

**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
(Resumen Analítico)**

***DESIGN OF THE MANUAL OF PROCESSES AND PROCEDURES FOR THE
KITCHEN TECHNICIAN OF THE NARIÑO COMMUNITY INSTITUTE OF THE
CITY OF SAN JUAN DE PASTO
(Analytical Summary)***

Autores (*Authors*): ORTEGA CIFUENTES, Tatiana Gisella

Facultad (*Faculty*): de FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS.

Programa (*Program*): de ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Asesor (*Support*): MG. NATHALY CHAMORRO CHAMORRO

Fecha de terminación del estudio (*End of the research*): SEPTIEMBRE 2024

Modalidad de Investigación (*Kind of research*): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVE

DISEÑO
MANUAL
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
TÉCNICO EN COCINA
INSTITUTO COMFAMILIAR

KEY WORDS

*DESIGN
MANUAL
PROCESSES AND PROCEDURES
KITCHEN TECHNICIAN
FAMILY INSTITUTE*

RESUMEN: el Instituto Comfamiliar de Nariño oferta cada 6 meses un técnico en cocina con una duración de dos semestres (960 horas); actualmente la empresa carece 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.

La metodología de investigación se fundamenta en un enfoque mixto, con un enfoque empírico analítico de tipo deductivo. En el trabajo de campo se tuvo como fuentes primarias, el personal que labora en el instituto técnico Comfamiliar de Nariño, como el gerente, directora del instituto, jefe de cocina y docente y como fuentes secundarias Internet, libro, revistas, trabajos de grado relacionados con la gestión de calidad mediante el método de la observación directa y la información documental, las cuales, permitieron obtener una visión completa y detallada de cualquier situación o fenómeno.

Esto permitió, concluir con la caracterización de los procesos y con una propuesta de un manual de procesos y procedimientos del técnico en cocina del Instituto Comfamiliar de Nariño.

ABSTRACT: *the Comfamiliar Institute of Nariño offers a kitchen technician every 6 months with a duration of two semesters (960 hours); Currently the company lacks a document that allows identifying the structure and processes of an organization; The lack of these necessary elements means that the company does not have an effective organizational memory and that the implementation and measurement of its activities is not very functional.*

For this reason, this project focuses on the development of a manual of processes and procedures for the kitchen technician of the Comfamiliar Institute of Nariño; which will help to show in an orderly and systematized manner the necessary information required by each position, including the characterization of processes, description of procedures, responsibilities and functions of each position.

The research methodology is based on a mixed approach, with an empirical, analytical, deductive approach. In the field work, the staff who work at the Comfamiliar technical institute of Nariño, such as the manager, director of the institute, head chef and teacher, were used as primary sources, and the Internet, books, magazines, and related degree works were used as secondary sources. with quality management through the method of direct observation and documentary information, which allowed us to obtain a complete and detailed vision of any situation or phenomenon.

This allowed us to conclude with the characterization of the processes and with a proposal for a manual of processes and procedures for the kitchen technician of the Comfamiliar Institute of Nariño.

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 permitió 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

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.

CONCLUSIONS: *The manual acts as a tool that not only documents current processes, but also facilitates the identification of areas for improvement. This contributes to a cycle of continuous improvement, where procedures can be adjusted and optimized on a regular basis.*

The collection of information on the daily activities of the kitchen technician made it possible to identify the key tasks performed, such as preparing ingredients, cooking food, and maintaining hygiene in the kitchen. This information is vital to understanding the integral role of the technician in the culinary process.

By clearly defining the functions and responsibilities of each position, duplication is minimized and internal communication is improved. This is essential for the proper functioning of the organization and to ensure that each team member understands their role within the processes.

A process and procedure manual contributes to the optimization of resources, both human and material, by establishing efficient and effective practices that reduce waste and improve productivity

The preparation of the processes and procedures manual has been a crucial step to formalize the kitchen technician's practices. This manual not only serves as a guide for new employees, but also establishes a framework for ongoing training and improvement of existing processes.

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.

RECOMMENDATIONS: *It is essential that the processes and procedures manual be reviewed and updated on a regular basis. This ensures that information reflects current practices and adapts to changes in the organization, technology or regulations. It is suggested to establish an annual review schedule.*

It is essential to carry out periodic reviews of the processes and procedures

manual to adapt it to changes in regulations, culinary trends and market needs. This will ensure its relevance and effectiveness over time.

Implement ongoing training programs for staff on the use of the manual. This will not only make it easier to understand and apply, but will also foster a culture of continuous improvement and commitment to established standards.

After implementing the manual, it is advisable to carry out periodic evaluations to measure its impact on the efficiency and quality of the processes. This will allow necessary adjustments to be made and demonstrate the value of the manual to management.

Reinforcing training in hygiene and food safety standards is essential. It is recommended that internal audits be carried out to ensure that these regulations are met and that staff are aware of their importance.

Implement a performance evaluation system based on the processes established in the manual. This will allow us to identify areas for improvement and recognize the good performance of staff, contributing to their professional development.