

**Manual de Procedimientos en Caso de Fallas en los Procesos Productivos Para las
Franquicias de el Sándwich Qbano**

Enrique Quiñones Reina

Tutor:

Victor Hugo Rodriguez Sanchez

Proyecto de Grado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería - ECBTI

Tecnología en Logística Industrial

CEAD Palmira

2022

Resumen

Con la finalidad de aportar a los procesos de producción y desarrollo comercial de una organización enmarcada en el sector de alimentos al consumidor, se presenta una propuesta para estructurar el Manual de Procedimientos en Caso de Fallas en los Procesos Productivos para las Franquicias de la marca “Qbano”, que pueda incorporarse a los programas de capacitación y facilite su consulta, tanto en las etapas de inducción del personal incorporado; así como en los diferentes talleres de actualización y en el día a día, cuando la falla o anomalía se presente.

El texto reúne los aportes de los colaboradores de la organización analizada, teniendo en cuenta sus experiencias en la cotidianidad y las diferentes alternativas y salidas que han determinado en la resolución de problemas operativos que dificultan el normal desarrollo de las actividades; para lo cual, se requiere de ingenio, creatividad y destreza para superar adversidades en el menor tiempo posible. Las fallas o dificultades que cita el documento, son de carácter informativo, como una herramienta práctica para resolver situaciones inesperadas. Estas se han extraído del análisis y observaciones de los procedimientos utilizados con regularidad, exponiendo aquellas acciones que han resultado exitosas y que deben ser tenidas en cuenta al momento de presentarse anomalías en los procedimiento productivos y comerciales.

Si bien el propósito de este manual, es servir de herramienta a un personal operativo, es pertinente tener en cuenta que su nivel educativo corresponde a formación de Educación Básica Secundaria, con muy pocas excepciones en lo técnico; por ello el léxico usado, debe ser un lenguaje sencillo y práctico, para facilitar la resolución de conflictos de los procesos operativos, recurrentes en empresas que se desempeñan en la transformación de materia prima, en el campo de alimentos al consumidor. Con algunas excepciones, se citan fallas que en su proceso resolutivo, corresponden al campo de Salud Ocupacional.

Se incorpora un capítulo dedicado a la elaboración de un Protocolo de Bioseguridad, dada su importancia para los establecimientos gastronómicos; para lo cual, se aplican los lineamientos del Ministerio de Salud y las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud – OMS.

Palabras claves: Organización, Contingencia, Manual, Operación, capacitación.

Abstract

With the purpose of contributing to the production processes and commercial development of an organization framed in the consumer food sector, a proposal is presented to structure the Manual of Procedures in Case of Failures in the Production Processes for the Franchises of the brand " Qbano", which can be incorporated into the training programs and facilitates its consultation, both in the induction stages of the incorporated personnel; as well as in the different update workshops and on a day-to-day basis, when the failure or anomaly occurs. The text gathers the contributions of the collaborators of the analyzed organization, taking into account their experiences in daily life and the different alternatives and solutions that they have determined in the resolution of operational problems that hinder the normal development of activities; for which, ingenuity, creativity and skill are required to overcome adversity in the shortest possible time. The failures or difficulties that the document mentions are of an informative nature, as a practical tool to solve unexpected situations. These have been extracted from the analysis and observations of the procedures used regularly, exposing those actions that have been successful and that must be taken into account when anomalies occur in the production and commercial procedures.

Although the purpose of this manual is to serve as a tool for operational personnel, it is pertinent to take into account that their educational level corresponds to Basic Secondary Education, with very few technical exceptions; For this reason, the lexicon used must be a simple and practical language, to facilitate the resolution of conflicts of operational processes, recurring in companies that work in the transformation of raw material, in the field of food to the consumer. With some exceptions, failures are cited that in their resolution process, correspond to the field of Occupational Health.

A chapter dedicated to the elaboration of a Biosafety Protocol is incorporated, given its importance for gastronomic establishments; for which, the guidelines of the Ministry of Health and the recommendations of the World Health Organization - OMS are applied.

Keywords: Organization, Contingency, Manual, Operation, training.

Tabla de Contenido

Introducción	15
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos	16
Planteamiento del Problema	17
Marco Conceptual y Teórico	18
Marco Conceptual.....	18
Marco Teórico	19
La Organización y sus Procesos de Capacitación.....	20
La Empresa	20
La Historia	21
Marca Qbano	23
La Organización Empresarial	25
Cargos.....	25
Labores Operativas	25
La Capacitación	26
Escuela de Aprendizaje	27
Ilustraciones de Cursos de Actualización	28
La Operación.....	33
Proceso.....	33
Fallas (Concepto).....	33
Estructura Operativa.....	34
Funciones Según el Cargo.....	34

Cajero Administrador	34
Apertura del Punto.	35
Verificación de Materia Prima	35
Desinfección del Punto.....	36
En el rol del Cargo Cajero Administrador	37
Manejo de Pago a Proveedores	37
Vendedor - Despachador	39
Definición	39
<i>Funciones:</i>	39
Sanduchero	42
<i>Funciones</i>	42
Auxiliar de Producción	46
Definición.....	46
Apertura.....	47
Mensajero - Domiciliario.....	49
Vigilante	51
Administrador General	51
Contadora.....	52
Gerente de Franquicia.....	52
Manual de Capacitación de Procedimientos en caso de fallas.....	53
Cajero Administrador	53
Fallas en la apertura del punto	53
Fallas en la Existencia de Materia Prima.....	54
Fallas en la Desinfección del Punto.....	55
Fallas en el Proceso de Pago a Proveedores	56

Vendedor - Despachador	58
Fallas en Procesos.....	58
Fallas Detectadas en la Verificación Insumos de Despacho	59
Sanduchero	62
Fallas en Procesos.....	62
Auxiliar de Producción	64
Fallas en el Proceso de Apertura	64
Prevención de las Quemaduras.....	66
Mensajero - Domiciliario.....	67
Fallas en procesos	67
Vigilante	69
Fallas en el Proceso	69
Administrador Básico	70
Fallas en procesos	70
Fallas e incapacidades en Colombia.....	71
Indagación sobre la Percepción de los procesos de Capacitación y Fallas.	72
Encuesta de Percepción Sobre Procesos.....	74
Resultados (Respuestas sobresalientes).....	76
Análisis de Encuestas de Percepción.....	83
Bio-seguridad en Tiempos de Pandemia.....	86
Acciones para tratar de contener el Covid-19.....	86
Cuarentena - Aislamiento Social.....	87
Domicilios	87
Aplicaciones	87
Reservas	88

Ingreso al Establecimiento	89
Protocolos de Bio-seguridad	90
Procedimiento.....	92
Protocolo de Bioseguridad (Texto) Elaborado para Central de Inversiones Maranatha	94
Introducción (del Protocolo de Bioseguridad).....	94
Gestión del Riesgo	95
Requisitos Generales	95
Equipo de Bioseguridad	95
Objetivos del Plan de Contingencia:	96
Recursos Materiales	97
El Establecimiento Qbano Adelantará las Siguietes Acciones.	97
Medidas Para la Prestación del Servicio	104
Requisitos Generales	104
Cocina.....	106
Servicio.....	107
Domicilios	107
Servicio a las Mesas	109
Aseo.....	110
Plan de Limpieza	110
Limpieza y Desinfección de Vehículos de Transporte.....	112
Limpieza de Textiles	113
Requisitos de Mantenimiento.....	113
Bibliografía	114
Anexos	116

Lista de Tablas

Tabla 1 Cargos Operativos.....	25
Tabla 2 Cargos Administrativos.....	25
Tabla 3 Encuesta.....	74
Tabla 4 Resultados Sobresalientes	76
Tabla 5 Respuesta General de la Encuesta.....	79
Tabla 6 Formato General de Protocolo de Bioseguridad.....	91

Lista de Figuras

Figura 1 Historia de la Marca.....	21
Figura 2 Portada de la Escuela de Expertos.....	28
Figura 3 Presentación del Curso General de Gestión Venta Efectiva.....	29
Figura 4 Presentación del Curso Seguridad y Salud en el Trabajo.....	30
Figura 5 Presentación del Curso Seguridad y Salud en el Trabajo.....	31
Figura 6 Presentación del Curso Buenas Prácticas en el Manejo del Aceite V2.....	32
Figura 7 Cargo Cajero Administrador.....	38
Figura 8 Cargo Vendedor-despachador.....	41
Figura 9 Cargo Sanduchero	45
Figura 10 Cargo Auxiliar de Producción.....	48
Figura 11 Cargo Domiciliario.....	50
Figura 12 Presentación del Curso Cajero Básico.....	58
Figura 13 Presentación del Curso Cajero Básico.....	61
Figura 14 Presentación del Curso Sanduchero Básico.....	64
Figura 15 Presentación del Curso Domiciliario Básico.....	69
Figura 16 Presentación de curso Administrador Básico.....	71
Figura 17 Equipo de Ingreso y Registro para el Público.....	89
Figura 18 Las Mesas Ubicarse Guardando el Distanciamiento.....	90
Figura 19 <i>Personal Operando en el Interior del Punto</i>	103
Figura 20 Al Término del Turno se Realiza Proceso de Aseo General.....	107
Figura 21 Protocolo de Limpieza en la Cocina.....	112

Dedicatoria

Después de muchas horas y días de trabajo he culminado este proceso de análisis e investigación, el cual quiero dedicarlo a Dios; por haberme dado la vida, la energía y el ánimo para seguir adelante.

Así mismo deseo dedicar este logro a mi familia, a mi padre y mis hermanas; quienes de una u otra manera hacen parte de mi vida.

Dedico unas líneas a mi princesa, Sara Sofia Quiñones quien deseo pueda cumplir sus metas y salir adelante.

Agradecimientos

Aunque ya lo expresé, doy las gracias al DADOR DE LA VIDA; porque es la fuente suprema de energía y sabiduría que nos permite realizar todo lo que nos proponemos.

El papel de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, y de los distintos profesores a lo largo de mi proceso formativo, es sin lugar a dudas invaluable para que hoy estemos cerrando esta página.

A la empresa Central de Inversiones Maranatha SAS que permitió adelantar esta investigación utilizando conceptos y conocimientos que en mi desempeño profesional he podido conocer.

Introducción

La industria gastronómica es uno de los renglones más dinámicos de la economía colombiana, al generar más de un millón de empleos, entre directos e indirectos.

Según cifras de ACODRES, la Asociación de la Colombiana de la Industria Gastronómica, solo en el segundo trimestre del año 2020, y debido a las medidas para contener la pandemia del Covid-19, se había presentado el cierre de 22.000 establecimientos, representando la pérdida de 169.000 puestos de trabajo, mientras que otros 360.000 permanecieron suspendidos en este lapso, entre tanto unos 18.000 se registraron en los servicios a domicilio. **(Republica, 2020)**

En el panorama nacional de la industria, las cadenas de restaurantes y de comidas rápidas, en la modalidad de “Alimentos para Ventas al Consumidor”, hoy en día compiten por el mercado de las capitales de departamento o ciudades secundarias, principalmente a través de las plazoletas de comida en centros comerciales o “grandes superficies” o mediante las plataformas digitales, que tras la aparición del coronavirus se vieron ampliamente fortalecidas.

“Central de Inversiones Maranatha S.A.S”, es una franquicia de la marca conocida inicialmente como “Sándwich Cubano”, que administra dos restaurantes en Cali, en los sectores de San Fernando y Eucarístico, con gran proyección ante la comunidad del sur de la capital vallecaucana. Al igual que la mayoría de los negocios es este renglón, sus equipos operativos y comerciales afrontan en el día a día, una serie de situaciones logísticas que deben resolver, para poder ofrecer una línea de productos frescos y “crocantes”, que se constituyen en una de las características propias de la marca “Qbano”.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un Manual de Procedimientos en caso de fallas en los procesos productivos
Para las Franquicias de el Sándwich Qbano.

Objetivos Específicos

Identificar los procesos productivos asociados a los cargos.

Identificar las fallas que se presentan en los procesos productivos.

Proponer los procedimientos que permitan corregir las fallas.

Planteamiento del Problema

La alta rotación de personal en las empresas de ventas de alimentos al consumidor, ocasionadas en la mayoría de los casos por las exigencias horarias, el nivel de ingresos en el mercado para ese sector y la multiplicidad de funciones que cada quien debe asumir son algunos de los factores que inciden en que se presenten continuos cambios en el personal operativo y atención al público, lo cual genera una serie de traumatismos en los procesos de capacitación del nuevo personal, lo que se evidencia en fallas tanto en el campo operativo como en el proceso de ventas.

La necesidad de este manual obedece a constantes cambios totales o parciales en los equipos de trabajo; ocasionados por la asignación de horarios extensos, aspiración de mejores ingresos, deseos de incursionar a estudiar alguna carrera y por inconsistencias que presentan las personas en su desempeño laboral, que hace necesario realizar cambios para obtener los resultados operativos y comerciales trazados.

Según un estudio de la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (Acemi), el gremio que reúne a 10 EPS que cubren a los cotizantes y sus beneficiarios, en el 2016 más de 1,7 millones de afiliados al régimen contributivo generaron 4'049.313 órdenes de incapacidad; es decir, al menos 11.000 diarias. En la cultura laboral colombiana es muy usual que los operarios de incapaciten con alguna regularidad; argumentando todo tipo de situaciones, lo que genera situaciones de contingencia en equipos de trabajo como el que estamos analizando. **(Portafolio, 2018)**

Marco Conceptual y Teórico

Marco Conceptual

Se revisa que a lo largo de la estructura física de los puntos de venta que se estudiarán y se evidencian pocos espacios de almacenamiento; para los cuales se requiere tiempo y una estrategia de organización la cual debe ser observada detalladamente con el propósito de tener mayor capacidad de almacenaje y menor cantidad de productos de baja rotación. El manual a desarrollar presentará una serie de alternativas a tener en cuenta por el personal operativo en aquellas situaciones donde la materia prima falta.

Acorde al sistema de almacenamiento y bodegaje de la empresa Central de Inversiones Maranatha SAS, consideramos que lo planteado por el Ingeniero Luis Aníbal Mora García, en su obra “Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodega”, se plantean una serie de mecanismos Sistemas de Recepción de Mercancía, que de ser aplicados pueden contribuir a mejorar los procesos logísticos de una organización en el campo de ventas de alimentos al consumidor.

Apropiamos los conceptos emitidos por el autor español Julio Juan Anaya Tejero, ya que en su obra Logística Integral cita las definiciones de Council of Logistics Management - CLM, propone mecanismos más ágiles y eficientes, en aras de bajar los costos logísticos y operativos, en busca de reducir incrementos al producto final que llega al punto de venta y por ende al consumidor. Para el caso que nos ocupa y por tratarse de la comercialización de alimentos perecederos, existe una rotación muy rápida y eficiente de los productos en el área de almacenamiento, con un reaprovisionamiento diario, para garantizar la frescura y calidad de los productos procesados.

Marco Teórico

En esta investigación se han evaluado diferentes proyectos en el campo de la producción y la logística que han obtenido relativo éxito en experiencias aplicadas en Colombia y el exterior. Nos parece interesante el modelo teórico que plantea el método Kaizen, desarrollado en empresas de tecnología en Japón, al cual se le atribuye el éxito en la producción sobre empresas occidentales.

Este método se enfoca en la mejora continua que opera sobre toda la empresa, basándose en el estudio y perfeccionamiento de los Procesos, enfocándose en la obtención de resultados. Se orienta en lograr la satisfacción integral de los clientes y consumidores de los productos y servicios, poniendo en juego la creatividad al servicio de la innovación. En el modelo que viene aplicando Central de Inversiones Maranatha SAS, se busca innovar constantemente para presentar nuevas alternativas a los consumidores, basándose principalmente en las recomendaciones y comentarios del personal de venta, según las opiniones que reciben del cliente final.

La Organización y sus Procesos de Capacitación

La Empresa

Central de Inversiones Maranatha SAS, es una franquicia de la marca “Sándwich Qbano”. Cuenta con promedio de 25 empleados, distribuidos en dos sedes, una ubicada en el barrio San Fernando y la otra en el barrio Eucarístico, ambos en la ciudad de Cali.

La franquicia está dedicada a la “comercialización de alimentos de ventas al consumidor”, atendiendo principalmente un público objetivo que se ubica en los rangos de edad, entre los 18 y 45 años. Las diferentes líneas que se ofrecen se caracterizan por la frescura en su preparación; pues se elaboran en el momento en que se realiza el pedido; para llevar o para consumir en la mesa.

Precisamente es importante conocer cuál es la visión que tiene la misma empresa Qbano de su desarrollo y evolución a lo largo del tiempo, por lo cual se adjunta a continuación la reseña histórica.

La Historia

Figura 1

Historia de la Marca.



Nota. Adaptado de Sándwich Qbano (sin fecha), Nuestra historia,

<https://sandwichqbano.com/historia/>

Sándwich Qbano es una empresa colombiana con más de 40 años en el mercado, experta en la preparación de sándwiches con recetas innovadoras, ingredientes frescos y de calidad.

Hacia el año 1979, un cubano radicado en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia, estableció un pequeño negocio en el garaje de una casa tradicional de la avenida sexta con calle 28 de esta ciudad. Éste consistía en cuatro (4) mesas en el exterior del establecimiento, una barra interior y una zona de preparación de Sándwich, un congelador y un viejo equipo reproductor de cintas, el cual ambientaba con música el local.

Al creador de la marca no le interesaba mucho este tipo de negocio y comenzó a incursionar en otros muy diferentes; por esta razón, decidió venderlo después de seis (6) meses de haberlo abierto. Así fue como un par de jóvenes amigos decidieron comprarlo por una suma de dinero. El negocio consistió en \$30.000 pesos colombianos (US \$1.200 de la época) y una moto casi nueva, que uno de ellos había conseguido con mucho sacrificio; además, se quedaron con todos los pasivos del negocio que el vendedor no había podido cubrir.

Así comenzó esta aventura, la cual tenían que complementar con su trabajo en una farmacia, a la que ingresaron siendo aún unos niños (13 años).

Posteriormente, comenzaron a vincular al negocio hermanos de cada uno de ellos, a los cuales les ayudaban voluntariamente, a que fueran dueños de su propio negocio. Así fue como empíricamente, comenzaron a crear lo que es el concepto de FRANQUICIAS, donde cada persona es dueña de su negocio, vela y lucha por él, bajo el concepto de estandarización de procesos y el manejo de una filosofía común y clara. Así vincularon a casi toda la familia, hasta que en 1994 decidieron cambiar de una organización familiar a una empresarial. Poco a poco fueron aprendiendo y perfeccionando la idea de FRANQUICIAS EL SANDWICH CUBANO, hasta que en el año 1998 se sintieron lo

suficientemente maduros como para otorgar la primera Franquicia en la ciudad de Barranquilla, Colombia. Así fueron creciendo hasta llegar a lo que son actualmente, una cadena nacional con 235 puntos de venta, 5 en Ciudad de Panamá y 1 en Miami, 93 Franquiciados y con muchas más proyectadas a otorgarse tanto nacional como internacionalmente. (Qbano, s.f.)

Marca Qbano

Buena parte del prestigio que ha ganado la marca obedece a la frescura del pan francés como la materia prima de su principal producto elaborado por un solo proveedor para todos los puntos del Sándwich Qbano en Cali y su área de influencia. Este pan francés se caracteriza por ser crocante.

En su elaboración esta receta de harina blanca, tiene contenido de gluten y está libre de conservantes lo que determina que su uso para la preparación de los sándwiches tiene un tiempo limitado para mantener las condiciones de la receta.

Si este producto no es sometido a las condiciones apropiadas de su conservación, corre el riesgo de desarrollar moho, lo cual representa una pérdida de producto para la empresa; siendo por ello una de las tareas del personal, vigilar detalladamente los tiempos del uso y la rotación del mismo.

Aunque la línea de pan francés blanco es la que tiene mayor salida en los diferentes puntos de venta, hay una alternativa en una línea de pan semi-integral que tiene semillas de linaza. Esta receta generalmente es solicitada por personas amantes de alimentos más sanos dado que este producto regula la tensión arterial, previene enfermedades cancerígenas, es antioxidante, ayuda con la pérdida de peso, favorece la flora intestinal características que contribuyen en la alimentación sana a una mejoría de la digestión.

Si bien los productos de la marca Sándwich Qbano han ganado un reconocimiento de la comunidad y una aceptación en buena parte de la misma, con alguna regularidad, la marca presenta novedades que se incorporan a la carta establecida, buscando satisfacer los gustos de una clientela exigente y deseosa de nuevos sabores y experiencias culinarias.

Definitivamente la salsa elaborada a base de ajo es uno de los factores diferenciales de esta marca, frente a otras líneas similares en el mercado. Esta preparación es elaborada por un proveedor del mismo grupo empresarial de Franquicias El Sándwich Qbano; Carnes Frías Enriko Ltda., y se caracteriza por la suavidad, por la textura, debido a que no presenta elementos que son hostigantes para el paladar. Esta salsa cuya duración es corta, debe mantenerse en condiciones de refrigeración; con temperatura promedio de 0°C a 7°C.

Un tercer elemento que identifica los productos de esta compañía son las recetas sencillas, bajas en condimentos y sodio; siendo un factor que en una sociedad tan industrializada representa un beneficio para la salud de los consumidores. Esta preparación es de gran aceptación entre el público juvenil, pues la mayoría de estos prefieren alimentos mucho más saludables para su bienestar; siendo una decisión que podría presentarse de manera inconsciente.

Con el paso de los años la marca Sándwich Qbano ha tenido una serie de cambios en lo referente a su imagen corporativa, que ha incluido modificación en el nombre de la misma pasando de “Sándwich Cubano” a “Qbano delicioso”, buscando diferenciarse de cualquier otra línea existente en el mercado bajo un concepto moderno y dinámico que busca captar la atención de su público objetivo. El uso y definición de los colores corporativos van muy asociados a los productos líderes que esta marca presenta y que transmite un concepto de frescura, modernidad y alegría.

La Organización Empresarial

Para garantizar el éxito en el desarrollo organizacional, la empresa “Central de Inversiones Maranatha SAS”, presenta una estructura que gira en torno a aspectos operativos, comerciales, administrativos y de seguridad, los cuales a continuación se relacionan:

Cargos

Labores Operativas

Tabla 1

Cargos Operativos

Cargo	Responsabilidad
Cajero Administrador	Recepción del recurso y administrar
Vendedor Despachador	Atención del público
Sanduchero	Enfocado en la producción
Auxiliar de Producción	Apoyo al personal de Plancha
Mensajero Domiciliario	Entrega Externa
Supernumerario	Apoyo al proceso productivo en general
Vigilante	Seguridad

Nota. Funciones principales de cada uno de los cargos operativos.

Labores Administrativas

Tabla 2

Cargos Administrativos

Cargo	Responsabilidad
-------	-----------------

Contador	Asuntos Contables
Gerente Franquiciado	Dirección General
Administrador	Manejo Organizacional

Nota. Funciones principales de cada uno de los cargos administrativos.

La Capacitación

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora, generalmente en una organización. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Esta es vista como un proceso educativo a corto plazo, emplea técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa obtendrá conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

(ConceptoDefinicion, 2011)

Para el caso de la empresa franquiciante Central de Inversiones Maranatha SAS, los procesos de capacitación e inducción del personal que ingresa a la misma, se da generalmente por parte de los colaboradores del área operativa. Si bien el administrador general o el cajero administrador tienen un rol preponderante en esta inducción al personal, esta se complementa con la información y orientación que cada uno de los colaboradores ofrece, según el área donde el nuevo empleado se va a desempeñar.

Para esta organización empresarial del sector de ventas al consumidor, la programación de capacitaciones va orientada generalmente a la presentación de nuevas líneas de productos, a la normatividad vigente en materia de riesgos empresariales (ARL).

Este proceso investigativo pretende abordar los asuntos referentes a la capacitación e inducción para personal que se incorpora a las empresas en franquicias de la firma Sándwich Qbano, dedicando espacios importantes para el análisis y la evaluación de las fallas en los procesos.

Escuela de Aprendizaje

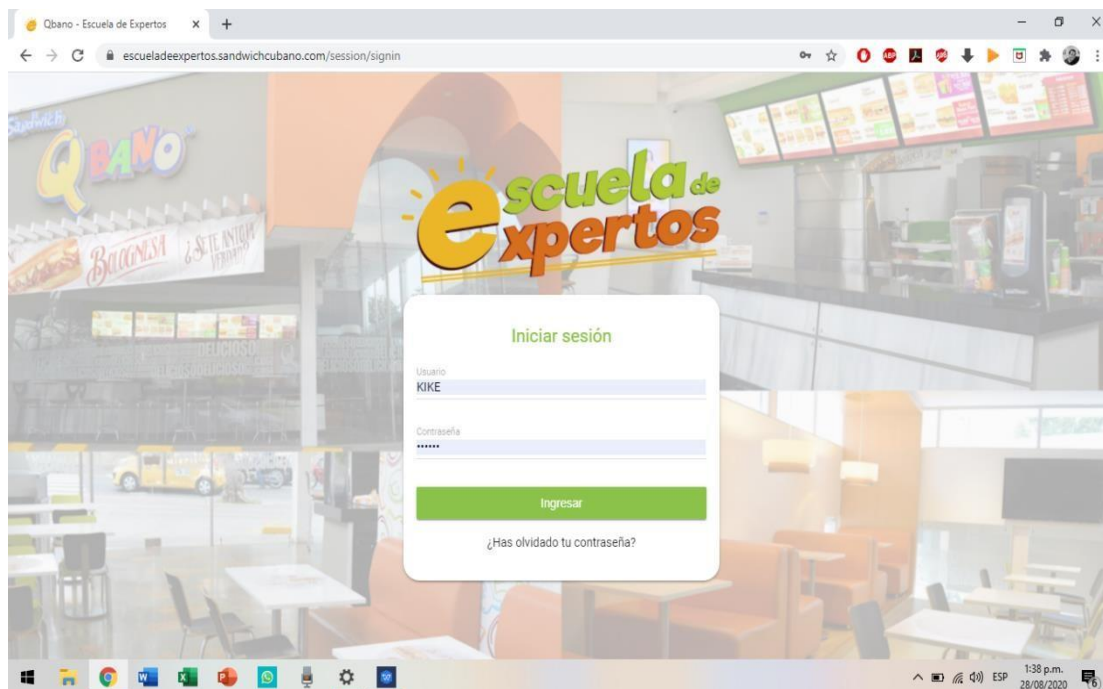
Los empleados de la empresa Central de Inversiones Maranatha como aliada de las Franquicias El Sándwich Qbano también se encuentran inscritos en la Escuela de Aprendizaje de Protocolo y Producto “Escuela de Expertos” en la cual se encuentran todos los colaboradores de la organización, que hacen parte de los restaurantes de esta compañía.

Esta estrategia se encarga de capacitar a cada operario en su cargo a desempeñar, da noticias sobre los nuevos sabores y enseña sobre los procedimientos internos; tanto de preparación como de limpieza y desinfección, también enseñan a los operarios de la parte externas como vendedores y cajeros sobre cómo dar la atención al cliente aun en los momentos más complejos.

Ilustraciones de Cursos de Actualización

Figura 2

Portada de la Escuela de Expertos

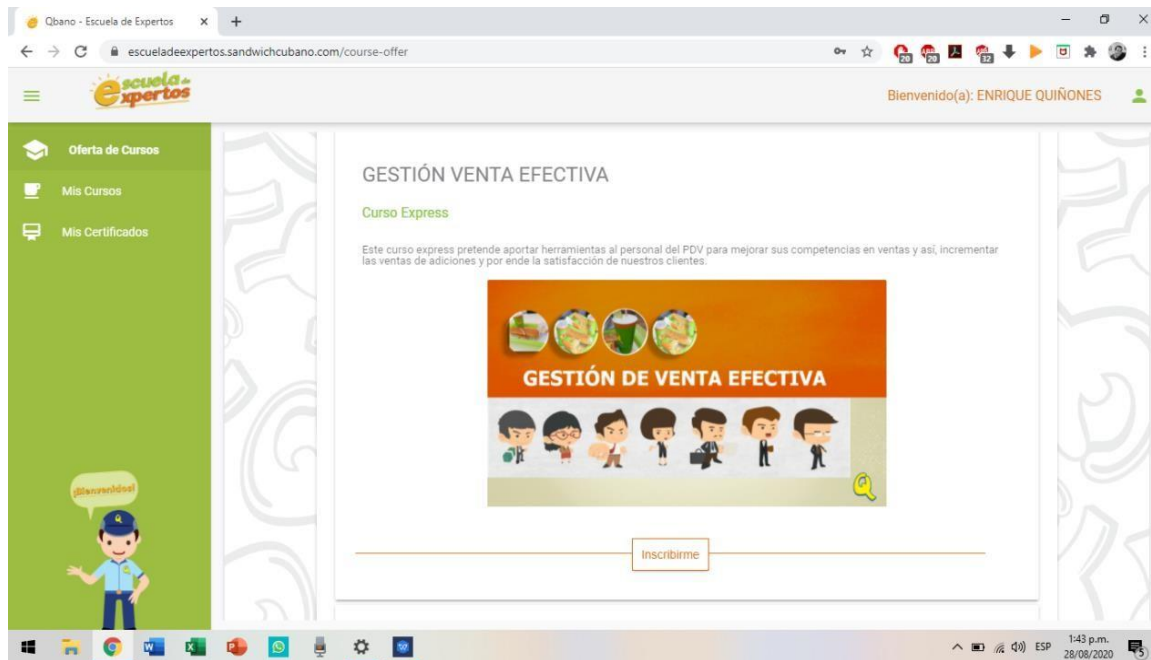


Nota. Adaptado de Escuela de Expertos Qbano (sin fecha)

[https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/session/signin.](https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/session/signin)

Figura 3

Presentación del Curso General de Gestión Venta Efectiva.

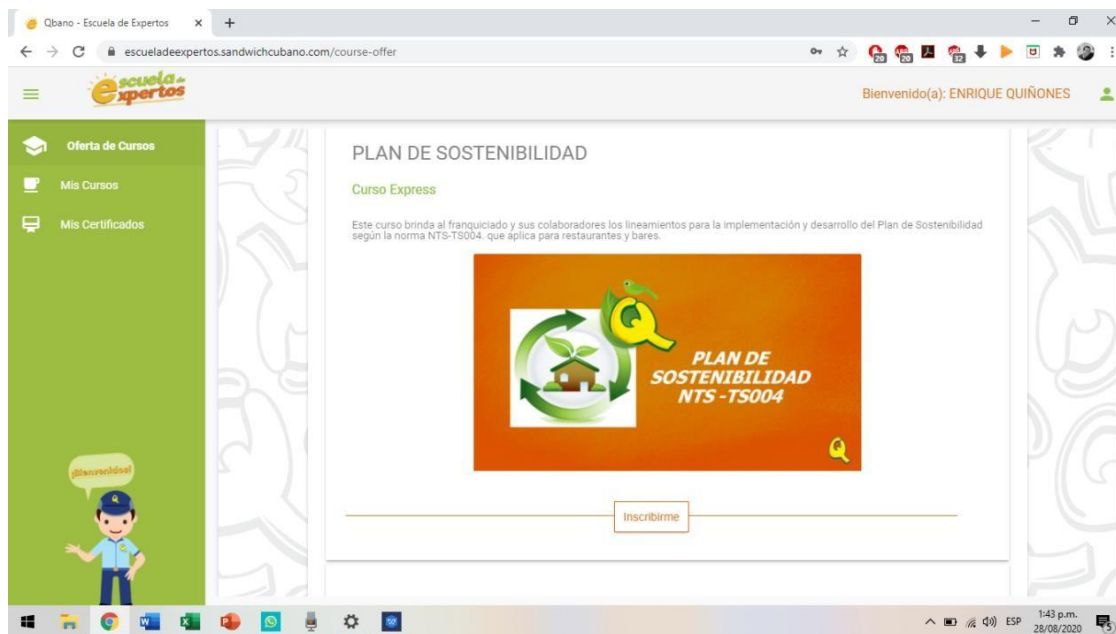


Nota. Adaptado de Escuela de Expertos Qbano (sin fecha)

<https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/course-material>

Figura 4

Presentación del Curso Plan de Sostenibilidad.

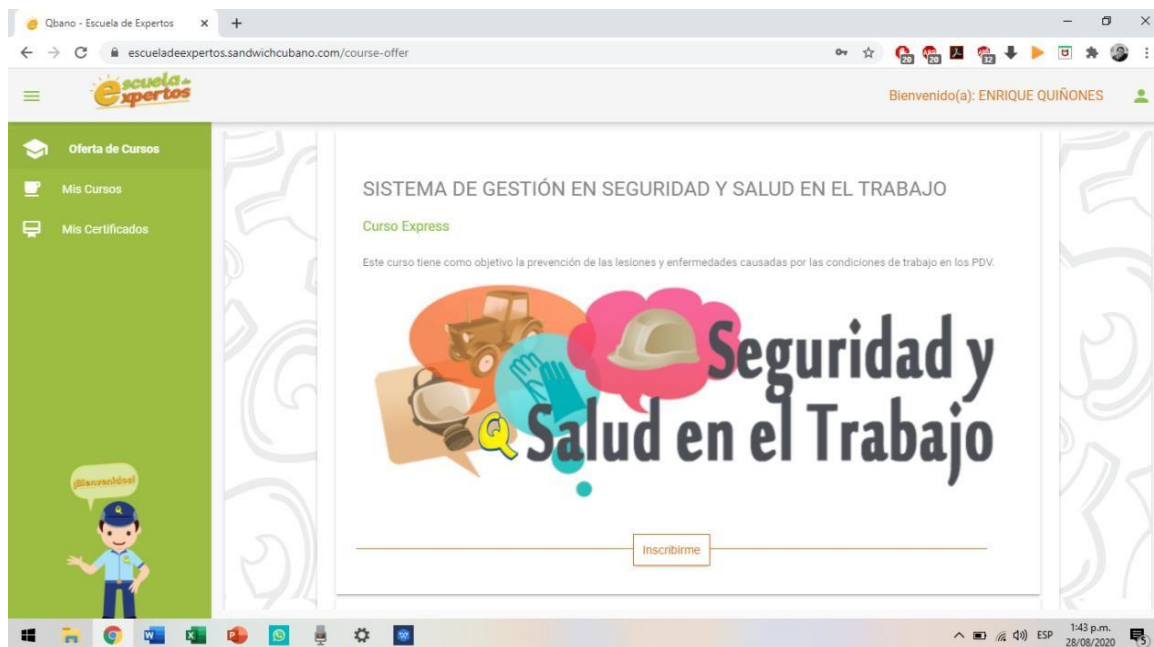


Nota. Adaptado de Escuela de Expertos Qbano (sin fecha)

<https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/course-material>

Figura 5

Presentación del Curso Seguridad y Salud en el Trabajo.

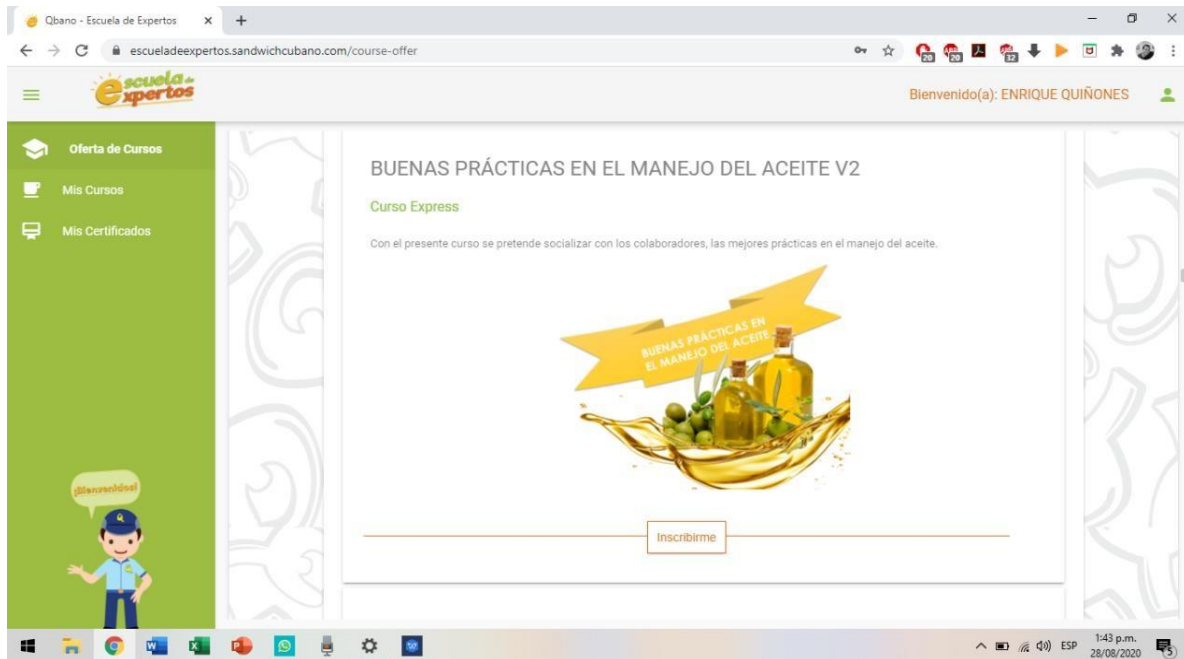


Nota. Adaptado de Escuela de Expertos Qbano

<https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/course-material>

Figura 6

Presentación del Curso Buenas Prácticas en el Manejo del Aceite V2



Nota. Adaptado de Escuela de Expertos Qbano (sin fecha),

<https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/course-material>

Así como se muestra en lo anterior, se crearon una amplia variedad de cursos, todos y cada uno está diseñado con el fin de capacitar al personal interno de cada compañía que representan a la franquicia El Sándwich Qbano, para sus empresas con presencia en Colombia, Panamá y Estados Unidos.

Todo con el objetivo de que sea una sola compañía estandarizada, que utilice el mismo diseño y el mismo producto para tenerlo a disposición de cualquier cliente buscando atraer gente joven quienes son su cliente objetivo.

La Operación

Proceso

Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. (QE2, 2019)

“El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa.” (Favor, 2013)

Fallas (Concepto)

Las fallas son situaciones internas e impredecibles que ocurren dentro de un sistema o un procedimiento, autogenerada por el mal funcionamiento de uno o más componentes y que pueden llevar al mismo a un estado no deseado. Las fallas pueden ocurrir en diferentes tipos de sistemas de manera que el comportamiento en el tiempo puede ser descrito por medio de señales con ruidos, intermitentes, permanentes, transitorias y derivadas. (Aranguren, 2009)

Para procurar que las fallas, cada vez se presenten con menos frecuencia, existen métodos de análisis, que permiten detectar las fallas por su naturaleza; siendo fundamental dentro del proceso de supervisión de cualquier fábrica e industria, ya que es capaz de permitir a industriales la localización de alguna anomalía presente en sus procesos lo que repercutiría en la rapidez de la toma de decisiones.

Estructura Operativa

Con la finalidad de desarrollar un Manual de Capacitación en Procedimientos a realizar en caso de fallas en los procesos, este análisis presenta las funciones operativas identificadas en la estructura empresarial, desarrollando una serie de conceptos que el equipo de colaboradores debe manejar de manera apropiada, buscando perfeccionar al equipo de colaboradores según la función que desempeña.

Funciones Según el Cargo

Si bien en la esencia de las franquicias de Qbano, los colaboradores deben estar dispuestos a prestar su capacidad, sus habilidades y tiempo en todos los puntos del proceso de producción, existe una estructura de cargos, que va desde lo administrativo, operativo, comercial, logístico y de seguridad, que cada franquicia implementa, según sus condiciones y posibilidades.

A continuación, se destacan las funciones, según las tareas asignadas:

Cajero Administrador

Es la persona encargada del funcionamiento del punto de venta y quien controla los tiempos desde el momento en que se ingresa al restaurante hasta el momento del cierre del mismo.

Se encarga de atender al cliente en su entrada y se debe cerciorar que salga bien del establecimiento, maneja los tiempos de entrega de los pedidos, quien controla los mantenimientos del punto de venta, debe estar pendiente de la parte interna como registro de los formatos, manejo del personal, horarios, realiza los pedidos de materia prima para la preparación de los productos y de los insumos necesarios para el punto de venta, compra de

insumos no institucionales, envío de consignaciones y manejo de la caja en su totalidad, transacciones tanto en dinero físico, plástico o mediante bonos.

Funciones

Operativamente el colaborador que desempeña este rol en la empresa es el directo responsable de la apertura del punto de venta, de revisar que tenga todo lo necesario en cuanto a insumos cárnicos y demás materia prima, debe estar pendiente de que todo el personal cumpla con el orden de llegada, con que tenga la dotación completa y que realicen sus funciones en cada área como es debido. La compañía ha establecido varios turnos según las necesidades del equipo de trabajo en el momento; buscando suplir situaciones como descansos periódicos, incapacidades o faltas de personal.

Apertura del Punto.

Es el proceso de inicio de actividades, que da apertura a una serie de labores preparatorias para el comienzo de la jornada. En esta etapa se debe verificar la existencia de la materia prima, procurando tener mayor material de aquellos productos que tienen una salida más alta.

Verificación de Materia Prima.

Si bien al cierre de cada jornada es recomendable tener un registro de la materia prima existente, como base informativa para el siguiente turno; puede ocurrir que algunos elementos puedan presentar algunos faltantes que deban solicitarse por situaciones ambientales, comerciales o de otro tipo.

Desinfección del Punto

Al momento de cierre se realiza la labor de aseo del punto, sin embargo, en la apertura del día siguiente es necesario también hacer una limpieza de mesas nuevamente y siempre se debe realizar durante el día, aplicar desinfectante al ambiente para ello se prepara el aspersor con Klaxinn tabs que son pastillas de cloro orgánico o en su defecto Alcohol al 70% por bioseguridad debido al COVID 19. Estos mismos productos son utilizados para la limpieza de mesas y desinfección de la parte operativa del punto.

Turnos

En la actualidad se establecen diferentes turnos, jornada extendida, turno partido, turno completo.

Jornada Extendida. Consiste en una jornada laboral de 12 horas en promedio, la cual inicia desde el momento de apertura hasta el cierre del punto de venta, se utiliza este turno en ocasiones cuando descansa el personal o en su defecto ocurren eventualidades como incapacidades, licencias o ausencias de fuerza mayor, obviamente este tipo de turnos son reconocidos en nómina.

Turno Partido. Se trata de una jornada que, aunque es en promedio de ocho horas se divide en dos tiempos; pues el colaborador ingresa a una hora establecida trabaja medio turno y debe retirarse del puesto durante tres a cinco horas para retornar y tomar o bien sea el mismo cargo o apoyar en otra área durante el resto de su jornada.

Turno completo. Consiste en jornadas normales que son de seis a ocho horas dependiendo del cierre y apertura del punto de venta ocupando un cargo o donde la empresa lo requiera.

En el rol del Cargo Cajero Administrador

Usualmente se manejan los turnos completos y durante los descansos del compañero de caja, se debe realizar una jornada extendida con el fin de suplir ese turno que igualmente es reconocido en nómina.

Manejo de Pago a Proveedores

Por directriz del área de contabilidad, también el cajero se encarga de realizar pagos a algunos proveedores mediante consignaciones en las cuentas bancarias proporcionadas por el proveedor. Para ello el cajero debe separar el dinero con antelación y teniendo el número de cuenta al día siguiente se envía al mensajero domiciliario a realizar dicha consignación.

Figura 7

Cargo Cajero Administrador



Nota. Cajera Administradora realizando su función de atención al cliente. (Fotografía propia)

Vendedor - Despachador

Definición

Encargado de ensamblar cada producto que va a ser entregado en manos del cliente, se encarga de revisar que el producto cumpla con las indicaciones que el comprador desea, que haya una correcta limpieza de las mesas y pisos del punto de venta, limpieza de bandejas, los baños y que el punto se encuentre en orden en la parte externa. para que el usuario lo encuentre en óptimas condiciones para su estancia en él.

Funciones:

En el momento de la apertura debe revisar el mueble de insumos, el cual debe quedar completamente surtido para cuando se abra el punto de venta, revisar la nevera de las bebidas y surtirla de ser necesario, revisar que en la noche anterior todo haya quedado en perfectas condiciones para la apertura, cuenta con tres (3) formatos, que registran:

Limpieza y desinfección, Limpieza de baños, Inspección de plagas, los cuales tienen una serie de ítems y deben ser marcados a medida que se diligencian, estos se encuentran discriminados bien sea por horas o una sola vez al día, y al ser diligenciados mientras se chequea cada espacio del punto de venta, garantiza que el restaurante está listo para su apertura.

En el cargo del Vendedor Despachador también se puede manejar una amplia variedad de turnos; aunque en su mayoría son turnos completos de ocho horas, bien sea haciendo turnos partidos o continuos, no obstante, en este cargo se requiere de mucha disponibilidad de tiempo; ya que es solicitado en cualquier momento en la empresa, sobre todo en el almuerzo y en la noche para la cena, por tanto, hace frecuentemente el turno denominado “partido”.

En la noche la persona encargada del despacho debe revisar que el punto de venta quede limpio, en su parte externa u otros lugares designados por su administrador, pues en compañía o solo depende del establecimiento; donde se encuentre el empleado, debe cerciorarse que las mesas, el piso estén debidamente aseados, al igual que la zona del despacho donde se le entregan los pedidos a los clientes de esta forma se garantiza que al día siguiente se realizará una óptima apertura.

Verificación Insumos de Despacho. En el momento determinado de la apertura la persona de ventas, debe verificar que la materia prima se encuentre en el lugar de los insumos para ensamblar cada paquete entregado por el sandwichero.

Figura 8

Cargo Vendedor-despachador



Nota. Despachadora realizando ensamble de un pedido. (Fotografía propia)

Sanduchero

Persona encargada de la preparación de los productos en la plancha, todo lo que son sándwiches, hamburguesas, súper perros. Su función es armar los productos y ponerlos en la plancha hasta dorarlos y garantizar que queden crujientes. Para llevar un control, en esta área existen formatos, los cuales buscan mantener la calidad de los ingredientes, desde el sabor de las carnes hasta la textura del pan, con el fin de entregar al cliente final un producto de calidad. Este operario, es quien recibe la materia prima de la panadería, garantizando que en el área de plancha todo quede en orden y entregando la isla de la preparación limpia y organizada.

Esta persona debe estar capacitada en el orden, aseo y desinfección del área, no obstante, debe ser la más preparada física y mentalmente para laborar bajo presión y con la experiencia obtener la agilidad necesaria para el cargo.

Por su definición y funciones, esta persona puede llegar a tener una serie de fallas, que colocan en riesgo la calidad y la presentación del producto; razón por la cual, se requiere tener muy claro un Plan de Fallas de AMFE, que le permita establecer líneas de prevención y buscar las alternativas más rápidas, seguras y que no incrementen los costos de la materia prima.

Funciones

Dentro de sus funciones, cabe destacar que cumple un rol de vital importancia dentro de la empresa, pues es la persona encargada de la calidad del producto líder de la marca, para ello también debe tener registros de los productos cárnicos y movimientos que se manejan en el área de plancha, los cuales son: control de residuos, temperatura de preparaciones, control

de rotación en la isla, recepción de materia prima, los cuales garantizan la calidad del producto, pues cada formato cumple una función.

Cabe mencionar que esta persona debe estar pendiente también del aseo del área, como lo es la isla de preparación, la campana extractora, el microondas y el piso de la estación de servicio.

Debe estar también revisando constantemente la materia prima de su área, lo cual permite transitar sin inconvenientes de insumos con el avance de cada jornada, en horas de “mucho movimiento”, es decir en el tiempo del almuerzo y cena.

Es necesario estar pendiente en la hora de la apertura de la persona encargada de la plancha, al igual que el resto del personal; pues como todos cumple unas tareas en el momento de abrir el punto, se debe: conectar la plancha, alistar la freidora, y surtir al isla de preparación con las determinadas carnes quesos y el pan necesario, por tanto si esta persona no llega en el momento de la apertura (esta situación se ha presentado), haciendo que la apertura se retrase mucho más, afectando todos los tiempos de la jornada.

Para el caso que nos ocupa y por tratarse de la comercialización de alimentos perecederos, existe una rotación muy rápida y eficiente de los productos en el área de almacenamiento, con un reaprovisionamiento diario, para garantizar la frescura y calidad de los alimentos procesados.

Acorde al sistema de almacenamiento y bodegaje de la empresa Central de Inversiones Maranatha SAS, consideramos que lo planteado por el Ingeniero Luis Aníbal Mora García, es pertinente, al recomendar una serie de mecanismos de recepción de mercancías, que de ser aplicados pueden contribuir a mejorar los procesos logísticos de una organización en el campo de ventas de alimentos al consumidor.

La notificación previa de los envíos, consiste simplemente en una acción, que de común acuerdo toman las partes. De un lado el proveedor se compromete a avisar con

cierto tiempo de antelación a su cliente, que mercancías le va a despachar, las referencias y las cantidades a enviar, el día en que lo hará, el medio de transporte empleado y el tiempo estimado de llegada. (GARCIA, 2011)

Figura 9

Cargo Sanduchero



Nota. Sanduchero realizando su función de preparación de producto (Fotografía propia).

Auxiliar de Producción

Definición.

A nivel Qbano, es la persona que se encarga de alistar la verdura, de procesarla y desinfectarla, hasta dejarla en óptimas condiciones para el uso de la jornada, apoya las áreas en la cocina, realizar salteados de carnes y verduras, asar las carnes de las hamburguesas, asar la tocineta, hacer ensaladas y preparar limonadas; en pocas palabras, es un complemento del sandwichero, pues entre ambos se encargan de la preparación interna del producto.

Funciones.

Dentro de su cargo, esta persona debe estar capacitada para preparar las recetas que son del área de producción, debe realizar tomas de temperaturas de los equipos, en la recepción de verdura (materia prima) debe desinfectarla en su procesamiento, de igual manera cuando hace recepción de carnes frías, papas a la francesa, todo debe estar debidamente desinfectado y diligenciado en formatos asegurando que la calidad de la materia prima cumpla con lo establecido por la marca, garantizando que en la cocina todo marche bien y entregando la cocina en óptimas condiciones de limpieza para posterior uso.

El auxiliar de producción y el sandwichero, pueden realizar cualquiera de los turnos de acuerdo a la necesidad del punto de venta así mismo se programa.

En caso de que la persona encargada del área de producción no asista en el horario programado, se hace lo mismo que en los otros cargos para suplir el puesto, convocando a quien lo pueda reemplazar.

Apertura.

La persona encargada del área de producción, debe llegar al igual que todo el resto del personal, a la hora programada. Lo primero que se debe hacer es cambiarse de ropa y utilizar la dotación de la empresa, revisar las neveras y diligenciar el formato de temperatura de equipos, hacer la debida desinfección de pies y manos antes de ingresar a la cocina, para proceder al procesamiento de la verdura, la cual es el picado de lechuga en julianas, corte de tomate en rodajas, corte de cebolla cabezona blanca y morada, pimentón, apio, desinfectar los limones antes de ser usados, todo debidamente rotulado con 12 horas para consumo.

En esta función, se debe estar preparados para la recepción de proveedores y diligenciar los formatos a medida que lleguen, cosa de que en el momento en que se haga la apertura para los clientes, ya se encuentre toda la verdura procesada y desinfectada y este en óptimas condiciones para consumo humano.

Esta persona encargada de la cocina, debe mantener su nevera previamente surtida para el “boleo” de la hora del almuerzo y mantener el área limpia y organizada para cuando llegue el movimiento en la hora de la cena.

Figura 10

Cargo Auxiliar de Producción



Nota. Auxiliar de producción realizando salteado de producto (Fotografía propia).

Mensajero - Domiciliario

Persona dedicada a la entrega y/o repartos de domicilios a los clientes en sus casas, locales o establecimientos comerciales, se encargan de que el producto llegue en óptimas condiciones, garantizando la calidad de los productos ofrecidos, revisando que estos cumplan las condiciones solicitadas por el cliente.

Se encarga de realizar tareas externas como compras de productos no institucionales, elementos que no se envían desde la planta, entregar papelería al área de contabilidad de acuerdo a la empresa en cuestión, recoger y pagar préstamos de productos institucionales entre puntos de venta, como todos, tiene parte en el área de la limpieza del establecimiento.

Por lo regular se manejan desde uno hasta cuatro domiciliarios, de acuerdo a la capacidad del restaurante, al movimiento del mismo. Los cuales están programados para que después de las horas de mayor actividad, se encarguen en parte del aseo del local y alistar las salsas Qbano que se agregan a los pedidos

Figura 11

Cargo Domiciliario



Nota. Domiciliario cumpliendo partiendo del punto de venta (Fotografía propia).

Vigilante

Persona que se encarga del parqueadero del punto de venta, garantizando que los clientes que tienen vehículo ingresen sin preocupación del mismo al establecimiento, y también vela por la limpieza del espacio donde parquean los clientes.

En el proceso de evacuación de los desechos y basuras resultantes de la operación, estos colaboradores son los encargados de la limpieza y el aseo de los recipientes donde se deposita la basura al cierre del local.

Entre sus funciones, deben estar pendientes de los horarios de recolección de las basuras para depositarlos y recibir los recipientes, y guardarlos en los horarios de la noche mientras el restaurante está cerrado y al otro día el vigilante que llega, debe guardarlos en el punto de venta.

Administrador General

Es la persona encargada de supervisar que todo en ambos puntos de venta funcione correctamente, generando informes detallados mediante auditorias y arqueos generales.

También se encarga en parte de la contratación del personal, rotación del mismo, generación de documentos de gestión y la dotación para los operarios.

Funciones

Debe estar pendiente del personal y de cada movimiento de los puntos de venta, se encarga de revisar los formatos en auditorias y que toda el área infraestructura del punto se encuentre en óptimas condiciones, sin humedades ni goteras, debe revisar que todos cumplan correctamente con su función, revisar que los documentos legales de los puntos de venta se encuentren al día, todo lo relacionado con exámenes médicos, con carnets de manipulación.

Quien también realiza arqueo de caja para supervisar que todo el efectivo durante la venta se encuentra controlado.

Revisa que todos los mantenimientos de los puntos de venta se realicen correctamente que todos los equipos funcionen, quien manda a realizar cambios de insumos que ya hayan dejado de servir, esta persona debe relacionarse con el cliente para solucionar una petición o queja cuando la misma es muy delicada, y no puede ser solucionada por el cajero administrador, pendiente también de los indicadores de ventas y quien se encarga poner incentivos por ventas a los empleados bajo la aprobación de la gerencia.

Contadora

Persona encargada de toda la contabilidad dentro del ámbito económico de los puntos de venta, pagar nómina, realizar descuentos de nómina, produce informes para la gerencia que sirven para la toma de decisiones, manejo de toda la documentación de impuestos de la compañía.

Gerente de Franquicia

Jefe superior de los puntos de venta, es quien dirige la empresa, revisa que todas las áreas externas e internas de los negocios estén en buen funcionamiento, organizando estrategias de crecimiento para la compañía.

Manual de Capacitación de Procedimientos en caso de fallas

Habiendo realizado un compendio de los distintos cargos y las funciones de cada uno, se procede a establecer para cada caso, cuáles son las fallas más recurrentes que se presentan y la manera aconsejable de mitigar su impacto; en aras de reducir los tiempos, para procurar menores situaciones negativas, que dificulten los procesos de atención al cliente:

Cajero Administrador

Fallas en la apertura del punto

Ante situaciones adversas que se pueden presentar el encargado de la apertura del punto de venta debe tener claridad que, de no portar la llave, y no existir una copia de la misma, la salida más viable es regresar a su lugar de origen y recoger la llave.

Todo retraso en el proceso de la apertura del punto puede incidir en afectar las tareas preparatorias y puede poner en riesgo el inicio de las actividades comerciales.

El tiempo es un factor determinante para el éxito de toda la operación, cualquier demora que se presente puede poner en riesgo el normal desarrollo de la jornada.

Para la ejecución correcta de los procesos, se requiere de un equilibrio entre los recursos humanos, tecnológicos y físicos, así como de las interacciones que se presentan entre ellos. Por lo anterior, las empresas buscan la mejor manera de integrarlos y, con base en estudios de medición de los procesos, tomar referentes para comparar, decidir y aplicar cambios tendientes a incrementar la eficiencia en la producción. **(Mosquera Silvio, 2008)**

Por esta razón y ante la no existencia de las llaves (pérdida, daño, etc.) hay que optar por opciones rápidas e inmediatas, que puede ser la ubicación de un cerrajero para el cambio de chapa y de llave.

En caso de presentarse la pérdida de las llaves por acción de la delincuencia, a saber, un asalto o hurto del portador de la misma, la salida más viable y aconsejable es solicitar el apoyo de un cerrajero para hacer cambio total de chapas y llaves.

Lo más recomendable es reportar este tipo de situaciones a las autoridades, para sentar un precedente y procurar que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.

Fallas en la Existencia de Materia Prima

De presentarse que, en el caso del pan, producto básico en la marca Sándwich Qbano se presente un vencimiento del mismo por factores externos, se debe solicitar cuanto antes un adelanto del suministro. En esta situación, se puede recurrir al personal de domicilios para que de la panadería hagan el retiro de un adelanto de producto.

Para ello se debe considerar los desarrollos tecnológicos de la industria panificadora a nivel mundial, que viene implementando técnicas para la preservación de las condiciones óptimas del pan, como la de “Atmósfera Modificada”, como lo destaca el investigador español, Francisco Tejero, en su obra “El Pan Precocido”.

El envasado en atmósfera modificada es el proceso en el cual el aire del envase se ha reemplazado por otros componentes gaseosos distintos. Existen varios métodos para modificar la atmósfera en el envasado: envasado al vacío, envasado gaseoso, absorbedores de oxígeno, generadores de dióxido de carbono y de vapores de etano.

La atmósfera modificada consiste en controlar la acción biológica y enzimática del producto. La presencia del oxígeno en el envase trae como consecuencia procesos de oxidación, crecimiento de mohos y descomposición. Todo ello puede retrasarse con la eliminación del oxígeno. **(Tejero, 1998)**

La existencia apropiada de insumos debe verificarse en lo posible con antelación, para garantizar el normal desarrollo de la jornada de venta. Un momento de fallas en los procesos que amerite desplazar el personal para conseguir insumos como el pan, eleva los riesgos de siniestralidad laboral (accidentes) lo cual atrasaría totalmente los procesos operativos.

Un factor a tener en cuenta son los horarios que manejan los domiciliarios, quienes inician sus actividades a partir de la apertura al cliente, en el caso de Central de Inversiones Maranata 11:00 am entre semana y domingos 12:00 m, en este caso y ante la no presencia de un domiciliario, un colaborador del punto deberá desplazarse hasta la panadería para trasladar el adelanto de producto, siendo lo más aconsejable que esta tarea la haga el administrador o cajero encargado, para el caso de esta empresa el proveedor del pan tiene establecidos recorridos para la entrega del mismo a diferentes clientes.

Por esta razón no es aconsejable atenerse a la entrega del producto cuando se presente esta falla; porque generalmente hay puntos bastante retirados que se encuentran en la ruta y atrasan la entrega de un producto que puede estar necesitando con urgencia, por otro lado, puede llegar a ocurrir accidentes lo cual hace que el conductor no llegue en el tiempo establecido a los puntos de venta; siendo por ello pertinente ir a retirarlo de manera directa.

Fallas en la Desinfección del Punto

Se debe realizar durante el día, aplicar desinfectante al ambiente para ello se prepara el aspersor con Klaxinn Tabs que son pastillas de cloro orgánico o en su defecto Alcohol al 70% por bio-seguridad debido al COVID 19.

Como en los puntos anteriores, el cajero administrador debe llevar un debido registro de los insumos destinados a la limpieza y desinfección del punto; no obstante, es importante tener en cuenta que por factores externos podría presentarse la escasez de los elementos de

desinfección, ante lo cual, se hace necesario tener claras alternativas para proceder con la debida sanitización del espacio.

Daños o pérdidas de insumos de sanitización por factores externos, confusión de elementos inapropiados para el aseo al momento de la recepción del proveedor o desperdicio por daño en los recipientes de los elementos.

En ese caso se hace necesario solicitar el apoyo a un punto de venta cercano del material de aseo inexistente para proceder sin demoras en el proceso de desinfección.

En caso de no tener Klaxinn Tabs o Alcohol se puede recurrir a elementos como el amonio cuaternario de quinta generación, un elemento que combate la aparición de bacterias y virus con efecto residual biocida. La manipulación de este tipo de elementos, debe hacerse bajo el cabal conocimiento y responsabilidad del operario, como lo recomienda el Doctor en Química, Fernando Lorenzo.

Los compuestos de amonio cuaternario (QAC) son sustancias activas biocidas ampliamente empleadas en los desinfectantes utilizados en la industria alimentaria para la higienización de superficies e instalaciones.

Su uso mayoritario deriva de sus propiedades: Presentan un amplio espectro biocida, siendo eficaces frente a los patógenos más comunes en la industria alimentaria, son seguros cuando son manejados adecuadamente por los operarios, no provocan corrosión ni extinción de la mayoría de materiales empleados en la industria alimentaria, tienen ciertas propiedades detergentes y presentan un costo moderado. **(Lorenzo, 2015)**

Fallas en el Proceso de Pago a Proveedores

Para el manejo de los pagos existen dos cuentas oficiales de la empresa, las cuales se utilizan generalmente. En caso de tener un proveedor cuyas cuentas no coincidan con las

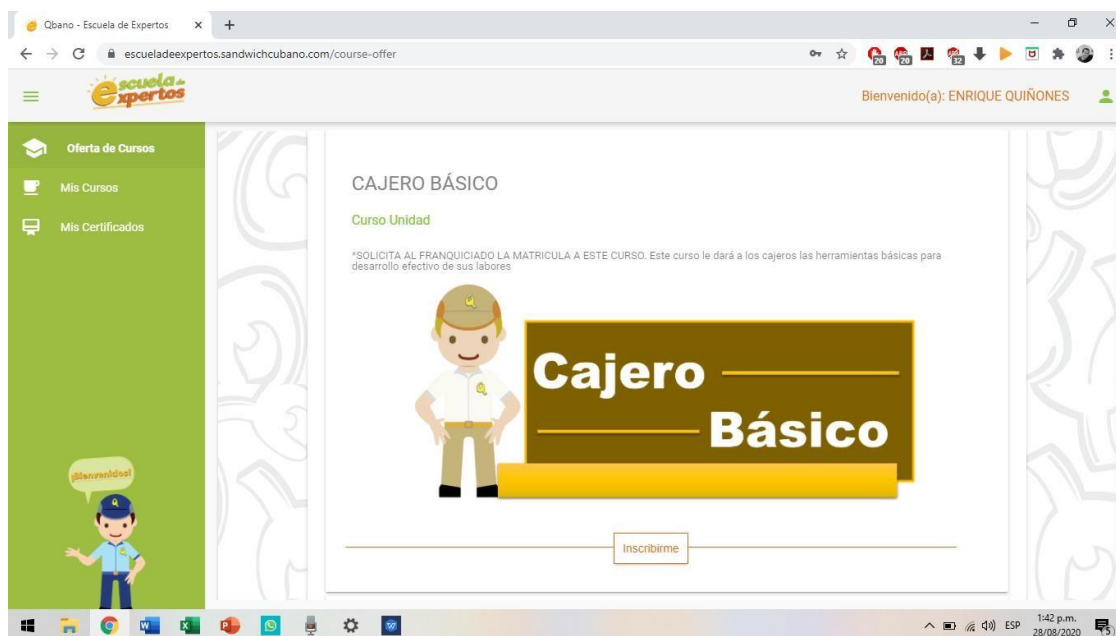
establecidas por la empresa se hace necesario a través de un mensajero, ir a efectuar un pago a la sede de esos bancos. El mensajero debe soportar la realización de la consignación mediante el recibo original.

En esta labor, se puede presentar fallas en el proceso de transferencia de dinero, al recibirse de parte del proveedor, número incompletos o equivocaciones en el orden de los dígitos. Por ello se hace necesario, solicitar a quien radica la factura o cuenta de cobro, verificar la información entregada, suministrando en el mismo documento los números de cuentas para proceder a consignar o en su defecto, una certificación bancaria actualizada y legible.

Hay que evitar que se realicen consignaciones a números de cuentas equivocados, pues esto genera una serie de traumatismos, uso inapropiado del tiempo y riesgos de pérdida del recurso.

Figura 12

Presentación del Curso Cajero Básico.



Nota. Escuela de expertos Qbano (sin fecha), curso cajero básico,

<https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/course-material>

Vendedor - Despachador

Fallas en Procesos

Una situación que se puede presentar, es que la persona encargada del área del despacho no llegue en el horario asignado y esto puede retrasar la apertura, máxime si solo hay un solo colaborador para dicha función; por lo tanto, es ideal revisar que el personal llegue completo para la apertura o de lo contrario, tener preparado un plan de contingencia para este tipo de situaciones, ya que cada persona en el punto de venta tiene unas funciones estipuladas para la apertura.

La ausencia de un colaborador por turno, afecta notoriamente el proceso operativo de venta y entrega de productos a los clientes, pues al no estar en el área del despacho ocupa el tiempo del cajero encargado y del domiciliario de turno, quien se ve en la obligación de colaborar; para que la entrega de los productos sea exitosa, durante la ausencia de esa persona en el cargo.

Fallas Detectadas en la Verificación Insumos de Despacho

Haciendo revisión de los insumos en cualquier momento, se puede establecer que algunos artículos de la materia prima pueden hacer falta, bien sean las paletas, las mentas, servilletas, pitillos, cucharas, copas para salsas etc., cualquiera de estos ítems son de gran importancia para la entrega de los productos; por tal razón, toca gestionar llamando a los otros puntos de venta cercanos o en su defecto, enviando al mensajero hasta la planta a recoger esta materia prima, lo cual nos produce una pérdida de valioso tiempo, lapso en el cual el domiciliario podría dejar de entregar pedidos y se ralentiza el servicio.

Lo mismo ocurre cuando el personal se encuentra en el proceso de apertura y de repente se entera de que no hay suficiente cantidad de gaseosas, lo cual genera estrés y apuros, siendo necesario ofrecer otras bebidas como los jugos naturales o limonadas; no existiendo más opciones mientras los domiciliarios deben comprar. Para ello se requiere llevar un estricto control de existencias y prever que la proximidad de alguna actividad o festividad, que amerite solicitar un mayor pedido.

Otro tema a tener en cuenta, es el mantenimiento de la nevera de bebidas. Si esta no se encuentra al día, tal vez suceda que pueda presentar algún desperfecto de un día para otro y esto nos mantendría las bebidas al clima, lo cual se torna un poco desagradable para el cliente y nos obliga a usar una nevera que no es para dicha función. En este caso, toca hacer el traslado del producto a una nevera e inmediatamente llamar al encargado del mantenimiento

de estos equipos de refrigeración, para hacerle una revisión correctiva; por lo tanto, es indispensable darle un correcto manejo del refrigerador y establecer el mantenimiento preventivo semestral.

Todos los alimentos perecederos, especialmente los alimentos de alto riesgo (productos lácteos, carnes cocinadas, pescados y carnes de ave) deben almacenarse en refrigeración para evitar ser contaminados por bacterias perjudiciales. Las temperaturas por debajo de 4°C inhiben el crecimiento de la mayoría de las bacterias patógenas; pero no las mata, por lo tanto, los cuartos refrigerados deben mantener temperaturas entre 2,5 °C a 6°C.

Durante el almacenamiento de los alimentos en refrigeración es necesario: no almacenar los alimentos directamente sobre el piso del cuarto frío, sino sobre estibas o estantes en material sanitario, revisar las temperaturas de la unidad de refrigeración y llevar registro diario en el formato de control de temperatura del cuarto frío, no sobrecargar los refrigeradores, porque dificultan la limpieza y obstaculizan la circulación de aire frío.

Para evitar la contaminación por reacción química, se deben guardar los alimentos que presentan acides, en vasijas de peltre, vidrio, o porcelana, nunca en vasijas de aluminio o cobre.

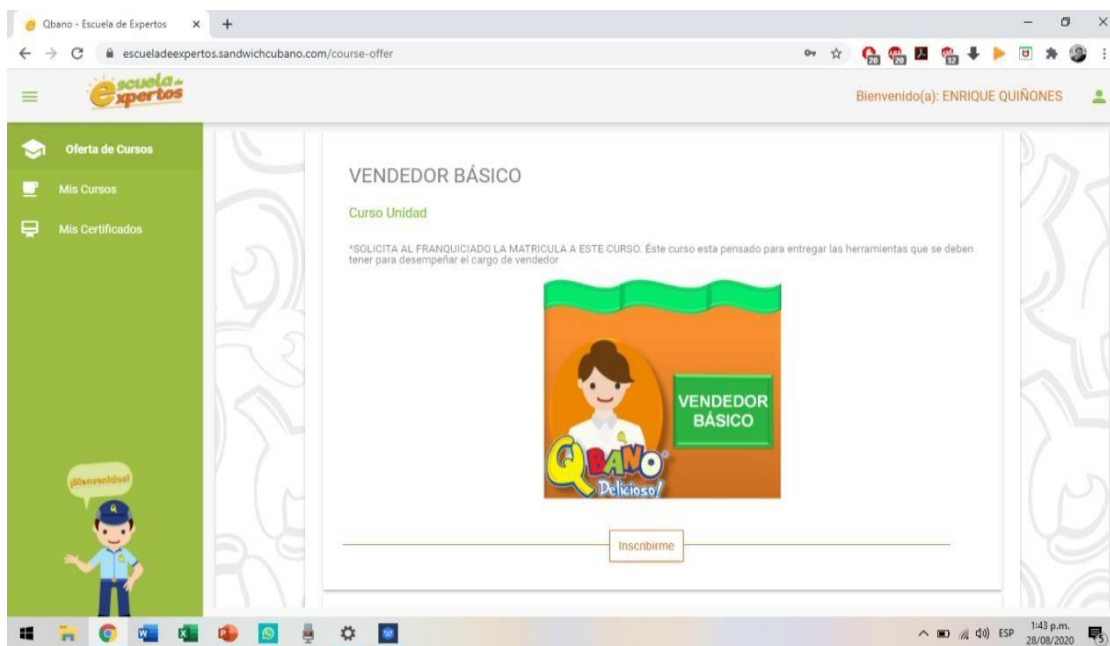
Al momento de guardar los productos procesados, no es correcto conservar en refrigeración alimentos calientes, pues esto eleva la temperatura interna del refrigerador, lo que estimula el crecimiento bacteriano.

Inspeccionar, rotular y fechar los alimentos que se almacenen, para ello emplear el método PEPS de rotación de mercancía: Primeras Entradas Primeras en Salir y evitar abrir las puertas del refrigerador más de lo necesario y cerrarlas cuanto antes. (**Santander, 2008**)

En los casos de la inasistencia de la persona de despachos al punto de venta, lo que se suele manejar es el llamar a la otra persona que ingresa en el otro turno, lo cual causa incomodidad en muchas ocasiones y aparte de ello, muchas veces no pueden acercarse al punto de venta por que se encuentran realizando sus diligencias personales y no están cerca de sus casas.

Figura 13

Presentación del Cargo de Vendedor Despachador.



Nota. Escuela de expertos (sin fecha), curso vendedor básico,

<https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/course-material>

Sanduchero

Fallas en Procesos

En caso de presentarse la terminación de un insumo básico: Se pasaría a alternar las funciones del mensajero domiciliario, pues es la única persona autorizada a salir del punto de venta para hacer compras.

Tener que recurrir a esta alternativa, puede generar retrasos en las tareas operativas del punto, y mucho más, si se llegase a tratar de un producto institucional que únicamente maneja la empresa y solo se puede adquirir en la planta de Enriko, proveedor exclusivo de los productos corporativos.

En el caso de cualquier imprevisto, cuando el personal no puede llegar, lo que se hace es llamar al compañero de turno que ingresa en otro momento y adelantarle su jornada o en su defecto extenderla, lo cual es molesto para algunos, aunque suele pasar muy ocasionalmente; pero es necesario para suplir el cargo.

Uno de los productos líderes de la marca y que acompaña los sándwiches, son las papas a la francesa, distribuidas por el proveedor McCain. Para su conservación se deben mantener en temperatura de congelación.

De presentarse algún daño de la freidora habitual, se debe recurrir a otra más pequeña que tiene menor capacidad que la del punto; pero de presentarse un alto flujo de ventas, seguramente se pueden presentar inconvenientes en la entrega a los clientes. La recomendación es llamar al técnico encargado establecido por el proveedor de la freidora.

El responsable del área debe tener mucho cuidado con la plancha, ya que esta se maneja a una temperatura bastante alta de hasta 200°C, y una inapropiada manipulación de la misma, puede ocasionar que se presenten quemaduras provocando un accidente laboral;

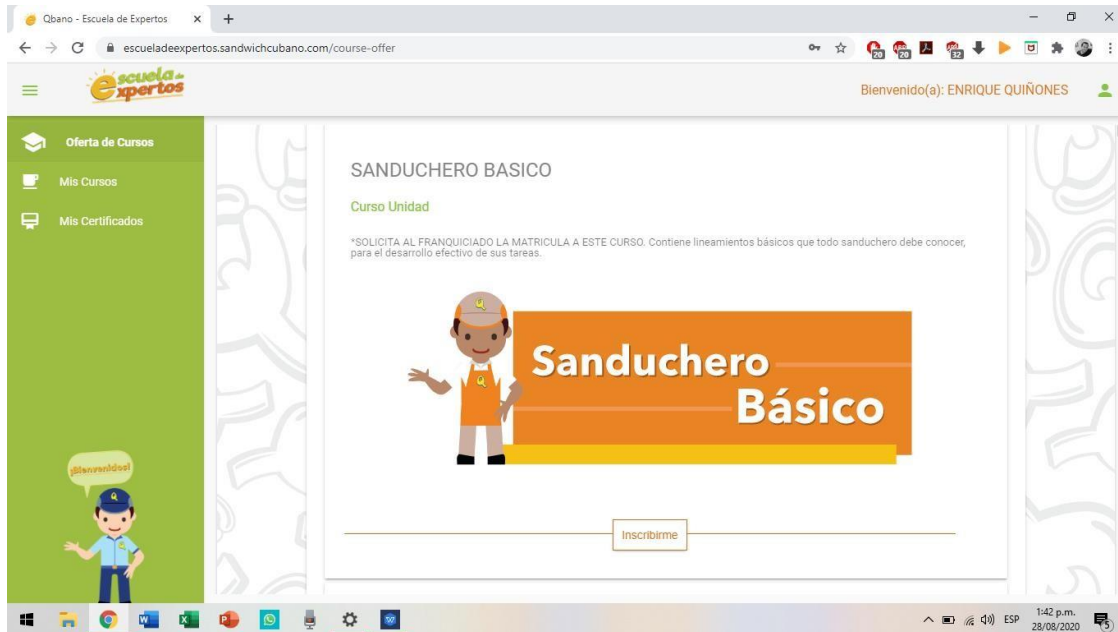
debido a ello se requiere mucha concentración, ya que se ingresan y se sacan muchos productos del equipo durante el día y en muchas ocasiones se llena hasta el tope.

Salvador Tremps, Técnico Superior en Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicosociología, considera que una manera de reducir los riesgos laborales en establecimientos como restaurantes, es a través de proceso de capacitación.

Por tanto, la multiplicidad, la frecuencia y gravedad de los accidentes que pueden ocurrir en la cocina de un restaurante o establecimiento hotelero, necesitan de una correcta formación a los trabajadores. En este sentido es importante concientizar tanto a empresarios como a empleados, de la necesidad de conocer los riesgos que pueden darse y cómo prevenirlos.

En un sector donde, a menudo, los trabajadores son estacionales o temporales y donde se presentan sobrecargas de trabajo importantes y sesiones mínimas de información sobre los riesgos y cómo prevenirlos, la sensibilización con respecto a la importancia de una buena formación en PRL es fundamental para garantizar la salud de los empleados.

(Tremps, 2017)

Figura 14*Presentación del Curso Sanduchero Básico*

Nota. Escuela de expertos (sin fecha), curso sanduchero básico,

<https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/course-material>

Auxiliar de Producción**Fallas en el Proceso de Apertura**

Fallas de Fluido Eléctrico. En caso de presentarse daños en la provisión de verduras, por la carencia de fluido eléctrico o que se dañe la misma; es necesario solicitar el apoyo de uno de los domiciliarios para conseguir para el día.

Es muy importante realizar la revisión de equipos a primera hora después de ingresar al punto de venta pues, pueden presentar fallas y retrasaría la apertura del establecimiento, ya que si un equipo de congelación presenta fallas, hay que actuar rápidamente y llamar al proveedor de mantenimientos lo cual el llamado lo realiza el cajero administrador, pero la

parte operativa del área de producción debe pasar los productos a otro equipo de frío, provocando así que no haya pérdida de temperatura de estos.

En el momento del procesamiento de la verdura, es muy importante tener presente el tipo de cuchillo, el filo y la posición de la tabla, y la destreza de la persona que va a operar el producto; ya que cualquier mal movimiento puede provocar un accidente laboral, teniéndose que desplazar inmediatamente a un centro de salud proporcionado por el ARL (Aseguradora de Riesgos Laborales).

El tema de seguridad industrial dentro de cualquier empresa es algo primordial por lo que se debe incluir al pensar en un área de trabajo donde estarán en contacto con alimentos, herramientas con filo, temperatura controlada.

Prevención por objetos cortantes: mantener protectores en los filos de cada herramienta. Mantener una buena higiene personal, manos limpias y todo lo que tenga que involucrar con la manipulación de alimentos, etc. (**Castro Rabbé, 2016**)

En tiempos de pandemia, hacen que el personal incompleto que queda solucione y cubra el área faltante; mientras llega la otra persona encargada de la estación, pero se debe ser muy cuidadoso ya que en el área de producción se maneja el freído de las papas a la francesa, las croquetas de yuca, en medio de premura del tiempo (“los boleos”), ocurran accidentes por quemaduras; debido al mismo movimiento fuerte del punto.

Aparte de ello, también se debe saber manejar el estrés, ya que la persona de producción debe adquirir mucha agilidad, debido a que en los momentos de fuertes movimientos se solicita la preparación de limonadas, ensaladas y salteados al mismo tiempo; lo cual puede ser de gran tensión para la persona encargada del área y, por ende, es muy necesario saber manejar los tiempos de preparación, ya que cada producto necesita un tiempo determinado.

Quien manipula la freidora debe tener en cuenta que cuando el aceite se encuentra en la temperatura de freído, debe tener cuidado en la manipulación de otros elementos que puedan caer en la misma y provocar una reacción química que haga que el aceite salpique en el área, quemando a la persona que está cerca ocasionando un accidente laboral.

También se aplica para el manejo de la estufa ya que esta es a gas y puede soltar una flama bastante alta, cuando se enciende por primera vez en el día.

En ningún caso los productos que se procesan en la freidora deben volver a la misma, puesto que esto altera su calidad nutricional y la presentación del producto, lo cual va en contravía de los estándares de calidad de la empresa y afectaría la imagen de los productos de la marca.

Prevención de las Quemaduras

La prevención de los accidentes provocados por quemaduras es un tema para el que están especialmente sensibilizados todos los encargados de la asistencia de los quemados. Cuando hablamos de la prevención, tanto de los accidentes provocados por quemaduras como de cualquier otro tipo de siniestro, es preciso recordar que en la mayoría de los casos son fruto de imprudencias o descuidos en el manejo de elementos que están cotidianamente presentes en nuestro medio.

Por eso, teniendo en cuenta cuáles han sido las causas que han provocado las quemaduras a las víctimas que se han atendido, se aconsejan las siguientes medidas preventivas:

Es preciso hacer revisiones periódicas de las instalaciones eléctricas. Proteger adecuadamente los enchufes.

Separar adecuadamente las tomas de corriente de las tomas de agua.

Vigilar las condiciones de almacenamiento de combustible y gases y revisar periódicamente sus conducciones.

Procurar que las instalaciones de los fogones de las cocinas sean fijas.

Mantener la cocina lejos de la puerta de entrada.

Reducir, mejor eliminar, el número de elementos decorativos de alta inflamabilidad.

No conectar muchos aparatos en el mismo enchufe ya que existe peligro de recalentamiento e ignición.

Desconectar cualquier aparato eléctrico después de su uso.

Evitar ponerse vestidos amplios y de mangas colgantes cuando realice tareas en la cocina o cerca de fuentes de calor.

No utilizar agua para sofocar las llamas procedentes del aceite de una sartén; se deberán apagar mejor por sofocación con su tapa o con una manta.

Vigilar el estado de los filtros de las campanas extractoras ya que son el origen frecuente de incendios.

Es conveniente emplear recipientes con protectores en las asas para evitar quemarnos las manos al asirlos. **(Jacinto Batiz, 2019)**

Mensajero - Domiciliario

Fallas en procesos

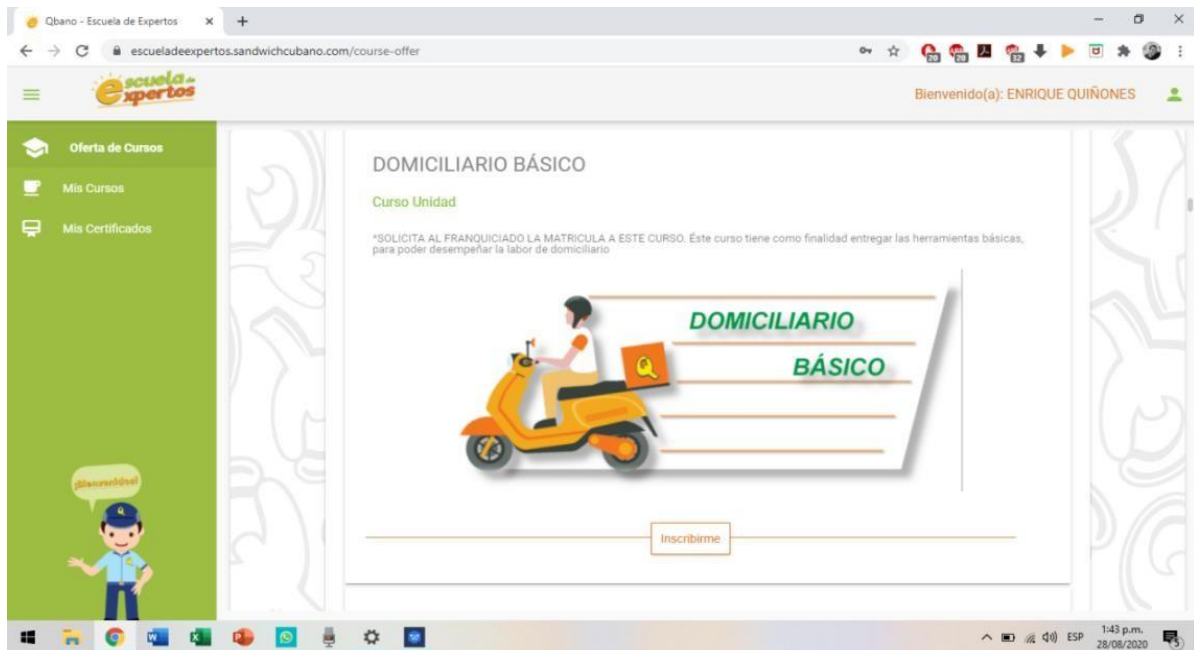
Ante la falta parcial o total de domiciliarios, adscritos a la nómina de la empresa, existe la alternativa de solicitar los servicios de mensajeros externos de una empresa proveedora de la compañía, quienes pueden apoyar estas labores para los casos cuando se requiera.

No obstante, para temas relacionados con compras de productos no institucionales o entregar documentación de la empresa, se recomienda valerse personal de mayor grado de confianza y conocimiento de la organización.

El personal que labora en esta área, debe tener especial cuidado de las situaciones externas que pueden afectar su normal desempeño (Incidentes de tránsito, situaciones generadas por delincuencia o descuidos). Ante las dificultades que se presentan por temas de movilidad o accionar de personas al margen de la ley este personal debe actuar con precaución y cautela para evitar ser objeto de situaciones que coloquen en riesgo su bienestar.

En caso de presentarse un accidente laboral estando en la calle, bien sea entregado un domicilio o haciendo alguna labor dirigida por el jefe inmediato, siendo este el cajero administrador se debe realizar el reporte al ARL quien le hará una indagación para obtener información enviándolo al centro proporcionado por el ARL y hacer el diagnóstico correspondiente.

En desarrollo de la jornada laboral, estos colaboradores no deben alterar sus recorridos para realizar diligencias personales o visitas a sus viviendas; pues esto puede ocasionar situaciones externas que afectaran su desempeño, además de colocar en riesgo los valores e insumos que puede estar portando en horas laborales.

Figura 15*Presentación del Curso Domiciliario Básico*

Nota. Escuela de expertos (sin fecha), curso domiciliario básico,

<https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/course-material>

Vigilante**Fallas en el Proceso**

En las actuales condiciones de seguridad que afronta Cali y otras ciudades colombianas, es de tener en cuenta, que estos colaboradores no se encuentran armados y pueden verse implicados en alguna situación ocasionada por delincuentes, contra el establecimiento o alguno de los clientes. En este sentido, es pertinente tener a la mano los teléfonos de atención de la policía y procurar mantener prudente distancia de agentes externos, máxime si estos se desplazan en moto.

En tiempos de la pandemia del Covid-19, en Cali se han evidenciado cambios en los horarios y demoras en los recorridos de los vehículos recolectores de basura; por ello se

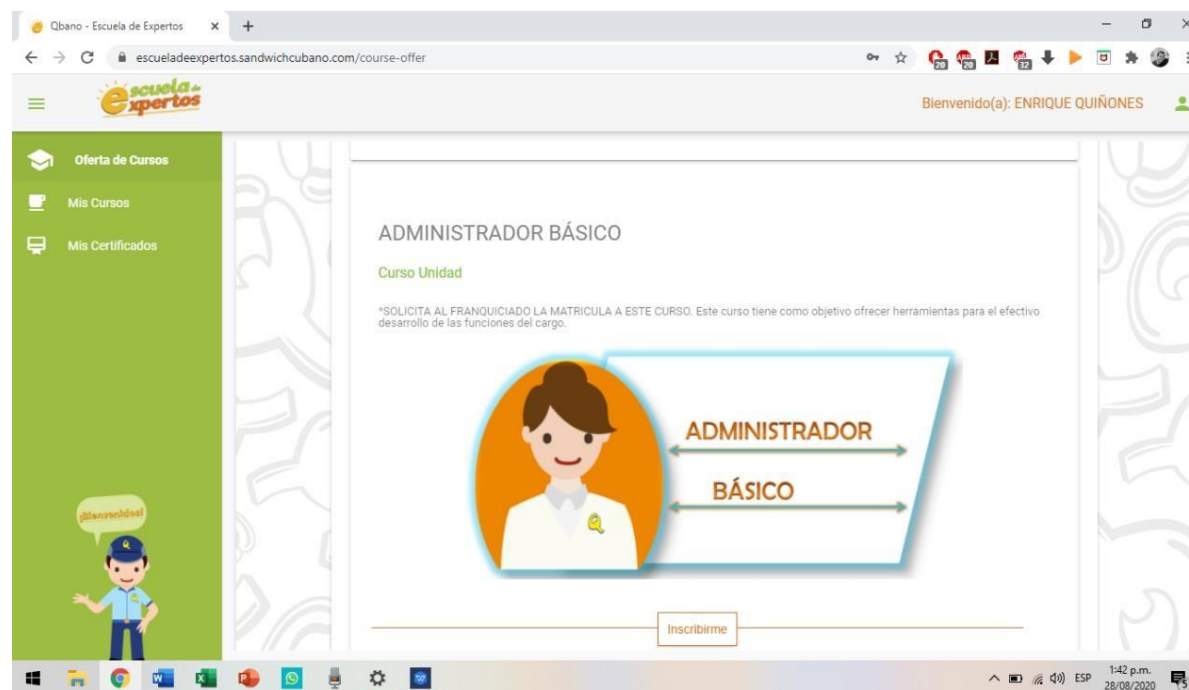
recomienda sacar los tarros afuera del local, dejarlos en un área que no genere impacto ambiental, para que no se exponga la seguridad del establecimiento. Es importante colocar llave al momento de salir en inmediación de las instalaciones.

Administrador Básico

Fallas en procesos

Dada la naturaleza del cargo, el mayor riesgo de presentarse algún tipo de situación adversa como un accidente es el momento en que se desplaza de un punto a otro lo cual se soluciona llamando al ARL y que ellos realicen el diagnóstico adecuado según sea la gravedad del asunto.

Infortunadamente, suele ser una persona de alto riesgo en materia de seguridad, porque para algunos, es quien “maneja el dinero”, por esta razón debe ser cauteloso en las conversaciones ante extraños y en sus desplazamientos y procurar que sus transacciones sean por medios virtuales y transferencias, para reducir el traslado de recursos.

Figura 16*Presentación de curso Administrador Básico*

Nota. Escuela de expertos (sin fecha), curso administrador básico,

<https://escueladeexpertos.sandwichcubano.com/course-material>

Fallas e incapacidades en Colombia

El tema de las incapacidades laborales, preocupa tanto a las autoridades, como a los gremios, como lo refleja un este informe de la Revista Semana.

Las incapacidades laborales están disparadas y el tema ya preocupa a los aseguradores y al gobierno nacional. El año pasado ADRES, (Administradora de los Recursos al Sistema General de Seguridad Social en Salud), giró \$720.000 millones por ese concepto.

De un tiempo para acá, tanto las aseguradoras, las empresas, como el propio gobierno nacional han expresado una preocupación adicional a los temas laborales. Al

evidente aumento del desempleo y la informalidad, que no cede, se suma el inusitado incremento en el número de incapacidades laborales que impactan la productividad.

De acuerdo con datos del Ministerio de Trabajo, entre 2009 y 2017 el sistema ha expedido alrededor de 2.700.000 incapacidades laborales. Solo en 2017, las incapacidades ascendieron a 400.000 en promedio, el doble de los casos de 2009. El 78% de las incidencias se presentaron en hombres y el 22% en mujeres. Lo anterior, impulsado por la participación de los hombres en el Sistema de Seguridad Social, que supera el 60%.

Las estadísticas indican que, por edad, 35% de las incapacidades corresponden al rango de 20 a 29 años, 30% entre 30 y 39 años y 20% entre 40 y 49 años. Colombia, según datos de Fasecolda, el gremio de los aseguradores, y la cartera de Trabajo, perdió en 2016 más de 26 millones de días laborales por incapacidad. Y el año pasado esas situaciones le costaron al sistema unos \$200.000 millones.

Hay que reconocer que muchos empleados se enferman por exceso de trabajo, porque su salud se debilita o porque una enfermedad les limita la capacidad laboral. Pero representantes de empresas, aseguradoras y Gobierno están atentos a los posibles fraudes cometidos por trabajadores que abusan y se ausentan hasta seis veces en el mes.

(Portafolio, Portafolio, 2018)

Indagación sobre la Percepción de los procesos de Capacitación y Fallas.

La empresa Central de Inversiones Maranatha, franquicia de la marca Sándwich Qbano, debe mantener altos estándares de calidad en la elaboración de los productos y de prestación del servicio, para cumplir a cabalidad con la exigencia de llevar el nombre e imagen de una marca reconocida a nivel nacional e internacional.

En el proceso de conocer las diferentes instancias en los procesos de capacitación de la organización y su conocimiento y habilidades para superar una situación de falencia, nos

propusimos adelantar unos formatos para consultar la percepción del personal sobre estos temas.

Las “encuestas” consultaron al personal de producción, atención al cliente, caja y domiciliarios, sobre sus puntos de vista entorno a los procesos o mecanismos de capacitación e inducción, en aras de identificar situaciones adversas que tengan que atender de manera más oportuna.

El promedio de formación académica del personal que labora en esta organización corresponde a un nivel secundario o de bachillerato, con algunas excepciones de estudios a nivel técnico o tecnológico. El lenguaje utilizado en las preguntas, tiene un léxico sencillo de fácil asimilación y comprensión, para generar un mínimo de exigencia al momento de responder al cuestionario.

La empresa Central de Inversiones Maranatha tiene dos puntos de atención en sectores céntricos de la capital del Valle del Cauca, a saber, la Calle 5ta y la Avenida Roosevelt. En el momento de realizarse este trabajo, existe un equipo operativo de 20 personas, distribuido en 10 colaboradores por cada punto de venta.

Las encuestas consultaron la percepción sobre estos sobre procesos de 10 personas, 50% del personal con tiempo de servicios que van desde los 2 meses hasta los 25 años de experiencia. Estos formatos se diligenciaron en tiempos de receso, cuando el personal lo diligencio de manera voluntaria.

Entre las preguntas que se plantea al personal se consulta sobre la pertinencia y actualidad de la información publicada en la “escuela de expertos”, el mecanismo de formación que a través de las redes sociales mantiene a nivel nacional la marca Qbano y que se aplica para todas las franquicias.

Al cierre de las preguntas sobre el concepto de las falencias, se pregunta al personal cuales han sido los retos que les ha presentado la actual situación de pandemia generada por

el Covid-19, definitivamente la mayor adversidad que ha afrontado nuestra sociedad en las últimas décadas. Es de anotar que el sector de la gastronomía es uno de los más afectados por las medidas para contener el Covid-19, como los toque de queda.

Encuesta de Percepción Sobre Procesos

Tabla 3

Encuesta

Proyecto		
Manual de Procedimientos en Caso de Fallas en los Procesos Productivos para las Franquicias de El Sándwich Qbano	Franquicias Sándwich Qbano	Realizado por: Enrique Quiñones Reina
Encuesta de Percepción sobre Procesos		
Cargo:	Experiencia:	Franquicia:
Pregunta	Respuesta:	
¿En qué debe mejorar el proceso de capacitación de la Organización?		
¿Con que frecuencia el personal, debería recibir una retroalimentación de los procesos operativos que adelanta?		
¿En su caso particular, cual fue lo más complejo de asimilar en la capacitación e inducción que recibió por parte de la organización?		

¿Qué tan actualizados, aterrizados y pertinentes, son los temas publicados en la ‘Escuela de Expertos’?

Analizando el día a día de la empresa, ¿en qué se podría estar fallando, para lograr mejores resultados operativos por parte del personal?

En su campo de trabajo y desde su punto de vista, ¿Cuál es la actividad o proceso más complejo, que genera una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje o inducción?

Contingencia: Definición

“Situación o Suceso, que puede presentarse o no, especialmente generando un problema (obstáculo) que se plantea de forma imprevista”

¿Cuál ha sido en su tiempo de experiencia, la contingencia que le presentó un mayor reto, para superarla y salir con éxito en sus labores?

¿De presentarse, que situación podría colocar en serio riesgo su desempeño, para lograr cumplir con éxito y a tiempo sus tareas?

Hoy en día, como “cabeza fría y mentalidad

analítica”, de la situación presentada con anterioridad, ¿qué alternativa ve Usted podría darle una salida para superar la contingencia?

¿Qué tan preparado o dispuesto, está el personal de su sitio de trabajo para afrontar las contingencias que se presentan en el día a día?

En su caso particular, ¿La Pandemia del Covid-19, que tanto le ha obligado a exigirse, para superar los retos que le presenta cada jornada?

Nota. Encuesta de Percepción Sobre Procesos para colaboradores de Qbano.

Resultados (Respuestas sobresalientes)

Tabla 4

Resultados Sobresalientes

Encuesta de Percepción sobre Procesos

Pregunta	Respuestas:
¿En qué debe mejorar el proceso de capacitación de la Organización?	En saber inducir y enseñar. Debería ser un poco más largo.

	<p>Debe haber más capacitaciones a nivel de procesos internos, que ayude a reforzar el aprendizaje.</p> <p>Más orden en los planteamientos de aprendizaje a la hora de enseñar los nuevos productos.</p> <p>Que lo capacite una persona con buena experiencia.</p> <p>Capacitación de comportamiento vial. (Domiciliario)</p>
<p>¿Con que frecuencia el personal, debería recibir una retroalimentación de los procesos operativos que adelanta?</p>	<p>Pueden ser mensuales.</p> <p>Cada 6 meses y proceso de retroalimentación.</p> <p>Debería ser máximo semestral ya que hay muchos cambios de productos, promociones y de más.</p> <p>Se debe hacer cada tres (3) meses.</p>

	Una vez al mes, por lo menos una hora.
¿En su caso particular, cual fue lo más complejo de asimilar en la capacitación e inducción que recibió por parte de la organización?	Lo más complejo fue el proceso de la preparación del producto. Aprender los ingredientes de los sándwiches. Diligenciamiento de formatos. La realización de pedidos. En mi época todo era muy complejo, más variedad de productos. Los tiempos en la práctica del aprendizaje de los productos.

Nota. Respuestas más relevantes de los colaboradores

Tabla 5*Respuesta General de la Encuesta*

Encuesta de Percepción sobre Procesos

Pregunta	Respuestas:
¿Qué tan actualizados, aterrizados y pertinentes, son los temas publicados en la ‘Escuela de Expertos’?	<p>Que siempre deben actualizar y depurar la información innecesaria.</p> <p>Siempre hay cosas nuevas que nos retroalimentan.</p> <p>Son muy actualizados siempre hay algo nuevo.</p> <p>Son buenos pero el tiempo de cada curso es muy extenso.</p> <p>Sirven bastante cuando se hace a consciencia para adquirir mayor experiencia</p> <p>Actualización permanente de la página y primero al contratar personal que se muestre la escuela.</p>
Analizando el día a día de la empresa, ¿en qué se podría estar fallando, para lograr mejores resultados operativos por parte del personal?	<p>Me parece que hay que tener mejor comunicación, por parte del jefe para con el empleado</p> <p>Primero coordinador y tener personal con responsabilidad.</p>

	<p>Hay ciertas cosas que no se deben hacer, pero aun así se hacen sin ninguna consecuencia.</p> <p>Tener más trabajo en equipo y tener paciencia a las personas con poca experiencia.</p> <p>Mucha rotación del personal y eso atrasa resultados.</p> <p>Más interés de la administración en cuanto a inconvenientes en el proceso.</p> <p>Tener más personal en el campo operativo.</p>
<p>En su campo de trabajo y desde su punto de vista, ¿Cuál es la actividad o proceso más complejo, que genera una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje o inducción?</p>	<p>Adaptación y memorización de todo el menú que realiza el área de producción.</p> <p>Falta más paciencia para tratar al personal</p> <p>El manejo de los medios de pago, bonos que hay de muchas clases y realización de pedidos.</p> <p>La mayor dificultad es toda la información que le quieren enseñar a uno al día.</p>
<p>¿Cuál ha sido en su tiempo de experiencia, las fallas que le presentó un</p>	<p>Cuando llevaba menos de 1 mes y trabaje sola 2 días con promoción, lo</p>

<p>mayor reto, para superarla y salir con éxito en sus labores?</p>	<p>supere teniendo agilidad en la caja.</p> <p>Agotamiento de un producto, darle a conocimiento al cliente para cambiarlo a tiempo.</p> <p>Tener la suficiente agilidad para sacar el producto a tiempo.</p> <p>Un accidente de tránsito y el día que me pase el semáforo en rojo toco hablar con los guardas para que me dejaran entregar los 5 domicilios porque estaba solo.</p> <p>Aprenderme el menú y manejar el sistema.</p>
<p>¿De presentarse, que situación podría colocar en serio riesgo su desempeño, para lograr cumplir con éxito y a tiempo sus tareas?</p>	<p>Daño de Internet, teléfono o faltante de algún producto pondría en riesgo el poder cumplir con mis tareas.</p> <p>Equivocarme de pedido y no saberle decir al cliente el menú como es.</p> <p>Un accidente, calamidad imprevista.</p> <p>De pronto un accidente laboral, una caída o cortada.</p> <p>No tener la materia prima necesaria para poder sacar los productos.</p>
<p>Hoy en día, como “cabeza fría y</p>	<p>Llamar a un técnico, informar a mi jefe</p>

<p>mentalidad analítica”, de la situación presentada con anterioridad, ¿qué alternativa ve Usted podría darle una salida para superar una falla?</p>	<p>inmediato, solicitar un préstamo.</p> <p>En caso de una cortada que no perjudique la jornada laboral utilizar el botiquín y seguir laborando.</p> <p>Dar, más tiempo a los domicilios cuando haya mucha lluvia.</p> <p>Dotar a los empleados de lo que sea necesario para hacer su trabajo.</p> <p>Avisar inmediatamente a mi superior y dirigirme a mi Eps.</p>
<p>¿Qué tan preparado o dispuesto, está el personal de su sitio de trabajo para afrontar las fallas que se presentan en el día a día?</p>	<p>Considero que esta bien preparado, siempre se busca solución.</p> <p>Falta mucha capacitación para confrontar cualquier problema.</p> <p>No un 100%.</p> <p>Un 80% falta adquirir mayor grado de experiencia.</p> <p>Mal porque considero que falta capacitación a nivel de primero auxilios etc.</p>
<p>En su caso particular, ¿La Pandemia del Covid-19, que tanto le ha obligado a exigirse, para superar los retos que le presenta cada jornada?</p>	<p>Mucha más presión y precaución ya que el cargo exige interactuar con mucho cliente de la salud.</p> <p>Mucha exigencia porque tengo que</p>

cumplir con un código de aseo para no afectarme yo ni las personas que me rodean.

El uso excesivo del tapabocas y otros elementos de bioseguridad.

Lavado de manos más seguido, tapabocas siempre en el horario laboral, nos ha exigido más bioseguridad.

Mantener el plan de bioseguridad siempre, cuidarme y a los de mi entorno.

Nota. Respuestas de todos los colaboradores por cada pregunta realizada con base a su cargo y área.

Análisis de Encuestas de Percepción

Formación. En el análisis de las distintas encuestas de percepción entre el personal de la empresa Central de Inversiones Maranatha se denota un interés por recibir información sobre los diferentes procesos y etapas que hacen parte de la metodología de capacitación, tanto del personal que es incorporado como el de los colaboradores que ya presentan un tiempo en la organización.

En su gran mayoría el personal encuestado considera que los intervalos de capacitación son muy extensos y se requiere contar con módulos mensuales que permitan conocer otros aspectos de los procesos operativos y comerciales.

Si bien se reconoce que el personal de capacitación maneja vastos conocimientos sobre los productos de la compañía, algunos colaboradores recomiendan optimizar las herramientas de formación de estos programas.

Los encuestados denotan que las etapas de capacitación no permiten un conocimiento general de la empresa y un detalle pormenorizado de cada uno de los procesos, lo que incide directamente en que la persona que se encuentre en periodo de capacitación, sin la debida preparación, deba afrontar determinadas tareas para lo cual no estaría debidamente informado; por ello recomiendan dedicar espacios exclusivos para la teoría y la práctica.

Comunicación

Definitivamente la comunicación es uno de los mecanismos que garantiza la productividad y los procesos operativos. Trabajar mancomunadamente en optimizar tales canales puede influir en mejores resultados. Varios entrevistados consideraron que la comunicación entre los directivos de la organización y el equipo de apoyo debería ser más fluida.

Un factor que puede mejorar de optimizarse los procesos de comunicación entre directivos y el personal se puede conseguir a través de reuniones informativas, donde se destaque los avances en el desempeño del equipo de colaboradores, lo cual puede incidir directamente en mejorar los niveles de optimismo del personal.

Implementar un cuadro de reconocimiento al desempeño laboral, preferiblemente mensual, sería una manera de incentivar a los distintos colaboradores, pues estos sugieren que es importante, ser tenidos en cuenta y valorar un poco más su trabajo.

Rotación de Personal. Si bien esta situación obedece a varios factores de manera individual o colectiva, se entiende que los encuestados consideran que la organización

presenta una alta rotación en su equipo de trabajo; lo cual afecta los procesos operativos y altera aspectos como la asignación de horarios y descansos para el personal.

Bio-seguridad en Tiempos de Pandemia

Acciones para tratar de contener el Covid-19

Al cierre del 2019 el mundo recibió la llegada de una nueva pandemia, a través del virus Sars cov 2, nombrado por la Organización Mundial de la Salud como COVID 19, una variedad de corona-virus de alto contagio y con cifras alarmantes en materia de mortalidad.

La situación presentada en Europa con brotes de contagio en países como Italia, Francia, España e Inglaterra en el primer semestre del año 2020, contrasta con los alarmantes reportes de nuevas zonas de contagio en estos países, lo que ha obligado a sectores de comercio como la gastronomía al cierre de muchos establecimientos y la utilización de plataformas digitales de comercialización, para tratar de mantener de alguna forma niveles de venta.

En el caso de Colombia, el ministerio de la salud aplicando los lineamientos de la OMS (Organización Mundial de la Salud), ha participado con los gobiernos departamentales y locales, y los gremios de la gastronomía en una serie de protocolos para tratar de contener el avance de esta pandemia, en las actividades relacionadas con la comercialización y procesamiento de alimentos.

La franquicia Central de Inversiones Maranatha SAS, como parte de la marca Qbano no ha sido la excepción en la implementación de estas medidas de bioseguridad, como un mecanismo para poder sostener el flujo de ventas y evitar el contagio de su equipo de colaboradores y de los clientes que visitan los diferentes puntos de venta en Cali y otras localidades del Valle del Cauca.

Cuarentena - Aislamiento Social

Al igual que la mayoría de restaurantes y otros establecimientos del sector gastronómico, la cadena Qbano debió someterse entre el 25 de marzo al 31 de agosto del 2020, a una serie de cierres obligatorios en lo referente a la atención de clientes en la mesa.

En este lapso que afectó seriamente las finanzas de la Organización, por una caída preocupante en los niveles de venta, fue necesario recurrir a los mecanismos de domicilios y uso de aplicaciones, procurando generar niveles de venta mediante esas modalidades.

Domicilios

Gracias a una política constante de posicionamiento de la firma Sándwich Cubano en una primera etapa, y posteriormente con la marca “Qbano” la comunidad circundante de los diferentes puntos de venta tiene una alta referencia del servicio, y con facilidad mediante la página nacional de la compañía, permite ubicar con rapidez los teléfonos del servicio a domicilio.

Siendo un factor positivo durante los días del confinamiento obligatorio establecido por el gobierno, que posibilitó niveles aceptables de venta.

Aplicaciones

El desarrollo mundial que han tenido las aplicaciones en el sector de la gastronomía y la venta de alimentos a domicilio, el mercado colombiano en el cual compite Qbano, ha posibilitado que estas organizaciones mantengan niveles de venta. Rappi, Uber Eats, Ifood, Domicilios.com, a las que se pueda acceder a través de teléfonos inteligentes, posibilitaron que la marca pudiese comercializar sus productos. Debido a las condiciones del aislamiento

fue necesario incrementar el número de promociones en domicilios y ventas por aplicaciones, buscando llegar al cliente con novedosos combos atrayendo su atención.

Reservas

Acatando las disposiciones del Ministerio de Salud los restaurantes y puntos de venta de la marca Qbano, estuvieron en capacidad de recibir las reservas de los clientes que deseaban confirmar una mesa en el establecimiento. Para tomar tal reserva, el visitante debe suministrar sus datos personales que incluyen nombre, dirección teléfono y si presenta algunos síntomas de riesgo del COVID 19.

Figura 17

Equipo de Ingreso y Registro para el Público



Nota. Material de desinfección de clientes al ingresar (Fotografía propia).

Ingreso al Establecimiento

Todo visitante al punto de venta debe seguir los protocolos de bio-seguridad que consiste en la toma de temperatura a todos los que ingresan, desinfección de manos y pies al momento del ingreso, no pueden sentarse en la misma mesa más de cuatro personas se debe manejar el distanciamiento social de 2 metros entre mesas.

Figura 18

Las Mesas Ubicarse Guardando el Distanciamiento



Nota. Espacio entre mesas para manejar la distancia por bioseguridad (Fotografía propia)

Protocolos de Bio-seguridad

A finales de agosto del 2020, se pudieron reiniciar las actividades de venta con servicio a la mesa, guardando las medidas estrictas de distanciamiento social y estrictos protocolos de bio-seguridad, con la finalidad de evitar que este tipo de establecimientos se constituya en focos de contagio del COVID 19.

Además de las medidas del protocolo para la atención de los clientes se ajustaron una serie de medidas del plan del saneamiento básico, que cada restaurante debe implementar, para garantizar altos estándares de limpieza y desinfección en la preparación de los alimentos,

la recepción de los insumos por parte de proveedores y las tareas que deben adelantar los domiciliarios, en la entrega de los pedidos.

Formato de Protocolo de Bioseguridad

Tabla 6

Formato General de Protocolo de Bioseguridad

Agosto 20 de 2020 Protocolo de Bio-seguridad Central de Inversiones
Maranatha

Nombre Comercial	Sándwich Qbano
Razón Social	Central de Inversiones Maranatha SAS
Representante Legal	Pablo Gómez
Dirección	Calle 5 # 37A- 35
Barrio	
Niveles (pisos)	2
# de mesas	15
# de sillas	30
Servicios Ofrecidos:	Venta de alimentos al consumidor
# de Empleados	14
# de personal en Cocina	4
# de Personal en Mesas	5

# de Domiciliarios	3
# de Personal de Seguridad	2
Servicios Públicos:	
Lavamanos	6
Sanitarios	5
Orinales	3
Lavaplatos	1
Plan de Saneamiento	(Diario y semanal profundo)
Certificados de Manipulación de Alimentos	Actualizados al día.

Nota. Formato para establecer medidas de bioseguridad de acuerdo al personal en la empresa.

Procedimiento

El establecimiento organizó su “Comité de Bio-seguridad”, el cual integrarán el propietario y una representación de sus colaboradores, preferiblemente de forma impar (3, 5, 7 miembros).

Este Comité se reúne, lee el Documento Borrador y le hace los cambios pertinentes, según las medidas que puedan implementar y desechar aquellas cosas que no realicen. Se devuelve el borrador, con los cambios en letra roja o en letra MAYÚSCULA, para ajustarlos.

Lo ideal es que uno de los colaboradores, diferente al propietario, asuma la “supervisión” de este comité, y esté trabajando todo el tiempo, en el cabal cumplimiento del mismo. El comité programará una reunión de constitución y levantará un acta de la misma.

Entre el propietario y el supervisor, deberán organizar una carpeta, que contenga toda la documentación relacionada, fotocopias de medidas de las autoridades y listado del personal, llevando un estricto orden.

El supervisor deberá velar, por la existencia de los elementos de bio-seguridad, reportando la necesidad de reposición.

Todo el personal debe conocer el Protocolo, hacer sus aportes y cumplir a cabalidad.

Estamos a la espera de los lineamientos finales del Ministerio de Salud, para ajustar los aspectos que ellos determinen.

Revisado y aprobado el documento, se atendió una visita de verificación por parte de la Alcaldía de Santiago de Cali.

El presente documento de protocolos, se levantó, siguiendo los lineamientos del Manuel de Hostelería de España, el sigue las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud. **(Yzuel Sanz, 2020)**

Protocolo de Bioseguridad (Texto) Elaborado para Central de Inversiones Maranatha

Introducción (del Protocolo de Bioseguridad)

La industria gastronómica es uno de los sectores más importantes de Santiago de Cali, dado el gusto de nuestra población por la comida urbana propia o foránea.

En la actual coyuntura del COVID-19, nos hemos visto obligados a establecer protocolos para que la reapertura de las instalaciones, procurando reducir los riesgos de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas trabajadoras en este sector.

Por este motivo, la Alcaldía de Santiago de Cali, a través de sus Secretarías de Turismo, Salud y Desarrollo Económico, han impulsado la adopción de protocolos sanitarios para afrontar al COVID-19, como parte de la preparación del reinicio de actividades del sector gastronómico, como renglón turístico, conforme se presente la reapertura de las medidas de confinamiento.

Para la elaboración de este protocolo, se recogen los requisitos y recomendaciones del Ministerio de Salud, que ha emitido la información pertinente, como una herramienta para ayudar a las empresas del sector de restauración a identificar y analizar los riesgos en sus establecimientos, así como a implementar las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal para hacer frente al virus.

Gestión del Riesgo

Requisitos Generales

El establecimiento de la empresa Central de Inversiones Maranatha en sus sedes de San Fernando y Avenida Roosevelt, asume un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo.

Entendiendo que la gestión del riesgo debe formar parte de todos los procesos del establecimiento; por ello, los distintos procesos deben estar coordinados entre sí.

Equipo de Bioseguridad

Se conformó un Equipo de trabajo, en el que participa el representante legal del establecimiento, un representante de los trabajadores, que designó un responsable para la gestión y cumplimiento de las normas y medidas de bioseguridad. Este grupo de trabajo asume la definición de estrategias y toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por COVID-19.

En concreto, este comité adelantará las siguientes tareas:

Establecer los objetivos a perseguir.

Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, empleados, especialistas, etc.)

Establecer la forma en la que se va a coordinar (entre los componentes del comité, entre los empleados y con las autoridades competentes en cada materia, con proveedores y subcontratas).

Identificar los riesgos considerando la naturaleza del punto de venta (afluencia de clientes, tipología de clientes, servicios que se presta, etc.) En función de la tipología o tamaño del establecimiento, el responsable de “Seguridad en el Trabajo”, será el encargado

de la evaluación. Para ello, seguirá el “Procedimiento de actuación de los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-COV-2”, elaborado por el Ministerio de Salud.

Realizar una evaluación de los mismos y extraer conclusiones.

Diseñar las medidas de protección necesarias, recogidas en un plan de contingencia.

Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad de la empresa, y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario en función de la eficacia demostrada.

Objetivos del Plan de Contingencia:

La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.

La asignación de responsables en el marco de la gestión del riesgo de Bioseguridad.

La asignación de recursos humanos y materiales, incluida la determinación el uso de Equipos de Protección Individual – EPI (tapabocas, caretas, guantes etc.) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales.

La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que un empleado o cliente muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.

La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente a la COVID-19, tanto por parte

de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia, resultante de la evaluación de riesgos.

Recursos Materiales

El establecimiento adelantará las acciones para provisionarse de los recursos necesarios previstos de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (mascarillas, guantes, caretas faciales, delantales, cofias, etc.)

Estaremos al tanto de las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre dialogadas con los colaboradores, siempre y cuando sean factibles.

Medidas Generales Para la Prestación del Servicio

El Establecimiento Qbano Adelantará las Siguietes Acciones.

Planificar las tareas y procesos de trabajo, de tal forma que se garantice la distancia de seguridad (2 metros) establecida por las autoridades sanitarias; la disposición de los puestos de trabajo, la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mesas, mobiliario, pasillos, etc.), en el restaurante debe adaptarse si fuera necesario.

En caso de imposibilidad por aspectos locativos o de suministro, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. Se organizarán turnos, éstos se planificarán siempre que sea posible de forma que se concentren los mismos empleados en los mismos grupos de turnos.

Para el cambio de ropa del personal, se habilitó el espacio para tal fin, que se usará por orden de llegada, para asegurar el distanciamiento interpersonal.

Se acordó que se mantendrá el distanciamiento en reuniones internas, para evaluar las jornadas y preparar alguna actividad.

Constantemente evaluaremos la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19 y determinaremos medidas específicas de seguridad para este personal, para lo cual se tendrá en cuenta aspectos como la edad, preexistencias médicas o exposición a contagios por parte de familiares y vecinos.

Equiparemos el botiquín con un termómetro, tapabocas, gel antibacterial.

Se establece una rutina de aseo para los baños en horarios, procurando la existencia de agua, jabón líquido para manos o desinfectante.

Aseguraremos la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón o el uso de soluciones desinfectantes, en caso de tener alguna dificultad en el suministro de los servicios públicos domiciliarios.

Trabajaremos en la promoción de hábitos de higiene entre el personal con información completa, clara e inteligible sobre las normas de higiene a utilizar en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo, para lo cual ubicaremos una cartelera con esta información.

Se dará tiempo prudente y los medios para la correcta higiene de las manos.

Siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud y del Invima, se entregará al personal los Elementos de Protección Individual - EPI, acorde a los riesgos laborales en el contexto COVID-19.

En caso de necesitar subcontratar servicios como domiciliarios, eléctricos, tecnológicos, se exigirá que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.

Se acordaron medidas para la permanencia en las instalaciones, para usar apropiadamente los espacios de trabajo.

Proceder a la ventilación al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del establecimiento.

A tener en cuenta:

En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos por parte del personal del establecimiento; para lo cual se ubicarán 4 personas por mesa, debidamente separadas. No se ubicarán más sillas o que varias personas ocupen una a la vez.

Se acordaron medidas para el aseo de los uniformes. Estrictamente las prendas para horarios de trabajo se deben utilizar solo durante la jornada laboral. Prendas como delantales, cofias y gorros serán lavadas en el establecimiento, así como los limpienes y paños preferiblemente con agua caliente a una temperatura $>60^{\circ}\text{C}$.

Para el resto de prendas del uniforme del personal, que se hará a domicilio, se recomienda a los colaboradores, lavarlas a una temperatura de $>60^{\circ}\text{c}$.

Para el transporte la ropa de trabajo, ésta debe introducirse en una bolsa cerrada. En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a esa temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección.

Constantemente instruiremos al personal, sobre la manera apropiada que deben formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y Elementos de Protección Individual -EPI que utilicen.)

Medidas de Protección Para el Personal

Requisitos Generales. El personal será instruido sobre el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo por COVID-19.

Se contará con una información clara e inteligible, y formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.

Se evitará el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano o de beso, tanto al resto de personal como a clientes. En lo posible, siempre se respetará la distancia de seguridad.

Se contará con papeleras y recipientes para la basura, de accionamiento no manual, para depositar cualquier desecho de higiene personal, servilletas, pañuelos desechables o los Elementos de Protección Individual EPI. Estos depósitos mantendrán una bolsa plástica interior que facilite su depósito final.

Se solicitará constantemente al personal, que deben lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.).

Solicitaremos a los domiciliarios de los proveedores, el uso obligatorio y apropiado del tapabocas o caretas faciales, y se les recomendará que, en la medida de las posibilidades, se laven las manos antes de hacer entrega de los pedidos.

Para cada actividad o jornada, se acordará un protocolo o rutina de limpieza, para el permanente lavado de las manos, preferiblemente con agua y jabón, o en su defecto, solución desinfectante.

Acordamos que frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, se desinfectarán los objetos de uso personal (gafas, celulares etc.) con agua y jabón o, en su defecto, con una solución desinfectante, y los elementos del puesto de trabajo con el cambio de turno. Para la

desinfección de equipos electrónicos utilizaremos productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.

Preferiblemente se deben dejar los objetos personales (incluidos celulares) en el locker o guardarropa.

No se compartirán los equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos (caja, grapadoras, datáfonos etc.) se deberán efectuar la limpieza de los mismos, para la reducción del riesgo de contagio.

En horario laboral, el personal deberá llevar su cabello recogido, no portar anillos, pulseras, pendientes o similares.

Como ya se ha venido usando, se llevarán las uñas cortas y cuidadas.

Sin excepción, la ropa de trabajo de la jornada, debe estar limpia.

Cuidados para el Personal de Limpieza.

Como el resto del personal, los colaboradores deben utilizar los Equipo de Protección Individual –EPI (tapabocas, caretas etc.), adecuados y dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales. Como mínimo, el personal debe utilizar tapabocas, caretas faciales y guantes.

Tras cada limpieza, los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharán de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos.

Los guantes y mascarillas deben desecharse al término de su vida útil y según las instrucciones del fabricante. Para ello hemos instalado canastillas, de mecanismo no manual, con tapa para su depósito y posterior gestión.

Rutinas de Desinfección

Después de que cada cliente se levanta de la mesa el personal debe desinfectar la misma utilizando el alcohol al 70% o klaxinn tabs utilizando papel. Periódicamente se deben adelantar la limpieza de todas las mesas.

Al igual los localizadores que se entregan a los clientes deben ser previamente desinfectados, antes de ser utilizados por otro lado los pedidos son entregados todos en bolsa de papel para llevar para evitar el contacto con las bandejas plásticas y evitar así la manipulación de los productos ya tocados por los clientes.

Acciones Informativas

El presente Protocolo de Bioseguridad, que actuará como Plan de Contingencia en la emergencia Covid-19, será informado en reunión con los colaboradores, para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento. Igualmente, los clientes deben ser informados apropiadamente, de aquellas medidas del plan que les afecten directamente y deban aplicar (p.e. uso de mascarilla, lavado de manos, distancias de seguridad, etc.)

Figura 19

Personal Operando en el Interior del Punto.



Nota. Personal Realizando Funciones Cumpliendo con las Medidas de Bioseguridad

(Fotografía propia)

Las medidas informativas deben contemplar:

Avisos decorativos y cartelera con las medidas preventivas e higiénicas implantadas en el establecimiento

Se marcará en el suelo del local (zona de caja, cocina etc.), la distancia de seguridad de acuerdo con esta norma.

Medidas Para la Prestación del Servicio

Requisitos Generales

Cumpliremos las Siguietes Medidas Preventivas. Ubicaremos puntos con solución desinfectante de manera accesibles para uso de clientes, preferiblemente al ingreso del local. Se invitará a los clientes a desinfectarse las manos antes de entrar.

Con respeto y amabilidad, recordar las medidas de distancias de seguridad (entre clientes, mesas...)

En la medida de las posibilidades, se promoverá la tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente tarjetas, móviles, evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo. El dinero será manipulado preferiblemente por un solo colaborador, en caso contrario y de manera ocasional, quien manipule valores tendrá que repetir el protocolo de lavado de manos.

Los controles del televisor, serán manipulados únicamente por un empleado, permaneciendo en un sitio accesible y seguro. Quien lo manipule, deberá lavar sus manos, en caso de intervenir uno o varios clientes.

Periódicamente se desinfectarán las máquinas dispensadoras o los implementos recreativos utilizadas por los clientes.

Gradualmente se implementará de mantelería de un solo uso, de materiales como el papel.

Como ya lo hemos acostumbrado, mantendremos la limpieza de las superficies de las mesas y desinfección de las sillas, después de cada uso.

Se evitará el uso de cartas de uso común para evitar el riesgo de contagio. Ubicaremos carteles, impresión en manteles de papel, volantes desechables o lo haremos de manera verbal. Como última opción, entregaremos la carta de forma plastificado, pero se desinfectará tras cada uso.

Se almacenarán los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cristalería, cubiertos, mantelería, cestas de pan, tazas etc.), en recintos cerrados.

Retiraremos de las mesas, todos los elementos decorativos.

Eliminaremos productos de autoservicio en las mesas (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, saleros etc.) Vamos a adquirir presentaciones en monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.

Procuraremos ventilar los espacios con la frecuencia adecuada.

Prestación del Servicio

Recepción de Materias Primas. Contamos en la actualidad con un espacio separado para la recepción de insumos, que nos permite aislar los productos del resto de áreas. El personal de reparto, no debe ingresar en el área, dejado todo en la recepción, y se supervisará el cumplimiento de la normativa de protección que le aplique.

En este espacio:

Eliminaremos los empaques de las mercancías recibidas.

Desinfectaremos aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.

Los artículos que no puedan ser desinfectados, como las verduras, tendrán un contenedor aparte.

La factura y relación de los productos recibidos, se dejarán sobre mesa de recepción, para evitar el contacto con el proveedor y siempre permanecerán en esta zona.

Los dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos, etc.) serán preferiblemente utilizados siempre por la misma persona. En caso de compartirlos, se deberán desinfectar después de cada uso.

Al terminar la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos los colaboradores limpiarán y desinfectarán la zona. Todo el personal que intervino debe lavarse las manos con agua y jabón desinfectante.

Cocina

Realizaremos la demarcación de las zonas de los distintos trabajadores mediante marcas en el suelo u otras medidas similares.

Antes de empezar cada servicio, realizaremos una desinfección general de las superficies de trabajo. Existirán dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos. Para secarse se utilizará papel, el cual se eliminará a un cubo de basura con tapa de accionamiento no manual.

Al finalizar la jornada, se debe realizar una limpieza de herramientas y equipos de trabajo con los productos recomendados.

Figura 20

Al Término del Turno se Realiza Proceso de Aseo General.



Nota. Cocina en óptimas condiciones (Fotografía propia).

Servicio**Domicilios**

Tanto en la preparación del pedido, como en su reparto mantendremos estrictas medidas higiénicas correspondientes de acuerdo a los riesgos identificados y las medidas descritas en el plan de contingencia.

En particular, en el transporte y entrega a domicilio cumpliremos los siguientes requisitos:

El establecimiento tendrá un espacio habilitado para la entrega del pedido al repartidor (mostrador etc.).

El personal de Domicilios no podrá acceder en ningún caso a la zona de cocinas.

Para el servicio de entrega, la comida se depositará en bolsas cerradas, preferiblemente selladas. La bolsa utilizada para el reparto se limpiará y desinfectará interior y exteriormente tras cada entrega.

El personal encargado del reparto de Domicilio, usará los equipos de protección individual determinados, basado en la evaluación de riesgos y en el plan de contingencia. En caso de prestar este servicio mediante plataformas digitales, el restaurante supervisará que el personal de reparto cuenta con estos equipos.

Buscaremos evitar el contacto entre el personal de entrega de pedido y el repartidor en la transacción (muestra de hoja de pedido, etc.).

Una vez entregado el pedido al Domiciliario, en la zona habilitada para ello, el personal que entrega el pedido debe lavarse las manos.

Se evitarán las aglomeraciones de personal de reparto, asignado espacios en el exterior del establecimiento.

Fomentaremos el uso y pago por medios electrónicos, que eviten establecer contacto entre cliente y personal de reparto y el manejo de dinero en efectivo.

Durante la entrega al cliente, se mantendrá la distancia de seguridad. Siempre usaremos el tapaboca o las contar con equipos de protección individual (mascarillas).

El domiciliario se lavará las manos correctamente o usará solución desinfectante, antes de emprender el proceso de entrega.

Se recomendará al personal de domiciliarios, no compartir ascensores en los domicilios de entrega. Avisará por teléfono al cliente de su llegada, indicando que dejará el pedido en la puerta. Se recomienda contar con manteles de un único uso, desechables, donde los depositará.

En el caso de que el transporte y entrega a domicilio lo realice personal externo al establecimiento, (plataformas o similares) además de lo anterior se solicitará al proveedor del servicio su plan de contingencia respecto al COVID 19.

Pedidos para llevar en el punto:

Contamos con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos, donde se realizará el intercambio y pago en su caso.

Garantizaremos la distancia de seguridad, mediante la instalación de marcas visibles en el suelo o similares.

Servicio a las Mesas

El personal que desempeñe la labor de mesero, garantizará la distancia de seguridad, aplicando estrictamente los procedimientos, procurando evitar el riesgo de contagio.

Los meseros se lavarán de forma periódica las manos. Evitarán el contacto físico y el compartir elementos, etc.).

Implementaremos códigos QR y aplicaciones que contribuyan a mostrar a los clientes, la carta de productos, para que el cliente lo pueda bajar en su propio celular.

Por la situación de emergencia nos vemos obligados a eliminar elementos de uso común como vinagreras, saleros, aceiteras, palillos etc.) y cualquier elemento decorativo.

Siempre se controlará el aflujo de clientes, para evitar aglomeraciones.

Aseo

El aseo, de las áreas y muebles usados los clientes, y de elementos de uso personal, serán desinfectados constantemente. Además de limpiadores limpios con jabón e hipoclorito de sodio, se usarán sustancia en dispensadores de jabón desinfectante, se contará con papel de secado, y/o solución desinfectante.

Se extremarán las medidas de limpieza elevando la frecuencia de las mismas, durante la apertura al público del establecimiento, se limpiarán al menos cuatro veces al día.

Como ya se citó en un punto anterior, las papeleras deben presentar apertura de accionamiento no manual y disponer de doble bolsa interior.

El establecimiento se encargará de la reposición constante de elementos de consumibles como el jabón desinfectante, las toallas de papel, geles etc.

Plan de Limpieza

Basando en el Plan de Saneamiento, el Comité de Bioseguridad del establecimiento adoptó el “Plan de Limpieza y Desinfección” teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. El plan consideró los siguientes aspectos:

Los procedimientos de limpieza y desinfección que incluya las siguientes instalaciones y los elementos presentes en las mismas:

Área de recepción de mercancías, cocina, zona de preparación de domicilios y comida para llevar, vestuarios y baños.

El Personal de limpieza, deberá portar siempre el equipo de protección individual.

Cada apertura de la jornada, debe estar precedida de una limpieza y desinfección a fondo utilizando productos especializados.

Para cada jornada se diligenciará un formato donde se consignen las áreas objeto de las tareas de limpieza y desinfección.

Se incluye en el plan, las frecuencias diarias de limpieza y repasos, especialmente de las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, puertas, superficies de mesas, botón de descarga del sanitario, barreras de protección, control de climatización, caja, etc.).

Usar productos de limpieza desinfectantes autorizados por el Ministerio según las fichas técnicas y de seguridad del producto.

Identificar los útiles de limpieza y aislarlos en su zona de trabajo garantizando que no se produzca contaminación cruzada.

Garantizar que el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería se lleva a cabo a temperaturas superiores a 80°C (lavavajillas).

Limpiar y desinfectar los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para servir, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado por el Ministerio de Salud

Mantener higienizadas en todo momento las toallas secantes y estropajos y cambiarlas periódicamente. Se debe evitar el uso de trapos, utilizando mejor papel de un solo uso o toallas desechables. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos.

Figura 21

Protocolo de Limpieza en la Cocina



Nota. Cocina queda cumpliendo con los estándares de la guía de servicio (Fotografía propia).

Limpieza y Desinfección de Vehículos de Transporte

Si se dispone de transporte propio con furgonetas, coches, motos u otro tipo de vehículo, éstos se deben incluir en el plan de limpieza y desinfección. Este plan debe contemplar el exterior e interior del vehículo, los cajones de las motos, etc.

De igual forma se deben limpiar y desinfectar correctamente todos los elementos de transporte (cajas y bolsas isotérmicas, mochilas, carros, cascos, etc.).

Limpieza de Textiles

El establecimiento debe determinar, en función de las características y tipología de textil (uniformes, mantelería, tapizado de sillas...), el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado. En cualquier caso, ésta se realizará a una temperatura $>60^{\circ}\text{C}$.

Requisitos de Mantenimiento

Se debe cumplir con las siguientes cuestiones:

El personal de mantenimiento debe protegerse con los medios de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.

Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará posteriormente las manos.

Se debe evitar cualquier contacto físico.

De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

Bibliografía

Aranguren, S. (2009). *Unipamplona*. Sitio web:

https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_40/recursos/03_v13_18/revista_13/04112011/14.pdf

Castro Rabbé, R. (2016). *Trabajo de Grado "Diseño para la Optimización de Corte para Verduras Precortadas"*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar – Facultad de Arquitectura y Diseño, Licenciatura en Diseño Industrial. .

ConceptoDefinicion. (2011). *ConceptoDefinicion*. Sitio web: <https://conceptodefinicion.de/>

Favor, E. g. (Mayo de 2013). *Economía gestione a su favor*. Sitio web:

<https://economia.org/proceso.php>

GARCIA, L. A. (2011). *Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas*. En L. A. GARCIA, *Gestión Logística en Centros de Distribución y Almacenes y Bodegas* (pág. 13).

Jacinto Batiz, O. B. (2019). *euskadi.eus*. Sitio web:

https://www.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201705/es_def/adjuntos/prevenccion_hosteleria.pdf

Lorenzo, F. (3 de julio de 2015). *BETELGEUX*. Sitio web:

<https://www.betelgeux.es/blog/2015/07/03/residuos-de-compuestos-de-amonios-cuaternarios-en-alimentos/#:~:text=Los%20compuestos%20de%20amonio%20cuaternario,higienizaci%C3%B3n%20de%20superficies%20e%20instalaciones>

Mosquera Silvio, D. R. (2008). *Estudio de Metodos y Tiempos en una planta de alimentos*. *Temas Agrarios Volumen 13*.

Portafolio. (18 de Noviembre de 2018). *Portafolio*. Sitio web:

<https://www.portafolio.co/tendencias/panorama-de-las-incapacidades-en-colombia-523479>

Qbano. (s.f.). *Sandwich Qbano*. Sitio web: <https://sandwichqbano.com/historia/>

QE2. (27 de Julio de 2019). *QE2*. Sitio web: <https://qe2ingenieria.com/blog/la-importancia-de-la-gestion-en-las-organizaciones#:~:text=Un%20proceso%20es%20una%20secuencia,eliminar%20alg%C3%BAn%20tipo%20de%20problema.>

Republica, L. (30 de Mayo de 2020).

Santander, U. I. (2008). *Guia de Almacenamiento Seco, Refrigerado y Congelado*.

Tejero, F. (1998). *El pan precocido*. Montagud Editores.

Tremps, S. (Septiembre de 2017). *Hosteleria*. Sitio web:

<https://www.revistahosteleria.com/texto-diario/mostrar/3396595/prevencion-riesgos-laborales-restaurantes-establecimientos-hoteleros>

Yzuel Sanz, M. (2020). *Manual de Protocolos de Bioseguridad*. Madrid : Asociación Hostelería de España .

Anexos

PROYECTO		
Manual de Contingencia y Capacitación de Personal	Franquicias Sandwich Q'vano	Realizado por: Enrique Quiñones Reina

Encuesta de Percepción sobre Procesos		
Cargo: <u>Aux Producción</u>	Experiencia: <u>4 años</u>	Franquicia: <u>Maranatha</u>
Pregunta	Respuesta:	
¿En que debe mejorar el proceso de capacitación de la Organización?	Mas orden en los Plantamientos del aprendizaje de la hora de enseñarnos los productos nuevos.	
¿Con que frecuencia el personal, debería recibir una retroalimentación de los procesos operativos que adelanta?	Mensualmente.	
¿En su caso particular, cual fue lo más complejo de asimilar en la capacitación e inducción que recibió por parte de la organización?	Aprender Sabores de Cada Producto	
¿Qué tan actualizados, aterrizados y pertinentes, son los temas publicados en la 'Escuela de Expertos'?	Siempre hay cosas nuevas. que nos retroalimentan.	
Analizando el día a día de la empresa, ¿en que se podría estar fallando, para lograr mejores resultados operativos por parte del personal?	en tener mas personal en el area Operativo.	
En su campo de trabajo y desde su punto de vista, ¿Cuál es la actividad o proceso más complejo, que genera una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje o inducción?	Adaptacion y memorizacion de todo el menu, que realiza el area de Produccion	
Contingencia: Definición	"Situación o Suceso, que puede presentarse o no, especialmente generando un problema (obstáculo) que se plantea de forma imprevista"	
¿Cuál ha sido en su tiempo de experiencia, la contingencia que le presentó un mayor reto, para superarla y salir con éxito en sus labores?	Agotamiento de un producto. darle conocimiento al cliente para que pueda realizar el cambio a tiempo.	
¿De presentarse, que situación podría colocar en serios riesgo su desempeño, para lograr cumplir con éxito y a tiempo sus tareas?	No tener la materia prima. Necesaria para poder sacar los productos.	
Hoy en día, como "cabeza fría y mentalidad analítica", de la situación presentada con anterioridad, ¿que alternativa ve Usted podría darle una salida para superar la contingencia?	estar preparado en el area. con los productos tener todo ala mano ala hora de realizar producto	
¿Qué tan preparado o dispuesto, está el personal de su sitio de trabajo para afrontar las contingencias que se presentan en el día a día?	No en la totalidad	
En su caso particular, ¿La Pandemia del Covid-19, que tanto le ha obligado a exigirse, para superar los retos que le presenta cada jornada?	Mantener el plan de bioseguridad siempre. Cuidarme y cuidar a los de mi entorno.	

PROYECTO		
Manual de Contingencia y Capacitación de Personal	Franquicias Sandwich Q'bano	Realizado por: Enrique Quiñones Reina

Encuesta de Percepción sobre Procesos		
Cargo: <u>Plancha</u>	Experiencia: <u>2 años</u>	Franquicia: <u>San Fdo Sur</u>
Pregunta	Respuesta:	
¿En que debe mejorar el proceso de capacitación de la Organización?	En saber conducir y enseñar y capacitar mejor al personal	
¿Con que frecuencia el personal, debería recibir una retroalimentación de los procesos operativos que adelanta?	Cada mes por el cambio de productos promociones variedad de productos	
¿En su caso particular, cual fue lo más complejo de asimilar en la capacitación e inducción que recibió por parte de la organización?	Dilucidamiento de formatos	
¿Qué tan actualizados, aterrizados y pertinentes, son los temas publicados en la 'Escuela de Expertos'?	Sirven bastante cuando se hace a conciencia para adquirir mayor experiencia	
Analizando el día a día de la empresa, ¿en que se podría estar fallando, para lograr mejores resultados operativos por parte del personal?	Tener más trabajo en equipo y tener paciencia a las personas con poca experiencia	
En su campo de trabajo y desde su punto de vista, ¿Cuál es la actividad o proceso más complejo, que genera una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje o inducción?	La caja por cuadro manejo de personal y la responsabilidad que requiere de puesto	
Contingencia: Definición	"Situación o Suceso, que puede presentarse o no, especialmente generando un problema (obstáculo) que se plantea de forma imprevista"	
¿Cuál ha sido en su tiempo de experiencia, la contingencia que le presentó un mayor reto, para superarla y salir con éxito en sus labores?	Moverme en el tiempo de mucho trabajo cada día conocer más y más el producto	
¿De presentarse, que situación podría colocar en serios riesgo su desempeño, para lograr cumplir con éxito y a tiempo sus tareas?	Un mal entendido o llegar tarde a mis labores	
Hoy en día, como "cabeza fría y mentalidad analítica", de la situación presentada con anterioridad, ¿que alternativa ve Usted podría darle una salida para superar la contingencia?	Prepararse cada día y adquirir más conocimiento día a día	
¿Qué tan preparado o dispuesto, está el personal de su sitio de trabajo para afrontar las contingencias que se presentan en el día a día?	Un 80% falta adquirir mayor grado de experiencia	
En su caso particular, ¿La Pandemia del Covid-19, que tanto le ha obligado a exigirse, para superar los retos que le presenta cada jornada?	Bastante me ayudado a valorar cada minuto de trabajo	

PROYECTO		
Manual de Contingencia y Capacitación de Personal	Franquicias Sandwich Q'bano	Realizado por: Enrique Quiñones Reina

Encuesta de Percepción sobre Procesos		
Cargo: <i>Vendedora</i>	Experiencia: <i>4 años</i>	Franquicia: <i>Maravata</i>
Pregunta	Respuesta:	
¿En que debe mejorar el proceso de capacitación de la Organización?	<i>que lo capacite una persona con buena experiencia.</i>	
¿Con que frecuencia el personal, debería recibir una retroalimentación de los procesos operativos que adelanta?	<i>Pueden ser mensuales.</i>	
¿En su caso particular, cual fue lo más complejo de asimilar en la capacitación e inducción que recibió por parte de la organización?	<i>La adaptación a los horarios laborales</i>	
¿Qué tan actualizados, aterrizados y pertinentes, son los temas publicados en la 'Escuela de Expertos'?	<i>Son muy actualizados. Siempre hay algo nuevo</i>	
Analizando el día a día de la empresa, ¿en que se podría estar fallando, para lograr mejores resultados operativos por parte del personal?	<i>La importancia que se dan al empleado.</i>	
En su campo de trabajo y desde su punto de vista, ¿Cuál es la actividad o proceso más complejo, que genera una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje o inducción?	<i>falta mas paciencia para tratar al personal</i>	
Contingencia: Definición	"Situación o Suceso, que puede presentarse o no, especialmente generando un problema (obstáculo) que se plantea de forma imprevista"	
¿Cuál ha sido en su tiempo de experiencia, la contingencia que le presentó un mayor reto, para superarla y salir con éxito en sus labores?	<i>que a mi me gusta aprender cosas nuevas y me gusta ayuda para así aprender.</i>	
¿De presentarse, que situación podría colocar en serios riesgo su desempeño, para lograr cumplir con éxito y a tiempo sus tareas?	<i>no contar con las herramientas pertinentes para laborar</i>	
Hoy en día, como "cabeza fría y mentalidad analítica", de la situación presentada con anterioridad, ¿que alternativa ve Usted podría darle una salida para superar la contingencia?	<i>dotar a los empleados de lo que sea necesario para hacer su trabajo</i>	
¿Qué tan preparado o dispuesto, está el personal de su sitio de trabajo para afrontar las contingencias que se presentan en el día a día?	<i>Muy preparado por que siempre se trata de ver una solución.</i>	
En su caso particular, ¿La Pandemia del Covid-19, que tanto le ha obligado a exigirse, para superar los retos que le presenta cada jornada?	<i>Mucha exigencia porque tengo que cumplir con un código de aseo para no afectarme yo ni las personas que me rodean.</i>	

PROYECTO		
Manual de Contingencia y Capacitación de Personal	Franquicias Sandwich Q'bano	Realizado por: Enrique Quifiones Reina

Encuesta de Percepción sobre Procesos	
Cargo: <u>Domestico</u>	Experiencia: <u>13 años</u> Franquicia: <u>Marathon</u>
Pregunta	Respuesta:
¿En que debe mejorar el proceso de capacitación de la Organización?	<u>Despacho y entregas Rapidas</u>
¿Con que frecuencia el personal, debería recibir una retroalimentación de los procesos operativos que adelanta?	<u>Mensualmente</u>
¿En su caso particular, cual fue lo más complejo de asimilar en la capacitación e inducción que recibió por parte de la organización?	<u>Capacitar al ingreso a ocupar el cargo.</u>
¿Qué tan actualizados, aterrizados y pertinentes, son los temas publicados en la 'Escuela de Expertos'?	<u>Actualización permanente de la página y primero al combatir personal que se muestra en la escuela</u>
Analizando el día a día de la empresa, ¿en que se podría estar fallando, para lograr mejores resultados operativos por parte del personal?	<u>El coordinador y tener personal con responsabilidad</u>
En su campo de trabajo y desde su punto de vista, ¿Cuál es la actividad o proceso más complejo, que genera una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje o inducción?	<u>Ninguna solo que se debe tener accionar al desempeñar el cargo.</u>
Contingencia: Definición	"Situación o Suceso, que puede presentarse o no, especialmente generando un problema (obstáculo) que se plantea de forma imprevista"
¿Cuál ha sido en su tiempo de experiencia, la contingencia que le presentó un mayor reto, para superarla y salir con éxito en sus labores?	<u>Un accidente de tránsito y el día que me pase el semaforo en rojo pero di abajar con los brazos para que me dejaran entrar por los 5 minutos porque estaba solo</u>
¿De presentarse, que situación podría colocar en serio riesgo su desempeño, para lograr cumplir con éxito y a tiempo sus tareas?	<u>Un accidente, calamidad imprevista</u>
Hoy en día, como "cabeza fría y mentalidad analítica", de la situación presentada con anterioridad, ¿que alternativa ve Usted podría darle una salida para superar la contingencia?	<u>Tomar decisión rápida y con mentalidad fría para resolver de inmediato el Impase</u>
¿Qué tan preparado o dispuesto, está el personal de su sitio de trabajo para afrontar las contingencias que se presentan en el día a día?	<u>Falta mucha capacitación para afrontar cualquier problema</u>
En su caso particular, ¿La Pandemia del Covid-19, que tanto le ha obligado a exigirse, para superar los retos que le presenta cada jornada?	<u>demosiado porque las comisiones adquiridos se vieron afectadas.</u>

PROYECTO		
Manual de Contingencia y Capacitación de Personal	Franquicias Sandwich Q'bano	Realizado por: Enrique Quiñones Reina

Encuesta de Percepción sobre Procesos

Cargo: Cajero Experiencia: 2 Meses Franquicia: Maranatha

Pregunta	Respuesta:
¿En que debe mejorar el proceso de capacitación de la Organización?	Debería ser un poco más largo el proceso de inducción de conocimiento del sistema para poder ejercerlo.
¿Con que frecuencia el personal, debería recibir una retroalimentación de los procesos operativos que adelanta?	Debería ser máximo semestral ya que hay muchos cambios de productos, de promociones y demás.
¿En su caso particular, cual fue lo más complejo de assimilar en la capacitación e inducción que recibió por parte de la organización?	La realización de pedidos de suministros para el punto de v.
¿Qué tan actualizados, aterrizados y pertinentes, son los temas publicados en la 'Escuela de Expertos'?	Poco actualizados, y de mucha ayuda para aprender.
Analizando el día a día de la empresa, ¿en que se podría estar fallando, para lograr mejores resultados operativos por parte del personal?	Mucha rotación del personal y eso otorga resultados.
En su campo de trabajo y desde su punto de vista, ¿Cuál es la actividad o proceso más complejo, que genera una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje o inducción?	El manejo de los medios de pago, banco que ha y de muchas claves, y realización de pedidos.
Contingencia: Definición	"Situación o Suceso, que puede presentarse o no, especialmente generando un problema (obstáculo) que se plantea de forma imprevista"
¿Cuál ha sido en su tiempo de experiencia, la contingencia que le presentó un mayor reto, para superarla y salir con éxito en sus labores?	Cuando llevaba menos de 1 mes trabaje sola 2 días con promoción en caja, y fue super duro, lo superé teniendo agilidad en la caja.
¿De presentarse, que situación podría colocar en serios riesgo su desempeño, para lograr cumplir con éxito y a tiempo sus tareas?	Defecto de internet, teléfono o faltante de algún producto. Pondría en riesgo el poder cumplir mis tareas.
Hoy en día, como "cabeza fría y mentalidad analítica", de la situación presentada con anterioridad, ¿que alternativa ve Usted podría darle una salida para superar la contingencia?	-llamar a un tecnico, informar a mi jefe inmediato, solicitar préstamo de producto.
¿Qué tan preparado o dispuesto, está el personal de su sitio de trabajo para afrontar las contingencias que se presentan en el día a día?	Considero que está bien preparado, siempre se busca solución.
En su caso particular, ¿La Pandemia del Covid-19, que tanto le ha obligado a exigirse, para superar los retos que le presenta cada jornada?	Cuidado de manos mas seguido, trabajaba siempre en el horario laboral, no ha exigido mas bioseguridad.

PROYECTO		
Manual de Contingencia y Capacitación de Personal	Franquicias Sandwich Q'bano	Realizado por: Enrique Quiñones Reina

Encuesta de Percepción sobre Procesos	
Cargo: Aux. Llav. de Producción	Experiencia: 1 año Franquicia: Maranhá
Pregunta	Respuesta:
¿En que debe mejorar el proceso de capacitación de la Organización?	Debe haber más capacitaciones a nivel de procesos internos, que Ayude a Reforzar el Aprendizaje.
¿Con que frecuencia el personal, debería recibir una retroalimentación de los procesos operativos que adelanta?	Una vez al mes por lo menos una hora...
¿En su caso particular, cual fue lo más complejo de asimilar en la capacitación e inducción que recibió por parte de la organización?	Los tiempos en la practica del aprendizaje de los productos.
¿Qué tan actualizados, aterrizados y pertinentes, son los temas publicados en la 'Escuela de Expertos'?	Son buenos pero el tiempo de cada curso son muy extensos.
Analizando el día a día de la empresa, ¿en que se podría estar fallando, para lograr mejores resultados operativos por parte del personal?	Falta de Supervision de un coordinador y Comunicación
En su campo de trabajo y desde su punto de vista, ¿Cuál es la actividad o proceso más complejo, que genera una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje o inducción?	Aprenderse los productos y los diagramas.
Contingencia: Definición	"Situación o Suceso, que puede presentarse o no, especialmente generando un problema (obstáculo) que se plantea de forma imprevista"
¿Cuál ha sido en su tiempo de experiencia, la contingencia que le presentó un mayor reto, para superarla y salir con éxito en sus labores?	que se dañe la licuadora y en que su momento no tenga una licuadora de repuesto
¿De presentarse, que situación podría colocar en serios riesgo su desempeño, para lograr cumplir con éxito y a tiempo sus tareas?	Una accidente laboral como una cortada o quemadura.
Hoy en día, como "cabeza fría y mentalidad analítica", de la situación presentada con anterioridad, ¿que alternativa ve Usted podría darle una salida para superar la contingencia?	En el caso de una cortada que no se puede la jornada laboral utilizar el botiquin y seguir laborando
¿Qué tan preparado o dispuesto, está el personal de su sitio de trabajo para afrontar las contingencias que se presentan en el día a día?	Mal, porque considero que falta capacitación a nivel de primeros Aux. primeros auxilios etc...
En su caso particular, ¿La Pandemia del Covid-19, que tanto le ha obligado a exigirse, para superar los retos que le presenta cada jornada?	el uso excesivo del tapabocas y otros elementos de bioseguridad

PROYECTO		
Manual de Contingencia y Capacitación de Personal	Franquicias Sandwich Q'bano	Realizado por: Enrique Quiñones Reina

Encuesta de Percepción sobre Procesos		
Cargo: <i>domiciliario</i>	Experiencia: <i>7 años</i>	Franquicia: <i>maranatha</i>
Pregunta	Respuesta:	
¿En que debe mejorar el proceso de capacitación de la Organización?	<i>capacitación de comportamiento vial</i>	
¿Con que frecuencia el personal, debería recibir una retroalimentación de los procesos operativos que adelanta?	<i>cada seis meses</i>	
¿En su caso particular, cual fue lo más complejo de asimilar en la capacitación e inducción que recibió por parte de la organización?	<i>no recibí capacitación</i>	
¿Qué tan actualizados, aterrizados y pertinentes, son los temas publicados en la 'Escuela de Expertos'?	<i>Todo dentro lo normal</i>	
Analizando el día a día de la empresa, ¿en que se podría estar fallando, para lograr mejores resultados operativos por parte del personal?	<i>mas inieres de la administ. en cuanto a incorv. en el proceso</i>	
En su campo de trabajo y desde su punto de vista, ¿Cuál es la actividad o proceso más complejo, que genera una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje o inducción?	<i>Todo dentro lo normal</i>	
Contingencia: Definición	"Situación o Suceso, que puede presentarse o no, especialmente generando un problema (obstáculo) que se plantea de forma imprevista"	
¿Cuál ha sido en su tiempo de experiencia, la contingencia que le presentó un mayor reto, para superarla y salir con éxito en sus labores?	<i>Trabajar bajo difíciles circunstancias climáticas</i>	
¿De presentarse, que situación podría colocar en serios riesgo su desempeño, para lograr cumplir con éxito y a tiempo sus tareas?	<i>Accidente de Transito</i>	
Hoy en día, como "cabeza fría y mentalidad analítica", de la situación presentada con anterioridad, ¿que alternativa ve Usted podría darle una salida para superar la contingencia?	<i>de dar mas tiempo a los domiciliarios cuando haya mucha lluvia.</i>	
¿Qué tan preparado o dispuesto, está el personal de su sitio de trabajo para afrontar las contingencias que se presentan en el día a día?	<i>aptos para el servicio</i>	
En su caso particular, ¿La Pandemia del Covid-19, que tanto le ha obligado a exigirse, para superar los retos que le presenta cada jornada?	<i>mucho mas preston. y precaucion ya que el cargo exige interactuar con mucho cliente de la salud</i>	

CS Escaneado con CamScanner

PROYECTO		
Manual de Contingencia y Capacitación de Personal	Franquicias Sandwich Q'bano	Realizado por: Enrique Quiñones Reina

Encuesta de Percepción sobre Procesos		
Cargo: <i>Producción</i>	Experiencia: <i>25 Años</i>	Franquicia: <i>Maranatha</i>