

## **Pastelería doña Lola**

En el barrio Junín de Cali se encuentra ubicada la Pastelería doña Lola fundada en el año 2010 y se caracteriza por la producción de postres y pasteles con ingredientes de alta calidad. Esta panadería tiene dos líneas principales la Gourmet y Gourmet Light, cuenta con 7 empleados organizados de la siguiente manera: 1 pastelero en la línea Gourmet, 1 pastelero en la línea Gourmet Light, 1 cajero, 1 domiciliario, 1 administradora (dueña), 1 mesero, 1 aseador.

La administradora se encarga de pagar los salarios y parafiscales de los empleados, servicios públicos y los impuestos, para ello cuenta con un archivo en excel donde registra y calcula los montos de cada uno, también se apoya con el uso de alertas en su celular para recordar las fechas de pagos de servicios e impuestos. Ella también se encarga de suministrar los insumos para preparar los productos de cada línea, algunas veces se terminan los ingredientes y si no está presente en la tienda deben parar la producción hasta que ella regrese y compre lo faltante, esto ocasionaba retrasos en la entrega de los pedidos.

Los pedidos a domicilio también son recibidos por la administradora o en algunos casos por la cajera, anotándolos en una libreta organizada por fechas. Los pagos de los pedidos a domicilio se realizan en efectivo contraentrega.

La cajera se encarga de generar los recibos tanto para los domicilios como para los servicios en el local, dar las vueltas o enviarlas con el domiciliario de acuerdo a la información que el cliente ha brindado y abrir y cuadrar caja cada día.

Los panaderos llegan puntualmente a las 4:00 a.m. para preparar un stock mínimo de productos en cada línea y los pedidos que se tengan programados. Algunas veces la administradora no entiende la letra de la cajera o viceversa y es difícil darle las indicaciones a los panaderos. Los ingredientes necesarios para ese día se calculan por aproximación ya que las cantidades no están especificadas en ninguna parte y son conocimiento propio de los panaderos, por lo que no se tiene calculado con precisión lo que cuesta realmente producir un pastel o postre, por lo que las ganancias pueden ser variables.

A partir de la pandemia, el negocio tuvo que reorganizarse. El mesero pasó a ser también domiciliario y la cajera y la administradora se turnan para recibir pedidos y salir a buscar los ingredientes ya que muchos de los antiguos proveedores han cerrado.

El manejar dos domiciliarios se ha vuelto complicado al momento de cuadrar caja, ahora los clientes pagan en efectivo o también por transferencia bancaria a la cuenta de la administradora. Algunas veces los domiciliarios no saben que el cliente ha pagado por transferencia y se quedan esperando el pago en efectivo, por lo que deben llamar a la administradora para verificar y esto incomoda a los clientes.