UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD PRESENCIAL

TÍTULO:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA "POLLOS SANDI", EN LA CIUDAD DE LOJA"

TESIS PREVIA A OPTAR EL GRADO DE INGENIERIA COMERCIAL.

AUTORA:

MARIANA DE JESÚS JIMÉNEZ BARRERA

DIRECTOR:

Lic.: Diego Falconí

LOJA – ECUADOR

2012

Lic. Diego Falconí E.

DOCENTE DEL AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICA:

Que, el presente trabajo de investigación, cuyo proyecto es "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA POLLOS SANDI, EN LA CIUDAD DE LOJA," elaborado por la postulante Mariana de Jesús Jiménez Barrera, ha sido dirigido y revisado durante el proceso y desarrollo de la investigación, por lo que autorizo su presentación y sustentación.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Loja, 20 de noviembre del 2012.

Lic. Diego Falconí E.

DIRECTOR DE TESIS.

AUTORIA

Los conceptos, los criterios, ideas, análisis, afirmaciones, interpretaciones, comentarios, recopilación de datos, conclusiones y recomendaciones e información que constan en el presente trabajo de investigación, son de responsabilidad exclusiva de la autora.

Mariana de Jesús Jiménez Barrera.

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer a Dios y a la Virgencita del Cisne por haber guiado e iluminado mis pensamientos y de esta forma cumplir mis metas.

Quiero dejar constancia de mi sincero agradecimiento y gratitud a la Universidad Nacional de Loja y a todos los Docentes de la Carrera de Administración de Empresas del Área Jurídica, Social y Administrativa, quienes con dedicación y solvencia académica impartieron sus valiosos conocimientos y sus sabias experiencias brindando su apoyo en todos los momentos de mi formación profesional. De manera especial quiero expresar mi gratitud y consideración al Ing. Diego Falconí, por la acertada dirección en el presente trabajo de investigación.

Al personal de la "Empresa Pollos Sandi" y a sus directivos, quienes con su aporte valioso me permitieron realizar el presente trabajo.

LA AUTORA

DEDICATORIA

Por el esfuerzo realizado y sobre todo por la confianza depositada, dedico el presente proyecto investigativo a mis padres por ser ellos quienes a través de su apoyo incondicional me han demostrado que los sueños pueden ser realizados con constancia y perseverancia; a mis hermanos y hermanas, que además de ser mis compañeros en la vida son mi pilar y fortaleza y de manera especial a mis hijos Freddy René y José Miguel Avendaño Jiménez, por ser quien me motiva a vivir cada día.

El presente trabajo de investigación está dedicado con todo amor y cariño a mis tíos, Sr. Bolívar Chingo, Sra. Rosita Barrera; al Ing. Feliciano Asanza y la Sra.Carmita Ortiz, dueños de la empresa "Pollos Sandi," donde me ayudaron para realizar mi presente tesis, que sin escatimar esfuerzo alguno, sembraron en mí el deseo de superación para que pueda cristalizar mis metas e ideales, fruto de un verdadero esfuerzo y sacrificio.

Mariana de Jesús Jiménez Barrera

a. TÍTULO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA “POLLOS SANDI” EN LA CIUDAD DE LOJA.

b.RESUMEN.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación cuyo tema es **"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA POLLOS SANDI S. A.,**para el cumplimiento de los objetivos se procedió a**Realizar un diagnóstico de la cultura organizacional y Elaborar un diagnóstico del clima laboral de la empresa,** se procedió a la aplicación de las encuestas a los empleados y clientes de la empresa, información que me permitió determinar la situación actual y el clima laboral que existe en la empresa; el objetivo **Determinar el estilo de dirección y liderazgo ejercido en la empresa,** se lo pudo realizar mediante la entrevista al gerente – propietario, y se estableció que el tipo de dirección es empírica y liderazgo autocrático o autoritario, razón por la cual no existe gestión del talento humano en la empresa; el cuarto objetivo**Realizar un diagnóstico de la gestión del talento humano,** se lo desarrolló mediante la información recopilada en las encuestas y entrevista, y se determinó que el personal no es tomado en cuenta como el recurso más valioso que tiene la empresa, sino como meros productores del servicio que oferta la empresa, razón por la cual se hace imperiosa la implementación de estrategias que coadyuven al fortalecimiento de la gestión del talento humano; y por último el objetivo **Desarrollar estrategias para mejorar la gestión del talento humano**, se cumple con la implementación y puesta en ejecución de la propuesta desarrollada por la autora de la investigación.

La metodología de este proyecto se lo realizó en base a los objetivos planteados, y mediante la recopilación de información bibliográfica, la aplicación de encuestas a los setenta empleados y clientes y la entrevista al gerente y sobre todo dando realce a cada método aplicado, esto se desarrolló con la finalidad de realizar un diagnóstico situacional de la organización. No está por demás indicar que esta investigación apoyada por conceptos, citas y textos de revistas, libros, e información extraída de sitios confiables de internet.

En los resultados se ha descubierto que la empresa no cuenta con un departamento de RR.HH. y falta de aplicación de la admisión de personal es evidente en esta empresa y finalmente en las conclusiones la falta de

organigramas impide a los empleados conocer cuál es la estructura organizacional, de la misma manera nosaben los procesos, las tareas a desempeñar ni la valoración de su puesto, la falta de un manual de seguridad e higiene industrial es notable debido a que no cuentan con la seguridad necesaria a la hora de ejecutar sus tareas.

En cuanto a la motivación, capacitación y posibilidades de crecimiento profesional, manifiesta que la empresa no brinda a sus colaboradores los incentivos que harían de su labor más efectiva, con planes de capacitación que mejoren el accionar de cada empleado. Lo referente a planes de carrera, no proporciona a los empleados la confianza de asegurar su labor a través de ocupar nuevos cargos de acuerdo a su preparación y experiencia dentro de la misma.

ABSTRACT

For the development of the present investigation work whose topic is "THE MANAGEMENT OF THE HUMAN TALENT IN THE COMPANY CHICKENS SANDI S. TO., for the execution of the objectives you proceeded to Carry out to diagnosis of the organizational culture and to Elaborates you to diagnosis of the work climate of the company, you came to the application from the surveys to the employees and clients of the company, information that allowed me to determines the current situation and the work climate that it exists in the company; the objective to Determines the address style and leadership exercised in the company, there am / she could carry out it by means of the interview to the manager. proprietor, and has / she settled down that the address type is empiric and autocratic or authoritarian leadership, reason for which management of the human talent doesn't exist in the company; the fourth objective to Carry out to diagnosis of the management of the human talent, it developed it to him by means of the information gathered in the surveys and interview, and it was determined that the personnel is not taken into account ace the most ratable resource that has the company, but ace mere producing of the service that it offers the company, reason for the one which becomes imperious the implementation of strategies that you / they cooperates you to the invigoration of the management of the human talent; and lastly the objective to Develop strategies to improve the management of the human talent, it is fulfilled the implementation and setting in execution of the proposal developed by the author of the investigation.

The methodology of this project was carried out it based on the outlined objectives, and by means of the summary of bibliographical information, the application of surveys to the seventy employees and clients and the interview to the manager and mainly giving relief to each applied method, this was developed with the purpose of carrying out to situational diagnosis of the organization. Not indicates you excessively that this investigation supported by concepts, appointments and texts of magazines, books, and extracted information of reliable places of internet.

In the results there am / she has been discovered that the company doesn't have to department of RR.HH. and lack of application of personnel's admission is evident in this company and finally in the conclusions the lack of flowcharts prevents the employees to know which the organizational structure is, in the same way they don't know the processes, the tasks to carry out neither the valuation of its position, the lack of to manual of security and industrial hygiene is remarkable because they don't have the necessary security when executing its tasks.

c.INTRODUCCIÓN

La presente investigación se fundamenta en el propósito de mejorar el proceso de la gestión del talento humano en la empresa Pollos Sandi S.A

En la primera parte del trabajo, que es el ***Resumen,*** se expone en forma concreta un extracto de toda la investigación realizada, recalcando los puntos claves de investigación; ***en la Introducción,***se especifica la estructura de la presente tesis, de acuerdo con la normatividad vigente; ***en Revisión de literatura*** se hace referencia a la conceptualización y descripción teórica de los temas de la gestión del talento humano; *en* ***Materiales y Métodos*** se exponen claramente los materiales necesarios utilizados en el desarrollo de la investigación y los métodos y técnicas que posibilitaron la realización del trabajo***,*** se describe la utilidad de los métodos aplicados como el método deductivo, inductivo y analítico; y, en cuanto a las técnicas que se utilizaron constan la observación directa, entrevista y encuesta para el desarrollo del trabajo; en **Resultados,** consta básicamente de la presentación de los mismos, mediante la tabulación e interpretación de las respuestas, las cuales sirvieron de base para la realización del diagnóstico situacional de la empresa y detectar los problemas que la afectan.

En la ***Discusión*** se presenta el diagnóstico situacional de la empresa, el diseño de los organigramas estructural, funcional y de posición, los manuales de bienvenida, de funciones, de procedimientos y de seguridad e higiene industrial; además se ha propuesto el plan de capacitación, plan de carrera, plan de motivación y cronograma de juegos deportivos y espacios de diálogos con los trabajadores, y de entre los puntos más críticos tenemos: la falta de un departamento de recursos humanos, carencia de organigramas, inestabilidad laboral, falta de participación de los trabajadores, puesto que el 86% de los empleados laboran tan solo de un mes a un año, la ausencia de programas de formación y aprendizaje (capacitación y motivación) se evidencian en un 86 % y 79%.

El 64% del personal no posee un nivel de educación superior y al no existir la posibilidad de ascenso dentro de la empresa se evidencia la falta de un plan de carrera con el cual los empleados puedan establecer sus metas e identificar los medios para alcanzarlos.

Así mismo se propone el Manual de Bienvenida, el cual permitirá que el personal colaboradores que se integren a la empresa tengan una orientación clara de la organización en la cual va a prestar sus servicios.

Se establece el Manual de Funciones, en el cual se detalla de manera específica sus funciones a desempeñar; el Manual de Procedimientos, que sirve de guía para la ejecución de las actividades a través de un proceso continuo que le conlleve a desarrollarlas de manera eficiente; el Manual de Seguridad e Higiene Industrial, que tiene como objetivo la integración y bienestar del empleado para que mejore sus condiciones de trabajo.

Para mejorar el desempeño de los empleados se propone el Plan de Capacitación y el Plan de Motivación, que permitirán actualizar sus conocimientos y desarrollar las competencias necesarias en los ejecutivos y colaboradores.

Para culminar con la presente investigación se realizó un Plan de Carrera, el cual es un instrumento aplicable al desarrollo de futuras aptitudes que se fundamenta en la ubicación del colaborador en el cargo adecuado cuidadosamente determinado, para proporcionarle la oportunidad de desarrollar nuevos puestos de trabajo.

Por último se exponen las **Conclusiones y Recomendaciones** respectivas, derivadas del desarrollo de la investigación, acompañadas de los **Anexos** correspondientes y la **Bibliografía** a la cual se recurrió.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

1. RESEÑA HISTORICA

La empresa POLLOS SANDI S. A. se consolida como una Sociedad Anónima el día 20 de Agosto de 1992, fecha en la cual inicia sus actividades comerciales con la participación del señor Ing. Feliciano Asanza y la Sra. CarrnitaOrtíz, como socios y propietarios de la misma. Ambos decidieron invertir en la creación del restaurant con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad lojana con productos de calidad, precios competitivos y atención personalizada.

Sin embargo, debido a las grandes exigencias del mercado lojano se fueron ampliando las metas de los propietarios, quienes decidieron dividir sus capitales para la implementación de las Parrilladas el Fogón en la tercera planta, a partir de entonces la empresa se divide en dos, en RESTAURANTE DE POLLOS SANDI Y LAS PARRILLADAS EL FOGON con el fin de brindar un espacio de comodidad y de buena atención a sus clientes.

Actualmente quien dirige la empresa POLLOS SANDI S.A., con la designación de Gerente General y propietario es el Ingeniero Feliciano Asanza y la señora Carmita Ortiz. Por medio de las grandes ideas empresariales que compartieron ambos inversionistas emprendedores, esta organización ha alcanzado un gran nivel de competitividad por la gran demanda de sus servicios innovadores, lo cual le ha permitido cumplir los objetivos y metas propuestas.

La empresa se encuentra ubicada en la Avenida 8 de Diciembre y Juan José Flores esquina, cerca de la TERMINAL TERRESTRE. Entre las ventajas competitivas con que cuenta podemos mencionar: su ubicación estratégica, las diversas ofertas, promociones y servicios que han marcado la diferencia con la competencia, su infraestructura, pues cuenta con instalaciones que ofrecen una

alternativa integral de servicios dentro de un ambiente grato, moderno y acogedor, además de una adecuada distribución e integración de los espacios y servicios como estacionamientos, servicio de restaurant, escaleras, otra ventaja importante es que cuenta con un sistema de créditos y convenios para brindar facilidades de pago a los clientes.

La empresa mantiene un nivel de publicidad y marketing que le permite llegar hasta sus clientes de manera eficaz, logrando de esta manera ampliar su cuota de mercado y mantenerse en la mente de los consumidores.

Con respecto a su distribución física y de personal cuenta con un total de 70 empleados entre administrativos y obreros.

2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Gestión del Talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, se desarrolla y retiene a un recurso humano existente.[1] La gestión del talento procura atraer y retener colaboradores altamente calificados para trabajar en la empresa. Este proceso se ha tornado en el factor que proporciona la mayor ventaja competitiva entre las empresas.

3. DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO

Permite introducirse en la organización para poder garantizar el cumplimiento eficiente de las funciones, responsabilidades y objetivos de la entidad. [2]

El Diagnóstico Administrativo es el análisis de los siguientes aspectos:

- De la estructura administrativa y orgánica, líneas de autoridad, tramos de control.

[1]CHIAVENATO, Idalberto y otros: Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Colombia: Edición Mc. Graw Hill/2001.
[2]DÁVILA, Carlos: Teorías Organizaciones y Administración, Enfoque Crítico. Segunda Edición. Colombia: McGraw-Hill/2001.

- De las funciones de cada uno de los órganos administrativos, que comprende al conjunto de actividades relacionadas entre sí que se necesitan llevar a cabo para lograr con los objetivos de la misma.
- De los procesos generales y descripción gráfica de la secuencia de las funciones.
- De facultades delegadas dentro del personal, así como la relación existente entre la ejecución de las funciones específicas de los puestos y el proceso de toma de decisiones.
- De comunicación-coordinación entre dos o más áreas para determinar la relación existente entre cada una de ellas.

4.ANÁLISIS EXTERNO

El análisis externo consiste en detectar y evaluar acontecimiento y tendencias que sucedan en el entorno de la empresa, con el fin de conocer la situación del entorno y detectar oportunidades y riesgos.

4.1. FACTORES EXTERNOS

- ✓ **Factor Político.-**Este factor establece reglas del juego en el que se desenvuelve la empresa, el estado interviene en la economía de un país, mediante la política monetaria y fiscal así como las regulaciones de algunos sectores como el laboral (contratación, salarios mínimos, derechos, obligaciones del trabajador como del empresario) y los mercados financieros.
- ✓ **Factor Económico.-** El aspecto económico juega un papel importante en todos los negocios, ya sea por el servicio que la población desea y su poder adquisitivo. Este factor comprende varios aspectos entre los cuales tenemos: las tasas de interés, variaciones en la inflación, disminución en las remesas, índices del mercado laboral, limitación en las importaciones y elevados pagos de impuestos.
- ✓ **Factor Social.-** Las sociedades son complejas y heterogéneas, tienen diferentes estilos de vida, gustos, costumbres y comportamientos distintos

al resto de la sociedad,[3] es por esto que la empresa que quiera adaptarse perfectamente a este entorno debería dirigir a sus colaboradores al igual que los diferente tipos de bienes y servicios que ofrece de acuerdo a la zona en la que se encuentren ubicados o en la que se trate de comercializar productos o servicios.

- ✓ **Factor Tecnológico.-**La tecnología es el empleo de la ciencia y la técnica en relación al campo y la producción de bienes y servicios, es un factor determinante de la capacidad competitiva de la empresa. Hoy en día la ciencia acelerado el crecimiento tecnológico tanto en las computadoras, la comunicación satelital y electrónica como en los diversos sistemas de ayuda operativas en las actividades de las empresa, esto ha modificado substancialmente la velocidad del progreso.

4.2.FACTORES INTERNOS

Son aquellos sobre los cuales los directivos y funcionarios de la empresa pueden direccionar o ejercer una política concreta, entre los principales tenemos:

- **Área Administrativa**
- **Área Operativa**
    - **Departamento Financiero**
    - **Departamento de Compras**
    - **Departamento de Ventas**
    - **Departamento de Producción**
    - **Departamento de Operaciones**

5. Cultura Organizacional.

El Clima se refiere a las características del ambiente de trabajo y estas son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente.[4]

[3]DOLAN, Simón y otros: La Gestión de los Recursos Humanos. Tercera Edición. Madrid: Edición McGraw-Hill/2007.

[4]PRIETO, Jorge: La Gestión Estratégica Organizacional, Una guía práctica para el diagnóstico empresarial. Segunda Edición. Colombia: Eco. Ediciones/2004.

6.El Clima Laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Su principal importancia del "clima laboral" es que radica en el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

7. Estilo de Dirección y Liderazgo

El liderazgo es un líder que trabaja en equipo, no orientado a su autoridad sino al **logro de los objetivos**, y lo nuevo de hoy es ser el coach, el incentivador, el que baja al nivel de un par más en su equipo. [5]Precisamente el trabajo en equipo es una sana costumbre que sí o sí deberían tener todos los líderes de hoy. El líder recurre a sus colaboradores los reúne, los consulta y las decisiones se toman en conjunto, más allá que **el responsable final siempre sea el líder.**

8. ORGANIGRAMAS.

Son herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional, es la presentación grafica de la estructura organizativa de una empresa o institución que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.

8.1. TIPOS DE ORGANIGRAMAS

- **Organigrama Estructural**
- **Organigrama Funcional**
- **Organigrama Posicional**

[5]ROJAS, Miguel: Administración para ingenieros. Tercera Edición. Colombia: Eco. Ediciones/2008.

9. MANUALES

Es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

9.1. TIPOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Entre los tipos de manuales más utilizados se encuentran:

1. Manual de Bienvenida
2. Manual de Funciones
3. Manual de Procedimientos
4. Manual Seguridad e Higiene

9.2. MANUAL DE BIENVENIDA

Un manual de bienvenida es un documento que se entrega cada vez que se incorpora un nuevo empleado en la empresa, en él se incluyen todas las cosas que el nuevo colaborador debe saber respecto al conjunto de la empresa y a sus funciones, esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo,[6] bien elaborado y aplicado contribuye una mejor comprensión y motiva al personal a sentir que pertenece y forma parte de la organización.

Partes que lo conforman:

- Portada
- Palabras de bienvenida
- Historia de la empresa
- Misión
- Visión

[6]ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary: Administración. Octava Edición Español. México: Pearson Educación/2005.

- Valores
- Políticas
- Imagen Corporativa
- Organigrama
- Directorio y Funcionarios

9.3. MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones es una herramienta útil para organizar a los empleados de una empresa, es el documento oficial que los trabajadores deben recibir para el desarrollo y cumplimiento de las actividades, para de esta forma ejecutar con mayor eficiencia, eficacia y productividad las funciones de cada unidad administrativa que implica tanto la delegación como departamentalización; definir un puesto y delegar autoridad para desempeñarlo exige, paciencia, inteligencia, claridad de objetivos y planes.[7]

Partes que lo componen:

- Introducción
- Contenido del manual
- Identificación del puesto
- Naturaleza del puesto
- Funciones principales
- Requisitos mínimos

9.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es la expresión analítica de los procedimientos de las actividades a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa, como la enunciación de normas de funcionamiento básicas a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma.

[7]BOHLANDER, G., SHERMAN, A y SNELL: Administración de Recursos Humanos. Madrid: Doceava Edición. Thomson/2003.

Elementos constitutivos de un manual de Procedimientos:

- **Descripción de procedimientos:** es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos de las actividades que un empleado debe realizar, con la indicación de los distintos sectores a través de los cuales se desenvuelve.[8]
- **Flujo gramas:** son los procedimientos descritos de manera gráfica, que se conocen también como diagramas de procedimientos. La simbología que se utiliza en los flujo gramas es así:

OPERACIÓN	**INSPECCIÓN**	**TRANSPORTE**	**ALMACENAMIENTO**

9.5. MANUAL DE SEGURIDAD E HIGIENE

Es un libro donde se registran un conjunto de normas, procedimientos a seguir dentro de un lugar, ya sea una oficina, industria, hospital, etc., con el fin de prevenir algún tipo de accidente laboral u enfermedad profesional.

Las partes principales que contiene este manual son:

- Introducción
- Medidas preventivas
- Técnicas de Seguridad
- Riesgos Laborales.
- Señales Preventivas de Riesgo.

10. PLAN DE CAPACITACIÓN.

Este plan permite tener una visión general acerca de lo que se desea realizar, por lo que se lo considera una descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción - aprendizaje tendiente a satisfacer las necesidades de capacitación

[8]FRANKLIN Enrique Benjamín: Auditoría administrativa. México. Edición Mc. Graw Hill/2001

de los trabajadores y que pueden estar constituidos por temas, subtemas y/o módulos.[9]

El Plan de Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos, constituye un factor de éxito de gran importancia, pues determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los colaboradores de una empresa o institución. Dicha capacitación permitirá que los colaboradores brinden el mejor de sus aportes, en el puesto de trabajo asignado ya que es un proceso constante, que busca lograr con eficiencia y rentabilidad los objetivos empresariales como: Elevar el rendimiento, la moral y el ingenio del colaborador.

11. PLAN DE CARRERA

Un plan de carrera es un proyecto de formación individualizado. El profesional y su empresa negocian una especie de contrato, estableciendo sus respectivos compromisos. La Organización tiene en los planes de carrera de sus profesionales una excelente oportunidad para motivarlos e implicarlos en la vida de la empresa, construyendo su futuro profesional en el marco de la cultura de empresa.

El Plan de Carrera es como un proceso continuo por el cual un individuo establece sus metas de carrera e identifica los medios para alcanzarlas. Las carreras individuales y las necesidades organizacionales no son cosas separadas ni diferentes. Las empresas deben ayudar a los empleados en la planeación de su carrera para que se puedan satisfacer las necesidades de ambos.

[9]BOHLANDER, G., SHERMAN, A y SNELL: Administración de Recursos Humanos. Madrid: Doceava Edición. Thomson/2003.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES:

Estos recursos sirvieron para el desarrollo de la presente tesis como son:
Equipo de cómputo, flash memory, cámara, calculadora, servicio de internet, así como suministros de oficina entre los cuales tenemos: copias, lápices, esferos, hojas de papel bond, etc.

Métodos:

En el presente trabajo investigativo se aplicaron los siguientes métodos:

Método deductivo.- Se lo utilizó al momento de seguir un proceso de estudio del contexto general, hasta llegar al hecho suscitado, como es el caso en la empresa Pollos Sandi sobre la gestión del talento humano, para luego concluir y dar una posible solución a los problemas encontrados en esta empresa. Permitió plantear conclusiones y recomendaciones a partir de los datos obtenidos en las encuestas y entrevista, que se confrontaron con los conocimientos de la problemática existente. Se aplicó contando con la colaboración de los empleados y directivos de la empresa, los mismos que gracias a sus conocimientos y experiencias, proporcionaron toda la información necesaria, referente a la aplicación de técnicas en el manejo del talento humano.

Método Inductivo: Se utilizó en el diagnóstico de la situación posibilitando el análisis e interpretación de la información referente a la gestión del talento humano que se relacionó con la actividad de la empresa en estudio.

Método Analítico: Se lo utilizó en la realización del análisis de toda la información obtenida mediante las técnicas utilizadas y con ello plantear las estrategias y un plan para mejorar la Gestión del Talento Humano en la empresa Pollos Sandi de la ciudad de Loja.

Técnicas:

Las técnicas que se aplicaron en la presente investigación son:

- **Observación Directa:** Acercamiento personal a la empresa objeto de estudio, que permitió tener una idea clara de las operaciones comerciales que se realizan diariamente, logrando establecer las actividades e información global de la empresa y sus características.
- **Entrevista:** Para poder recabar información mediante un cuestionario previamente establecido y detectar las falencias de la organización interna de la empresa.
- **Encuesta:** Aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa y los clientes y usuarios, para focalizar los problemas que existen entre ellos y la empresa y conocer el cargo que ocupan.
- **Revisión Bibliográfica:** se la utilizó para la justificación de marco teórico lo cual es la síntesis que relacionan conceptos sobre el tema.

Procedimiento

El desarrollo de este trabajo, se efectuó de acuerdo a un diseño deductivo, ya que la naturaleza de éste estudio exige un análisis de la situación actual de la empresa objeto de estudio.

El proceso inició con un sondeo general del sector inmerso en la investigación; esto mediante la utilización de las técnicas enunciadas, para conocer la situación real de la empresa, y de acuerdo a ello plantear posibles alternativas.

Para cumplir con el segundo objetivo específico se presentó una propuesta de selección de personal, que incluya la Recepción de la Hoja de vida, las entrevistas, aplicación de pruebas o test, investigaciones y el examen médico.

Con respecto al Tercer objetivo referente al estilo de dirección y liderazgo, se planteó un Plan de Motivación, capacitación que se adapte a las necesidades de la empresa, y permita crear incentivos para los trabajadores en función de la calidad del trabajo que desempeñen.

Mediante una apreciación objetiva se calificó la conducta, el comportamiento y el rendimiento de los empleados y trabajadores de la empresa, esto para cumplir con el quinto objetivo, que se refiere a la determinar estrategias para mejorar la gestión del talento humano, considerando aspectos como calidad, cantidad de trabajo, Iniciativa, cooperación, puntualidad, asistencia, presentación personal, actitud, comportamiento, y relaciones humanas.

Y finalmente se propuso una serie de alternativas, que tienen como fin solucionar las falencias que se presentaren en la administración del Talento humano de la empresa Pollos Sandi S. A. en la ciudad de Loja

- **Población**

Se tomó como población a la totalidad de empleados y trabajadores de la empresa Pollos Sandi.

NÓMINA DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA POLLOS SANDI

Nombres y Apellidos	CARGO	DEPARTAMENTO	NIVEL	Nº PERSONAS
Lcda. Noemí Ríos, Lila Quesada	SECRETARIA	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	2
Sr. Vidarte Ontaneda	MENSAJERO	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	1
Sr. Julio Campoverde	CHOFER	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	1
Sra. Carmita Ortiz	JEFE DE PERSONAL	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	1
Sr. Danny Samaniego, Franklin Guaman	PROVEEDORES	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	2
Ing. Freddy González	ADMINISTRADOR	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	1
Ing. Feliciano Asanza	RECURSOS HUMANOS	ADMINISTRATIVO	AUXILIAR	4
Lcda. Nancy Angamarca	CONTADORA	FINANCIERO	OPERATIVO	1
Lcda. Noemí Criollo	AUXILIAR CONTABILIDAD	FINANCIERO	OPERATIVO	2
Sr. Víctor Sarmiento	MANTENIMENTO DE MAQUINARIA	FINANCIERO	OPERATIVO	2
Lcdo. Walter Jumbo	JEFE DE VENTAS	VENTAS	OPERATIVO	1
Sra. Irene Elizabeth Petroff	AGENTE VENDEDORA	VENTAS	OPERATIVO	5
Sra. Maritza Asanza Ortiz	JEFE DE CAJAS	CAJAS	OPERATIVO	2
Sra. Janeth Torres, Paulina Carpio	CAJERAS	CAJAS	OPERATIVO	6
Sr. Jandry González	SERVICIO AL CLIENTE	CAJAS	OPERATIVO	3
Ing. JhonAsanza Ortiz	JEFE DE OPERACIONES	PRODUCCIÓN	OPERATIVO	1
Sr. Luis Cango	ELECTRICISTA	PRODUCCION	AUXILIAR	2
Sr. Darwin Cango, Sra. Delia Díaz	AYUDANTES DE COCINA	PRODUCCION	OPERATIVO	15
Sr. José Antonio Guaman, Sr. Edwin Jaramillo	POSILLEROS	PRODUCCION	OPERATIVO	2
Sr. Julio López	CHEFF	PRODUCCION	OPERATIVO	1
Sr. José Cango, Sr. Luis Guaman	MESEROS	PRODUCCION	OPERATIVO	8
Ing. Laura Pantaleón	JEFE DE OPERACIONES	OPERACIONES	OPERATIVO	1
Sr. Rene Chuquimarca, Sr. Fabián Criollo	DESPACHADORES	OPERACIONES	OPERATIVO	2
Sra. Paulina Delgado	BODEGUERA	OPERACIONES	OPERATIVO	2
Srta. Sofía Pacheco, Sr. Paulo Díaz	AUXILIAR DE BODEGA	OPERACIONES	OPERATIVO	4
Sr. Vidarte Ontaneda	GUARDIA	OPERACIONES	OPERATIVO	1
Dr. Julio Chuncho	ASESOR JURIDICO	OPERACIONES	OPERATIVO	1
TOTAL DE EMPLEADOS				70 EMPLEADOS

FUENTE: ENCUESTA A LOS EMPLEADOS

ELABORACION: LA AUTORA

f. RESULTADOS

1. ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA POLLOS SANDI.

1. **¿Quiénes forman parte en la toma de decisiones de la empresa?**

CUADRO No. 1

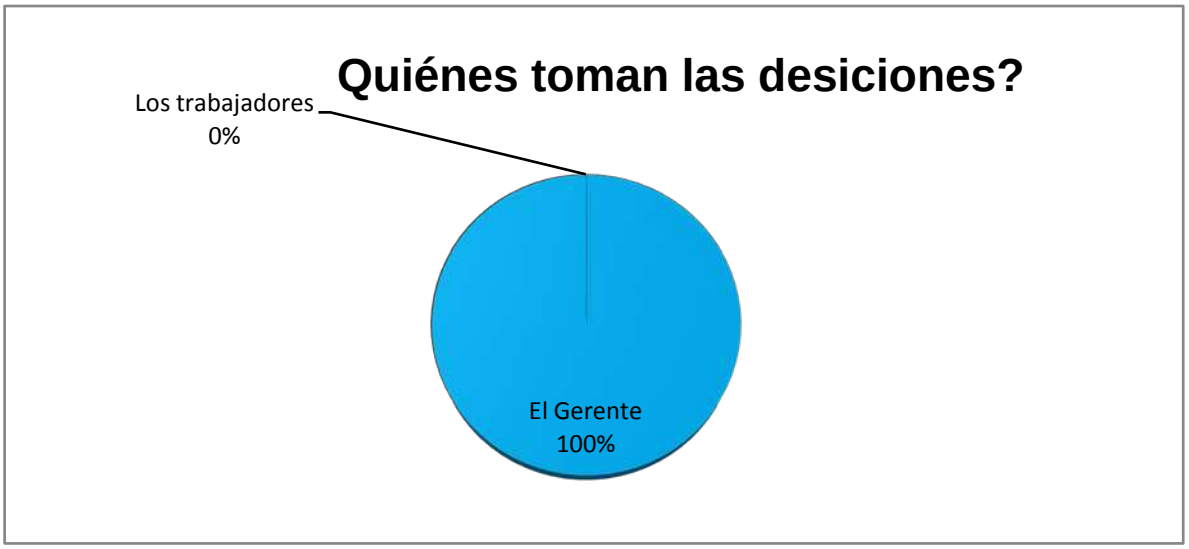
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El Gerente	70	100%
Los trabajadores	0	0%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 70 empleados encuestados que es el 100% manifiestan que el gerente es el único que toma las decisiones en la empresa, sin tomar en consideración opiniones y sugerencias de los empleados.

Gráfico # 1



2. **¿Los miembros de la Empresa Pollos Sandi están comprometidos con su trabajo?**

CUADRO No. 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La mayoría	68	97%
Pocos	2	3%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En las encuestas aplicadas a 70 trabajadores el 97% manifiestan estar comprometidos con la empresa y un 3% no lo están, porque dicen ser auxiliares y no pertenecer a la empresa. Cuando ellos quieren se van, pues su trabajo es temporal.

Gráfico # 2

3. **¿Está usted satisfecho en la Empresa Pollos Sandi?**

CUADRO No. 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	63	90%
NO	7	10%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las 70 personas encuestadas que son un 90% manifiestan que están satisfechos trabajando en la empresa y el 10% no están.

Gráfico # 3

4. **¿Existe una planificación dentro de su unidad administrativa?**

CUADRO No. 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	64%
NO	25	36%
TOTAL	**70**	**100%**

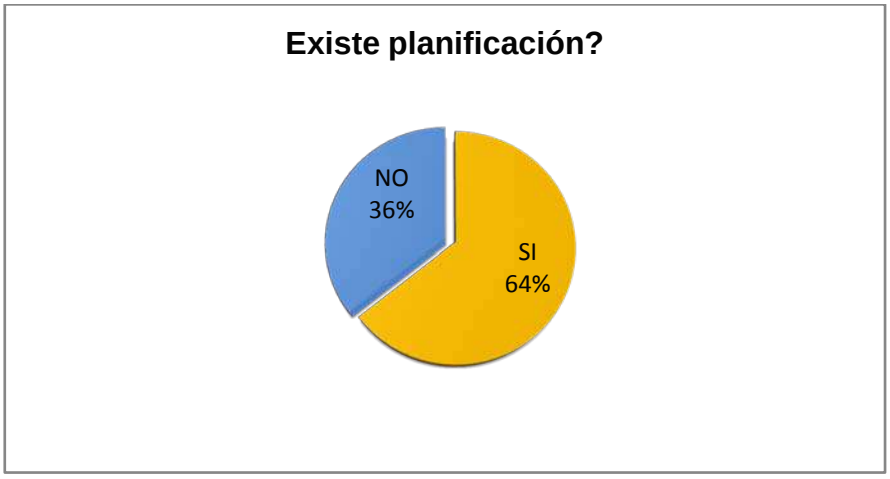
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada a 70 trabajadores el 64% dice que si hay planificación dentro de su unidad administrativa y el 36% expresan que no existe ningún tipo de planificación por parte de sus jefes inmediatos.

Gráfico # 4



5. **¿Aplica usted la suficiente capacidad e iniciativa para desarrollar su trabajo?**

CUADRO No. 5

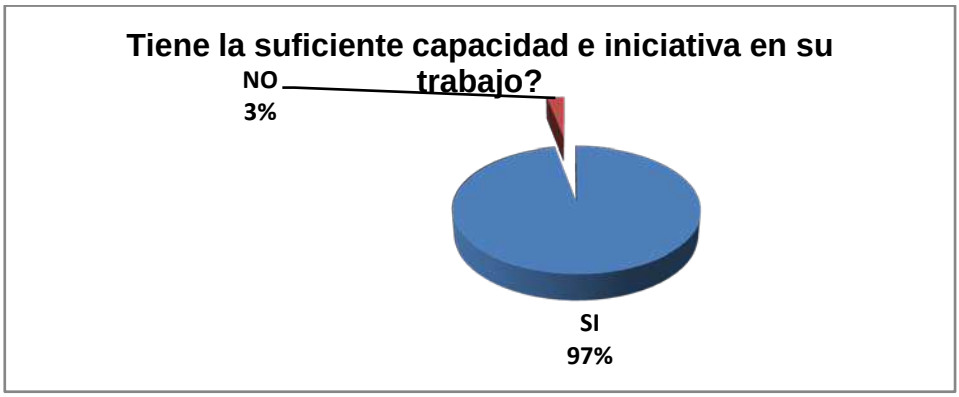
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	68	97%
NO	2	3%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 70 trabajadores encuestados el 97% manifiestan que si aplican su capacidad e iniciativa en su trabajo y un 3% no aplican, debido a que no existe ningún tipo de motivación.

Gráfico # 5



6. **¿Sus comentarios e iniciativas son tomados en cuenta por sus superiores?**

CUADRO No. 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A Veces	2	3%
Nunca	68	97%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta aplicada a 70 empleados un 97% dicen que nunca son tomados en cuenta sus sugerencias e iniciativas y el 3% a veces les toman en cuenta sus opiniones.

Gráfico # 6

7. **¿Su puesto en la empresa está en relación con su experiencia y formación?**

CUADRO No. 7

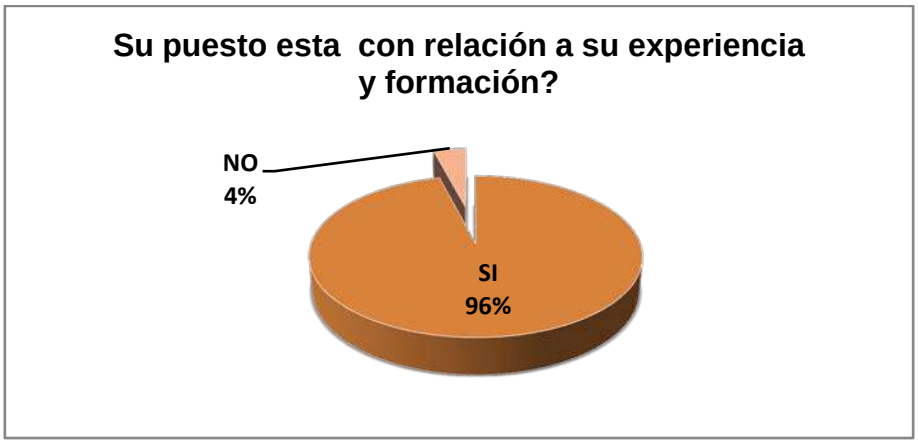
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	67	96%
NO	3	4%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el presente trabajo aplicado a 70 colaboradores un 96% manifiestan que si esta su puesto de acuerdo a su relación con su experiencia y formación y el 4% no están en su puesto de acuerdo a su formación.

Gráfico # 7



8. **¿Para el ingreso a la empresa le realizaron exámenes médicos?**

CUADRO No. 8

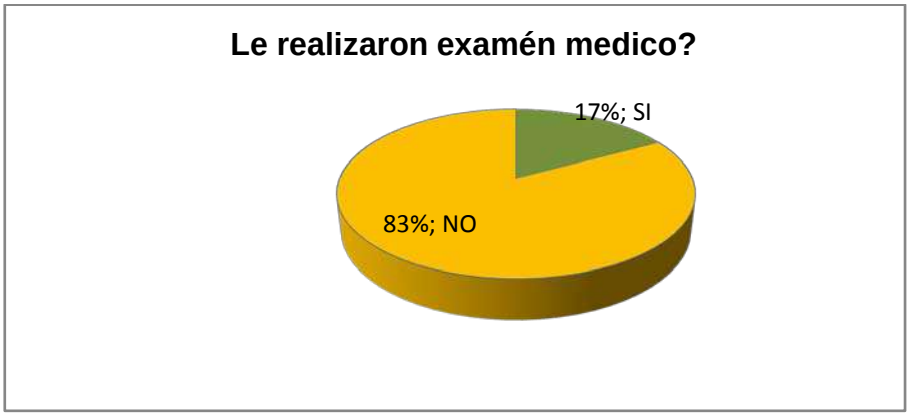
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	17%
NO	58	83%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada a 70 trabajadores, un 83% expresan que no les realizaron exámenes médicos y el 17% si les realizaron debido a que no existe personas indicadas y control.

Gráfico # 8



9. **¿Conoce cuál es la misión y visión de la empresa donde labora usted?**

CUADRO No. 9

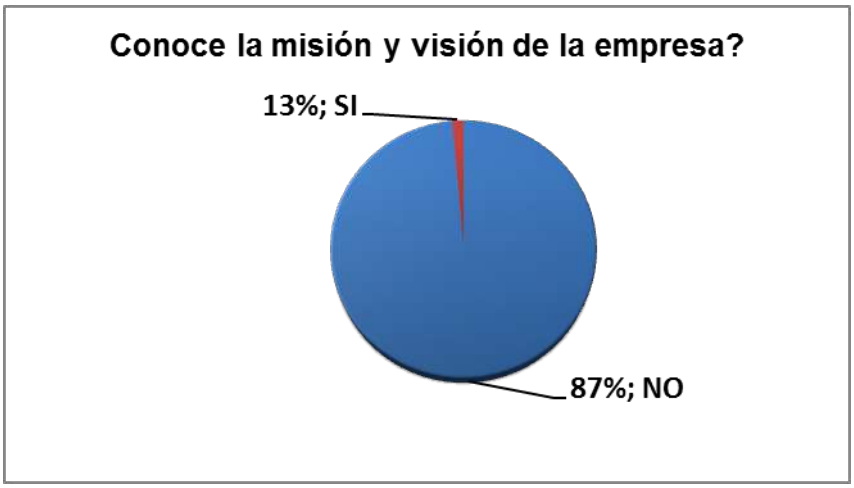
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	13%
NO	61	87%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada a 70 trabajadores el 87% manifiestan no conocer la visión y misión el 13% expresan si conocer.

Gráfico # 9



10. ¿Cuáles son los medios que utiliza la empresa para comunicarse?

CUADRO No. 10

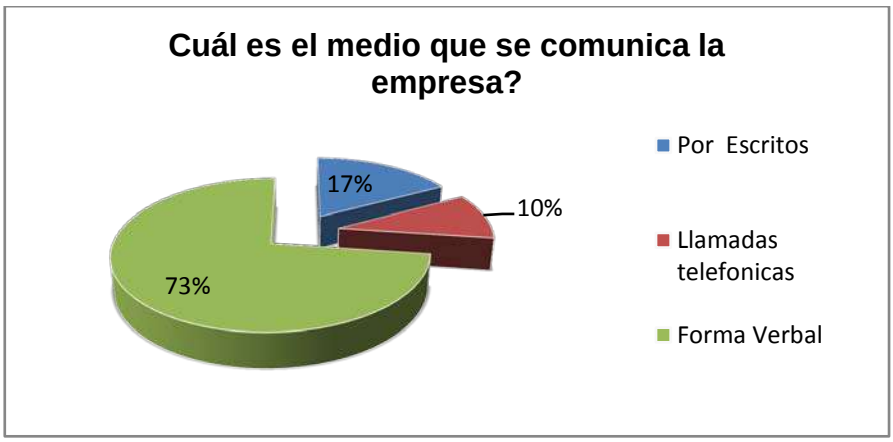
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por escrito	12	17%
Llamadas Telefónicas	7	10%
Forma Verbal	51	73%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 51 personas encuestadas que corresponden al 73% manifiestan que reciben sus órdenes de forma verbal, un 17% que es 12 personas expresan recibir sus órdenes por escritos y 7 trabajadores que es el 10% lo hacen por teléfono.

Gráfico # 10



11. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar de mejor manera sus actividades?

CUADRO No. 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	14%
NO	60	86%
TOTAL	**70**	**100%**

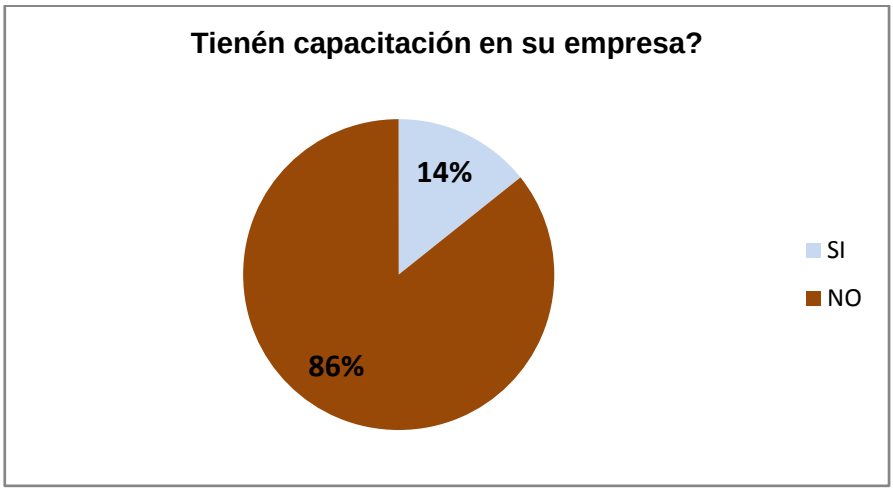
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 70 personas encuestadas el 86% manifiesta no recibir ninguna capacitación y 14% declara que si reciben.

Gráfico # 11



12. ¿Son claras las responsabilidades y deberes asignados?

CUADRO No. 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	67	96%
NO	3	4%
TOTAL	**70**	**100%**

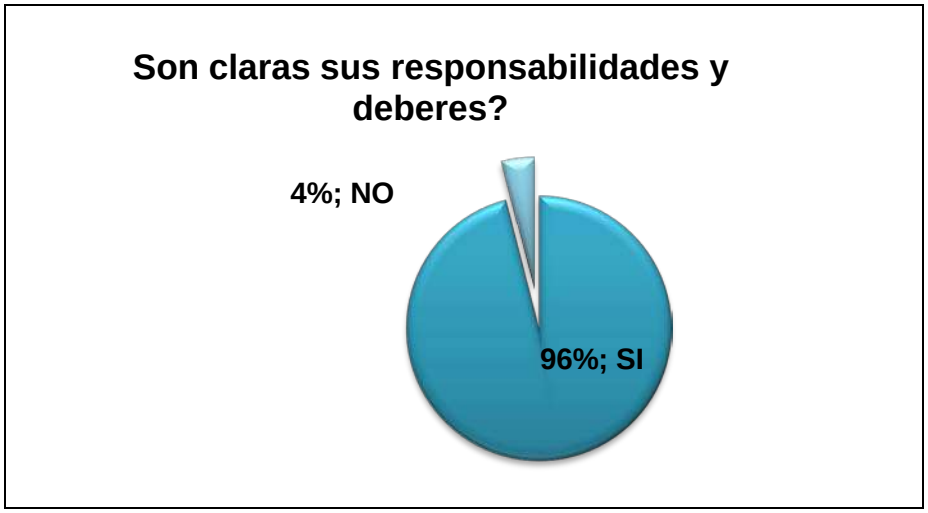
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los 70 trabajadores encuestados un 96% que es 67 personas expresan que son claras las responsabilidades y deberes asignados por parte de sus jefes superiores y 4% que son 3 trabajadores no son claros sus trabajos.

Gráfico # 12



13. ¿Existe coordinación entre departamentos?

CUADRO No. 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	79%
NO	15	21%
TOTAL	**70**	**100%**

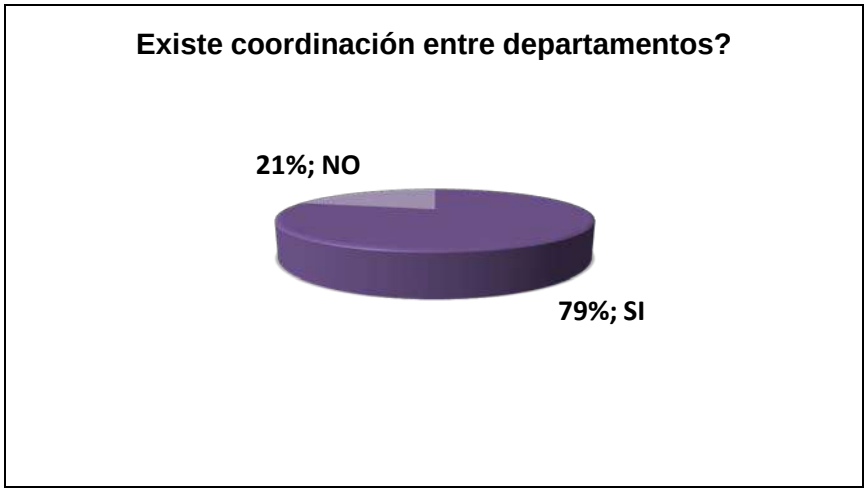
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Realizada la encuesta a 70 trabajadores un79% expresan que si hay coordinación entre departamentos y el 21% manifiestan que no hay acoplamiento entre departamentos.

Gráfico # 13



14. ¿La empresa le ha proporcionado algún tipo de motivación?

CUADRO No. 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	21%
NO	55	79%
TOTAL	**70**	**100%**

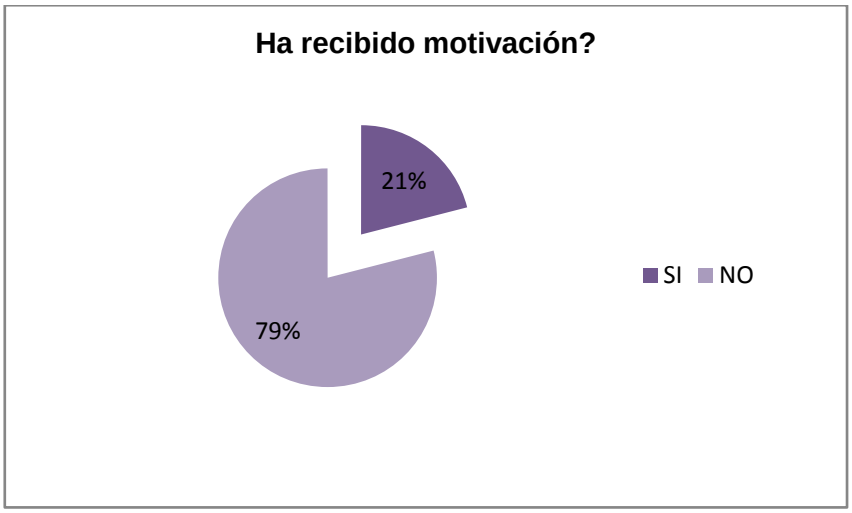
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 70 personas encuestadas, el 79% respondieron que no hay ningún tipo de motivación, mientras que un 21% manifiestan que si existe motivación.

Gráfico # 14



15. ¿En el momento de ingresar le indicaron las posibilidades de crecimiento profesional dentro de la empresa?

CUADRO No. 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	70	100%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 70 personas encuestadas que corresponden al 100% cuando ingresaron a trabajar en la empresa a ninguna le indicaron las posibilidades de crecimiento profesional que podían tener dentro de la empresa.

Gráfico # 15

16. ¿Se dotan de implementos de protección para evitar riesgos de trabajo?

CUADRO No. 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	24%
NO	53	76%
TOTAL	**70**	**100%**

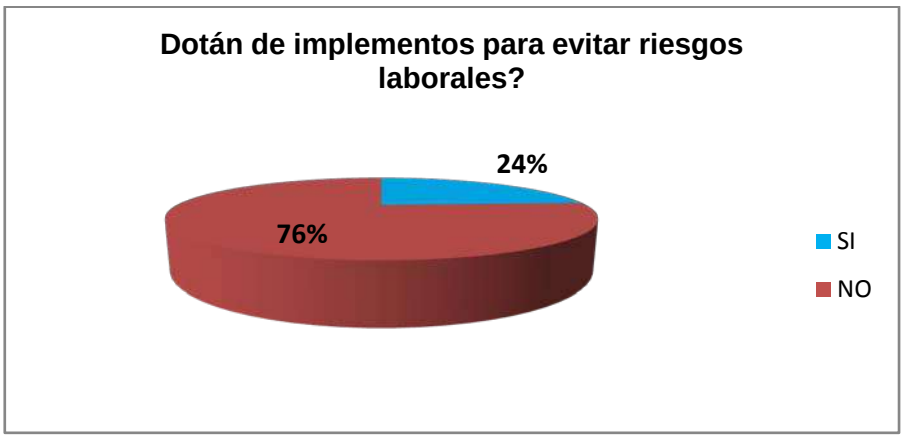
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 70 trabajadores encuestados el 76% manifiestan que no les proveen de implementos de protección para evitar accidentes de trabajo, mientras que un 24 % manifiestan que si cuentan con estos implementos.

Gráfico # 16



17. ¿Las máquinas y equipos que se utilizan en la empresa le proporcionan seguridad en la realización de sus actividades?

CUADRO No. 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	14%
NO	60	86%
TOTAL	**70**	**100%**

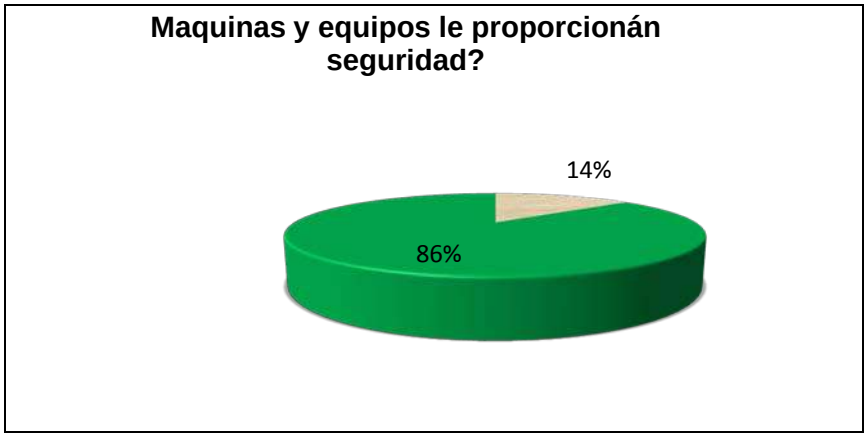
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada a 70 trabajadores el 86% manifiestan que no les proporcionan seguridad las máquinas y equipos que manipulan, mientras que un 9% expresan que las maquinas si proporcionan esa seguridad que ellos necesitan.

Gráfico # 17



18. ¿Qué tiempo labora en esta empresa?

CUADRO No. 18

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 0 hasta 1 año.	60	86%
1año en adelante	10	14%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 70 trabajadores encuestados el 86% expresan que su tiempo de labor en la empresa está en el rango de cero a un año, mientras que el 14% trabajan de un año en adelante.

Gráfico # 18

19. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

CUADRO No. 19

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Educación Básica	15	21%
Educación Media	45	64%
Tecnologías	2	3%
Educación Superior	8	11%
Cuarto Nivel	0	0%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta aplicada a 70 empleados el 64% tienen educación media y el 21% poseen educación básica, el 11% han adquirido educación superior y un 3% tienen tecnologías.

Gráfico # 19

20. ¿Con la remuneración que usted gana cubre sus necesidades, satisface sus aspiraciones y cumple sus metas?

CUADRO No. 20

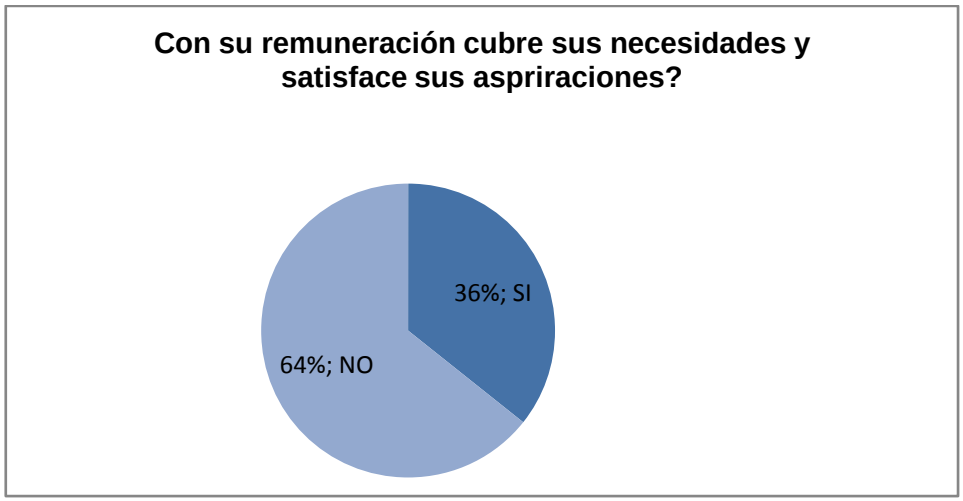
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	36%
NO	45	64%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la indagación realizada a 70 colaboradores el 64% declaran que la remuneración no cumple con el objetivo porque no les alcanza, la canasta hoy en día está muy elevada con relación a su sueldo que perciben y el 36% manifiestan que si cubren sus necesidades, satisfacen sus aspiraciones y cumplen sus metas.

Gráfico # 20



21. ¿Al momento de contratarlo recibió alguna inducción de procedimientos, normas y políticas que tiene la empresa?

CUADRO No. 21

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	62	88%
NO	8	12%
TOTAL	**70**	**100%**

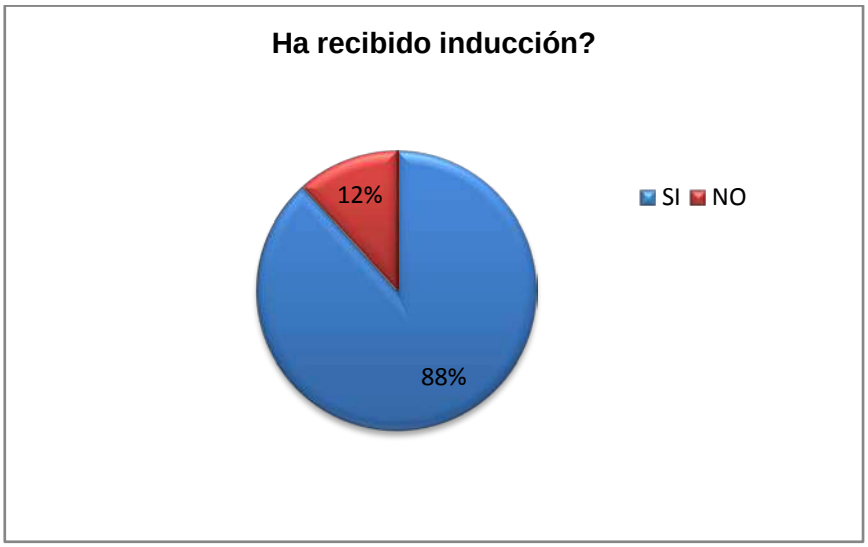
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 70 empleados encuestados un 88% manifiestan que si recibieron inducción por parte de la empresa y el 12% no han recibido la inducción en la organización.

Gráfico # 21



22. ¿Su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado en el manual de clasificaciones de puestos?

CUADRO No. 22

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	70	100%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los 70 empleados encuestados manifiestan que no conocen un manual de funciones ya que la empresa no tiene, y recomiendan que sería bueno la elaboración de este instrumento ya que es beneficio para empresa y para ellos y de esta forma desarrollar de mejor eficiencia sus actividades laborales.

Gráfico # 23

23. ¿Cuál de los valores que a continuación se indica usted práctica en la empresa?

CUADRO No. 23

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ETICA	70	100%
RESPONSABILIDAD	70	100%
TRAMPARENCIA	70	100%
HONORABILIDAD	70	100%
HONRADEZ	70	100%

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las 70 personas encuestadas que son el 100% manifiestan que todos los valores arriba indicados se practican en la empresa e inclusive algunos más.

Gráfico # 23

24. ¿Le proporciona la empresa las herramientas y materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?

CUADRO No. 24

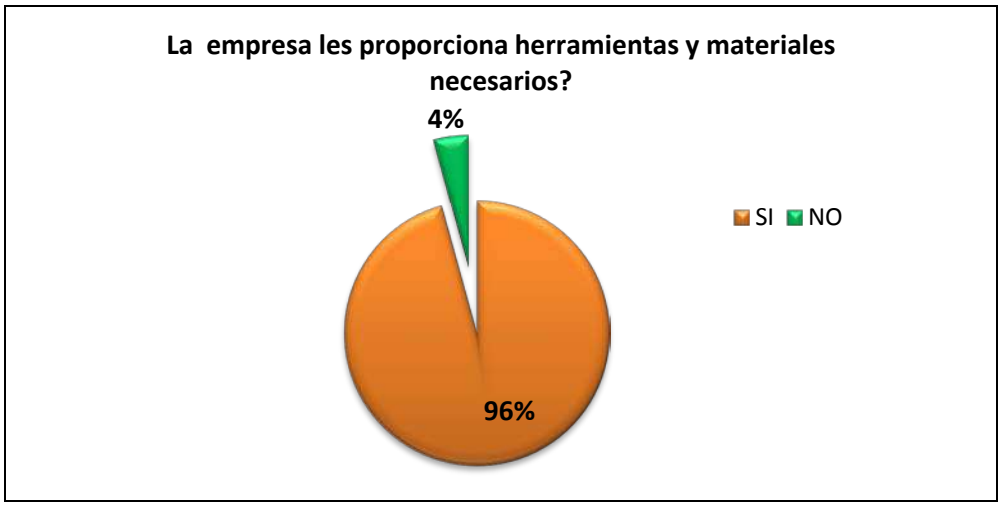
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	67	96%
NO	3	4%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los 70 colaboradores encuestados el 96% manifiesta que si les proporciona la empresa las herramientas y materiales necesarios para realizar sus labores y el 4% declara que no.

Gráfico # 24



25. ¿La empresa realiza actividades sociales y culturales en la cual usted participa?

CUADRO No. 25

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	50%
NO	35	50%
TOTAL	**70**	**100%**

FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta aplicada a los 70 trabajadores el 50%, no participan en las actividades sociales, culturales y el otro 50% si participan en actividades sociales organizadas por la empresa.

Gráfico # 25

26. ¿Los ambientes laborales son funcionales y permanecen limpios?

CUADRO No. 26

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	93%
NO	5	7%
TOTAL	**70**	**100%**

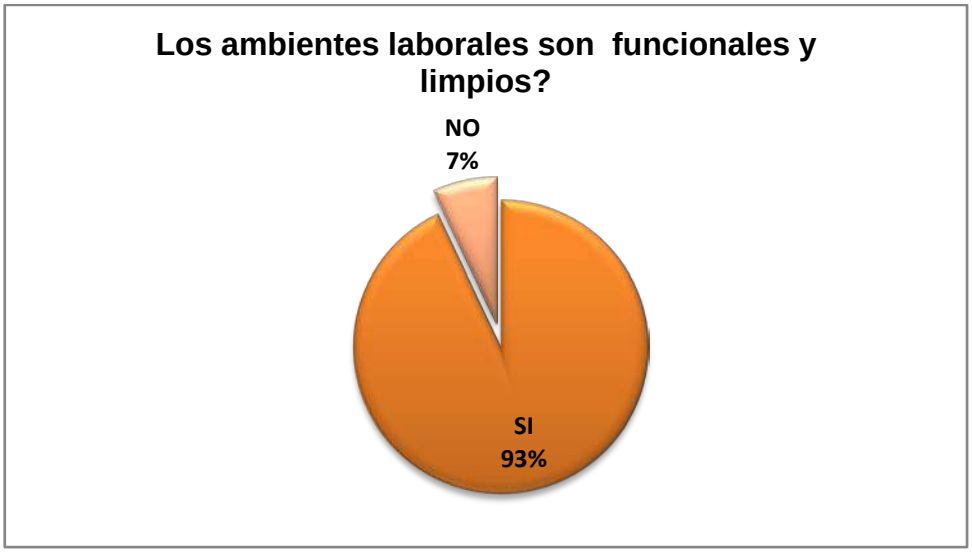
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta aplicada a los trabajadores el 93% manifiestan que si son los ambientes funcionales y limpios y el 7% dicen que no son limpios y falta higiene.

Gráfico # 26



27. ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?

CUADRO No. 27

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	67	96%
NO	3	4%
TOTAL	**70**	**100%**

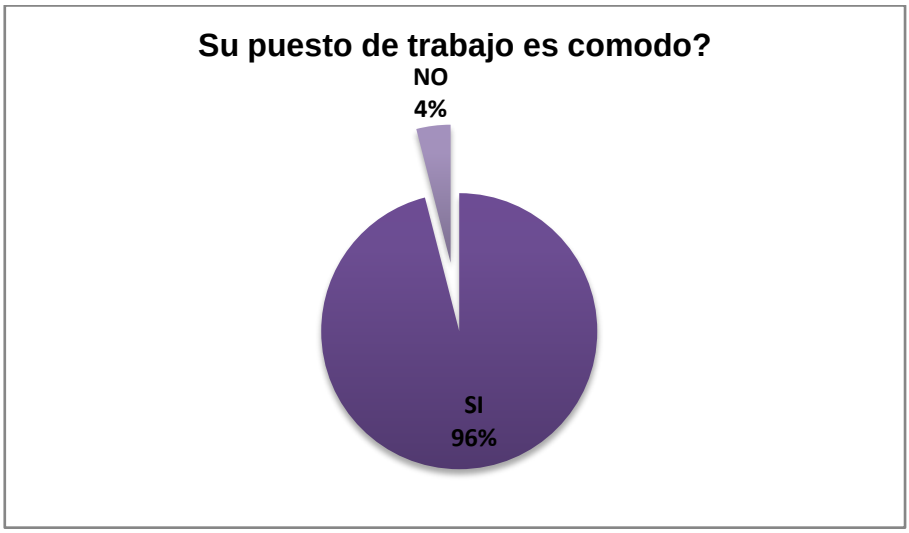
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada a 70 personas un 96% expresa que el puesto de trabajo es muy cómodo y acogedor y el 4% manifiestan que no están cómodas porque sus puestos de trabajo son muy oscuros y necesitan de luz.

Gráfico # 27



28. ¿Usted considera estar preparado para desarrollar eficientemente su trabajo?

CUADRO No. 28

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	67	96%
NO	3	4%
TOTAL	**70**	**100%**

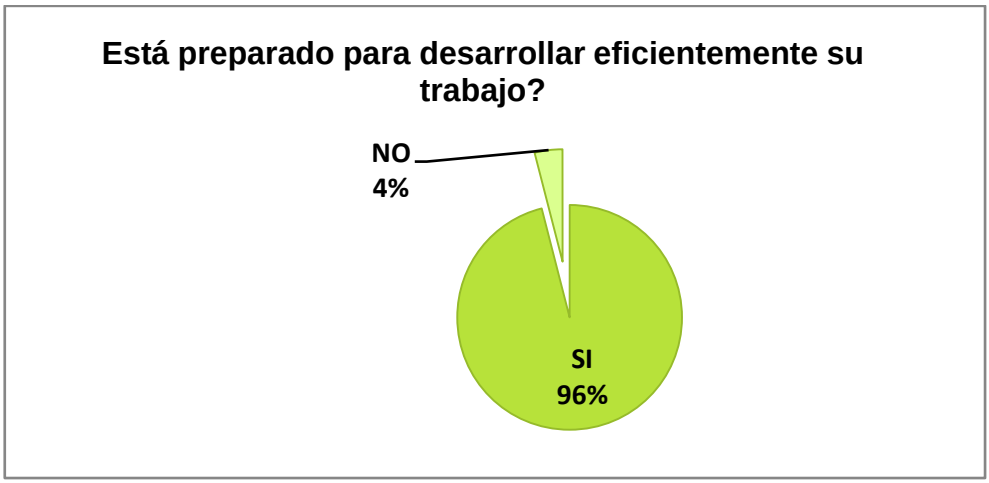
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los 70 empleados encuestados el 96% aclaran que si consideran estar preparados para desarrollar su trabajo mientras que el 4% expresan no estar preparados.

Gráfico # 28



29. ¿La atención de usted al cliente como la califica:

CUADRO No. 29

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	65	93%
Muy Buena	3	4%
Buena	2	3%
Pésima	0	0%
TOTAL	**70**	**100%**

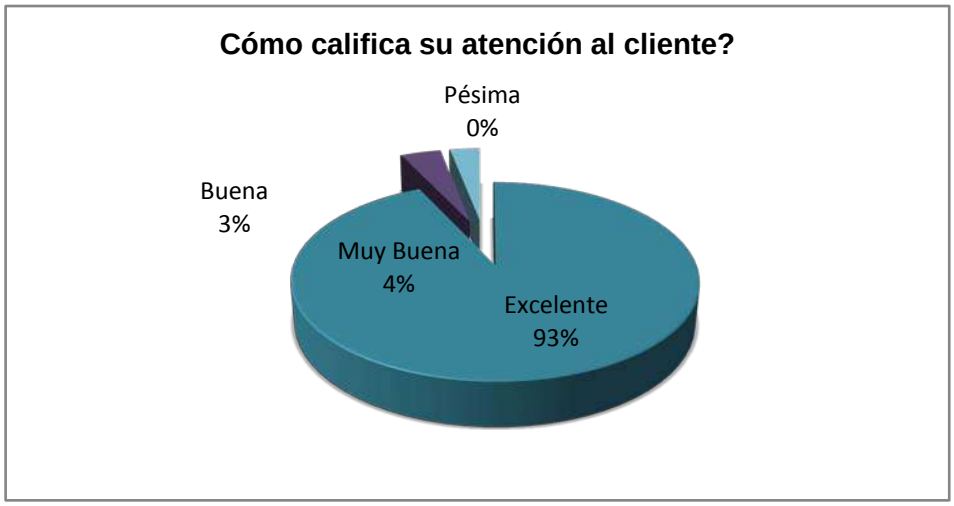
FUENTE: Encuesta a Empleados

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los 70 empleados encuestados un 93% manifiestan que la atención de ellos hacia el cliente es excelente y 4% dicen que es muy buena mientras que el 3% explican que es buena.

Gráfico # 29



30. ¿Si usted fuera Gerente que cambios daría a la empresa?

CUADRO No. 30

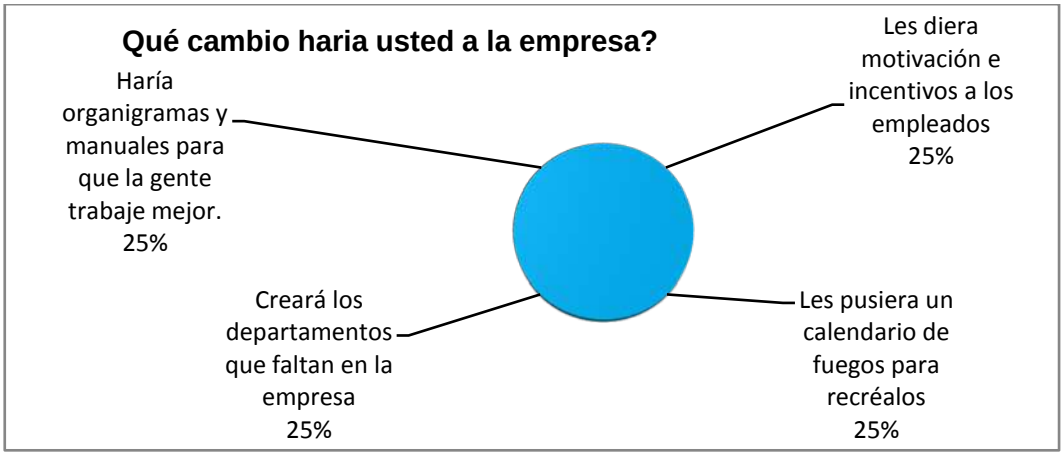
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Les diera motivación e incentivos a los empleados	70	100%
Les pusiera un calendario de juegos para recrearlos	70	100%
Creará los departamentos que faltan en la empresa	70	100%
Elaboraría organigramas y manuales para que la gente trabaje mejor.	70	100%

FUENTE: Encuesta a Empleados
ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Todos los trabajadores encuestados manifiestan que si ellos fueran gerentes harían cambios a su empresa como son: Dar motivación e incentivos a los empleados, realizaría un calendario de juegos para recrearlos, creará los departamentos que faltan en la empresa, elaboraría organigramas y manuales para que la gente trabaje mejor.

Gráfico # 30



CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA POLLOS SANDI PARA DETERMINAR LA DIRECCION Y LIDERAZGO.

1. **Cómo actúa cuando en su empresa la productividad desciende:**
   Me mantengo dispuesto para discutir la situación.

2. **Cuando la productividad aumenta:**
   Los motivo y les doy premios

3. **¿Se delega la autoridad a los mandos medios de la empresa?**
   SI

4. **Cuando los empleados no pueden resolver un problema:**
   Hago que juntos solucionemos el problema bajo mi supervisión.

5. **Cuando hay que hacer un cambio en el trabajo:**
   Anuncio los cambios y superviso su cumplimiento.

6. **Cuando hay que redefinir las metas y funciones:**
   Las redefino y vigilo que se lleven a cabo.

7. **Cuando hay conflictos en el grupo de trabajo:**
   Intervengo e impido que la situación afecte la realización de la tarea.

8. **Cuando tengo conflictos con mis colaboradores:**
   Actúo con mano dura e impongo mi opinión.

9. **Cuando hay que tomar decisiones:**
   Las tomo usando mi criterio y responsabilidad.

10. **Cuando se presentan situaciones tensas en el trabajo:**
    Busco otras opiniones y las incorporo a mi criterio.

11. **¿Cómo define el estilo de liderazgo que se ejerce en la empresa?**
    Autoritario

12. **¿Los comentarios y recomendaciones de los clientes son tomados en cuenta para mejorar?**
    SI

13. **¿Qué está por hacerse en la empresa?**

    Implementar un departamento de recursos humanos, crear instrumentos de apoyo para los trabajadores, reajustar algunos departamentos como como las bodegas.

14. **¿Qué se ha hecho para mejorar en la empresa?**

    Inculcar lo que tiene la empresa y motivar, capacitar más a los empleados y traer nueva maquinaria especializada para producir más rápido el pollo a la brasa.

FACTORES EXTERNOS

Factor Político.-Este factor establece reglas del juego en el que se desenvuelve la empresa, el estado interviene en la economía de un país, mediante la política monetaria y fiscal así como las regulaciones de algunos sectores como el laboral (contratación, salarios mínimos, derechos, obligaciones del trabajador como del empresario) y los mercados financieros. Además el gobierno crea y mantiene las empresas públicas con lo que distorsiona claramente el principio de libre competencia.

Entre las decisiones gubernamentales está la afiliación de los empleados al seguro social, dar vacaciones anuales los cinco primeros años de 15 días y pasado del quinto año un día adicional más hasta llegar al 30 de fin de mes, libertad para decidir fondo de reserva si recibe pago directo o lo acumula ahí, pago de remuneración básica y pago del décimo cuarto calculado en base a la remuneración básica, creación de una guardería en la empresa en caso de que haya más de 100 trabajadores, y utilización obligatoria de gas industrial en empresas productoras.

Factor Económico.- El aspecto económico juega un papel importante en todos los negocios, ya sea por el servicio que la población desea y su poder adquisitivo. Este factor comprende varios aspectos entre los cuales tenemos: las tasas de interés, variaciones en la inflación, disminución en las remesas, índices del mercado laboral, limitación en las importaciones y elevados pagos de impuestos.

Factor Social.- Las sociedades son complejas y heterogéneas, algunas partes de la geografía tienen diferentes estilos de vida, gustos, costumbres y comportamientos distintos al resto de la sociedad, es por esto que la empresa que quiera adaptarse perfectamente a este entorno debería dirigir a sus colaboradores al igual que los diferente tipos de bienes y servicios que ofrece de acuerdo a la zona en la que se encuentren ubicados o en la que se trate de comercializar productos o servicios.

Los componentes de una sociedad comparten una serie de valores y creencias, algunos de ellos son irrelevantes para una empresa, otros repercuten en su forma de actuar. La forma en que la sociedad contempla la actividad empresarial produce consecuencias en la actividad real de las organizaciones.

Factor Tecnológico.-La innovación de la tecnología es el empleo de la ciencia y la técnica en relación al campo y la producción de bienes y servicios, es un factor determinante de la capacidad competitiva de la empresa. Hoy en día la ciencia acelerado el crecimiento tecnológico tanto en las computadoras, la comunicación satelital y electrónica como en los diversos sistemas de ayuda operativas en las actividades de las empresa, esto ha modificado substancialmente la velocidad del progreso.

Factor Clientes.- Son todas las personas que de una u otra forma buscan la manera de satisfacer su necesidad en la compra de un producto o adquirir un servicio. Los clientes de POLLOS SANDI S.A. están conformados específicamente por las familias lojanas o por clientes ocasionales que estén de visita en nuestra ciudad.

Factor Competencia.- POLLOS SANDI S. A. emprende este mega proyecto en la ardua tarea de competir con empresas de una larga trayectoria de posicionamiento en el mercado, como son: PAVI POLLO, POLLOS GUSY, POLLOS EL REY, POLLOS RIKY, POLLOS MORLACOS y POLLOS A LA BRASA y muchos otros, al igual que burgueres y centros de comida rápida en general, para lo cual la empresa debe consolidar su personal a través de capacitaciones que les permita conocer claramente la misión, visión y valores de la empresa y de esta manera proporcionar un servicio eficiente a sus clientes.

Factor Proveedores.- Actualmente LA EMPRESA POLLOS SANDI cuenta con una serie de proveedores para el abastecimiento de productos de comercialización y materiales necesarios para gastos de producción y operatividad administrativa son:

- POLLOS CEVAS
- PIN POLLO
- ROMAR
- COMERCIAL DE PRODUCTOS MASIVOS AL POR MAYOR Y MENOR DOÑA MARCIA
- INAPESA S.A.
- AZUCARERA MOTERREY S.A.
- DISTRIBUCION ANIVAL S.A.
- DISTRIBUIDORA DE ARROZ SAN MATEO.
- Y algunos comerciantes minoristas de frutas, verduras y legumbres que permiten a la empresa ofrecer productos de calidad.

En lo que se refiere a proveerse del talento humano, sus principales proveedores son los diferentes centros de educación superior e institutos tecnológicos.

FACTORES INTERNOS

Son aquellos sobre los cuales los directivos y funcionarios de la empresa pueden direccionar o ejercer una política concreta, entre los principales tenemos:

Área Administrativa

Tiene como función general la planificación, organización, supervisión, evaluación, seguimiento y coordinación de la gestión del talento humano y empresarial, que aplica el GERENTE Ingeniero Feliciano Asanza en cierta manera ha logrado que la empresa se mantenga en el mercado a través de su buena gestión y manejo del recurso humano que labora en dicha empresa. Ya que es la persona encargada de contratar con el personal que requiere la organización. El proceso administrativo aplicado por el gerente de la empresa no es el más eficaz, puesto que no cuenta con instructivos como: manuales de bienvenida, funciones, procedimientos y seguridad, al igual que planes de

capacitación, debidos a la falta de interés o falta de asesoría por profesionales especializados en la materia.

La comunicación entre gerente, jefes departamentales y empleados de la empresa no es la más accesible ya que como gerente y propietarios trata de imponer sus decisiones e ideologías y no da lugar a que sus empleados mencionen nuevas opiniones que fortalezca la gestión administrativa.
Algo importante de recalcar de la gestión administrativa del gerente es que brinda todos los beneficios amparados por la ley, que en cierta forma proporciona al empleado motivación laboral.

En el nivel auxiliar encontramos a la **Secretaria General** la cual cumple funciones básicas del puesto y las impartidas por su jefe inmediato de forma verbal, está encargado de preparar las actas y resoluciones de la Junta de Accionistas y suscritas con el Gerente, mantener un archivo actualizado de las resoluciones e informar a los jefes departamentales competentes. Este puesto no cuenta con las técnicas de organización, manual de bienvenida, funciones y plan de capacitación.

La **Asesoría Jurídica** de la empresa le corresponde al Dr. Julio Chuncho, el mismo que presta sus servicios cuando la empresa así lo requiera.
Un punto importante que cabe resaltar en este diagnóstico es que la empresa no cuenta con el departamento de **recursos humanos** el cual administre correctamente el talento humano con el cual cuenta actualmente la empresa.

Departamento Financiero.- Planificar, organizar, ejecutar, controlar y coordinar el sistema contable de la empresa, realiza estados financieros y administra adecuadamente los recursos monetarios de la empresa.Este departamento comprende contadora, auxiliar de contabilidad los cuales están encargados de administrar los recursos materiales y económicos que en cierta manera han ayudado a mejorar el grado de eficiencia y efectividad en las funciones básicas de la empresa.
En esta área cabe indicar que no se han realizado presupuestos para financiar capacitaciones ya que no es tomado como un punto importante para la empresa.

Cabe mencionar que los puestos de este departamento no cuentan con manual de bienvenida, funciones que les permita tener un buen desenvolvimiento en sus funciones encomendadas.

Departamento de Compras.- Es el área que se encarga de abastecer con una variedad de productos las bodegas de una respectiva empresa, al igual que el encargado de negociar los mejores precios y formas de pagos que beneficien la estabilidad de la organización.

Este departamento se encuentra estructurado por bodegas 1ª PLANTA y 2ª PLANTA las actividades realizadas por ambas partes son las de contactar a proveedores que abastezcan a los POLLOS SANDI S. A. con productos de calidad y precios negociables, teniendo como obstáculo principal la falta de negociación y la falta de expansión de créditos o convenios de venta por parte de los proveedores por el incumplimiento de los pagos de la empresa a los mismos.

Departamento de Ventas.- El área de ventas está en la posibilidad de acceder al mercado y trabajar con clientes con alto potencial de decisión, el vender un producto exige mejorar la imagen del servicio como de la empresa.

Este departamento comprende al jefe de ventas, vendedores, de acuerdo a la encuesta realizada se pueden identificar varios aspectos que limitan el desenvolvimiento de las actividades en dichos cargos, la falta de un adiestramiento o capacitación a los vendedores para saber llegar al cliente y convencerlo son puntos claves en los cuales la empresa debería invertir ya que de ello depende la solvencia económica de la misma.

La inadecuada inducción de personal en esta área no permite el compromiso de los empleados con la empresa ya que no tienen claro las metas, por lo que es necesario la elaboración de los manual de bienvenida.

Departamento de Producción.- Es el área de administración cuida de los recursos físicos y materiales de la empresa con los cuales se realiza el proceso productivo. Consiste en administrar el proceso de convertir los insumos en los productos deseados. Este proceso se compone de la planeación, organización y el control. Este departamento comprende los servicios de restaurant, preparación

y cocidos de carnes, el mismo que presenta algunas dificultades en la operatividad de sus funciones, puesto que no cuentan con un manual en el cual estén explicitas las normas de seguridad y precaución en materiales a utilizar, como en toda actividad que esté involucrada la producción de productos comestibles se debe tener en cuenta la presentación y la higiene de las instalaciones del personal que labora en la empresa.

Departamento de Operaciones.- Es el encargado de monitorear todas las actividades que se realizan en la empresa de acuerdo a la actividad comercial a la que se dedique. En él se encuentran los cargos de digitación, inventarios, bodega primera y segunda planta, servicios generales y seguridad, delimitando algunos obstáculos como la falta de instructivos: manual de bienvenida, funciones, procedimientos y seguridad e higiene, al igual que los planes de capacitación, lo cual impide que desarrollen sus actividades eficazmente. Evidenciando falencias tenemos en el puesto de seguridad, ya que constantemente se observa faltantes de productos por lo cual se debería incrementar mayor barreras de seguridad, personal encargado de supervisar con sus respectivos materiales y equipos de seguridad de cada sección que comprenden el Pollos Sandi.

DEPARTAMENTO DE CAJAS

Este departamento comprende supervisión de cajas, cajeras, y servicio al cliente, en el ámbito de este departamento se deberían incrementar asesoría especialmente a los cajeras en agilizar el proceso del cobro de los productos, en atención al cliente es una de las partes más importantes de la empresa, ya que es la primera persona que ofrece el saludo de bienvenida a los clientes por tal motivo debe ser una persona con don de gente y facilidad de palabra.

Para ayudar al mejoramiento del desempeño de estos cargo de acuerdo al diagnóstico realizado se ha logrado identificar que la empresa carece de herramientas indispensables para el desarrollo de sus actividades tales como: Manual de Bienvenida, Manual de Funciones, Manual de Procedimientos y Manual de Seguridad e Higiene Industrial, ya que los manuales de organización constituyen el ordenamiento metódico de las reglas que deben seguirse para la

realización de la rutina administrativa en cada departamento. Pero como las actividades administrativas van evolucionando, los procedimientos son remplazados por otros más eficaces, por lo que deben ser actualizados de acuerdo a las resoluciones directivas.

A) DIAGNÓSTICO 1.

CULTURA ORGANIZACIONAL

En el diagnóstico realizado sobre la cultura organizacional se encontró que los 70 colaboradores encuestados contestaron a las preguntas 1 y 2 sí estar comprometidos con su trabajo, la mayoría que es el 97% y quien toma las decisiones en la empresa es el gerente; ya que es de esta forma como actúa en esta empresa entendida la cultura organizacional como una suma determinada de valores y normas que son compartidos por empleados, grupos y a su vez controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la institución es lo que se ha logrado determinar sobre este punto.

B) DIAGNÓSTICO 2.

CLIMA LABORAL

Luego de las encuestas aplicadas a los empleados de la empresa Pollos Sandi, sobre el clima laboral, se diagnosticó según las preguntas 3, 5, 7, 26 y 27 donde manifiestan que están satisfechos de pertenecer a esta empresa y se sienten orgullosos de formar parte de ella, con relación a sus puestos la institución presta todas las condiciones necesarias para el desarrollo de sus actividades son muy limpios, cómodos, con ambientes acogedores y están preparados por su experiencia adquirida por el transcurso del tiempo que han laborado para dar toda su capacidad tanto como física, psicológica e intelectualmente y en la pregunta 6 expresan el 97% que son 68 personas que nunca son tomadas en cuenta sus comentarios e iniciativas por sus superiores y por último los 70 colaboradores que es el 100% comenta que sus puestos no son lo suficientemente valorados porque no hay manuales de ninguna clase que les permita realizar sus trabajos de manera eficiente y con eficacia.

C) DIAGNÓSTICO 3.

DIRECCIÓN Y LIDERAZGO

Realizada la entrevista al gerente indica que los empleados no son tomados en cuenta como parte de la empresa, que son solo para cumplir sus obligaciones que les asignan a cada uno y están frente a un jefe de liderazgo autoritario,innovador, visionario, con pasión y su direccionamiento es claro porque planifica, organiza, motiva, manda, ejecuta, coordina y controla la asignación de tareas y en hacer cumplir los objetivos y metas que se ha propuesto para la empresa.

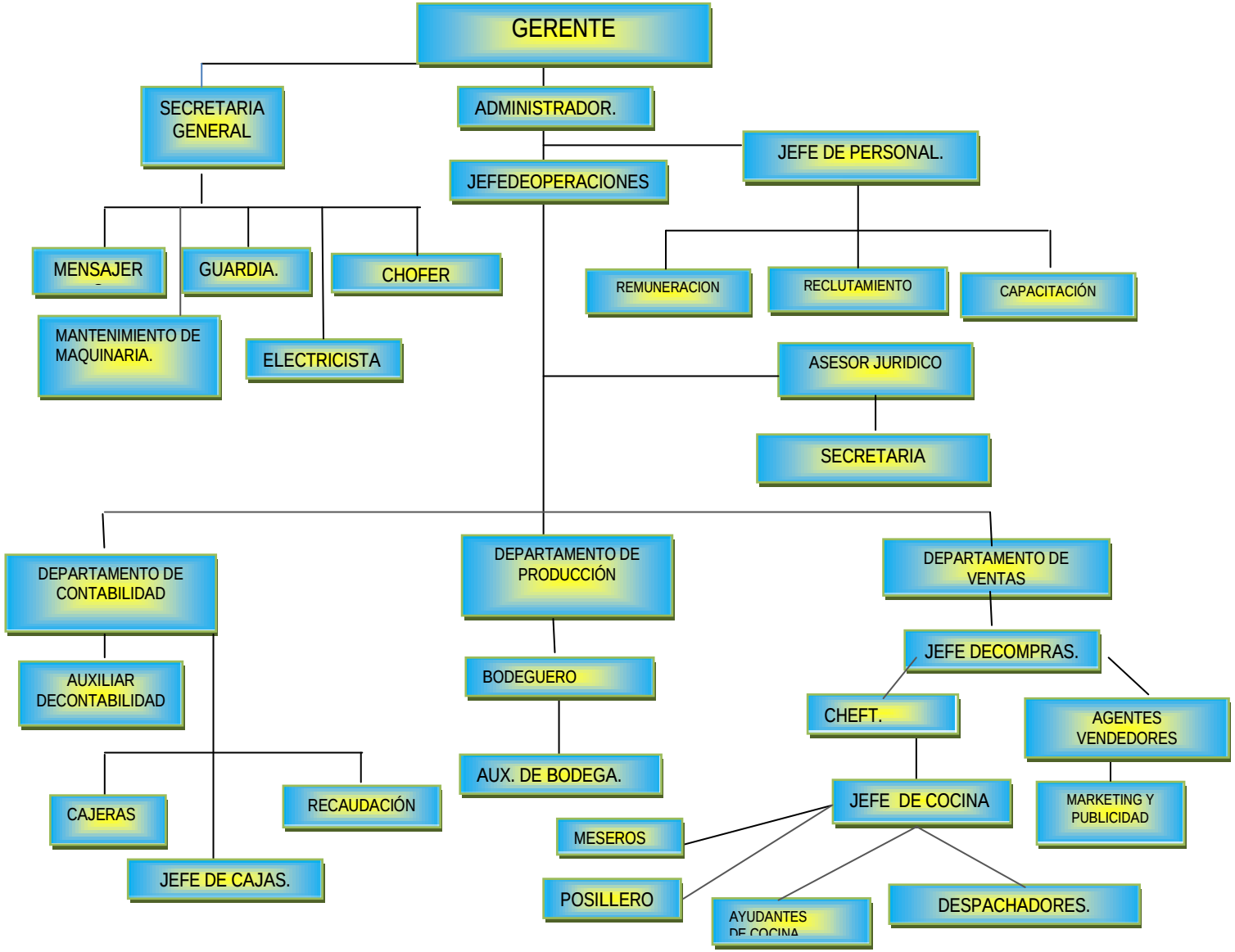
D) DIAGNÓSTICO 4.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA "POLLOS SANDI S. A."

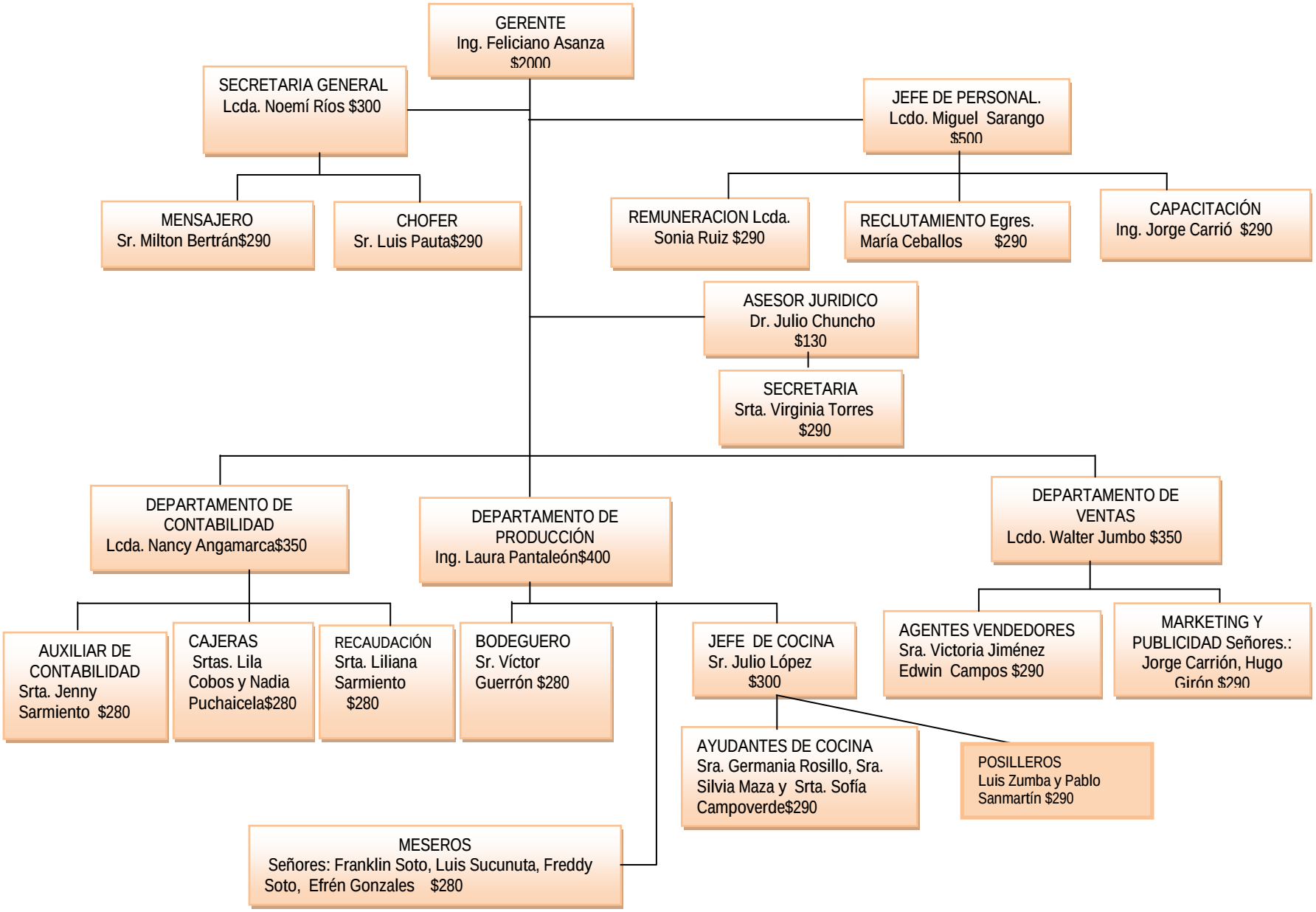
Hoy en día al Talento Humano se lo reconoce como el factor primordial que conduce al logro de altos niveles de eficiencia y eficacia.

En nuestra ciudad la mayoría de las empresas surgen por la decisión de ciertos inversionistas que toman como punto de partida realizar una actividad productiva, sin que para ello cuenten con estudios que respalden dicha decisión y consecuentemente se desenvuelven de forma empírica, que no les permite una gestión exitosa, más aun cuando el Talento Humano representa el Recurso más importante e indispensable dentro de la empresa

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL *GENERAL DE LOS POLLOS SANDI S.A.*



ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA EMPRESA



MISIÓN

"COMERCIALIZAR TODO TIPO DE POLLOS A LA BRASA EN ESQUISITOS PLATOS FINOS Y ESPECIALES EN LAS MARCAS MAS RECONOCIDAS CON EFICIENCIA Y RESPONSABILIDAD CONTRIBUYENDO DE ALGUNA MANERA AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE LOJA Y DE SU CANTON LOJA."

VISIÓN

"EN EL 2012 CONVERTIRSE EN UNA EMPRESA LIDER EN LA COMERCIALIZACIÓN DE TODO TIPO DE SERVICIOS EN POLLOS A LA BRASA PARA LOS CLIENTES Y LA SOCIEDAD EN GENERAL, A PRECIOS ASEQUIBLES PARA SATISFACER DE MEJOR MANERA LAS EXIGENTES NECESIDADES DE LOS CLIENTES, PRESTANDO UN SERVICIO RESPONSABLE, CON CALIDEZ Y RESPETO".

DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA

POLLOS SANDI S. A. PERIODO 2012 – 2013

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

- Ing. Feliciano Asanza
- Sra. Carmita Ortiz
- Srta. Maritza Asanza Ortiz.

PRESIDENTE

- Sra. Maritza Asanza Ortiz

GERENTE GENERAL

- Ing. Feliciano Asanza

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

SECRETARIA GENERAL

- Lcda. Noemí Ríos

ASESOR JURIDICO

- Dr. Julio Chuncho

CONTADOR GENERAL

- Lcda. Nancy Angamarca

JEFE DE COMPRAS

- Ing. JhonAsanza Ortiz

JEFE DE VENTAS

- Lcdo. Walter Jumbo

SUPERVISORA DE CAJAS

- Sra. Maritza Asanza Ortiz

JEFE DE CAJAS

- Sr. Jandry González

JEFE DE OPERACIONES

- Ing. Laura Pantaleón

JEFE DE COCINA

- Sr. Julio López

CREDITOS Y CONVENIOS

- Sra. Irene Elizabeth Petroff
-

En la empresa "Pollos Sandi S.A." no se cuenta con un Departamento de Recursos Humanos, razón por la cual el personal que labora en dicha empresa es considerado como un recurso netamente de producción.

Al no existir un Departamento RR.HH. el gerente asume las funciones del mismo, en la empresa en estudio, la admisión de personal se realiza de la siguiente manera:

RECLUTAMIENTO

El reclutamiento de personal está orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar dentro de la empresa un puesto de trabajo y dicha actividad es realizada mediante:

- Hojas volantes
- Anuncios (radio, televisión, prensa escrita).

SELECCIÓN

El gerente al asumir el puesto de jefe del departamento de RRHH cuenta con la tarea de seleccionar al personal más idóneo de entre los posibles candidatos para

ocupar un puesto de trabajo dentro de la empresa dicha selección está basada en un análisis de :

- ✓ Hoja de Vida
- ✓ Entrevista
- ✓ Pruebas o Test
- ✓ Investigaciones
- ✓ Examen Médico

CONTRATACIÓN

Esta actividadse da luego de que el personal ha sido seleccionado, en donde se explican las condiciones en las cuales se basa su contrato, como por ejemplo:

- Sueldo
- Vacaciones
- Actividad a desempeñar
- Horarios de trabajo, etc.

INDUCCIÓN

Está basada en una reseña histórica que habla desde los inicios en que empezó a funcionar la empresa hasta la actualidad y de cómo está estructurada, además de dar a conocer la misión y visión de la misma.

CAPACITACIÓN

La empresa está empeñada en que permanente su personal sea capacitado mediante charlas, cursos, letreros, etc. Para el buen manejo de los alimentos elaborados que van hacer expendidos al público.

g.- DISCUCIÓN

PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

MANUAL DE BIENVENIDA

"El acto creativo que prospera en un ambiente de estimulación mutua, retroalimentación y crítica constructiva, es una comunidad de éxito y

POLLOS SANDI S.A.

Junto a la Familia Lojana

CONTENIDO

1. Palabras de bienvenida
2. Historia de la empresa
3. Misión
4. Visión
5. Valores
6. Políticas
7. Imagen Corporativa
8. Organigrama
9. Directorio y Funcionarios

BIENVENIDA

El presente Manual de Bienvenida ha sido elaborado pensando en ti, para que te integres a este grupo de trabajo conocido como POLLOS SANDI S.A.

Este folleto tiene la finalidad de que conozcas la empresa en la que laboras, ya que es nuestra intención que el conocimiento de la empresa más tu compromiso en este tu nuevo empleo, sean el punto de partida para que te sientas parte de esta institución y tengas las bases para el adecuado desempeño de tu trabajo. Durante los próximos días aprenderás sobre: quiénes somos, qué hacemos, y cuáles son los servicios que les ofrecemos a todos los empleados y clientes.

Desde ahora y durante tu estancia en ella, tendrás el compromiso de cumplir con tus obligaciones laborales y de desarrollar tu máximo esfuerzo para que junto al que hace la organización, logremos un óptimo desempeño de nuestras actividades, así como tu óptimo desarrollo personal en este nuevo centro de trabajo.

De esta manera te pedimos que te sientas a gusto y entusiasta, y que leas con atención y por completo el presente Manual que constituye tu primera capacitación para el trabajo dentro de la empresa POLLOS SANDI S. A.
}
Tenemos programado que al ingresar a tu puesto tengas una adecuada inducción; esperamos que tengas la suficiente confianza y libertad de preguntar cuantas veces sea necesaria para aclarar tus dudas.

"El acto creativo que prospera en un ambiente de estimulación mutua, retroalimentación y crítica constructiva, es una comunidad de éxito y creatividad."

BIENVENIDO!!!

HISTORIA

La **Familia Asanza Ortiz** empieza su actividad empresarial el 20 de Agosto del 1992, con el nombre Burger y después de poco tiempo deciden cambiar su imagen y su nombre por el de **SANDI** que es una palabra latina que significa "SAMBI," el cual es dedicado a un pueblo perteneciente a Loja.

Así es como sus propietarios lo inician con la inversión de 30.000 sucres en ese tiempo y con una infraestructura de 4 pisos de los cuales dos brindan el servicio de pollos a la brasa para de esta forma dar un excelente servicio a sus clientes con un ambiente acogedor, brindar un producto de calidad y ser uno de los primeros a nivel local y así es como sirve la empresa por 20 años a la ciudadanía lojana.

E l año 2001 incrementan su inversión con la compra de terrenos del señor Burneo. De dicada al servicio al cliente y prestación de servicios y es cuando toma su nombre de sucursal de pollos Sandi de la calle Mercadillo, donde a través de un estudio de factibilidad les permitió involucrarse en la venta de pollos asados y comida rápida, donde toman la decisión de crear un restaurant de pollos a la brasa, con el firme propósito de hacer empresa, contribuir con el ornato y sobre todo con el desarrollo económico de nuestra querida Loja

Para fines específicos y conforme lo estipulado en el Art. 92 de la Ley de Compañías la empresa se denominara:

"POLLOS SANDI S. A."

El 8 de marzo del 2001 la empresa POLLOS SANDI S.A. abre sus puertas al público en general con el fin de brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes lojanos.
Su moderno diseño arquitectónico, su imperiosa y lujosa estructura, acompañado de un ambiente tranquilo y agradable rodeado de un paisaje natural, frondosos árboles, amplias avenidas, y veredas decorativas hacen de esta empresa un atractivo turístico y de entretenimiento familiar

La empresa POLLOS SANDI S. A. es una empresa dedicada a la elaboración de pollos a la brasa y comida rápida con una gran variedad de platos para el paladar lojano y la atención al cliente, así como la prestación de servicio de restaurant en diferentes sucursales, siempre pensado en la comodidad que se pueda proporcionar a toda la familia lojana.

MISIÓN

Somos una organización comprometida con la satisfacción de nuestros clientes, que produce pollos asados y comida rápida, ofreciendo variedad, excelente calidad y un servicio de calidez familiar.

VISIÓN

Para el año 2018 ser una empresa líder en el mercado de la ciudad de Loja, buscando la satisfacción y bienestar de nuestros clientes, a través de productos de óptima calidad, garantizados y a precios económicos con un personal altamente capacitado.

VALORES DE LA EMPRESA

- **Orientación hacia las personas.**Porque personas satisfechas generan clientes satisfechos.

- **Orientación hacia los consumidores.** Son la fuente de todos nuestros ingresos.
- **Efectividad.** Todos debemos ser capaces de generar resultados.
- **Creatividad.** Debemos ser los principales agentes del cambio
- **Austeridad.**Todos somos la empresa y por lo tanto debemos vigilar y controlar gastos superfluos e innecesarios.

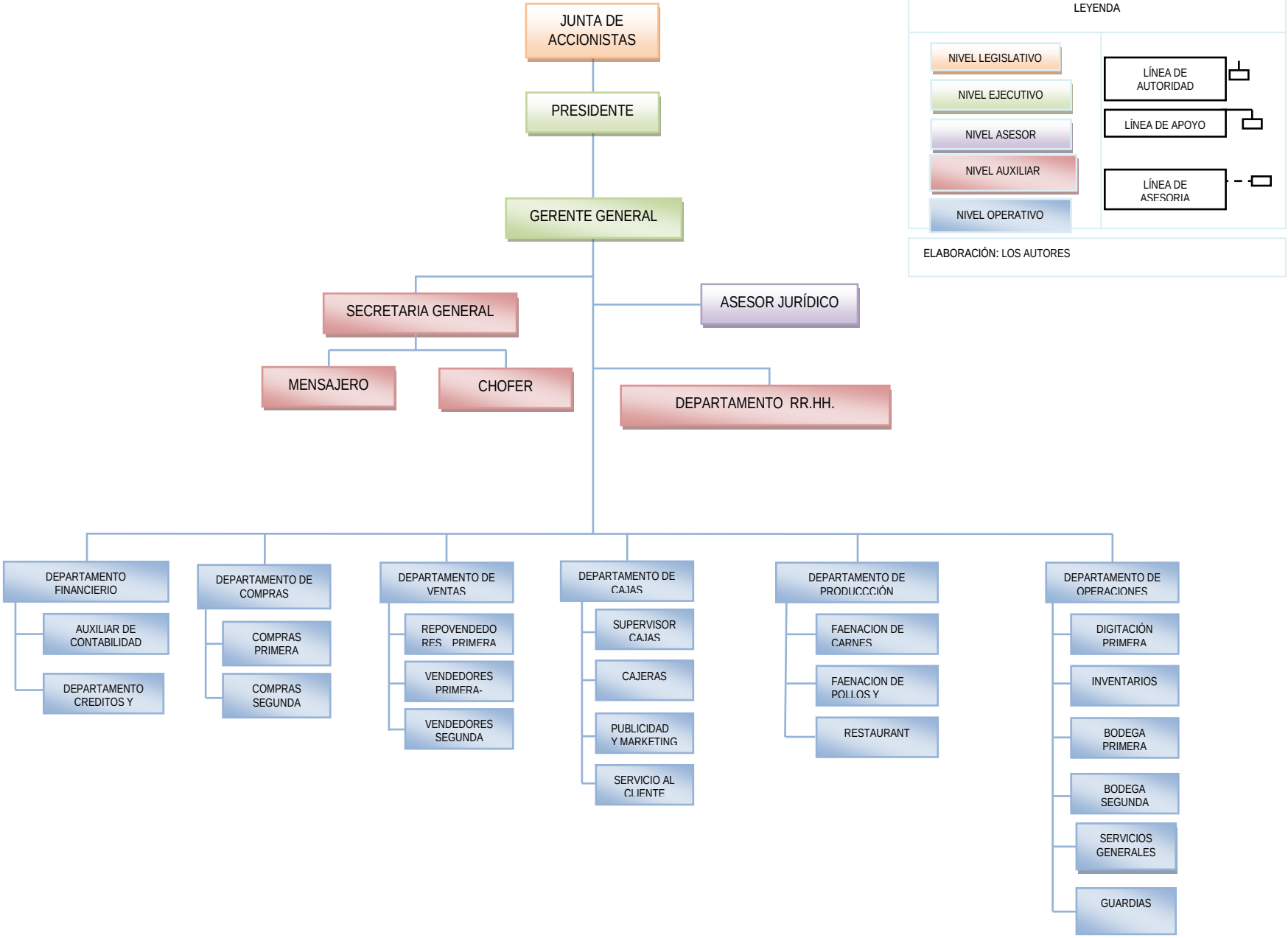
POLÍTICAS

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales para los trabajadores, clientes y propios de la organización.
- Garantizar la satisfacción del cliente mediante la prestación de productos de calidad.
- Establecer un sistema de gestión de calidad, basado en procesos que contribuyan al mejoramiento de las actividades.
- Promover el desarrollo del talento humano para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Desarrollar relaciones mutuamente benéficas con los proveedores, garantizando la calidad y suministros de servicios.
- Asegurar la permanencia de la organización en el mercado, garantizando su solidez económica y social.

IMAGEN CORPORATIVA

- POLLOS SANDI se basa en estrategias de marketing, con el fin de aumentar sus clientes.
- POLLOS SANDI ofrece un ambiente agradable, confort en sus instalaciones.
- POLLOS SANDI especialmente frutas, vegetales y carnes.
- POLLOS SANDI promueve la integración de la familia lojana con el súper Combo de pollos a la brasa en consumos superiores de $ 300,00 y los días de descuéntasos .todas las fechas festivas del año.
- POLLOS SANDI S. A. se distingue por ofrecer siempre a los consumidores productos frescos y de calidad.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA POLLOS SANDI S. A.



DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA

POLLOS SANDI S. A. PERIODO 2012 – 2013

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

- Ing. Feliciano Asanza
- Sra. Carmita Ortiz
- Srta. Maritza Asanza Ortiz.

PRESIDENTE

- Sra. Maritza Asanza Ortiz

GERENTE GENERAL

- Ing. Feliciano Asanza

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

SECRETARIA GENERAL

- Lcda. Noemí Ríos

ASESOR JURIDICO

– Dr. Julio Chuncho

CONTADOR GENERAL

- Lcda. Nancy Angamarca

JEFE DE COMPRAS

- Ing. JhonAsanza Ortiz

JEFE DE VENTAS

- Lcdo. Walter Jumbo

SUPERVISORA DE CAJAS

- Sra. Maritza Asanza Ortiz

JEFE DE CAJAS

- Sr. Jandry González

JEFE DE OPERACIONES

– Ing. Laura Pantaleón

JEFE DE COCINA

- Sr. Julio López

"No basta saber, sino también aplicar el saber;
No basta querer, es preciso obrar"

5.

MANUAL DE FUNCIONES

POLLOS SANDI S.A.

El Mejor Pollo a la Brasa

CONTENIDO

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

   JUNTA DE ACCIONISTAS

   PRESIDENTE

   GERENTE

   ASESOR JURIDICO

   SECRETARIA GENERAL

   MENSAJERO

   CHOFER

   RECURSOS HUMANOS

   CONTADORA GENERAL

   AUXILIAR DE CONTABILIDAD

   DEPART. DE CRÉDITOS Y CONVENIOS
3. **DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

   JEFE DE COMPRAS PRIMERA PLANTA

   JEFE DE COMPRAS SEGUNDA PLANTA

4. **DEPARTAMENTO DE VENTAS**

   JEFE DE VENTAS

   VENDEDORES

5. **DEPARTAMENTO DE CAJAS**

   JEFE DE CAJAS

   CAJERAS

   SERVICIO AL CLIENTE

6. **DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

   JEFE DE PRODUCCIÓN

   JEFE DE COCINA

   CARNICERO

   CHEF

   AYUDANTES DE COCINA

   DESPACHADORES

   POSILLEROS

   MESEROS

7. **DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

   JEFE DE OPERACIONES

   DIGITACIÓN

   CONTROL DE INVENTARIOS

   RECEPCIONISTA DE MERCADERIA

   BODEGUERO

   SERVICIOS GENERAL

   GUARDIA

INTRODUCCIÓN

El Manual de Funciones es una herramienta útil para organizar a los empleados de una organización. Es un documento oficial que contiene en forma completa y por escrito, identificación del puesto, la naturaleza del puesto, funciones principales y requisitos mínimos,que un empleado debe recibir para el desarrollo y cumplimiento de las actividades, desarrollando con mayor eficiencia, eficacia y productividad las funciones de cada unidad administrativa que implica tanto la delegación como departamentalización; definir un puesto y delegar autoridad para desempeñarlo exige, paciencia, inteligencia, claridad de objetivos y planes.

Los manuales de funciones constituyen el ordenamiento metódico de las reglas que deben seguirse para la realización de la rutina administrativa en cada departamento.
El presente Manual de Funciones ha sido elaborado con el propósito de dar a conocer cuáles son las principales funciones de los empleados que integran la empresa POLLOS SANDI S. A. con el propósito de que puedan desarrollar de mejor manera las actividades que estén a su cargo, y de esta manera ofrecer un servicio de calidad, lo que se verá reflejado en la rentabilidad y bienestar de la empresa.

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES	CODIG	HDV – 01
	POLLOS SANDI S. A	FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	GERENTE
Área	ADMINISTRATIVA
Inmediato Superior	PRESIDENTE
Nivel Jerárquico	EJECUTIVO
Personal a su mando	A TODOS LOS DEPARTAMENTOS.

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir y controlar la Gestión Administrativa y Financiera de la empresa, propendiendo a un uso eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de la empresa y establecer normas para su utilización de las actividades que se lleve a cabo dentro de la empresa, en función de las políticas y objetivos de la empresa.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Ejecutar la dirección general de la empresa y asegurará el cumplimiento de los deberes y obligaciones de cada jefe departamental.
- Convocar a reuniones de la junta general y firmar las actas junto con el presidente.
- Firmar los balances anuales y decidir de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Estudiar la situación económica, financiera y administrativa de la empresa y tomar las decisiones necesarias para su correcto funcionamiento.
- Revisar las planificaciones departamentales para administrarlas correctamente.
- Llevar a conocimiento de la Junta de Socios, los hechos o circunstancias que puedan afectar el funcionamiento de la empresa.
- Efectuar periódicamente, la evaluación de las labores cumplidas por el personal a su cargo y sugerir a los jefes de cada departamento los cursos de capacitación y adiestramiento.
- Disponer y presidir, cuando lo estime conveniente, reuniones con el personal de la empresa en función de coordinar las actividades de cada departamento.

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	Ingeniero Comercial
EXPERIENCIA	2 años en labores de gerencia

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLL	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 02
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	ASESOSR JURÍDICO
Área	ADMINISTRATIVA
Inmediato Superior	JUNTA DE ACCIONISTAS
Nivel Jerárquico	ASESOR

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Asesorar, informar y defender en asuntos legales y trámites judiciales en el que este inmersa y se relacione directamente con la empresa.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Mantener una documentación en regla y limpia de acuerdo con la ley y llevar las normas, estatutos de acuerdo a lo establecido legalmente en la empresa.
- Evaluar y calificar los problemas que se presenten en la empresa ya sea laboral o institucionales.
- Evaluar las garantías ofrecidas en respaldo de hipotecas con los bancos u otras entidades.
- Mantener un seguimiento permanente de lo que sucede en la empresa.
- Asesorar e informar sobre proyectos en materia jurídica.
- Resolver e informar sobre asuntos jurídicos, participar en procesos contractuales de la empresa.
- Participar en reuniones de la Junta de Socios.
- Presentar informes legales al Gerente.

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	Doctor en Jurisprudencia
EXPERIENCIA	2 años en labores de gerencia

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 03
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	SECRETARIA GENERAL
Área	ADMINISTRATIVA
Inmediato Superior	GERENTE GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal directo a su mando	MENSAJERO – CHOFER

II. NATURALEZA DEL PUESTO

La Secretaria es la persona encargada de administrar el archivo documentario de la Gerencia, garantizando la reserva y la existencia de información oportuna y necesaria para la toma de decisiones de acuerdo a las necesidades de las áreas de la empresa.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Ejecutar labores de secretaria a todas las áreas de la empresa, coordinando las relaciones de los titulares con el personal interno y externo.
- Administra el archivo, agenda y documentario de la Gerencia y Consejos, garantizando la reserva y la existencia de información oportuna y necesaria para la toma de decisiones de acuerdo a las necesidades de las áreas de la empresa.
- Organizar audiencias, citas y reuniones del gerente.
- Manejar la agenda de acuerdo al reglamento interno.
- Realizar reservaciones de pasajes aéreos y hoteles de acuerdo a las necesidades de la gerencia.
- Preparar documentos y escritos para asegurar la existencia de comunicación necesaria de acuerdo a los requerimientos de la empresa y necesidades específicas de la Gerencia.
- Revisa correspondencia diaria interna, externa y distribuye a quien corresponda en forma inmediata.
- Recepta y/o establece comunicaciones telefónicas nacionales e internas
- Organiza, controla y mantiene el archivo de su responsabilidad.
- Organiza citas y reuniones del gerente con personal interno y/o externo
- Participa en las reuniones para las que fuere convocada.

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	Licenciada en secretariado ejecutivo
EXPERIENCIA	Mínimo un año

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 04
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	MENSAJERO
Área	ADMINISTRATIVA
Inmediato Superior	SECRETARIA GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

El mensajero es la persona encarga de llevar la correspondencia que le otorga la secretaria a su destino de manera inmediata.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Revisar los documentos y las direcciones exactas de los destinatarios de la correspondencia
- Entregar convocatoria para las reuniones de directivos de la empresa haciendo registrar su recepción
- Realiza los tramites varios en diferentes instituciones públicas y privadas
- Retira notas de débito y estados de cuenta de los bancos
- Realiza depósitos bancarios cuando sea requerido.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Bachillerato
EXPERIENCIA	Mínimo un año

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO	HDV – 05
	POLLOS SANDI S. A.	FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	CHOFER
Área	ADMINISTRATIVA
Inmediato Superior	SECRETARIA GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de trasportación de los equipos y accesorios necesarios para la prestación del servicio.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Asegurar la disponibilidad y control de la carga.
- Realizar la compra de productos perecible para la empresa
- Acudir a las diferentes líneas de transporte para retirar encomiendas o mercadería enviada por los proveedores de la empresa.

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	**Profesional con licencia de conducir.**
EXPERIENCIA	Un año mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2013

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 06
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	JEFE DE RECURSOS HUMANOS
Área	ADMINISTRATIVA
Inmediato Superior	GERENTE
Nivel Jerárquico	AUXILIAR

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Responsabilidad de planificar, desarrollar, ejecutar y controlar las labores de todos los niveles dependientes de Pollos Sandi, procurando un óptimo aprovechamiento de los recursos para que sus labores sean más ágiles eficientes, satisfactorios así como también la planificación organización y dirección de los sistemas de administración de personal, capacitación, bienestar social.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Reglamentar la administración del personal y supervisar el cumplimiento de las actividades de las dependencias de la empresa
- Administrar el ingreso de nuevos empleados; reclutamiento, selección, contratación e inducción.
- Coordinar con directivos de la empresa sobre políticas de administración de personal, así como de proyectos, normas, procedimientos y sugerencias para optimizar el rendimiento de recurso humano y en materia administrativa para el mejor funcionamiento empresarial.
- Establecer lineamientos y políticas generales para el personal; permisos, vacaciones, sanciones, motivaciones.
- Gestionar actividades recreativas a los empleados de pollos Sandi.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Mgs. Recursos Humanos
EXPERIENCIA	2 Años en cargos similares

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 07
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	CONTADORA GENERAL
Área	FINANCIERA
Inmediato Superior	GERENTE GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal directo a su mando	AUXILIAR DE CONTABILIDAD

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, ejecutar y controlar el sistema de contabilidad de la empresa a fin de garantizar el registro correcto y oportuno de las operaciones económicas de conformidad con los principios de contabilidad de general aceptación y las de ética profesional.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Mantener un sistema contable oportuno y al día con los registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables
- Efectuar el control previo concurrente de las transacciones financieras de la empresa, de acuerdo a las disposiciones internas y las normas vigentes.
- Disponer de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a los estamentos ejecutivos y directivos de información veraz para su análisis y toma de decisiones.
- Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo.
- Elabora y consolida los balances de la empresa, hasta ocho del mes siguiente para su envió a la Superintendencia de Compañías.
- Supervisa las actividades del personal de unidad de Contabilidad, a fin de que los procedimientos y operaciones contables se ejecuten correctamente.
- Analiza, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el Sistema de contabilidad de la empresa, siempre que propendan a mejorar el mismo cumplimiento con las normas de contabilidad generalmente aplicadas.
- Elaborar comprobantes de contabilidad y cierre del ejercicio de la empresa.

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público autorizado, afiliado al colegio de contadores.
EXPERIENCIA	Tres años mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 8
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
Área	FINANCIERA
Inmediato Superior	CONTADORA GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

La Auxiliar de Contabilidad es la persona encargada de colaborar con la Contadora de la empresa en la elaboración de los balances y operaciones económicas de conformidad con los principios de contabilidad y en la Organización de los servicios de Seguridad Social.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Elabora los roles de pago mensual para el personal de la empresa
- Ejecuta el pago de fletes de transporte y aplica los descuentos si se diera el caso.
- Llevar un registro de los anticipos realizados a los empleados de la empresa
- Elabora los cheques para el pago a proveedores de acuerdo al crédito convenido entre empresas
- Realizar las notas de crédito por descuento en venta y por faltante de factura
- Realizar las correspondientes liquidaciones a proveedores que no poseen RUC.
- Mantener un correcto orden y manejo de los materiales de oficina.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Licenciatura de contabilidad
EXPERIENCIA	Seis meses mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SADI S. A.	CODIGO	HDV - 09
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	DEP. CREDITOS Y CONVENIOS
Área	FINANCIERA
Inmediato Superior	GERENTE GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Contribuir en la solvencia, rentabilidad y calidad financiera de la empresa y en el continuo mejoramiento de la calidad del servicio de crédito y satisfacción de los clientes, mediante la administración eficiente y eficaz de los procesos de concesión y recuperación del crédito en la empresa, en concordancia con las normas y procedimientos establecidos.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Planificar, organizar, ejecutar y controlar el otorgamiento de crédito.
- Administrar la concesión de los créditos en concordancia a las normas, procedimientos y políticas establecidas.
- Analizar las características financieras de cada solicitante y dar su criterio para el visto bueno o calificación de la solicitud para el despacho de acuerdo al monto aprobado por la Junta de Accionistas
- Controlar las acciones de la cartera en mora.
- Identificar cualquier situación de crisis antes de que esta se presente, evitando por todos los medios posibles incurrir en una perdida por la no recuperación del crédito.

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	Economía, Banca y Finanzas, Administración
EXPERIENCIA	Tres años mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 10
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	JEFE DE COMPRAS – 1ra. Y 2da.PLANTA
Área	COMPRAS
Inmediato Superior	GERENTE GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal a su mando	

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Mantener un abastecimiento correcto y oportuno de los productos existentes en sala de ventas de la segunda bodega vinos, licores, cigarrillos, variedad de platos y todo lo que comprende a bodega en lo que comprende material desechable como tarrinas, cartones, cucharillas, papel higiénico etc.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Atender las reuniones con proveedores, para: reposición de pedidos, presentación de productos nuevos, nuevas listas de precios, negociaciones de descuentos, promociones e información de productos.
- Establecer un horario de atención a proveedores con días, horas de recepción de pedidos, así como también acordar días y horas de entregas de mercaderías. La atención a proveedores no deberá ser mayor al 60% del tiempo total disponible.
- Los pedidos se harán respaldados bajo una nota de pedido, considerando: productos en promoción, ofertas, descuentos y plazos de pago, Temporada (alta, baja, feriados, etc.).
- Solicitar al proveedor que los productos nuevos se incluyan en una factura independiente a la factura de productos que ya existen en el sistema informático.
- Realizar el ingreso al sistema de los productos nuevos: descripción, código de barras, unidad de embalaje, precio de compra.
- Establecer criterios de stock de seguridad por categoría y por producto.
- Apoyar con información para que el pago de las facturas a proveedores sea más efectivo, verificando: los precios de compra coincidan con lo negociado, revisa el Stock de mercadería en bodega y almacén.
- Coordinar junto con el encargado de Bodega, el horario oportuno para la recepción de la mercadería de cada proveedor.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Ingeniero Comercial, Economista,
EXPERIENCIA	Dos años en labores comerciales Poder de negociación.

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO	HDV – 11
	POLLOS SANDI S. A.	FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del Cargo	JEFE DE VENTAS
Área	VENTAS
Inmediato Superior	GERENTE GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal a su mando	VENDEDORES –REPO-VENDEDORES

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Responsable en liderar la aplicación y desarrollo del plan de ventas tanto en los aspectos cuantitativos como cualitativos, orientada al cliente basada en un estilo de atención afectiva y efectiva, lo que será un elemento diferenciador estratégico con la competencia.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- La integración de los conocimientos que se desarrollen en satisfacer las necesidades actuales y futuras de los consumidores y del manejo adecuado de las características de gestión propias de cada tipo de negocio (negocio de la papa, negocio del pollo, negocio de la carne, negocio de abarrotes, negocio de productos de alimentación, negocio de productos de producción.
- Responsable de la presentación de la sala de ventas en cuanto a:
    - Perchado correcto
    - Limpieza de perchas y productos
    - Control de caducidad de productos en perchas
    - Exhibiciones
    - Eventos.
- Coordinar ofertas impacto
- Coordinar directamente trabajos con el diseñador en cuanto a sala de ventas.
- Autorizara creaciones de códigos, dar de baja a productos, incremento o decremento de PVP.
- Coordinar la ubicación de letreros de ofertas impacto, publicidad en general.
- Control de permisos, inasistencias o faltas de sus colaboradores.
- Coordinación directamente con el conductor la movilización hacia compras fuera de la ciudad.
- Responsable de mensualmente dar soluciones a los productos que fueron consumidos, destruidos, etc.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Ingeniero Comercial, Economista,
EXPERIENCIA	Dos años en labores comerciales

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 12
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del Cargo	REPO-VENDEDORES (PERCHEROS)
Área	VENTAS
Inmediato Superior	JEFE DE VENTAS
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Reponer mercadería en la sección asignada. Tomando en cuenta la fecha de caducidad, es decir que el producto con corta fecha deberá ir al principio de la percha y el producto con larga fecha de expiración ira al final de la misma.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Utilizar y mantener limpio el uniforme entregado por parte de la empresa
- Mantener la limpieza y pulcritud de toda su sección.
- Mantener la categorización establecida y enseñada por el Jefe de ventas
- Pasar el informe de producto caducado a la encargada de inventarios para que se realice la correcta devolución del producto.
- Brindar asistencia personal al cliente que lo requiera en cuanto a facilitar la ubicación de los productos dentro de la empresa, así como también características de los mismos.
- Mantener limpio cada uno de los productos que se encuentran ubicados en las perchas.
- Colaborar en actividades extras a su trabajo en caso de requerirlo su jefe inmediato para beneficio de la empresa (apoyos en bodega, empacadores, sección producción, etc.).
- Informar oportunamente en caso de observar alguna anomalía dentro del local en lo referente a consumos de clientes o empleados**.**

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Bachillerato
EXPERIENCIA	Seis meses mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES	CODIGO	HDV - 13
	POLLOS SANDI S. A.	FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	DESPACHADOR
Área	VENTAS
Inmediato Superior	JEFE DE VENTAS
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal a su mando	

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Deberá desarrollar una eficiente relación con los clientes, buscando percibir sus necesidades a fin de poder responder a las actuales y anticiparse a las futuras, por lo que sus miembros deberán desarrollar las capacidades de dialogo y comunicación efectiva en su sección.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Proporcionar una atención respetuosa y amable a los clientes.
- Correcta presentación personal (uniforme de trabajo limpio y adecuado).
- Limpieza y desinfección del área de trabajo.
- Mantener las vitrinas limpias.
- Controlar que todos los productos exhibidos estén ordenados y con la identificación correcta.
- Enfundar y cobrar productos de oferta impacto.
- Revisar diariamente el producto y sacar de exhibición aquel que no se encuentre en óptimas condiciones de calidad.
- Informar al finalizar la jornada de trabajo al Gerente de Ventas el producto que es sacado de perchas para poderlo dar de baja del inventario.
- Informar a Jefe de Producción el stock mínimo de productos con la finalidad de obtener reposiciones inmediatas.
- Usar material higiénicamente desinfectado para la manipulación del producto.
- Responsable de apoyar en el mantenimiento y orden de la cámara fría de panadería.
- Colaborar con los ayudantes de cocina en caso de que falte alguien de la misma área (auxiliar).

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Bachiller
EXPERIENCIA	Seis meses

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 14
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	JEFE DE CAJAS
Área	CAJAS
Inmediato Superior	GERENTE GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal directo a su mando	SUPERVISOR - CAJEROS- EMPACADORES

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Organiza, dirige y controla el área de cajas

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Proporcionar el efectivo diario para el inicio de las actividades en cada caja
- Supervisar el trabajo de cada cajera y vigilar que se cumpla con los procedimientos acordados.
- Proporcionar asistencia técnica a cada cajera, en el caso de:
  - Productos sin precio
  - Devoluciones de productos
  - Necesidad de moneda fraccionaria para los cambios.
  - Problemas en el sistema
- Organizar la asignación de cajas y turnos para los almuerzos y breakes.
- Coordinar el trabajo con los empacadores.
- Solucionar problemas pequeños con clientes.
- Realizar los depósitos de los dineros recuperados coordinando con la contadora general.
- Autorizar y justificar permisos menores.
- Realizar reuniones periódicas con el personal a su cargo, con el fin de prevenir o solucionar cualquier anomalía identificada.
- Control de permisos, inasistencias o faltas de sus colaboradores. Emitir un informe periódico a Gerencia Administrativa y Financiera.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Ing. Contabilidad o Ing. en Sistemas
EXPERIENCIA	Un año mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 15
		FECHA DE APROBACIÓN	
		12 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	SUPERVISOR DE CAJAS
Área	CAJAS
Inmediato Superior	GERENTE GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal directo a su mando	CAJEROS

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Ser un ente de apoyo para con el jefe de cajas, y de acuerdo con lo planificado, dirigir y controlar cajas.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Supervisar el trabajo de cada cajera y vigilar que se cumplan con los procedimientos acordados con el jefe de cajas.
- Solucionar pequeños problemas con los clientes y cajeras que presenten alguna dificultad.
- Controlar que todos los productos de las perchas se encuentren con precios.
- Verificar que los precios de perchas estén acorde con el sistema, los de unidad como los de peso.

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	Economista, Banca y Finanzas, Ing., Comercial.
EXPERIENCIA	Un año mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 16
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	CAJERAS
Área	CAJAS
Inmediato Superior	JEFE DE CAJAS
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Es su responsabilidad emitir facturas, notas de venta, bouchers, y demás comprobantes de venta que requieran los clientes de Pollos Sandi por concepto de sus compras y Proporcionar una atención personalizada, respetuosa y amable a los clientes.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Correcta presentación personal (uniforme de trabajo limpio y adecuado).
- Responsable de mantener limpia su área de trabajo
- Entregar al final de la jornada laboral cierres de caja, llaves, dispositivos de seguridad, etc., al supervisor de Cajas.
- Conocer todas las formas de pago ya sean: en efectivo, cheques, tarjetas de crédito y plazo de crédito de la empresa Pollos Sandi.
- Es obligación esencial de las Cajeras registrar en su caja toda la mercadería que pase por su pasillo de revisión, desde la zona impaga hasta la zona paga. Dicha mercadería, sin excepción, debe ser abonada en las cajas registradoras, no admitiendo las cajeras ningún tipo de actitud en contrario, cualquiera sea la causa que se manifestara.
- Las Cajeras, antes de registrar la mercadería, deberán verificar el precio o el código de barras indicado en la etiqueta o en la mercadería, para lo cual, tomará el producto en sus manos y lo pasará frente al escáner (lector electrónico del código de barras) para ingresarlo a la caja registradora. Si el código es borroso y no es leído por el escáner, se ingresará manualmente en la caja registradora en forma correcta los dígitos que correspondan al producto.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Ing. Banca y Finanzas, Contadores, Ing. Comerciales
EXPERIENCIA	Un año mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 17
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	SERVICIO AL CLIENTE
Área	CAJAS
Inmediato Superior	JEFE DE CAJAS
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Recepción y posterior entrega a los clientes de artículos (carteras, bolsas de compras, maletas, portafolios, bolsos, etc.) que está prohibido su ingreso al interior del supermercado, lo cual será ubicado ordenadamente en los casilleros que se encuentran tras el counter de servicio al cliente.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Correcta presentación personal (uniforme de trabajo limpio y adecuado).
- Proporcionar una atención personalizada, respetuosa y amable, ya que es la primera imagen de la empresa ante las personas que tienen la gentileza de visitarnos por cualquier motivo.
- Transferencia de llamadas a las diferentes oficinas de los departamentos de la empresa.
- Anunciar por altavoz publicidad, información, etc.

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	Bachillerato
EXPERIENCIA	No indispensable

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 18
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	JEFE DE PRODUCCION
Área	PRODUCCIÓN
Inmediato Superior	GERENTE GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal a su mando	CHEFTS - OBREROS

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar labores de producción y mantenimiento de la maquinaria para el personal de del departamento a su cargo.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Administrar correctamente las actividades del departamento de producción.
- Mantener mediante una correcta planificación los niveles aceptables de la producción que requiere la empresa.
- Realiza el control de calidad de los productos elaborados.
- Controlar la ejecución de las tareas en cada uno de los subalternos.
- Mantener información correcta y oportuna de materia prima, para evitar desabastecimiento.
- Controlar la recepción de materia prima e insumos.
- Organizar actividades para ser desarrolladas en planta.
- Control de Inventarios.

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	Ingeniero Comercial o Ingeniero en Industrias.
EXPERIENCIA	Un Año en Actividades similares con recomendaciones.

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 19
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	AYUDANTE DE COCINA
Área	PRODUCCIÓN
Inmediato Superior	JEFE DE PRODUCCIÓN
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal a su mando	

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar labores de producción y mantenimiento de la maquinaria para la elaboración de los productos del área de preparación de alimentos en pollos y carnes.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Correcta presentación personal (uniforme de trabajo limpio y adecuado).
- Mantener el área de trabajo en óptimas condiciones higiénicas, así como los materiales utilizados para la elaboración de los pollos.
- Responsable de mantener y garantizar la eficiencia del proceso diario de producción de pollos asados, con la finalidad de obtener productos terminados que cumplan con normas de calidad.
- Cumplir diariamente con la producción de acuerdo a lo sugerido del Jefe de producción.
- Presentar diariamente al Jefe de producción un informe que detalle (*formato de producción diaria*) la cantidad de producto elaborado.
- Mantener el área de comidas y preparación limpia y desinfectada.
- Lavar todo material que se utiliza tanto en el área de comidas y producción.
- Informar al personal de limpieza el retiro de la basura para evitar contaminación con los alimentos.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Chef.
EXPERIENCIA	Cursos de panadería y repostería

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 20
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	CHEF
Área	PRODUCCIÓN
Inmediato Superior	JEFE DE PRODUCCIÓN
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal a su mando	

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Responsabilidad por la preparación y presentación del buffet.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Correcta presentación personal (uniforme de trabajo limpio y adecuado).
- Mantener el área de trabajo en óptimas condiciones higiénicas, así como los materiales utilizados para la preparación de los alimentos.
- Realizar listas de materiales necesarios para el buffet.
- Supervisar que la preparación y presentación del buffet cumpla con las requeridas para el evento.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Chef Profesional
EXPERIENCIA	Seis meses mínimos.

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 21
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del Cargo	JEFE DE OPERACIONES
Área	OPERATIVA
Inmediato Superior	JEFE DE PRODUCCIÓN
Nivel Jerárquico	OPERATIVO
Personal a su mando	

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Responsable de liderar la gestión operativa de la organización, apuntando a generar eficiencia en los procesos operacionales de apoyo a la empresa.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- El jefe de operación estará centrado en definir y administrar procesos que resguarden el patrimonio de la empresa desarrollen productividad y apoyen la dinámica propia del negocio, con una clara orientación al cliente
- El control de los puntos claves generadores de brechas de costos (recepción, bodegaje, recaudación, hurto-consumo), deberán ser soportados en forma integrada a los sistemas de contabilización y administración.
- Será un ente de las necesidades y requerimientos del área de venta, encargándose de satisfacer las demandas por medio de la optimización de costos operativos, gastos operativos, y eficiencia operativa.
- Se constituirá en el área de apoyo operativo de la Gestión Comercial liderada por la Gerencia Comercial, definiendo programas de abastecimiento y recepción, que soporten la demanda planificada por el área de ventas.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Chef Profesional
EXPERIENCIA	Seis meses mínimos.

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 22
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	CONTROL DE INVENTARIOS
Área	OPERATIVA
Inmediato Superior	GERENTE GENERAL
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Representa todos los productos existentes en sala de ventas y bodegas, adquiridos para la venta y producción propia.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Mantener en perfecto orden, y limpieza el lugar de trabajo.
- Cuidar y mantener en buen estado los equipos de computación y mobiliario del cual se hace uso diariamente (activos asignados).
- Realizar el inventario de todos los productos existentes en sala de ventas y bodegas de acuerdo a cronogramas de trabajo.
- Se encargara de registrar notas de egreso, que justifiquen productos que estén en mal estado y dados de baja.
- Se encargara de registrar notas de ingreso, que justifiquen directamente los productos dados de baja y en mal estado.
- Se encargara de darle el tratamiento correspondiente a las notas de crédito.
- Para realizar el control de inventarios se partirá en base a un cronograma de inventarios, en el cual se ha tomado en consideración: categorización de productos, tiempo, y recurso humano

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Contabilidad, Banca y Finanzas
EXPERIENCIA	Un año mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV – 23
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	BODEGA
Área	OPERATIVA
Inmediato Superior	JEFE DE OPERACIONES
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Representa todos los productos existentes en sala de ventas y bodegas, adquiridos para la venta y producción propia.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Ayudar en el establecimiento y mantenimiento de los medios de seguridad de la recepción contra riesgos previstos como: incendios, robos, destrucción, etc.
- Controlar, dirigir y organizar el área de bodegas (**Bodega #1** es la bodega interna de la empresa, **Bodega #2** es la bodega ubicada en el segundo piso), manteniéndolas limpias y ordenadas.
- Organizar la bodega, separando los productos de limpieza con los alimenticios para facilitar el fácil acceso y la inmediata ubicación de los mismos. distribuyéndola por secciones como son abarrotes, carnes, pollos, mariscos y limpieza.
- Controlar y resguardar el material sobrante de perchas y módulos de exhibición, procediendo a ubicarlos ordenadamente en bodega #2.
- Mantener ordenada y en buen estado la documentación perteneciente al puesto de trabajo, se procederá a guardarla una vez terminado el mes y se la etiquetara debidamente.
- Asignar una ubicación especial para los materiales de oficina, fundas, materiales varios estará ubicados en la bodega interna de la empresa.
- Asignara una ubicación en bodega para: productos caducados, en mal estado o destruidos.
- Clasificar el producto y verificar que este haya sido ingresado al sistema antes de ser enviado a la empresa para su exhibición.
- Apoyar en la devolución de productos caducados previa la autorización del Jefe de Compras.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Contabilidad, Banca y Finanzas
EXPERIENCIA	Un año mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 24
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	SERVICIOS GENERALES
Área	OPERATIVA
Inmediato Superior	JEFE DE OPERACIONES
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar labores de servicios generales de la empresa

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Mantener en perfecto orden y limpieza las diferentes áreas de la empresa
- Acudir a las llamadas cuando se requiera la limpieza de algún lugar dentro de la empresa

IV. REQUISITOS MINIMOS	
EDUCACIÓN	Bachiller
EXPERIENCIA	Un año mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

EMPRESA DE POLLOS	MANUAL DE FUNCIONES POLLOS SANDI S. A.	CODIGO	HDV - 25
		FECHA DE APROBACIÓN	
		13 de Junio del 2012	

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Denominación del Cargo	GUARDIA
Área	OPERATIVA
Inmediato Superior	JEFE DE OPERACIONES
Nivel Jerárquico	OPERATIVO

II. NATURALEZA DEL PUESTO

Velar por la seguridad de la empresa tanto de clientes internos como externos

III. FUNCIONES PRINCIPALES

- Vigilar cada una de las áreas de la empresa.
- Controlar el ingreso del personal a través del registro
- Revisar al personal a la salida de la empresa
- Controlar que los productos seleccionados por los clientes sean cancelados en su totalidad en caja
- Monitorear las cámaras de seguridad para realizar un control total de la empresa.

IV. REQUISITOS MINIMOS

EDUCACIÓN	Bachiller
EXPERIENCIA	Un año mínimo

ELABORACIÓN:	APROBADO POR:	FECHA DE ANÁLISIS:
La Autora	Director de Tesis	20-07- 2012

REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA POLLOS SANDI S. A.

PREÁMBULO

El presente Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, contiene las obligaciones y **prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores que presten sus servicios en la** Empresa "POLLOS SANDI S.A.", domiciliada en Av.8 de Diciembre S/n y Juan José Flores, Barrio Nueva Granada.

El presente Reglamento comprende. El libro primero, establece el Reglamento Interno de Orden, y abarca del Capítulo 1 al 12.

LIBRO 1. REGLAMENTO DE ORDEN

CAPÍTULO 1 GENERALIDADES

Artículo 1. EL presente Reglamento Interno regulará las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones y, en general, las formas y condiciones de trabajo, higiene y seguridad de todas las personas que laboran en "la Empresa Pollos Sandi S.A.".

Artículo 2. Este Reglamento Interno se considera parte integrante de cada Contrato de Trabajo y será obligatorio para el Trabajador, el fiel y estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en su texto.

CAPÍTULO 2. CONDICIONES DE INGRESO E INDIVIDUALIZACIÓN

ARTÍCULO 3. Toda persona que desee ingresar al servicio de la Empresa deberá solicitarlo por escrito, indicando nombres y apellidos, domicilio, lugar y fecha de nacimiento, estado civil, nacionalidad, profesión u oficio.

Junto con su solicitud, el postulante deberá presentar la siguiente documentación:

a) Cédula de Identidad y certificado de la última votación, acompañando una respectiva fotocopia.

b) Record Policial.
c) Certificados de estudios cursados.
d) Certificado de Salud, extendido por la Jefatura de Salud, que acredite salud compatible con el desempeño del cargo que va a ocupar.
e) Certificado de trabajo o finiquito del último Empleador, si lo hubiera.
f) Si fuera mayor de 18 años, certificado de haber cumplido con el servicio Militar obligatorio o acreditar haber quedado eximido por causal legal.
g) Si fuera casado, certificado de matrimonio. Si fuere menor de 18 años, autorización de sus padres o tutores, para trabajar.
h) Título profesional o certificado que acredite su capacidad técnica.

*ARTÍCULO 4.*Si se hubiera encontrado documentos falsos o adulterados, será causal de terminación inmediata del Contrato de Trabajo.

*ARTÍCULO 5.*Cada vez que tengan variaciones los antecedentes personales que el Trabajador indicó en su solicitud de ingreso, deberá comunicarlo al Departamento Administrativo, con las certificaciones correspondientes, para su modificación.

CAPÍTULO 3. DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRABAJO

*ARTÍCULO 6.*Cumplidos los requisitos señalados en el Artículo 3, y dentro de los 15 días siguientes a la incorporación del Trabajador, tratándose de Contratos por 30 días o más, pues en caso de ser menos de 30 días el plazo será de 5 días; se procederá a inscribir el respectivo Contrato de Trabajo, el cual se extenderá en tres ejemplares,

Suscritos por los contratantes, quedando uno en poder del Trabajador, otro en poder de la Empresa y el tercero en la Inspectoría de Trabajo.

El Contrato de Trabajo de los menores de 18 años y mayores de 15 años, requerirá la autorización prevista en la Legislación Laboral vigente. En ningún caso los menores de 18 años podrán trabajar más de 8 horas diarias, ni desempeñarse en actividades que requieran fuerzas excesivas o que puedan resultar peligrosas para su salud, seguridad o moralidad.

Igualmente, las mujeres no podrán ser ocupadas en faenas calificadas como superiores a sus fuerzas o peligrosas para las condiciones físicas o morales propias de su sexo.

ARTÍCULO 7. El Contrato de Trabajo contendrá, a lo menos las siguientes estipulaciones:

1) Lugar y fecha del Contrato.
2) Individualización de las partes con indicaciones de la nacionalidad del Trabajador, fecha de nacimiento y estado civil.
3) Determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse. El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias.
4) Monto, forma y período de pago de la remuneración acordada.
5) Duración y distribución de la jornada de trabajo, salvo sistema de turnos que estén contenidos en el Reglamento Interno.
6) Plazo del Contrato.
7) Demás pactos que acordaren las partes.

ARTÍCULO 8. Las modificaciones del Contrato de Trabajo se consignarán por escrito al dorso de **los ejemplares** del mismo o en documentos anexos firmados por ambas partes.

ARTÍCULO 9. Sin que ello importe menoscabo para ¯el Trabajador, la Empresa podrá alterar la naturaleza de los servicios, a condición de que se trate de labores similares; o cambiar dentro del mismo lugar o ciudad, el recinto, establecimiento o faenas en

que deban prestarse, ordenar comisiones de servicios en otro lugar o ciudad. Además, el Trabajador deberá cumplir fuera del establecimiento o faena las labores que por su naturaleza así lo requieran.

*ARTÍCULO 10.*El Contrato de Trabajo terminará de conformidad a la Legislación laboral vigente o a las que se dicten en el futuro.

CAPÍTULO 4. DE LA JORNADA ORDINARIA DE TRABAJO

*ARTÍCULO 11.*La jornada ordinaria de trabajo tendrá una duración diaria y distribución semanal, conforme a los distintos horarios contenidos en documento titulado: ANEXO REGLAMENTO INTERNO, HORARIOS Y JORNADAS; el cual es parte integrante de este instrumento. Todas las situaciones de horarios y jornadas que no estuvieran reguladas en este Reglamento, deberán quedar consignadas en el respectivo contrato, no pudiendo excederse de los límites establecidos por la Ley; ni alterarse sino, en los casos que ésta dispone.

Diariamente, la jornada ordinaria de trabajo requerirá un mínimo no inferior a 30 minutos, para efectos de colación. Este tiempo no será imputable a la jornada de trabajo ni se considerará para determinar su extensión, y por consiguiente no dará derecho a remuneración o renta de ninguna especie.

*ARTÍCULO 12.*Estarán excluidos de la limitación de jornada los Trabajadores que exceptúa la Legislación Laboral vigente; Art. 58 del código de Trabajo y, particularmente, los que se indican:

a)El personal que tenga funciones de confianza y dirección, que en cualquier forma representen al empleador o hagan sus veces:
b)Los vendedores y compradores, siempre que no tengan horario fijo.

ARTÍCULO 13. La Empresa se reserva el derecho de verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones de los Ejecutivos, Trabajadores éstos, que no están sujetos a fiscalización superior inmediata o que desempeñan sus labores fuera de las oficinas, establecimientos, recintos, y en general, de todos los Trabajadores legalmente exceptuados de la limitación de jornada.

CAPÍTULO 5. DEL TRABAJO EN HORAS EXTRAORDINARIAS

ARTÍCULO 14. Las horas extraordinarias deberán pactarse por escrito y autorizarse en forma previa por la correspondiente Jefatura de cada área de trabajo.
No tendrán derecho al pago de horas extraordinarias, los Trabajadores exceptuados de limitación de jornada.

ARTÍCULO 15. En todo caso, la jornada ordinaria podrá excederse en la medida necesaria para evitar perjuicios en la marcha normal de la Empresa, cuando sobrevenga fuerza mayor o casos fortuitos.

CAPÍTULO 6. DEL CONTROL DE ASISTENCIA

ARTÍCULO 16. Los Trabajadores deberán anotar el inicio y término de su jornada diaria en el respectivo Libro de Asistencia o Reloj Control, estampando su firma en el registro o realizando la marcación.

Todo Trabajador que deba ausentarse del lugar de trabajo, durante su jornada, deberá dejar expresa constancia en documento escrito y firmado por su Jefe directo.

Sólo se considerará trabajado el tiempo que aparezca debidamente registrado como tal, en el Libro de Asistencia o en el reporte del Reloj Control.

ARTÍCULO 17. No estarán sujetos a control de asistencia los Trabajadores legalmente exceptuados de la limitación de jornada.

CAPÍTULO 7. DE LOS DESCANSOS

*ARTÍCULO 18.*Todo Trabajador de la Empresa tendrá derecho a 42 horas consecutivas de descanso, cada jornada semanal de trabajo que comprende 40 horas consecutivos de labor.

*ARTÍCULO 19.*El descanso semanal de los Trabajadores exceptuados del descanso dominical, se sujetará a las disposiciones legales pertinentes.
Sus días de descanso se distribuirán en forma tal, que su otorgamiento afecte a la continuidad de las labores.

Están exceptuados del descanso dominical, entre otros, los que atiendan directamente al público en los establecimientos comerciales, y aquéllos que realicen labores que exijan continuidad por la naturaleza y sus procesos para evitar perjuicios al interés de la Empresa.

CAPÍTULO 8. DE LAS REMUNERACIONES

*ARTÍCULO 20.*Las remuneraciones que perciban los Trabajadores, serán las que se ha convenido en los respectivos Contratos.

ARTÍCULO 21.De **las remuneraciones de los Trabajadores,** se harán los descuentos que procedan de conformidad a la Ley, y su pago se efectuará por mensualidades vencidas, el último día hábil de cada mes, de lunes a viernes, en el establecimiento en que el Trabajador preste sus servicios, durante las horas siguientes a la terminación de la jornada de trabajo. Cuando así lo solicite el Trabajador, el pago se hará mediante efectivo o depósito en la cuenta de remuneración creada específicamente para este pago.

ARTÍCULO 22.La Empresa pagará las bonificaciones conforme a las disposiciones legales vigentes.

ARTÍCULO 23.Junto con el pago de las remuneraciones, la Empresa entregará al Trabajador un comprobante con la liquidación del monto pagado y la relación de los pagos de los descuentos que se le han hecho.

CAPÍTULO 9. DEL DERECHO A VACACIONES

ARTÍCULO 24.Los Trabajadores con más de un año de servicio, tendrán derecho a gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de 15 días de descanso, incluido los días no laborables con pago de remuneración íntegra.

Todo Trabajador, con 5 años de trabajo, para el mismo Empleador, tendrá derecho a un día adicional de vacación por cada uno de los años excedentes, o recibirá en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

ARTÍCULO 25.La programación del feriado legal, se realizará, de manera de no perjudicar el normal funcionamiento de las actividades de la Empresa.

ARTÍCULO 26.El Trabajador firmará en duplicado el comprobante de haber hecho uso de su vacación, quedando un ejemplar en su poder y otro en los archivos de la Empresa.

CAPÍTULO 10. PETICIONES, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIA

*ARTÍCULO 27.*Cada Jefe atenderá al Personal de su dependencia procurando dar solución sus problemas dentro de las atribuciones que la Empresa le haya otorgado pedirá instrucciones a su Superior inmediato, cuando no esté en situación satisfacer las demandas de su Personal.

*ARTÍCULO 28.*El Trabajador que se encontrare imposibilitado para asistir al trabajo enfermedad, dará aviso a su Jefe directo por sí o por terceros, dentro de primeras 24 horas de sobrevenida la enfermedad.

El Trabajador acogido a alguna Institución de Salud, en caso de reposo prescripción médica; ya sea por enfermedad común, accidente u otra calamidad legalmente reconocida, solicitará la Licencia Médica que le haya extendido el (la) facultativo(a) autorizado(a), debiéndola hacer llegar a la Empresa después de los dos días siguientes a su emisión, incluyendo para efectos de plazo el día en que fue extendida dicha licencia.

La Empresa podrá cerciorarse en cualquier momento, de la existencia de la enfermedad y tendrá derecho a que un facultativo que ella designe, examinar al Trabajador enfermo.

ARTÍCULO 29. La Trabajadora embarazada tiene derecho a un descanso de dos semanas antes del parto y diez semanas después del parto.

Para hacer uso del descanso de Maternidad; ya sea de pre-natal o post-natal, la trabajadora deberá presentar a la Empresa la Licencia Médica otorgada por IESS o por el profesional correspondiente.

CAPÍTULO 11. DE LAS OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

ARTÍCULO 30. Es obligación de los Trabajadores de la Empresa cumplir fielmente las estipulaciones del Contrato de Trabajo y las de este Reglamento, y en especial, las que a continuación se detallan:

1) Realizar personalmente la labor convenida, ajustando su proceder a los valores que orientan el actuar de la Empresa.

VALORES

- Respeto por la persona, siempre.
- Atención a nuestros clientes, siempre.
- Búsqueda de la excelencia, siempre.

El incumplimiento de estos Valores será considerado incumpliendo grave de las obligaciones del presente Reglamento y por ende del Contrato de Trabajo.

1. A respetar y cumplir fielmente, con interés, diligencia y honradez órdenes e instrucciones, verbales o escritas, que le imparta el Empleador quien lo

representa, consten éstas en circulares, manifiestos, reglamentos, o simplemente se lo indiquen en forma verbal.

2. A dar cabal, oportuno y fiel cumplimiento a todas y cada una de las disposiciones que se contienen en el Reglamento Interno de (Salud y Seguridad de la Empresa, cuyo texto declara haber recibido.
3. A cuidar y mantener en perfecto estado de conservación los equipos, maquinarias, implementos, instalaciones, mercaderías, etc., que se pongan a su disposición para cumplir la labor encomendada, debiendo denunciar oportunamente al Empleador o a quien lo represente los desperfectos o anomalías que observe o detecte.
4. A mantener absoluta reserva, aún después de terminado este Contrato, de todo cuanto llegue a su conocimiento, sea en forma directa o indirecta, quedándole prohibido dar a conocer a terceros cualquier antecedente o información de que tome conocimiento, provengan éstos de la Empresa o de sus clientes o proveedores.
5. A no efectuar negocios o actividades, a título personal o por intermedio de sociedades de las cuales forme parte, que se encuentren comprendidas dentro del giro que opera la Empresa, salvo que cuente con autorización escrita del Administrador.
6. A dar cuenta a sus superiores, verbalmente o por escrito, de cualquiera observación que le haga el público sobre los servicios del Empleador o de cualquiera iniciativa conducente a la mejor atención de la clientela que su propia observación y experiencia le sugieran.
7. A dedicar toda su atención o actividad a los servicios que le sean encomendados.
8. A observar orden, disciplina y respeto en todos sus actos, tanto con los clientes como con sus superiores, sus subalternos, y compañeros de labores.
9. A no constituirse en fiador o codeudor y a otorgar avales a terceros, sin la respectiva autorización.

10. Participar en el sistema de revisión e inspección por parte del personal de seguridad.
11. Mostrar el contenido de cualquier bolso y/o paquete, que saque de la Empresa
12. Cumplir fielmente las demás obligaciones que le impongan las necesidades Laborales, el Contrato de Trabajo, o las que tengan relación con la administración de la Empresa.
13. Cuidar y mantener en su lugar los muebles asignadas para los equipos de peso y medida y demás implementos de la sección producción y cocina.

CAPÍTULO 12. DE LAS PROHIBICIONES

ARTÍCULO 31. Sin perjuicio de lo que se estipule en los respectivos Contratos de Traba lo que dispongan las Leyes y Reglamentos, o de lo que se establezca en Reglamentos, Circulares, Manuales o Instrucciones de la Empresa, queda especialmente prohibido al Trabajador:

1. Atentar contra las leyes, la moral, el orden público y las buenas costumbres; razón por la cual, se obliga a no comportarse en forma indecorosa sea por malos modales, mal uso del lenguaje o irrespetuoso con Clientes, Superiores u otros Trabajadores de la Empresa.
2. Solicitar o aceptar, para sí o para terceros, directa o indirectamente préstamos, dádivas, regalos, favores, agasajos o servicios de cualquier índole, de clientes de la Empresa, de proveedores de la misma, personas vinculadas o relacionadas directa o indirectamente con la Empresa.
3. Retirar mercadería de la Empresa, salvo que en el acto se pague su valor con su respectiva factura de compra.
4. A no cursar préstamos personales sin contar con la autorización de su superior.
5. Presentarse a trabajar atrasado, respecto de las horas establecidas para la entrada en el horario respectivo.
6. Faltar al trabajo, abandonarlo o ausentarse del lugar específico de trabajo durante la jornada, sin el correspondiente permiso de la Empresa.

7. Adulterar. proporcionar datos falsos o incurrir en cualquier irregularidad en el control de asistencia u otros documentos.
8. Marcar, suscribir, firmar o registrar controles de asistencia y demás documentos de otro Trabajador, e inducir o procurar que una persona distinta lo haga por él.
9. Permanecer dentro de los recintos de la Empresa, fuera de las horas de trabajo, sin autorización superior.
10. Presentarse al trabajo en estado de intemperancia alcohólica o bajo los efectos de drogas u otros estimulantes.
11. Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender ilegalmente las labores, o inducir a otros Trabajadores a realizar tales acciones.
12. Realizar actos ilegales o adoptar cualquier conducta que sea perjudicial para el prestigio, los intereses o bienes de la Empresa o de su personal.
13. Efectuar negocios o actividades, a título personal o por intermedio de sociedades de las cuales forme parte, que se encuentren comprendidas dentro del giro que opera la Empresa, salvo que cuente con autorización escrita del Gerente General,
14. Recibir dinero efectivo o cheque, de parte de clientes o proveedores. Sólo está autorizado para efectuar tales operaciones el personal designado especialmente para ello.
15. Todo Trabajador deberá guardar la más absoluta reserva de los negocios que directa o indirectamente se relacionen con la Empresa o su clientela, y deberá abstenerse de responder, sin previa consulta a su Jefe inmediato, a las preguntas que se le formulen acerca de tales operaciones o de cualquier otro asunto que pueda originar responsabilidades o perjuicio para la Empresa o sus clientes.
16. Practicar raspaduras o alteraciones en los libros u otros documentos. Todo error debe ser siempre corregido por medio de contrapartidas.
17. Sacar fuera de las oficinas o dependencias de la Empresa documentos, archivos, microfilm, disco, cinta magnética, manual registro o copia, salvo autorización por escrito del Jefe directo.

18. Usar las oficinas, equipos, máquinas y herramientas de la Empresa objetos ajenos a sus actividades; salvo autorización previa dada escrito, por el Administrador del Local.
19. Preocuparse durante la jornada de trabajo de negocios o asuntos personales o ajenos a la empresa, o atender a personas extra movimiento del mismo.
20. Ofrecer dentro de los recintos de la Empresa objetos en venta u otorgar préstamos a otros Trabajadores o a terceros.
21. Ingerir alimentos en el lugar de trabajo, fuera de las horas de descanso de los lugares destinados o autorizados para tal efecto.
22. Realizar dentro de la Empresa actividades políticas, religiosas o sociales, distribuir y colocar propaganda política o de cualquier otra especie; grupos para realizar estas actividades en los recintos de la Empresa.
23. Efectuar juegos de azar o participar en ellos, dentro del lugar de trabajo o recinto de la Empresa.
24. Realizar o participar en actividades gremiales o sindicales, dentro horas de trabajo, salvo los casos en que la Ley expresamente lo permita.
25. Usar elementos, efectos o materiales de la Empresa, en asuntos personales.
26. Ejecutar actos que atenten contra la moral, disciplina, las buenas costumbres o la ética profesional.
27. Portar armas de cualquier clase, incluso armas blancas, en el lugar de trabajo, salvo las que sean necesarias para el cumplimiento de la labor y cuyo uso haya sido autorizado
28. Introducir, mantener, vender, comprar o consumir en los lugares de trabajo cualquier tipo de droga o estupefacientes, prohibidos Normativa Legal vigente.
29. Botar restos de comida, desperdicios o basura al suelo, desagüe, servicio Higiénico y cualquier otro lugar que no sean los receptáculos habilitados para este.

30. Introducir, mantener, vender, comprar o consumir en los lugares de trabajo, bebidas que contengan alcohol u otros elementos tóxicos o prohibidos.
31. Dejar todo tipo de envases vacíos esparcidos por el suelo o en los lugares de trabajo.
32. Introducir, vender o usar naipes u otros juegos de azar, en sus dependencias o lugares de trabajo.
33. Preparar alimentos o comer dentro de los lugares de trabajo en los cuales esté expresamente prohibido, o cualquier acción que atente contra la higiene y seguridad.
34. Dormir en los lugares de trabajo,
35. Sacar del recinto de la Empresa máquinas, herramientas, elementos de trabajo, materiales, documentos o cualquier otro efecto nuevo o usado, sin la correspondiente guía de despacho y/o boleta.
36. Vender o sacar fuera de la Empresa los elementos de trabajo y de protección entregados por ella, para la seguridad de sus Trabajadores.
37. Colocar o difundir cualquier tipo de información que atente contra la dignidad de la Empresa y sus Trabajadores.
38. Destruir o deteriorar material de información dirigido al Personal.
39. Permanecer o permitir que otros Trabajadores se sitúen en lugares distintos de su trabajo, especialmente bodegas.
40. Leer libros, revistas, periódicos o cualquier material impreso durante las horas de trabajo, salvo manuales o folletos de instrucción relativos al mismo.
41. Correr lista o suscripciones de cualquier naturaleza durante la jornada de trabajo, salvo con autorización de la Gerencia General. Quien solicitará dicha autorización, será la Administración del Local.
42. Formar grupos, conversar o dedicarse a otros asuntos ajenos a sus labores durante su horario de trabajo.
43. En el caso de los Jefes, permitir y/o autorizar que colaboradores o personas bajo su subordinación y dependencia, realicen maniobras riesgosas o temerarias, en la ejecución de sus trabajos.

Dejase expresa constancia que toda inobservancia o incumplimiento a las obligaciones y prohibiciones que se contienen en este Reglamento pueden constituir un incumplimiento grave de las obligaciones que impone el Contrato de Trabajo y habilitar, en consecuencia, al Empleador para ponerle término sin derecho a indemnización alguna.

Con todo, si las inobservancias o incumplimientos del Trabajador irrogaren algún perjuicio para la Empresa; ésta, desde ya, se reserva derecho para obtener de los Tribunales de Justicia, la reparación según se estime le corresponda.

6.

POLLOS SANDI S. A.

El mejor Pollo a la Brasa

MANUALDE PROCEDIMIENTOS

Comenzar de nuevo es comenzar otra vez, no es repetir algo Sino comenzar de otro modo, con mucha creatividad e imaginación

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. PROPÓSITO

3. **DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

3.1. PROCEDIMIENTO PARA ADQUIRIR PRODUCTOS

3.1.1. FLUJOGRAMA

3.2. PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS POR CADUCAR

3.2.1. FLUJOGRAMA

4. **DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

4.1 PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE MERCADERIAS PRIMERA PLANTA

4.1.1. FLUJOGRAMA

4.2. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE MERCADERIAS SECCIÓN COCINA

4.2.1. FLUJOGRAMA

4.3. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE MERCADERIAS SEGUNDA PLANTA

4.3.1. FLUJOGRAMA

4.4. PROCEDIMIENTO PARA ALMACENAMIENTO DE MERCADERIA EN BODEGA

4.4.1. FLUJOGRAMA

4.5. PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN DE MERCADERIA POR BODEGA

4.5.1. FLUJOGRAMA

4.6. PROCEDIMIENTO PARA DIGITACIÓN DE MERCADERIA PRIMERA PLANTA

4.6.1. FLUJOGRAMA

4.7. PROCEDIMIENTO PARA DIGITACION DE MERCADERIA SECCIÓN PERECIBLES

4.7.1. FLUJOGRAMA

4.8. PROCEDIMIENTO PARA DIGITACIÓN DE MERCADERIA SEGUNDA PLANTA

4.8.1. FLUJOGRAMA

4.9. PROCEDIMIENTO PARA DIGITACIÓN DE INGRESO DE ACTIVOS

4.9.1. FLUJOGRAMA

4.10. PROCEDIMIENTO PARA DIGITACIÓN DE INGRSO DE GASTOS

4.10.1. FLUJOGRAMA

4.11. PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE INVENTARIOS

4.11.1. FLUJOGRAMA

4.12. PROCEDIMIENTO PARA CATEGORIZACIÓN DE PRODUCTO

4.12.1. FLUJOGRAMA

4.13. PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO CADUCADO

4.13.1. FLUJOGRAMA

5. DEPARTAMENTO DE PRODUCIÓN

5.1 PROCEDIMIENTO PARA PRODUCCION DEL POLLO

5.1.1. FLUJOGRAMA

5.2. PROCEDIMIENTO PARA PRODUCCION DE CARNES

5.2.1. FLUJOGRAMA

5.3. PROCEDIMIENTO PARA PRODUCCIÓN DE COMIDAS

5.3.1. FLUJOGRAMA

6. DEPARTAMENTO DE VENTAS

6.1. PROCEDIMIENTO PARA VENTAS SECCIÓN COCINA

6.1.1 FLUJOGRAMA

6.2. PROCEDIMIENTO PARA VENTAS SEGUNDA PLANTA

7. DEPARTAMENTO DE CAJAS

7.1. PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE PRODUCTO (CAJAS)

7.1.1 FLUJOGRAMA

7.2. PROCEDIMIENTO PARA CORTE DE CAJA

INTRODUCCIÓN

Una de las herramientas claves dentro de las operaciones de una empresa es el manual de procedimientos que se orientan a especificar ciertos detalles de las actividades que normalmente se ejecutan en una empresa con el fin de unificar criterios al interior de la empresa, a recuperar la información de la forma más adecuada asegurando su calidad y por último agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las secciones que la requieren

El manual de procedimientos permite el establecimiento de un marco de actuación que fija límites a través de una red de procesos y posibilita por medio de la descripción de procedimientos, dar soporte a la operación en pos de un mejor servicio, generando una abstracción del modelo real que entregará información que permitirá saber: "***qué"*** es lo que cada empleado de **POLLOS SANDI S.A**. está facultado y debe realizar; "***cómo"*** se concreta una función o proceso con actividades y pasos; "***quién"*** es responsable del desarrollo de las actividades; "***dónde"*** están los puntos clave de control de cada procedimiento.

Considerando la importancia de los manuales este Manual de Procedimientos va dirigido al personal que pertenece al Departamento de Compras, Departamento de Operaciones y Departamento de Ventas quienes podrán hacer actualizaciones que se consideren necesarias para el mejor funcionamiento del mencionado Departamento, todo esto como el fin de lograr un mejor desarrollo en las actividades del personal de la empresa.

PROPÓSITO DEL MANUAL

- Hacer del conocimiento de los empleados las actividades a realizarse en este Departamento.
- Auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

ADQUIRIR PRODUCTOS PARA ABASTECER LA SALA DE VENTAS

OBJETIVO:

Mantener un abastecimiento correcto y oportuno de los productos existentes en sala de ventas, siendo los productos de primera planta incluyendo sección cocina y materiales descartables para uso interno.

RESPONSABLES:

- Jefe de compras.
- Repo vendedores.
- Gerente General.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. **Revisar la lista de productos faltantes**

   Revisar la lista de productos faltantes en el sistema informático y lo sugerido por parte del responsable.

2. **Verificar en el sistema informático de las facturas pendientes de pago a proveedores.**

   El Jefe de Compras previo a solicitar los pedidos a cada proveedor se encargara de realizar la verificación en el sistema informático de las facturas pendientes de pago a proveedores, para evitar así el incumplimiento en la entrega de mercaderías.

   En caso de detectar un pago pendiente procederá a coordinar con el departamento de Contabilidad y Gerencia General para agilitar el pago pendiente.

3. **Contactarse con el proveedor y negociar el pedido.**

- Para llevar un correcto abastecimiento y recepción de mercaderías se debe mantener una agenda de proveedores, la misma que debe contener:
  - Líneas de productos que distribuye
  - Nombre del contacto, teléfono convencional y celular, correo electrónico
  - Políticas de caducidad

- Plazo de pago
- Día que realiza el pedido
- Día de entrega de pedido previamente solicitado
- Frecuencia de realización del pedido

- El Jefe de Compras se encargara de realizar los pedidos de productos de sala de ventas primera planta previa a un sugerido por parte del personal repo-vendedor, vendedores de sección cocina y también basada en el sistema informático.
- Realizara el pedido de material descartable el mismo que lo hará para sala de ventas, uso de restaurant y comidas preparadas de Pollos Sandi, para este pedido los jefes de cada restaurant y sección cocina deberá solicitar todos los días 20 de cada mes el pedido para el siguiente mes y el Jefe de Compras deberá ver el sugerido para sala de ventas.

4. Registrar y enviar nota de pedido

Enviar vía correo interno la nota de pedido, a digitación sobre la negociación realizada en cuanto a: costos, cantidades, plazos, fechas de entrega.

5. Ingreso de un proveedor nuevo

- El Jefe de Compras deberá informar a Jefe de Ventas y Gerencia General cuando un proveedor nuevo desee presentar productos.
- El jefe de ventas y Gerencia General se encargaran de analizar y aprobar el ingreso de dicho proveedor.
- Con la aprobación del gerente genera el Jefe de Compras realizara el ingreso del nuevo proveedor y la nota de pedido correspondiente

6. Ingreso de nuevo producto

Cuando se trata de productos nuevos el Jefe de Compras:

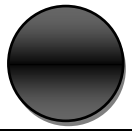
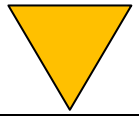
- Solicitará al proveedor que se facture de forma independiente el producto nuevo.
- Solicitar que se incluya manualmente al pie de la nota de pedido: cantidades y descripción del producto para que el personal de recepción de mercaderías pueda aceptar la misma.

- Al llegar la mercadería del producto nuevo, realizar la nota de pedido para que sea ingresada posteriormente por el personal de digitación.

7. **Comprobara en el sistema informático si llegaron o no los pedidos.**
    - Verificar si los pedidos emitidos han sido registrados por digitación correctamente.
8. **Realizar el seguimiento de los pedidos**
    - El Jefe de Compras se encargara de realizar el seguimiento de los pedidos, es decir se basara en las fechas de entregas pactadas, costos.
    - En caso de no llegar procederá a contactarlos telefónicamente y exigir la entrega de mercaderías.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Significado de la leyenda a utilizarse en los flujogramas.

			
OPERACIÓN	**INSPECCIÓN**	**TRANSPORTE**	**ALMACENAMIENTO**

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

ADQUIRIR PRODUCTOS PARA ABASTECER LA SALA DE VENTAS

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Revisar la lista de productos faltantes en el sistema informático y lo sugerido por parte del repo-vendedor.	JC	O				15 minutos.
2	Verificar en el sistema informático de las facturas pendientes de pago a proveedores.	JC	O	O			3 minutos.
3	Contactarse con el proveedor y negociar el pedido.	JC	O				20 minutos
4	Enviar vía correo interno la nota de pedido, a digitación sobre la negociación realizada en cuanto a: costos, cantidades, plazos, fechas de entrega.	JC		O			10 minutos
5	Ingreso de un proveedor nuevo	JC	O				5 minutos
6	Ingreso de nuevo producto	JC	O				5 minutos.
7	Comprobara en el sistema informático si llegaron o no los pedidos.	JC		O			5 minutos.
8	Realizar el seguimiento de los pedidos	JC	O	O			3 minutos.
TOTAL		1	6	4	0	0	66 minutos.
	TIEMPO TOTAL PROMEDIO: 1 hora, 6minutos						

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS POR CADUCAR.

OBJETIVO

Inspeccionar los productos en mal estado para poder devolverlo, logrando que la sala de ventas cuente con productos nuevos y frescos, para ofrecer un excelente servicio al cliente.

RESPONSABLES:

- Jefe de compras.
- Repo vendedores.
- Jefe de Ventas

1. **RECIBIR LA PLANILLA DEL JEFE DE VENTAS.**

   El listado de productos debe contener, cantidades y proveedor a los cual se debe hacer devoluciones de productos que están por caducar o en mal estado.

   Para ello Jefe de Ventas se basara en un reporte existente en el cual se tiene información de cada proveedor y las fechas de anticipación a la aceptación de cambio.

2. **NEGOCIACIÓN PARA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS**

   El jefe de compras elabora el informe para devolver los productos con los diferentes proveedores.

3. **ENTREGAR EL LISTADO DE LOS PRODUCTOS YA ESTABLECIDO PARA SU DEVOLUCIÓN.**

   Se procederá a entregar un listado con todos los productos que luego de la supervisión, se devolverá al proveedor.

4. **CONTROLAR LA DEVOLUCIÓN REALIZADA CON LA PERSONA ENCARGADA DE INVENTARIOS.**

   Para verificar que los productos devueltos han sido compensados con nuevos productos o a sus vez con la nota de crédito respectiva. Al existir incoherencias en este proceso, el jefe de compras se comunicara con la empresa para dar solución al problema.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS POR CADUCAR.

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Recibir la planilla del jefe de ventas.	JC	O				4 minutos
2	Negociación para devolución de productos	JC	O	O			10 minutos
3	Entregar el listado de los productos ya establecido para su devolución.	JC			O		5 minutos
4	Controlar la devolución realizada con la persona encargada de inventarios.	JC		O	O		10 minutos
TOTAL		1	2	2	2	0	29 minutos
	TIEMPO TOTAL PROMEDIO: 29 minutos						

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Liderar la gestión operativa de la organización, apuntando a generar eficiencia en los procesos operacionales, desarrollando productividad y eficiencia en este departamento.

NOMBRE DEL PROCESO:

RECEPCIÓN DE MERCADERIAS PRIMERA PLANTA

La recepción se encuentra ubicada en la parte posterior del restaurant, y en esta área llegan los proveedores para realizar la entrega de los productos solicitados por el Jefe de Compras.

OBJETIVO

Tener una secuencia claro de cómo recibir la mercadería antes de ser llevada para su almacenamiento y hasta su ubicación en un espacio físico determinado.

RESPONSABLES

- Jefe de operaciones
- Responsables de Recepción.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. **RECEPCION DE MERCADERÍA MEDIANTE IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR**

   Los proveedores informan al personal de recepción a la empresa a la que pertenecen.

2. **SOLICITAR A DIGITACIÓN LA LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PEDIDO**

   El personal de recepción solicita al personal de digitación el documento de recepción denominado **lista de verificación***.*

3. **RECEPCIÓN DE PRODUCTOS EN BASE A LISTA DE VERIFICACIÓN**

   Con la lista de verificación realizara la recepción de los productos, escribiendo en la lista de verificación: las cantidades entregadas por el proveedor, código de barra, y fecha de expiración, así mismo se tendrá un gran control que los productos que se recibe estén en perfecto estado.

4. **ENTREGA DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN Y FACTURA A DIGITACIÓN**

Entrega la lista de verificación al área de digitación debidamente llenada y firmada, así como también la factura firmada por quien se recibe.

5. **LLEVAR UN REGISTRO DE LAS FACTURAS U OTROS DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL DIA**

   Procederá a llenar el formato de registro de entregas diarias, indicando nombre del proveedor y números de facturas, en el caso de que sean notas de venta pondrá nombres del proveedor y numero de cedula, así mismo hará constar en el reporte las notas de crédito con el respectivo número.

6. **ALMACENAMIENTO**

   Comprende las acciones para la ubicación de los productos en lugares previamente asignados para su almacenamiento.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

RECEPCCIÓN DE MERCADERIA

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Recepción de mercadería mediante identificación de proveedor	RM	O	O			10 minutos
2	Solicitar a digitación la lista de verificación del pedido	RM	O				4 minutos
3	Recepción de productos en base a lista de verificación	RM		O	O		25 minutos
4	Entrega de la lista de verificación y factura a digitación	RM	O				4 minutos
5	Llevar un registro de las facturas u otros documentos recibidos en el día	RM	O	O			2 minutos
6	Almacenamiento	RM				O	15 minutos
TOTAL		1	4	3	1	1	60 minutos
	TIEMPO TOTAL PROMEDIO: 1 hora						

NOMBRE DEL PROCESO:

RECEPCIÓN DE MERCADERIAS SECCIÓN COCINA

La recepción se encuentra ubicada en la parte posterior del Restaurant, y en esta área llegan los proveedores para realizar la entrega de los productos solicitados por el Jefe de Compras.

OBJETIVO

Considerando que estos productos son delicados y la resistencia en exhibición en sala de ventas es muy corta por ello tomar el tiempo necesario en la recepción de estos productos y sobre todo observar cada uno de ellos.

RESPONSABLES

- Jefe de operaciones
- Responsables de Recepción.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La diferencia en la recepción de productos del área cocina es la siguiente:

- Debe existir un mayor control en cuanto a la recepción de estos productos, es decir se debe dar mucha importancia en cuanto al control de la calidad del producto que se recibe, esto es en cuanto a: tamaños, formas, grado de madurez, golpes, etc.

1. **VERIFICACIÓN DOCUMENTARIA.**

   Consiste en verificar que los productos arribados al almacén corresponden a la documentación respectiva (Órdenes de compra, guías de remisión y/o factura).

2. **INSPECCIÓN FÍSICA.**

   La inspección se realiza en un lugar predeterminado independiente a la zona de almacenamiento, inclusive puede realizarse en el vehículo que ha sido utilizado para el transporte de los productos.

3. **CONTROL DE PESOS**

   Si la recepción consisten en demasiados sacos u unidades de peso la recepción se hará mediante un muestreo que consistirá en extraer del lote arribado un grupo de unidades de del producto, las mismas que serán pesadas y verificadas de acuerdo a la documentación recibida.

4. **ALMACENAMIENTO**

Comprende las acciones para la ubicación de los productos alimenticios en los lugares previamente asignados para su almacenamiento.

5. **REGISTRO Y CONTROL**

Comprende las acciones que se realizan para registrar el ingreso físico de cada producto a las bodegas, proceso que origina obligatoriamente la emisión de la correspondiente orden de ingreso, actualizando, así como en el sistema informático desarrollado para tal fin.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

RECEPCCIÓN DE MERCADERIA SECCION COCINA

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Verificación documentaria.	RM	O	O			5 minutos
2	Inspección física.	RM		O			15 minutos
3	Control de pesos	RM		O			5 minutos
4	Almacenamiento	RM			O	O	10 minutos
5	Registro y control	RM	O				5 minutos
TOTAL		1	2	3	1	1	40 minutos
	TIEMPO TOTAL PROMEDIO: 40 minutos						

NOMBRE DEL PROCESO

RECEPCIÓN DE MERCADERIAS (**SEGUNDA PLANTA)**

La recepción se encuentra ubicada en la parte posterior del Restaurant, y en esta área llegan los proveedores para realizar la entrega de los productos solicitados por el Jefe de Compras.

OBJETIVO

Tener una secuencia de operaciones que se ejecuta desde el momento en que los productos llegan a la empresa para su posterior almacenamiento (bodega) hasta su ubicación en un espacio físico determinado.

RESPONSABLES

- Jefe de operaciones
- Responsables de Recepción.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La diferencia en la recepción de productos de segunda planta es la siguiente:

Generalmente los productos correspondientes a la segunda planta vienen por bultos, consecuentemente el personal de recepción procede a:

1. **RECEPCIÓN DE BULTOS CON GUÍA DE REMISIÓN**

   Realizar la recepción basándose en la guía de remisión que indica el número de bultos a recibir, debiendo verificar que dichos bultos estén en normal estado y no haya indicios de que fueron abiertos.

2. **ENVIO DE MERCADERÌA A BODEGA RESPECTIVA**

   Llevar la mercadería a la bodega ubicada en el segundo piso para la respectiva revisión por parte de los vendedores.

3. **SELECCIÓN DE UNA MUESTRA PARA SU INGRESO**

   Llevar al área de digitación para el ingreso de los productos al sistema una muestra de cada producto con la respectiva factura.

4. **ENTREGA Y AUTORIZACIÓN PARA LA EXHIBISION DEL PRODUCTO**

   Finalizado esto y una vez dada la orden por el personal de digitación el personal de recepción hará la entrega de todos los productos en segunda planta.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

RECEPCCIÓN DE MERCADERIA SEGUNDA PLANTA

FASES	DESCRIPCIÓN	PROCESOS					TIEMPO
1	Recepción de bultos con guía de remisión	E R	O	O			5 minutos
2	Envió de mercadería a bodega respectiva	E R			O	O	10 minutos
3	Selección de una muestra para su ingreso	E R		O			5 minutos
4	Entrega y autorización para la exhibición del producto	E R		O	O		5 minutos
TOTAL		1	1	3	2	1	25 minutos
	TIEMPO TOTAL PROMEDIO: 25 minutos						

NOMBRE DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA EL PERSONAL DE BOEGA

OBJETIVO

Tener una secuencia de operaciones que se ejecuta desde el momento en que los productos son recibidos para su posterior almacenamiento (bodega) hasta su ubicación en un espacio físico determinado.

RESPONSABLES

- Jefe de operaciones
- Bodeguero

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. **Recibir los documentos de la mercadería ingresada en el sistema.**

   Una vez recibidos y controlados los documentos de la mercadería ingresada en el sistema a través del registro de compra se almacenara en la bodega principal.

2. **Asignar un lugar especial para cada producto**

   La ubicación será especial para los materiales de oficina, fundas, materiales varios estará ubicados en la bodega interna de la empresa.

   También se asignara una ubicación en bodega para: productos caducados, en mal estado o destruidos.

3. **Ordenar y clasificar la mercadería**

   Separar los productos de limpieza con los alimenticios, tomando en cuenta los del segundo piso; para facilitar el fácil acceso y la inmediata ubicación de los mismos distribuyéndola por secciones como son abarrotes, cartones, carbón, papas y limpieza.

   Controlar y resguardar el material sobrante de perchas y módulos de exhibición, procediendo a ubicarlos ordenadamente en bodega #2.

4. **Coordinar la salida de producto de bodega**

   Responsable de coordinar la salida de producto de bodega hacia el restaurant con los repo-vendedores., con los respectivos precios y etiquetas y sellos de seguridad.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

PROCESO PARA EL PERSONAL DE BODEGA

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Recibir los documentos de la mercadería ingresada en el sistema.	B	O	O			6 minutos
2	Asignar un lugar especial para cada producto	B	O				4 minutos
3	Ordenar y clasificar la mercadería	B			O	O	10 minutos
4	Coordinar la salida de producto de bodega	B			O		5 minutos
TOTAL		1	2	1	2	1	25 minutos
	TIEMPO TOTAL PROMEDIO: 25 MINUTOS						

NOMBRE DEL PROCESO:

DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA DE BODEGA

OBJETIVO

Procurar que los productos dañados o en mal estado sean devueltos en el mayor tiempo posible, y no incidir en pérdidas de la empresa.

RESPONSABLES

- Responsable de Bodega

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. **Apoyar en la devolución**

   Se devolverán los productos caducados previa la autorización del Jefe de Compras.

2. **Recibe el informe para saber qué productos serán devueltos**
3. **Empacar los productos a devolver**

   El bodeguero se encargara de empacar los productos de acuerdo a la transferencia, y junto con el transportista procederá a revisar el producto que llevara.

4. **Hacer firmar la orden de devolución al proveedor que llevara el producto caducado.**

   El bodeguero solicitar nombres, firma, número de teléfono, cargo, de quien llevo los productos.

5. **Entregar la orden de devolución al responsable de inventarios.**

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA DE BODEGA

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Apoyar en la devolución	RB	O				5 minutos
2	Recibe el informe para saber qué productos serán devueltos	RB	O				3 minutos
3	Empacar los productos a devolver	RB	O	O			10 minutos
4	Hacer firmar la orden de devolución al proveedor que llevara el producto caducado.	RB	O				3 minutos
5	Entregar la orden de devolución al responsable de inventarios.	RB	O				4 minutos
TOTAL		1	5	1	0	0	25 minutos
	TOTAL PROMEDIO: 25 minutos						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

INGRESO DE MERCADERÍAS POR DIGITACIÓN

OBJETIVO

Llevar un correcto proceso en el momento que los productos son ingresados al sistema informático con sus respectivos códigos y numero de productos a ingresar.

RESPONSABLE

- Digitadora.
- Jefe de Operaciones.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. **Ingresa a la nota de pedido**

   El personal de digitación ingresa a la nota de pedido previamente elaborada por el Jefe de Compras.

2. **Registrar la compra**

   Procede a registrar la compra basándose en la lista de verificación entregada por el personal de recepción mercaderías.

3. **Impresión de copias del registro**

   Imprimirá 2 copias las mismas que se distribuirán de la siguiente manera:

   - **Copia #1** junto con la factura que será enviada al área Administrativa y Financiera.
   - **Copia #2** que será entregada al proveedor más la copia de la factura firmada por el recepcionista de mercaderías.

4. **Impresión las etiquetas**

   Imprimirá las etiquetas de acuerdo a las necesidades y al tipo de productos.

5. **Informar sobre ingreso de la mercadería**

   Informará al personal de recepción que las mercaderías deben ser ingresadas a sala de ventas o bodega (dependiendo de la ubicación de seguridades).

6. **Solicitar la firma**

   Solicitar la firma de quien recibió el producto, en el documento emitido por el sistema denominado **registro de compra**.

7. Entregará las etiquetas de precios al recepcionista de mercadería.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

INGRESO DE MERCADERÍAS POR DIGITACIÓN

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Ingresa a la hoja de pedido.	Dig.	O				2 minutos
2	Registra la compra	Dig.	O				5 minutos
3	Imprimir las 2 copias y entregar las copias al jefe financiero y proveedor	Dig.	O				2 minutos
4	Imprimirá las etiquetas de acuerdo a las necesidades y al tipo de productos.	Dig.		O			5 minutos
5	Informará al personal de recepción que las mercaderías deben ser ingresadas a sala de ventas o bodega	Dig.		O			2 minutos
6	Solicitar la firma de quien recibió el producto, en el documento emitido por el sistema denominado **registro de compra**.	Dig.		O			2 minutos
7	Entregará las etiquetas de precios al repo-vendedor respectivo	Dig.	O		O	O	2 minutos
TOTAL		1	4	3	1	1	20 minutos
TOTAL PROMEDIO: 20 minutos							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

INGRESO DE MERCADERIAS SECCIÓN DESPACHADOR

OBJETIVO

Llevar un correcto proceso en el momento que los productos ingresados al sistema informático con sus respectivos códigos y número de productos a ingresar. El personal de digitación en este tipo de productos realiza un paso más y se da en el sistema de balanzas en el cual actualiza precios, crea códigos, productos

RESPONSABLE

- Digitadora.
- Jefe de Operaciones.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. **Ingresa a la nota de pedido**

El personal de digitación ingresa a la nota de pedido previamente elaborada por el Jefe de Compras.

2. **Registrar la compra**

Procede a registrar la compra basándose en la lista de verificación entregada por el personal de recepción mercaderías.

3. **Transferir hacia cada una de las balanzas**.

   Los precios, códigos, unidades de medida que existen en el sistema de facturación deben ser los mismos que en el sistema de balanzas.

4. **Impresión de copias del registro**

Imprimirá 2 copias las mismas que se distribuirán de la siguiente manera:

Copia #1 junto con la factura que será enviada al área Administrativa y Financiera.

Copia #2 que será entregada al proveedor más la copia de la factura firmada por el recepcionista de mercaderías.

5. **Impresión las etiquetas**

Imprimirá las etiquetas de acuerdo a las necesidades y al tipo de productos.

6. **Informar sobre ingreso de la mercadería**

Informará al personal de recepción que las mercaderías deben ser ingresadas a sala de ventas o bodega (dependiendo de la ubicación de seguridades).

7. **Solicitar la firma**

Solicitar la firma de quien recibió el producto, en el documento emitido por el sistema denominado **registro de compra**.

8. Entregará las etiquetas de precios al recepcionista de mercadería.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

INGRESO DE MERCADERÍAS POR DIGITACIÓN

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Ingresa a la hoja de pedido y transferir hacia cada una de las balanzas.	Dig.	O				2 minutos
2	Registra la compra y transferir hacia cada una de las balanzas los precios, códigos, unidades de medida	Dig.	O				5 minutos
3	Imprimir las 2 copias y entregar las copias al jefe financiero y proveedor	Dig.	O				2 minutos
4	Imprimirá las etiquetas de acuerdo a las necesidades y al tipo de productos.	Dig.		O			5 minutos
5	Informará al personal de recepción que las mercaderías deben ser ingresadas a sala de ventas o bodega	Dig.		O			2 minutos
6	Solicitar la firma de quien recibió el producto, en el documento **registro de compra**.	Dig.		O			2 minutos
7	Entregará las etiquetas de precios al repo-vendedor respectivo	Dig.	O		O	O	2 minutos
TOTAL		1	4	3	1	1	20 minutos
TOTAL PROMEDIO: 20 minutos							

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INGRESO DE MERCADERIAS SEGUNDA PLANTA

1. El personal de digitación **elaborara la nota de pedido**
2. Procederá a registrar la compra basándose en la factura entregada por el personal de recepción, en este caso se hará uso de las muestras.
3. Imprimirá 2 copias las mismas que se distribuirán de la siguiente manera:
   - **Copia #1** junto con la factura que será enviada al área Administrativa y Financiera.
   - **Copia #2** que será entregada al proveedor más la copia de la factura firmada por el recepcionista de mercaderías.
4. Imprimirá las etiquetas de acuerdo a las necesidades y al tipo de productos.
5. Informará al personal de recepción que las mercaderías deben ser ingresadas a sala de ventas o bodega (dependiendo de la ubicación de seguridades),

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

INGRESO DE MERCADERIAS SEGUNDA PLANTA

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Elaborar la nota de pedido	Dig.	O				5 minutos
2	Registra la compra	Dig.	O				5 minutos
3	Imprimir las 2 copias y entregar las copias al jefe financiero y proveedor	Dig.	O				2 minutos
4	Imprimirá las etiquetas de acuerdo a las necesidades y al tipo de productos.	Dig.		O			5 minutos
5	Informar al personal de recepción que las mercaderías deben ser ingresadas a sala de ventas o bodega	Dig.		O			2 minutos
6	Solicitar la firma de quien recibió el producto, en el documento emitido por el sistema denominado **registro de compra**.	Dig.		O			2 minutos
7	Entregará las etiquetas de precios al vendedor respectivo	Dig.	O		O	O	2 minutos
TOTAL		1	4	3	1	1	23 minutos
TOTAL PROMEDIO: 23 minutos							

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INGRESO DE ACTIVOS

1. El personal de digitación previo al ingreso del activo deberá verificar que la factura haya sido recibida por el personal de recepción de mercaderías con la correspondiente firma.
2. Solicitar información referente al activo: lugar de destino, razón de la compra, funcionario que autorizo la compra y funcionario que quedara como responsable del activo.
3. Proceder a ingresar toda esta información en el sistema.
4. Se entregara esta información diariamente a Jefe de Operaciones con el reporte respectivo que da el sistema.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

INGRESO DE ACTIVOS

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Verificar que el activo y la factura haya sido recibida por el personal de recepción	Dig.	O	O			4 minutos
2	Solicitar información referente al activo	Dig	O				2 minutos
3	Proceder a ingresar toda esta información en el sistema	Dig	O				5 minutos
4	Se entregara esta información diariamente al Jefe de Operaciones	Dig	O				2 minutos
TOTAL		1	4	1	0	0	13 minutos
TOTAL PROMEDIO: 13 minutos							

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INGRESO DE GASTOS

1. El personal de digitación previo al ingreso del gasto deberá verificar que la factura haya sido recibida por el personal de recepción de mercaderías con la correspondiente firma.
2. Solicitar información referente al gasto: lugar de destino, razón de la compra, funcionario que autorizo la compra.
3. Procediendo a ingresar toda esta información en el sistema.
4. Se entregara esta información diariamente a Jefe de Operaciones con el reporte respectivo que da el sistema.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

INGRESO DE GASTOS

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Verificar que el gasto y la factura haya sido recibida por el personal de recepción	Dig.	O	O			4 minutos
2	Solicitar información referente al gasto	Dig	O				2 minutos
3	Proceder a ingresar toda esta información en el sistema	Dig	O				5 minutos
4	Se entregara esta información diariamente al Jefe de Operaciones	Dig	O				2 minutos
TOTAL		1	4	1	0	0	13 minutos
TOTAL PROMEDIO: 13 minutos							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

CONTROL DE INVENTARIOS

OBJETIVO

Mantener un control diario de productos existentes en sala de ventas y bodegas, adquiridos para la venta y producción propia, el cual garantice que las existencias en el sistema informático de las mercaderías adquiridas sean reales.

RESPONSABLES:

- Responsable de inventarios y auxiliar de inventarios.
- Bodeguero y auxiliar de bodega.
- Repo vendedores.
- Jefe de Operaciones.
- Jefe de ventas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. El funcionario encargado de inventarios procederá a designar un líder (repo vendedor) escogido del grupo del personal encargado de realizar el conteo, para que sea responsable de dirigir y velar para que el conteo se realice de una forma ordenada y seria.
2. La persona encargada de inventarios asignara la línea de producto a contar a cada uno de los encargados.
3. EL conteo se iniciara en bodega y terminara en sala de ventas, comenzando con el conteo físico y procederá a escribir la cantidad contada en un sticker y lo pegara al producto, junto al código de barra, ubicando cada muestra en uno de los sticker.
4. Para el proceso de conteo se deberá de seguir con los siguientes pasos:
    - El conteo se deberá de realizar línea por línea de productos.
    - Se deberán de realizar el conteo en todas las perchas, anaqueles y lugares donde se encuentren las existencias.
    - Para realizar el conteo se deberá de tener en cuenta el siguiente orden, de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y de atrás hacia adelante.

- Se Bajaran todas las existencias cuyas cantidades o ubicación no se encuentren al alcance del auditor para su conteo y se regresará a su lugar una vez contada.
- Se abrirá todas las cajas para verificar que se encuentren las cantidades correctas de producto dentro de ellas.

5. Finalizado el conteo entregaran los stickers con todas las muestras al funcionario encargado de inventarios.
6. El funcionario encargado de inventarios procede a registrar en el sistema informático el primer conteo.
7. Luego se realizara un control del primer inventario, para tal efecto el líder asignara nuevamente al personal encargado de realizar el conteo el producto a contar verificando que no sea el mismo producto que le toco en el primer conteo.
8. Terminado el segundo conteo llevara nuevamente los stickers con las muestras al funcionario encargado de inventarios.
9. El funcionario encargado de inventarios procede a registrar en el sistema informático el segundo conteo
10. En caso de que exista diferencias entre el primer y segundo conteo de un producto será necesario realizar un tercer conteo pero solo de los productos que tengan esa diferencia.
11. Finalizado esto el funcionario encargado de inventarios procederá a cerrar inventario. Inmediatamente procederá a realizar el seguimiento de la causa que provocó las diferencias y emitirá un informe vía correo interno al grupo directivo sobre las diferencias que se presenten para su conocimiento y decisión correspondiente.
12. El personal encargado de realizar el conteo procederá a devolver las muestras de productos, inmediatamente a la percha que corresponda, luego de terminado el proceso de inventario.
13. Luego del proceso de inventario terminado se procederá a la entrega formal del inventario impreso a la persona encargada de la sección responsable.

14. Al cerrar el inventario se genera un informe de los productos faltantes para que tomen la decisión correspondiente del mismo.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

CONTROL DE INVENTARIOS

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Designar un líder para el conteo	RI	O				2 minutos
2	Asignar la línea de producto	RI	O				1 minuto
3	Empezar con el conteo del producto	V1		O			15 minutos
4	Escribir el número y pegar el sticker	V1	O				2 minutos
5	Poner la muestra en el sticker	V1		O			1 minuto
6	Entregar el sticker con todas las muestras de producto	V1			O		5 minutos
7	Registrar en el sistema informático el primer conteo	RI	O				5 minutos
8	Designar otra persona para el control primer conteo	RI	O				2 minutos
9	Empezar con el segundo conteo del producto	V2	O				10 minutos
10	Entregar el sticker con todas las muestras de producto	V2			O		5 minutos
11	Registrar en el sistema informático el segundo conteo	RI	O				5 minutos
12	Controlar si existen errores	RI		O			5 minutos
13	Proceder a cerrar inventario	RI	O				2 minutos
14	Devolver las muestras de productos a la percha	V2			O	O	5 minutos
15	Entrega formal del inventario impreso a la persona encargada de la sección responsable.	RI	O				5 minutos
TOTAL		3	9	3	3	1	70 minutos
	TOTAL PROMEDIO: 1 hora , 10 minutos						

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CATEGORIZACIÓN

1. El funcionario encargado de inventarios procederá diariamente a revisar todos los ingresos realizados el día anterior por el área de digitación y pedidos.
2. En caso de existir productos ubicados en categorías incorrectas el funcionario encargado de inventarios procederá a corregirlos.
3. Enviara un correo interno, informando los productos corregidos a los funcionarios del área de digitación, con copia al Jefe de operaciones y a gerencia administrativa y financiera, dando un primer llamado de atención
4. En caso de volverse a repetir la infracción, el o los funcionarios que alteraron la categoría serán objeto de una sanción según reglamento interno de la empresa.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

PROCESO DE CATEGORIZACIÓN

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Revisar todos los ingresos realizados el día anterior por el área de digitación y pedidos.	RI	O	O			5 minutos
2	Si hay productos ubicados en categorías incorrectas, procederá a corregirlos	RI	O	O			4 minutos
3	Enviara un correo interno, informando los productos corregidos	RI	O		O		2 minutos
4	Si se da el caso realizar la sanción respectiva.	RI	O				4 minutos
TOTAL		1	4	2	1		15 minutos
TOTAL PROMEDIO: 15 minutos							

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCTO CADUCADO.

1. Los repo vendedores entregaran un listado de los productos que estén por caducarse las fechas deben ser de tres, dos y un mes antes del producto y le entregaran directamente a la jefe de compras y al encargado de inventarios.

2. El personal de repo vendedor comunicara y entregara personalmente al encargado de inventarios los productos caducados al no cumplir con esto serán multados con el descuento del valor de los mismos y una llamada de atención.

3. La persona encargada de inventarios realizara los listados de los productos caducados entregara cuatro copias, una la llevara el transportista, la segunda quedara como respaldo para la persona encargada de inventarios, la tercera para la persona de jefe de compras y la cuarta para contabilidad.

4. El encargado de inventarios procederá a registrar las notas de créditos en el sistema adjuntando el listado impreso de los productos, si la nota de crédito no está conforme al listado de la devolución de los productos se comunicara inmediatamente al jefe de compras.

5. El funcionario encargado de inventarios procederá a entregar las notas de crédito debidamente firmadas al área contable.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

PROCESO DE PRODUCTO CADUCADO

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Recibir y revisar el listado de los productos que estén por caducarse	RI	O	O			3 minutos
2	Recibir los productos caducados	RI	O		O		5 minutos
3	Entregará cuatro copias, para el transportista, respaldo para inventarios, jefe de compras y contabilidad.	RI	O				3 minutos
4	Registrar las notas de créditos en el sistema	RI	O				5 minutos
5	Entregar las notas de crédito debidamente firmadas al área contable	RI	O		O		3 minutos
TOTAL		1	5	1	1	0	19 minutos
TOTAL PROMEDIO: 19 minutos							

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

RESTAURANT- POLLOS – CARNES- MARISCOS

CONDICIONES GENERALES DEL PERSONAL

Higiene personal

a. Poseer el carné de manipulador o documento acreditativo de tener en trámite su expedición después de haber cumplimentado los requisitos exigidos.
b. Mantener la higiene en su aseo personal y utilizar en estado de limpieza adecuado la indumentaria y los utensilios propios de la actividad que desempeña y de usos exclusivo para su trabajo.
c. Lavarse las manos con agua caliente y jabón o detergente adecuados tantas veces como requieran las condiciones de trabajo y siempre antes de incorporarse a su puesto, después de una ausencia o de haber realizado actividades ajenas a su cometido específico. Lavado de manos entre una actividad y otra cuando se están manipulando distintos alimentos dentro de la cocina.
d. El manipulador aquejado de enfermedad de transmisión por vía digestiva o que sea portador de gérmenes deberá ser excluido de toda actividad directamente relacionada con los alimentos hasta su total curación clínica y bacteriológica y la desaparición de su condición de portador. Será obligación del manipulador afectado, cuando sea consciente o tenga sospecha de estar comprendido en alguno de los supuestos contemplados en el párrafo anterior, poner el hecho en conocimiento de su inmediato superior a los efectos oportunos.
e. En los casos en que exista lesión cutánea que pueda estar o ponerse en contacto directa o indirectamente con los alimentos, al manipulador afectado se le facilitará el oportuno tratamiento y una protección con vendaje impermeable, en su caso.

Todos los funcionarios deben:

- Emplear el uniforme asignado a su respectiva función en correctas condiciones de uso y limpio.
- Usar una camiseta blanca debajo del uniforme cuando sea necesario (invierno)
- Usar el delantal de plástico cuando realiza la tarea de lavado de planta, pisos, paredes, ollas, vajilla, lavado y pelado de verduras
- Evitar el uso de anillos, cadenas, reloj, aros, pues pueden caer en la preparación siendo un vehículo de contaminación y causar en algunos casos, un accidente de trabajo.
- Usar birrete o gorro para el cabello mientras permanezcan en la cocina
- El uniforme no debe ser empleado fuera del ambiente de trabajo (esto incluye todas sus partes)
- No se puede ingresar, transitar o permanecer con ropa de calle en la cocina.

Lavado adecuado de manos en los siguientes casos:

- Luego de manipular alimentos crudos y antes de tocar alimentos cocidos.
- Al tocar el tarro de basura
- Al atender el teléfono
- Al saludar con la mano
- Al tocar ingredientes o elementos ajenos a la elaboración, preparación o distribución.
- Al tocar el equipamiento
- Al ordenar la heladera
- Antes y después de ir al baño

Prohibiciones

Relativas al personal manipulador.

Se prohíbe durante el ejercicio de la actividad:

- Fumar y masticar goma de mascar.
- Comer en el puesto de trabajo.
- Utilizar prendas de trabajo distintas a las reglamentarias
- Estornudar o toser sobre los alimentos.
- Cualquier otra actividad que pueda ser causa de contaminación de los alimentos.

Todas las visitas deben:

- Las visitas eventuales deben emplear cofias y guardapolvos, no pudiendo permanecer con ropa de calle en la cocina.
- No se puede ingresar, transitar o permanecer con ropa de calle en la cocina.

Presentación Personal

- Los uniformes deben estar siempre limpios y con buena presentación
- El calzado no debe ser utilizado como chinela y debe utilizarse el calzado de seguridad
- La ropa de trabajo como así también los guardapolvos debe estar totalmente abrochados
- No está permitido el uso de llaveros prendidos de los uniformes

Observación: *Cada funcionario debe tener como mínimo 2 mudas de ropa para que de esta forma tenga diariamente en condiciones higiénicas su uniforme.*

Aseo Personal

Cuerpo

- El baño debe ser diario y preferentemente antes de las actividades
- No usar perfumes

- Usar desodorantes personales suaves

Dientes

- Mantener la higiene bucal

Barba/Cabello

- Los funcionarios masculinos mantendrán sus cabellos cortos y diariamente deben rasurarse la barba antes de tomar servicio
- El personal femenino sin excepción debe recoger su cabello con una cofia, redecilla o gorro.
- Los funcionarios deben lavar con frecuencia diaria sus cabellos, conservándolos en el interior de la cofia o gorro.

Observación: *Es prohibido peinar los cabellos en el ambiente de trabajo.*

Manos y Uñas

- Las uñas deben estar cortas, limpias y libres de esmalte.

Las manos son el principal vehículo de transmisión de microorganismos porque están en contacto con diferentes objetos que pueden albergar agentes contaminantes, por eso es necesario un frecuente y correcto lavado de manos.

Frecuencia:

¿Cuándo lavar las manos?

- Antes y después de usar las instalaciones sanitarias
- Después de sonar la nariz
- Después de usar paños para la limpieza
- Después de fumar
- Después de tocar alimentos no higienizados
- Después de contar dinero

- Antes y después de manipular alimentos
- Antes de tocar utensilios higienizados
- Antes de tocar alimentos ya preparados
- Luego de sacar los residuos
- Luego de tocar puertas o cualquier otra maquinaria
- *Al entrar al lugar de trabajo*

Cortes, heridas y estado de salud de los funcionarios

Toda persona afectada por alguna enfermedad contagiosa que pueda transmitirse a través de los alimentos o que sea portadora de organismos causantes de enfermedad, no podrá trabajar en el área.

Cada local deberá disponer de un botiquín de primeros auxilios, para el tratamiento inmediato de cortes, quemaduras o lesiones, debiéndose verificar con regularidad que el botiquín este completo y los medicamentos no estén vencidos.

Hábitos Personales

En los lugares de trabajo se deben tener en cuenta las siguientes prácticas

- No fumar
- No salivar
- No peinar los cabellos
- No rascarse la cabeza
- No sonar la nariz
- No hablar, ni toser por encima de los alimentos
- Lavar las manos luego de ir al baño
- Mantener limpios los armarios de los vestuarios
- No tocar objetos sucios y luego manipular alimentos u objetos limpios
- Trabajar con uniforme limpio
- No secarse el sudor con el uniforme o el paño de trabajo
- No degustar alimentos con las manos

- No degustar diferentes tipos de alimentos con el mismo utensilio
- No salir del local de trabajo con ropa de trabajo
- No masticar chicles durante el servicio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL JEFE DE RESTAURANT CHEF

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PREPARACIÓN DEL MENÚ

OBJETIVO

Planear y coordinar la calidad del servicio en preparación del menú del restaurante mediante la aplicación de estándares de calidad, así como supervisar la operación y productividad del mismo.

RESPONSABLE

- Chef
- Jefe de operación
- Ayudante de cocina

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA LA ELABORACION DEL MENÚ

1. Selección el menú
2. Proveerse de los ingredientes para le elaboración del menú
3. Control de la calidad y caducidad de los productos
4. Lavar los ingredientes con el desinfectante adecuado
5. Pelar y cortar los alimentos para la preparación
6. Preparar los utensilios necesarios
7. Cocción de los alimentos
8. Sazonar los alimentos en preparación

9. Controlar el tiempo de cocción

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

PREPARACIÓN DEL MENÚ

FASES	DESCRIPCIÓN	IONA PIOS					TIEMPO
1	Selección el menú	Chef	O				3 minutos
2	Proveerse de los ingredientes para la elaboración del menú	Chef	O				15 minutos
3	Controlar la calidad y caducidad de los productos	Chef	O	O			3 minutos
4	Lavar los ingredientes con el desinfectante adecuado	AC	O				3 minutos
5	Pelar y cortar los alimentos para la preparación	AC	O	O			5 minutos
6	Preparar los utensilios necesarios	AC	O				3 minutos
7	Cocción de los alimentos	Chef	O				45 minutos
8	Sazonar los alimentos en preparación	Chef	O				2 minutos
9	Controlar el tiempo de cocción	Chef	O	O			2 minutos
10	Servir la preparación en la vajilla adecuada	Chef	O				1 minuto
TOTAL		2	10	0	0	0	82 minutos
	TIEMPO TOTAL PROMEDIO: 1hora, 22 minutos						

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ENCARGADO DE COCINA (AYUDANTE DE COCINA.)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PREPARACIÓN DE POLLO ASADO

OBJETIVO

Garantizar la eficiencia del proceso diario de producción de pollos asados, con la finalidad de obtener productos terminados que cumplan con normas de calidad mediante la aplicación de un correcto manual de los procedimientos.

RESPONSABLE

- Panadero
- Jefe de producción

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Ponerse el respectivo uniforme.
2. Adquirir la materia prima para la elaboración del pollo.
3. Supervisar que la materia prima adquirida cumpla con los requerimientos necesarios.
4. Adecuar la sala de producción de pollo con los respectivos utensilios.
5. Prepara el pollo para la elaboración del pollo asado y brosterizado.
6. Adecuar el horno y la freidora para la cocción del pollo.
7. Ubicar el pollo en las varillas.
8. Controlar el tiempo y temperatura para hornear y cocinar el pollo.
9. Limpiar y lavar todo lo utilizado en la elaboración del pan

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

PREPARACION DEL MENU

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Ponerse el respectivo uniforme.	P	O				1 minuto
2	Adquirir la materia prima para la producción	AP			O		5 minutos
3	Supervisar que la materia prima adquirida cumpla con los requerimientos necesarios.	P	O	O			3 minutos
4	Adecuar la sala de producción el pollo con los respectivos utensilios.	AP	O				7 minutos
5	Prepara el pollo para la elaboración del pollo asado	P	O				60 minutos
6	Adecuar el horno para la cocción del pollo	AP	O				2 minutos
7	Ubicar la masa en los latas de pan	P	O		O		15 minutos
8	Controlar el tiempo para hornear el pollo	P	O	O			2 minutos
9	Limpiar y lavar todo lo utilizado	AP	O				20 minutos
10	Controlar la horneada del pollo	P	O	O			15 minutos
11	Sacar el pollo del horno	P	O				5 minutos
12	Ubicar el pollo en los respectivos stand	P	O			O	5 minutos
13	Contar cuantos pollos se elaboro	AP	O				2 minutos
14	Informar al jefe de producción la cantidad elaborada	P	O				3 minutos
TOTAL		2	10	0	0	0	145 minutos
	TIEMPO TOTAL PROMEDIO: 2 horas, 25 minutos						

PREPARACIÓN DEL POLLO ASADO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ENCARGADO DE CARNICERIA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

DESPOSTE DE ANIMALES

OBJETIVO

Al tratarse de un producto de producción, el objetivo es garantizar la eficiencia del proceso diario de producción de carnes y pollos con una adecuada manipulación, correcta ubicación y mantener un pollo de calidad para le venta.

RESPONSABLE

- Carnicero
- Jefe de producción

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Recibir el pollo animal y verificar su peso y calidad
2. Ponerse su respectivo uniforme
3. Adecuar la sala de desposte con los utensilios necesarios
4. Proceder a despostar el pollo del animal
5. Ubicar cada pieza de pollo en el mesón adecuado
6. Limpiar la parte del animal despostada
7. Pesar cada pieza de carne
8. Enfundar las pizas de carne con sus respectivos tiques de peso y precio
9. Ubicar en el congelador respectivo la pieza limpia
10. Informar al jefe de producción el detalle del pollo despostado.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

DESPOSTE DE POLLO

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Ponerse su respectivo uniforme	C	O				2 minutos
2	Recibir el pollo animal y verificar su peso y calidad	C	O	O			5 minutos
3	Adecuar la sala de desposte con los utensilios necesarios	C	O				3 minutos
4	Proceder a despostar el pollo animal	C	O				10 minutos
5	Ubicar cada pieza de carne en el mesón adecuado	C	O		O		1 minuto
6	Limpiar la parte del animal despostada	C	O				3 minutos
7	Pesar cada pieza de carne	C	O				2 minutos
8	Enfundar las pizas de carne con sus respectivos tiques de peso y precio	C	O	O			5 minutos
9	Ubicar en el congelador respectivo la pieza limpia	C	O		O	O	2 minutos
10	Informar al jefe de producción el detalle de pollo despostado	C	O				4 minuto
TOTAL		1	10	2	2	1	37 minutos
	TIEMPO TOTAL PROMEDIO: 37 minutos						

DEPARTAMENTO DE VENTAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS PRIMERA PLANTA

El presente manual ha sido creado como un apoyo para los empleados que laboran en el departamento de ventas; sección ***Heladería, pollería, mariscos y carnes***. Ya que en él se exponen las actividades que han de realizarse en dicho Departamento, las cuales son explicadas a detalle para que sean comprendidas y acatadas por todos los involucrados en esta área.

Nombre del procedimiento:

ATENDER Y VENDER EL PRODUCTO AL CLIENTE SECCIÓN COCINA

OBJETIVO

Hacerle saber al cliente que hay alguien que lo puede atender y ayudar en su compra.

RESPONSABLES:

- Jefe de ventas.
- Vendedores.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA ABORDAR AL CLIENTE

1. Identificar a cliente que no esté siendo atendido
2. Dirigirse hacia el cliente de forma moderada
3. Ver directo a los ojos, dar saludo y la bienvenida.
4. Preguntar al cliente si podemos servirle
5. El Cliente acepta o no la ayuda del vendedor
6. Identificar las necesidades del cliente

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA ATENDER AL CLIENTE

1. Identificar las necesidades y gustos del cliente
2. Ofrecer los productos que considere adecuados
3. Explicar sobre las características de cada producto
4. Resolver las dudas que tenga el cliente sobre el producto

5. El cliente elige el artículo que sea de su agrado
6. Pesa y pone el sticker con el peso y precio al producto.
7. Agradece cordialmente al cliente la compra.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

ATENDER Y VENDER EL PRODUCTO AL CLIENTE

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Identificar a cliente que no esté siendo atendido	V1	O				1 minuto
2	Dirigirse hacia el cliente de forma moderada y preguntar al cliente si podemos servirle	V1	O				1 minuto.
3	Identificar las necesidades y gustos del cliente	V1	O				2 minutos
4	Resolver las dudas que tenga el cliente sobre el producto	V1		O			2 minutos
5	El cliente elige el artículo que sea de su agrado	V1		O			3 minutos.
6	Pesar y poner el sticker con el peso y precio al producto.	V1		O	O		2 minutos.
7	Entregar el producto y agradecer cordialmente al cliente la compra.	V1				O	2 minutos
TOTAL		1	3	3	1	1	13 minutos
	TOTAL PROMEDIO: 13 minutos						

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS SEGUNDA PLANTA

El presente manual ha sido creado como un apoyo para los empleados que laboran en el departamento de ventas; sección faenación de carnes, embalaje de carnes y codificación de barras puesto que en él se exponen las actividades que han de realizarse en dicho Departamento, las cuales son explicadas a detalle para que sean comprendidas y acatadas por todos los involucrados en esta área.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

ATENDER Y VENDER EL PRODUCTO AL CLIENTE SEGUNDA PLANTA

OBJETIVO

Este manual está diseñado con el fin de liderar la aplicación y desarrollo del plan de ventas, el responsable de este departamento mediante la aplicación de este manual lograra una eficiente relación con los clientes, buscando percibir sus necesidades a fin de poder responder sus necesidades y obtener clientes satisfechos, rentables y comprometidos con la organización

RESPONSABLES:

- Jefe de ventas.
- Vendedores.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA ABORDAR AL CLIENTE

1. Identificar a cliente que no esté siendo atendido
2. Dirigirse hacia el cliente de forma moderada
3. Ver directo a los ojos, dar saludo y la bienvenida.
4. Preguntar al cliente si podemos servirle
5. El Cliente acepta o no la ayuda del vendedor
6. Identificar las necesidades del cliente

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA ATENDER AL CLIENTE

1. Identificar las necesidades y gustos del cliente
2. Ofrecer los productos que considere adecuados
3. Explicar sobre las características de cada articulo

4. Resolver las dudas que tenga el cliente sobre el articulo
5. El cliente elige el artículo que sea de su agrado
6. Indicar el producto al cliente y convencer de que es bueno.
7. Preguntar si el pago lo realizara en efectivo o tarjeta y acompañar al cliente al área de caja para hacer la compra.
8. Entregar el producto y gradecer cordialmente al cliente la compra.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

ATENDER Y VENDER EL PRODUCTO AL CLIENTE

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Identificar a cliente que no esté siendo atendido	V1	O				1 minuto
2	Dirigirse hacia el cliente de forma moderada y preguntar al cliente si podemos servirle	V1	O				2 minutos
3	Identificar las necesidades y gustos del cliente	V1	O				2 minutos
4	Resolver las dudas que tenga el cliente sobre el producto	V1		O			3 minutos
5	El cliente elige el artículo que sea de su agrado	C		O			5 minutos
6	Indicar el producto al cliente y convencer de que es bueno.	V1		O			3 minutos
7	Preguntar si el pago lo realizara en efectivo o tarjeta y acompañar al cliente al área de caja para hacer la compra.	V1	O		O	O	2 minutos
8	Entregar el producto y gradecer cordialmente al cliente la compra	V1	O				1 minuto
TOTAL		2	5	3	1	1	19 minutos
	TOTAL PROMEDIO: 19 minutos,						

DEPARTAMENTO DE CAJAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CAJAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

FACTURACIÓN DEL ARTÍCULO

OBJETIVO

Realizar una excelente facturación del producto o artículo que el cliente realizo en el restaurant.

RESPONSABLES:

- Supervisor de Cajas.
- Cajeras.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Saluda al cliente
2. Captura los datos del cliente
3. Verifica que los datos sean correctos
4. Ingresa los datos del articulo
5. Pregunta al cliente si la descripción del artículo es la correcta.
6. Confirma la información
7. Informa al cliente el monto del enganche o el monto total según sea el caso
8. Entrega la cantidad
9. Captura la cantidad y entrega el cambio si es el caso
10. Imprime la factura y explica al cliente los días que serán sus pagos (si es a crédito)
11. Pide al cliente que firme la factura
12. Entrega al cliente la copia de su factura

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

FACTURACIÓN DEL ARTÍCULO

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Saludar al cliente	Cj	O				1 minuto
2	Pedir y registrar los datos del cliente	Cj	O				
3	Verificar que los datos sean correctos	Cj	O	O			
4	Ingresar los datos del artículo	Cj	O				2 minutos
5	Preguntar al cliente si la descripción del artículo es correcta	Cj	O				
6	Confirma la información	Cj	O	O			
7	Informa al cliente el monto del total según sea el caso	Cj	O				
8	Entrega el valor del producto	C	O		O		
9	Captura la cantidad y entrega el cambio si es el caso	Cj	O				
10	Imprime la factura	Cj	O				1 minuto
11	Pide al cliente que firme la factura	Cj	O				
12	Entrega al cliente la copia de su factura	Cj	O		O		
TOTAL		2	12	2	2	0	4 minutos
	TOTAL PROMEDIO: 4 minutos						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

CORTE DE CAJA

OBJETIVO

Entregar el dinero a Caja General y también evitar que haya exceso de dinero en la caja

RESPONSABLES:

- Supervisor de Cajas.
- Cajeras.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Entra al programa para realizar el corte de caja
2. Separa el efectivo por denominación
3. Captura la cantidad de billetes y monedas de cada denominación
4. Verifica que este correcta la cantidad
5. Checa que el monto total coincida con el que contó
6. Imprime y firma el corte de caja
7. Embolsa el efectivo y anexa el corte de caja
8. Lo entrega al encargado de Caja General
9. Encargado de Caja General
   Cuenta el efectivo y verifica que coincidan las cantidades con el corte de caja
10. Encargado de Caja General
    Firma el corte de caja

FLUJOGRAMA DE PROCESOS: CORTE DE CAJA

FASES	DESCRIPCIÓN	FUNCIONARIOS					TIEMPO
1	Entra al programa para realizar el corte de caja	SC	O				1 minuto
2	Separa el efectivo por denominación	SC	O				2 minutos
3	Captura la cantidad de billetes y monedas de cada denominación	SC	O				1 minuto
4	Verifica que este correcta la cantidad	SC	O	O			1 minuto
5	Confirma que el monto total coincida con el que contó	SC	O				1 minuto
6	Imprime y firma el corte de caja	SC	O				1 minuto
7	Embolsa el efectivo y anexa el corte de caja	SC	O				1 minutos
8	Lo entrega al encargado de Caja General	SC	O		O		2 minutos
9	Encargado de Caja General Cuenta el efectivo y verifica que coincidan las cantidades con el corte de caja	SC	O				3 minutos
10	Encargado de Caja General firma el corte de caja	SC	O				2 minutos
TOTAL		1	10	1	1	0	15 minutos
	TOTAL PROMEDIO: 15 minutos						

7. MANUAL DE SEGURIDAD E HIGIENE

POLLOS SANDI S. A.

El Mejor Pollo a la Brasa

La seguridad da confort, bienestar y tranquilidad, su perfecta aplicación fortalece la confianza de sus clientes internos y externos.

CONTENIDO

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **ESTATUTO DE TRABAJADORES**
3. **LEY DE SEGURIDAD SOCIAL**
4. **TÉCNICAS DE SEGURIDAD**
5. **TÉCNICAS OPERATIVAS DE SEGURIDAD**
6. **POLÍTICAS**
7. **RIESGOS GENERALES**
8. **MEDIDAS PREVENTIVAS**

   ELECTRICIDAD
9. **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

   LESIONES LABORALES

   RIESGOS

   MEDIDAS PREVENTIVAS

   ESCALERAS

   FALTA DE ILUMINACIÓN

   POSTURAS INCORRECTAS

   MOVIMIENTOS INADECUADOS

   ESTANTERIAS, ARMARIOS, ARCHIVADORES

   CONSEJOS PARA MANEJAR EL ESTRÉS

10. ATENCION AL PÚBLICO
RIESGOS
NORMAS ESPECÍFICAS
11. PREVENCION DE INCENDIOS
MEDIDAS PREVENTIVAS
ACTUACION EN CASO DE INCENDIOS
12. AREA DE OPERACIONES
PRIMEROS AUXILIOS
PROTECCIÓN INDIVIDUAL DE TRABAJADORES
ROPA DE PROTECCIÓN
COLORES DE ATENCIÓN PARA IDENTIFICACIÓN
SEÑALES DE OBLIGACIÓN
SEÑALES DE ADVERTENCIA
SEÑALES DE SALVAMENTO O SOCORRO
SEÑALES DE PROHIBICIÓN
SEÑALES DE EQUIPOS CONTRA INCENDIOS

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objetivo principal la integración y bienestar del empleado a través de políticas y procedimientos que se deberán llevar a cabo con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo.

La optimización de los medios técnicos, instalaciones y medios personales de seguridad, requiere de la implantación de medidas organizativas estudiadas, con propia metodología de trabajo que permita desarrollar manuales de seguridad previamente establecidos

Es evidente que un buen trabajo en la prevención y en el desarrollo de planes de seguridad servirán para garantizar la tranquilidad a clientes, empleados y a la empresa en su conjunto.

Por tal motivo es necesario que exista un documento que de manera clara y ordenada, explique cada uno de los riesgos, las medidas de protección, los planes de emergencia y evacuación.

Invertir en seguridad reporta grandes beneficios a los establecimientos comerciales, ya que además de reducir la materialización de riesgos y pérdidas económicas los clientes internos al igual que los clientes externos tienen la

sensación de sentirse protegidos y desearan acudir y laborar en la empresa sin restricción alguna.

Para conseguir que las medidas plasmadas en el manual de seguridad y el resto de las disposiciones organizativas surtan efecto, POLLOS SANDI S. A. proporciona a sus colaboradores el presente manual en el cual se especificaran cada uno de los aspectos que faciliten el desarrollo de su trabajo, evitando problemas físicos y mentales a través de un control mediante señales de alarma, prohibición y salidas de emergencia.

Todos los empleados que laboren en la empresa deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

- Gozar de un correcto estado de salud, tanto físico como mental, de igual manera será protegido durante el desempeño de sus actividades.
- Deberá estar capacitado de acuerdo a las funciones, deberes y obligaciones de su departamento, para el cual contara con el entrenamiento respectivo para realizar las distintas actividades.
- Ningún trabajo o actividad se realizara sin una previa evaluación de los riesgos asociados y sin las adecuadas precauciones para el manejo de los mismos.
- Todas las actividades se planearan y desarrollaran empleando medidas adecuadas para la protección de los clientes internos y externos de la empresa.

El manual de seguridad y salud constituye el instrumento básico de ordenación de las actividades de identificación y en su caso la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva.

2.- ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES

En este ámbito, el Real Decreto 1/1995, que aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores, establece entre otros, los derechos y obligaciones de los trabajadores en materia de Seguridad y Salud, destacando las siguientes disposiciones:

- Derecho de los trabajadores a su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene
- Obligación de los trabajadores a observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.
- Derechos de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad e higiene.
- Obligación del trabajador a observar las medidas legales y reglamentarias de seguridad e higiene.
- Derecho de los trabajadores a participar, por medio de sus representantes legales, en la inspección y control de las medidas de seguridad e higiene.
- Derecho de los trabajadores a una formación práctica y adecuada en materia de seguridad e higiene.

3.- LEY DE SEGURIDAD SOCIAL

La Ley General de la Seguridad Social, recoge ampliamente, entre otros, los aspectos relacionados con las responsabilidades, cotizaciones, prestaciones sanitarias y economías relacionadas con la Seguridad y Salud.

Mediante esta Ley, el Estado garantiza la protección adecuada de los trabajadores frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional.

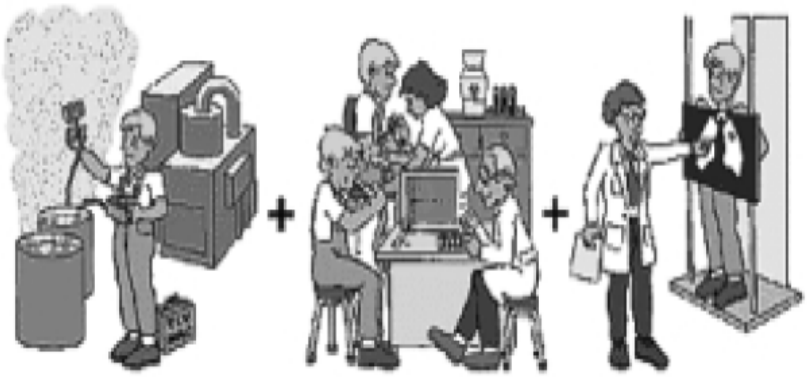
Según esta Ley, la invalidez que puede ocasionar un accidente de trabajo puede clasificarse en:

- INCAPACIDAD PERMANENTE PARCIAL.- Ocasiona una disminución no inferior al 33% en su rendimiento normal para su trabajo habitual.
- INCAPACIDAD PERMANTENTE TOTAL.- Inhabilita al trabajador para desarrollar su trabajo habitual pero puede desarrollar otro tipo de trabajo.
- INCAPACIDAD PERMANENTE ABSOLUTA.- Inhabilita al trabajador para desarrollar su trabajo habitual y cualquier otro.
- GRAN INVALIDEZ.- Como consecuencia del daño producido, el trabajador necesita para sus actos más esenciales, la asistencia de otra persona.

4. TECNICAS DE SEGURIDAD

Pueden definirse como el conjunto de actuaciones sistemas y métodos, dirigidas a la detección y corrección de los distintos factores de riesgo que intervienen en los accidentes de trabajo y al control de sus posibles consecuencias.

5. TECNICAS OPERATIVAS DE SEGURIDAD



- **PREVENCIÓN**
    - Elimina o disminuye el riesgo en su origen
    - Es siempre prioritaria.
    - Minimiza la probabilidad de materialización del acontecimiento indeseado. Por ejemplo utilizando una energía o un producto menos peligroso o diseñando un sistema de seguridad intrínsecamente seguro, de forma que elimine el riesgo o evite la exposición al mismo.
- **PROTECCIÓN**
    - Minimiza las consecuencias del accidente
    - Es complementaria a la prevención. Por ejemplo, instalando resguardo en máquinas o utilizando equipos de protección individual.
- **NORMALIZACIÓN**
    - Regula el comportamiento humano seguro
    - Complementa las medidas de prevención y protección. Lo forman los Manuales de Prevención, procedimiento de trabajo, normas de materiales, etc.
- **SEÑALIZACIÓN**

- Indica, advierte, prohíbe, orienta sobre determinados factores de riesgo.
- Las informaciones destacables al ser percibidas por cualquiera de nuestros sentidos contribuirán a que las personas actúen correctamente sin dudar.

CUADRO DE POSIBLES RIESGOS LABORALES.

Riesgos asociados a las " Condiciones de seguridad"
Caída de personas al mismo nivel
Caída de personas a distinto nivel
Caída de objetos
Choques y golpes
Atrapamientos
Cortes
Proyecciones
Contactos térmicos
Riesgo eléctrico (por arco eléctrico o contacto eléctricos.)
Incendios y explosiones
Riesgos asociados a las " Condiciones medio-ambientales del trabajo."
Estrés térmico
Ruido
Vibraciones
Ventilación insuficiente
Iluminación deficiente
Riesgos asociados a las "Condiciones ergonómicas y psicosociológicas del trabajo".
Carga física
Carga mental
Organización del trabajo

6. POLITICAS

No cabe duda de que la distribución comercial, inmersa en una continua evolución, se enfrenta a un gran número de riesgos y amenazas, lo que obliga a mantener unos niveles de máxima exigencia en todos sus sistemas de seguridad, tanto en lo que se refiere al control de procesos y productos, como a la protección de bienes y personas

Determinando pautas que proporcionaran a los empleados la seguridad que requieren:

- Proporcionar, mantener la seguridad y un ambiente de seguridad saludable.
- Cumplir con los deberes y obligaciones expuestos en el reglamento interno de la empresa.
- Proporcionar un apropiado entrenamiento y capacitación a cada uno de los empleados a fin de mejorar su labor.
- Inspeccionar periódicamente a cada uno de los empleados por parte del jefe inmediato con el fin de saber si se están cumpliendo con los derechos y obligaciones estipulados.

7. RIESGOS GENERALES

- Golpes contra objetos inmóviles (cajones abiertos, objetos en zona de paso)
- Fatiga por adoptar posturas y gestos inadecuados.
- Contactos eléctricos durante el uso de equipos e instalaciones

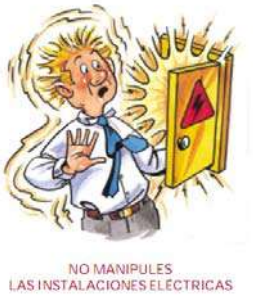
8. MEDIDAS PREVENTIVAS

- Mantener las zonas de transito libres de obstáculos (cajas, comidas, papelera, cables)
- Usar una postura adecuada en cualquiera que sea su actividad de trabajo

- No manipular ningún artefacto eléctrico o cable que se encuentre funcionando de manera inapropiada o peligrosa.

ELECTRICIDAD

- Utilizar siempre bases de enchufe con toma de tierra. No usar conexiones intermedias
- Nunca desconectes los aparatos tirando del cable.
- Nunca manipules o intentes reparar objetos o instalaciones eléctricas, solo debe hacerlo personal calificado.

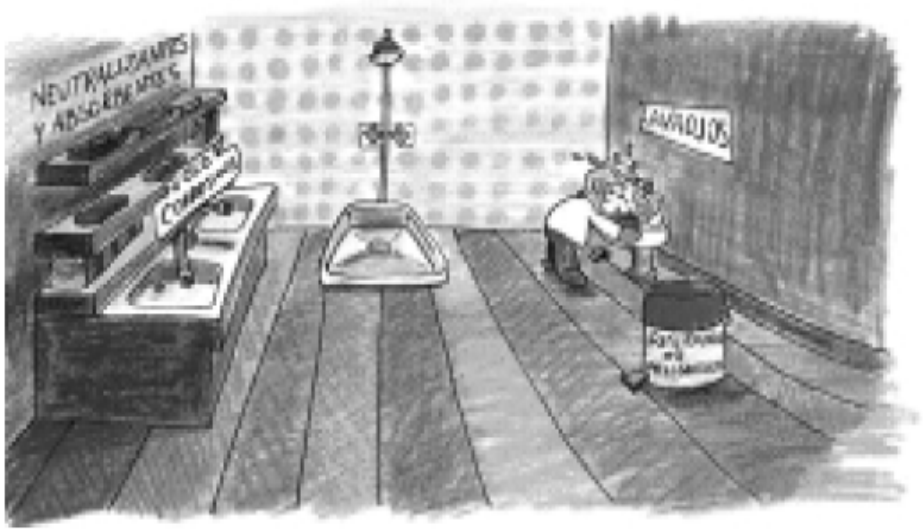


SI

HIGIENE PERSONAL

Todo trabajador debe disponer de los servicios adecuados para el aseo personal al finalizar la jornada de trabajo.

Así mismo en los puestos donde se manipulen sustancias peligrosas el operario dispondrá de los medios necesarios para eliminar cualquier salpicadura o resto y nunca utilizar productos de proceso como disolventes para la higiene personal.



9.DIRECCION ADMINISTRATIVA

LESIONES LABORALES

Entre los riesgos físicos comunes están el calor, las quemaduras, el ruido, la vibración, los cambios bruscos de presión, la radiación y las descargas eléctricas. Si las exigencias físicas, psicológicas o ambientales a las que están sometidos los trabajadores exceden sus capacidades, surgen riesgos ergonómicos.

Las malas posturas en el trabajo o el diseño inadecuado del lugar de trabajo provocan frecuentemente contracturas musculares, esguinces, fracturas, rozaduras y dolor de espalda.

Este tipo de lesiones representan el 25% de todas las lesiones de trabajo, y para controlarlas hay que diseñar las tareas de forma que los trabajadores puedan llevarlas a cabo sin realizar un esfuerzo excesivo.

RIESGOS

- Micro traumatismos en dedos y/o muñecas, por la incorrecta colocación de la mano combinada con la frecuencia de la pulsación.
- Fatiga visual.- picazón ocular, aumento de parpadeo, lagrimeo, pesadez en parpado u ojos.
- Fatiga física.- dolor habitual en región cervical, dorsal o lumbar, tensión en hombros, cuello o espalda, molestias en las piernas (adormecimiento, calambres)
- Fatiga mental.- relacionada con las características de las tareas y el cansancio.

MEDIDAS PREVENTIVAS

- El espacio destinado al puesto de trabajo deberá tener dimensiones adecuadas y facilitar la movilidad del usuario.
- El ambiente físico (temperatura, ruido e iluminación), no debe generar situaciones de no confort.

- Las sillas tendrán base estable y regulación en altura. El respaldo lumbar será ajustable en inclinación y si la utilización de la pantalla es prolongada, también en altura.
- La pantalla, el teclado y los documentos escritos deben encontrarse a una distancia similar de los ojos entre 45 y 55cm para evitar la fatiga visual.
- La pantalla debe estar entre 10° y 60° por debajo de la horizontal de los ojos del operador.

ESCALERAS

- Cuando transites por una escalera recuerda que es aconsejable utilizar el pasamano.
- Al transitar por la escalera en este caso las existentes en la empresa no se debe bajar corriendo sino de forma pasiva para no sufrir accidentes graves.

FALTA DE ILUMINACIÓN

- El entorno situado detrás de la pantalla debe tener la menor intensidad lumínica posible EVITAR COLOCAR LA PANTALLA DELANTE DE LAS VENTANAS.
- La colocación de la pantalla debe evitar reflejos de focos luminosos.
- Adecuar el puesto a las características personales (silla, mesa y teclado).
- Ajustar el apoyo lumbar y la inclinación del respaldo que deberá ser inferior a 115°
- Ubicar, orientar y graduar correctamente la pantalla.
- Para introducir datos, colocar la pantalla ligeramente hacia un lado.
- Evitar oscilaciones de las letras, los caracteres o el fondo de la pantalla.
- Disponer de espacio para el ratón, el teclado y los documentos.

- Mantener ordenados los documentos, evitando que se acumulen en la mesa de trabajo.
- Evitar los giros bruscos del tronco y la cabeza.
- El antebrazo y la mano deben permanecer alineados.
- Mantener el ángulo del brazo y antebrazo por encima de 90º
- No copiar documentos introducidos en fundas de plástico.
- Para reducir ruido, mantener colocadas las cascaras de las impresoras.
- Limpiar periódicamente la superficie de visión (pantalla o filtro).
- Realizar breves paradas o alternar las tareas, si se mantiene una actividad permanente con la pantalla.

POSTURAS INCORRECTAS

- Sentarse sobre una pierna o sentarse con las piernas cruzadas.
- Sujetar el auricular con el hombro.

MOVIMIENTOS INADECUADOS

- Girar sobre la silla mediante movimientos bruscos del tronco, en lugar de hacer el giro con ayuda de los pies.
- Forzar la posición para alcanzar objetos distantes, en lugar de levantarse para cogerlos.

ESTANTERIAS, ARMARIOS, ARCHIVADORES

- Llena los cajones de abajo hacia arriba, y de atrás hacia adelante. Los elementos más pesados se colocaran siempre en los cajones inferiores.

- Evita colocar sobre los armarios o archivadores objetos susceptibles de caerse.

CONSEJOS PARA MANEJAR EL ESTRÉS

- Aprenda a reconocer sus acciones al estrés
- Precise las causas inmediatas de su estrés ¿trabajo, familia, dinero?
- Quizás se estresa por cosas que pronto se olvidan, no se deje acelerar por pequeñas preocupaciones.
- No se atormente por las cosas que nunca sucedieron.
- No pierda la cabeza sobre lo que no tiene remedio.
- Busque compensaciones. Si lo está pasando mal en el trabajo busque apoyo en la familia, y en el trabajo si falla la vida familiar.
- De y acepte apoyo social. Comparta las cargas.
- Haga ejercicio físico para descargar la energía contenida por el estrés. Evite los licores y el tabaco.

10.ATENCION AL PÚBLICO

RIESGOS

La relación y el trato directo con el público, puede ocasionar fatiga debido a:

- La tensión generada por desbordamientos de diverso tipo como prisas, plazos estrictos e implicación emociona.
- Se pueden producir igualmente sobrecargas o saturaciones mentales, como el producido por el mantenimiento simultaneo de la atención y la comunicación, con varios sistemas a la vez como los informáticos, teléfono y personas.

NORMAS ESPECÍFICAS

- Mantener al día y disponibles las ayudas y procedimientos de trabajo (documentación, claves, accesos, códigos, etc.)
- Mantener localizables las alternativas de consulta y asistencias.
- Solicitar las aclaraciones sobre las pautas de comportamiento a seguir en las diferentes situaciones potencialmente conflictivas y recabar información sobre los resultados a los que no se tenga acceso.
- Crear un grado de autonomía adecuado en el ritmo y organización básica del trabajo. Hacer pausas para los cambios posturales, la reducción de la fatiga física y mental y la tensión o saturación psicológica.

11. PREVENCION DE INCENDIOS

MEDIDAS PREVENTIVAS

- No sobrecargue los enchufes. Si se utilizan regletas o alargaderas para conectar diversos aparatos eléctricos a un mismo punto de la red, consulta previamente a personal calificado.
- Los espacios ocultos son peligrosos para acumular materiales en los rincones, debajo de las estanterías, detrás de las puertas, etc.
- No fumes donde pueda resultar peligroso (sala de ordenadores, archivos, almacenes o ascensores).
- No acerques focos de calor a materiales combustibles.
- No deposites vasos con líquido sobre ordenadores, impresoras u otros aparatos eléctricos.

- Inspecciona tu lugar de trabajo al final de la jornada laboral; si es posible, desconecta los aparatos eléctricos que no se necesiten mantener conectados.
- No obstaculices en ningún momento los corredores y salidas de evacuación, así como la señalización y el acceso a extintores, bocas de incendio, cuadros eléctricos, etc.

ACTUACIÓN EN CASO DE INCENDIOS

- Si descubres un incendio, mantén la calma y da inmediatamente la alarma.
- Si te encuentras solo, sal del local incendiado y cierra la puerta sin llave.
- Comunica la emergencia conforme a los cauces establecidos en tu centro de trabajo.
- No abras una puerta que se encuentre caliente, el fuego esta próximo de tener que hacerlo, procede muy lentamente.
- Si se te prenden las ropas, no corras, tiéndete en el suelo y échate a rodar

2. ÁREA DE OPERACIONES

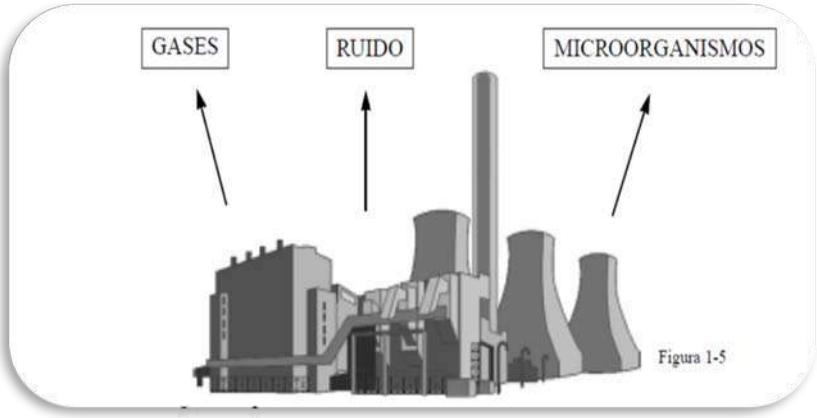
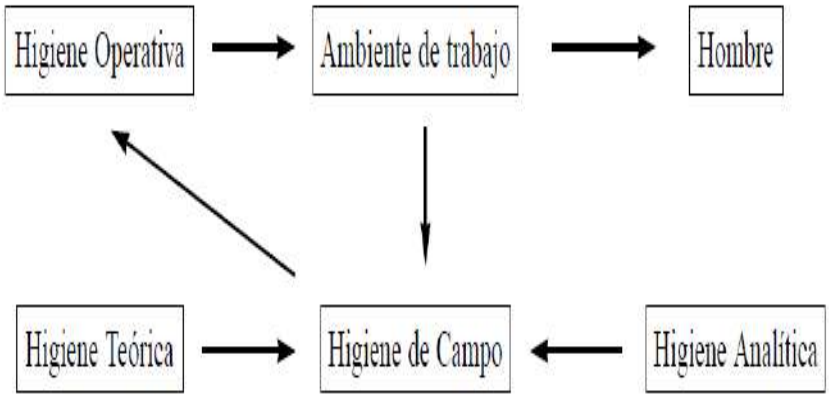


Figura 1-5



PRIMEROS AUXILIOS

1. PROTEGER

2. AVISAR
3. SOCORRER
   RECONOCIMIENTO DE
   SIGNOS VITALES
   a. CONCIENCIA
   b. RESPIRACION
   c. PULSO

MASAJE CARDIACO

INSUFLACION Y 5 COMPRESIONES
(12 Y 60 RESPECTIVAMENTE POR MINUTO)

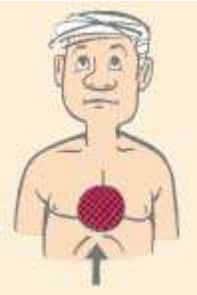
Asegúrese que las vías respiratorias estén libres.

Mantener hacia atrás la cabeza del accidentado

Mantener hacia arriba su mandíbula.

Aplicar los labios sobre la boca del accidentado e insuflar aire obturándole la nariz.

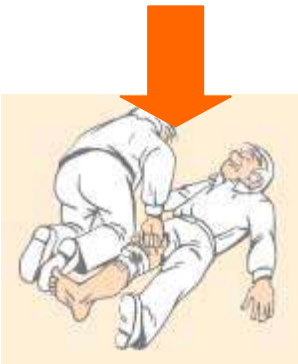
Si la boca de la víctima está cerrada y sus dientes apretados, se le tapa los labios con el dedo pulgar para evitar que el aire se le escape al serle insuflado por la nariz.

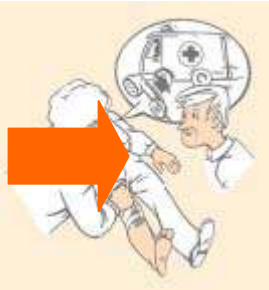


Punto del masaje cardíaco

Posición de los talones de las manos en el pasaje cardíaco.

HEMORRAGIAS





Aplicar gasas o paños limpios sobre el punto sangrante.

- Si no cede, añadir más gasa encima de la anterior y hacer más compresión.
- Apretar con los dedos encima de la arteria sangrante.
- Traslado al centro médico.

HERIDAS

- No manipular la herida.
- Lavar con agua y jabón.
- No usar pomadas
- Tapar con gasa estéril

QUEMADURAS

- Agua abundante sobre la zona quemada un mínimo de 15 minutos
- Quitar ropa, anillo, pulseras, etc. impregnadas
- No usar pomadas
- Cubrir con gasa estéril
- Traslado al centro medico

La ropa de protección es ropa especialmente diseñada para trabajar en condiciones extremas. Puede ser para evitar daños en el cuerpo de quien lleva.

La manipulación manual de cargas, en condiciones inadecuadas, puede ser origen de lesiones como fatiga física, contusiones, cortes, heridas, fracturas y lesiones musculo—esqueléticas, las zonas del cuerpo que mayormente se ven afectadas por la manipulación de cargas son hombros, brazos y espalda.
Si bien las lesiones que se producen no suelen ser mortales, originan grandes costes humanos y económicos, ya que pueden tener una larga y difícil curación o provocar incapacidad. Se considera que la manipulación manual de toda carga que pese más de 3 kilos puede entrañar un potencial riesgo dorso lumbar o tolerable, si las condiciones ergonómicas son desfavorables como alejadas del cuerpo, en condiciones ambientales desfavorables, suelos inestables, etc.

SEÑALES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Riesgo eléctrico no entrar no tocar baja temperatura

COLORES DE ATENCIÓN PARA SU IDENTIFICACIÓN

COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	INDICACIONES
ROJO	Prohibición, peligro, alarma Material de lucha contra incendios	Comportamientos peligrosos. Dispositivos de desconexión de emergencia, evacuación. Identificación y localización
AMARILLO	Advertencia	Atención, precaución
AZUL	Obligación	Comportamiento especifico
VERDE	Salvamento Situación de seguridad	Puertas, salidas Vuelta a la normalidad.

SEÑALES DE OBLIGACIÓN

SEÑALES DE ADVERTENCIA

SEÑALES DE SALVAMIENTO Y SOCORRO

SEÑALES DE PROHIBICIÓN

SEÑALES DE EQUIPOS CONTRA INCENDIOS

Manguera para incendios

Extintor

Escalera de mano

9. PLANES

POLLOS SANDI S. A.

PLAN DE CAPACITACIÓN

¿Qué rico es comer?..... un delicioso Pollo a la brasa.

El adiestramiento es un medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar los conocimientos; es el proceso permanente que contribuye al desarrollo del talento humano y a la transformación de la organización.

INTRODUCCIÓN

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Como componente del proceso de desarrollo de los recursos humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo, y la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como el progreso personal y laboral en la empresa POLLOS SANDI S. A. y, por otro lado un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la organización para su normal desarrollo de sus actividades.

En tal sentido la capacitación constituye el factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto o cargo asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador

En esta era de cambios acelerados y de competitividad cada día más dura y más ruda, es vital para las organizaciones propiciar el desarrollo integral de las potencialidades de las personas y contar con colaboradores que posean un alto nivel de “dominio personal”, que brinde servicios de responsabilidad y Calidad , sobre todo cuando se trata de empresas de servicios, donde la atención directa de la satisfacción de las necesidades del usuario, como es el caso del RESTAURANT , ello eleva a la vez la capacidad creativa y de aprendizaje de la organización.

El prestigio, reconocimiento y rendimiento laboral de una organización dependen en primer lugar de la atención profesional y del buen trato que brinde su personal a los usuarios o clientes en todo contacto interpersonal que se tenga con ellos y en segundo lugar, de las óptimas relaciones interpersonales que existan entre todos los miembros que componen la organización.

Por esta razón con la finalidad de mantener y asegurar el prestigio ganado a través de los años, se propone que se realice procesos de capacitación para desarrollar las potencialidades humanas de los trabajadores de la empresa: flexibilidad, originalidad, creatividad, espíritu de innovación, calidez y actitud de mejora continua.
Es necesario reiterar que la capacitación no es un gasto, por el contrario, es una inversión que redundara en beneficio de la institución y de los miembros que la conforman.

OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

OBJETIVOS GENERALES

- Generar un proceso educacional estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo y, modifique sus actitudes frente a aspectos de la organización, puesto y ambiente laboral.

- Implicar al personal hacia el logro de la integración con su puesto y hacia la organización, incrementando y manteniendo su eficiencia, así como su progreso personal y laboral.
- Brindar al personal aquellas herramientas metodológicas de manejo de técnicas y recursos para el desarrollo de la gestión, la implantación de acciones específicas y, el desarrollo personal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos del organismo, su funcionamiento, normas y acciones a desarrollarse.
- Proveer, actualizar y ampliar los conocimientos y, desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos y mejoramiento de áreas específicas de la empresa.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal respecto al desarrollo de planes, objetivos y gestión a través de la calidad.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

HORARIO

El Plan de Capacitación o desarrollo de Recursos Humanos, para el año 2013 constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los colaboradores de la empresa Pollos Sandi.

PLAN DE CAPACITACIÓN

EMPRESA:

LA EMPRESA POLLOS SANDI S. A.

CAPACITACIÓN PARA EL AREA ADMINISTRATIVA

NOMBRE DEL CURSO

EMPRENDIMIENTO Y LIDERAZGO EMPRESARIAL

OBJETIVO GENERAL

- Lograr un mayor desempeño gerencial de directivos y Administradores de la empresa Pollos Sandi S. A.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fomentar el desarrollo organizacional dentro de la empresa.
- Desarrollar capacidades de dirección y rentabilidad institucional.
- Manejar los recursos empresariales de una manera adecuada.

HORARIO

Esta capacitación se la realizara el día 16 y 17 de enero del 2013.

- De 8h00 a 12h00

TIEMPO DE DURACIÓN

La capacitación tendrá un tiempo de duración de 4 horas.

LUGAR

Esta capacitación se desarrollara en la sala de juntas de la segunda planta de la empresa Pollos Sandi S. A.

EXPOSITORES

- Funcionarios del SECAP

TEMÁTICAS

- Liderazgo y comunicación.
- La Negociación como eficaz herramienta para la resolución de conflictos.
- La importancia de trabajar en equipo (Administración de los equipos de trabajo).
- El tiempo es dinero: ¡Administrémoslo correctamente!

- Gestión por competencias en la administración de los Recursos Humanos.
- Selección de personal e implementación de una adecuada administración de RRHH.
- Proceso productivo de la empresa.

COSTOS

El costo que incurrirá está capacitación es de $ 850 el 50% financiado por la empresa y el otro 50 % por los participantes.

RECURSOS

Para llevar a cabo el Plan de Capacitación, se necesitará de los siguientes recursos:

- **Personal**

Conformado por los participantes:

- Gerente General
- Secretaria General
- Jefe Financiero
- Jefe de Compras
- Jefe de Ventas
- Jefe de Cajas
- Jefe de Operaciones
- Jefe de Producción

Facilitadores y expositores especializados en las materias a capacitar.

- **Materiales**

Infraestructura: Las actividades de capacitación requerirán para su desarrollo un ambiente armónico e ideal para este proceso.

Mobiliario, equipos y otros: conformado por carpetas, papel, mesas de trabajo, lapiceras, rota folio, computadoras, entre otros recursos a determinar.

Documentos técnicos – educativos: manuales de capacitación, materiales de estudio, certificados de asistencia y/o aprobación de las capacitaciones, etc.

CAPACITACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS

NOMBRE DEL CURSO

ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE VENTA

OBJETIVO GENERAL

- Identificar, generar, desarrollar y perfeccionar las relaciones interpersonales con los clientes

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar las realidades acerca de las adquisiciones de los productos y el beneficio para la empresa.
- Desarrollar conocimientos comerciales necesarios para la correcta venta de los productos.
- Especialización en el manejo de la información de los productos perecible.
- Conocer modelos y técnicas de ventas para lograr competitividad en el mercado

HORARIO

Esta capacitación se efectuará el día 18 de enero del 2011.

- De 19h00 a 21h00

TIEMPO DE DURACIÓN

La capacitación tendrá un tiempo de duración de 2 horas.

LUGAR

Esta capacitación se desarrollara en el salón social del tercer piso del HOTEL QUO-VADIS.

EXPOSITORES

- Funcionarios del SECAP

TEMÁTICAS

- Principios específicos de un vendedor
- Poder de Convencimiento
- Estrategias de Ventas
- Atención al cliente

COSTOS

El costo que incurrirá esta capacitación es de $ 400 el mismo que será financiado el 50% por la empresa y el 50% por los participantes.

RECURSOS

Para llevar a cabo el Plan de Capacitación, se necesitará de los siguientes recursos:

- **Personal**

  Conformado por los participantes:

  - Vendedores
  - Repo-vendedores
  - Cajeros

  Facilitadores y expositores especializados en las materias a capacitar.

- **Materiales**

  Infraestructura: Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.

  Mobiliario, equipos y otros: conformado por carpetas, papel, mesas de trabajo, lapiceras, rota folio, computadoras, entre otros recursos a determinar.

  Documentos técnicos – educativos: manuales de capacitación, materiales de estudio, certificados de asistencia y/o aprobación de las capacitaciones, etc.

CAPACITACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

NOMBRE DEL CURSO

DESARROLLO OPERATIVO DE LA EMPRESA

OBJETIVO GENERAL

- Manejar adecuadamente las actividades internas de la empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fomentar el desarrollo operativo de la empresa.
- Lograr capacidades para solucionar conflictos
- Mantener un adecuado ambiente laboral y fluidez de la comunicación.

HORARIO

Esta capacitación se la realizara los días 19 y 20 de enero del 2012.

- De 18h00 a 20h00

TIEMPO DE DURACIÓN

La capacitación tendrá un tiempo de duración de 4 horas.

LUGAR

Esta capacitación se desarrollara en el salón social de LA EMPRESA POLLO SANDI tercer piso.

EXPOSITORES

- Funcionarios del SECAP

TEMÁTICAS

- La comunicación como eficaz herramienta para la resolución de conflictos.
- La importancia de trabajar en equipo
- Técnicas para realizar actividades eficaces.
- Correcta administración de Recursos
- Control efectivo de mercadería

COSTOS

El costo que incurrirá está capacitación es de $ 350 mismo que será financiado el 50% por la empresa y el 50% por los empleados.

RECURSOS

Para llevar a cabo el Plan de Capacitación, se necesitará de los siguientes recursos:

- **Personal:**

Conformado por los participantes:

  - Digitación
  - Responsable de inventarios
  - Recepcionista de mercadería
  - Bodeguero

Facilitadores y expositores especializados en las materias a capacitar.

- **Materiales:**

Infraestructura: Las actividades de capacitación requerirán para su desarrollo un ambiente armónico e ideal para este proceso.

Mobiliario, equipos y otros: conformado por carpetas, papel, mesas de trabajo, lapiceras, rota folio, computadoras, entre otros recursos a determinar.

Documentos técnicos – educativos: manuales de capacitación, materiales de estudio, certificados de asistencia y/o aprobación de las capacitaciones, etc.

CRONOGRAMA GENERAL PARA LA CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA POLLOS SANDI S. A.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN											
HORARIO		ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA	RESPONSABLE	TIPO	LUGAR	TIEMPO					COSTO TOTAL
						16 DE ENERO	17 DE ENERO	18 DE ENERO	19 DE ENERO	20 DE ENERO	
8H00	12h00	Emprendimiento y Liderazgo Empresarial	SECAP	Capacitación	SALA DE JUNTAS						850
9H00	19H00	Estrategias y Técnicas de Ventas	SECAP	Capacitación	SALON SOCIAL DEL HOTEL QUO-VADIS TERCER PISO						400
18H00	20H00	Desarrollo Operativo de la empresa	SECAP	Capacitación	SALON SOCIAL DE LA EMPRESA TERCER PISO						350
COSTO TOTAL DE LA CACITACION											1600

LA EMPRESA POLLOS SANDI S. A.

El Mejor Pollo a la Brasa

PLAN DE CARRERA

Fomentar el desarrollo y crecimiento profesional, es fortalecer los principios y valores del talento humano de una organización

INTRODUCCIÓN

El plan de carrera es esencial para la participación, motivación y desarrollo pro-activo en la organización, por lo que contar con planes precisos de desarrollo del talento humano, así como conocer cuáles serán los requerimientos de personal a futuro, son elementos fundamentales para planificar la carrera profesional.

La carrera profesional está compuesta por todas las tareas y puestos que desempeña el individuo durante su vida laboral.

La planeación de la carrera profesional no implica un esfuerzo por descifrar las sorpresas que guarda el futuro. Es un proceso estrictamente racional. Las preguntas ¿cuáles son mis objetivos profesionales? ¿Cuál es el primer paso que debo dar? ¿Adónde quiero llegar? Constituyen la clave del proceso del plan de carrera

En la actualidad, un número creciente de departamentos de personal considera que la planeación de la carrera constituye un instrumento idóneo para hacer frente a sus necesidades de personal. Aunque en la práctica este servicio puede limitarse a los empleados del nivel profesional y ejecutivo, debido a sus costos. Cuando la administración de la empresa alienta la planeación de la carrera, es más probable que los empleados se fijen metas profesionales y trabajan activamente por alcanzarlas. Estos objetivos, a su vez, pueden motivar a los empleados para progresar en su capacitación, en su formación académica o técnica y en otras actividades. El nivel promedio de los empleados de una organización subirá y el departamento de personal dispondrá de un conjunto humano más calificado y mejor motivado para atender las vacantes que se presenten.

OBJETIVOS

El programa de planeación debe regular los derechos y deberes de los empleados de LA EMPRESA POLLOS SANDI S. A.

Los elementos que son indispensables en todo programa de planeación de carrera son:

1. La flexibilidad (la capacidad de adaptarse a las necesidades específicas del individuo)
2. El enfoque activo que permita el inicio de programas y acciones tendientes a lograr un mejor desempeño laboral.

ASPECTOS GENERALES DEL PLAN DE CARRERA PARA LA EMPRESA POLLOS SANDI S. A.

OBLIGATORIEDAD DEL CONCURSO

Los ascensos a cargos de nivel superior comprendidos dentro de la empresa o los ascensos de categoría dentro de un mismo cargo o empleo, se hará por concurso previamente convocado por el departamento de recursos humanos.

Los procesos de selección, se los realizara previa solicitud y convocatoria de la autoridad competente y jefe de recursos humanos, cuando en los procesos de selección se necesite de personal especializado para la elaboración y realización de pruebas de idoneidad, acreditación de requisitos, méritos y de cualquiera otra actividad, el jefe de recursos humanos, convocará a un reclutamiento interno para ocupar cargos disponibles que la empresa requiera para cumplir sus actividades de manera efectiva.
En los concursos se deben garantizar los principios de igualdad, mérito y capacidad.

CLASES DE CONCURSO

Los concursos de ascenso serán convocados para promover a niveles y categorías superiores, a los empleados de la empresa del departamento respectivo, que demuestren poseer los requisitos y méritos exigidos para el desempeño del cargo.

Los concursos se realizarán en los casos de acceso o de un cargo nuevo y que en la convocatoria hecha de conformidad al inciso anterior, no se presentaren candidatos en el término estipulado en la misma o cuando los aspirantes no hubieren obtenido la calificación requerida.

ASCENSOS DE CATEGORIA

Al presentarse un cargo vacante se convocará a los funcionarios administrativos y empleados de los respectivos departamentos que tuvieren interés, por medio de aviso colocado en la estafeta ubicada en la parte de ingreso a la empresa, la cual será publicada por el término de cinco días anteriores a la fecha del concurso.

El aviso contendrá el número de cargos vacantes, las funciones propias del cargo o empleo, los requisitos y méritos necesarios para ocuparlas y la fecha en que se cerrará la inscripción y se verificarán la o las pruebas de idoneidad.

PASOS A SEGUIR PARA ASCENSO DE CARGO

PRUEBAS DE IDONEIDAD

Tendrán como finalidad explorar competencias de los concursantes con énfasis en conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes para apreciar la capacidad, idoneidad y potencialidad de los aspirantes, establecer una clasificación de los mismos respecto a las cualidades requeridas para desempeñar con eficiencia las funciones y responsabilidades del cargo a acceder.

SELECCIÓN DE CANDIDATOS

Luego de aplicar y conocer los resultados de las pruebas de idoneidad o de la calificación de requisitos y méritos en los casos de ascenso de categoría, se seleccionará los tres concursantes mejor calificados; el departamento de recursos humanos entregara la lista de los tres concursantes al Gerente General para que el realice la respectiva contratación del nuevo empleado.

El nuevo empleado deberá cumplir con los objetivos del puesto de trabajo contenidos en los manuales correspondientes de acuerdo a las políticas, planes, programas y estrategias de la empresa POLLOS SANDI S. A.

REQUISITOS DE INGRESO

Para ingresar al plan de carrera administrativa se requiere:

- Llevar como mínimo dos años laborando en la empresa.

- Poseer título de tercer nivel acorde al cargo a ocupar
- Aprobar las pruebas de idoneidad
- Contar como mínimo con un reconocimiento o merito otorgado por la empresa (mejor empleado del mes)
- Acreditar buena conducta.
- Haber participado en el concurso del plan de carrera.
- Presentar toda la documentación requerida para el concurso hasta la fecha establecida al departamento de recursos humanos.

DEPARTAMENTOS PRINCIPALES DE LA EMPRESA POLLOS SANDI S. A.

A continuación se detallan los cargos a los cuales pueden tener ascenso en el plan de carrera:

- Jefe de ventas
- Jefe de compras
- Jefe financiero
- Secretaria General
- Jefe de cajas
- Jefe de producción
- Jefe de operaciones

JEFE DE VENTAS

Para el caso de llegar a ocupar el puesto de Jefe de ventas deberá poseer el siguiente perfil:

Título

- Ingeniería comercial
- Economista
- Especialista en Marketing

Experiencia

- Mínimo dos años de laborar en la empresa

Requisitos mínimos

- Cumplir con los requisitos establecidos por el reglamento interno de la empresa.
- Cumplir con los pruebas realizadas por el departamento de recursos humanos
- Disposición tiempo completo

JEFE DE COMPRAS

El empleado que aspire a ocupar está vacante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Título

- Ingeniería comercial
- Economista

Experiencia

- Mínimo dos años de laborar en la empresa

Requisitos mínimos

- Cumplir con los requisitos establecidos por el reglamento interno de la empresa.
- Cumplir con los pruebas realizadas por el departamento de recursos humanos
- Disposición tiempo completo

JEFE DE FINANZAS

Título

- Ingeniería en contabilidad y auditoria
- Ingeniería en banca y finanzas

Experiencia

- Mínimo dos años de laborar en la empresa

Requisitos mínimos

- Cumplir con los requisitos establecidos por el reglamento interno de la empresa.

- Cumplir con los pruebas realizadas por el departamento de recursos humanos
- Disposición tiempo completo
- Contar con seminarios de relaciones humanas

SECRETARÍA GENERAL

Para poder cumplir esta vacante deberá cumplir con los siguientes requisitos como:

Título

- Secretaria ejecutiva bilingüe

Experiencia

- Mínimo dos años de laborar en la empresa

Requisitos mínimos

- Cumplir con los requisitos establecidos por el reglamento interno de la empresa.
- Cumplir con los pruebas realizadas por el departamento de recursos humanos
- Disposición tiempo completo
- Contar con seminarios de relaciones humanas

JEFE DE CAJAS

Deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Título

- Ingeniería en Banca y Finanzas
- Ingeniería comercial
- Ingeniería en contabilidad y auditoria

Experiencia

- Mínimo dos años de laborar en la empresa

Requisitos mínimos

- Cumplir con los requisitos establecidos por el reglamento interno de la empresa.

- Cumplir con los pruebas realizadas por el departamento de recursos humanos
- Disposición tiempo completo
- Poseer certificados de sistemas operativos

JEFE DE PRODUCCIÓN

Título

- Ingeniería en Agroindustrias
- Ingeniería comercial
- Ingeniería en contabilidad y auditoria

Experiencia

- Mínimo dos años de laborar en la empresa

Requisitos mínimos

- Cumplir con los requisitos establecidos por el reglamento interno de la empresa.
- Cumplir con los pruebas realizadas por el departamento de recursos humanos
- Disposición tiempo completo
- Poseer certificados en agroindustrias de los alimentos.

JEFE DE OPERACIONES

Título

- Ingeniería en Sistemas
- Ingeniería comercial
- Ingeniería en contabilidad y auditoria

Experiencia

- Mínimo dos años de laborar en la empresa

Requisitos mínimos

- Cumplir con los requisitos establecidos por el reglamento interno de la empresa.
- Cumplir con los pruebas realizadas por el departamento de recursos humanos
- Disposición tiempo completo

CRONOGRAMA DE DEPORTES

La creación de un evento deportivo en la empresa Pollos Sandi, daría motivación y satisfacción a los trabajadores, ya que es como conocido el deporte es una de las actividades que ayuda a la integración del personal, además coadyuvaría para que se desarrollen con eficiencia y eficacia su trabajo ya que su producción depende del recurso humano y de todo lo que brinda cada individuo como es; desempeño, esfuerzo, sacrificio, voluntad, trabajo en equipo, habilidades y destrezas que dejan en cada labor ejecutada diariamente en esta empresa.

En el siguiente cuadro se explica cómo se desarrollaría un pequeño campeonato, que se realizaría y una vez en la semana por un periodo de quince días, tomando en cuenta los días lunes que no hay mucha demanda para no perjudicar a la empresa, este cronograma está dividido en cinco grupos que jugarían todos contra todos luego el ganador del primer grupo juega con el ganador del segundo equipo, y así mismo el tercero con el cuarto y el quinto jugaría con el ganador del segundo y cuarto y finalmente juega el ganador que salga de esos equipos para la final y se da una pequeña premiación por el mejor esfuerzo realizado del equipo ganador.

LA MOTIVACIÓN

La motivación es una de las tareas administrativas más simples, motivar a alguien es simplemente que hay que encontrar lo que desea y colocarlo como una posible recompensa (incentivo), la razón para esto es que a fin de que se sienta motivado deberán estar también razonablemente convencidos de que tiene la capacidad para obtener la recompensa afirmando que las personas siempre tenemos cinco categorías básicas de necesidades como son: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización.

Para llevar a cabo este objetivo será necesario la implementación de un plan de incentivos tomando en consideración los requerimientos de las encuestas aplicadas y para efectuar esto propongo lo siguiente.

1. Un reconocimiento público delante de compañeros
2. Una bonificación económica por el desempeño de las actividades
3. Un bono educativo para sus hijos.
4. Un día de vacación por estar bien uniformado todos los días.

.

h. CONCLUSIONES

- En la empresa POLLOS SANDI S. A.la falta de organigramas impide a los empleados conocer cuál es la estructura organizacional.
- La falta de aplicación de la admisión de personal en la empresa Pollos Sandi S.A. dificulta a los trabajadores que se sientan identificados y comprometidos, de la misma manera no saben los procesos, las tareas a desempeñar ni la valoración de su puesto.
- La falta de un manual de seguridad e higiene industrial es notable debido a que el 86% de los empleados no cuentan con la seguridad necesaria a la hora de ejecutar sus tareas.

- En cuanto a la motivación, capacitación y posibilidades de crecimiento profesional, un 79%, 86% y el 100% de empleados manifiesta que la empresa no brinda a sus colaboradores los incentivos que harían de su labor más efectiva, con planes de capacitación que mejoren el accionar de cada empleado.
- La falta de preocupación por parte de sus jefes superiores en la toma de decisiones y participación de sus comentarios, e iniciativas que aportan sus empleados ya que el 97% expresan que nunca se los toma en cuenta.
- De igual manera en lo referente a planes de carrera, la empresa no les proporciona a los empleados la confianza de asegurar su labor a través de ocupar nuevos cargos de acuerdo a su preparación y experiencia dentro de la misma.

i. RECOMENDACIONES

- Poner a vista de los trabajadores los organigramas, la misión y visión.
- Entregar a cada uno de los empleados propuestas para que conozcan cómo está la empresa.
- Entregar manual de funciones a cada trabajador para que sepan sus funciones específicas y así mismo entregar el manual de seguridad para prevenir accidentes de trabajo.
- Poner en ejecución el plan de motivación y capacitación para que su labor sea más efectiva.
- Se recomienda al gerente tomar en cuenta opiniones y criterios de los empleados para mejorar la gestión del gerente.
- Se recomienda al gerente que se ponga en ejecución toda la propuesta de la presente investigación.

j. BIBLIOGRAFIA:

•ANZOLA, Sérvulo: Administración de Pequeñas Empresas. Segunda Edición. México DF: McGraw-Hill/2002.

• ARAQUE, Julián y RIVERA, Nicomedes: Psicología organizacional e Industrial. Primera Edición. Colombia: Eco. Ediciones/2005.

• ARAGON, Antonio y otros: La Gestión Estratégica de los Recursos Humanos. Segunda Edición. Madrid: Pearson Educación/2005

•BOHLANDER, G., SHERMAN, A y SNELL: Administración de Recursos Humanos. Madrid: Doceava Edición. Thomson/2003.

.

• CHIAVENATO, Idalberto y otros: Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Colombia: Edición Mc. Graw Hill/2001.

•DÁVILA, Carlos: Teorías Organizaciones y Administración, Enfoque Crítico. Segunda Edición. Colombia: McGraw-Hill/2001.

• DOLAN, Simón y otros: La Gestión de los Recursos Humanos. Tercera Edición. Madrid: Edición McGraw-Hill/2007.

•FRANKLIN Enrique Benjamín: Auditoría administrativa. México. Edición Mc. Graw Hill/2001

•PRIETO, Jorge: La Gestión Estratégica Organizacional, Una guía práctica para el diagnóstico empresarial. Segunda Edición. Colombia: Eco. Ediciones/2004.

•ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary: Administración. Octava Edición Español. México: Pearson Educación/2005.

•ROJAS, Miguel: Administración para ingenieros. Tercera Edición. Colombia: Eco. Ediciones/2008.

k.- ANEXOS

ANEXO N° 1

RESUMEN EJECUTIVO

a. **TEMA:**

GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA "POLLOS SANDi" DE LA CIUDAD DE LOJA.

b. **PROBLEMÁTICA**

La mayoría de las empresas a nivel internacional tratan de utilizar una tecnología innovadora que les permite aumentar su rentabilidad y sobrevivir a los diversos problemas económicos y tecnológicos, pero lastimosamente no todas logran implementarlas y esto produce que de cada diez empresas cierren a los escasos 2 años de haber comenzado a operar, por este motivo es difícil para los empresarios elaborar planes de crecimiento, capacitación o integración y es entonces cuando para las empresas, sobrevivir se convierte en la principal preocupación.[10]En lo referente al ámbito nacional, el Ecuador posee un gran potencial tecnológico, pero la misma que no es aprovechada por las PYMES, lo cual no les permite incrementar su rentabilidad y a su vez estas se cohíben de un desarrollo que genere beneficios y a su vez un reconocimiento local, nacional y porque no decirlo a nivel internacional. [11]Nuestro país, se ha visto afectado por la falta de proyectos de inversión innovadores, para la creación de nuevas empresas, aspecto que ha provocado que exista un gran número de desempleados, es así que la tasa de desempleo del país es del 7,4% hasta el mes de Diciembre 2010; lo que ha inducido que en su mayoría las personas migren hacia otros lugares como: Estados Unidos, España, Inglaterra, Italia.

Según un estudio realizado por el INEC, el porcentaje del factor pobreza en el Ecuador asciende al 33%, de los cuales el mayor número se ubica en el área rural donde 8 de cada 10 personas están en la pobreza. En el área urbana 4 de cada 10 están en similar condición.

[10]http://www.utpl.edu.ec/eva/descargas/material/140/CEDAQB39/E221022.pdf
[11]http://www.bce.fin.ec/

En el Ecuador se está cambiando el enfoque hacia el mejoramiento de la administración de talento humano, lo que está permitiendo mejorar el desempeño empresarial.

Pero también en la provincia de Loja existen innumerables empresas, las mismas que tienen algunos problemas de carácter administrativo como en la gestión del talento humano, ya sea por falta de una cultura organizacional no definida, desconocimiento de teorías sobre la gestión del talento humano, y la falta de liderazgo, para que les permita tener un buen funcionamiento y control. Analizando estos factores, se relacionara los diferentes problemas que tienen las empresas con las posibles soluciones que brindara este proyecto investigativo, el cual lo he planteado de acuerdo a las necesidades de las mismas:

En lo referente a **motivación,** he analizado que las empresas no tienen adecuados incentivos, como en: asensos por puestos, dar una donación de dinero por mejor empleado, donar un día más de vacación por incrementar las ventas, realizar una celebración correcta y bien merecida para todos los trabajadores como se lo merecen por el esmero y sacrificio que desempeñan en sus labores diarias ya que de él depende su expansión o también el fracaso de la misma entonces tomemos en cuenta lo más esencial que posee cada empresa para administrar, dirigir, y controlar de la misma.

En lo que se refiere a **contratación**, **herramientas de la gestión del talento humano**, he concluido que esta empresa no posee una adecuada herramienta como es la valoración por puestos, la valuación de puestos por puntos, evaluación del desempeño y departamento de RR.HH..

El presente proyecto lo aplicare para la empresa “POLLOS SANDi” de la ciudad de Loja, que es una institución privada, es una empresa que ofrece servicios, la cual en el año 2011, tiene una tasa de crecimiento del 0.5%. Datos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas (SRI). Con todo lo expuesto y debidamente analizado, determino las diferentes necesidades que tiene el mercado Lojano, por ello propongo el siguiente problema:

“**La falta de aplicación de la Gestión del Talento Humano (planificar, organizar, dirigir y controlar) en la empresa pollos “SANDi”, ha limitado su desarrollo empresarial”**

c. OBJETIVOS

d.3.1. Objetivo General

Desarrollar un plan para mejorar la gestión del talento humano en la empresa pollos “SANDi” en la Ciudad de Loja.

d.3.2. Objetivos Específicos

d.3.2.1. Realizar un diagnóstico de la cultura organizacional.

d.3.2.2. Elaborar un diagnóstico del clima laboral de la empresa.

d.3.2.3. Determinar el estilo de dirección y liderazgo ejercido en la empresa.

d.3.2.4. Realizar un diagnóstico de la gestión del talento humano.

d.3.2.4. Desarrollar estrategias para mejorar la gestión del talento humano.

d. METODOLOGIA.

Métodos: Para el desarrollo del presente proyecto de tesis aplica que principalmente el método científico, que guiará todo el proceso de investigación.

Así también se utilizara los métodos:

- **Método Deductivo:**

Este método lo apliqué para el análisis de la problemática y así poder llegar a establecer el problema específico con sus respectivas causas, mediante la recopilación y análisis de información de la empresa objeto de estudio.

- **Método Inductivo:**lo utilizare en el diagnóstico de la situación posibilitando el análisis e interpretación de la información referente a la gestión del talento humano que se relaciona con la actividad de la empresa en estudio.
- **Método Analítico:** Se aplicó este método en el momento de recopilar y analizar la información, las encuestas y entrevistas que realice para llegar a las conclusiones y recomendaciones que pueden ser utilizadas en la empresa.

  - **Técnicas:** Las diferentes técnicas que se aplicaron en presente investigación son:

- Observación
- Entrevista
- Encuesta

- Revisión Bibliográfica.

e. CRONOGRAMA

Tiempo / Actividad	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Preparación de instrumentos.	x	x	x	x																																												
Aplicación de instrumentos, técnicas y Recolección de información.					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																																
Organización de la información.																	x	x	x	x																												
Análisis e interpretación de informac.																					x	x	x	x	x	x	x																					
Elaboración del borrador del informe.																												x	x	x	x	x	x	x	x													
Revisión del borrador del informe.																																				x	x											
Elaboración del informe final.																																						x	x	x								
Corrección del informe final.																																									x	x	x	x				
Presentación del informe final.																																													x	x	x	x

f. BIBLIOGRAFIA

- Luis Martínez. Lumaga[arroba]monteria.cetcol.net.co
- Scott William G. y Mitchell Terence R.: “Sociología de la organización”. Editorial El Ateneo, Buenos aires.
- Maslow, Abraham H.: “Motivatión and Personality”. Harper and Bros. Nueva York.
- BALDEÓN ROSERO, Jorge: **Reclutamiento Y Selección Del Personal.**
- CARRERA, Raúl Arturo: **Administración Del Personal.**
- PASACA MORA, Manuel Enrique: **Manual para la Elaboración de Proyectos de Graduación a Nivel Superior.**

ANEXO N°2

FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA POLLOS SANDI

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: ……

Departamento: ……

Sueldo: ……

Edad: ……

Sexo: ……

1. **¿Qué tiempo labora en esta empresa?**

   De 0 hasta 1 año ( )

   1 año en adelante ( )

2. **Nivel de instrucción**

   a) Educación Básica ( )
   b) Educación Media ( )
   c) Tecnología ( )
   d) Educación Superior ( )
   e) Cuarto Nivel ( )

3. **¿Al momento de contratarlo recibió alguna inducción de procedimientos, normas y políticas que tiene la empresa?**

   SI ( ) NO ( )

4. **¿Para el ingreso a la empresa le realizaron exámenes médicos?**

   SI ( ) NO ( )

5. **¿Con la remuneración que usted gana cubre sus necesidades, satisface sus aspiraciones y cumple sus metas?**

SI ( ) NO ( )

6. **¿Conoce cuál es la misión y visión de la empresa donde labora usted?**

SI ( ) NO ( )

7. **¿Cuál de los valores que a continuación se indica usted practica en la empresa?**

PARAMETRO	SEÑALE CON UNA X
ETICA	
RESPONSABILIDAD	
TRAMPARENCIA	
HONORABILIDAD	
HORRADEZ	

8. **¿Cuáles son los medios que utiliza la empresa para comunicarse?**
   - **POR ESCRITO ( )**
   - **LLAMADAS TELEFONICAS ( )**
   - **EN FORMA VERBAL ( )**

9. **¿Ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar de mejor manera sus actividades?**

SI ( ) NO ( )

10. **¿Son claras las responsabilidades y deberes asignados?**

SI ( ) NO ( )

11. **¿Existe coordinación entre departamentos?**

SI ( ) NO ( )

12. **¿Participa en la definición de metas y objetivos con el jefe inmediato?**

SI ( ) NO ( )

13. **¿Existe una planificación dentro de su unidad administrativa?**

SI ( ) NO ( )

14. **¿Le proporciona la empresa las herramientas y materiales necesarias para el desarrollo de sus actividades?**

SI ( ) NO ( )

15. **¿La empresa le ha proporcionado algún tipo de motivación?**

SI ( ) NO ( )

16. **¿La empresa realiza actividades sociales y culturales en las cuales usted participa?**

SI ( ) NO ( )

17. **¿En el momento de ingresar le indicaron las posibilidades de crecimiento profesional dentro de la empresa?**

SI ( ) NO ( )

18. **¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?**

…… SI …… NO

19. **¿Usted considera estar preparado para desarrollar eficientemente su trabajo?**

…… SI …… NO

20. **¿Aplica usted la suficiente capacidad e iniciativa para desarrollar su trabajo?**

…… SI …… NO

21. **¿Sus comentarios e iniciativas son tomados en cuenta por sus superiores?**

…… Siempre

…… A veces

…… Nunca.

22. **¿Se dotan de implementos de protección para evitar riesgos de trabajo?**

SI ( ) NO ( )

23. **¿Los miembros de la Empresa Pollos Sandi están comprometidos con su trabajo?**

Marque con una X una opción

…… La mayoría

…… Pocos

…… Casi ninguno

24. ¿Las máquinas y equipos que se utilizan en la empresa le proporcionan seguridad en la realización de sus actividades?

SI ( ) NO ( )

25. ¿la atención de usted al cliente como la califica:

EXCELENTE	
MUY BUENA	
BUENA	
PESIMA	

26. ¿Si usted fuera Gerente que cambios daría a la empresa?

……

……

27. ¿Quiénes forman parte en la toma de decisiones de la empresa?

…… El gerente

…… Los trabajadores

…… Todos los integrantes de la empresa.

28. ¿Está usted satisfecho en la Empresa Pollos Sandi?

Marque con una X una opción.

…… SI …… NO

29. ¿Los ambientes laborales son funcionales y permanecen limpios?

…… SI …… NO

30. ¿Su puesto en la empresa está en relación con su experiencia y formación?

…… SI …… NO

31. ¿Su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado en el manual de clasificaciones de puestos?

…… SI …… NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO N°3 FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A L GERENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA POLLOS SANDI

15. Cuando en su empresa la productividad desciende:

……..Enfatiza su obligación de cumplir con la tarea o los culpa.

……..Me mantengo dispuesto para discutir la situación

…….Cuál es su comportamiento

…….Los presiona

…...Otros.

16. **Cuando la productividad aumenta:**

……..Les enseño la importancia que tiene el cumplimiento de las tareas que realizan.

…….Hago que se sientan importantes y que participen más en las tareas

……..Si les permito que tomen decisiones propias

……..Los motivo y les doy premios

……..Otros.

17. ¿Se delega la autoridad a los mandos medios de la empresa?

…… SI …… NO

18. **Cuando los empleados no pueden resolver un problema:**

…….. Actúo rápido y con firmeza para dar una solución.

…….. Hago que juntos solucionemos el problema bajo mi supervisión.

……..Otros.

19. **Cuando hay que hacer un cambio en el trabajo:**

…….. Anuncio los cambios y superviso su cumplimiento.

…….. Escucho los puntos de vista de mis colaboradores y decido el cambio. ……..Otros.

20. **Cuando hay que redefinir las metas y funciones:**

…….. Las redefino y vigilo que se lleven a cabo.

…….. Incorporo las opiniones de mis colaboradores y vigilo que se cumplan las metas. ……..Otros.

21. **Cuando hay conflictos en el grupo de trabajo:**

……..Intervengo e impido que la situación afecte la realización de la tarea.

…….. Platico con los involucrados y ayudo a resolver el conflicto.

……..Otros.

22. **Cuando tengo conflictos con mis colaboradores:**

…….. Actúo con mano dura e impongo mi opinión.

…….. Doy los pasos necesarios para que la situación no llegue a mayores.

……..Otros.

23. **Cuando hay que tomar decisiones:**

……..Las tomo usando mi criterio y responsabilidad.

…….. Tomamos la decisión de común acuerdo.

……..Otros.

24. **Cuando se presentan situaciones tensas en el trabajo:**

…….. Trato de afrontarlas solo.

…….. Busco otras opiniones y las incorporo a mi criterio.

……..Otros.

25. ¿Cómo define el estilo de liderazgo que se ejerce en la empresa?

…… Autoritario

…… Democrático

…… Participativo

26. ¿Los comentarios y recomendaciones de los clientes son tomados en cuenta para mejorar?

…… SI

…… NO

27. ¿Qué está por hacerse en la empresa?

…….

……..

28. ¿Qué no se ha hecho para mejorar en la empresa?

…….

……

GRACIAS POR SU COLABORACION

I. INDICE

CERTIFICACION……...II
AUTORIA……..……III
AGRADECIMIENTO……...…IV
DEDICATORIA……..……....V
a. TÍTULO…….…….. 1
b. RESUMEN...……..……2
c. INTRODUCCIÓN……..... 6
d. REVISIÓN DE LITERATURA……..……..… 8
1.RESEÑA HISTORICA…….……..... 8
2.GESTIONDELTALENTOHUMANO…….…… 9
3DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO……. 9
4. ANÁLISIS EXTERTNO E INTERNO……... 10
5. CULTURAORGANIZACIONAL……. 11
6.CLIMALABORAL……. 12
7.ESTILODEDIRECCIONYLIDERAZGO…….. 12
8. ORGANIGRAMAS…….….. 12
9.MANUALES…….. 13
10. PLANDECAPACITACION…… 15
11. PLAN DE CARRERA…… 16
e . MATERIALES Y METODOS…….…….... 17
f. RESULTADOS…….. 21
g. DISCUSION…… ……... 66
h. CONCLUSIONES…….. 215
i. RECOMENDACIONES…….. 216
j. BIBLIOGRAFIA……..……217
k. ANEXOS…… 218
l. INDICE…… 230