

## Estrategia de legado culinario “La cocina de la abuela, tradición y sabor” Culinary Legacy Strategy "Grandma's Kitchen, Tradition and Flavor"

**Nelson Álvarez Rolón**  
nelsonrolon572@gmail.com  
ORCID: 0009-0005-1285-4745  
Colombia

**Doris Elena Yotagri**  
doriselenayotagri@gmail.com  
ORCID: 0009-0006-3789-9867  
Colombia

**Nereldis Ortega Robles**  
nereldisortega@gmail.com  
ORCID: 0009-0000-6298-8905  
Colombia

**Erick Mejía Amaya**  
erickmejia@uniguajira.edu.co  
ORCID: 0009-0004-2507-0838  
Colombia

### RESUMEN

El presente estudio aborda la vulnerabilidad de las microempresas gastronómicas familiares basadas en conocimiento tácito ancestral, centrándose en el caso de "La Cocina de la Abuela: Tradición y Sabor", un restaurante de cocina tradicional antioqueña en Cauca (Colombia) altamente dependiente de su fundadora, una guardiana de 65 años de recetas regionales transmitidas generacionalmente. Mediante un enfoque cualitativo de intervención-acción, se diseñó e implementó una estrategia integral de transferencia de conocimiento tácito a explícito, que incluyó: (1) sistematización de recetas emblemáticas mediante fichas técnicas estandarizadas y un "Cuaderno Digital de la Abuela"; (2) programa modular de capacitación práctica para familiares y empleados en técnicas culinarias, gestión operativa y servicio experiencial; y (3) mecanismos de evaluación continua basados en indicadores de consistencia sensorial, autonomía operativa y satisfacción del cliente. Los resultados evidencian reducción significativa del riesgo operativo asociado a la



dependencia personal, preservación del patrimonio gastronómico inmaterial del Bajo Cauca antioqueño y generación de bases para la escalabilidad del modelo sin comprometer la autenticidad identitaria. Se discute el equilibrio necesario entre estandarización y mantenimiento del carácter artesanal-emocional como condición para la sostenibilidad a largo plazo en emprendimientos culturales.

***Palabras clave:*** Transferencia de conocimiento; conocimiento tácito; patrimonio gastronómico; microempresa familiar; sostenibilidad empresarial.

## **ABSTRACT**

This study addresses the vulnerability of family-run gastronomic microenterprises reliant on ancestral tacit knowledge, focusing on "La Cocina de la Abuela: Tradición y Sabor", a traditional Antioquian cuisine restaurant in Cauca (Colombia) heavily dependent on its 65-year-old founder, custodian of regionally transmitted recipes. Through a qualitative action-research approach, an integral knowledge transfer strategy from tacit to explicit was designed and implemented, comprising: (1) systematization of signature recipes via standardized technical sheets and a "Digital Grandmother's Notebook"; (2) modular practical training program for family members and employees covering culinary techniques, operational management, and experiential customer service; and (3) continuous evaluation mechanisms based on sensory consistency, operational autonomy, and customer satisfaction indicators. Findings demonstrate substantial reduction in person-dependent operational risk, preservation of intangible gastronomic heritage of the Bajo Cauca Antioquian subregion, and establishment of foundations for scalable business replication without sacrificing identity-based authenticity. The study discusses the critical balance between standardization and preservation of artisanal-emotional character as prerequisite for long-term sustainability in cultural entrepreneurship.

***Keywords:*** knowledge transfer; tacit knowledge; gastronomic heritage; family microenterprise; business sustainability.



## INTRODUCCIÓN

En el corazón de Cauca, Antioquia, existe un lugar donde el tiempo parece detenerse y los sabores cuentan historias: "La Cocina de la Abuela: Tradición y Sabor". Este restaurante no es solo un negocio; es el sueño hecho realidad de la señora Ernestina Jaimes, una mujer de 65 años que ha dedicado su vida a preservar las recetas auténticas de su tierra. Cada plato se prepara con el mismo amor y conocimiento que una abuela le pondría a la comida de sus nietos, porque, de hecho, la señora Ernestina heredó su pasión y sus secretos culinarios directamente de su propia abuela.

El encanto de "La Cocina de la Abuela" radica precisamente en esta autenticidad y en el toque personal de la señora Ernestina, alma y pilar fundamental del emprendimiento. Su identidad de marca es única y evoca calidez y confianza (Salmon, 2013), atrayendo a quienes buscan una experiencia gastronómica genuina. Sin embargo, esta maravillosa conexión también representa un reto importante.

Al analizar la situación del restaurante, se identificó una debilidad clave: el negocio depende casi por completo de la señora Ernestina. Si ella no está, el sabor inconfundible y el funcionamiento del restaurante podrían verse afectados, lo cual limita sus posibilidades de crecimiento y expansión (Trías de Bes, 2007).

Para asegurar que "La Cocina de la Abuela" pueda seguir deleitando paladares por muchos años y crecer sin perder su esencia, es crucial abordar esta dependencia. Este proyecto tiene como objetivo principal desarrollar una estrategia de capacitación y transferencia de conocimientos, de forma que las valiosas recetas y los procesos únicos de la señora Ernestina puedan ser sistematizados y aprendidos por otras personas, garantizando que su tradición y sabor perduren. De esta forma, no solo se reduce el riesgo operativo, sino que también se sientan las bases para que este hermoso emprendimiento pueda escalar y continuar prosperando (Ries, 2011), manteniendo siempre viva la "tradición y sabor" que le dan nombre.



## ANTECEDENTES

El presente proyecto se centra en el emprendimiento "La Cocina de la Abuela: Tradición y Sabor", un restaurante de comida tradicional ubicado en Cauca, Antioquia, Colombia, con una nómina de 9 empleados directos. Al frente del negocio se encuentra la señora Ernestina Jaimes, emprendedora de 65 años que encarna la esencia de la cocina antioqueña auténtica. El restaurante se especializa en platos emblemáticos de la región como el Sancocho de Gallina Criolla, Frijoles Antioqueños, Arepa de Maíz Pelao, Chicharrón de Cerdo Caucasiano y Mazamorra, todos preparados con recetas ancestrales transmitidas de generación en generación.

Ernestina Jaimes Gaviria es una figura emblemática originaria de la Vereda El Pital en el municipio de Cauca, Antioquia. Su identidad está intrínsecamente ligada a la tradición y el campo. Nació y creció en un entorno donde el conocimiento culinario no era una habilidad aprendida, sino una herencia viva, transmitida oralmente de generación en generación. Esta profunda conexión con su tierra y sus costumbres es el capital intangible que distingue a su emprendimiento.

Como matrona de familia, Ernestina ha dedicado su vida a su hogar, junto a su esposo, el señor Luis Fernando Ochoa. Es madre de tres hijos —dos varones y una niña— a quienes considera su principal fuerza motriz. El lanzamiento de "La Cocina de la Abuela" no fue solo una iniciativa económica, sino la culminación de un rol de cuidadora y nutridora, proyectando su amor y dedicación familiar hacia la comunidad. Creció bajo la influencia del fogón de leña y las enseñanzas culinarias de su propia abuela, de quien heredó no solo un invaluable recetario, sino también la pasión por los ingredientes frescos y el arte de transformar lo sencillo en manjares reconfortantes.

A pesar de su edad, Ernestina canalizó su vasta experiencia culinaria y su inagotable espíritu trabajador para fundar su negocio en el año 2019. Este acto a los 59 años demuestra una notable proactividad y la superación de barreras generacionales para el emprendimiento. "La Cocina de la Abuela" surge como un proyecto de vida tardío pero significativo, cimentado en la maestría de la cocina tradicional antioqueña. Su visión trasciende la venta de alimentos: su misión es ofrecer platos



auténticos que actúen como un portal a la nostalgia, evocando el sabor de la infancia y los recuerdos del hogar.

Sus fortalezas clave radican en: (1) Sabiduría de la edad y experiencia, siendo garante de la fidelidad y el conocimiento de las recetas originales; (2) Arraigo cultural y tradición, con profundo respeto por las raíces del campo como filosofía central que asegura la calidad y el significado de cada plato; (3) Determinación y persistencia, reflejada en la decisión de iniciar un emprendimiento formal en la adultez y mantenerlo exitosamente; y (4) Gestión basada en el amor, con un emprendimiento profundamente ligado a un valor emocional que lo convierte en un negocio con alma y conexión real con sus clientes.

### **Contexto sociocultural y turístico de Caucasia**

Caucasia, situada en el Bajo Cauca antioqueño, constituye un epicentro cultural y turístico de la región. La ciudad se promociona con atractivos naturales y culturales significativos, incluyendo la Catedral La Sagrada Familia, el Puente Carlos Lleras Restrepo (tercer puente más largo de Colombia con 1064 metros), ciénagas como Hoyo Grande y El Sapo, el Parque Las Ceibas y la Casa de la Cultura Reinaldo González Guevara.

Las festividades locales constituyen motores importantes de flujo turístico: las Fiestas del Bocachico en febrero rinden homenaje al pez emblemático de la región (Universidad de Antioquia, 2019), el Festival Nacional Vallenato en noviembre reúne a talentos del género musical vallenato atrayendo visitantes de la Costa Atlántica (Viaja por Colombia, 2024), y las Fiestas de Corralejas entre diciembre y enero generan flujo masivo de personas. Estos eventos crean picos de demanda significativa para el sector gastronómico local.

Caucasia posee una gastronomía tradicional rica, con platos distintivos fuertemente influenciados por la cultura del río, incluyendo pato en salsa de coco, sancocho de pescado, bollos de plátano, motes, arroz con coco, mazamorra, ponche ahumado y guiso de tortuga. Este conocimiento se transmite de forma generacional, pero corre el riesgo de desaparecer ante la modernización. La gastronomía local representa un activo cultural fundamental, vinculado al patrimonio inmaterial de la comunidad (Universidad de Antioquia, 2019).



### **Problemática central**

Una vez analizada la situación actual del restaurante mediante un análisis DOFA, se identificaron diversas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Entre las fortalezas destacan su identidad de marca única, la autenticidad de sus recetas tradicionales y el sabor casero garantizado por el profundo conocimiento de la cocina regional de la señora Ernestina. La capacidad de contar una historia auténtica alrededor de estos sabores es, de hecho, una ventaja competitiva significativa (Salmon, 2013). Asimismo, existen oportunidades significativas, como el creciente turismo en Antioquia, la tendencia favorable hacia la gastronomía local y el potencial del marketing digital (Kotler, Kartajaya & Setiawan, 2017).

Sin embargo, en el análisis de las debilidades internas, se identificó una problemática crítica que representa un riesgo sustancial para la sostenibilidad y el crecimiento futuro del negocio: la excesiva dependencia de una sola persona, la señora Ernestina Jaimes. Esta debilidad se manifiesta en que la calidad, el sabor distintivo y el funcionamiento operativo del restaurante están intrínsecamente ligados a su presencia y participación directa. Si la señora Ernestina, por cualquier circunstancia, no pudiera operar el restaurante, la continuidad del servicio y la consistencia en la calidad de los platos podrían verse seriamente comprometidas.

Esta situación plantea un riesgo operativo inmediato, consideración vital que todo emprendedor debe prever (Trías de Bes, 2007), y dificulta significativamente cualquier intento de escalabilidad o expansión del negocio, ya que la replicación del modelo y la sazón única dependen exclusivamente de sus manos expertas, contraviniendo principios de agilidad empresarial (Ries, 2011). Ante esta realidad, y en aras de asegurar la trascendencia de este valioso patrimonio gastronómico y el futuro del emprendimiento, la problemática central a abordar en este proyecto es la transformación del conocimiento tácito ancestral en conocimiento explícito y transferible.

### **METODOLOGÍA**

El proyecto adoptó un enfoque cualitativo de investigación-acción participativa, metodología apropiada para contextos donde el conocimiento tácito requiere ser explicitado y transferido



sistemáticamente. La investigación-acción permite no solo estudiar el fenómeno, sino transformarlo activamente mediante ciclos iterativos de diagnóstico, planificación, acción, observación y reflexión. La estrategia de capacitación y transferencia de conocimientos se diseñó e implementó en tres fases principales: (1) Diagnóstico y documentación, mediante observación directa, entrevistas semiestructuradas con la señora Ernestina, videograbación de procesos culinarios, análisis organoléptico y análisis de procesos operativos, así como en análisis FODA y PESTEL; (2) Diseño e implementación, incluyendo la creación del "Cuaderno Digital de la Abuela", desarrollo de fichas técnicas estandarizadas, y programa modular de capacitación práctica; y (3) Evaluación y ajuste, a través de indicadores de consistencia sensorial, autonomía operativa y satisfacción del cliente.

Los participantes del programa incluyeron a la señora Ernestina como sujeto principal y depositaria del conocimiento ancestral, y a un grupo seleccionado de familiares y empleados con interés y aptitud para aprender las recetas y asumir responsabilidades futuras. La muestra de platos comprendió las recetas emblemáticas más representativas del menú. Los instrumentos de recolección incluyeron rúbricas de evaluación sensorial, listas de verificación operativa, encuestas de satisfacción adaptadas al contexto cultural del emprendimiento, y bitácoras de aprendizaje.

La propuesta se estructura mediante el modelo Canvas (Osterwalder & Pigneur, 2010), identificando como propuesta de valor central la experiencia gastronómica auténtica basada en recetas ancestrales antioqueñas. El proyecto busca la estructuración empresarial para el saber ancestral, transformando el modelo de negocio actual basado en conocimiento tácito ("el toque de la abuela") en uno con conocimiento explícito y sistematizado. Los recursos clave evolucionan desde la experiencia y saber culinario exclusivo de la señora Ernestina hacia el "Cuaderno Digital de la Abuela", recetas estandarizadas y personal capacitado. Las actividades clave pasan de la preparación con participación directa de Ernestina hacia la preparación por equipo capacitado, con capacitación continua y control de calidad mediante el "Sello de Calidad Sazón de la Abuela".

### **Acciones implementadas**

1. Creación del "Manual de Sabor Ancestral": Documentación paso a paso, con el apoyo de la Sra. Ernestina, de las recetas, ingredientes y métodos de cocción, constituyendo el núcleo del "Cuaderno Digital de la Abuela".



2. Implementación de fichas técnicas: Desarrollo de Fichas Técnicas de Costos para cada plato, incluyendo la porción, el rendimiento y el costo real de la materia prima, para controlar y optimizar la rentabilidad (González González, 2005).
3. Capacitación en storytelling: Formación del personal de servicio para que cuenten la historia de la Sra. Ernestina y de cada uno de los platos, transformando el acto de comer en una experiencia cultural inmersiva (Salmon, 2013).
4. Revisión operativa de cocina: Evaluación de la dotación básica (utensilios, menaje) y la disposición del espacio en función de la higiene y la eficiencia, de acuerdo con los lineamientos de Diseño y Gestión de Cocinas (Montes et al., 2019).
5. Alineación de canales: Uso de las redes sociales y el sitio web para comunicar la propuesta de valor de autenticidad, atrayendo a los segmentos de clientes identificados, especialmente turistas culturales (Osterwalder & Pigneur, 2010).

## RESULTADOS

### Análisis del DOFA

Este análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) realizado al emprendimiento "La Cocina de la Abuela: Tradición y Sabor" luego de visitar el lugar, hablar con la propietaria y conocer su historia, ha proporcionado una radiografía clara del estado actual del emprendimiento, revelando tanto sus pilares de éxito como sus puntos críticos, figura 1.

**Figura 1.**

*Matriz resumen análisis DOFA.*



Las fortalezas del restaurante, como su identidad de marca auténtica centrada en la figura de la "abuela" (Salmon, 2013), la genuinidad de sus recetas tradicionales y el sabor casero inigualable, son elementos poderosos que lo distinguen en el mercado. Estas virtudes son el motor que atrae y fideliza a la clientela.

Las oportunidades externas son igualmente prometedoras. El auge del turismo en Antioquia y la creciente valoración de la gastronomía local representan un caldo de cultivo ideal para un negocio con la propuesta de "La Cocina de la Abuela". Además, el marketing digital (Kotler, Kartajaya & Setiawan, 2017) ofrece vías inexploradas para ampliar su visibilidad y alcance.

Sin embargo, a pesar de estas sólidas bases y un entorno favorable, el análisis DOFA puso de manifiesto una debilidad interna crucial y de alto riesgo: la "Dependencia de una sola persona: la señora Ernestina Jaimes". Esta dependencia significa que la esencia y el funcionamiento operativo del restaurante están indisolublemente ligados a la presencia y la capacidad de trabajo de su fundadora. Si bien la figura de Ernestina es la principal fortaleza de la marca, también es su punto más vulnerable.

El proyecto "La Cocina de la Abuela: Tradición y Sabor" se centra en la estrategia DO (Debilidades-Oportunidades), ya que busca superar la dependencia de la señora Ernestina Jaimes (Debilidad) para aprovechar el crecimiento turístico y la demanda de autenticidad (Oportunidades).

La justificación de esta elección se fundamenta en los siguientes puntos críticos:

- Riesgo de Continuidad Operativa: La calidad, el sabor distintivo y el funcionamiento operativo del restaurante están intrínsecamente ligados a la presencia y participación directa de la señora Ernestina. Si ella no pudiera operar el restaurante, la continuidad del servicio y la consistencia en la calidad de los platos podrían verse seriamente comprometidas. El negocio depende casi por completo de ella. Esta situación plantea un riesgo operativo inmediato, una consideración vital que todo emprendedor debe prever (Trías de Bes, 2007).
- Barrera para la Escalabilidad: La dependencia de una sola persona limita significativamente las posibilidades de crecimiento y expansión del negocio. Dificulta cualquier intento de



escalabilidad, ya que la replicación del modelo y la sazón única dependen exclusivamente de sus manos expertas, contraviniendo principios de agilidad empresarial (Ries, 2011).

- **Preservación del Patrimonio Gastronómico:** La señora Ernestina es una mujer que ha dedicado su vida a preservar las recetas auténticas de su tierra y una guardiana de las recetas ancestrales. Para asegurar la trascendencia de este valioso patrimonio, existe la necesidad de transformar su conocimiento tácito (el "toque de la abuela") en conocimiento explícito para asegurar su permanencia.

## Análisis PESTEL

El análisis PESTEL evalúa los factores del macroentorno que pueden impactar a "La Cocina de la Abuela" (figura 2).

**Figura 2.**

*Análisis PESTEL*



## Sistematización del conocimiento culinario

Se logró la documentación exhaustiva de las recetas emblemáticas mediante el desarrollo del "Cuaderno Digital de la Abuela", repositorio que integra fichas técnicas detalladas con especificaciones de ingredientes, cantidades exactas, tiempos de cocción, temperaturas, técnicas específicas y puntos críticos de control. Cada ficha incluye registro fotográfico y videográfico del



proceso, descripción de la presentación final y estándares de calidad sensorial. Este instrumento constituye el repositorio central del conocimiento explícito que garantiza la replicabilidad de las preparaciones.

El proceso de documentación permitió identificar y explicitar elementos del conocimiento tácito previamente no verbalizados, incluyendo señales sensoriales específicas que indican puntos de transición en la cocción, técnicas gestuales para amasado y preparación, criterios visuales y táctiles para selección de ingredientes, ajustes por condiciones ambientales, y "secretos" de sazón vinculados a momentos precisos de incorporación de condimentos.

### **Programa de capacitación**

Se diseñó e implementó un programa modular de formación práctica estructurado en tres componentes. El Módulo Técnico Culinario se enfocó en la replicación precisa de recetas tradicionales bajo supervisión directa de la señora Ernestina, mediante sesiones de "cocina espejo" donde aprendiz y maestra preparaban simultáneamente para comparación inmediata, pruebas de evaluación sensorial, y retroalimentación correctiva específica. El Módulo de Gestión Operativa abordó control de inventarios, costeo de recetas, gestión de proveedores locales, protocolos de inocuidad alimentaria y manejo de almacenamiento. El Módulo de Servicio Experiencial se centró en técnicas de storytelling gastronómico, comunicación de la historia del restaurante y de cada plato, y manejo de expectativas del cliente (ver anexo 1).

### **Evaluación de la estrategia**

Los resultados de la evaluación evidencian reducción significativa del riesgo operativo asociado a la dependencia de la señora Ernestina. Se logró consistencia en la replicación de recetas por parte del personal capacitado, medida mediante pruebas comparativas de evaluación sensorial. El equipo demostró incremento en la autonomía operativa, permitiendo la operación del restaurante con menor dependencia de la presencia continua de la fundadora. Los índices de satisfacción del cliente se mantuvieron estables, sin variaciones significativas atribuibles al proceso de transferencia, validando que la calidad percibida por los comensales se preservó durante la implementación.



### **Transformación del modelo de negocio**

La estrategia implementada transformó el modelo de negocio desde una estructura artesanal centrada en el conocimiento individual hacia un sistema que preserva la autenticidad mediante protocolos estandarizados. Se estableció el "Sello de Calidad Sazón de la Abuela" como mecanismo de control y diferenciación. Los procesos de producción se optimizaron manteniendo la calidad, y se fortaleció el capital humano mediante el desarrollo de competencias técnicas transferibles. La propuesta de valor del restaurante se extiende ahora al equipo capacitado, no dependiendo exclusivamente de la señora Ernestina.

### **Preservación del patrimonio gastronómico**

El "Cuaderno Digital de la Abuela" constituye un repositorio formal de recetas tradicionales de Caucasia con alto nivel de detalle técnico y contexto cultural. Se documentaron técnicas culinarias específicas de la región, ingredientes autóctonos con sus proveedores tradicionales, y narrativas culturales asociadas a los platos, incluyendo historias familiares, significados de festividades y evolución histórica de recetas. Este material representa una contribución significativa para la salvaguarda del patrimonio cultural inmaterial de la región del Bajo Cauca antioqueño, trascendiendo el ámbito empresarial hacia la preservación cultural comunitaria.

## **CONCLUSIONES**

La implementación de la Estrategia de Capacitación y Transferencia de Conocimientos cumple el objetivo central de reducir la dependencia crítica de la señora Ernestina Jaimes. Al sistematizar el saber culinario, se transforma el conocimiento tácito en explícito, minimizando el riesgo operativo y asegurando la continuidad y consistencia del negocio.

Al abordar la dependencia como la principal debilidad, el proyecto elimina la barrera que limitaba las posibilidades de crecimiento y expansión de "La Cocina de la Abuela". La estandarización de procesos y el desarrollo del "Cuaderno Digital de la Abuela" sientan las bases de un modelo replicable, permitiendo capitalizar oportunidades como el creciente turismo gastronómico y los picos de demanda por festividades locales.



El programa de Legado Culinario de la Abuela asegura la trascendencia del patrimonio gastronómico ancestral de Caucasia. La documentación exhaustiva y el control de calidad riguroso (Sello de Calidad 'Sazón de la Abuela') garantizan que la autenticidad y el sabor distintivo se mantengan inalterados, preservando la esencia de la marca a largo plazo.

La estandarización debe ejecutarse con extrema cautela. La obsesión por la eficiencia y la replicabilidad rígida corre el riesgo de sacrificar la autenticidad artesanal que en definitiva es el verdadero "alma" y base de valor del restaurante. Si se pierde esta narrativa única, el proyecto convertirá el negocio en una simple copia comercial, reduciendo drásticamente su valor a largo plazo a pesar de la ganancia en escalabilidad.

Los clientes pagan por una experiencia de "viaje en el tiempo" o "sabor a hogar", no solo por el plato. El consumidor está conectado emocionalmente con la historia de la señora Ernestina y la autenticidad de sus recetas. Esto significa que si el negocio pierde ese "sabor ancestral" (por ejemplo, al cambiar de ingredientes o por una estandarización excesiva), los clientes dejarán de elegirlo, ya que su verdadera ventaja competitiva es el sentimiento y la tradición, no solo el precio o la conveniencia.

## REFERENCIAS

- Fondo de Promoción Turística COLOMBIA. (2009). Evaluación de la gastronomía colombiana como factor potencial de turismo. Fondo de Promoción Turística COLOMBIA, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Godin, S. (2003). La vaca púrpura: Diferénciate para transformar tu negocio. Ediciones Gestión 2000.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 239-256.
- González González, H. (2005). Economía y empresa. Universidad de Medellín.
- Guerra Gallego, S. A. (2022). Turismo Rural Comunitario. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/94843710-1429-48b8-acbf-15982b0c9009/content>
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). Marketing 4.0: Del tradicional al digital. Lid Editorial.
- Montes, L. E., Lloret, I., & López, M. A. (2019). Diseño y gestión de cocinas: Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración (3.ª ed.). Ediciones Díaz de Santos.



- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). Generación de modelos de negocio. Deusto.
- Ries, E. (2011). El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua. Ediciones Gestión 2000.
- Salmon, C. (2013). Storytelling: La máquina de fabricar historias y formatos. Península.
- Trías de Bes, F. (2007). El libro negro del emprendedor: No digas que no te lo advirtieron. Empresa Activa.
- Universidad de Antioquia. (2019). Los sabores de Caucasia.  
<https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia/>
- Universidad de Antioquia. (2022). Intervención Alcaldía Municipal de Caucasia Secretaría de Educación, Cultura, juventud y deporte, Casa de la Cultura Reinaldo González Guevara.  
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/92f63ac0-fcd7-4894-b26d-f62125fc6cc4/content>
- Viaja por Colombia. (2024). Caucasia abre sus puertas en el Festival de Acordeoneros y Compositores. [https://viajaporcolombia.com/noticias/caucasia-abre-sus-puertas-en-el-festival-de-acordeoneros-y-compositores\\_1962/](https://viajaporcolombia.com/noticias/caucasia-abre-sus-puertas-en-el-festival-de-acordeoneros-y-compositores_1962/)

## ANEXO 1.

### **Programa de *coaching* empresarial: "La Cocina de la Abuela"**

Los objetivos están alineados con la Gerencia Estratégica (González et al., 2019) y buscan asegurar la sostenibilidad y la capitalización de la ventaja competitiva del restaurante.

#### Objetivo general

Lograr la sostenibilidad empresarial y la rentabilidad de "La Cocina de la Abuela", transformando su recurso clave (el conocimiento ancestral de la Sra. Ernestina) en un legado documentado y replicable, posicionando al restaurante como el referente de la cocina tradicional auténtica en Caucasia.

#### Objetivos específicos

1. Preservación del Recurso Clave: Documentar y estandarizar el 80% de las recetas y procesos culinarios de la Sra. Ernestina en un manual operativo durante el primer semestre.



2. Mejora de la Experiencia: Implementar una estrategia de *storytelling* (Salmon, 2013) que eleve la calificación de la experiencia emocional (calidez y tradición) del cliente a 4.8/5.0 en los primeros 12 meses.
3. Crecimiento Financiero: Aumentar el margen de utilidad neta en un 10% y el ticket promedio por cliente en un 15% en el próximo año fiscal, optimizando costos y explorando nuevas Fuentes de Ingresos (Osterwalder & Pigneur, 2010).

El alcance define los límites y la extensión del plan de acción para "La Cocina de la Abuela".

Temporal: El plan abarca un período de 12 meses, dividido en fases de corto plazo (0-6 meses: Diagnóstico y Documentación) y mediano plazo (6-12 meses: Ejecución, Crecimiento y Seguimiento).

Geográfico: La intervención se centra en el restaurante físico en Cauca, Antioquia, con esfuerzos de posicionamiento orientados a la captación de turistas culturales y gastronómicos que visitan la región ([Fondo de Promoción Turística COLOMBIA], s.f.).

Funcional: El plan cubre las áreas de Gestión Operativa (cocina y servicio), Gestión Estratégica (modelo de negocio y ventaja competitiva), y Desarrollo del Talento (documentación y capacitación). Quedan excluidas las grandes reestructuraciones de capital o la apertura de nuevas sucursales.

#### Programa

El programa de trabajo (tabla 1) se estructura en las fases de un ciclo de *coaching* y mejoramiento continuo (figura 3), diseñadas para profesionalizar el negocio de forma gradual (González et al., 2019).

**Tabla 1.**

*Programa*

<b>Fase del programa</b>	<b>Descripción y enfoque</b>	<b>Entregables clave</b>
I. Diagnóstico Estratégico	Evaluación del modelo de negocio (Osterwalder & Pigneur, 2010), análisis de la Ventaja Competitiva (el conocimiento de la Sra. Ernestina) y revisión operativa (Montes et al., 2019).	Informe Dofa (Debilidades: dependencia del conocimiento; Fortalezas: autenticidad).



II. Diseño de la Sostenibilidad	Definición de las metas y elaboración del "Manual de Sabor Ancestral". Se inicia la documentación exhaustiva de recetas y procesos de calidad.	Manual Operativo (borrador), Fichas Técnicas de Costos de Platos Clave.
III. Implementación y Estandarización	Puesta en Marcha de los nuevos procesos operativos. Capacitación del personal en el manual y en técnicas de servicio y storytelling (Salmon, 2013).	Personal capacitado en el Storytelling, Procesos de cocina estandarizados.
IV. Expansión de la Experiencia	Ejecución de estrategias de marketing basadas en la autenticidad. Creación de alianzas con el sector turístico local para captar el segmento de turistas culturales ([Fondo de Promoción Turística COLOMBIA], 2009.).	Alianzas Turísticas, Campaña de Redes Sociales enfocada en la Tradición.
V. Seguimiento y Mejora Continua	Revisión de (Ticket promedio, Satisfacción, Costos). Aplicación del feedback para ajustar el Modelo de Negocio y asegurar la rentabilidad (González González, 2005).	Tablero de Indicadores Financieros y de Experiencia, Plan de Ajuste Estratégico.

**Figura 3.**

*Seguimiento y mejora continua*

**EL CICLO SIN FIN**

La fase final cierra el ciclo y prepara el siguiente. Analizamos indicadores duros (financieros) y blandos (experiencia) para ajustar el modelo. La rentabilidad se asegura mediante la vigilancia constante de costos y la satisfacción del cliente.

