



**Red de Observatorio de Buenas Prácticas de
Dirección Estratégica Universitaria en América
Latina y Europa**

Buena Práctica No. 5

**Optimización de la gestión de alimentos y bebidas
para los talleres prácticos en el programa de
gastronomía a través del software “SOFTGA”**

Convocatoria de Buenas Prácticas 2019

Optimización de la gestión de alimentos y bebidas para los talleres prácticos en el programa de gastronomía a través del software “SOFTGA”

Palabras claves: Gastronomía, alimentos, bebidas, software, gestión.

Institución responsable de la práctica				
Nombre de la institución	Ciudad	País	Teléfono / Fax	Sitio web de la institución/Facultad/Centro
Fundación Universitaria San Mateo	Bogotá	Colombia	3309999 Ext. 245	www.sanmateo.edu.co

Datos de la persona responsable de la práctica					
Nombre y apellidos	Cargo	Unidad/Facultad/Escuela	Correo electrónico	Teléfono /Fax	Sitio Web de la Práctica
Claudia Milena Rodríguez Rodríguez	Directora Programa de Gastronomía	Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas	direccion.gastronomia@sanmateo.edu.co	3309999 ext. 335 - 3138664 711	http://apps.sanmateovirtual.edu.co/pub/gastronomia/gastronomia/index.php

Criterios de Excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica (Marcar dos criterios como máximo)						
Liderazgo	Estrategia	Personas	Alianzas y Recursos	Procesos, productos y servicios	Clientes	Responsabilidad Social
				X		

1. Resumen ejecutivo de la Práctica:

La buena práctica responde a la necesidad del programa académico de gastronomía en la gestión de A&B (alimentos y bebidas) para la realización de talleres prácticos; los aspectos más importantes de la práctica están relacionados con la optimización de los siguientes procesos: estandarización de materias primas, elaboración de recetas, planeación de talleres, pedido y entrega de materias primas y evaluación del taller.

La práctica contribuye al proyecto misional institucional en su componente de calidad de la gestión, a través de la implementación de una herramienta de software para la gestión de alimentos y bebidas con el propósito de estandarizar y parametrizar los procesos, dirigido a la comunidad académica del programa de gastronomía (estudiantes - docentes - personal administrativo), debido al volumen de información, la cantidad de actores involucrados en el proceso y los tiempos de respuesta a las necesidades en el momento oportuno.

En lo referente a la descripción de la práctica, la herramienta de software tiene parametrizadas las recetas y las cantidades unitarias de materia prima necesarias para el desarrollo de los talleres prácticos de todas las asignaturas. Las recetas son actualizadas al inicio de semestre resultado de las actividades de actualización curricular del programa.

La herramienta está integrada a los sistemas informáticos institucionales, de tal forma que al inicio de semestre se tiene la cantidad de estudiantes por semestre y por asignatura, lo cual permite a través del software proyectar la cantidad de insumos requeridos para el desarrollo de los talleres prácticos. Con esta información, semanalmente el coordinador de talleres realiza la solicitud de materias primas a través del software, la cual es direccionada al departamento de compras para generar los pedidos a proveedores.

Una vez realizada la compra se ingresa y se registra al inventario, incluyendo la factura para control administrativo. El sistema del software permite que los docentes realicen consultas sobre la asignación de materias primas para cada taller; luego, para la realización de este, la entrega de insumos se realiza con lo establecido en el software y se efectúa el descargue de inventario. Finalmente, cuando termina el taller, el docente ingresa para realizar el informe y cierre del taller. La práctica descrita atiende a la necesidad dentro del programa de sistematizar, unificar y ordenar de manera idónea cada una de las etapas del desarrollo de los talleres de gastronomía.

Para garantizar la cantidad, la eficiencia y el desarrollo oportuno de las actividades académicas. Esta práctica ha sido acogida desde el área administrativa de manera positiva ya que ha facilitado la planeación presupuestal, el control y la verificación de los recursos en cada etapa del proceso; así mismo ha permitido realizar un control de proveedores identificando variaciones de precio, calidad de los productos entregados y la trazabilidad de estos. Desde lo académico, ha permitido realizar seguimiento a la planeación por asignatura, por grupo y taller práctico, garantizando el desarrollo curricular de acuerdo a los lineamientos del programa y de la institución.

2. Planificación de la Práctica

Como situación de partida (diagnóstico), hasta el año 2016 el proceso de talleres prácticos se realizaba de manera manual, donde cada docente semanalmente definía el taller práctico a realizar, y solicitaba insumos que diferían de la estandarización de la institución, generando reprocesos y diferencias de talleres prácticos dentro de la misma asignatura; lo cual no permitía una óptima gestión del proceso. El objetivo propuesto fue optimizar el proceso de gestión de talleres prácticos de gastronomía a través de la implementación de un software.

Como objetivos específicos se plantearon:

1. Identificar las fases del proceso en el manejo y administración de materias primas para los talleres del programa de gastronomía.
2. Establecer un estándar en las recetas, materias primas y talleres de gastronomía de acuerdo a la planeación curricular por asignatura.
3. Desarrollar una herramienta de software que integre todas las etapas del proceso de gestión de talleres prácticos del programa.

El plan de trabajo se desarrolló en 5 etapas; la primera estandarización de materias primas y recetas; la segunda, estandarización de talleres y elaboración de pedidos; la tercera etapa, selección de proveedores; en la cuarta etapa se diseñó y desarrolló el software; en la última etapa se realizó la implementación:

Primera etapa Estandarización de materias primas y recetas: se realizó la recolección de información necesaria para la estandarización y parametrización, en la cual se tomó como base el microcurrículo de las asignaturas del componente de bebidas y de gastronomía, la planeación curricular de las asignaturas y el histórico de los talleres prácticos realizados.

Segunda etapa Estandarización de talleres y elaboración de pedidos: se realizó la estandarización de la información, la cual permitió diseñar los talleres apropiados para el desarrollo de las competencias en cada una de las temáticas; con esta estandarización se parametrizó y se generó la proyección de pedidos de insumos y materias primas para el desarrollo de los talleres.

Tercera etapa, selección de proveedores: de acuerdo a los requerimientos y políticas institucionales de compras se realizó una propuesta de proveedores que cumplieran con las especificaciones requeridas y se puso a disposición del departamento de compras para su selección, con lo cual se ingresó al Sistema de Gestión de Calidad de la Institución este nuevo procedimiento y la documentación que lo soporta.

Cuarta etapa diseño del software: se realizó un proceso interdisciplinar con el programa de Ingeniería de Sistemas, en el cual, este último se encargó del diseño, desarrollo y alimentación del software.

Quinta etapa implementación: Para la implementación de la herramienta se realizó una prueba piloto, con el propósito de identificar el nivel de confiabilidad. Posteriormente se realizaron capacitaciones a docentes y administrativos para que se familiarizaran con los diferentes componentes del software y posteriormente con el desarrollo de manuales de usuario para facilitar el uso.

Para el cumplimiento del plan de trabajo, los recursos previstos en su primera y segunda etapa se contaron con la participación de 5 estudiantes y 4 docentes del programa de gastronomía con una dedicación semanal de 6 horas cada uno, durante un semestre. En la tercera etapa se vinculó el departamento de compras con un equipo de trabajo de tres personas y una dedicación semanal de 2 horas durante dos meses. Para la cuarta etapa, se contó con la participación de un equipo de trabajo del programa de Ingeniería de Sistemas conformado por 4 estudiantes y 2 docentes con dedicación semanal de 6 horas durante un semestre. Una vez finalizado el diseño de la herramienta, se generó una capacitación para la implementación con la participación de 15 docentes del programa de gastronomía, 2 de Ingeniería de sistemas y el apoyo del personal administrativo para la realización de pruebas.

3. Desarrollo y ejecución de la Práctica

En relación al plan de trabajo propuesto versus la ejecución real del mismo, se proyectó inicialmente que las actividades de estandarización, parametrización y diseño de la herramienta podían ser desarrolladas de manera simultánea; sin embargo, cuando se dio inicio se evidenció que el proceso de recolección de información y estandarización tomaría más tiempo del previsto, dada la especificidad de algunas materias primas requeridas para los diferentes talleres, así como las características deseables (tamaño, color, peso, madurez, entre otras), los porcentajes de merma de cada producto, y la clasificación de acuerdo a cada grupo de inventario, se hizo necesario modificar el planteamiento inicial para contar con una dedicación total a la primera y segunda etapa, durante los primeros 6 meses.

En cuanto al cumplimiento de los recursos y las actividades se ejecutaron de acuerdo a la planeación, garantizando la implementación en la fecha estimada. Respecto a los aprendizajes encontrados durante el desarrollo de la práctica se identificó la importancia del trabajo interdisciplinar, en dos áreas de conocimiento que a primera vista están poco relacionadas, sin embargo, en este caso se identificó el gran potencial que la implementación de un software para talleres de alimentos y bebidas podía aportar a la administración de los recursos en el área de gastronomía. El compromiso entre el desarrollo tecnológico (software) con la gestión de alimentos y bebidas, permitió el trabajo en grupo dentro de los programas académicos, los cuales unificaron sus esfuerzos para capacitar a los docentes en la utilización del software y ayudar en la organización de los elementos y materias primas que involucran el desarrollo de los talleres prácticos, los cuales se sistematizaron, permitiendo unificar los temas de acuerdo a la planeación de las clases.

4. Resultados de la práctica

Con relación a los objetivos planteados en el proyecto se consiguió dar solución a la necesidad de la optimización del proceso de gestión de laboratorios de gastronomía. En cuanto al objetivo específico

1 “ Identificar las fases del proceso en el manejo y administración de materias primas para los talleres del programa de gastronomía”, Se identificaron 7 fases en el proceso de manejo y administración de materias primas para los talleres del programa de gastronomía: Gestionar materia prima, Gestionar recetas, Gestionar talleres, Realizar pedidos, Entrada de Materias Primas, Salida de Materias e Informe Docente. En cuanto al objetivo específico

2. “Establecer un estándar en las recetas, materias primas y talleres de gastronomía de acuerdo a la planeación curricular por asignatura” Se realizaron 368 recetas estándar y se parametrizaron 1400 materias primas como insumos de los talleres a desarrollar de acuerdo a la planeación curricular por asignatura. Para el objetivo específico

3. “Desarrollar una herramienta de software que integre todas las etapas del proceso de gestión de talleres prácticos del programa” la herramienta de software cuenta con 15 módulos: Gestionar materia prima, Gestionar recetas, Gestionar talleres, Realizar pedidos, Realizar pedidos para eventos, Ver detalles de pedido, Ver detalles de pedido para Eventos, Entrada de Materias Primas por Pedido, Entrada de Materias Primas sin Pedido, Informe Docente, Reportes Salida de Materias Primas para Talleres, Salida de Materias Primas para Eventos, Salida de Materias Primas sin Pedido, Gestionar Usuarios.

A partir de la implementación de esta herramienta, a nivel del programa se puede evidenciar la disminución de tareas relacionadas con la gestión de los talleres, mejoramiento de los tiempos requeridos para la provisión de materias primas, garantizando que para cada taller se cuente con los insumos necesarios. Por otra parte, ha facilitado el seguimiento al desarrollo curricular de las asignaturas, estandarizando los talleres prácticos de acuerdo a los lineamientos del programa y de la institución.

Gracias a la implementación de la herramienta se ha mejorado la percepción de los docentes en cuanto a la entrega de insumos, con relación a la calidad, cantidad y al tiempo establecido para cada taller práctico. Se considera que los estudiantes tienen una percepción positiva en cuanto a la mejora de los resultados del proceso de gestión de talleres.

5. Evaluación y revisión de la práctica

Entre el proceso previsto de evaluación y revisión de la práctica se realizó una prueba piloto para identificar el nivel de confiabilidad de la herramienta durante cuatro semanas y realizando paralelamente de forma manual el procedimiento, para contrastar el nivel de confiabilidad de la herramienta. Para la evaluación se tomó una muestra de 5 de 23 asignaturas parametrizadas lo que permitió ratificar la confiabilidad de la herramienta e identificar aspectos de mejora. Como resultado de la prueba piloto se pudo evidenciar que el uso de la herramienta generó la disminución de tareas relacionadas con la gestión de los talleres, el mejoramiento de los tiempos requeridos para la provisión de materias primas, mejora en la percepción de los docentes en cuanto a la entrega de insumos, con relación a la calidad, cantidad y al tiempo establecido para cada taller práctico, percepción positiva de los estudiantes en cuanto a la mejora en la gestión de talleres. Los anteriores son aspectos que se ratificaron con la implementación final de la herramienta y que están relacionados en el ítem de resultados. Otra acción prevista para la evaluación y revisión de la práctica se realizó durante las capacitaciones a los docentes y administrativos dónde se identificaron acciones de mejora en cuanto a la visualización, los reportes generados desde la herramienta.

6. Carácter Innovador de la práctica

En aspectos de innovación interna, se presenta el antes y el después de la implementación de la buena práctica;

Antes de la Innovación

- Todos los procesos asociados a los talleres prácticos se realizaban de manera manual.
- Cada docente semanalmente definía el taller práctico a realizar, y solicitaba insumos.
- Los talleres prácticos no estaban estandarizados por asignatura.
- Se presentaban reprocesos en cuanto a la aprobación y gestión de compra de los insumos.
- No existía estándares ni características deseables para la compra de insumos.
- No se tenían elementos para realizar una proyección presupuestal a largo plazo para la compra de insumos.
- El control de inventarios se realizaba manualmente y fuera de tiempo, dificultando el control en el manejo de insumos.

Después con la Innovación

- Todos los procesos asociados a los talleres prácticos se realizan a través de una herramienta de software
- Los talleres e insumos están definidos a nivel institucional.

- Se cuenta con una estandarización de los talleres a realizar por asignatura.
- Las materias primas y cantidades se determinan con mayor precisión disminuyendo las pérdidas.
- Se cuenta con la información para elaborar eficientemente la proyección presupuestal para la compra de insumos cuando se requiera.
- El inventario se actualiza en tiempo real.
- Se puede realizar seguimiento continuo a los proveedores con el propósito de identificar variaciones de precios y calidad.
- Reconocimiento como buena práctica en auditorías externa para certificación del sistema de gestión de calidad.
- Reconocimiento como buena práctica en procesos de renovación de registro calificado.

Por otra parte, los aspectos de innovación respecto al contexto se pueden validar teniendo como referencia algunas escuelas de gastronomía dónde se evidencia que el proceso de gestión de requerimiento de los talleres prácticos se realiza de forma manual o con aplicativos como EXCEL, por lo cual esta buena práctica tiene el carácter de innovadora, así como potencial para ser implementado en otras instituciones.

7. Divulgación de la práctica

Para la divulgación de la buena práctica a la comunidad académica mateista, se realizaron varias acciones: a través de capacitaciones a los docentes y al personal administrativo involucrado en el uso del software, quienes interactuaron con los aplicativos; reuniones de socialización con los estudiantes de los diferentes semestres; comités curriculares del programa, con los integrantes del mismo y por último se elaboraron documentos donde se especificaron los roles y el paso a paso para el uso de la herramienta para cada uno de los usuarios, los cuales se encuentran disponibles al inicio de la sesión.

El software se encuentra disponible a través de este link, con acceso de usuario y contraseña institucional: Para la divulgación de la buena práctica a la comunidad académica mateista, se realizaron varias acciones: a través de capacitaciones a los docentes y al personal administrativo involucrado en el uso del software, quienes interactuaron con los aplicativos; reuniones de socialización con los estudiantes de los diferentes semestres; comités curriculares del programa, con los integrantes del mismo y por último se elaboraron documentos donde se especificaron los roles y el paso a paso para el uso de la herramienta para cada uno de los usuarios, los cuales se encuentran disponibles al inicio de la sesión. El software se encuentra disponible a través de este link, con acceso de usuario y contraseña institucional:
<http://apps.sanmateovirtual.edu.co/pub/gastronomia/gastronomia/index.php>.

8. Fuentes complementarias

<http://apps.sanmateovirtual.edu.co/pub/gastronomia/gastronomia/index.php>