

	<p>TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO</p>	
---	---	---

**PARÁMETROS PARA EL MEJORAMIENTO DEL REGISTRO DE FORMATOS
DE CONTROL DE CALIDAD EN COMPASS GROUP**

CAROLINA JOHANNA GARCÍA AMADO

CÓDIGO: 2017227017

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE TECNÓLOGA
EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA**

RUBEN DARIO SOSSA ALVAREZ

TUTOR DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

OMAR DARIO TORRES TORRES

TUTOR EMPRESARIAL

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELETA Y TURÍSTICA
SANTA MARTA**

1) INTRODUCCIÓN

Según (Gastronomica Internacional, 2020) en la gastronomía el servicio de alimentos es el área encargada de la preparación y cocción de los alimentos cumpliendo con estrictas normas sanitarias en la manipulación de los alimentos y las condiciones de higiene del personal que labora en una cocina; y los servicios de alimentación colectivos son ofrecidos principalmente a grupos de personas que se deben encontrar bien sea en el desayuno, el almuerzo o la cena.

Encontramos que los usuarios de este tipo de servicio son los hospitales, clínicas, fábricas-empresas, institutos carcelarios, ancianato. Este tipo de servicio de alimentación es no comercial porque su administración depende financieramente del lugar donde se presta el servicio.

Todas estas empresas deben cumplir con la inocuidad y una correcta calidad en los alimentos, es por eso que para (FAO, 2021) garantizar la inocuidad alimentaria es un proceso complejo que empieza en la explotación agrícola y termina con el consumidor. Por esta razón la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) es la única organización internacional que supervisa todos los aspectos de la cadena alimentaria, lo que le permite ofrecer una visión única, de 360°, de la inocuidad de los alimentos.

Igualmente se debe resaltar la importancia de ofrecer y vivir una alimentación saludable, para el Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, director general de la OMS,

«Los establecimientos públicos que atienden a toda la población, incluidas las personas más vulnerables, deben ser lugares que fomenten una alimentación

equilibrada y donde se eviten los alimentos perjudiciales. Los gobiernos han de dar ejemplo velando por que los alimentos que se sirven y se venden en los establecimientos públicos ayuden a alimentarse saludablemente y a salvar vidas. No se deben destinar fondos públicos para adquirir alimentos que resulten en dietas dañinas. (OMS, 2021).

Teniendo en cuenta que existen servicios de alimentación de tipo colectivos es importante resaltar aquellas empresas u organizaciones que se dedican al Catering el cual se entiende como aquella actividad hostelera que tiene como finalidad la producción, realización y posterior ejecución de un servicio de comidas y bebidas llevadas a cualquier lugar acordado con el cliente, cubriendo todos aquellos aspectos que pudieran ser necesarios del mismo, como lo son los alimentos, bebidas, música, mobiliario, decoración, personal de servicio, transporte para personas, entre otras. (Carrasco)

Existe una Compañía que lleva este tipo de servicios, como lo es el catering, a otro nivel, y a continuación, se dará a conocer un diagnóstico desde el área de Catering y Servicios de la multinacional COMPASS GROUP SERVICE, el cual nos llevará a brindar una propuesta para dar solución a una problemática relacionada con el correcto diligenciamiento de los formatos manejados por los colaboradores de esta misma área.

De igual forma se presentará las generalidades de la empresa dando a conocer sus aspectos legales, económicos, organizacionales y su filosofía institucional para así lograr entender el desarrollo de sus actividades en especial en el área de Catering y servicios.

Para finalizar se describirá la problemática antes mencionada con su respectivo diagnóstico el cual nos ayudará a brindar una solución de la misma. Sin dejar a un lado la conclusión que nos deja esta investigación y los respectivos anexos que ayudaron a la elaboración del mismo trabajo.

2) GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Compass Group Service es una Multinacional británica, líder mundial en Servicios de Alimentación y Servicios de Soporte. Se encuentra presente en más de 50 países y con más de 550 mil colaboradores.

Presentes en Colombia desde 1999, cuenta con 76 años de experiencia ofreciendo a sus clientes innovación constante, satisfacción, fidelidad, garantías de calidad e inocuidad, creando un ambiente de seguridad y salud.

El grupo es fundado en 1941 en Inglaterra, respondiendo a la necesidad de abastecer los alimentos de los trabajadores británicos durante la segunda guerra mundial. Es una empresa que fomenta el desarrollo social sostenible de la comunidad y el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, clientes e interesados.

La compañía cuenta con seis marcas que se encargan de brindar un servicio en especial en diferentes sectores, estas son:



EUREST: Esta marca se especializa en la alimentación empresarial e industrial, cuentan con 50 años de experiencia y un gran reconocimiento a nivel mundial de sus servicios. Brinda alimentación a personal operativo y administrativo, festivales gastronómicos, eventos especiales, servicios a la carta, refrigerios, barras de café y tiendas de conveniencia. (Group, s.f.)



MEIREST: Se desarrolla en la alimentación del sector de la salud, son reconocidos por sus altos estándares de calidad en el cuidado de pacientes, empleados y visitantes de clínicas y hospitales, contribuyendo a la vez con su bienestar. Ofrecen servicios de alimentación diaria a los pacientes, funcionarios y visitantes, servicios para estares médicos, Room Service, atención de chequeos ejecutivos y eventos, al igual de servicios de restaurantes y barras de café. (Group, s.f.)



SCOLAREST: Es una línea especializada en la alimentación del sector educativo, ofrecen divertidas y nutritivas soluciones gastronómicas que ayudan a alimentar un estilo de vida feliz, seguro y saludable. Se dominan en la gestión de comedores de centros educativos y cuentan con una amplia experiencia en colegios y campus universitarios en el mundo. Brindan servicios de alimentación a estudiantes personal docente, empleados de las instituciones, atención a eventos, administración de cafeterías y tiendas de conveniencia. (Group, s.f.)



SUPPORT SERVICE WORLDWID: Realiza sus operaciones en sitios remotos, plataformas marítimas y defensa, brindando soporte vital para miles de trabajadores los 365 días al año las 24 horas del día. De igual forma es altamente reconocido en el mercado de suministros de alimentos y servicios de apoyo a empresas petroleras, gas, mineras, constructoras y de defensa a nivel mundial. Brindan servicios de alimentación, alojamientos, lavandería,

limpieza, mantenimiento, seguridad, servicios de emergencia y gestión en las instalaciones. (Group, s.f.)



GRATTO - AMIGO: Esta línea es de venta directa al público, cuentan con diferentes conceptos y formatos de venta al público como restaurantes, barras de café, tiendas de conveniencia, carros de venta al paso y maquinas vending en empresas, industrias, clínicas, hospitales, colegios, universidades y sitios remotos. (Group, s.f.)



DON VAPOR: Es marca que brinda servicios de soporte relacionados con el aseo y mantenimiento aplicando toda la experiencia mundial de la compañía para crear y conservar ambientes impecables de la manera más eficiente, consistente y segura, los podemos encontrar en empresas, industrias, clínicas, hospitales, universidades, colegios, grandes superficies y sitios remotos. Dentro de sus servicios incluyen limpieza, aseo, mantenimiento, cuidado de jardines, mensajería, recepción, lavado de alfombras y tapetes, gestión de instalaciones, control de plagas, disposición de residuos, entre otros. (Group, s.f.)

Igualmente se encuentra certificada con las siguientes normas de calidad:

- ISO 9001, garantiza la eficiencia de la compañía para el cumplimiento de la oferta de valor a los clientes: servicio al cliente y excelencia en el producto.
- ISO 14001, asegura la aplicación de un plan de manejo ambiental, identificando, priorizando y gestionando los riesgos ambientales de forma permanente.
- OSHAS 18001 la cual certifica el cumplimiento de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- HACCP, avala el cumplimiento de un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria, a través de la cadena de abastecimiento, haciendo énfasis en puntos críticos.
- ISO 22000:2005 (Sistema de gestión de inocuidad de alimentos), certifica la capacidad para controlar los peligros relacionados con la Inocuidad de los alimentos, con el objeto de asegurar que el alimento es inocuo en el momento del consumo humano.

Cuenta igualmente con la certificación Dow Jones Sustainability Index más conocido por sus siglas en inglés, DJSI, fue creada en 1999 con el objetivo de reconocer las mejores prácticas en materia de sostenibilidad de las empresas que cotizan en Bolsa. Actualmente lo integran 323 empresas de todo tipo de sectores, que destacan por contar con un desempeño ejemplar en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

(MAPFRE, s.f.)

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

Nombre De La Empresa	COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S.A
NIT	890.929.877-1
Sede Principal	Autopista Norte No 235-71 Costado Occidental, Bogotá.
Teléfono	PBX (57-1) 508 2424 FAX (57-1) 605 5010
Correo Electrónico	servicioalcliente@compass-group.com.co
ARL	Seguros Bolívar
Directora General	Adriana Restrepo
Antigüedad Operacional	76 años

2.2) FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

HISTORIA

Compass Group ha recorrido un largo camino desde sus comienzos hace más de 76 años, hasta convertirse en líder mundial del mercado.



Todo el equipo de personas de Compass Group está comprometido para proporcionar consistentemente, un servicio superior de la manera más eficiente, para el mejor beneficio de nuestros consumidores, colaboradores y accionistas. (Group, s.f.)

VISIÓN

Según (Group, s.f.) su visión es ser un proveedor de talla mundial de servicios de alimentación y soporte, reconocido por nuestro excelente equipo de personas, nuestro excelente servicio y nuestros excelentes resultados.

La compañía tiene los siguientes valores:

- Transparencia, confianza e integridad
- Pasión por la calidad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad.
- Puedo hacerlo

Además, cuenta con algunos principios bajo los cuales basa todas sus actividades, son los siguientes:

- Seguridad, salud y medio ambiente en primer lugar
- Cumplimiento ante el cliente y el consumidor
- Desarrollo de nuestro personal y valoración de la diversidad
- Crecimiento rentable
- Atención constante al rendimiento y a la eficacia.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Es una empresa que fomenta el desarrollo social sostenible de la comunidad y el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, clientes y usuarios. Compass Group ha identificado 6 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) con la ONU (Organización de Naciones Unidas) de alto impacto social y ambiental en los que se encuentra trabajando arduamente, estos son:



1. **Hambre Cero:** Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y mejorar de la nutrición y promover la agricultura sostenible.



2. **Salud y Bienestar:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para en todas las edades.



3. **Igualdad de género:** Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



4. **Trabajo decente y crecimiento económico:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo digno para todos.



5. **Vida submarina:** Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.



6. **Vida de ecosistema terrestre:** Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

Igualmente, Compass Group ha creado una alianza con el programa VITAL para trabajar en conjunto con compañías y aliados pertenecientes al sector minero energético, para el contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades y el mejoramiento de la calidad de vida de los productores rurales y sus familias.

3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

3.1) DESCRIPCION DEL ÁREA DE TRABAJO

Actualmente como estudiante del programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística realicé mis prácticas profesionales en la empresa COMPASS GROUP SERVICE en la unidad de negocio DRUMMOND – MINA ROL DIARIO en el área de Catering y Servicios, en apoyo a los Supervisores Food y al Catering que es el líder de los mismos. Mi área de trabajo está ubicada dentro del centro de producción de alimentos (CPA) que se encuentra en la Mina Pribbenow de Drummond, ubicada en el departamento del Cesar; y en ella se hallan 3 escritorios y computadores, 1 estante archivador, un tablero en el cual se anota el menú del día y las funciones de los supervisores y Catering, un armario, lockers para los supervisores y un aire acondicionado. Igualmente realice algunas de las funciones asignadas en el Pit de las minas (Pribbenow y Descanso) realizando la verificación en los diferentes comedores móviles.

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

QUE HACE	SOBRE QUE LO HACE	PARA QUE LO HACE
Entregar y recibir	Celulares corporativos y termómetros a los colaboradores que ingresan y que están asignados a prestar servicio en comedores móviles.	Garantizando que estos sean devueltos en su totalidad y en caso de pérdida reportar al jefe de catering.
Verificar	Que en las neveras de las líneas de servicio del centro de producción no haya productos del servicio anterior, descartar y rotular productos como el suero, margarinas, otros.	Garantizar calidad e inocuidad en los alimentos de los productos que ofrece la compañía.
Hacer	Seguimiento al encendido de las líneas de servicio a gas.	Para informar a tiempo si presentan alguna desviación y solucionar.
Verificar y garantizar	La toma de temperaturas y toma de muestras testigos	Haciendo acompañamiento a la toma de estas en caso de haber desviaciones informar al jefe inmediato para tomar los correctivos.
Exhibir	Los menús habladores en el stand de muestras del servicio y verificar que correspondan al menú del día.	Garantizar que el cliente tenga claridad de los productos que se encuentran en la línea del servicio.
Dar	Soporte y seguimiento a las funciones que el supervisor asigne a los colaboradores en el centro de producción.	Para dar cumplimiento de los servicios establecidos.
Revisar	La asistencia del personal al 100% y reportando ausentismo a tiempo.	Minimizar traumas en la operación por ausencia de personal.
Verificar	Que todo el personal cumpla con todas las normas de seguridad y Bpm en cada servicio que se preste.	Cumplir con la seguridad del personal e inocuidad de los alimentos que se entregan al cliente.

4) PROPUESTA

La propuesta consiste en determinar una serie de parámetros o requisitos imprescindibles a seguir durante los procesos de diligenciamiento de formatos que logren ser evaluados o valorados en forma satisfactoria al cumplir con todos los requisitos sanitarios y de inocuidad de alimentos por parte de la oficina de Catering y servicios, contribuyendo a su vez con la seguridad alimentaria del comensal al que se le presta el servicio.

Los formatos a los cuales se les busca emplear estos parámetros son, registros control alimentos transportados, limpieza y desinfección y trim trax. Estos permiten a los colaboradores llevar un registro de las temperaturas de los alimentos dispuestos para los diferentes servicios de alimentación (desayuno, almuerzo, comida y cena), el control de los residuos sólidos generados por la compañía con el fin de prever, minimizar, corregir o compensar los impactos ambientales que se pueden llegar a generar, y por último desarrollar y aplicar de manera correcta los procedimientos de limpieza y desinfección de sus áreas de trabajo.

4.1) NOMBRE DE LA PROPUESTA

Parámetros para el mejoramiento del registro de formatos de control de calidad en Compass Group.

4.2) DIAGNÓSTICO

Para las empresas prestadoras de servicios de alimentación es de gran importancia el control en sus procesos los cuales los llevan a cumplir con sus estándares de calidad e inocuidad con el fin de brindar a sus clientes experiencias únicas y de alta eficacia. Este tipo de control es de gran relevancia en las compañías que prestan este tipo de servicios a nivel colectivo, pues sus registros e inspecciones deben ser llevados con total legitimidad y veracidad para garantizar las normas sanitarias deben cumplir.

La unidad de negocio de Compass Group ubicada en la Mina de Drummond en el departamento del Cesar en el área de Catering y Servicios cuenta con diferentes formatos (registros control alimentos transportados, limpieza y desinfección y trim trax) los cuales sirven de soporte para llevar un registro y control de las temperaturas, los residuos sólidos, la desinfección y limpieza de las diferentes áreas de trabajo a disposición de los colaboradores de este mismo departamento, más exactamente en los comedores satélites que se encuentran en diferentes puntos de las minas (Pribbenow y Descanso).

Los formatos antes mencionados en algunas ocasiones son diligenciados de manera errónea por parte de los colaboradores; se puede decir que en promedio después de los servicios de Almuerzo y Cena, son recibidos de 3 a 20 formatos de registro control alimentos transportados, de 41 comedores que se encuentran distribuidos en las minas de Pribbenow y Descanso.

Cuando esto sucede el supervisor a cargo de recibirlos les pedía la corrección de este mismo, o en su debido caso por falta de tiempo del personal, los debía corregir el mismo, causando un atraso en sus demás funciones.

Ver Anexo No. 1

4.3) PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Durante el tiempo que desarrollé mi proceso de prácticas profesionales en la empresa pude evidenciar la falta de conocimiento en algunos aspectos por parte de los colaboradores al momento de llevar a cabo el diligenciamiento de los diferentes tipos de registros lo cual más adelante conlleva al retraso de procesos en el área de trabajo o conductas correctivas acerca de dicho error presentado.

Los formatos que son recibidos y están diligenciados de manera errónea cuentan con tachones o están incompletos si justificación u observación. Este tipo de errores se encuentran más que todo en los formatos de control distribución alimentos transportados pues las temperaturas son registradas de manera incompleta, por ejemplo, si al momento de tomar la temperatura el termómetro arroja que el alimento se encuentra en 68.5^oc el colaborador sólo se limita a escribir 68, al igual se puede evidenciar en ocasiones que no se registra la hora en las que son tomadas las temperaturas como lo requiere el formato.

Cabe resaltar la importancia de un correcto diligenciamiento de los formatos, pues brinda total autenticidad ante el cliente, supervisor o cualquier otro ente que desee conocer su información, llevándola al punto de tener un soporte ante una no conformidad interna (Compass Group) o externa (Drummond).

5) JUSTIFICACIÓN

A través de esta propuesta se desea promover la retroalimentación y capacitación asertiva acerca del correcto registro que se lleva en los diferentes formatos manejados por el personal de catering y servicios, esto porque se presentan equivocaciones, tachones y en algunas ocasiones desconocimiento acerca de la información que se encuentra en el formato o de cómo realizar su diligenciamiento. La finalidad de esto es lograr disminuir las falencias y la falta de conocimiento que presentan algunos de los colaboradores del área mencionada, en ciertos aspectos, al igual mejorar los resultados que se obtengan mediante las trazabilidades que realiza el área de HSEQ correspondiente a estos formatos.

De igual forma llevar un adecuado y verídico control de estos formatos favorecerá a la empresa y al área de servicios, pues mostrará ante el cliente que se están realizando procesos adecuados para garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos al momento de prestar el servicio, demostrando su cumplimiento de sus certificaciones de calidad, como lo son la ISO 14001, HACCP e ISO 22000: 2005, las cuales se basan en garantizar el manejo ambiental y la inocuidad y control de los peligros relacionados con los alimentos.

Como cita (Serna-Cock, 2019) “Asegurar la inocuidad de los alimentos requiere además la colaboración y la educación de todas las personas involucradas, convirtiéndose la capacitación en un elemento esencial para la garantía de inocuidad.”

6) OBJETIVO GENERAL

Disminuir las falencias por parte de los colaboradores del área de catering y servicios al momento de realizar los registros en los diferentes formatos que estos manejan (Control distribución alimentos transportados, Trim Trax, Limpieza y desinfección) para garantizar al cliente calidad en el servicio e inocuidad en los alimentos.

6.1) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Disminuir el desconocimiento y el no correcto diligenciamiento de los formatos Control distribución alimentos transportados, Trim Trax, limpieza y desinfección que es manejado por los coordinadores y auxiliares del área de Catering y servicios.
2. Brindar seguridad y calidad al momento de prestar el servicio a los clientes, de igual manera veracidad y conocimiento de la información manejada en los diferentes formatos.
3. Lograr el cumplimiento eficiente a las certificaciones de inocuidad de los alimentos con las cuales cuenta la compañía, como lo son la HACCP e ISO 22000: 2005

7) REFERENTES TEÓRICOS

En las empresas dedicadas al servicio de alimentación a gran escala o colectivo se debe velar por cuidar y garantizar la calidad de los alimentos, por lo que, según el Codex Alimentarius de 2003, la inocuidad es definida como la garantía de que los alimentos no causen daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman. En caso de no ser considerado como un tema de alta prioridad, la inocuidad puede convertirse en un problema de salud pública como lo son las enfermedades transmitidas por alimentos (ETA), las cuales son atribuidas a la deficiente higiene personal de los manipuladores de alimentos. (Serna-Cock, 2019).

Es importante tener en cuenta que asegurar la inocuidad de los alimentos requiere además la colaboración y la educación de todas las personas involucradas, convirtiéndose la capacitación en un elemento esencial para la garantía de inocuidad. (Serna-Cock, 2019).

Otro aspecto para tener en cuenta para garantizar calidad en el servicio son las actividades de aseo establecidas por zonas para evitar la contaminación cruzada, la diferenciación por colores de los utensilios de aseo utilizados en cada zona, y la correcta definición de su uso y modo de almacenamiento. Dependiendo de los requerimientos de cada zona de debe implementar las y posterior a esto, limpieza de la distribuidora, lavado de dotación y lavado de canastillas. (Serna-Cock, 2019)

(Gálvez, 2004), la importancia sanitaria del control de las temperaturas de los alimentos sirve como hábito la utilización de los termómetros para establecer las curvas de temperatura y tiempo, para evaluar los alimentos, estudiar brotes de enfermedades transmitidas por alimentos o verificar los procesos de cocción, conservación, exhibición y enfriamiento de los productos alimenticios.

Igualmente, para (Gálvez, 2004) la mayoría de los inspectores capacitados utilizan el termómetro y valoran como necesario este instrumento, pues la temperatura es uno de los factores externos de los alimentos que tiene mayor relación con la inocuidad de estos, tanto en los procesos de conservación como en los tratamientos térmicos para la destrucción de los microorganismos que pueden afectar su calidad.

“...Aunque no fue evaluado en este trabajo, también es importante destacar la necesidad de instruir a quienes manipulan los alimentos a partir de métodos educativos correctos, para que controlen las temperaturas durante el procesamiento de los alimentos, pues solo así será posible garantizar el control de estas operaciones.” (Gálvez, 2004)

“El manejo de los residuos debe contemplar la minimización de la producción de residuos, el reciclaje, la recolección y el tratamiento y disposición final adecuados. Se dice ahí también que cada país y cada ciudad establecerá sus programas para lograr lo anterior de acuerdo con sus condiciones locales y a sus capacidades económicas.” (Acurio, Rossin, Teixeira, & Zepeda, 1998)

8) PLAN DE ACCIÓN

Para llevar a cabo el plan se buscará principalmente la creación de una metodología para la correcta formación y capacitación a los colaboradores del área de catering y servicios al momento de ingresar a la empresa o reingreso de sus labores, por parte de un personal aptos para dictar dicha capacitación.

Estas capacitaciones se proponen ser realizadas en 8 horas, intervalos de 4 horas en la jornada de la mañana (8:00 am a 12:00 am) y 4 horas en la jornada de la tarde (2:00 pm a 6:00 pm). Esto siendo un día antes de ingresar a la unidad de negocio.

Se les presentará y dará a conocer la logística de la operación a la cual van a ingresar o reingresar.

Se expondrán los diferentes formatos con los cuales trabajaran, su importancia y correcto diligenciamiento, igualmente se les dará a conocer el material con el cual cuenta la compañía para brindarles el respectivo conocimiento de estos.

Al finalizar la jornada se les evaluará el aprendizaje a los asistentes pidiéndoles diligenciar los formatos antes enseñados.

Cabe resaltar que los formatos propuestos para estas capacitaciones son, control distribución alimentos transportados, Trim Trax, limpieza y desinfección.

9) RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante esta propuesta se busca lograr una mejora en el registro de los formatos de Control distribución alimentos transportados, Trim Trax, Limpieza y desinfección, trayendo consigo un refuerzo de conocimientos y la disminución de errores al momento de registrar la información la pertinente en dichos documentos. La propuesta de realizar capacitaciones y retroalimentaciones, previas a ingresar a sus labores, a los colaboradores ayudara a mitigar la falencia relacionada con la problemática antes mencionada.

Al igual se espera que estas actividades sean desarrollas con una metodología pertinente, señalada en el plan de acción, la cual cree sentido de partencia en los auxiliares.

10) AUTOEVALUACION

Durante el tiempo que llevo realizando mis prácticas profesionales en la empresa Compass Group, en el departamento de catering y servicios, con su marca **Support Service Worldwide “ESS”**, la cual realiza sus operaciones en sitios remotos brindando un soporte vital para miles de trabajadores los 365 días del año en sus 24 horas, en este caso en las instalaciones de las minas de Drummond, ubicadas en la región del César, ofreciendo a sus trabajadores operativos servicios de alimentación, he aprendido demasiado y hasta el momento he logrado poner en práctica conocimientos adquiridos durante mis 6 semestres de carrera. Es una experiencia que me está ayudando a creer tanto personal como profesionalmente ya que mis jefes han puesto confianza en mí y a su vez me han delegado un poco más de responsabilidades más allá de las que lleva una aprendiz normalmente. Al igual he logrado poner en marcha todas mis capacidades y habilidades para llevar a cabo las funciones del día a día, he fortalecido mi confianza, carácter y conocimientos obtenidos en mis años de estudio en mi alma máter. He tenido conocimientos claves de algunas asignaturas que me han sido de gran ayuda, como lo son; Alimentos y Bebidas, etiqueta y protocolo, logística para la organización de eventos, supervisión y gestión del personal, entre otras.

Con el tiempo siento que me he desenvuelto de la mejor manera posible, he sabido trabajar con todos los grupos de supervisores y de igual manera he sabido afrontar las adversidades que se presentan día a día en la operación.

11) CONCLUSIONES

Esta propuesta de mejora se plantea como posible solución al correcto registro de formatos manejados por los colaboradores del área de catering y servicios de la empresa en la que desarrollo mis prácticas, el alcance positivo que se pueda llegar a obtener de esta propuesta se espera de la acogida que le den los propios colaboradores, pues considero que es un tema que además de capacitar o retroalimentar sus conocimientos, se basa también en crear sentido de pertenencia por el trabajo que estos mismos realizan.

Algo para tener en cuenta es que el índice que equivocaciones o formatos mal diligenciados ha disminuido, pero aún se debe seguir trabajando en ellos, pues cada día estamos para mejorar.

Al igual espero que más adelante este tipo de información y formatos de control de control de alimentos transportados, trim trax y limpieza y desinfección, se puedan manejar de manera digital, delegando a la operación, al cliente y a la misma empresa una completa veracidad de la información.

ANEXO No. 2

Material del departamento de HSEQ correspondiente a la limpieza y desinfección, el cual puede ser utilizado en las capacitaciones.

[..\..\Downloads\P1 Limpieza y desinfección-5-6-1-P1 Limpieza y desinfección.pdf-2020-10-06 23-31-04.pdf](#)

Material del departamento de Catering y servicios correspondiente a la logística de la operación, el cual puede ser utilizada en las capacitaciones.

[..\..\Downloads\CATERING Y SERVICIOS.pdf](#)

Material propuesto por la pasante para realizar las capacitaciones correspondientes al formato “Control Distribución Alimentos Transportados”

[..\..\Downloads\FORMATO CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS TRANSPORTADOS.pdf](#)

13) BIBLIOGRAFÍA

Acurio, Rossin, & Fernando Teixeira. (s.f.). Obtenido de

<http://bvsper.paho.org/acrobat/diagnost.pdf>

Carrasco, J. L. (s.f.). *Servicios de Catering* . España: VÉRTICE S.L.

FAO. (2021). <http://www.fao.org/food-safety/es/>

Gálvez, Á. C. (Junio de 2004). *SciELO* . Obtenido de SciELO :

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000200005

GROUP, C. (s.f.). *COMPASS GROUP*. Obtenido de COMPASS GROUP: <https://www.compass-group.com.co/>

Internacional, G. (2020). *Gatronómica Internaonal* . Obtenido de Gatronómica Internacional :

<https://gastronomicainternacional.com/articulos-culinarios/cocina/que-es-un-servicio-de-alimentos/>

MAPFRE. (s.f.). *MAPFRE*. Obtenido de MAPFRE: <https://noticias.mapfre.com/que-es-dow-jones-sustainability-index-que-mide/>

OMS. (2021). *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD* . Obtenido de ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD : <https://www.who.int/es/news/item/12-01-2021-who-urges-governments-to-promote-healthy-food-in-public-facilities>

Serna-Cock, L. (2019). *Scielos*. Obtenido de Scielos:

https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rsap/v11n5/v11n5a14.pdf

Villada, F. (1998). *EL MANTENIMIENTO COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA*.