

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**DIRECCION Y CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA UNA MAYOR
EFICIENCIA DEL NEGOCIO**

HEALTHY AND GREEN INVESTMENTF

2019

**JAIRO GACEL MORENO OROZCO
PROF. SANCHEZ ROA ENRIQUE JOSE LUIS
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Agradecimientos

Gracias primero que todo a Dios por permitirme tener esta gran experiencia académica en una Universidad prestigiosa como lo es la Universidad Pontificia Bolivariana, a mis padres que no se imaginan cuan agradecido estoy por apoyarme en cada decisión tomada y reprenderme cuando esas decisiones no han sido acertadas, ya que eso también me ha permitido crecer como persona, a mis abuelos que en todo momento han sido un pilar fundamental en mi vida personal y educativa, pues ellos me enseñaron al igual que mis padres valores fundamentales que me han ayudado a superar muchos obstáculos que la vida misma me ha puesto en el camino. Le agradezco también a cada uno de los maestros que colocaron su grano de arena en mí, compartiendo su conocimiento en pro de hacerme un gran profesional, mi ser se siente completamente agradecido con ellos pues hasta las malas notas que en algún momento me colocaron me sirvieron para superarme y trabajar día a día para mejorar en todo aspecto para que como resultado final sea yo un profesional integro que puede aportarle muchas cosas buenas a la sociedad.

Me siento afortunado de haber hecho parte de esta gran Familia UPB la cual también me brindo el espacio necesario para desarrollar mi parte musical dándome los permisos necesarios para acudir a varios festivales en los cuales pude mostrar mi talento y salí victorioso en varios, mil gracias también a la empresa que me permitió realizar las prácticas empresariales y vivir la experiencia tan gratificante de administrar una gran Franquicia como lo es Freshii en la que me encontré con un talento humano muy compresivo que estuvo para ayudarme en cada momento.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DIRECCIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA UNA MAYOR EFICIENCIA DEL NEGOCIO

AUTOR(ES): Jairo Gacel Moreno Orozco

PROGRAMA: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR(A): Enrique Jose Luis Sanchez

RESUMEN

Dentro del presente informe se desarrollaron actividades realizadas por el estudiante Jairo Gacel Moreno Orozco, como practicante de la carrera de Administración de Empresas en la franquicia HEALTHY AND GREEN INVESTMENTF (FRESHII), con una duración de practica de cuatro meses, con el fin de adquirir conocimiento y experiencia en el mundo laboral. Dentro de las actividades realizadas en la práctica en la empresa se realizaron las siguientes: Capacitaciones de auxiliar administrativo, implementación de vertimientos de desechos líquidos, implementación de desechos sólidos, supervisión de atención del cliente, supervisión de manejo de caja, control de calidad de los alimentos, supervisión entregas de menú en el menor tiempo posible, seguimiento y control de actividades realizadas por el equipo de trabajo de cocina, apoyo al equipo de trabajo en el proceso que se requiera y aplicación de acciones correctivas del plan de acción en caso de presentarse alguna anomalía, supervisión de presentación personal del equipo de trabajo, verificación de salubridad del entorno laboral, supervisión de capacitaciones del equipo de trabajo. Además, se realizaron capacitaciones en pro de mejorar la prestación de productos y servicios a los clientes, de igual forma se ayudó a mejorar el sistema de gestión de calidad y así mismo capacitaciones y metodologías que ayudaron al cumplimiento del decreto 3075 de 1997 regulando todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos.

PALABRAS CLAVE:

Capacitaciones, freshii, supervisión, servicios, actividades.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: ADDRESS AND CONTROL OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR INCREASED BUSINESS EFFICIENCY

AUTHOR(S): Jairo Gacel Moreno Orozco

FACULTY: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR: Enrique Jose Luis Sanchez

ABSTRACT

Within this report, the student Jairo Gacel Moreno Orozco carried out activities as a professional of the career of business administration in the franchise HEALTHY AND GREEN INVESTMENTF (FRESHII), with a duration of practice of four months, in order to acquire knowledge and experience. In the world of work. Among the activities carried out in practice in the company, the following were carried out: Administrative auxiliary training, Implementation of landfills for liquid waste, Implementation of solid waste, Monitoring of customer service, Supervision of cash handling, Quality control of food, monitoring of delivery of menus for the shortest possible time, monitoring and control of the activities carried out by the kitchen team, support to the work team in the required process and implementation of corrective actions of the action plan in case of an anomaly, supervision of the personal presentation of the task team, Verification of the health of the work environment, supervision of the training of the task team's silence. In addition, trainings were held to improve the delivery of products and services to customers, as well as to improve the quality management system and also training and methodologies that helped to comply with Decree 3075 of 1997 that regulates all activities that can generate risk factors. Of the food consumption.

KEYWORDS:

Training, freshii, supervision, services, activities

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

En la actualidad en Colombia se presentan grandes preocupaciones debido al exceso de peso que presentan los habitantes del territorio colombiano, toda vez que en Colombia se pudo identificar en la ENSIN (encuesta nacional de situación nutricional) en el año 2015, la cual está dirigida a estudiar comportamientos alimenticios, que uno de cada tres jóvenes y adultos en Colombia presentan sobre peso, es decir, el (37,7%), mientras que uno de cada cinco es obeso (18,7%). (Números alarmantes de la obesidad en Colombia, 2018). En este sentido, y según la encuesta que se realiza cada cinco años, el 56,4% de la población presenta exceso de peso, lo que ha venido desencadenando diversos tipos de enfermedades como lo son la diabetes, depresión, ansiedad, las enfermedades cardiovasculares, los desórdenes alimenticios, entre otros.

Por este motivo, ha aumentado significativamente la conciencia de la necesidad de una comida sana, es por esto que la empresa (FRESHII) llega a Colombia y ubica una de sus franquicias en el centro comercial parque caracolí, para ofrecer a través de su pensamiento revolucionario menús saludables con ingredientes frescos de alta calidad, en pro de mejorar los hábitos alimenticios, ofreciendo alimentos orgánicos, información sobre los ingredientes que tienen los productos de consumo masivo, su densidad calórica, aporte nutricional, cantidad de grasas saturadas, aditivos, azúcares y sodio que tienen.

El siguiente informe que se presentará a continuación dará a conocer cada una de las tareas correspondientes que se le asignaron al estudiante Jairo Gacel Moreno Orozco en el transcurso del desarrollo la práctica empresarial que se realizó en (FRESHII) , también se dará a conocer un poco más a fondo la estructura de la empresa, su pensamiento revolucionario, historia y sus principales fuentes de organización para hacer efectivo el buen servicio y cumplimiento de los alimentos que se venden a diario

Tabla de contenido

Introducción	7
Presentación de la empresa	8
Pensamiento revolucionario de la empresa	8
Política de calidad	9
Objetivos de calidad.....	10
Quienes somos	10
Nuestra historia.....	11
Organigrama freshii caracolí.....	13
Metodología del proyecto	15
Funciones para desarrollar en la practica.....	15
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	16
Propuesta de valor	17
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos	18
Delimitación de los procesos.....	19
Marco teórico	19
Sistema de Gestión de Calidad.....	19
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.....	20
Capacitación.....	21
Conclusiones.....	22
Recomendaciones.....	23
Referencias bibliográficas	24

Presentación de la empresa

Pensamiento revolucionario de la empresa

Dentro de su mantra, Freshii propone que “comamos cosas que sean buenas, comamos cosas que nos hagan sentir bien”, y lo aplica a lo largo de todo su menú. Todos los productos ofrecidos, entre los cuales hay burritos, ensaladas, sopas y smoothies contienen principalmente ingredientes vegetales orgánicos, frescos y de alta calidad (muchos de estos platos son 100% veganos), con la opción de agregar proteínas de origen animal, tales como quesos, camarones, y pollo. Normalmente, el público general colombiano considera que este tipo de comidas saludables tienen un mal sabor, así como suelen ser de un costo muy elevado para el día a día. Sin embargo, una de las mayores sorpresas que se lleva la gente es ver cómo un burrito bien preparado, con ingredientes como quinoa, tofu y espinaca, y sin una gota de aceite, le sabe mejor que una hamburguesa llena de grasas saturadas, y muchas veces le termina saliendo igual o más barato. (Freshii y la revolución de las comidas rápidas, 2017)

Freshii ofrece una gran variedad gastronómica, así mismo impone dentro de su propuesta de valor la sostenibilidad medioambiental, es decir, todos los materiales que se utilicen dentro de la empresa que sean utilizados por los clientes que sean biodegradables se reciclarán en pro de ser amigables con el medio ambiente.

Esta oferta de valor integral hace de Freshii un concepto de “comida rápida” adaptada a las necesidades y gustos cambiantes de las nuevas generaciones, quienes son más conscientes de la influencia de lo que consumen en su calidad de vida y en la de la sociedad a nivel global. Como

consecuencia de esto, puede gozar de unas cifras extraordinarias de crecimiento y penetración de mercados internacionales, incluso en uno como el colombiano, tradicionalmente “carnívoro”, poco amigable con el medio ambiente, y poco preocupado por el valor nutricional de lo que come. Probablemente, una de las frases que mejor describe a Freshii y la nueva tendencia de consumo global que soporta su éxito está escrita en su mantra corporativo: “Seamos buenos con la tierra, dejemos que la tierra sea buena con nosotros”.(Freshii y la revolución de las comidas rápidas, 2017)

Política de calidad

HEALTHY AND GREEN INVESTMENTF (FRESHII) desarrolla el Sistema de Gestión de Calidad garantizando que todos sus empleados sigan este lineamiento con el fin de mantener y mejorar la calidad en los procesos que se realizan dentro de la empresa para brindar mayor satisfacción a los clientes.

Este sistema ayuda a lograr que la administración de la franquicia sea eficaz y eficiente cumpliendo con las necesidades de los clientes, así mismo garantizando la identificación y la prevención de las condiciones y factores que afectan la salud de los empleados de la empresa para garantizar un ambiente de trabajo adecuado, el uso eficiente de los recursos provenientes de los alimentos y el compromiso de adquirir técnicas y metodologías que ayuden al desarrollo de la competitividad y a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y así mismo garantizar el cumplimiento del decreto 3075 de 1997, regulando todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos.

Objetivos de calidad

- Garantizar el bienestar, seguridad y protección de los trabajadores de la franquicia.
 - Describir el procedimiento de Bienestar y capacitación en cumplimiento a las necesidades sentidas de la organización y viabilidad del área, para su revisión, aprobación e implementación, de acuerdo a los criterios y exigencias de alta calidad en el sector de la salud.
 - Analizar el área Seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a lo establecido en la norma
 - Garantizar el desarrollo y el mejoramiento de la producción de la franquicia.
 - Aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios
 - Promover el uso adecuado y racional de los bienes y los recursos de la franquicia
- FRESHII

Quienes somos

Somos un restaurante que brinda la experiencia de comer comida rápida pero con el gran diferencial de que sus ingredientes son saludables, frescos y de alta calidad, lo cual permite tener una alimentación balanceada, alta en nutrientes, saludable y con la percepción de no esperar tanto para consumir el producto final, debido a que es el plus que FRESHII tiene en comparación a otros restaurantes saludables, además que aporta un granito de arena a la

conservación del planeta con los empaques utilizados pues son biodegradables, a esto también se le puede agregar que los desperdicios no tan amigables con el planeta que salen de la empresa se trata de que sean lo menor posible para contribuir con la salud del mismo.

Nuestra historia

HEALTHY AND GREEN INVESTMENTF (FRESHII) fue fundada por Matthew Corrin en Toronto, en 2005, en esa época, Matthew Corrin trabajaba bajo la dirección del diseñador de moda Oscar de la Renta cuando se inspiró en los delis de Nueva York que ofrecían comida fresca originalmente llamada "Lettuce Eatery" (restaurante de lechuga), la tienda se abría a las grandes colas y se quedaba sin comida el primer día antes de que terminara el almuerzo. (Freshii, 2019)

En el año 2016, la compañía abrió una media de 3,5 nuevas tiendas por semana y alcanzó un total de 220 tiendas en 20 países. También se ha observado una rápida expansión en América Latina, con Colombia como base de operaciones.

Freshii tiene como misión ofrecer un estilo de vida saludable con todos los elementos de la comida rápida, acompañado del gran valor agregado de ofrecer alimentos frescos de la más alta calidad.

Ahora bien, cabe resaltar que la misión de freshii tiene como fin mejorar los hábitos alimenticios de población ofreciendo una alimentación balanceada. La buena alimentación es la clave para mantener un cuerpo saludable, debido a que la mitad de los adultos colombianos presentan sobre peso y obesidad, así mismo, es alarmante la desnutrición crónica que se presenta en la primera infancia arrojando un porcentaje del 10 por ciento. Del mismo modo, la mitad de

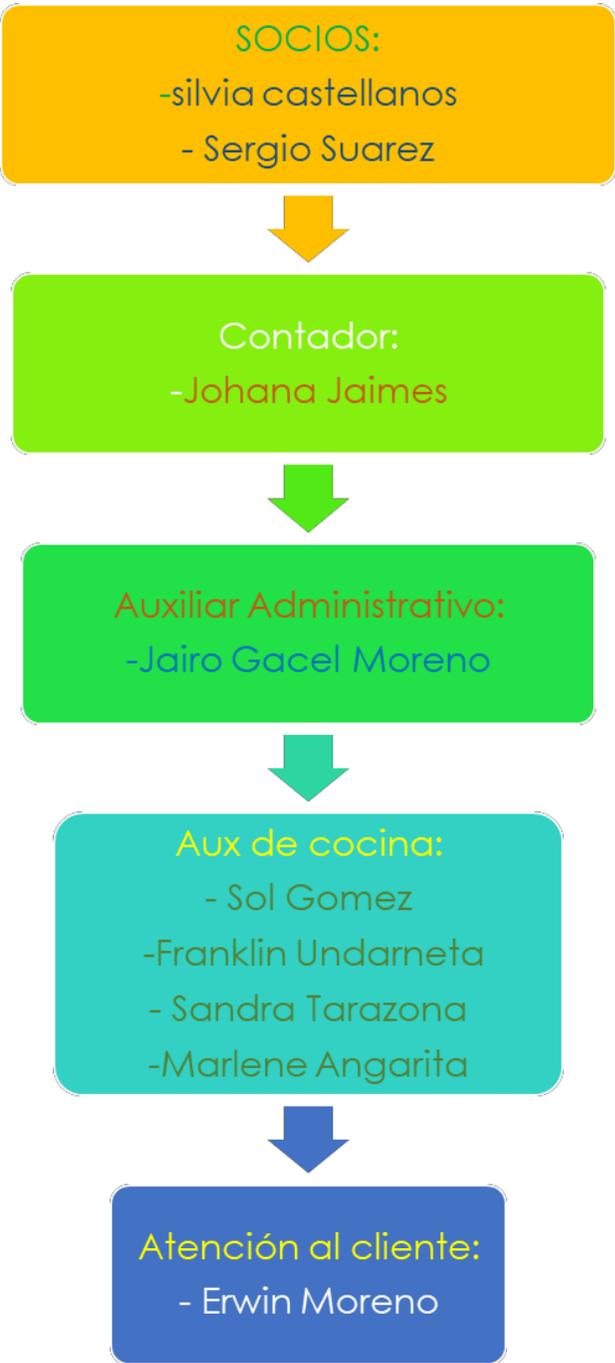
los hogares colombianos no poseen un acceso suficiente a la obtención de alimentos necesarios para llevar a cabo una vida saludable y activa de su núcleo familiar.

Freshii con el lema come y energízate, tiene como objetivo ofrecer opciones de comida fresca y nutritiva que proporcionen energía a las personas. Haciendo énfasis en los alimentos que se deben consumir más seguido, por este motivo Freshii ofrece alimentos y snacks que le permiten vivir con buenos hábitos. Imagine: carbohidratos de combustión lenta ricos en fibra, grasas esenciales y proteínas magras. El menú incluye algunos alimentos del futuro que no son fáciles de conseguir afuera de casa como la quínoa, el green wrap, (gluten free), jugos (extractos de frutas y verduras) y ensaladas variadas y deliciosas entre otros.

Luego de doce años en el mercado freshii cuenta con más de 250 restaurantes franquiciados en el mundo, y con planes de tener más de 840 a finales del año 2019, queda claro que el modelo fue un éxito rotundo.

Freshii cuenta con una franquicia en la ciudad de Bucaramanga la cual ofrece variedad de platos bastante amplia, ofrece más de 40 items en la carta compuesta por platos para todas las ocasiones como desayunos, almuerzos, cenas, media tardes. Dentro de los platos están los bowls, burritos, ensaladas, wraps, sopas, helados smoothies, extractos de jugos y deliciosos snacks saludables, los cuales podrán ayudar a mejorar los hábitos alimenticios que tiene la población colombiana.

Organigrama freshii caracolí.



Justificación

Con la finalidad de demostrar los conocimientos obtenidos en el curso de los estudios de administración de empresas, se desea transmitir a la practica la materialización de un proyecto de desarrollo, el cual permita analizar principalmente la naturaleza de la empresa, en el cual se evidencia un análisis de la problemática de índole mundial, así como nacional, local y sectorial donde se evidencian las preferencias a nivel social y de consumo para por ultimo tener la organizacion del restaurante; si nos basamos en el análisis de mercado podemos ver la compenetración concisa del eslabón de mercado ya que permite inferir las estrategias de la organizacion para asi establecer el actuar de la compañía y la observación de los factores de los competidores; mirando el plan de producción integro, los cursos logísticos y de producción en los que se intervendrá; en la configuración de la organización se ve como está planteada la compañía con referencia a las pautas de engranaje de los productos, de igual forma, la observación de los procesos de evolución de las ventas presentadas por la empresa, de este modo se analizará los déficit de la misma para obtener un mejoramiento en el mercado y de este modo fidelizar clientes antiguos en pro a la permanencia de estos en la empresa.

Como principal objetivo de la práctica se brindará un apoyo en la empresa para supervisar el implemento de las debidas medidas de preparación de los alimentos, además de ser el encargado de verificar la eficacia y eficiencia de los procesos llevados a cabo como lo es el tiempo de durabilidad de preparación ya que uno de los puntos fuertes de la franquicia es el mínimo tiempo en preparación, el practicante deberá también apoyar en diversos procesos que se presentan en el establecimiento.

Metodología del proyecto

Como principal función se brindará un apoyo en el área de capacitación a los empleados de la empresa respecto al Sistema de Gestión de Calidad con ayuda del laboratorio ECOLAB para una mayor eficiencia en la prestación de productos y servicios a los clientes para satisfacer las necesidades que estos requieren.

Funciones para desarrollar en la práctica

- Capacitaciones de auxiliar administrativo.
- Implementación de vertimientos de desechos líquidos.
- Implementación de desechos sólidos.
- Supervisión de atención del cliente.
- Supervisión de manejo de caja.
- Control de calidad de los alimentos.
- Supervisión entregas de menú en el menor tiempo posible.
- Seguimiento y control de actividades realizadas por el equipo de trabajo de cocina.
- Apoyo al equipo de trabajo en el proceso que se requiera y aplicación de acciones correctivas del plan de acción en caso de presentarse alguna anomalía.
- Supervisión de presentación personal del equipo de trabajo.
- Verificación de salubridad del entorno laboral.
- Supervisión de capacitaciones del equipo de trabajo

1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

HORARIOS	ACTIVIDADES
9:00 AM-10:00 AM	Aseo general de cocina y de la parte en donde el cliente será atendido.
10:00 AM- 12:00 M	Control de puesta a punto de la materia prima que se utilizara en la jornada.
12:00 M. 3:00 PM	Horas pico de clientes que visitan a FRESHII por lo que lo primordial será la supervisión de la atención al cliente y el control de los procesos de producción para garantizar su eficiencia.
3:00 PM- 6:00 PM	Continuación de las actividades asignadas y nuevo aseo para la permanecía de la limpieza del lugar tanto de donde se realiza el proceso de preparación como de atención al cliente. Fin de la jornada laboral.

Propuesta de valor

La actitud «tirar es más barato que utilizar o reutilizar» de los países industrializados provoca el desperdicio de alimentos. A menudo, las líneas industrializadas de procesamiento de alimentos llevan a cabo procedimientos de desbarbado para garantizar que el producto final tenga una forma y un tamaño adecuados. En ocasiones, estos desechos procedentes del desbarbado pueden utilizarse para el consumo humano, pero se suelen tirar. El deterioro de alimentos en la línea de producción es otra de las causas que provoca la pérdida de alimentos durante el procesamiento. Los errores que tienen lugar durante el procesamiento dan como resultado productos finales con un peso, forma o apariencia inadecuados, o envases dañados, sin que por ello la inocuidad, el sabor o el valor nutricional de los alimentos se vean afectados. Aun así, en una línea de producción estandarizada, estos productos suelen desecharse. (Stuart, 2009; SEPA, 2008).

En relación con lo anterior la franquicia Freshii está en constantes planes de desarrollo con el fin de controlar los desperdicios de los alimentos para así poder llevar al mínimo los desperdicios que se producen en el restaurante, de igual forma diseñar nuevos planes que permitan realizar la preparación de la alimentación de una forma más ágil enfatizando que no se altere la composición final del producto que será vendido a los clientes del restaurante, toda vez que al tratar de llevar al mínimo los desperdicios se utilizará más producto lo cual permitirá el incremento de las ventas pues estos se están utilizando de una mejor forma.

Por otro lado, la higiene es imprescindible para un nivel de salubridad y comodidad adecuado de las personas. Cuando hablamos de una franquicia, estos niveles se elevan debido a que estos son lugares donde se manipulan alimentos que las personas ingieren. Cuando los productos están en malas condiciones son muy perjudiciales para la salud. Por ello, los restaurantes están

obligados a seguir una serie de normas de limpieza y hábitos de higiene debido a que estos evitarán muchos problemas en este aspecto.

Objetivo general

Desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad para HEALTHY AND GREEN INVESTMENTF (FRESHII), permitiendo brindar un servicio de alta calidad que ayude a cumplir con las necesidades que generan los clientes ofreciendo productos y servicios de calidad.

Objetivos específicos

1. Analizar las condiciones actuales que presenta la empresa en la prestación de productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente.
2. Proponer mecanismos de control para mejorar continuamente la eficiencia la empresa.
3. Realizar capacitaciones respecto al Sistema de Gestión de Calidad.
4. Realizar e implementar capacitaciones y metodologías en el cumplimiento del Decreto 3075 de 1997 que regula la higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano.

Delimitación de los procesos

La franquicia FRESHI cuenta con un personal de nueve personas, a las cuales se les brindará la capacitación en áreas del Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y salud en el trabajo, con el fin de brindar bienestar y capacitación, toda vez que esta ayudará a la productividad de la franquicia, motivando e incentivando a los trabajadores.

Por otro lado, se realiza un seguimiento a la franquicia respecto a los parámetros de salubridad que debe cumplir para estar alineado a los parámetros del decreto 3075 de 1997 de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos.

Cabe enfatizar que, se realizan las capacitaciones a todo el personal con el fin de alcanzar niveles de satisfacción y bienestar del personal, mejores resultados en pro del bienestar y la capacitación adecuada para el desempeño en cada una de sus actividades, todo lo anterior alineado a los objetivos y metas organizacionales, requiriendo el desarrollo de planes que evidencien mejoras, adecuado desempeño, que realiza freshii con el objetivo de mejorar cada día.

Marco teórico

Sistema de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que esta emplea para alcanzar

los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente. Los Sistemas de Gestión de la Calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera de hacerlas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron. (Arias, 2012, página 25). Es por ello por lo que se determinó que la empresa presentaba algunos déficits en la parte organizacional, debido a que no existía un cronograma de división de trabajo respecto a las funciones que se realizan al momento de la preparación de los alimentos, motivo por el cual se identificó la problemática y se creó un cronograma de actividades equitativos para la prestación de un buen servicio.

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Con el objetivo principal de desarrollar y llevar a cabo las políticas que den cumplimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para lograr la eficiencia en la empresa se determinó que esta tenía ciertas falencias que no permitían el desarrollo de la misma, toda vez que la empresa no contaba con capacitaciones que ayudaran a que el personal tuvieran una organización eficaz para la prestación de un excelente servicio, debido a que no se contaba con capacitaciones respecto al Decreto 3075 de 1997 que regula la higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano que debía tener para prestar un excelente servicio.

La norma ISO 9001 de 2015 se implementó para capacitar al personal que labora en la empresa para prestar una buena calidad de los productos y servicios, además de garantizar que los clientes puedan satisfacer sus necesidades, toda vez que ellos recibirán un excelente servicio y un producto de alta calidad.

Ahora bien, un Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, se debe recordar que es sólo un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que se establecen en la empresa. Por derecho propio, no conducirá a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o la calidad del producto y/o servicio. No resolverá todos los problemas. Es un medio para que la dirección asuma una orientación más sistemática frente a la empresa. (Arias, 2012, página 25).

Es por ello, que se basó en las normas ISO 9001 de 2015 para ayudar a desarrollar un sistema de Gestión de Calidad en la empresa, a razón de esto se buscaron capacitadores como ECOLAB que brindaron una excelente capacitación y enseñaron metodologías respecto a la desinfección de los utensilios de cocina y a su vez a la preparación de los alimentos en pro de brindar un excelente servicio a los clientes que visitan FRESHII.

Capacitación

La capacitación es una etapa que representa grandes retos para la empresa debido a que significa cambiar la mentalidad que tienen los empleados en pro de ofrecer un modo de pensar basada en normas y procesos controlados. Siempre deben existir capacitaciones que hagan mejorar los fines de la empresa, logrando un cambio positivo en el cual todos ayuden a crear bases sólidas .En esta etapa debemos capacitar a todo el personal de la empresa sobre el tema ISO 9001, se debe posicionar como una herramienta de mejora para las actividades de la empresa, y hacerlos conscientes de lo que significa trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad y brindar capacitaciones referentes al Decreto 3075 de 1997. (Etapas para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, 2016.)

Conclusiones

A través de un análisis de la empresa se pudo determinar que esta contenía unos déficit en lo que se refiere al sistema de Gestión de Calidad, debido a que no desarrollaba capacitaciones para sus empleados para mejorar en los servicios ofrecidos; la empresa así mismo, presentaba falencias en lo referente a la higiene según los parámetros del Decreto 3070 de 1997, es por este motivo que se buscó a ECOLAB para garantizar unas excelentes capacitaciones a todo el personal en pro de mejorar la parte organizacional de la empresa y de esta forma brindar un excelente servicio que satisficiera las necesidades de los clientes.

Así mismo, se brindo capacitaciones y se dio a conocer las normativas ISO 9001 de 2015 como base para desarrollar normativas de Gestión de calidad para brindar un excelente servicio de productos y servicios a los consumidores de FRESHII.

Luego de dictar las capacitaciones y realizar cronogramas de actividades que repartían equitativamente las labores dentro de la empresa se puede concluir que la empresa maneja un buen control de calidad en cuanto a preparación, limpieza y desinfección ya que esto permite que el producto final sea de buena calidad, por ende la implementación de esta en la franquicia Freshii ayudara a que el cliente experimente una mejor experiencia en cuanto al sabor y la antisepsia se refiere, por lo que atraerá a más clientela y aquellos que en algún momento presentaron quejas relacionadas con esto se sentirán atraídas a volver a consumir alimentos de esta empresa, esto con la debida invitación a esos clientes para que retornen a Freshii y a partir de ahí hacer una buena campaña para fidelización .

Se siguen desarrollando las capacitaciones continuamente con el fin de brindar una mejor calidad de servicio día a día.

Recomendaciones

A continuación, desde mi conocimiento adquirido en el trascurso de mi carrera de Administración de empresas presentaré las siguientes recomendaciones con el fin de que la empresa siga mejorando cada día en pro de prestar un excelente servicio a todos sus clientes.

1. Seguir cada uno de los pasos dictados en las capacitaciones realizadas por el laboratorio ECOLAB en cuanto a la desinfección de los alimentos, utensilios utilizados en la manipulación de la materia prima y producto final, lavado de manos y la realizada por el practicante en cuanto a la limpieza y desinfección de los mesones y pisos de la empresa.
2. Seguir el cronograma de actividades diarias en cuanto a la limpieza y desinfección del establecimiento para que así sea más eficiente la implementación del conocimiento adquirido en cada capacitación.
3. Seguir implementando capacitaciones en pro a un mejoramiento continuo, debido a que el producto final entregado al cliente debe contener una textura y sabor fresca y de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
4. Motivar a los trabajadores de la empresa para que no pasen por alto ninguno de los lineamientos propuestos por los encargados de capacitarlos.

Referencias bibliográficas

1. Números alarmantes de la obesidad en Colombia, 2018, recuperado de la página web: <https://www.urosario.edu.co/Periodico-NovaEtVetera/Salud/Numeros-alarman-tes-sobre-la-obesidad-en-Colombia/>
2. Arias, 2012, página 25, recuperado de la página web: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Etapas para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, 2016, recuperado de la página web: <http://darumasoftware.com/gestion/etapas-para-la-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>
4. Colombia un gran mercado para lo saludable, 2015, recuperado de la página web: <https://www.elespectador.com/noticias/economia/colombia-un-gran-mercado-saludable-articulo-552638>
5. Freshii y la revolución de las comidas rápidas, 2017, recuperado de la página web: <https://agronegocios.uniandes.edu.co/2017/04/03/freshii-y-la-revolucion-de-las-comidas-rapidas/>
6. Freshii, 2019, recuperado de la página web: <https://en.wikipedia.org/wiki/Freshii>
7. Stuart, 2009; SEPA, 2008, recuperado de la página web: <http://www.fao.org/3/i2697s/i2697s03.pdf>