos los ingredientes, deshojar y partir la lechuga a mano, y preparar la salsa emulsionada. esto desarrolla habilidades fundamentales.

5. Resultados o productos esperados: aprender a realizar una ensalada saludable, reemplazando ingredientes altos en calorías, grasas y sodio.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** lavar la lechuga y cortarla con la mano en trozos grandes.

- **Punto final:** bañar con la salsa César.

8. Marco legal o normatividad relacionada: Resolución 2013 de 2020

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: Mala selección de ingredientes como la lechuga, anchoas, vinagre.

11. Controles ejercidos: Verificar que estén todos los ingredientes necesarios para la receta.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: tener en cuenta que el pollo este fresco.

Tabla 9

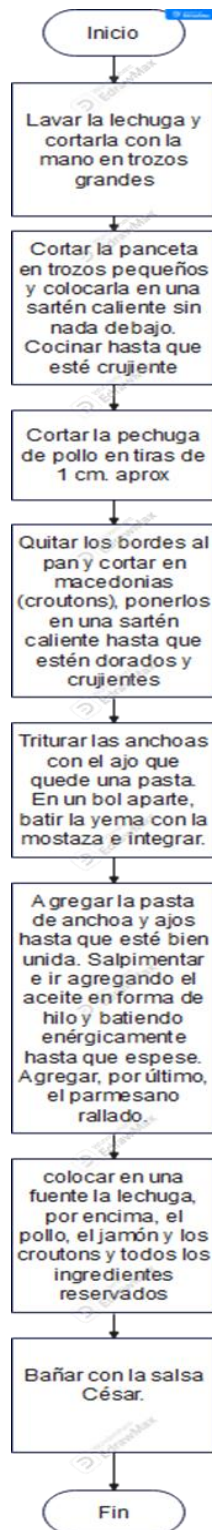
Descripción del procedimiento realización de ensalada cesar

Nombre: Realización de ensalada cesar		Código: PR-MS-05		Página 2/3				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Lavar la lechuga y cortarla con la mano en trozos grandes.	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
2.	Cortar la panceta en trozos pequeños y colocarla en una sartén caliente sin nada debajo.	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
3.	Cortar la pechuga de pollo en tiras de 1 cm. Aprox	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
4.	Quitar los bordes al pan y cortar en macedonias (croutons), ponerlos en una sartén caliente hasta que estén dorados y crujientes.	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
5.	Triturar las anchoas con el ajo que quede una pasta. En un bol aparte, batir la yema con la mostaza e integrar.	Estudiante	Cocina	4 horas		x		

6.	Agregar la pasta de anchoa y ajos hasta que esté bien unida. Salpimentar e ir agregando el aceite en forma de hilo y batiendo enérgicamente hasta que espese. Agregar, por último, el parmesano rallado.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
7.	Colocar en una fuente la lechuga, por encima, el pollo, el jamón y los croutons y todos los ingredientes reservados	Estudiante	Cocina	4 horas	x
8.	Bañar con la salsa César.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 17

Diagrama de flujo realización de ensalada cesar



- **Identificación del procedimiento realización de cholado Valluno**

1. Nombre del procedimiento: realización de cholado valluno

2. Código: PR-MS-06

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: aprender sobre las características y preparación de este plato típico de la cocina vallecaucana. el cholado es una bebida refrescante a base de hielo raspado, frutas y salsas que es muy popular en el valle del cauca.

5. Resultados o productos esperados: el cholado tiene una preparación tradicional, hay espacio para la creatividad en la selección de frutas, salsas y decoraciones. conocer a fondo el cholado y sus posibilidades de preparación y presentación puede ser la base para montar un negocio especializado en este tipo de postres refrescantes.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** colocar una taza de flor de jamaica y cuatro tazas de agua para llevar a ebullición y cocinar a fuego lento durante 10 minutos.

- **Punto final:** decorar el vaso y servir junto con galletas.

8. Marco legal o normatividad relacionada: ley 2144 de 2021.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución:

no controlar los niveles de azúcar y puede quedar muy empalagoso y no apto para el consumo.

11. Controles ejercidos:

buena manipulación en el manejo de las frutas para que no se estropeen

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: se debe tener conocimiento previo de cuáles son los cortes para que el cholado quede estéticamente bien.

Tabla 10

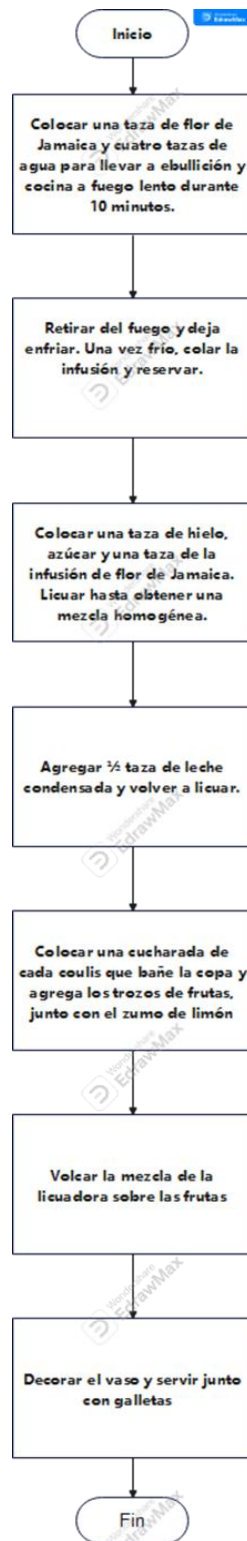
Descripción del procedimiento realizar cholado valluno

Nombre: Realización de cholado valluno		Código: PR-MS-06		Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia
					D S M O
1.	Colocar una taza de flor de Jamaica y cuatro tazas de agua para llevar a ebullición y cocina a fuego lento durante 10 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
2.	Retirar del fuego y deja enfriar. Una vez frío, colar la infusión y reservar.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
3.	Colocar una taza de hielo, azúcar y una taza de la infusión de flor de Jamaica. Licuar hasta obtener una mezcla homogénea.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Nombre: Realización de cholado valluno		Código: PR-MS-06		Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia
				Promedio Estimado	D S M O
4.	Agregar ½ taza de leche condensada y volver a licuar.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
5.	Colocar una cucharada de cada coulis que bañe la copa y agrega los trozos de frutas, junto con el zumo de limón	Estudiante	Cocina	4 horas	x
6.	Volcar la mezcla de la licuadora sobre las frutas.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
7.	Decorar el vaso y servir junto con galletas	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 18

Diagrama de flujo realizar cholado valluno



- **Identificación del procedimiento** realizar cuy asado

1. Nombre del procedimiento: realización de cuy asado.

2. Código: PR-MS-07

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: dominar estas técnicas enriquece el repertorio culinario del estudiante. la carne de cuy se presta para múltiples preparaciones como cuy asado, guisos, estofados, frituras, empanadas y chicharrones.

5. Resultados o productos esperados: si bien el cuy se consume tradicionalmente, hay espacio para la creatividad en su preparación, presentación y combinación con otros ingredientes. esto permite diferenciarse y aportar nuevas ideas a la cocina.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** aliñar el cuy con ajo, cebolla larga, pimienta, achiote, cilantro y sal (3 días antes).

- **Punto final:** emplatar el cuy, acompañar sobre una cama de lechuga, choclo y maíz pira y papas con salsa de maní.

8. Marco legal o normatividad relacionada: decreto no. 335 de 2022.

9. Formatos o impresos: Listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: no saber controlar el fuego y puede quedar tostado por fuera y crudo por dentro.

11. Controles ejercidos: la buena manipulación de la carne para que no se negree y quede bien cocido.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: para esta preparación se debe aliñar con 3 días de anticipación para que esté debidamente sazonado.

Tabla 11

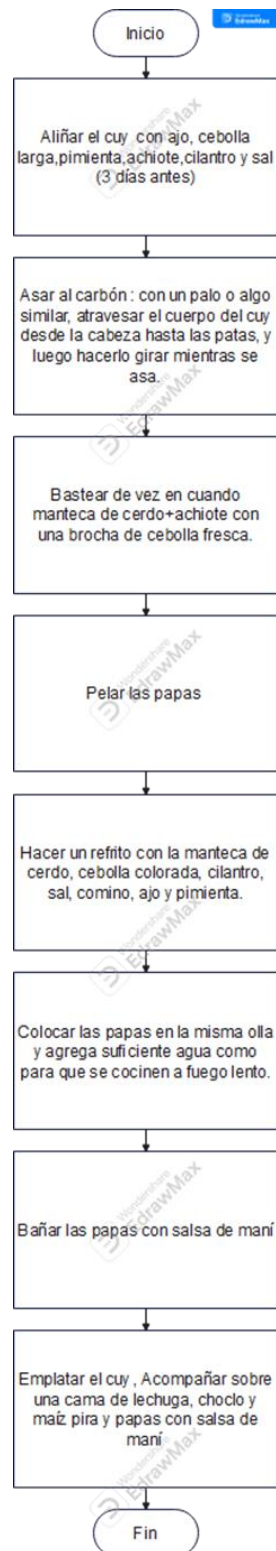
Descripción del procedimiento realizar cuy asado

Nombre: Realización de cuy asado			Código: PR-MS-07		Página 2/3			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Poner Aliñar el cuy con ajo, cebolla larga, pimienta, achiote, cilantro y sal (3 días antes)	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
2.	Asar al carbón: con un palo o algo similar, atravesar el cuerpo del cuy desde la cabeza hasta las patas, y luego hacerlo girar mientras se asa.	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
3.	Bastear de vez en cuando manteca de cerdo+achiote con una brocha de cebolla fresca.	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
4.	Pelar las papas	Estudiante	Cocina	4 horas		x		

Nombre: Realización de cuy asado		Código: PR-MS-07		Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia
				Promedio Estimado	D S M O
5.	Hacer un refrito con la manteca de cerdo, cebolla colorada, cilantro, sal, comino, ajo y pimienta.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
6.	Colocar las papas en la misma olla y agrega suficiente agua como para que se cocinen a fuego lento.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
7.	Bañar las papas con salsa de maní	Estudiante	Cocina	4 horas	x
8.	Servir emplatar el cuy acompañar sobre una cama de lechuga, choclo y maíz pira y papas con salsa de maní la pasta, con la salsa y la carne.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 19

Diagrama de flujo realizar cuy asado



- **Identificación del procedimiento frito pastuso**

1. Nombre del procedimiento: realización de frito pastuso.

2. Código: PR-MS-08

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: preservar y transmitir la tradición culinaria ancestral de la región de pasto, es parte esencial de la identidad pastusa y representa la sabiduría gastronómica que se ha pasado de generación en generación

5. Resultados o productos esperados: preparación final que cumple con las características esperadas en términos de sabor, textura, apariencia y presentación

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** comenzar marinando la carne y la costilla con la cerveza, ajo, cebolla larga picada y condimentos y dejamos reposar en la nevera.

- **Punto final:** emplatar el producto.

8. Marco legal o normatividad relacionada: Resolución 2013 de 2020.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes.

10. Riesgos posibles en su ejecución: mala selección de los ingredientes tales como carne, papa, choclo y yuca.

11. Controles ejercidos: verificar los ingredientes necesarios para la realización de la receta.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: se debe tener en cuenta para la realización de ají que este no quede muy picante.

Tabla 12

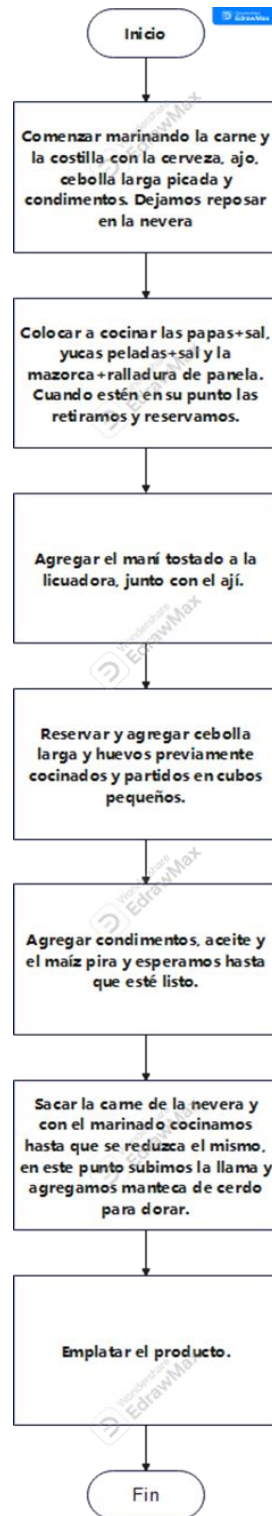
Descripción del Procedimiento realizar frito pastuso

Nombre: Realización de frito pastuso			Código: PR-MS-08		Página 2/3
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia
				Promedio Estimado	D S M O
1.	Comenzar marinando la carne y la costilla con la cerveza, ajo, cebolla larga picada y condimentos. Dejamos reposar en la nevera,	Estudiante	Cocina	4 horas	x
2.	Colocar a cocinar las papas + sal, yucas peladas + sal y la mazorca + ralladura de panela. Cuando estén en su punto las retiramos y reservamos.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
3.	Agregar el maní tostado a la licuadora, junto con el ají.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
4.	Reservar y agregar cebolla larga y huevos previamente cocinados y partidos en cubos pequeños.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Nombre: Realización de frito pastuso		Código: PR-MS-08		Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia
				Promedio Estimado	D S M O
5.	Agregar condimentos, aceite y el maíz pira y esperamos hasta que esté listo.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
6.	Sacar la carne de la nevera y con el marinado cocinamos hasta que se reduzca el mismo, en este punto subimos la llama y agregamos manteca de cerdo para dorar.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
7.	Emplatar el producto.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 20

Diagrama de flujo realizar frito pastuso



- **Identificación del procedimiento** realizar sancocho valluno

1. Nombre del procedimiento: realización de sancocho valluno.

2. Código: PR-MS-09

3. Líder o responsable: jefe de cocina.

4. Objetivo: preparar el sancocho valluno implica el corte, pelado y cocción de diversos ingredientes como la gallina, plátanos, yuca. esto permite al estudiante practicar técnicas culinarias fundamentales.

5. Resultados o productos esperados: conocer a fondo el sancocho valluno y sus posibilidades de preparación y presentación puede ser la base para montar un restaurante o negocio especializado en este tipo de platos típicos.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. límites

- **Punto inicial:** hervir la gallina antes de comenzar a añadir el resto de ingredientes ya que la carne tarda más en cocinarse que el resto de ingredientes. entre 30 y 45 minutos es el tiempo recomendado junto con el atado

- **Punto final:** servir y añadir el cilantro directamente sobre el plato.

8. Marco legal o normatividad relacionada: decreto no. 335 de 2022.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: al realizar el sancocho en carbón se pudo observar que la gallina por falta de tiempo y temperatura queda dura.

11. Controles ejercidos: buena manipulación de los tubérculos y proteína necesarios para la elaboración de la receta.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: tener en cuenta que la gallina está fresca para que esta quede en un buen punto.

Tabla 13

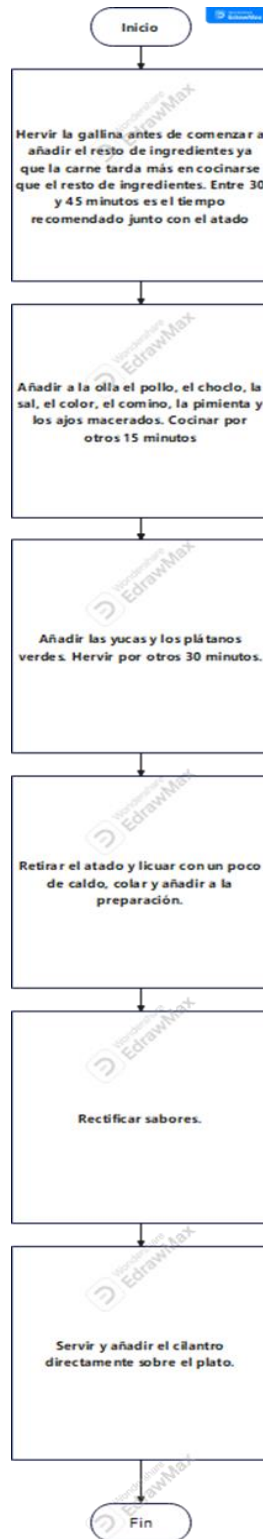
Descripción del procedimiento realizar sancocho valluno

Nombre: Realización de sancocho valluno			Código: PR-MS-09		Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia D S M O	
1.	Hervir la gallina antes de comenzar a añadir el resto de ingredientes ya que la carne tarda más en cocinarse que el resto de ingredientes. Entre 30 y 45 minutos es el tiempo recomendado junto con el atado.	Estudiante	Cocina	4 horas	x	
2.	Añadir a la olla el pollo, el choclo, la sal, el color, el comino, la pimienta y los ajos macerados. Cocinar por otros 15 minutos	Estudiante	Cocina	4 horas	x	

3.	Añadir las yucas y los plátanos verdes. Hervir por otros 30 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
4.	Retirar el atado y licuar con un poco de caldo, colar y añadir a la preparación.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
5.	Rectificar sabores.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
6.	Servir y añadir el cilantro directamente sobre el plato.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 21

Diagrama de flujo realizar sancocho valluno



- **Identificación del procedimiento** realizar trucha frita.

1. Nombre del procedimiento: realización de trucha frita.

2. Código: PR-MS-10

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: aprender a limpiar, filetear y cortar la trucha en porciones adecuadas para freír. esto requiere práctica y desarrollo de habilidades manuales.

5. Resultados o productos esperados:

la trucha frita tiene un sabor característico debido a los ingredientes típicos como el ajo y el comino. los estudiantes deben aprender a balancear los sabores y presentar el plato de manera tradicional y atractiva.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Limites

- **Punto inicial:** marinar la trucha por dos horas en refrigeración con los sazonadores referentes.

- **Punto final:** rectificar sabores servir con aguacate.

8. Marco legal o normatividad relacionada: ley 2144 de 2021.

9. Formatos o impresos: Listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: proteína con mal olor o fuera de su línea de frío.

11. Controles ejercidos: verificar que está fresca la trucha y los ingredientes necesarios para la realización de la receta.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: se debe tener en cuenta los tiempos de fritura de la trucha para evitar sobre cocción.

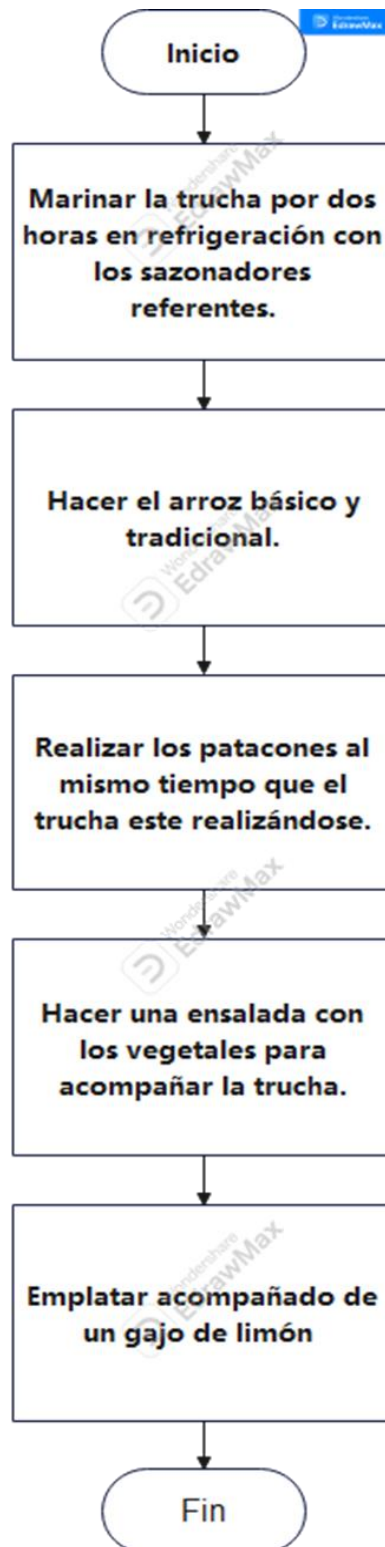
Tabla 14

Descripción del Procedimiento realizar trucha frita

Nombre: Realización de trucha frita.		Código: PR-MS-10		Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia
					D S M O
1.	Marinar la trucha por dos horas en refrigeración con los sazonadores referentes.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
2.	Hacer el arroz básico y tradicional.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
3.	Realizar los patacones al mismo tiempo que el trucha este realizándose.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
4.	Hacer una ensalada con los vegetales para acompañar la trucha.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
5.	Emplatar acompañado de un gajo de limón.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 22

Diagrama de flujo realizar trucha frita



- **identificación del procedimiento** realizar arroz chaufa

1. Nombre del procedimiento: realización de arroz chaufa

2. Código: PR-MS-11

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: preparar el arroz chaufa implica el dominio de técnicas como el salteado, el uso de salsas y especias características de la cocina china.

5. Resultados o productos esperados: el arroz chaufa ofrece al estudiante de cocina la oportunidad de aprender sobre un plato emblemático de la gastronomía peruana, desarrollar habilidades en cocina asiática, rescatar tradiciones culinarias, innovar en sabores y presentaciones, y hasta emprender un negocio gastronómico. su estudio enriquece la formación del futuro chef.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Limites

- **Punto inicial:** utilizar un wok grande y profundo. calentarlo al máximo. esperar a que comience a botar humo antes de colocarle la grasa o el aceite vegetal.

- **Punto final:** retirar el wok del fuego, agrega la cebolla china y servir.

8. Marco legal o normatividad relacionada: ley 9 de 1979

9. formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: el arroz quede sobrecosido y masato, eso impedirá el progreso de la receta.

11. Controles ejercidos: verificar los ingredientes necesarios para la receta.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: tener en cuenta el uso de la soya, ya que si se excede queda salado y sobre saturado de sabores.

Tabla 15

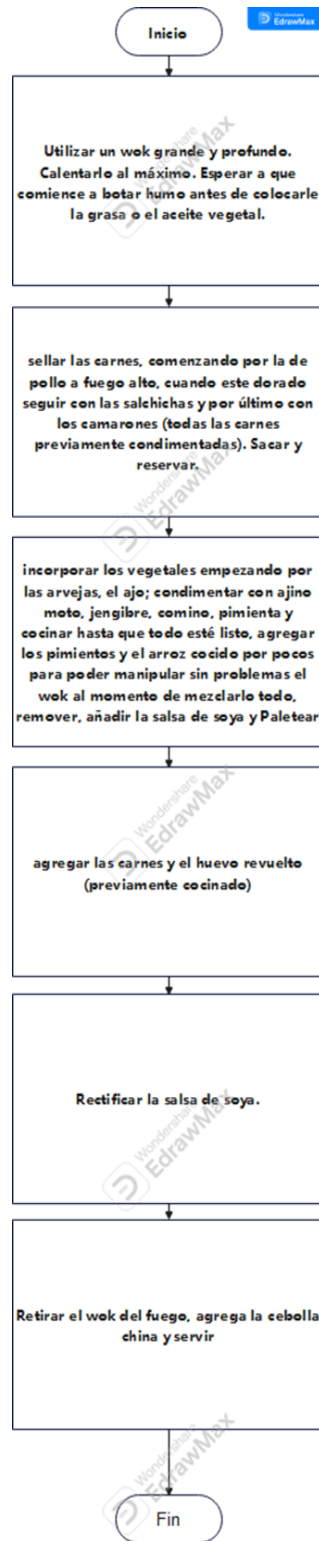
Descripción del Procedimiento realizar arroz chaufa

Nombre: Realización de arroz chaufa			Código: PR-MS-11		Página 2/3			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Utilizar un wok grande y profundo. Calentarlo al máximo. Esperar a que comience a botar humo antes de colocarle la grasa o el aceite vegetal.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
2.	Sellar las carnes, comenzando por la de pollo a fuego alto, cuando este dorado seguir con las salchichas y por último con los camarones (todas las carnes previamente condimentadas). Sacar y reservar.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	

3.	Incorporar los vegetales empezando por las arvejas, el ajo; condimentar con ajino moto, jengibre, comino, pimienta y cocinar hasta que todo esté listo, agregar los pimientos y el arroz cocido por pocos para poder manipular sin problemas el wok al momento de mezclarlo todo, remover y añadir la salsa de soya.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
4.	Agregar las carnes y el huevo revuelto (previamente cocinado)	Estudiante	Cocina	4 horas	x
5.	Rectificar la salsa de soya.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
6.	Retirar el wok del fuego, agrega la cebolla china y servir	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 23

Diagrama de flujo realizar arroz chaufa



- **Identificación del procedimiento realizar caldo de patas**

1. Nombre del procedimiento: realización de caldo de patas.

2. Código: PR-MS-12

3. Líder o responsable: jefe de cocina.

4. Objetivo: aprovechar los beneficios nutricionales y propiedades de este caldo, especialmente su alto contenido de colágeno.

5. Resultados o productos esperados: realizar caldo de patas permite aprovechar sus propiedades nutricionales únicas, especialmente su alto contenido de colágeno, para fortalecer huesos, articulaciones, piel y ahorrar dinero. es una preparación saludable y económica.

6. Políticas lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** cortar la pata en trozos y colocar en una olla a presión e incorpora un bouquet garni con las tramas del perejil y la cebolla.

- **Punto final:** rectificar sabores servir con aguacate.

8. Marco legal o normatividad relacionada: decreto No. 335 de 2022.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes.

10. Riesgos posibles en su ejecución: al momento de cortar la pata se pueden presentar cortes groseros.

11. Controles ejercidos: verificar que estén todos los ingredientes.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas.

13. Observaciones: se debe tener en cuenta que las patas estén frescas.

Tabla 16

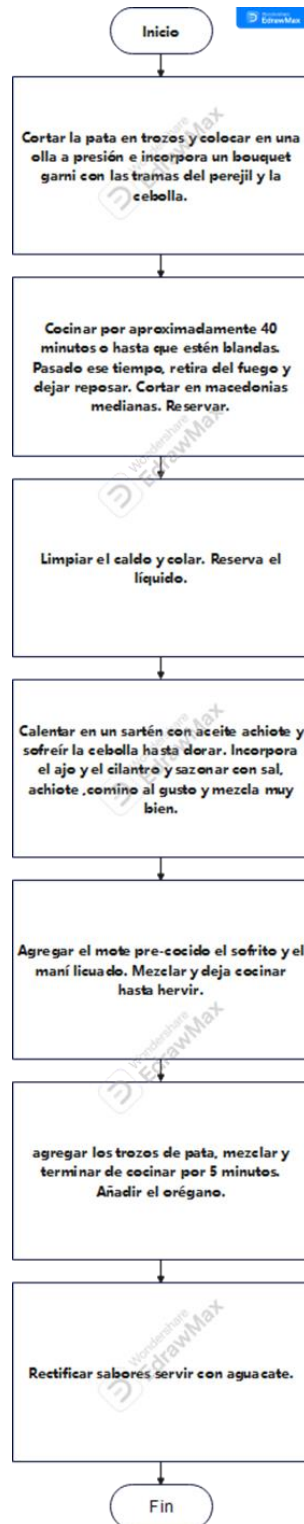
Descripción del procedimiento realizar caldo de patas

Nombre: Realización de caldo de patas			Código: PR-MS-12		Página 2/3
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia
				Promedio Estimado	D S M O
1.	Cortar la pata en trozos y colocar en una olla a presión e incorpora un bouquet garni con las tramas del perejil y la cebolla.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
2.	Cocinar por aproximadamente 40 minutos o hasta que estén blandas. Pasado ese tiempo, retira del fuego y dejar reposar. Cortar en macedonias medianas.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
3.	Limpiar el caldo y colar. Reserva el líquido.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

4.	Calentar en un sartén con aceite achiote y sofreír la cebolla hasta dorar. Incorpora el ajo y el cilantro y sazonar con sal, achiote, comino al gusto y mezclar muy bien.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
5.	Agregar el mote precocido el sofrito y el maní licuado. Mezclar y deja cocinar hasta hervir.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
6.	Agregar los trozos de pata, mezclar, terminar de cocinar por 5 minutos y añadir el orégano.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
7.	Rectificar sabores servir con aguacate	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 24

Diagrama de flujo realizar caldo de patas



- **Identificación del procedimiento realizar ceviche peruano**

1. Nombre del procedimiento: realización de ceviche peruano.

2. Código: PR-MS-13

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: conocer su receta y técnicas de elaboración es fundamental para el estudiante. el ceviche es un platillo icónico de la cocina peruana que combina pescado o mariscos marinados en un aliño cítrico

5. Resultados o productos esperados: el ceviche ofrece al estudiante de cocina la oportunidad de aprender sobre un plato emblemático de la gastronomía peruana, desarrollar habilidades en el manejo de productos del mar, rescatar tradiciones culinarias, innovar en sabores y presentaciones, y hasta emprender un negocio gastronómico. su estudio enriquece la formación del futuro chef.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** cortar el pescado en cuadrados de 2 a 3 centímetros (elegir un pescado fresco de carne blanca y con textura fuerte).

- **Punto final:** decorar el plato con una hoja de lechuga, unos trozos de camote y colocamos el ceviche en el centro acompañado de choclo y maíz chulpi.

8. Marco legal o normatividad relacionada: Decreto no. 335 de 2022.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: no saber controlar el fuego y puede quedar tostado por fuera y crudo por dentro.

11. Controles ejercidos: la buena manipulación de la carne para que no se negree y quede bien cocido.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: para esta preparación tuvimos que alinear con 3 días de anticipación para que quede debidamente sazonado.

Tabla 17

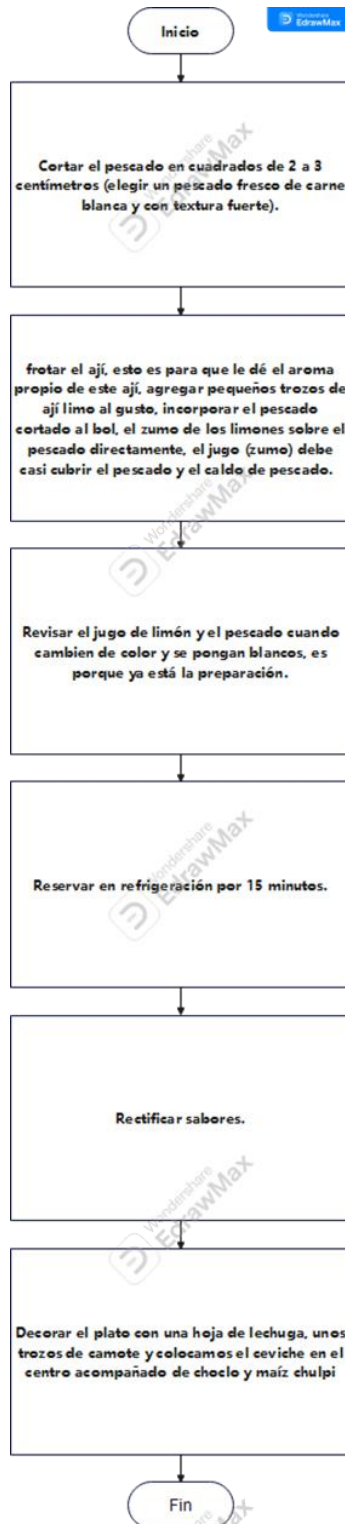
Descripción del procedimiento realizar ceviche peruano

Nombre: Realización de ceviche peruano		Código: PR-MS-13		Página 2/3				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Cortar el pescado en cuadrados de 2 a 3 centímetros (elegir un pescado fresco de carne blanca y con textura fuerte).	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
2.	Frotar el ají, esto es para que le dé el aroma propio de este ají, agregar pequeños trozos de ají limo al gusto, incorporar el pescado cortado al bol, el zumo de los limones sobre el pescado directamente, el jugo (zumo) debe casi cubrir el pescado y el caldo de pescado.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	

3.	Revisar el jugo de limón y el pescado cuando cambien de color y se pongan blancos, es porque ya está la preparación.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
4.	Reservar en refrigeración por 15 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
5.	Rectificar sabores.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
6.	Decorar el plato con una hoja de lechuga, unos trozos de camote y colocamos el ceviche en el centro acompañado de choclo y maíz chulpi	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 25

Diagrama de flujo realizar ceviche peruano



- **Identificación del procedimiento encebollado de pescado.**

1. Nombre del procedimiento: realización de encebollado de pescado

2. Código: PR-MS-14

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: preparar un encebollado permite a los estudiantes practicar técnicas culinarias esenciales, como el manejo de pescado, la cocción de yuca y la preparación de salsas. estas habilidades son fundamentales en la cocina profesional.

5. Resultados o productos esperados: realizar un encebollado de pescado ofrece a los estudiantes de cocina una experiencia integral que abarca técnicas culinarias, conocimiento cultural, creatividad y sostenibilidad, preparándolos para su futuro en el mundo gastronómico.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** preparar un refrito con la cebolla larga, tomate, comino, ají y la sal.

- **Punto final:** servir con tostado, plátano verde, limón y crispetas.

8. Marco legal o normatividad relacionada: ley 9 de 1979

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: verificar que el pescado sea fresco.

11. Controles ejercidos: verificar que estén todos los ingredientes.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: se debe tener en cuenta el no sobre cocinar la cebolla y que le cambie el sabor completamente.

Tabla 18

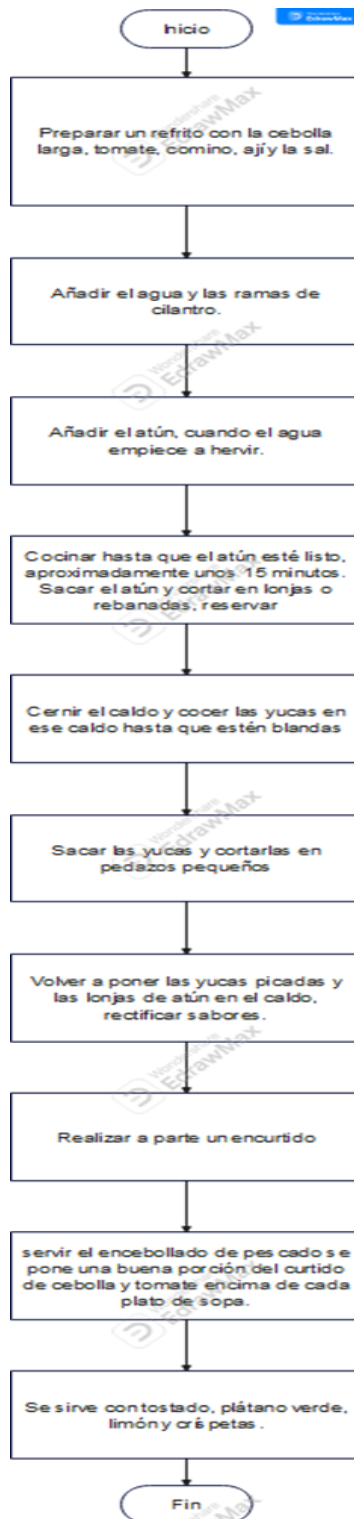
Descripción del procedimiento realizar de encebollado de pescado

Nombre: Realización de encebollado de pescado		Código: PR-MS-14		Página 2/3				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Preparar un refrito con la cebolla larga, tomate, comino, ají y la sal.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
2.	Añadir el agua y las ramas de cilantro.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
3.	Añadir el atún, cuando el agua empiece a hervir.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
4.	Cocinar hasta que el atún esté listo, aproximadamente unos 15 minutos. Sacar el atún y cortar en lonjas o rebanadas, reservar	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
5.	Cernir el caldo y cocer las yucas en ese caldo hasta que estén blandas.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
6.	Sacar las yucas y cortarlas en pedazos pequeños.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
7.	Volver a poner las yucas picadas y las lonjas de atún en el caldo, rectificar sabores.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	

8.	Realizar a parte un encurtido	Estudiante	Cocina	4 horas	x
9.	Servir el encebollado de pescado se pone una buena porción del curtido de cebolla y tomate encima de cada plato de sopa.	Estudiante	Cocina	4 horas	X
10.	Servir con tostado, plátano verde, limón y crispetas.				

Figura 26

Diagrama de flujo realizar de encebollado de pescado



- **Identificación del procedimiento** realizar locro de papas

1. Nombre del procedimiento: realización de locro de papas.

2. Código: PR-MS-15

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: dominar estas técnicas es fundamental para un estudiante de cocina ya que el locro de papas es un plato típico de la gastronomía ecuatoriana que requiere técnicas de cocción específicas como el uso del charqui.

5. Resultados o productos esperados: preparar un locro de papas tiene como objetivo principal aprender técnicas culinarias tradicionales, preservar la identidad gastronómica, desarrollar habilidades culinarias, experimentar con variaciones y fusiones, entender la importancia de los alimentos locales y fomentar el trabajo en equipo.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** realizar un refrito con la cebolla y el ajo en manteca de cerdo y aceite achote con sal y pimienta.

- **Punto final:** decorar con perejil.

8. Marco legal o normatividad relacionada: ley 9 de 1979

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: verificar el tiempo de cocción para la preparación para que no se espese demasiado

11. Controles ejercidos: verificar que estén frescos los ingredientes para la receta.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: la papa tiene que ser de calidad ya que necesitamos que espese.

Tabla 19

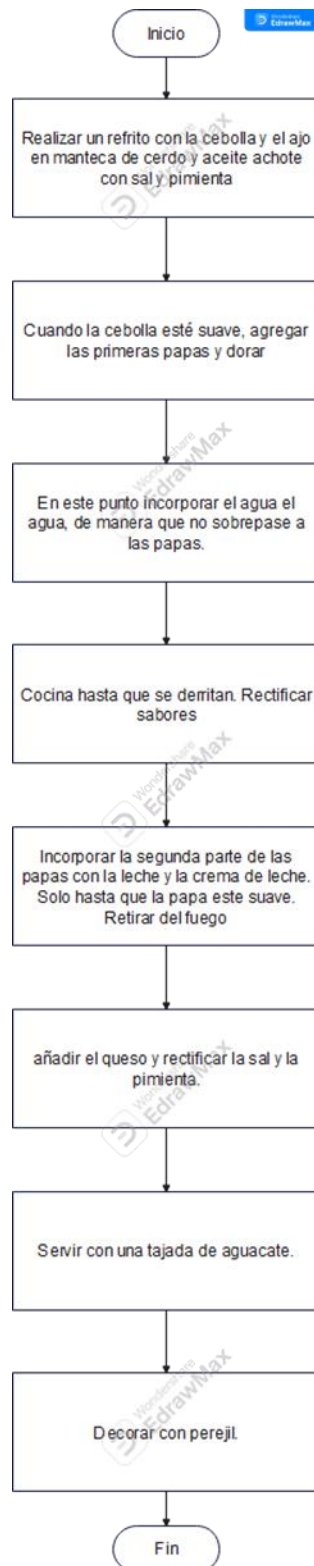
Descripción del procedimiento realizar locro de papa

Nombre: Realización de locro de papa			Código: PR-MS-15		Página 2/3			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Realizar un refrito con la cebolla y el ajo en manteca de cerdo y aceite achote con sal y pimienta	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
2.	Cocinar la cebolla y agregar las primeras papas y dorar	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
3.	Incorporar el agua el agua, de manera que no sobrepase a las papas.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
4.	Cocina hasta que se derritan rectificar sabores.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
5.	Agregar la segunda parte de las papas con la leche y la crema de leche solo hasta que la papa este suave se retira del fuego.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	

6.	Añadir el queso y rectificar la sal y la pimienta.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
7.	Servir con una tajada de aguacate.	Estudiante	Cocina	4 horas	x
8.	Decorar con perejil.	Estudiante	Cocina	4 horas	x

Figura 27

Diagrama de flujo rrealizar locro de papa



- **Identificación del procedimiento realizar alfajores**

1. Nombre del procedimiento: realización de alfajores

2. Código: PR-MS-16

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: preparar alfajores es una oportunidad para que los estudiantes de cocina desarrollen habilidades técnicas en repostería, aprendan a trabajar con ingredientes clave, entiendan el balance de sabores y exploren la creatividad, todo ello en torno a un postre tradicional y cultural.

5. Resultados o productos esperados: los estudiantes deben aprender a seleccionar, medir y combinar adecuadamente ingredientes como harinas, azúcares, mantequillas, huevos, etc.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** mezclar el polvo para hornear con la harina.

- **Punto final:** sacar y decorar al gusto.

8. Marco legal o normatividad relacionada: ley 2144 de 2021.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: al momento de desmoldar se pueden quebrar los alfajores.

11. Controles ejercidos: pesar de manera correcta, para que salga el producto perfecto.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: tener en cuenta el tiempo en el horno porque es un producto delicado.

Tabla 20

Descripción del procedimiento realizar alfajores

Nombre: Realización de alfajores		Código: PR-MS-16		Página 2/3				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Mezclar el polvo para hornear con la harina.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
2.	Cremer la margarina con el azúcar.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
3.	Mezclar todos los ingredientes	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
4.	Amasar hasta que quede una masa homogénea	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
5.	Estirar y cortar a la forma deseada	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
6.	Hornear a 200° C de 15 a 20 min	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
7.	Sacar y decorar al gusto	Estudiante	Cocina	4 horas			x	

Figura 28

Diagrama de flujo realizar de alfajores



- **Identificación del procedimiento realizar de pizza**

1. Nombre del procedimiento: realización de pizza

2. Código: PR-MS-17

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: explorar diferentes combinaciones de ingredientes y formas de presentación, desarrollando su creatividad.

5. Resultados o productos esperados: permite a los estudiantes de cocina desarrollar habilidades técnicas, entender la importancia del balance de sabores, fomentar la creatividad y aplicar principios de higiene y seguridad alimentaria.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** pesar los ingredientes.

- **Punto final:** sacar y disfrutar.

8. Marco legal o normatividad relacionada: resolución 2013 de 2020.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: mal amasado, salsa muy acida y cortes muy grandes.

11. Controles ejercidos: verificar que estén todos los ingredientes.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: se debe tener en cuenta el grosor de la masa para que no quede cruda en el centro y el grado de acidez de la salsa.

Tabla 21

Descripción del procedimiento realizar de pizza

Nombre: Realización de pizza			Código: PR-MS-17		Página 2/3		
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia		
					D	S	M O
1.	Pesar los ingredientes.	Estudiante	Cocina	4 horas			x
2.	Agregar los ingredientes según el orden de la preparación. (Harina, huevos, sal, azúcar)	Estudiante	Cocina	4 horas			x
3.	Amasar hasta tener una masa homogénea.	Estudiante	Cocina	4 horas			x
4.	Dejar reposar durante 10 minutos	Estudiante	Cocina	4 horas			x
5.	Dar forma redonda.	Estudiante	Cocina	4 horas			x
6.	Llevar al horno en las latas previamente engrasadas 10 minutos	Estudiante	Cocina	4 horas			x
7.	Agregar los ingredientes a la pizza (Queso, piña, jamón)	Estudiante	Cocina	4 horas			x
8.	Agregar otros 10 minutos al horno	Estudiante	Cocina	4 horas			x
9.	Sacar y disfrutar	Estudiante	Cocina	4 horas			X

Figura 29

Diagrama de flujo realizar de pizza



- **Identificación del procedimiento** realizar torta de naranja

1. Nombre del procedimiento: realización de torta de naranja

2. Código: PR-MS-18

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: preparar una torta de naranja permite a los estudiantes de cocina desarrollar habilidades técnicas en repostería, trabajar con ingredientes clave, balancear sabores y explorar la creatividad en la presentación, todo ello en torno a un postre tradicional.

5. Resultados o productos esperados: aprender a seleccionar, medir y combinar adecuadamente ingredientes como huevos, harina, azúcar, mantequilla y cítricos.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto Inicial:** batir las claras a punto de nieve.

- **Punto final:** desmoldar y servir.

7. Marco legal o normatividad relacionada: decreto no. 335 de 2022.

8. Formatos o impresos: listado de ingredientes

9. Riesgos posibles en su ejecución: no pesar bien los ingredientes y que quede falto de sabor

10. Controles ejercidos: verificar y pesar los ingredientes necesarios.

11. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

12. Observaciones: se debe tener en cuenta las cantidades de zumo y ralladura de naranja ya que se puede tornar acida.

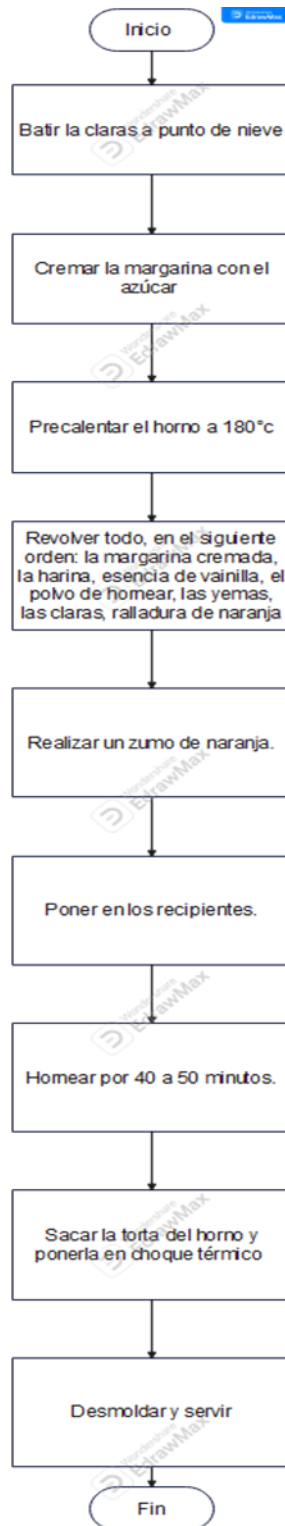
Tabla 22

Descripción del procedimiento realizar torta de naranja

Nombre: Realización de torta de naranja			Código: PR-MS-18		Página 2/3			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Batir las claras a punto de nieve	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
2.	Crema la margarina con el azúcar	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
3.	Precalear el horno a 180°C	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
4.	Revolver todo, en el siguiente orden: la margarina cremada, la harina, esencia de vainilla, el polvo de hornear, las yemas, las claras, ralladura de naranja	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
5.	Realizar un zumo de naranja.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
6.	Poner en los recipientes.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
7.	Hornear por 40 a 50 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
8.	Sacar la torta del horno y ponerla en choque térmico	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
9.	Desmoldar y servir	Estudiante	Cocina	4 horas				X

Figura 30

Diagrama de flujo realizar torta de naranja



- **Identificación del procedimiento realizar torta de queso**

1. Nombre del procedimiento: realización de torta de queso.

2. Código: PR-MS-19

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: preparar una torta de queso implica dominar técnicas fundamentales como el batido, el horneado y el montaje de un postre. esto sienta las bases para que el estudiante aprenda repostería.

5. Resultados o productos esperados: enseñar a realizar torta de queso a un estudiante de cocina tiene como objetivo principal sentar las bases de la repostería, desarrollar habilidades en el manejo de lácteos, valorar la calidad de los ingredientes, conocer las características de este postre y estimular la creatividad culinaria.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** pesar todos los ingredientes.

- **Punto final:** enmoldar con la masa de la galleta para luego agregar la mezcla y colocar a hornear a 180 por 50 a 60 minutos.

8. Marco legal o normatividad relacionada: resolución 2674 de 2013.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: tener en cuenta que los ingredientes estén frescos y sean de buena calidad.

11. Controles ejercidos: verificar que los ingredientes sean de buena calidad.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: al no realizar adecuadamente el cremado las tostadas quedan con grumos en el medio, también tenemos que saber el manejo del precalentado y el horneado para que el producto quede en buenas condiciones.

Tabla 23

Descripción del procedimiento realizar torta de queso

Nombre: Realización de torta de queso			Código: PR-MS-19		Página2/3			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Pesar todos los ingredientes	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
2.	Rallar la cuajada	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
3.	Mezclar la crema de leche, la leche, la fécula, la harina, los huevos	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
4.	Tamizar la harina	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
5.	Crema el azúcar con la mantequilla.	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
6.	Mezclar todos los ingredientes	Estudiante	Cocina	4 horas		x		
7.	Enmoldar con la masa de la galleta para luego agregar la mezcla y colocar a hornear a 180 por 50 a 60 minutos.	Estudiante	Cocina	4 horas		x		

Figura 31

Diagrama de flujo realizar torta de queso



- **Identificación del procedimiento realizar tostadas**

1. Nombre del procedimiento: realización de tostadas

2. Código: PR-MS-20

3. Líder o responsable: jefe de cocina

4. Objetivo: preparar tostadas permiten experimentar con una gran variedad de ingredientes dulces y salados, fríos y calientes, para crear combinaciones de sabores y texturas.

5. Resultados o productos esperados: las tostadas ofrecen al estudiante de cocina la oportunidad de aprender técnicas básicas, desarrollar habilidades en el manejo de ingredientes, entender la importancia de la presentación, innovar en propuestas y aplicar conceptos de cocina fría y caliente. su estudio sienta las bases para avanzar en el aprendizaje culinario.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** cremar la margarina con el azúcar

- **Punto final:** separar y realizar un segundo horneado.

8. Marco legal o normatividad relacionada: ley 2144 de 2021.

9. Formatos o impresos: listado de ingredientes

10. Riesgos posibles en su ejecución: el no debido precalentamiento del horno puede dañar nuestra preparación.

11. Controles ejercidos: pesar de manera correcta, para que salga el producto perfecto.

12. Tiempo promedio total estimado: 4 horas

13. Observaciones: se debe tener en cuenta el ingrediente mejorador, para que las tostadas queden con mejor sabor.

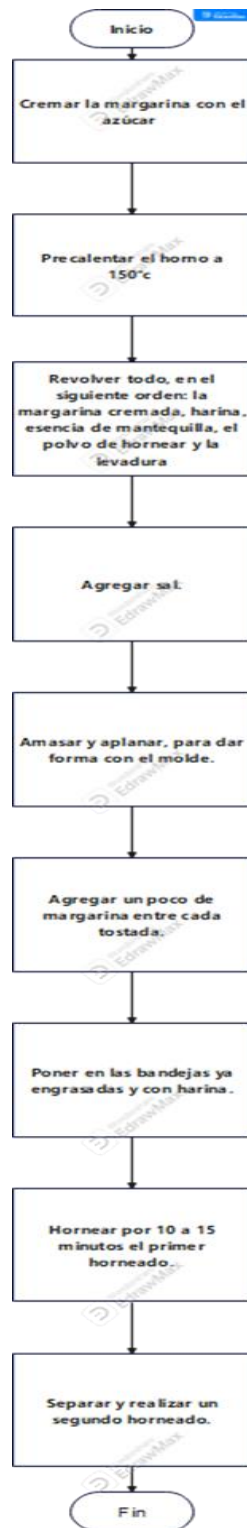
Tabla 24

Descripción del procedimiento realizar tostadas

Nombre: Realización de tostadas			Código: PR-MS-20	Página 2/3				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Crema la margarina con el azúcar	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
2.	Precalentar el horno a 150°c	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
3.	Revolver todo, en el siguiente orden: la margarina cremada, harina, esencia de mantequilla, el polvo de hornear y la levadura	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
4.	Agregar sal.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
5.	Amasar y aplanar, para dar forma con el molde.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
6.	Agregar un poco de margarina entre cada tostada.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
7.	Poner en las bandejas ya engrasadas y con harina.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
8.	Hornear por 10 a 15 minutos el primer horneado.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	
9.	Separar y realizar un segundo horneado.	Estudiante	Cocina	4 horas			x	

Figura 32

Diagrama de flujo realizar tostadas



- **Identificación del procedimiento** Elaboración y presentación de informes mensuales y parciales.

1. Nombre del procedimiento: elaboración y presentación de informes mensuales y parciales.

2. Código: PR-AP-01

3. Líder o responsable: jefe de compras

4. Objetivo: proporcionar información relevante y útil para la toma de decisiones estratégicas de la empresa.

5. Resultados o productos esperados:

- Presentar informaciones valiosas
- Identificar oportunidades y desafíos, y tomar medidas para mejorar el rendimiento.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: sistema contable manager.

7. Límites

8. Punto inicial: recopilar información.

9. Punto final: enviar el informe

10. Marco legal o normatividad relacionada: normas internas de la organización.

11. Formatos o impresos:

- Sistema contable manager.

- Formatos de Excel

12. Riesgos posibles en su ejecución: información errada, pérdida de información.

13. Controles ejercidos: verificación de información en sistema contable

14. Tiempo promedio total estimado: 6 horas, 10 minutos

15. Observaciones: ninguna.

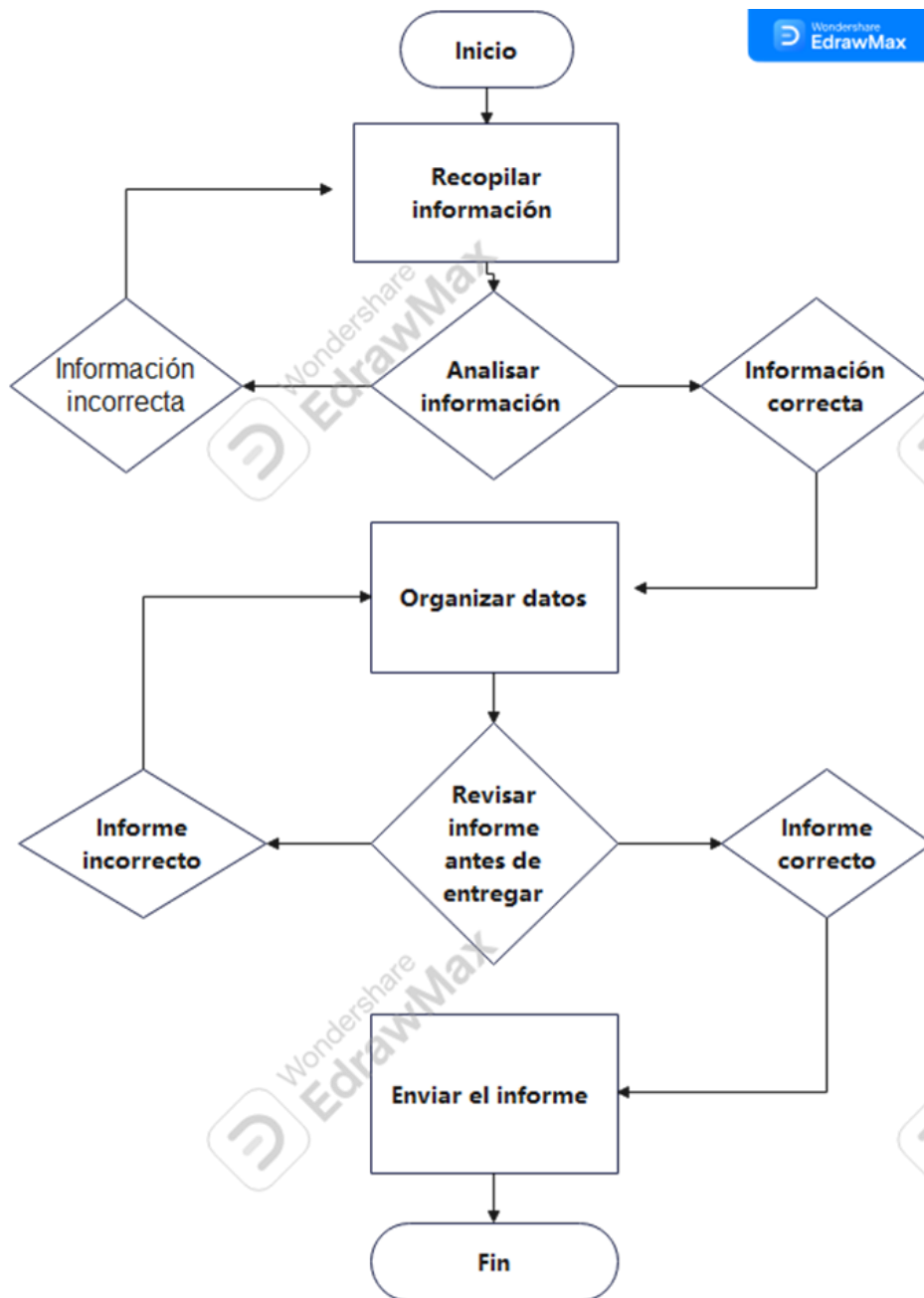
Tabla 25

Descripción del procedimiento elaboración y presentación de informes

Nombre: Elaboración y presentación de informes mensuales y parciales.				Código: PR-AP-01	Página 2/3			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Recopilar información	Contador	Compras	1 horas				x
2.	Analizar información	Contador	Compras	2 horas				x
3.	Organizar datos	Contador	Compras	2 horas				x
4.	Revisar informe antes de Entregar	Contador	Compras	1 horas				x
5.	Enviar el informe	Contador	Compras	10 minutos				x

Figura 33

Diagrama de flujo elaboración y presentación de informes



- **Identificación del procedimiento** Gestión de clientes

1. Nombre del procedimiento: gestión de clientes

2. Código: PR-AP-02

3. Líder o responsable: jefe de compras

4. Objetivo: dar a conocer a los clientes el portafolio de servicios y abrir nuevo mercado en otras ciudades.

5. Resultados o productos esperados: mayor cobertura en todo el departamento.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna
limites

7. Punto inicial: presentar portafolio de servicios.

8. Punto final: ofrecer servicio personalizado.

9. Marco legal o normatividad relacionada: normas internas de la organización.

10. Formatos o impresos: portafolio

11. Riesgos posibles en su ejecución: competencia presente en eventos

12. Controles ejercidos: verificar que estén los documentos requeridos

13. Tiempo promedio total estimado: 64 horas

14. Observaciones: ninguna.

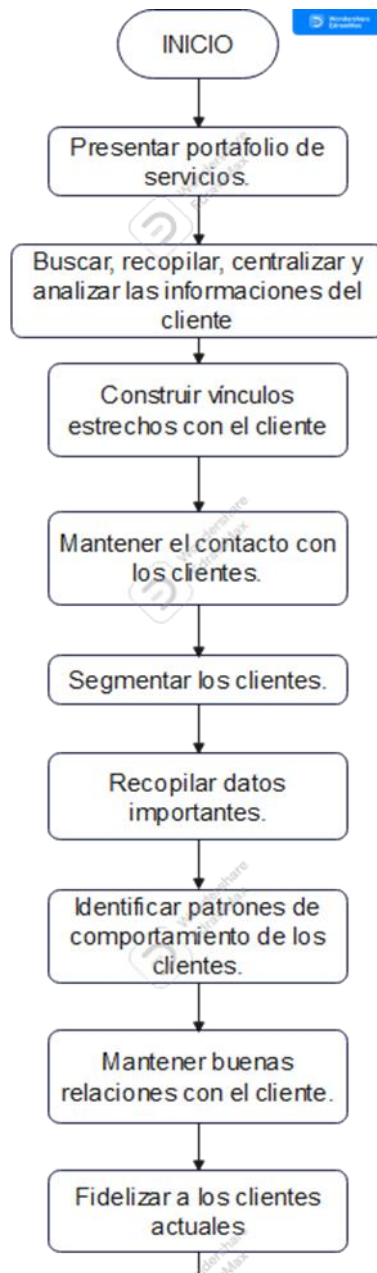
Tabla 26

Descripción del procedimiento Gestión de clientes

Nombre: Gestión de clientes			Código: PR-AP-02	Página 2/3				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Presentar portafolio de servicios.	Auxiliar	Compras	8 horas				X
2.	Buscar, recopilar, centralizar y analizar las informaciones del cliente.	Auxiliar	Compras	8 horas				X
3.	Construir vínculos estrechos con el cliente	Auxiliar	Compras	8 horas				X
4.	Mantener el contacto con los clientes.	Auxiliar	Compras	8 horas				X
5.	Segmentar los clientes.	Auxiliar	Compras	8 horas				X
6.	Recopilar datos importantes.	Auxiliar	Compras	8 horas				X
7.	Mantener buenas relaciones con el cliente.	Auxiliar	Compras	8 horas				X
8.	Fidelizar a los clientes actuales.	Auxiliar	Compras	8 horas				X

Figura 34

Diagrama de flujo Descripción del procedimiento Gestión de clientes



- **Identificación del procedimiento elaborar informe mensual DANE**

1. Nombre del procedimiento: elaborar informe mensual DANE

2. Código: PR-AP-03

3. Líder o responsable: jefe de contabilidad

4. Objetivo presentar información económica con datos y cifras reales.

5. Resultados o productos esperados: se espera contribuir al desarrollo de estadísticas oficiales confiables y precisas sobre la economía y la sociedad colombiana.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: plataforma DANE

7. Límites

- **Punto inicial** ingresar a la plataforma

- **Punto final:** presentar informe

8. Marco legal o normatividad relacionada: normatividad DANE

9. Formatos o impresos: formatos electrónicos DANE

10. Riesgos posibles en su ejecución:

- Información Errada.

- Pérdida de información.

11. Controles ejercidos: verificación de la información en plataforma DANE

12. Tiempo promedio total estimado: 130 minutos

13. Observaciones: ninguna

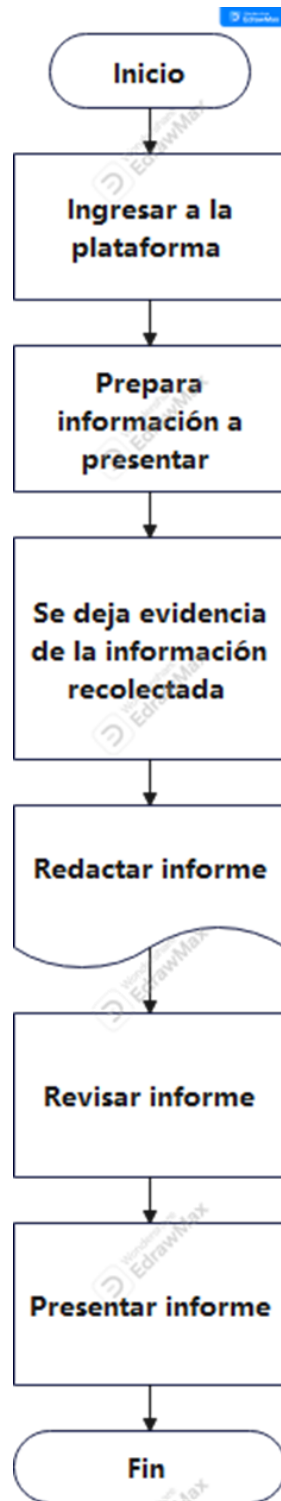
Tabla 27

Descripción del procedimiento informe mensual al DANE

NOMBRE: Elaboración informe mensual al DANE		Código: PR-AP-03		Página 2/3				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Ingresar a la plataforma	Contador	Contabilidad	10 minutos			x	
2.	Prepara información a presentar	Contador	Contabilidad	30 minutos			x	
3.	Se deja evidencia de la información recolectada	Contador	Contabilidad	20 minutos			x	
4.	Redactar informe	Contador	Contabilidad	40 minutos			x	
5.	Revisar informe	Contador	Contabilidad	20 minutos			x	
6.	Presentar informe	Contador	Contabilidad	10 minutos			x	

Figura 35

Diagrama de flujo Descripción del procedimiento informe mensual al DANE



- **Identificación del procedimiento** Elaboración de estados financieros

1. Nombre del procedimiento: elaboración de estados financieros

2. Código: PR-AP-04

3. Líder o responsable: jefe de contabilidad

4. Objetivo: tomar decisiones informadas sobre la inversión, el crédito, la gestión y otros aspectos relacionados con la entidad

5. Resultados o productos esperados: se espera proporcionar información útil, confiable y relevante sobre la situación financiera, el desempeño y los flujos de efectivo de la empresa.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: ninguna

7. Límites

- **Punto inicial:** cierre trimestral de estados financieros

- **Punto final:** presentar a junta directiva.

8. Marco legal o normatividad relacionada: normas internas de la organización.

9. Formatos o impresos: formato de Excel

10. Riesgos posibles en su ejecución:

- Información errada.

- Pérdida de información.

11. Controles ejercidos: verificación de información en sistemas contables.

12. Tiempo promedio total estimado: 88 horas

13. Observaciones: ninguna

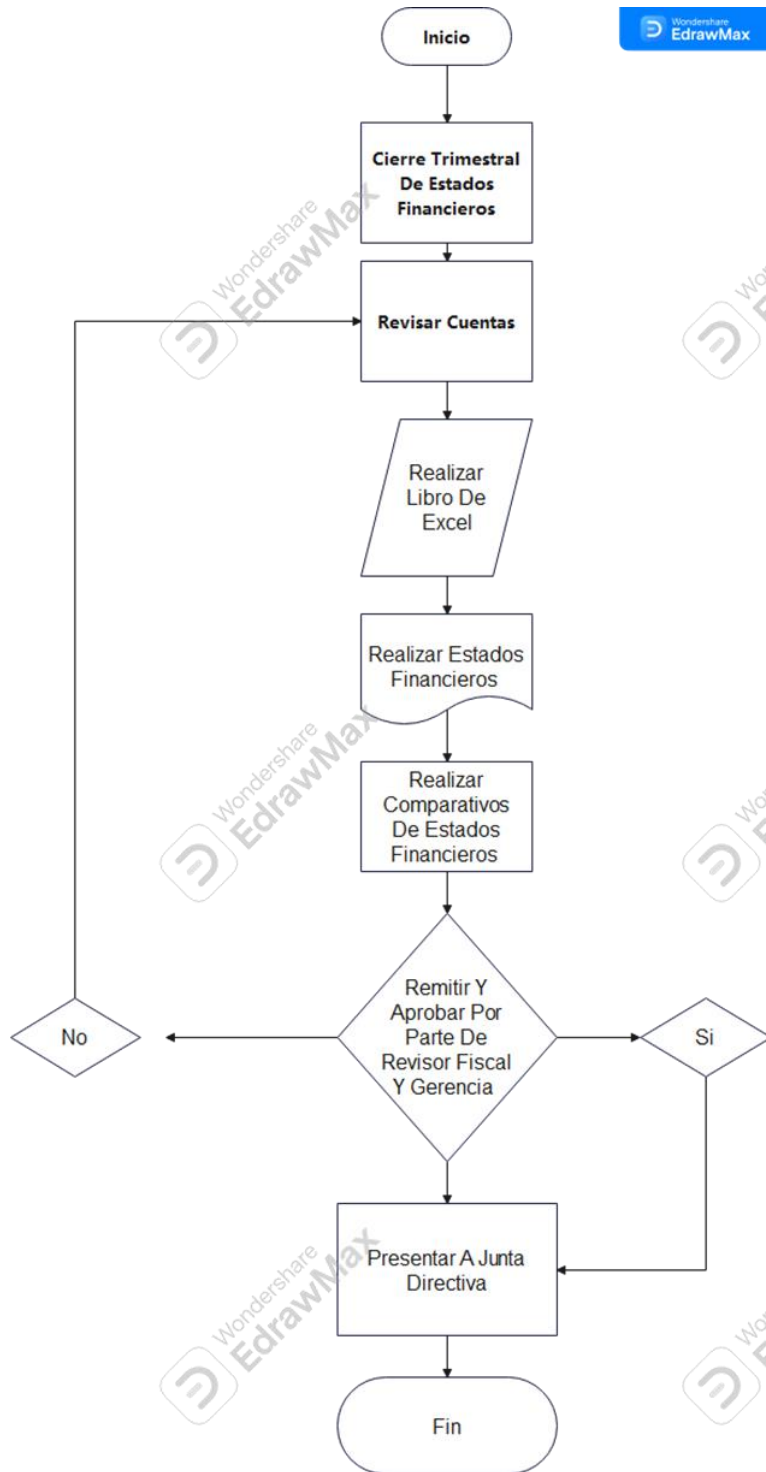
Tabla 28

Descripción del procedimiento elaboración de estados financieros

Nombre: Elaboración de estados financieros			Código: PR-AP-04	Página 2/3	
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia
				Promedio Estimado	D S M O
1.	Cierre trimestral de estados financieros	Contador	Contabilidad	2 horas	x
2.	Revisar Cuentas	Contador	Contabilidad	1 hora	x
3.	Realizar libro de Excel	Contador	Contabilidad	3 horas	x
4.	Realizar estados financieros	Contador	Contabilidad	72 horas	x
5.	Realizar comparativos de estados financieros	Contador	Contabilidad	2 horas	x
6.	Remitir y aprobar por parte de revisor fiscal y gerencia	Contador	Contabilidad	4 horas	x
7.	Presentar a junta directiva	Contador	Contabilidad	4 horas	x

Figura 36

Diagrama de flujo elaboración de estados financieros



- **Identificación del procedimiento gestión financiera y cobros de la organización**

1. Nombre del procedimiento: gestión financiera y cobros de la organización

2. Código: PR-AP-05

3. Líder o responsable: jefe de contabilidad

4. Objetivo: mantener la cartera al día con los clientes para así poder tener mayor confiabilidad y agilidad con el manejo de la información.

5. Resultados o productos esperados: tener un buen control sobre los cobros y facturas de la organización.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan:

- Factura Física
- Factura Electrónica.
- Manejo de plataformas: SAT financiero

7. Límites

- **Punto inicial:** cobrar cartera
- **Punto final:** facturar sucursales (Pasto-Ipiales).

8. Marco legal o normatividad relacionada: normas internas de la organización.

9. Formatos o impresos:

- Factura física
- Factura electrónica.

10. Riesgos posibles en su ejecución:

- cambios de razón social
- cambios de representante legal
- clientes nuevos
- no tener historial crediticio
- cambios de domicilio

11. Controles ejercidos: verificar antecedentes, rúes, contraloría, procuraduría, pasado judicial, contaduría, interpol, ofac, referencia comercial y bancaria.

12. Tiempo promedio total estimado: 33 horas

13. Observaciones: Ninguna.

Tabla 29

Descripción del procedimiento gestión financiera y cobros de la organización

Nombre: Gestión financiera y cobros de la organización					Código: PR-AP-05	Página 2/3		
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Cobrar cartera	Recaudador(a)	cartera y facturación	8 horas				x
2.	Informar cartera	Recaudador(a)	cartera y facturación	8 horas				x
3.	Programar pagos facturas	Recaudador(a)	cartera y facturación	1 hora				x
4.	Controlar averías y faltantes	Recaudador(a)	cartera y facturación	8 horas				x
5.	Facturar sucursales (Pasto- Ipiales)	Recaudador(a)	cartera y facturación	8 horas				x

Figura 37

Diagrama de flujo gestión financiera y cobros de la organización



- **Identificación del procedimiento elaboración del presupuesto.**

1. Nombre del procedimiento: elaboración del presupuesto.

2. Código: PR-AP-06

3. Líder o responsable: jefe de contabilidad

4. Objetivo: planificar y controlar el uso de los recursos financieros disponibles de manera efectiva y eficiente.

5. Resultados o productos esperados:

- Establecer metas y prioridades financieras.
- Identificar oportunidades de ahorro y evitar gastos innecesarios.
- Asignar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos de la organización.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: plataforma contable manager

7. Límites

- **Punto inicial** cerrar presupuesto del año anterior.
- **Punto final:** definir con socios.

8. Marco legal o normatividad relacionada: normas internas de la organización.

9. Formatos o impresos: formato Excel

10. Riesgos posibles en su ejecución: riesgos de estimación de costos y gastos.

11. Controles ejercidos: control y manejo de la información.

12. Tiempo promedio total estimado: 16 horas

13. Observaciones: ninguna.

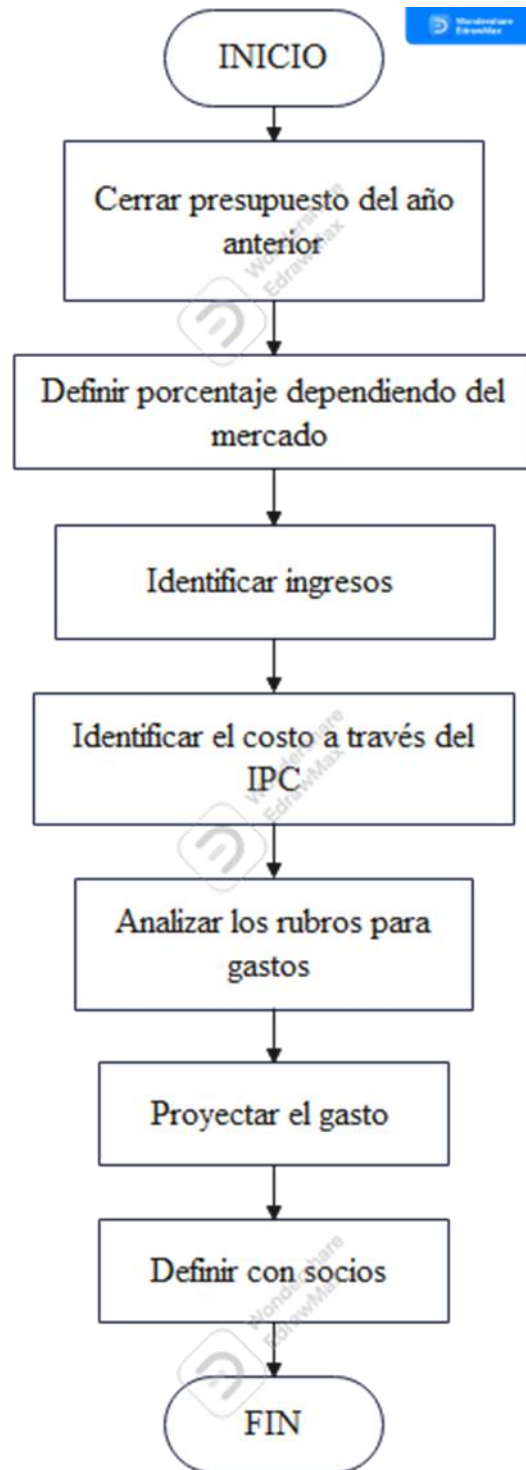
Tabla 30

Descripción del procedimiento elaboración del presupuesto

Nombre: Elaboración del presupuesto.				Código: PR-AP-06	Página 2/3			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Cerrar presupuesto del año anterior	Contador	Contabilidad	2 horas				x
2.	Definir porcentaje dependiendo del mercado	Contador	Contabilidad	1 hora				x
3.	Identificar ingresos	Contador	Contabilidad	2 horas				x
4.	Identificar el costo a través del IPC	Contador	Contabilidad	1 hora				x
5.	Analizar los rubros para gastos	Contador	Contabilidad	3 horas				x
6.	Proyectar el gasto	Contador	Contabilidad	5 horas				x
7.	Definir con socios	Contador	Contabilidad	2 horas				x

Figura 38

Diagrama de flujo elaboración del presupuesto



- **Identificación del procedimiento** recepción de suministros y organización en bodega

1. Nombre del procedimiento: recepción de suministros y organización en bodega.

2. Código: PR-AP-07

3. Líder o responsable: auxiliar de almacén.

4. Objetivo: mantener un stock de inventarios que garantice el buen funcionamiento de las diferentes unidades académicas y administrativas de la universidad.

5. Resultados o productos esperados:

bodega organizada con los elementos previamente codificados.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: revisar que la mercancía se encuentre en perfectas condiciones.

6. Límites

- **Punto inicial:** recibir los bienes en bodega una vez revisada la factura.

- **Punto final:** ubicar en bodega los bienes adquiridos.

7. Marco legal o normatividad relacionada: no aplica

8. Formatos o impresos:

- Factura de compra

- Formato de Kardex

- Entrada a almacén

9. Riesgos posibles en su ejecución: el proveedor no envié la factura a tiempo

10. Controles ejercidos: comprar la orden de compra con la factura

11. Tiempo promedio total estimado: 1.140 minutos

12. Observaciones: el tiempo utilizado en la recepción de suministros y activos fijos o siempre es de 1.140 minutos, pues esto depende de múltiples factores tales como:

- Que la factura de compra llegue a tiempo
- Que la mercancía recibida presente averías o daños

Tabla 31

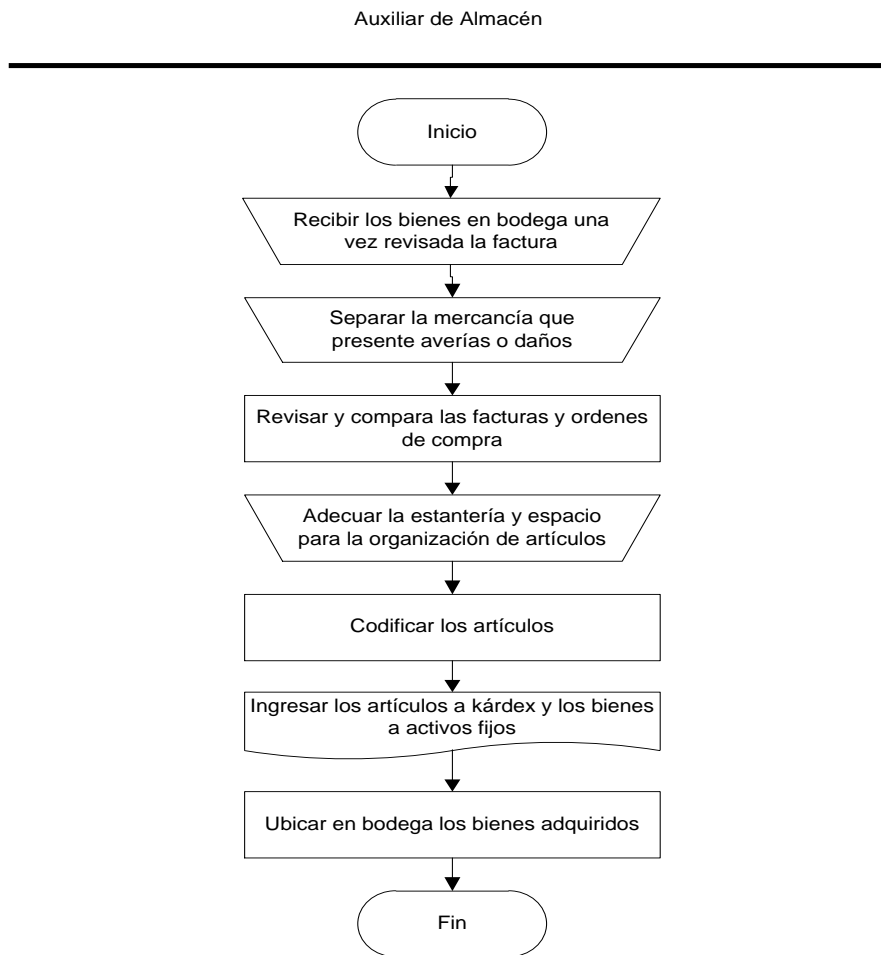
Descripción del procedimiento recepción de suministros y organización en bodega

Nombre: Recepción de suministros y organización en bodega		Código: PR-AP-07		Página 2/3					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia				
					D	S	M	O	
1.	Recibir los bienes en bodega una vez revisada la factura.	Auxiliar de almacén	Almacén	120 minutos	x				
2.	Separar la mercancía que presente averías o daños	Auxiliar de almacén	Almacén	60 minutos					x
3.	Revisar y comparar las facturas y órdenes de compra	Auxiliar de almacén	Almacén	120 minutos	x				

4.	Adecuar la estantería y espacio para la organización de artículos	Auxiliar de almacén	Almacén	240 minutos	x
5.	Codificar los artículos	Auxiliar de almacén	Almacén	240 minutos	x
6.	Ingresar los artículos a Kardex y los bienes a activos fijos.	Auxiliar de almacén	Almacén	120 minutos	x
7.	Ubicar en bodega los bienes adquiridos	Auxiliar de almacén	Almacén	240 minutos	x

Figura 39

Diagrama de Flujo recepción de suministros y organización en bodega



- **Identificación del procedimiento selección de personal**

1. Nombre del procedimiento selección de personal

2. Código: PR-AP-08

3. Líder o responsable: jefe de recursos humanos

4. Objetivo: proveer a la empresa de candidatos competentes para el cumplimiento del objetivo del cargo.

5. Resultados o productos esperados:

aspirantes que cumplen con el perfil y los requerimientos del cargo de acuerdo a las necesidades de la empresa.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: los aspirantes a los cargos vacantes deben cumplir con las especificaciones detalladas en el manual de funciones (experiencia, conocimientos específicos, calificaciones en pruebas de selección).

7. Límites

- **Punto inicial:** abrir convocatoria para el puesto requerido

- **Punto final:** seleccionar candidato que cumple con el perfil

8. Marco legal o normatividad relacionada: normas internas de la organización.

9. Formatos o impresos:

- Hojas de vida impresas

- Documento informe de cada proceso efectuado.
- Formatos de pruebas de conocimientos.
- Formatos de pruebas psicotécnicas y psicológicas.
- Resultados de selección de los candidatos.

10. Riesgos posibles en su ejecución:

- Las pruebas psicotécnicas y de conocimientos no sean bien aplicadas.
- No seleccionar todas las hojas de vida que cumplen con el perfil.
- No evaluar objetivamente a los aspirantes.

11. Controles ejercidos: hojas de vida, huellas, acta de detección, poligrafía, check list de detención y alcoholemia, actualización de datos, recibido de inducción, entrega de suministros y suministros de dotación.

12. Tiempo promedio total estimado: 136 horas

13. Observaciones: se debe tener en cuenta el tiempo de cocción de la carne para que esta no quede cruda.

Tabla 32

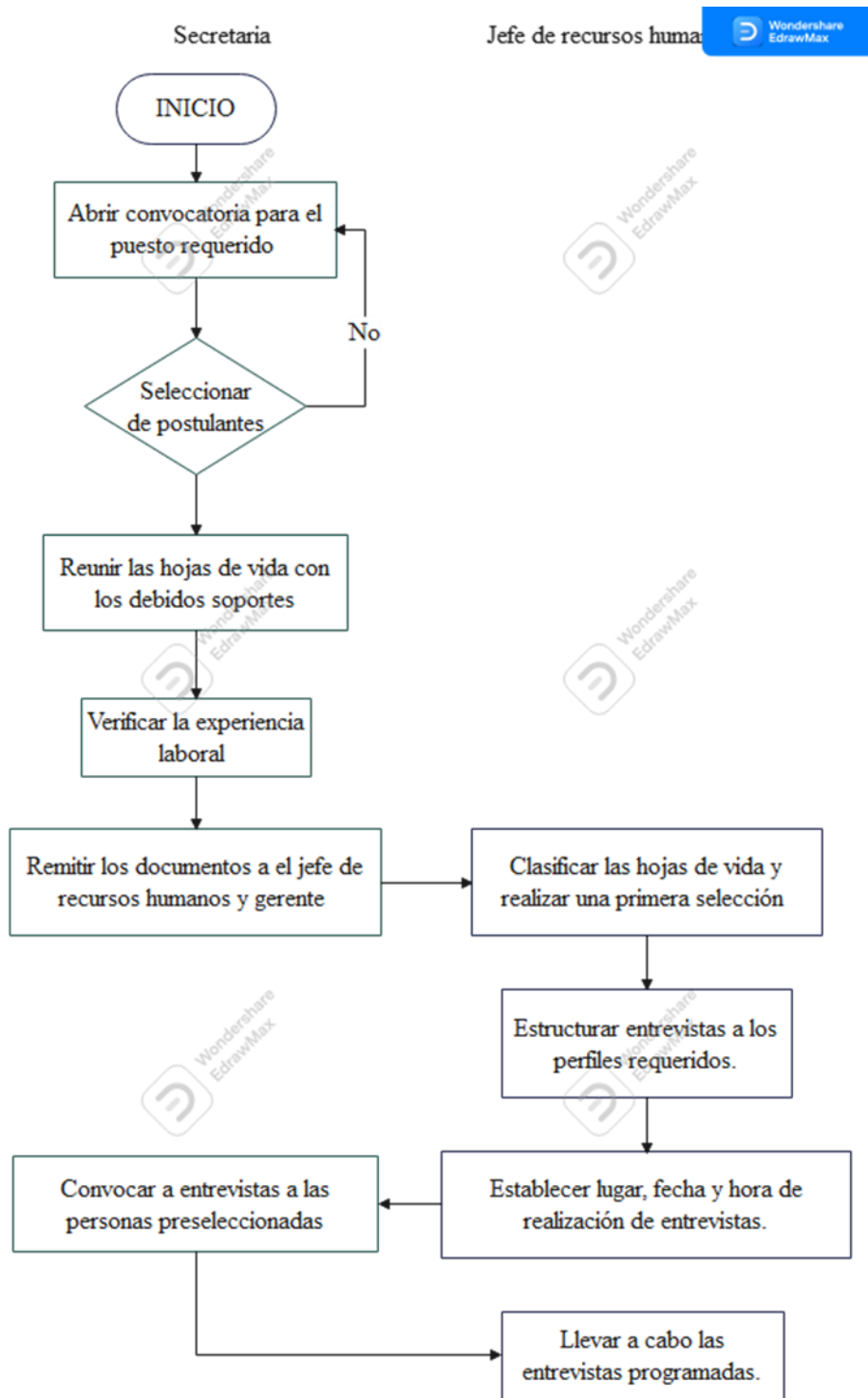
Descripción del procedimiento selección de personal

Nombre: Selección de personal			Código: PR-AP-08	Página 2/3				
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia			
					D	S	M	O
1.	Abrir convocatoria para el puesto requerido	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	1 hora				x
2.	Seleccionar de postulantes	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	2 horas				x
3.	Reunir las hojas de vida con los debidos soportes	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	2 horas				x
4.	Verificar la experiencia laboral	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	1 hora				x
5.	Remitir los documentos a el jefe de recursos humanos y gerente	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	1 hora				x
6.	Clasificar las hojas de vida y realizar una primera selección	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	2 horas				x
7.	Estructurar entrevistas a los perfiles requeridos.	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	2 horas				x
8.	Establecer lugar, fecha y hora de realización de entrevistas.	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	20 minutos				x
9.	Convocar a entrevistas a las personas preseleccionadas.	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	10 minutos				x
10.	Llevar a cabo las entrevistas programadas.	Auxiliar Recursos Humanos	Recursos humanos	1 hora				x

11.	Analizar resultados de entrevista por cada candidato	Auxiliar Humanos	Recursos humanos	48 horas	x
12.	Determinar tipos de pruebas a aplicar según el perfil requerido	Auxiliar Humanos	Recursos humanos	2 horas	x
13.	Aplicar las pruebas requeridas	Auxiliar Humanos	Recursos humanos	1 hora	x
14.	Evaluar resultados	Auxiliar Humanos	Recursos humanos	48 horas	x
15.	Seleccionar candidato que cumple con el perfil	Auxiliar Humanos	Recursos humanos	4 horas	x

Figura 40

Diagrama de flujo selección de personal



- **Identificación del procedimiento contratación de personal**

1. Nombre del procedimiento: contratación de personal.

2. Código: PR-AP-09.

3. Líder o responsable: jefe recursos humanos.

4. Objetivo: garantizar la correcta vinculación de funcionarios al servicio de la empresa.

5. Resultados o productos esperados: personal al servicio de la universidad, contratado legalmente.

6. Políticas o lineamientos que lo soportan:

- Una vez finalizado el proceso de selección se debe realizar inmediatamente la contratación.
- Toda contratación de personal debe obedecer a los principios empresariales.
- Todo proceso de contratación debe ajustarse a las normas establecidas por la empresa.
- Los preavisos de finalización de contrato se deben entregar por lo menos con un mes de anticipación.

7. Límites

- **Punto inicial:** verificar la entrega de documentos solicitados.
- **Punto final:** archivar copia del contrato.

8. Marco legal o normatividad relacionada: normas internas de la organización.

9. Formatos o impresos:

- Contrato.
- Planilla de seguridad social (salud, pensiones, riesgos profesionales).

10. Riesgos posibles en su ejecución:

- Información personal no actualizada.
- Errores en vinculación a seguridad social.

11. Controles ejercidos:

- Verificación del paquete de documentos.
- No permitir la manipulación de contratos una vez sean incorporados a las hojas de vida.

12. Tiempo promedio total estimado: 90 minutos.

13. Observaciones: ninguna.

Tabla 33

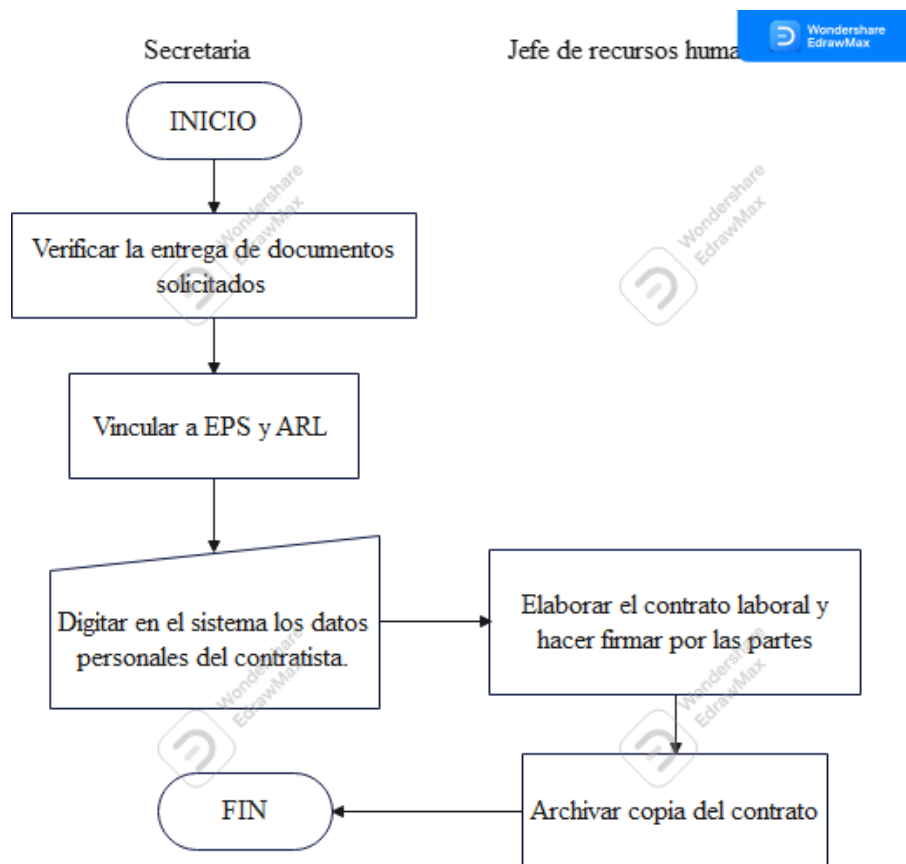
Descripción del procedimiento contratación de personal

Nombre: Contratación de personal				Código: PR-AP-09	Página 2/3
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia
				Promedio Estimado	D S M O
1.	Verificar la entrega de documentos solicitados	Secretaria	Recursos humanos	10 minutos	x

2.	Vincular a EPS y ARL	Secretaria	Recursos humanos	20 minutos	x
3.	Digitar en el sistema los datos personales del contratista.	Secretaria	Recursos humanos	20 minutos	x
4.	Elaborar el contrato laboral y hacer firmar por las partes	Jefe de recursos humanos y secretaria	Recursos humanos	30 minutos	x
5.	Archivar copia del contrato	Jefe de recursos humanos	Recursos humanos	10 minutos	x

Figura 41

Diagrama de flujo Contratación de personal



- **Identificación del procedimiento formación y capacitación de personal administrativo.**

1. Nombre del procedimiento: Formación y capacitación de personal administrativo.

2. Código: PR-AP-10

3. Líder o responsable: Jefe Recursos Humanos

4. Objetivo: Fortalecer el desempeño administrativo y el desarrollo humano, a través de la formación en: competencias, habilidades y conocimientos específicos.

5. Resultados o productos esperados:

Personal administrativo idóneo laboralmente, con competencias

6. Políticas o lineamientos que lo soportan: Los planes de capacitación deben estar enfocados a las necesidades de la empresa.

7. Límites

- **Punto Inicial:** Elaborar encuesta destinada a conocer necesidades reales del personal para la solicitud de una capacitación.

- **Punto Final:** Elaborar semestralmente informe de resultados de evaluación del plan y tomar acciones correctivas.

8. Marco legal o normatividad relacionada:

- Reglamento Interno de Trabajo

- Normas internas de la organización.

9. Formatos o impresos:

- Encuestas de necesidades de capacitación
- Informe de resultados de encuesta de necesidades.
- Formatos de evaluación de capacitación.

10. Riesgos posibles en su ejecución:

- Las encuestas de necesidades de capacitación y las evaluaciones de programas de capacitación no sean bien aplicadas.
- Desconocimiento de algún personal administrativo del Programa de Capacitación.
- Indiferencia a participar en programas de capacitación por los destinatarios.

11. Controles Ejercidos:

- Listados de asistencia a las capacitaciones desarrolladas.
- Seguimiento al personal en capacitación respecto a comportamientos disciplinarios.
- Verificación de encuestas y formatos diligenciados.

12. Tiempo promedio total estimado: 83 horas

13. Observaciones: Ninguna

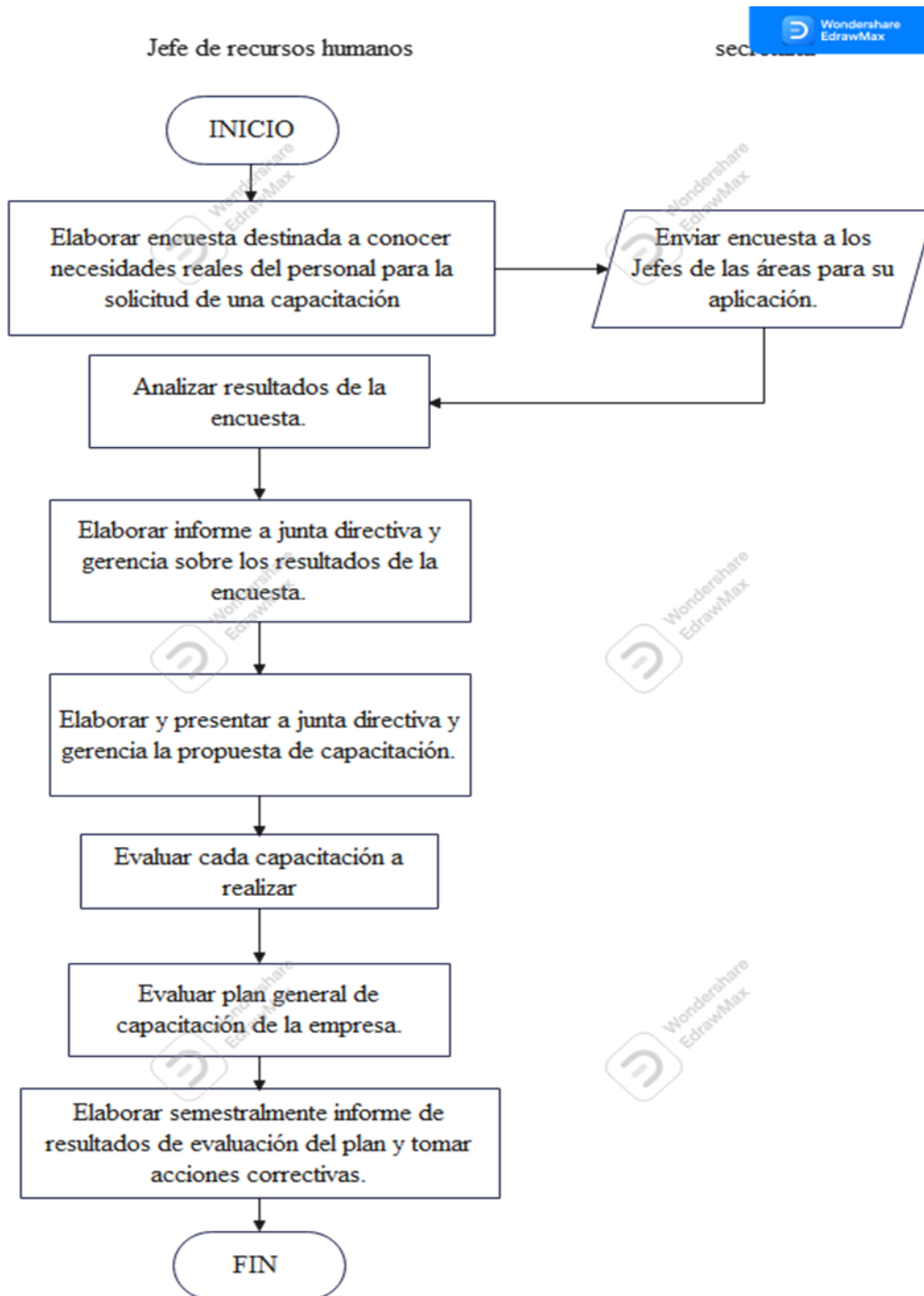
Tabla 34

Descripción del procedimiento formación y capacitación de personal administrativo

Nombre: Formación y capacitación de personal administrativo		Código: PR-AP-10		Página 2/3					
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo Promedio Estimado	Frecuencia				
					D	S	M	O	
1.	Elaborar encuesta destinada a conocer necesidades reales del personal para la solicitud de una capacitación.	Jefe recursos humanos	Recursos humanos	1 hora					x
2.	Enviar encuesta a los jefes de las áreas para su aplicación.	secretaria	Recursos humanos	10 minutos					x
3.	Analizar resultados de la encuesta.	Jefes de área Psicólogo	Recursos humanos	24 horas					x
4.	Elaborar informe a junta directiva y gerencia sobre los resultados de la encuesta.	Jefe Recursos humanos	Recursos humanos	5 horas					x
5.	Elaborar y presentar a junta directiva y gerencia la propuesta de capacitación.	Jefe Recursos humanos	Recursos humanos	24 horas					x
6.	Evaluar cada capacitación a realizar.	Psicólogo	Recursos humanos	2 horas					x
7.	Evaluar plan general de capacitación de la empresa.	Jefe Gestión Humana Psicólogo	Recursos humanos	3 horas					x

Figura 42

Diagrama de flujo formación y capacitación de personal administrativo



2.3 Manual de funciones

Este manual de funciones es una herramienta esencial que proporciona una descripción detallada de las responsabilidades, tareas y competencias asociadas a cada puesto de trabajo.

Este manual sirve como una guía práctica para los empleados, brindándoles una comprensión clara de sus roles y responsabilidades, y permitiéndoles cumplir con sus funciones de manera efectiva.

A continuación, se encuentran los cargos que hacen parte del técnico en cocina.

Tabla 35

Cargos que hacen parte del técnico en cocina

No	Cargo	Código
1	Directora del Instituto Técnico	MF-01
2	Coordinador Académico	MF-02
3	Jefe de área cocina	MF-03
4	Auxiliar de mercadeo y servicios creativos	MF-04
5	Docente de cocina	MF-05
6	Estudiantes de cocina	MF-06

Tabla 36

Manual directora del Instituto Técnico

Identificación del Cargo:
Nombre: Director(a) Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño
Código: MF-01
Área o Dependencia a la que está adscrito: Director(a) Caja de Compensación de Nariño

Reporta o depende de: Gerente general
Cargos que dependen directamente: Personal del Instituto Técnico Comfamiliar de Nariño
I. Descripción del Cargo:
<p>Objetivo: Dirigir el área directiva, administrativa, académica y de comunidad para que funcionen lo mejor posible en la institución, orienta la ejecución del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y vela por que la institución educativa sea un espacio de saber, paz y convivencia.</p> <p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fortalecer la vivencia de valores y filosofía institucional.2. Dirigir la preparación del PEI con la participación de los distintos actores de la comunidad educativa.3. Asistir a las sesiones del Consejo Directivo y Presidir el Consejo Académico de la institución, ambos con voz y voto, y coordinar los distintos órganos del gobierno escolar.4. Representar el establecimiento ante las autoridades educativas y la comunidad, si así se lo autorizaran.5. Formular planes anuales de acción y de mejoramiento de calidad y dirigir su ejecución
II. Requisitos
<ul style="list-style-type: none">• Educación formal: Profesional en carreras a fin• Experiencia requerida: Mínimo 4 años en cargos similares
III. Competencias para el cargo
A. Competencias Cognitivas
<p>Conocimientos específicos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Normatividad en educación• Planeación estratégica.• Diseño de propuestas curriculares.• Administración de personal y planeación de recursos.

<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos. • Liderazgo y motivación de equipos de trabajo • Conocimiento en inglés básico 						
B. Competencias Procedimentales (Habilidades y destrezas)						
Competencia	Nivel Requerido					
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">1</th> <th style="width: 10%;">2</th> <th style="width: 10%;">3</th> <th style="width: 10%;">4</th> <th style="width: 10%;">5</th> </tr> </thead> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
Planeación						
Planeación y programación, de manera estratégica y prospectiva: capacidad para lograr objetivos de manera efectiva, minimizando los riesgos y determinando las acciones pertinentes a seguir.	X					
Formulación de proyectos: capacidad para elaborar y gestionar propuestas específicas, con objetivos, metas claras y presupuestos.	X					
Orientación al logro: capacidad para encaminar actos a la obtención de objetivos, actuando con diligencia para satisfacer necesidades.	X					
Toma de decisiones: capacidad de elegir las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados.	X					
Organización						
Diseño y elaboración de estadísticas e informes: capacidad de aplicación de conocimientos técnicos específicos, capacidad para buscar, ordenar, sintetizar y presentar información bajo determinados criterios.	X					
Distribución y asignación de tareas: capacidad para delegar o entregar actividades o acciones específicas a colaboradores, empleando procesos técnicos.	X					
Dirección – Ejecución						
Uso de tecnologías: capacidad de aprovechar las herramientas tecnológicas en diferentes actividades de ejecución.	X					

Trabajo en equipo: capacidad para dirigir o compartir conjuntos de personas con habilidades y experiencias complementarias y metas en común.	X
Calidad. Capacidad para conceptualizar con rigor y acierto el señalamiento y verificación de especificaciones de actividades llevadas a cabo.	X
Manejo de información y comunicación: capacidad para interpretar y administrar uso de información interna y externa, de manera clara y coherente.	X
Manejo adecuado de recursos: capacidad para administrar y lograr el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.	X
Control	
Evaluación de logros y resultados: capacidad para identificar, determinar o verificar el logro o cumplimiento de objetivos establecidos.	X
Diseño, implementación y seguimiento a indicadores: capacidad de formular, aplicar y evaluar objetivamente mediciones para el cumplimiento de estándares de proceso o logro de objetivos de proyectos, previamente definidos.	X
C. Competencias Actitudinales (Conductas o actitudes personales)	
Competencia	Nivel Requerido
	1 2 3 4 5
Creatividad: interés por generar nuevas ideas o conceptos.	X
Innovación y apertura al cambio: disposición permanente para crear, mejorar o modificar paradigmas establecidos.	X
Proactividad e iniciativa: disposición para proponer y desarrollar procedimientos y métodos que permiten mejorar procesos frente a la Misión Institucional.	X
Capacidad de escucha: estar dispuesto positivamente a las ideas de otros.	X

Asertividad: forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.	X
Relaciones interpersonales: disposición para establecer y mantener estrategias de integración y buen trato con directivos, compañeros y colaboradores, generando ambientes laborales de cordialidad y respeto.	X
Crítica constructiva: sugerir para construir, propósito de lograr cambios favorables que beneficien a todos.	X
Liderazgo: Capacidad para influir positivamente en un colectivo, haciendo que se trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.	X
Sentido de pertenencia: Arraigo y afecto por la Institución. Generar, asumir y transmitir el conjunto de valores y principios institucionales.	X

Tabla 37

Manual coordinador académico del instituto técnico

I. Identificación del Cargo:
Nombre: Coordinador Académico
Código: MF-02
Área o Dependencia a la que está adscrito: Técnico de cocina
Reporta o depende de: Dirección del Técnico de Cocina
Cargos que dependen directamente: Docentes del técnico
II. Descripción del cargo:
Objetivo: Gestionar actividades de orientación y programación en las instituciones educativas para liderar la formulación y el desarrollo del Proyecto Educativo Institucional (PEI), así como velar por la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos pedagógicos socio comunitarios de la institución educativa a su cargo.

Funciones:

1. Velar por el cumplimiento de las funciones docentes y el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para el efecto.
2. Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación.
3. Mantener activas las relaciones con las autoridades educativas, con los patrocinadores o auspiciadores de la institución y con la comunidad local, para el continuo progreso académico de la institución y el mejoramiento de la vida comunitaria.
4. Establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa.
5. Orientar el proceso educativo que se presta en la institución de conformidad con las orientaciones y decisiones del Consejo Académico.
6. Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuyan la Ley, los reglamentos y el manual de convivencia.

III. Requisitos

- **Educación formal:** tener una licenciatura y/o carreras a fin
- **Experiencia requerida:** Mínimo 3 años en cargos similares

IV. Competencias para el cargo

A. Competencias Cognitivas

Conocimientos específicos requeridos:

- Conocimiento de la Normatividad
 - Guías del Ministerio de Educación Nacional
-

- Uso de herramientas de internet para relacionar la Institución Educativa con el medio y con la comunidad educativa.

- Administración educativa.

B. Competencias procedimentales (Habilidades y destrezas)					
Competencia	Nivel Requerido				
	1	2	3	4	5
Planeación					
Planeación y programación, de manera estratégica y prospectiva: capacidad para lograr objetivos de manera efectiva, minimizando los riesgos y determinando las acciones pertinentes a seguir.					X
Formulación de proyectos: capacidad para elaborar y gestionar propuestas específicas, con objetivos, metas claras y presupuestos.					X
Orientación al logro: capacidad para encaminar actos a la obtención de objetivos, actuando con diligencia para satisfacer necesidades.					X
Toma de decisiones: capacidad de elegir las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados.					X
Organización					
Diseño y elaboración de estadísticas e informes: capacidad de aplicación de conocimientos técnicos específicos, capacidad para buscar, ordenar, sintetizar y presentar información bajo determinados criterios.					X
Distribución y asignación de tareas: capacidad para delegar o entregar actividades o acciones específicas a colaboradores, empleando procesos técnicos.					X
Dirección – Ejecución					
Uso de tecnologías: capacidad de aprovechar las herramientas tecnológicas en diferentes actividades de ejecución.					X

Trabajo en equipo: capacidad para dirigir o compartir conjuntos de personas con habilidades y experiencias complementarias y metas en común.	X
Calidad. Capacidad para conceptualizar con rigor y acierto el señalamiento y verificación de especificaciones de actividades llevadas a cabo.	X
Manejo de información y comunicación: capacidad para interpretar y administrar uso de información interna y externa, de manera clara y coherente.	X
Manejo adecuado de recursos: capacidad para administrar y lograr el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.	X
Control	
Evaluación de logros y resultados: capacidad para identificar, determinar o verificar el logro o cumplimiento de objetivos establecidos.	X
Diseño, implementación y seguimiento a indicadores: capacidad de formular, aplicar y evaluar objetivamente mediciones para el cumplimiento de estándares de proceso o logro de objetivos de proyectos, previamente definidos.	X
C. Competencias Actitudinales (Conductas o actitudes personales)	
Competencia	Nivel Requerido
	1 2 3 4 5
Creatividad: interés por generar nuevas ideas o conceptos.	X
Innovación y apertura al cambio: disposición permanente para crear, mejorar o modificar paradigmas establecidos.	X
Proactividad e iniciativa: disposición para proponer y desarrollar procedimientos y métodos que permiten mejorar procesos frente a la Misión Institucional.	X
Capacidad de escucha: estar dispuesto positivamente a las ideas de otros.	X

Asertividad: forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.	X
Relaciones interpersonales: disposición para establecer y mantener estrategias de integración y buen trato con directivos, compañeros y colaboradores, generando ambientes laborales de cordialidad y respeto.	X
Crítica constructiva: sugerir para construir, propósito de lograr cambios favorables que beneficien a todos.	X
Liderazgo: Capacidad para influir positivamente en un colectivo, haciendo que se trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.	X
Sentido de pertenencia: Arraigo y afecto por la Institución. Generar, asumir y transmitir el conjunto de valores y principios institucionales.	X

Tabla 38

Manual de funciones jefe de área cocina

I. Identificación del cargo:
Nombre: jefe de área cocina
Código: MF-03
Área o Dependencia a la que está adscrito: Curso Técnico de cocina
Reporta o depende de: Docente de Técnico de Cocina
Cargos que dependen directamente: Ninguno
II. Descripción del cargo:
Objetivo: Supervisar el proceso de elaboración de alimentos y colaborar en su ejecución, teniendo en cuenta los protocolos de higiene, el manejo y cocción adecuada de los alimentos.

Funciones:

1. Cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes de la empresa.
2. Participar en los planes de capacitación relacionados con su área de desempeño.
3. Llevar a cabo el mantenimiento primario de la maquinaria, equipos, herramientas e implementos de trabajo asignados para el desempeño de sus funciones
4. Dar buen uso a los equipos, herramientas e implementos de trabajo, asignados para el desempeño de sus funciones.

III. Requisitos

- **Educación formal:** Técnico en cocina y/o licenciatura
- **Experiencia requerida:** Mínimo años de experiencia como chef, líder o jefe de cocina

IV. Competencias para el cargo

A. Competencias cognitivas

Conocimientos específicos requeridos:

- Poseer curso de manipulación de alimentos y conocimientos en cocina.
- Conocimiento en ingles básico.

B. Competencias Procedimentales (Habilidades y destrezas)

Competencia	Nivel Requerido				
	1	2	3	4	5
Planeación					
Planeación y programación, de manera estratégica y prospectiva: capacidad para lograr objetivos de manera efectiva, minimizando los riesgos y determinando las acciones pertinentes a seguir.					X

Formulación de proyectos: capacidad para elaborar y gestionar propuestas específicas, con objetivos, metas claras y presupuestos.	X
Orientación al logro: capacidad para encaminar actos a la obtención de objetivos, actuando con diligencia para satisfacer necesidades.	X
Toma de decisiones: capacidad de elegir las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados.	X
Organización	
Diseño y elaboración de estadísticas e informes: capacidad de aplicación de conocimientos técnicos específicos, capacidad para buscar, ordenar, sintetizar y presentar información bajo determinados criterios.	X
Distribución y asignación de tareas: capacidad para delegar o entregar actividades o acciones específicas a colaboradores, empleando procesos técnicos.	X
Dirección – Ejecución	
Uso de tecnologías: capacidad de aprovechar las herramientas tecnológicas en diferentes actividades de ejecución.	X
Trabajo en equipo: capacidad para dirigir o compartir conjuntos de personas con habilidades y experiencias complementarias y metas en común.	X X
Calidad. Capacidad para conceptualizar con rigor y acierto el señalamiento y verificación de especificaciones de actividades llevadas a cabo.	X
Manejo de información y comunicación: capacidad para interpretar y administrar uso de información interna y externa, de manera clara y coherente.	X
Manejo adecuado de recursos: capacidad para administrar y lograr el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.	X
Control	

Evaluación de logros y resultados: capacidad para identificar, determinar o verificar el logro o cumplimiento de objetivos establecidos.	X
---	---

Diseño, implementación y seguimiento a indicadores: capacidad de formular, aplicar y evaluar objetivamente mediciones para el cumplimiento de estándares de proceso o logro de objetivos de proyectos, previamente definidos.	X
--	---

C. Competencias Actitudinales (Conductas o actitudes personales)

Competencia	Nivel Requerido				
	1	2	3	4	5
Creatividad: interés por generar nuevas ideas o conceptos.					X
Innovación y apertura al cambio: disposición permanente para crear, mejorar o modificar paradigmas establecidos.					X
Proactividad e iniciativa: disposición para proponer y desarrollar procedimientos y métodos que permiten mejorar procesos frente a la Misión Institucional.					X
Capacidad de escucha: estar dispuesto positivamente a las ideas de otros.					X
Asertividad: forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.					X
Relaciones interpersonales: disposición para establecer y mantener estrategias de integración y buen trato con directivos, compañeros y colaboradores, generando ambientes laborales de cordialidad y respeto.					X
Crítica constructiva: sugerir para construir, propósito de lograr cambios favorables que beneficien a todos.					X
Liderazgo: Capacidad para influir positivamente en un colectivo, haciendo que se trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.					X
Sentido de pertenencia: Arraigo y afecto por la Institución. Generar, asumir y transmitir el conjunto de valores y principios institucionales.					X

I. Identificación del Cargo:

Nombre: Auxiliar de mercadeo y servicios creativos

Código: MF-04

Área o Dependencia a la que está adscrito: Técnico de cocina

Reporta o depende de: Dirección del Técnico de Cocona

Cargos que dependen directamente: Ninguno

II. Descripción del cargo:

Objetivo: Apoyar en la realización el diseño de piezas de comunicación tanto internas como externas de la organización. Fortalecer la comunicación estratégica y la visibilidad de la marca institucional, respetando los estándares y lineamientos de la marca.

Funciones:

1. Brindar apoyo administrativo al departamento de Marketing y Servicio al Cliente.
 2. Obtener y preparar información escrita para incluir en los medios de comunicación de la empresa, tales como boletines, revistas, página electrónica, entre otros.
 3. Realizar el diseño de piezas gráficas de comunicación para diferentes canales de la organización.
 4. Proponer el desarrollo de material audiovisual y estar en constante apoyo en procesos de comunicaciones internas y externas.
 5. Recopilar y asistir en el procesamiento periódico de las estadísticas, mediciones e indicadores de gestión de la empresa y cada una de sus marcas.
-

III. Requisitos

- **Educación formal:** Técnico o profesional en carreras a fin
-

- **Experiencia requerida:** Mínimo años de experiencia como asistente de mercadeo

IV. Competencias para el cargo

A. Competencias cognitivas

Conocimientos específicos requeridos:

- Poseer conocimiento en herramientas informáticas para realizar flyers, presentaciones etc.
- Conocimiento en ingles básico

B. Competencias Procedimentales (Habilidades y destrezas)

Competencia	Nivel Requerido				
	1	2	3	4	5
Planeación					
Planeación y programación, de manera estratégica y prospectiva: capacidad para lograr objetivos de manera efectiva, minimizando los riesgos y determinando las acciones pertinentes a seguir.					X
Formulación de proyectos: capacidad para elaborar y gestionar propuestas específicas, con objetivos, metas claras y presupuestos.			X		
Orientación al logro: capacidad para encaminar actos a la obtención de objetivos, actuando con diligencia para satisfacer necesidades.			X		
Toma de decisiones: capacidad de elegir las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados.					X
Organización					
Diseño y elaboración de estadísticas e informes: capacidad de aplicación de conocimientos técnicos específicos, capacidad para buscar, ordenar, sintetizar y presentar información bajo determinados criterios.			X		
Distribución y asignación de tareas: capacidad para delegar o entregar actividades o acciones específicas a colaboradores, empleando procesos técnicos.			X		

Dirección – Ejecución	
Uso de tecnologías: capacidad de aprovechar las herramientas tecnológicas en diferentes actividades de ejecución.	X
Trabajo en equipo: capacidad para dirigir o compartir conjuntos de personas con habilidades y experiencias complementarias y metas en común.	X
Calidad. Capacidad para conceptualizar con rigor y acierto el señalamiento y verificación de especificaciones de actividades llevadas a cabo.	X
Manejo de información y comunicación: capacidad para interpretar y administrar uso de información interna y externa, de manera clara y coherente.	X
Manejo adecuado de recursos: capacidad para administrar y lograr el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.	X
Control	
Evaluación de logros y resultados: capacidad para identificar, determinar o verificar el logro o cumplimiento de objetivos establecidos.	X
Diseño, implementación y seguimiento a indicadores: capacidad de formular, aplicar y evaluar objetivamente mediciones para el cumplimiento de estándares de proceso o logro de objetivos de proyectos, previamente definidos.	X
C. Competencias Actitudinales (Conductas o actitudes personales)	
Competencia	Nivel Requerido
	1 2 3 4 5
Creatividad: interés por generar nuevas ideas o conceptos.	X
Innovación y apertura al cambio: disposición permanente para crear, mejorar o modificar paradigmas establecidos.	X

Proactividad e iniciativa: disposición para proponer y desarrollar procedimientos y métodos que permiten mejorar procesos frente a la Misión Institucional.	X
Capacidad de escucha: estar dispuesto positivamente a las ideas de otros.	X
Asertividad: forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.	X
Relaciones interpersonales: disposición para establecer y mantener estrategias de integración y buen trato con directivos, compañeros y colaboradores, generando ambientes laborales de cordialidad y respeto.	X
Crítica constructiva: sugerir para construir, propósito de lograr cambios favorables que beneficien a todos.	X
Liderazgo: Capacidad para influir positivamente en un colectivo, haciendo que se trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.	X
Sentido de pertenencia: Arraigo y afecto por la Institución. Generar, asumir y transmitir el conjunto de valores y principios institucionales.	X

Tabla 39

Manual de funciones Docente de cocina

I. Identificación Del Cargo:
Nombre: Docente de cocina
Código: MF-05
Área o Dependencia a la que está adscrito: Curso Técnico
Reporta o depende de: Jefe de área de Técnico de Cocina
Cargos que dependen directamente: Estudiantes

II. Descripción del Cargo:

Objetivo: Enseñar conocimientos teóricos y prácticos sobre técnicas culinarias, ingredientes, y la cultura gastronómica. Incentivar la creatividad culinaria, permitiendo a los estudiantes experimentar con sabores y presentaciones innovadoras. Este aspecto es crucial para preparar a los futuros chefs a adaptarse a las tendencias del mercado

Funciones:

1. Realizar todas las operaciones requeridas en la cocina
2. Cumplir con los horarios de trabajo según contrato.
3. Mantener un registro ordenado de los inventarios de su especialidad en los registros dispuestos.
4. Preparar con calidad los platos en todo el proceso (porcionamiento, preparaciones previas, montaje, ingredientes, decoración y servicio).

III. Requisitos

Educación formal:

- Ingeniería o licenciatura en carreras a fines
- Manejo de Word, email, Excel básico

Experiencia requerida: Mínimo 2 años en docencia especialmente en cocina

IV. Competencias para el cargo

A. Competencias cognitivas

Conocimientos específicos requeridos:

- Manejo de manipulación de alimentos
 - Conocimiento en inglés básico
-

- Normatividad de sanidad

B. Competencias Procedimentales (Habilidades y destrezas)

Competencia	Nivel Requerido				
	1	2	3	4	5
Planeación					
Planeación y programación, de manera estratégica y prospectiva: capacidad para lograr objetivos de manera efectiva, minimizando los riesgos y determinando las acciones pertinentes a seguir.					X
Formulación de proyectos: capacidad para elaborar y gestionar propuestas específicas, con objetivos, metas claras y presupuestos.					X
Orientación al logro: capacidad para encaminar actos a la obtención de objetivos, actuando con diligencia para satisfacer necesidades.					X
Toma de decisiones: capacidad de elegir las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados.					X
Organización					
Diseño y elaboración de estadísticas e informes: capacidad de aplicación de conocimientos técnicos específicos, capacidad para buscar, ordenar, sintetizar y presentar información bajo determinados criterios.					X
Distribución y asignación de tareas: capacidad para delegar o entregar actividades o acciones específicas a colaboradores, empleando procesos técnicos.					X
Dirección – Ejecución					
Uso de tecnologías: capacidad de aprovechar las herramientas tecnológicas en diferentes actividades de ejecución.					X
Trabajo en equipo: capacidad para dirigir o compartir conjuntos de personas con habilidades y experiencias complementarias y metas en común.					X

Calidad. Capacidad para conceptualizar con rigor y acierto el señalamiento y verificación de especificaciones de actividades llevadas a cabo.	X
Manejo de información y comunicación: capacidad para interpretar y administrar uso de información interna y externa, de manera clara y coherente.	X
Manejo adecuado de recursos: capacidad para administrar y lograr el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.	X
Control	
Evaluación de logros y resultados: capacidad para identificar, determinar o verificar el logro o cumplimiento de objetivos establecidos.	X
Diseño, implementación y seguimiento a indicadores: capacidad de formular, aplicar y evaluar objetivamente mediciones para el cumplimiento de estándares de proceso o logro de objetivos de proyectos, previamente definidos.	X
C. Competencias Actitudinales (Conductas o actitudes personales)	
Competencia	Nivel Requerido
	1 2 3 4 5
Creatividad: interés por generar nuevas ideas o conceptos.	X
Innovación y apertura al cambio: disposición permanente para crear, mejorar o modificar paradigmas establecidos.	X
Proactividad e iniciativa: disposición para proponer y desarrollar procedimientos y métodos que permiten mejorar procesos frente a la Misión Institucional.	X
Capacidad de escucha: estar dispuesto positivamente a las ideas de otros.	X
Asertividad: forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.	X

Relaciones interpersonales: disposición para establecer y mantener estrategias de integración y buen trato con directivos, compañeros y colaboradores, generando ambientes laborales de cordialidad y respeto.	X
Crítica constructiva: sugerir para construir, propósito de lograr cambios favorables que beneficien a todos.	X
Liderazgo: Capacidad para influir positivamente en un colectivo, haciendo que se trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.	X
Sentido de pertenencia: Arraigo y afecto por la Institución. Generar, asumir y transmitir el conjunto de valores y principios institucionales.	X

Tabla 40

Manual de funciones estudiante de cocina

I. Identificación del cargo:
Nombre: Estudiante de cocina
Código: MF-06
Área o Dependencia a la que está adscrito: Curso Técnico
Reporta o depende de: Docente de Técnico de Cocina
Cargos que dependen directamente: Ninguno
II. Descripción del cargo:
Objetivo: Asistir al docente de cocina en la cocina para la correcta ejecución de la operación, cumpliendo los estándares de calidad, oportunidad, higiene y limpieza además de encargarse del recibo y almacenamiento como también inventario de los mismos por medio de formatos.

Funciones:

1. Prestar el servicio de apoyar en la preparación de los alimentos.

2. Manejo y cuidado de equipos, herramientas de cocina.

3. Recibir los insumos de alimentos y almacenarlos de acuerdo a las normas establecidas por el restaurante y mantener al día el inventario de los mismos.

III. Requisitos

- **Educación formal:** Realizar hasta noveno grado de secundaria

- **Experiencia requerida:** Tener conocimientos básicos de cocina

IV. Competencias para el cargo

A. Competencias Cognitivas

Conocimientos específicos requeridos:

- Saber términos básicos de cocina

- Conocimiento en inglés básico

B. Competencias Procedimentales (Habilidades y destrezas)

Competencia	Nivel Requerido				
	1	2	3	4	5
Planeación					
Planeación y programación, de manera estratégica y prospectiva: capacidad para lograr objetivos de manera efectiva, minimizando los riesgos y determinando las acciones pertinentes a seguir.					X
Formulación de proyectos: capacidad para elaborar y gestionar propuestas específicas, con objetivos, metas claras y presupuestos.					X

Orientación al logro: capacidad para encaminar actos a la obtención de objetivos, actuando con diligencia para satisfacer necesidades.	X
Toma de decisiones: capacidad de elegir las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados.	X
Organización	
Diseño y elaboración de estadísticas e informes: capacidad de aplicación de conocimientos técnicos específicos, capacidad para buscar, ordenar, sintetizar y presentar información bajo determinados criterios.	X
Distribución y asignación de tareas: capacidad para delegar o entregar actividades o acciones específicas a colaboradores, empleando procesos técnicos.	X
Dirección – Ejecución	
Uso de tecnologías: capacidad de aprovechar las herramientas tecnológicas en diferentes actividades de ejecución.	X
Trabajo en equipo: capacidad para dirigir o compartir conjuntos de personas con habilidades y experiencias complementarias y metas en común.	X
Calidad. Capacidad para conceptualizar con rigor y acierto el señalamiento y verificación de especificaciones de actividades llevadas a cabo.	X
Manejo de información y comunicación: capacidad para interpretar y administrar uso de información interna y externa, de manera clara y coherente.	X
Manejo adecuado de recursos: capacidad para administrar y lograr el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.	X

Control					
Evaluación de logros y resultados: capacidad para identificar, determinar o verificar el logro o cumplimiento de objetivos establecidos.					X
Diseño, implementación y seguimiento a indicadores: capacidad de formular, aplicar y evaluar objetivamente mediciones para el cumplimiento de estándares de proceso o logro de objetivos de proyectos, previamente definidos.					X
C. Competencias Actitudinales (Conductas o actitudes personales)					
Competencia	Nivel Requerido				
	1	2	3	4	5
Creatividad: interés por generar nuevas ideas o conceptos.				X	
Innovación y apertura al cambio: disposición permanente para crear, mejorar o modificar paradigmas establecidos.				X	
Proactividad e iniciativa: disposición para proponer y desarrollar procedimientos y métodos que permiten mejorar procesos frente a la Misión Institucional.				X	
Capacidad de escucha: estar dispuesto positivamente a las ideas de otros.				X	
Asertividad: forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada.				X	
Relaciones interpersonales: disposición para establecer y mantener estrategias de integración y buen trato con directivos, compañeros y colaboradores, generando ambientes laborales de cordialidad y respeto.				X	
Crítica constructiva: sugerir para construir, propósito de lograr cambios favorables que beneficien a todos.				X	
Liderazgo: Capacidad para influir positivamente en un colectivo, haciendo que se trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.				X	

Sentido de pertenencia: Arraigo y afecto por la Institución.	X
Generar, asumir y transmitir el conjunto de valores y principios institucionales.	

2.4 Caracterización de procesos

Es una herramienta usada para describir cómo funciona un proceso.

- Sirve para divulgar al personal encargado del proceso
- Lo que se debe hacer, tener, cumplir y hacer seguimiento
- Para aclarar al equipo del proceso que se debe conseguir
- Planificar auditorias y verificar el cumplimiento

A continuación, se encuentran las caracterizaciones respectivas al mapa de procesos que tiene el Técnico en Cocina.

Tabla 41

Caracterización de procesos

No	Cargo	Código
1	Planeación Estratégica	CP-PL-01
2	Cocina	CP-C-01
3	Compras	CP-COM-01
4	Contabilidad	CP-CO-01
5	Almacén	CP-A-01
6	Recursos Humanos	CP-RH-01

Tabla 42

Proceso Planeación estratégica

Categorización		Código: CP-PL-01		
		Versión: 01		
		Vigencia: 2024		
Nombre del proceso: Planeación estratégica				
Responsable: Coordinador Académico				
Objetivo: Administrar los procedimientos a largo y mediano plazo para cumplir con los objetivos de la empresa, identificando las oportunidades del entorno.				
Alcance: Este proceso se aplica desde analizar la situación actual, hasta realizar seguimiento a la organización.				
Entradas	Proveedor	Actividad	Salida	Cliente
Estructura organizacional. Diagnostico interno y externo Lineamientos organizacionales	Todos los P procesos	Elaborar un plan estratégico para un buen funcionamiento de la empresa Formular un plan de seguimiento para comprobar si se están llevando a cabo los procedimientos de manera correcta.	Plan de estratégico Plan de seguimiento	Todos los procesos
Misión Visión Objetivos	Planeación estratégica Gerencia general	H	Desarrollar el plan de seguimiento para lograr para el control de los procesos	Todos los procesos

Informe del plan estratégico	Planeación estratégica	V	Analizar si el plan estratégico funciona de manera adecuada	Evaluar está el plan de manera adecuada	Resultados del plan estratégico	Todos los procesos
Informe del plan de seguimiento			Verificar la información del plan de seguimiento de cada proceso		Si se cumplió con el plan de seguimiento a cada proceso	
Auditorias. Lineamientos empresariales. Estructura organizacional.	Todos los Procesos Planeación estratégica	A	Tomar acciones correctivas y de mejoramiento que ayuden a prevenir y corregir los posibles errores que se encuentren en los procesos en los respectivos planes	Plan estratégico y de seguimiento y control		Todos los procesos

Tabla 43

Proceso de cocina

Caracterización	Código: CP-C-01
	Versión: 01
	Vigencia: 2024
Nombre del Proceso: Cocina	
Responsable: Docente del técnico	
Objetivo: Ofrecer platos de alta calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente.	

Alcance: El alcance incluye todas las actividades desde la planificación del menú hasta la entrega final del plato al cliente, abarcando la gestión eficiente de recursos y el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad alimentaria.

Entradas	Proveedor	Actividad	Salida	Cliente
Revisión de minuta de clases: elementos ingredientes y utensilios necesarios para cumplir con la minuta de clases	Todos los P	Elaborar listado de los elementos, ingredientes y utensilios necesarios para cumplir con la minuta de clases	Listado de ingredientes y utensilios necesarios para cumplir con la minuta de clases	Proceso de cocina
Utilización de elementos, ingredientes y utensilios necesarios para cumplir con la minuta de clases	Todos los H	Preparar la receta establecida en la minuta de clases	Receta establecida en la minuta de clases	Proceso de cocina
Docentes y estudiantes capacitados que ejecutan las tareas culinarias	Procesos de cocina	Inspeccionar los platos terminados para asegurar que cumplan con los estándares	Realizar ajustes en la minuta de clases	Proceso de cocina

				establecidos en la minuta de clases		
				Recopilar un de feedback de la receta para identificar áreas de mejora.		
Revisión de técnicas culinarias para la realización de platos	de	Proceso de cocina	de A	Evaluar la receta preparada para posibles mejoras. Realizar modificaciones basadas en el feedback recibido o cambios en la disponibilidad de ingredientes.	Tomar decisiones correctivas para el mejoramiento de técnicas culinarias para el diseño y elaboración del menú	Proceso de cocina

Tabla 44

Proceso compras

				Código: CP-COM-01
				Versión: 01
				Vigencia: 2024
Nombre del proceso: Compras				
Responsable: Jefe de Compras				
Objetivo: Adquirir las materias primas, suministros y materiales necesarios para el buen funcionamiento administrativo y operativo de la empresa.				
Alcance: Este proceso inicia desde la recolección de necesidades por parte de las áreas de la empresa hasta la adquisición y puesta en marcha de los mismos en la organización.				

Entradas	Proveedor	Actividad	Salida	Cliente
Presupuesto de compra de cada área de la empresa	Presupuesto de Todos los procesos	P Planificar las necesidades de compra de los suministros, materias primas y materiales necesarios para la empresa.	Listado de necesidades de compra para las áreas de la empresa	Todos los procesos
Necesidades de suministro y materiales de las áreas de la empresa.	Inventarios	Elaborar listado de los posibles proveedores para el desarrollo de la compra.	Listado de posibles proveedores	
Listado de proveedores de la empresa.				
Plan de compras	Compras	H Desarrollar las compras de aquellas áreas de acuerdo al presupuesto de la empresa	Adquisición de suministros, materias primas y materiales.	Todos los procesos
Listado de posibles proveedores	Presupuesto de Todos los procesos	Realizar las actividades necesarias para la selección de los proveedores.	Proveedores seleccionados	
Informe de seguimiento de los procesos de la empresa	Todos los procesos	V Hacer seguimiento respecto a la realización de las compras	Planes de seguimiento a las compras	Todos los procesos

Informe de auditorias			Evaluar la contratación con los proveedores seleccionados.	Evaluación de los proveedores	Proceso de Gestión de la Calidad
Planes de compra de los suministros y materiales.	Compras y Inventarios	A	Corregir las falencias detectadas en los planes de compra de los suministros y materiales.	Registros de las falencias detectadas.	Proceso de seguimiento y control
Informe de seguimiento a los proveedores.	Auditoria		Dar tratamiento a la lista de proveedores con los que haya inconvenientes.		Proceso de Gestión de la calidad

Tabla 45

Proceso almacén

Caracterización	Código: CP-A-01
	Versión: 01
	Vigencia: 2024
Nombre del proceso: Almacén	
Responsable: Jefe fe Almacén	
Objetivo: Optimizar los procesos de recepción, custodia y despacho de insumos para garantizar la disponibilidad de los mismos y la satisfacción del cliente.	
Alcance: Este proceso inicia desde la revisión de las compras hasta la optimización de recepción, custodia y despacho de los mismos.	

Entradas	Proveedor	Actividad	Salida	Cliente
Requisiciones de compra	Todos los procesos Compras	P Revisar la requisición de compras	Procedimientos documentales	Todos los procesos.
Requisición de compras aprobada	Proveedores que entregan los productos	H Recepcionar los productos Almacenar los productos Gestionar el inventario de manera eficiente	Productos almacenados Productos despachados a sus áreas Documentación generada	Todos los procesos
Registros de recepción Registro inventario Reportes de despacho	Evaluar el desempeño de los proveedores	V Realizar auditorías para verificar el cumplimiento de los procedimientos y normas Identificar las no conformidades y las oportunidades de mejora	Reportes de análisis de Identificación de no conformidades	Todos los procesos
Resultados de la verificación	Implementar acciones correctivas con los proveedores	A Implementar las acciones correctivas preventiva necesarias para	Plan de acción Procedimientos actualizados	Comunicación de las mejoras implementadas en todos los procesos

Oportunidades de mejora	de que cumplan	no	solucionar las inconformidades
			Capacitar al personal en los nuevos procedimientos

Tabla 46

Caracterización Contabilidad

Caracterización		Código: CP-CO-01				
		Versión: 01				
		Vigencia: 2024				
Nombre del Proceso: Contabilidad						
Responsable: Contador						
Objetivo: Gestionar la información de la situación financiera de la empresa, con el fin de optimizar los recursos y mejorar el funcionamiento de la misma.						
Alcance: Este proceso inicia desde el primer movimiento de ingreso y egreso, hasta el seguimiento de los informes financieros.						
Entradas	Proveedor	Actividad	Salida	Cliente		
Direccionamiento estratégico Informe mensual de los estados financieros de la empresa	Planeación estratégica Contabilidad facturación y tesorería	P Formular políticas contables acordes al direccionamiento de la empresa Elaborar un presupuesto mensual para los gastos de la empresa	Políticas contables empresariales Plan de presupuesto mensual	Contabilidad		
Políticas contables Estados financieros Presupuestales	Planeación estratégica Gerencia general	H Realiza las políticas establecidas de acuerdo al direccionamiento Estratégico. Realizar el presupuesto mensual que cubra todos los gastos	Documento de que contenga las políticas contables Presupuesto de gastos	Contabilidad		

Informe de Contabilidad, Facturación y tesorería al direccionamiento de la empresa Plan de presupuesto	V	Revisar la efectividad de las políticas contables. Verificar si el presupuesto cubre todos los gastos empresariales	la Políticas establecidas y controladas Identificar fallas en el presupuesto	Contabilidad
Informe de estados financieros aplicadas Estados financieros presupuestales corregidos	A	Dar tratamiento de mejoras a las políticas contables Ejecutar acciones correctivas preventivas presupuesto gastos	Políticas contables corregidas y Estados financieros de aprobados	Contabilidad

Tabla 47

Caracterización Recursos Humanos

Caracterización					Código: CP-RH-01	
					Versión: 01	
					Vigencia: 2024	
Nombre del Proceso: Recursos Humanos						
Responsable: jefe de recursos humanos						
Objetivo: Gestionar la información de la situación financiera de la empresa, con el fin de optimizar los recursos y mejorar el funcionamiento de la misma.						
Alcance: Gestionar las competencias del talento humano de la empresa de manera eficiente y oportuna para el desarrollo de un ambiente favorable.						
Entradas	Proveedor		Actividad		Salida	Cliente
Necesidades de proveer de los procesos de la empresa Informes de presupuesto	Todos los procesos Gestión de recursos humanos Contabilidad	P	Elaborar convocatoria para el cargo solicitado Planificar el procedimiento de selección		Apertura de convocatoria Empleados seleccionados	Todos los procesos
Apertura de convocatoria Plan de selección personal	Todos los procesos Recursos humanos.	H	Desarrollar la convocatoria para el cargo solicitado. Realizar la planificación de selección.		Convocatoria para cargos solicitados.	Todos los procesos
Informe de apertura convocatoria Pruebas para el plan de selección	Recursos humanos	V	Verificar convocatoria para los cargos solicitados Evaluar entrevistas y exámenes referentes al cargo solicitado		La convocatoria si cumple con los cargos solicitados Evaluar los resultados	Todos los procesos

Correcto cumplimiento de la convocatoria	Recursos humanos	A	Dar tratamiento de mejora a las convocatorias de los cargos solicitados Ejecutar acciones correctivas y preventivas en las entrevistas y exámenes al cargo solicitado	Mejoras realizadas a los las nuevas procesos convocatorias	Todos los procesos
Evaluar resultados arrojados				Cumple con el perfil de cargo que se solicitado.	

3 Conclusiones

El manual actúa como una herramienta que no solo documenta los procesos actuales, sino que también facilita la identificación de áreas de mejora. Esto contribuye a un ciclo de mejora continua, donde se pueden ajustar y optimizar los procedimientos de manera regular

La recolección de información sobre las actividades diarias del técnico en cocina ha permitido identificar las tareas clave que desempeña, como la preparación de ingredientes, la cocción de alimentos y el mantenimiento de la higiene en la cocina. Esta información es vital para entender el rol integral del técnico en el proceso culinario.

Al definir claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto, se minimizan las duplicidades y se mejora la comunicación interna. Esto es esencial para el correcto funcionamiento de la organización y para asegurar que cada miembro del equipo entienda su papel dentro de los procesos

La caracterización de los procesos del técnico en cocina del Instituto Comfamiliar de Nariño ha evidenciado la importancia de estandarizar las prácticas operativas. Se ha observado que la implementación de procedimientos claros contribuye a la eficiencia y a la calidad del servicio, así como a la satisfacción del cliente.

Un manual de procesos y procedimientos contribuye a la optimización de los recursos, tanto humanos como materiales, al establecer prácticas eficientes y efectivas que reducen los desperdicios y mejoran la productividad

La elaboración del manual de procesos y procedimientos ha sido un paso crucial para formalizar las prácticas del técnico en cocina. Este manual no solo sirve como guía para los nuevos empleados, sino que también establece un marco de referencia para la capacitación continua y la mejora de los procesos existentes.

4 Recomendaciones

Es fundamental que el manual de procesos y procedimientos se revise y actualice de manera regular. Esto garantiza que la información refleje las prácticas actuales y se adapte a cambios en la organización, tecnología o normativas. Se sugiere establecer un calendario de revisión anual.

Es fundamental realizar revisiones periódicas del manual de procesos y procedimientos para adaptarlo a cambios en las normativas, tendencias culinarias y necesidades del mercado. Esto garantizará su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo.

Implementar programas de capacitación continua para el personal sobre el uso del manual. Esto no solo facilitará su comprensión y aplicación, sino que también fomentará una cultura de mejora continua y compromiso con los estándares establecidos.

Después de implementar el manual, es recomendable realizar evaluaciones periódicas para medir su impacto en la eficiencia y calidad de los procesos. Esto permitirá realizar ajustes necesarios y demostrar el valor del manual a la dirección.

Reforzar la capacitación en normas de higiene y seguridad alimentaria es esencial. Se recomienda realizar auditorías internas para asegurar que se cumplan estas normativas y que el personal esté consciente de su importancia.

Implementar un sistema de evaluación del desempeño basado en los procesos establecidos en el manual. Esto permitirá identificar áreas de mejora y reconocer el buen desempeño del personal, contribuyendo a su desarrollo profesional.

Referencias bibliográficas

- Campbell, A., Goold, M., & Alexander, M. (1997). *Estrategia en acción: Cómo implementar con éxito estrategias y planes de negocio*. Prentice Hall.
- Cardona, D. (s.f.). *Propuesta plan de direccionamiento estratégico para la empresa de transportes Occar*. SAS. Edu.co.
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10156/T07818.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.). FT Publishing International.
- Constitución Política de Colombia. (1991). Artículo 49. <https://www.constitucioncolombia.com>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2020). *Business research methods* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Dessler, G. (2021). *Human resource management* (13th ed.). Pearson.
- Drucker, P. F. (1954). *La práctica de la administración*. Harper & Row.
- El entorno de la empresa y sus efectos. (n.d.). Sage. <https://www.sage.com/es-es/blog/el-entorno-de-la-empresa-y-sus-efectos/>
- Gestión logística: Propuesta estratégica para implementar un proyecto de control de transporte. (n.d.). Udd.cl. <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/69be88fb-bfe6-4b35-86e2-1d8c442f9a89/content>
- García Ospina, C. A. (2021). *Manual de procesos y procedimientos*. Empresa de Seguridad del Oriente S.A.A ESO Rionegro S.A.S. <https://eso.gov.co/wp-content/uploads/2022/09/ESO-Manual-de-Procesos-y-Procedimientos.pdf>

Hernández-Enríquez, O., Matos-Mosqueda, L., & Benítez-Cortés, I. (2020). *Procedimiento para el diseño y desarrollo de la gestión por procesos de alimentos y bebidas: Artículo de investigación*. Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun, 4(7 ed. esp.), 79–93. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic.0075>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2020). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

International Organization for Standardization (ISO). (n.d.). *ISO 22000:2018 food safety management systems*. ISO. <https://www.iso.org/standard/65464.html>

Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administración: Una perspectiva global* (14ª ed.). McGraw-Hill Education.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principios de marketing*. Pearson Educación.

Munch, L., & Ángeles, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación*. Trillas.

Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Pérez, C. (2022). *Gestión administrativa de calidad: Estudio empírico en instituciones de formación gastronómica*. *Infometric@-Serie Sociales y Humanas*, 5(1).

Porter, M. E. (1980). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. CECSA.

Porter, M. E. (1985). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Free Press.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.

Yin, R. K. (2018). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). SAGE Publications.

Vargas, I. R., Payrol, J. A., & Quijano, M. M. (2019). El enfoque de procesos, su concreción en un manual de gestión institucional. *Revista Boletín Redipe*, 8(3), pp. 125-134.

Anexos

Anexo A. Formato de observación directa

Condiciones de Establecimiento	Si	No
Separación de los alimentos en congelación		
Almacenamiento seco en buenas condiciones		
Cámaras de refrigeración en buenas condiciones		
Cámaras de congelación en buen estado		
Control de T ^a en refrigeración y congelación		
Almacenamiento de alimentos en envases herméticos		
Total		
Indicadores Infraestructura	Si	No
Suelo de material liso impermeable		
Paredes en buen estado		
Puertas y ventanas en buen estado Estructuras elevadas en buen estado		
Área de trabajo suficientemente amplia		
Mesas de trabajo de acero inoxidable		
Iluminación adecuada		
Ventilación adecuada		
Fregaderos para alimentos y menaje separados		
Sanitarios para el personal		
Sistema de evacuación de aguas residuales Zona de desechos		
Área de recolección y clasificación de basura alejada del área de preparación de alimentos		
Provisión de toallas de papel de un solo uso		
Dispensador de jabón líquido y gel antibacterial		
Estanterías para menaje y vajilla de acero inoxidable		

Total		
Control de Plagas	Si	No
Instalaciones libres de plagas		
Empresa especializada contratada		
Rejillas en los sumideros		
Artículos para contrarrestar plagas		
Programa escrito de control de plagas		
Total		
Limpieza Y Sanitación	Si	No
Programa escrito de limpieza		
Se evita la contaminación		
Limpieza de menaje y vajilla		
Eliminación de restos de comida		
Remojado y enjuagado de materiales		
Desinfección con agua caliente		
Limpieza de suelos		
Limpieza de paredes		
Clasificación de basura		
Desinfección de vegetales		
Total		
Capacitación del Personal	Si	No
Capacitación del personal en manipulación de alimentos		
Capacitación del personal en técnicas de limpieza		
Capacitación del personal en enfermedades de transmisión alimentaria		
Capacitación del personal en buenas prácticas de manufactura		
Capacitación del personal en higiene personal		

Total		
Materia Prima	Si	No
Proviene de establecimientos adecuados		
MP almacenada correctamente		
Registro de materia prima		
Desinfección de vegetales		
Reutilización de MP		
Total		