

RESUMEN

La gestión por procesos es una forma de organización en la que debe sobresalir la visión del cliente sobre las actividades de la empresa, este término es de gran relevancia en los negocios, ya que aporta eficiencia, productividad, control y agilidad en cada una de los procesos que se realiza, y, el resultado se ve evidenciado en las utilidades del negocio.

El estudio está centrado en la búsqueda de un modelo de gestión por procesos para mejorar la eficiencia en el Bar Marisquería “A Donde Danilo”, donde se planteó el diseño de una ficha por procesos como el flujograma del mismo, y, para la obtención de aquello se requirió la investigación en temas relacionados a la gestión por procesos, entre ellos; ficha de procesos, información requerida para el desarrollo de una ficha, elaboración de flujograma, los objetivos que abarcan un flujograma y los tipos existentes de flujograma.

Además, el estudio abarcó una exploración de campo, ya que se vio en la necesidad de recurrir a dicho negocio, para obtener información acerca del funcionamiento del mismo, tomando en cuenta la atención al cliente y el tiempo de ejecución de cada uno de los procesos, así mismo, se utilizó el método exploratorio – descriptivo.

Finalmente, el instrumento de recolección de datos requerido fue la entrevista, donde se elaboró un cuestionario de 6 preguntas dirigidas al gerente - propietario de dicho negocio, y, el resultado obtenido fue que en el negocio cada colaborador conoce los deberes y obligaciones que debe cumplir, ofreciendo así al cliente un excelente servicio.

Palabras Claves: eficiencia, gestión, procesos, fichas, flujograma

ABSTRACT

Management by processes is a form of organization in which the client's vision of the company's activities must stand out, this term is of great relevance in business, since it provides efficiency, productivity, control and agility in each of the processes that are carried out, and the result is evidenced in the business profits.

The study is focused on the search for a process management model to improve efficiency in the Seafood Bar "A Donde Danilo", where the design of a file by processes such as its flowchart was proposed, and, to obtain that required research on issues related to process management, among them; Process file, information required for the development of a file, elaboration of a flow chart, the objectives that a flow chart covers and the existing types of flow chart.

In addition, the study covered a field exploration, since it was necessary to resort to said business, to obtain information about its operation, taking into account customer service and the execution time of each of the processes Likewise, the exploratory-descriptive method was used.

Finally, the required data collection instrument was the interview, where a questionnaire of 6 questions was prepared for the manager - owner of said business, and the result obtained was that in the business each employee knows the duties and obligations that must be fulfilled. , thus offering the customer an excellent service.

Keywords: efficiency, management, processes, files, flowchart

CAPITULO I: JUSTIFICACIÓN

(Mallar M. , 2010), menciona que, la calidad implica mejorar la eficacia y eficiencia en la organización, tanto en los procesos y actividades que se desarrolla, pues, se debe estar atento a las necesidades del cliente y a las quejas o muestras de insatisfacción, ya que, para operar de manera eficaz las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados, y, al planificar y controlar los procesos de trabajo, aumentara la capacidad y el rendimiento organizacional.

No obstante, el no tener un control de los procesos genera desperdicios en tiempo de producción y con ello, una mala utilización de los equipos, así mismo, una disminución en la productividad y las ventas.

La productividad de una empresa puede mejorar en la medida en la que se planea, reduciendo costos y tiempos de producción, así como optimizar los recursos, tanto en materiales, como de trabajadores, entre otros factores que dependen de la operación interna (Fontalvo, De la Hoz, & Morelos, 2018).

El Bar Marisquería “A Donde Danilo”, se encuentra ubicado en el cantón Santa Rosa, en la parroquia “Puerto Jelfí”, este negocio se centra en ofrecer a su clientela platos a base de mariscos, la atención que ofrece este restaurante es regular, ya que, los colaboradores no tienen un protocolo establecido, por lo que existe duplicidad en las funciones, pues, propuesta de un modelo de gestión por procesos en este negocio, contribuirá a la mejora de procesos que significa la optimización de efectividad y eficiencia, así como mejorar el control de recursos y mecanismos, generando así un instrumento que facilite las tareas del talento humano, y con ello permita el planteamiento de estrategias que ayuden a incrementar las ventas.

La investigación se basa en la búsqueda de un modelo de gestión que implemente bases y procesos, ya que este instrumento busca la forma en que la organización realice y desarrolle una planificación estratégica para el establecimiento y cumplimiento de los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo, además, permitirá identificar los procesos que tiene la organización y como se llevan a cabo para obtener el servicio o producto final, así mismo, se pretende desarrollar una ficha de procesos que permita al negocio abordar los elementos esenciales para la descripción y el análisis de los procesos, y que este sea mejorado continuamente, finalmente, elaborar un flujograma que ayude a los empleados

Cómo citar este artículo:

APA:

Espinoza-Salazar , K., Gaona-Arcenales, T., Osorio-Ochoa, A., Riofrio-Rodriguez, C., y Sanchez-Niebla , A., (2021). La eficiencia en la búsqueda de un modelo para la mejora de la gestión por procesos, en el cantón Santa Rosa. *Revista Finanzas*, 3(1), 65-82. <https://doi.org/10.33386/rf.2021.3.1>

a desarrollar las tareas en menor tiempo y a su vez que sirva como instrumento de capacitación a los nuevos colaboradores.

Con la implementación, se pretende mejorar la calidad en la atención al cliente y en los procesos que se llevan a cabo para la obtención y salida del servicio, es por ello que se pretende conseguir la disminución de errores, evitar platillos dañinos, con mala presentación y que ponga en juego la salud de los comensales, así mismo, se busca evitar la repetición de trabajo, reduciendo así el consumo de recursos y disminución de los costos.

La investigación pretende obtener bajo un modelo de gestión por procesos para mejorar el manejo en el Bar Marisquería “A Donde Danilo”, también se buscará realizar un diagnóstico situacional del Bar Marisquería “A Donde Danilo”, identificando los principales problemas y causas en la gestión de procesos; y, desarrollar una ficha de procesos y un diagrama de flujo en el negocio, a fin de indicar la secuencia del proceso para la satisfacción de los requerimientos del cliente.

CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

Marco Contextual

La finalidad de realizar este informe es de diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar el manejo en el Bar Marisquería “A Donde Danilo”, debido a que, en la actualidad vivimos en un mundo tan globalizado y competitivo, por ello es importante conocer las exigencias y expectativas que presenta el cliente en este mercado tan cambiante y competitivo.

Puerto Jeli está ubicado en el cantón Santa Rosa, es conocido por ser un lugar competitivo en cuanto a comida gastronómica, pues, el Bar Marisquería “A donde Danilo” es un negocio que se destaca por brindar servicios de comida a base de mariscos, bebidas y snacks de calidad a sus clientes, también, cuenta con una infraestructura acogedora cumpliendo con los protocolos de seguridad y bioseguridad requeridos.

En las empresas es importante la implementación del modelo de gestión por procesos, debido a que ayudan a guiar a una organización para controlar y rediseñar los procesos para el mejoramiento continuo que ayuden a incrementar la competitividad y efectividad de la empresa.

Marco Conceptual

Gestión por procesos.

El modelo de Gestión basada en los Procesos, se dirige a desarrollar la misión de la empresa, a través de la satisfacción de expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, – y a observar que realiza la organización para satisfacerlos, en lugar de enfocarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento. Pero este enfoque no es resultado de una simple idea, sino que viene de los resultados de la experiencia de las empresas que se han orientado en este rumbo (Mallar, 2010).

Por eso, la gestión de procesos se enfoca en todo contexto de la empresa para conocer, comprender y gestionar todos los procesos relacionados entre sí, como un sistema que colabora con la eficacia y eficiencia de toda empresa para alcanzar sus metas y objetivos.

Mapa de procesos.

Un mapa de procesos es un conjunto de gráficos, que son útiles para dar entendimiento a la operación de una empresa, el cual ayuda para mejorar la comunicación en los distintos niveles organizacionales e implantar diversas responsabilidades que acceder en realizar las distintas actividades y de acuerdo con los objetivos estratégicos que la empresa se ha planteado (Brieno, 2013).

Objetivo. El objetivo de llevar a cabo un mapa de procesos, es enseñar gráficamente y por medio de emplear distintos símbolos, los cuales son las acciones que se deben dar en cada uno de los procesos de la empresa, para que una de sus fundamental características sean de manera comprensibles por todos los miembros de la empresa, de igual manera es importante que sea útil, no solo por un elemento de hermosa vista, sino que brinde los medios necesarios para ejecutar las debidas modificaciones en el momento adecuado (Huerta, 2016).

Es por ello, el mapa de procesos ayuda a visualizar cuales son y cómo se relacionan los procesos de una empresa, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades que posee la estructura de la organización, logrando así darle solución a los problemas que surgen dentro de las empresas.

Niveles del mapa de procesos. En el mapa de procesos, los diversos procesos fueron asociados por cuatro niveles importantes, que son definidos de la siguiente manera:

Procesos estratégicos: Estos determinan el accionar de la empresa y guía la toma de decisiones dirigidas a la implementación de estrategias de modo institucional.

Procesos de producción: Este proceso abarca todos los procesos asociados directamente a la producción de los productos y/o servicios del INEC.

Procesos de apoyo: Este proceso encausado dan apoyo a los distintos procesos de producción y suelen distinguir con recursos o insumos que proporcionan para que la Institución pueda producir.

Procesos de evaluación: Contempla los procesos que ayudan a dar seguimiento y verificación de la gestión institucional, colaborando en la investigación de la información producida por los procesos y favoreciendo a la mejora continua (Unidad de Planificación Institucional , 2015).

Ficha de procesos.

La ficha de procesos se puede decir que es el apoyo de información que aspira en recabar todas aquellas características importantes para llevar el debido seguimiento de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014).

Información para una ficha de proceso. La (Escuela Europea de Excelencia, 2013), menciona que la información que debe contener una ficha de procesos es la siguiente: Misión, Propietario del proceso, Límites del proceso, Alcance del proceso, Indicadores del proceso, Variables de control, Inspecciones, Documentos o registros y Recursos.

Flujograma.

Para (Chiavenato, 1993) el flujograma es una gráfica que da a conocer el flujo o la secuencia de rutinas fáciles y sencillas. También tiene como ventaja que indica el seguimiento del proceso, las unidades comprometidas y los responsables de su implementación. En conjunto con su alcance, el este posibilita reflejar las diversas actividades que no son necesarias y observa si la repartición del trabajo está proporcionada de manera igual entre los recursos humanos de la empresa.

Es por eso, que el flujograma en finalidad consiste en la representación gráfica de hechos, situaciones, movimientos y relaciones de distintos modelos por medio de símbolos. También, comprende información complementaria además del método de ejecución de las operaciones, distancias, tiempo.

Objetivo. Según (Acosta , Arellano , & Barrios F, 2009) enfatizan que como objetivo tienen que los flujogramas indican aquel flujo de todo el trabajo de una empresa, es decir, que si se desea seguir preparando cada uno para la actividad deseada y otro para cada persona, se debe mostrar de manera que este señale las distintas interrelaciones y métodos que se dan en relación con los diversos departamentos, secciones e individuos. Todo esto examinándolo de manera que su preparación sea de forma secuencial y cronológica, rehusando todo tipo de inconsistencia al instante de notificar el mensaje.

Tipos de flujograma. Los tipos de flujograma se dan de distintas formas, que se explican detalladamente:

– Vertical: Este tipo se lo conoce como el gráfico de análisis del proceso, en el cual existe columnas tanto verticales como líneas horizontales. En la parte de las columnas verticales se pueden observar los distintos símbolos o convencionales (de operación, transporte, control, espera y archivo), los funcionarios comprometidos en la rutina, el área recorrido para la implementación y el tiempo invertido. También, aquí se enfatiza el seguimiento de la rutina y es de utilidad debido que ayuda a montar una rutina o método con vistas a ofrecer ayudas en las capacitaciones de todo el personal y en la simplificación del trabajo.

– Horizontal: Este tipo se da de manera horizontal, y se utiliza símbolos y convenciones que el vertical. Aquí, se enfatiza a los individuos u organismos que intervienen dentro de una determinada rutina o método. Este tipo también es muy manejado en el momento en que una rutina implica diversos organizamos o individuos, accediendo a visualizar la parte que le corresponde a cada uno y colacionar la distribución de las actividades para así lograr posiblemente la racionalización o la distribución del trabajo.

– De bloques: Por último, este tipo figura la rutina por medio de una secuencia de bloques, es decir donde cada uno consta de su significado y están encadenados entre sí. Por lo tanto, es muy manejado porque usa una simbología rica y variada que los tipos anteriores, por lo que este limita líneas y columnas que están establecidas en el gráfico. Es por ello, que los analistas de estos sistemas manejan este tipo de diagrama para mostrarlos distintos sistemas que señala entradas, operaciones, conexiones, decisiones, archivado, etc., que componen el flujo o la secuencia de las tareas que realizan los sistemas.

Simbología. Dentro del flujograma existen distintos tipos de simbología, que nos ayudan a completarlo para conocer la etapa o subdivisión de donde corresponde, por ejemplo:

– El círculo: Esta simbología representa una operación (una etapa o una subdivisión del proceso). Una intervención se lo ejecuta cuando se inventa, se cambia, se incrementa o se extrae algo. Ejemplo: la emisión de un documento.

– La flecha o pequeño círculo: Este representa a un transporte o actividad para llevar a cabo la tarea asignada de trasladarlo de un lugar a otro. Es por ello, que sucede cuando un asunto, recado o documento es transportado de un lugar a otro.

– El cuadrado: Representa un registro o comprobación, ya sea de cantidad o de realidad. Es decir, que es la acción de comprobar o inspeccionar sin que se ejecuten las operaciones. Ejemplo: comprobación de una firma.

– La letra D: La letra D significa tardanza o retardo, ya sea este por aglomeración, distancia o por aguardar de alguna manera la acumulación por parte de otro individuo de quien se dependa para seguir con el proceso.

– El triángulo: Por último, este es se lo realiza con el vértice hacia abajo o hacia arriba que significa una invasión casi decisiva o muy extendida. Por lo cual, también puede ser un acaparamiento (materiales) o archivo (documentos) (Quindemil & Rumbaut, 2010).

Metodología del Proyecto

La importancia de llevar a cabo esta investigación se fundamenta en la observación de campo, ya que, se ha observado que en los procesos de prestación de servicios dicho negocio no sigue un protocolo de atención al cliente, razón por la cual afecta a la imagen de la empresa, es por ello que se plantea la eficiencia en la búsqueda de un modelo de gestión por procesos para de esta forma mejorar el bar marisquería “a donde Danilo”; la metodología a seguir es el método exploratorio – descriptivo.

Método exploratorio.

El autor del texto el proceso de la investigación por Carlos A. Sabino habla del método exploratorio y menciona que “este tipo de investigaciones se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y cuando aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que, precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo” (Zafra Galvis, 2006).

Método descriptivo.

Este nivel de Investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo. Es un método que se basa en la observación, por lo que son de gran importancia los cuatro factores psicológicos: atención, sensación, percepción y reflexión. El problema principal de dicho método reside en el control de las amenazas que contaminan la validez interna y externa de la investigación (Valle, E. G. Y, 2009).

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación del fenómeno estudiado a partir de sus características. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis, en algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir (Grajales, T. 2000).

Por lo tanto, la metodología a utilizar en esta investigación es exploratoria – descriptiva, debido a que pretende aplicar un modelo de gestión por procesos que le permita mejorar en el manejo del Bar Marisquería “A Donde Danilo” con el único fin de ofrecer un servicio de calidad en cuanto a la atención al cliente y por otro lado, que los usuarios tengan una excelente experiencia gastronómica marcando una diferencia con el resto de la competencia, en el cual se procura identificar los problemas, causas y consecuencias principales con la ayuda de la gestión por procesos.

Haciendo uso de un método exploratorio lo que se busca es una alternativa para identificar puntos de vista distintos, lo que permite que el gerente y personal del Bar Marisquería “A Donde Danilo” mejoren ciertos aspectos negativos o que simplifiquen los procesos para que estos gasten menor tiempo y sean mucho más eficientes al desarrollar su trabajo. Porque precisamente lo que se quiere lograr con esta investigación es que los procesos dentro del Bar Marisquería “A Donde Danilo” sean lo más precisos y completos, para que de esta manera la atención al cliente mejore radicalmente. Por otro lado, la investigación descriptiva que se llevara a cabo pretende registrar puntos negativos y positivos además de, realizar su respectivo análisis o interpretación que permita clasificar o sintetizar información para luego profundizar en aspectos a mejorar o seguir manteniendo. Mediante esta metodología exploratoria – descriptiva principalmente quiere observar y analizar los aspectos a la atención al cliente, que se pueden mejorar con un correcto sistema de gestión por procesos permitiéndole evitar futuros problemas con el desarrollo de actividades pertinentes con la atención al cliente sin descuidar la calidad en la gastronomía.

Instrumentos de Recolección de Datos

Entrevista.

La entrevista que es una técnica de investigación cualitativa que ofrece obtener datos, es definida como una conversación, y considerada como un instrumento técnico que adopta la forma de un dialogo coloquial (Díaz , Torruco, Martínez, & Varela, 2013).

Al utilizar la entrevista como medio de recolección de información para la investigación esta estará orientada al manejo del modelo de gestión por procesos que el encargado o gerente aplica dentro de

la entidad comercial. Con el fin de conocer como está estructurada, cuáles son los beneficios que se ha visualizado durante su utilización, y como sus empleados se han adaptado a esta herramienta. Con esta entrevista se quiere lograr obtener una amplia visión de la importancia al aplicar un modelo de gestión por procesos para el desarrollo de actividades por áreas y como esta facilita llevar un orden organizacional además de, generar un buen desempeño en el área de servicio al cliente.

Entrevista dirigida al Gerente – Propietario del negocio.

1. ¿El negocio cuenta con un protocolo establecido para realizar cada proceso?, si es así, ¿cómo funciona?
2. ¿Los empleados conocen los procesos que deben realizar?
3. ¿El negocio cuenta con fichas de procesos, dónde los empleados puedan direccionarse?
4. ¿Con que frecuencia controla y mide los procesos de su bar?
5. ¿Cuál cree usted, que es el beneficio de aplicar un modelo de gestión por proceso en el Bar “A donde Danilo”?
6. ¿El negocio cuenta con un mapa de procesos, si su respuesta es sí, como siente que le ha beneficiado a nivel organizacional?

Análisis de Resultados

Análisis de entrevista.

La presente entrevista fue realizada al dueño de la empresa en mención, como es el Econ. Danilo Sánchez Valarezo, quien ha sido el mentor y fundador de este establecimiento en la parroquia de Puerto Jeli.

De acuerdo a las respuestas obtenidas se deduce que la empresa no aplica técnicas administrativas como son las Fichas de procesos, Manual de funciones, Mapa de procesos, Flujogramas. Sin embargo, el gerente de la empresa considera importante la implementación de estas técnicas en su personal ya que a lo largo de los años lo ha tratado de aplicar, pero únicamente de forma empírica.

Otro aspecto que se logró identificar es que existe duplicidad de puestos, ya que al no contar con

Manual de funciones específicos para cada colaborador se tiende a desviar el objetivo o dificultar el desempeño de cada uno. Aunque su administrador emplea reuniones y recordatorios a diario, con el fin de mejorar y atraer más clientela por su buena atención al cliente y su calidad en los productos que ofrece.

El gerente de la empresa recalcó que es muy beneficioso aplicar modelos de gestión por procesos, aunque no conoce de estos considera que con los años de experiencia ha adquirido técnicas que emplea y le ha dado resultados en grandes ganancias, crecimiento para su establecimiento y reconocimiento en la zona.

Análisis de la Ficha de Procesos del Bar Marisquería “A donde Danilo”.

Las fichas de procesos fueron creadas por los autores del proyecto con el fin de brindar un apoyo administrativo estratégico al gerente de la empresa antes mencionada. La información obtenida fue en base a la observación realizada con visitas al restaurant.

Se analizó las áreas de la empresa y se escogió dos actividades, las cuales influyen en gran medida al crecimiento de la empresa. La primera ficha enfocada en Ventas, se recalcó el proceso a seguir por parte del mesero y de quien atrae clientela en la entrada del restaurant. Es de gran utilidad ya que nos permite conocer las falencias dentro del proceso y por ende conocer alguna incomodidad surgida por el cliente, y de esta manera mejorar en ciertos aspectos.

La segunda ficha fue planteada al proceso de Compra de insumos, lo cual es clave dentro del área de cocina ya que es necesario tener todos los recursos disponibles para elaborar los platos con una excelente calidad y presentación. Los protagonistas que intervienen en el proceso son el administrador y el chef, quienes plantean los recursos disponibles y enlistan lo necesario para realizar la compra. Mediante el manejo de un buen inventario se logrará tener en claro lo disponible y lo faltante, y así de esta manera no se realiza compras en vano lo cual puede ocasionar perdidas en el negocio.

Análisis del flujograma de prestación de servicios del Bar Marisquería “A donde Danilo”.

El presente flujograma fue diseñado por los autores del proyecto, los cuales crearon un nuevo servicio que se podría implementar en el Bar Marisquería “A donde Danilo”, como son las reservaciones VIP por celebración de cumpleaños de sus clientes u otra ocasión especial. En este caso, para dar inicio al proceso se planteó la bienvenida, las alternativas que ofrece el administrador del negocio, la comida de su elección para degustar durante la celebración y el presupuesto acordado.

De acuerdo a la elección y preferencia del cliente, se procedió a la organización de los preparativos ofrecidos. Para lo cual, se planteó un exquisito plato como es la Lasaña de camarones y se procedió a

la elaboración del mismo. Luego los encargados de la decoración y ambientación continuaron con el proceso correspondiente hasta el punto indicado de la celebración final.

Finalmente, todo el proceso creado será de gran ayuda para el administrador del negocio ya que ofrece privacidad para una ocasión familiar y obteniendo más fidelidad por parte de sus clientes. Al igual que sus ingresos mejorarán por ser un servicio completo y privilegiado de lo que comúnmente se ofrece.

Al final del proceso se agradece por el servicio prestado y se pregunta al cliente si fue todo de su agrado para obtener opiniones que sirvan de mejorar para otros eventos y así evitar errores o enmendar lo sucedido.

Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, el encargado de la empresa estudiada comenta que no cuenta con fichas de procesos de forma física sino de forma empírica, es decir, que cada persona tiene muy en claro cuáles son sus funciones y sus actividades a realizar cada día. Además cuando ingresa un nuevo personal son sus compañeros de trabajo quienes lo ayudan y les dicen cuáles son los reglamentos y normas de la empresa que deben seguir ya que han sabido establecer un ambiente sano y agradable, entre ellos han puesto en práctica la comunicación activa, trabajo en equipo y sobre todo ha existido la confianza.

El control y medición de los procesos que realiza la empresa es parte fundamental tanto para la productividad como para la satisfacción de los clientes y a su vez el desarrollo organizacional. Como se sabe, ayuda a la empresa, en este caso tratándose de un restaurante, a reducir desechos y no solamente eso, también a cumplir todas las normas previniendo riesgos laborales. Este restaurante realiza un control diario de los procesos lo que le facilita y asegura que todo se realiza con eficiencia y eficacia.

Un modelo de gestión por procesos le permite a la empresa una optimización del uso de los recursos y la reducción de los mismos como también de los costes operativos, procesos que son medidos a través de los objetivos establecidos e indicadores de gestión.

| MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICION DE PROCESOS | FICHA-PROCESOS |
|---|--------------------------|
| FICHAS DE PROCESOS | |
| FICHA DEL PROCESO | FECHA DE REVISION |
| Ventas | 01-08-2021 |
| MISION DEL PROCESO | |

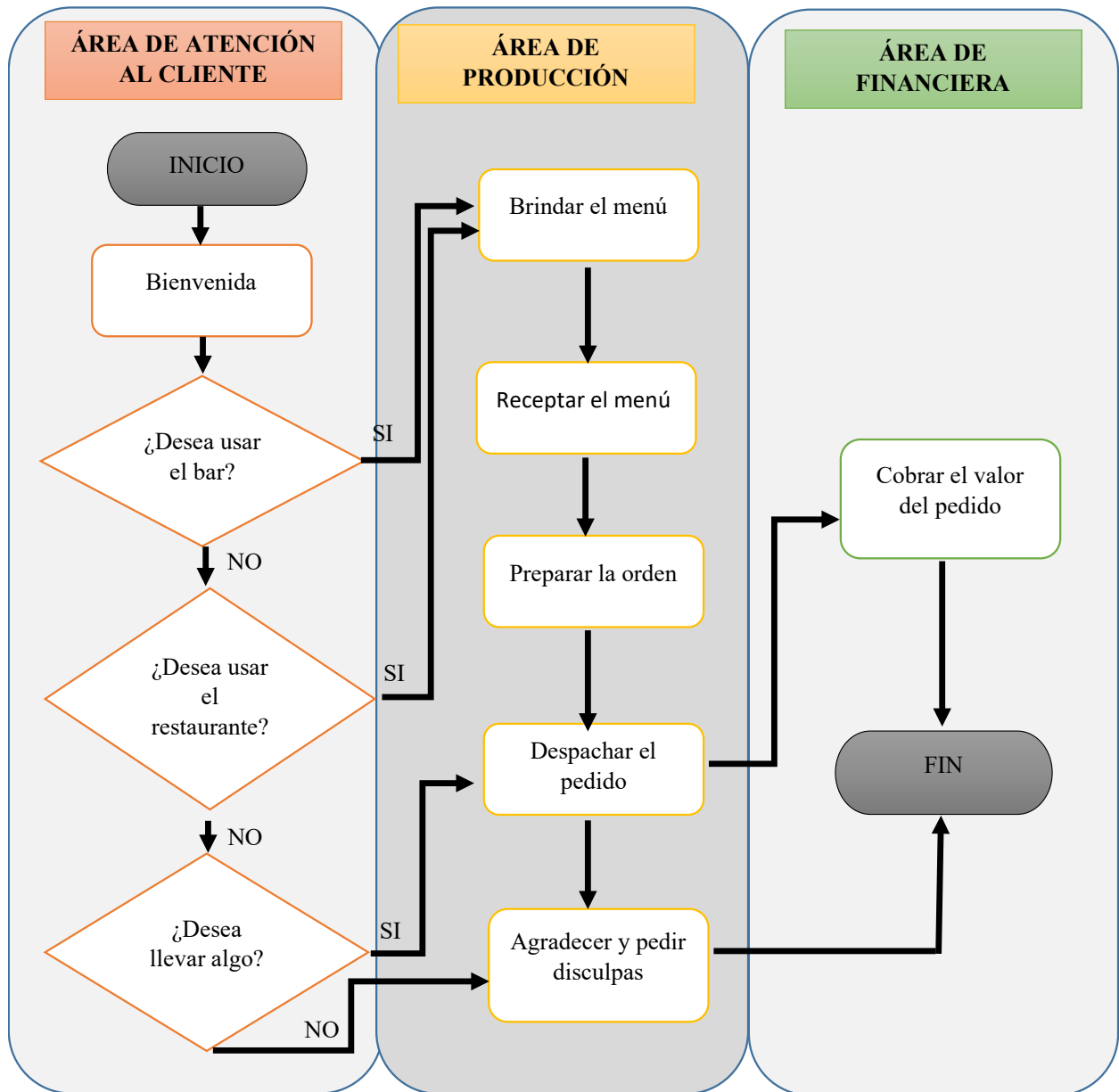
| | |
|--|---|
| <p>Asegurarse aplicar el protocolo de bienvenida a todos los comensales entregando el menú, receptando las ordenes de los clientes en un tiempo optimo, en función de los plazos de entrega requeridos y, por último, despedirse del cliente aplicando el protocolo de despedida.</p> | |
| <p>ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el protocolo de bienvenida. • Entrega de menú. • Recepción de pedidos a los clientes. • Entregar la orden de preparación al chef. • Establecer prioridades en la preparación del plato del cliente. • Proveer los cubiertos, salsas correspondientes a las mesas y el aperitivo de chifles. • Servir al comensal con su respectiva orden. • Estar pendiente por si se realiza un nuevo pedido. • Esperar que el cliente solicite la cuenta y entregársela. • Despedir al cliente aplicando el protocolo de despedida. • Limpiar la mesa. | |
| <p>RESPONSABLES DEL PROCESO</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mesero. ✓ Chef. ✓ Ayudante de cocina. | |
| <p>ENTRADAS DEL PROCESO</p> | <p>SALIDAS DEL PROCESO</p> |
| <p>Protocolo de bienvenida Entrega del menú. Recepción de pedidos.</p> | <p>Enviar orden de preparación al Chef. Entrega del plato al cliente. Protocolo de despedida.</p> |
| <p>PROCESOS RELACIONADOS</p> | |
| <p>Atención del cliente, y Responsables de limpieza.</p> | |
| <p>RECURSOS/NECESIDADES</p> | |
| <p>Recurso humano para la atención al cliente. Materiales de limpieza. Conocer los ingredientes de los platillos que sirven en la picantería. Acceso de software de gestión de pedidos.</p> | |
| <p>REGISTROS/ARCHIVOS</p> | |

| | |
|---|---|
| Pedidos de clientes. | Registro en software de gestión. |
| Orden de preparación. | Registro en software de gestión. |
| Orden de envío. | |
| Factura del servicio. | |
| INDICADORES | |
| Número de incidencias relacionadas a retrasos en las entregas de pedidos. | |
| Numero de incidencia relacionas a reclamos por parte del consumidor. | |
| DOCUMENTOS APLICABLES | |
| Procedimiento de ventas. | |

| | | | |
|--|--|----------------------------|--|
| MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICION DE PROCESOS | | FICHA-PROCESOS | |
| FICHAS DE PROCESOS | | | |
| FICHA DEL PROCESO | | FECHA DE REVISION | |
| Compra de insumos | | 01-08-2021 | |
| MISION DEL PROCESO | | | |
| Asegurarse que toda la materia prima o insumos necesarios para la elaboración de los platos se encuentren en el negocio, y que estén en excelente calidad para preparar los pedidos realizados por el cliente. | | | |
| ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de alimentos del área de cocina • Realizar un inventario sobre los insumos disponibles en el momento • Comprar los insumos faltantes | | | |
| RESPONSABLES DEL PROCESO | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrador ✓ Chef ✓ Ayudante de cocina | | | |
| ENTRADAS DEL PROCESO | | SALIDAS DEL PROCESO | |
| Lista de compras Capital o dinero | | Insumos comprados | |
| PROCESOS RELACIONADOS | | | |
| Control de inventario, Planificación de salida de compras, Gestión financiera, Gestión de calidad | | | |

| | |
|---|--|
| RECURSOS/NECESIDADES | |
| Conocer las cantidades de materia prima disponible Conocer los proveedores con más bajos precios y buena calidad en el mercado Capital disponible para la compra Recurso Humano responsable de hacer las compras | |
| REGISTROS/ARCHIVOS | |
| Pedidos del chef Lista de compras Factura de las compras | Registro en Word Registro en Word |
| INDICADORES | |
| Número de incidencias por falta de materiales de cocina Numero de incidencia relacionas al proceso de compras Eficacia – Eficiencia – Efectividad Inspección de calidad visual | |
| DOCUMENTOS APLICABLES | |
| Procedimiento de Gestión de Compras | |

DIAGRAMA DE FLUJOS DEL BAR MARISQUERÍA “A DONDE DANILO”



CAPITULO III: CONCLUSIONES

Un modelo de gestión por procesos ayuda a toda empresa a mejorar el manejo de sus procesos, en este caso el Bar Marisquería “A donde Danilo” no cuenta con uno pero realiza estrategias para que cada empleado cumpla con sus actividades de forma eficiente beneficiando al negocio. Una de las ventajas que obtendría la empresa al implementar este modelo es que le ayuda a documentar y establecer políticas

y controles internos con la finalidad de preservar la seguridad de la empresa.

Los problemas que se encontraron en la empresa es que no cuenta con fichas de procesos más sin embargo lo maneja de forma empírica, no tiene un mapa de procesos pero los colaboradores ya tienen definido su labor, sus actividades diarias y mediante la constante inspección y control de los procesos, aseguran que el producto o servicio que ofrece llegue a los clientes con buena calidad y satisfagan sus necesidades y deseos.

Danilo Sánchez Valarezo, dueño del Bar aseguró que ha presentado una baja de ventas de sus platillos debido a la pandemia COVID-19 más no por una mala gestión por procesos ya que para él, la forma en la que dirige su empresa le ha resultado exitosa y favorable. Aunque considera aplicar un modelo de gestión por procesos para mejorar aún más su negocio ubicado en Puerto Jelí ya que aumentará la rentabilidad y mejorará la comunicación tanto en colaboradores como en los clientes debido a que los problemas más comunes que enfrentan un negocio como esté, es por la falta de información a los empleados lo que genera inseguridad a cada uno y por ende a los consumidores ya que son los que tienen contacto directo con ellos.

En conclusión, para que la empresa crezca y se desarrolle de forma exitosa y alcancen su objetivo organizacional debe tomar decisiones importante y certeras, crecer junto con sus subordinados ya que son pilar fundamental para la productividad de la misma. La aplicación de herramientas como las que se ha estudiado en este proyecto es fundamentales para tener un proceso eficiente y eficaz en donde se beneficia tanto el empleado y gerente como los consumidores. Mantener un constante control de proceso en cada departamento, así como lo ha hecho el dueño del Bar Marisquería “A Donde Danilo” que realiza diariamente la inspección y control en toda la empresa, estrategia que le ha ayudado a generar una ventaja competitiva con el resto de negocios ubicados en el mismo sector

REFERENCIAS

- Acosta , R., Arellano , M., & Barrios F. (2009). Flujograma. En R. Acosta , M. Arellano, & F. Barrios , *Flujograma*. Argentina: El Cid Editor.
- Brieno, M. (30 de 03 de 2013). *Mapeo de Procesos*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/mabrieno/mapeo-de-procesos-curso-1>
- Chiavenato, I. (1993). Iniciación a la organización y control. En I. Chiavenato , *Iniciación a la organización y control* . México: Mc Graw Hill/Interamericana.
- Díaz , L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (Septiembre de 2013). *Scielo*. Obtenido de <http://>

www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Escuela Europea de Excelencia. (19 de 11 de 2013). *Nueva Iso 9001-2015. Cómo enfocar a procesos el sistema de gestión de la calidad. II* . Obtenido de ISOTools Excellence: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/11/nueva-iso-9001-2015-como-enfocar-a-procesos-el-sistema-de-gestion-de-la-calidad-ii/>

Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Scielo*, 3.

Huerta, A. (25 de 10 de 2016). *Mapeo de Procesos*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/wp-content/uploads/2016/11/definicion-etapas-mapeo-procesos-1.pdf>

Mallar, M. (2010). La Gestión por Procesos. *Visión de Futuro*, 1.

Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente . *Visión del futuro* , 5-7.

Quindemil, E., & Rumbaut, F. (2010). La información y la comunicación en la gestión organizacional: retos en el contexto universitario. *Dialnet*, 54-67.

Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos . *Redalyc*, 1-11.

Unidad de Planificación Institucional . (02 de 2015). *Descripción de proceos y mapa de procesos*. Obtenido de Ince: https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos/inec_institucional/transparencia/procesos_institucionales/descripcion_del_mapa_de_procesos.pdf

Zafra Galvis, O. (2006). Tipos de investigacion. . *Revista Científica General José María Córdova.*, 13-14.

ANEXOS

Entrevista dirigida al Gerente – Propietario del negocio Sr. Danilo Sánchez Valarezo.

1. El negocio cuenta con un protocolo establecido para realizar cada proceso, si es así, ¿cómo funciona?

Si, lo damos conocer cada nueva contratación de personal y los demás por antigüedad ya conocen de los protocolos y les dan a conocer a los nuevos colaboradores.

2. ¿Los empleados conocen los procesos que deben realizar?

Si, solo de forma empírica u oral. Algo de lo que más les hacemos hincapié son en las normas de higiene y les recuerdo que si hacen bien su trabajo, me están aportando a mí y a su vez ayudan a sus familias, es una cadena.

3. ¿El negocio cuenta con fichas de procesos, dónde los empleados puedan direccionarse?

No, físicamente no

4. ¿Con que frecuencia controla y mide los procesos de su bar?

Todos los días, realizamos reuniones con el personal y les hacemos conocer sus fallas en ciertos aspectos para mejorar.

5. ¿Cuál cree usted, que es el beneficio de aplicar un modelo de gestión por proceso en el Bar “A donde Danilo”?

Son muchos beneficios, pero nos falta aplicarlo administrativamente.

6. ¿El negocio cuenta con un mapa de procesos, si su respuesta es sí, como siente que le ha beneficiado a nivel organizacional?

No, pero a nivel organizacional nos sentimos bien organizados y mi personal es muy buen recompensado y motivado.

