

## ANEXOS

### 1. Encuesta Calidad del Servicio

#### ENCUESTA "CALIDAD DEL SERVICIO"

Casino Sede Administrativa \_\_\_\_\_ o Casino Golf \_\_\_\_\_

*Respetuosamente lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta sobre la Calidad del servicio prestado en los casinos del Club El Rancho. Por favor marque con una X la respuesta que considere sea la adecuada.*

1. ¿Cómo le parece que es la atención del personal?
  - a- Muy Bueno
  - b- Bueno
  - c- Regular
  - d- Malo
  
2. ¿Son para usted cómodas las instalaciones del casino?
  - a- Si
  - b- No
  
3. La limpieza general de las instalaciones es para usted:
  - a- Muy Buena
  - b- Buena
  - c- Regular
  - d- Mala
  
4. ¿Se siente satisfecho con el servicio prestado en los casinos?
  - a- Totalmente
  - b- Parcialmente
  - c- Nulo

*Gracias por su colaboración y tiempo! Su sinceridad hará la diferencia en el proceso continuo de mejoras que el club quiere implementar.*

*Isabella y Aura María Echeverri  
Universidad del Rosario  
Administración en Logística y Producción*

## 2. Encuesta Calidad de Producto Elaborado

### ENCUESTA "CALIDAD DE PRODUCTO TERMINADO"

Casino Sede Administrativa \_\_\_\_\_ o Casino Golf \_\_\_\_\_

*Respetuosamente lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta sobre la Calidad de los almuerzos suministrados por los casinos del Club El Rancho. Por favor marque con una X la respuesta que considere sea la adecuada.*

1. La variación de los platos es:
  - a- Muy Bien
  - b- Bien
  - c- Regular
  - d- Malo
2. La presentación de la comida en los almuerzos es:
  - a- Muy Bien
  - b- Bien
  - c- Regular
  - d- Malo
3. Para su gusto, el sabor de los alimentos es:
  - a- Muy Bien
  - b- Bien
  - c- Regular
  - d- Malo
4. Las porciones de los almuerzos le parece:
  - a- Muy Bien
  - b- Bien
  - c- Regular
  - d- Malo
5. Para usted la temperatura de los alimentos es:
  - a- Muy Bien
  - b- Bien
  - c- Regular
  - d- Malo

*Gracias por su colaboración y tiempo! Su sinceridad hará la diferencia en el proceso continuo de mejoras que el club quiere implementar.*

*Isabella y Aura María Echeverri  
Universidad del Rosario  
Administración en Logística y Producción*

### 3. Encuesta Gestión del Cambio

#### ANEXO () - ENCUESTA "GESTIÓN DEL CAMBIO"

Casino Sede Administrativa \_\_\_\_\_ o Casino Golf \_\_\_\_\_

*Respetuosamente lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta sobre la percepción de los empleados frente a la gestión actual en los casinos del Club El Rancho. Por favor marque con una X la respuesta que considere sea la adecuada.*

1. ¿Cómo califica usted la operación actual en el casino?
  - a- Muy Buena
  - b- Buena
  - c- Regular
  - d- Mala
  
- 2- ¿Cree necesario cambios dentro del casino?
  - a- Si
  - b- No
  
- 3- ¿Con qué frecuencia hace uso del servicio del casino?
  - a- Muy frecuente
  - b- Medianamente frecuente
  
4. ¿Qué tanta disposición tiene frente a los cambios?
  - a- Alta
  - b- Media
  - c- Baja

#### OBSERVACIONES

---

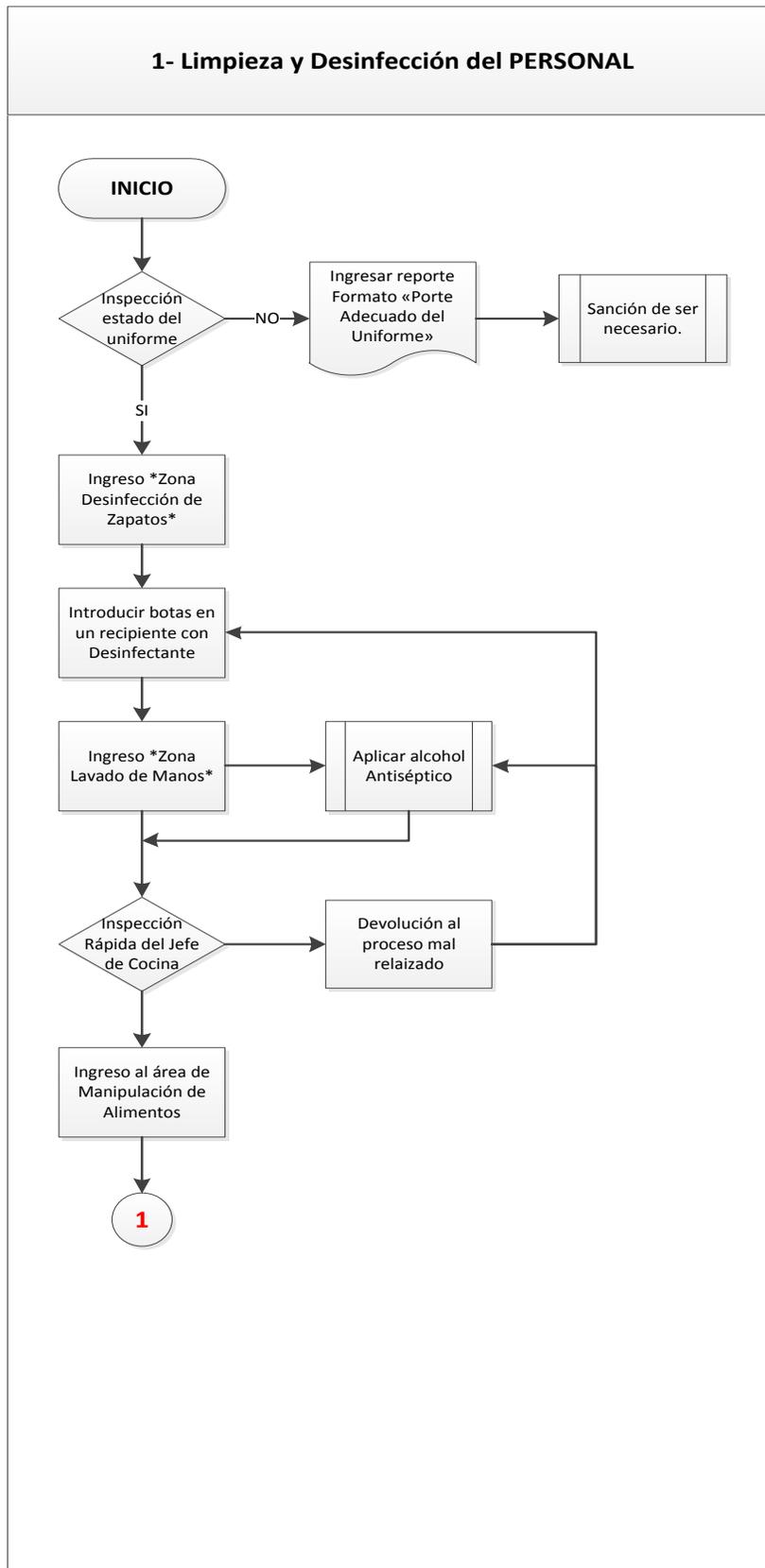
---

---

*Gracias por su colaboración y tiempo! Su sinceridad hará la diferencia en el proceso continuo de mejoras que el club quiere implementar.*

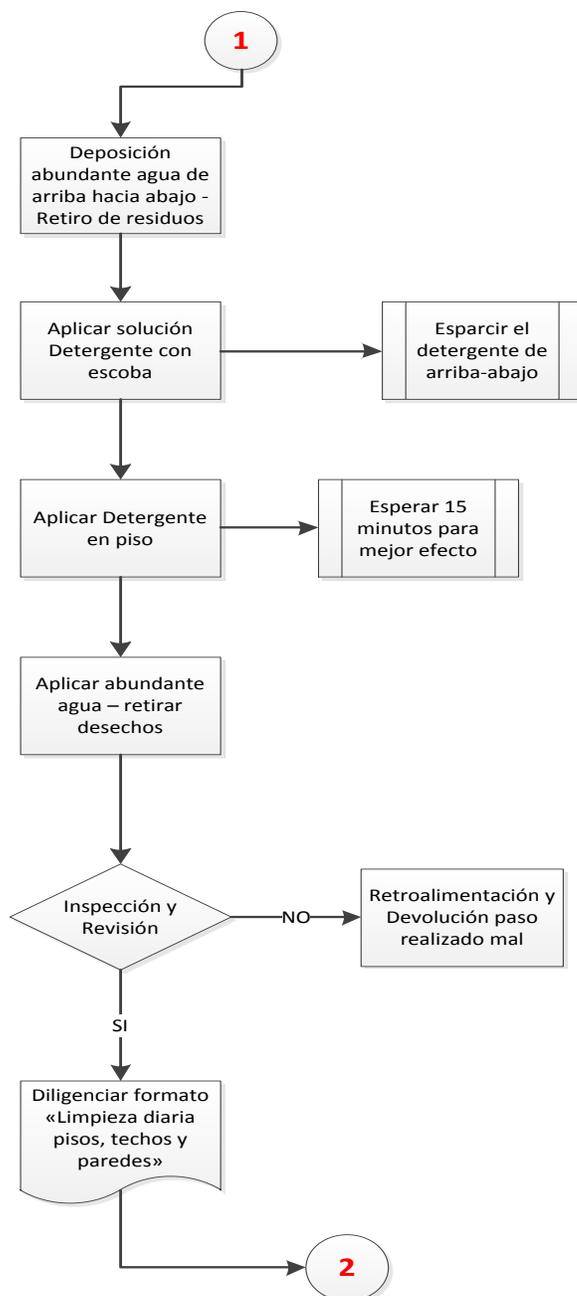
*Isabella y Aura María Echeverri  
Universidad del Rosario  
Administración en Logística y Producción*

#### 4. Limpieza y Desinfección Personal

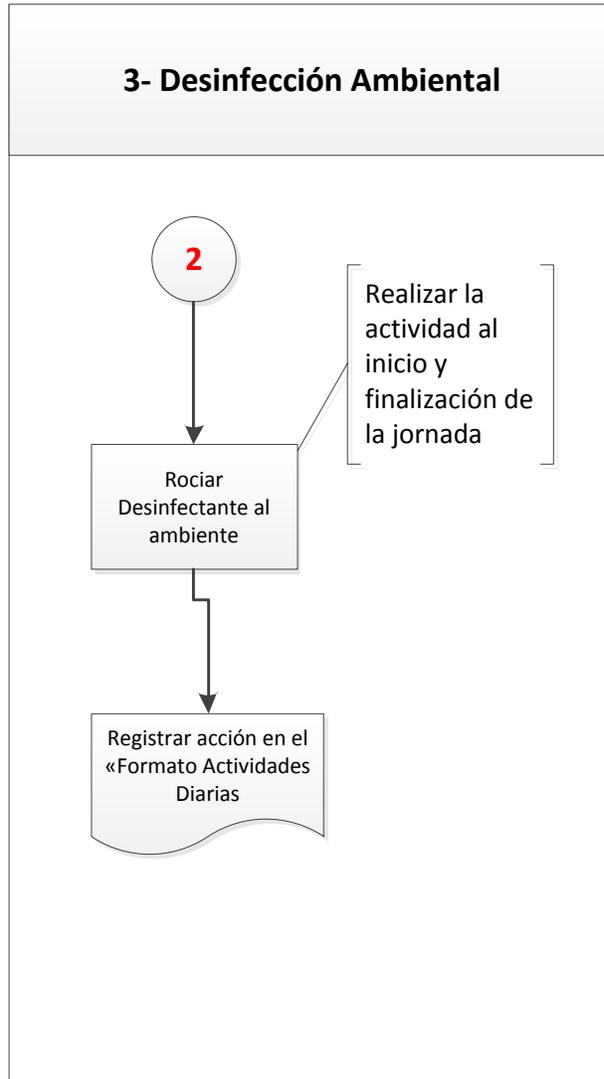


## 5. Limpieza y Desinfección Techos, Pisos y Paredes

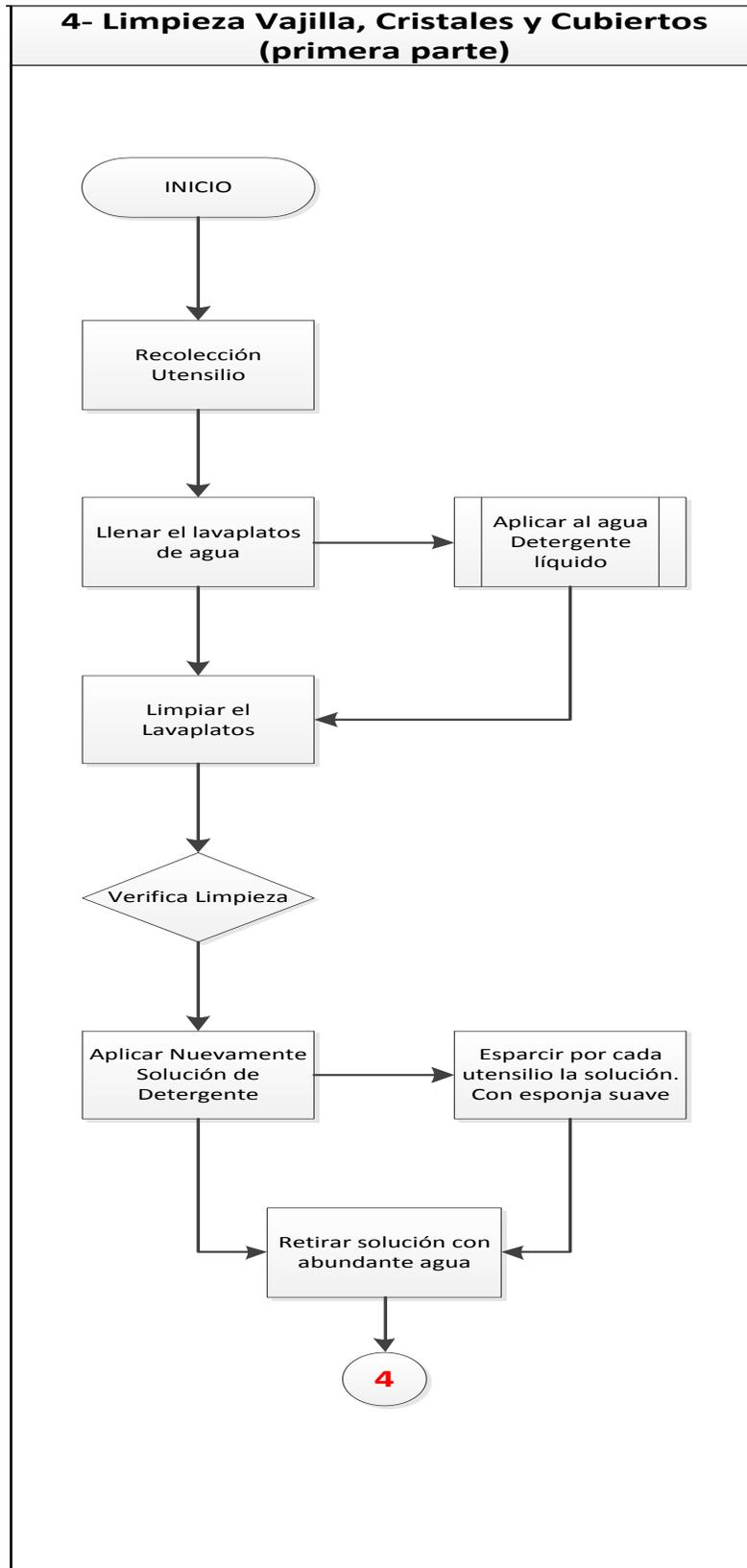
### 2- Limpieza y Desinfección TECHOS, PISOS y PAREDES



## 6. Desinfección Ambiental



## 7. Limpieza Vajilla, Cristales y Cubiertos



## **8. Plan de Contingencia Almacenamiento Residuos sólidos**

### **1. PROTOCOLO PARA EL ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS**

De acuerdo con el Programa de Gestión Ambiental y Sanitario En los Casinos del Club Campestre el Rancho, se tiene una serie de medidas necesarias en caso se presentarse un evento, las cuales son acciones efectivas, fáciles y de rápida ejecución; que permitan la actuación oportuna ante una emergencia.

Dicho protocolo recoge los posibles sucesos que pueden ocurrir durante el almacenamiento de residuos sólidos.

#### **1.1 Incumplimiento en la frecuencia de recolección para Residuos Peligrosos - RESPEL**

Acciones a tomar

- Comunicación telefónica con la empresa del servicio encargada de la gestión.
- Si persiste el inconveniente se realiza queja por escrito y se realiza la observación en los formatos establecidos.
- En caso de que el incumplimiento sea ocasionado por problemas de gran complejidad, se solicitará a la empresa encargada, la ejecución del plan de contingencia que maneje dicha entidad.

Responsables: Eco-entorno Ecología y Entorno S.A ESP

#### **1.2 Inundaciones en cuartos de almacenamiento de residuos.**

Acciones a tomar

- Haciendo uso de los elementos de protección personal, en lo posible retirar los residuos, ubicándolos en un lugar seco y seguro con acceso restringido y que cuente con condiciones parecidas a la unidad de almacenamiento central mientras se restablecen las condiciones normales del sitio.
- Señalizar el área donde se ubicarán los residuos temporalmente.

- Avisar a la Empresa Eco-entorno para que se realice la recolección lo más pronto posible, la recolección de los residuos por parte de la empresa de servicio de aseo y la respectiva gestión para los residuos peligrosos.
- Una vez superada la emergencia se deberá realizar la limpieza y desinfección de las áreas como se establece en el presente documento.

Responsables: área de mantenimiento del club

#### **1.4. Interrupciones en el servicio de agua potable**

Teniendo en cuenta que los cuartos de almacenamiento temporal de los residuos sólidos, se les debe garantizar el mantenimiento periódico, realizando acciones de limpieza y desinfección.

Responsables: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

Nota: Sin importar el tipo de evento es importante que se conozcan los diferentes protocolos que ha establecido la entidad para el manejo de emergencias.

#### **1. Mantenimiento de cuartos para almacenamiento de residuos sólidos.**

El lavado y desinfección de los cuartos de almacenamiento temporal de residuos sólidos se efectuarán cada ocho días los sábados.

Personal a realizar la actividad: el personal de servicios generales.

**Insumos a utilizar:** los materiales a utilizar para ejecutar esta actividad son:

Cepillo  
Trapeador  
Esponja  
Escoba  
Desinfectante

### **Actividad a desarrollar:**

El lavado y desinfección de los cuartos de almacenamiento y recipientes de residuos sólidos ordinarios, se efectuará cada **3** días o cuando estos no presenten condiciones adecuadas de limpieza y presentación.

#### **Primer Paso: Lavado Cuarto de almacenamiento.**

- a) Organizar todos los residuos sólidos que se encuentren en el momento en el depósito, empacado en sus respectivas bolsas.
- b) Evacuar los residuos sólidos hacia un sitio seco.
- c) Lavar el depósito de residuos sólidos con agua y jabón, jugar con abundante agua.
- d) Desinfectar el depósito de residuos sólidos con hipoclorito de sodio a 5000 ppm, deje actuar por 20 minutos, jugar con abundante agua, secar y dejar airear el sitio por unos minutos.

#### **Segundo paso: Lavado de Canecas**

- a) Evacuar todos sobrantes de residuos que se encuentren en las canecas y depositarlos en las respectivas bolsas.
- b) Lavar con agua y jabón, jugar con abundante agua.
- c) Desinfectar con hipoclorito de sodio al 5000 ppm, deje actuar por 20 minutos, jugar con abundante agua, dejar secar las canecas escurriéndolas boca abajo y déjelas secar al aire libre.
- d) Ubicar las canecas en sus respectivos puestos tanto en el centro de acopio como en los puntos ecológicos.

Estas actividades se realizaran los fines de semana y/o al terminar las labores diarias de trabajo.

#### **Sustancias para realizar la desinfección**

Hipoclorito de Sodio. El cloro es un desinfectante universal, activo contra todos los microorganismos. Este se puede conseguir fácilmente en el comercio.

Como preparar la dilución diaria de hipoclorito de sodio.

Ejemplo: Hipoclorito comercial al 5% y deseamos preparar al 0.5% (5000 ppm). Es necesario preparar 1 litro = 1000 cc de hipoclorito al 0.5%.

Formula:  $V = Cd \text{ ml} \times Vd \% / Cc \%$

Variables:

- Vd: Volumen deseado.
- Cd: Concentración deseada.
- CC: Concentración conocida.

$$V = 0.5\% \times 1.000 \text{ C.c.} / 5\% = 100 \text{ c.c.}$$

Se debe agregar 100 c.c. de hipoclorito de sodio al 5% a 900 c.c. de agua para tener 1000 c.c. de una dilución al 0.5%.

**Nota:** Puede utilizar una jeringa nueva para medir los 100 c.c., desechando la aguja en el recipiente para corto punzantes)

Tiempo Labor: 1 a 2 horas

## 9. Funciones Director del casino

Dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del área del casino, desde el momento que se reciben los productos en crudo hasta lograr el producto elaborado y servido.

Planear los turnos que serán realizados diariamente teniendo en cuenta la programación del Club, estableciendo los controles necesarios para evitar demoras en el servicio y respondiendo por el oportuno suministro de bienes y servicios requeridos por los casinos.

Debe asegurar que los equipos estén funcionando perfectamente con las condiciones higiénicas ideales, medir la cantidad y condiciones del agua empleada, decidir el uso de agua clorada en determinados procesos, inspeccionar el proceso de almacenaje, refrigeración, áreas internas y externas del casino y el vestuario de los empleados.

Programar labores de mantenimiento preventivo para equipos, instalaciones muebles y enseres asignando al personal de mantenimiento las labores a realizar, y rendir informe a las directivas del club sobre estas labores y las de prevención

Tener conocimiento profundo de los proveedores estudiando y analizando el servicio, la calidad de los productos suministrados, la puntualidad en la entrega y atención a sugerencias y la inclusión de otros productos de beneficios estudiados previamente

Ordenar reparaciones a equipos y supervisar la entrega oportuna de estas.

Organizar y ejecutar programas de capacitación del personal en BPM con el

Propósito de optimizar el rendimiento del factor humano.

Mantener actualizado los documentos, registros y licencias requeridas por las autoridades civiles y sanitarias del casino y del personal contratado en el propio sitio de labores.

Ordenar la realización de exámenes organolépticos a los productos y al producto elaborado periódicamente a fin de detectar cualquier cambio en los productos y análisis microbiológicos de los productos y de las superficies de trabajo para detectar focos de contaminación evitarlos y tomar soluciones.

Velar por la salud de los trabajadores, exigiendo exámenes médicos, notificación de cualquier enfermedad que padezcan, infección dérmica o heridas expuestas a fin de prevenir la contaminación de origen humano.