

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Plan de Investigación

“Propuesta un Reglamento Interno y Manual de Procedimientos Para Obtener un Incremento Productivo en Atención y Servicio Alimentario en la Micro empresa Banquetes Regalo de Dios del Municipio de Concepción Batres del Departamento de Usulután en el periodo Marzo – Noviembre 2009”

Presentado por:

Canizalez Carranza, José Alexander

Díaz López, Favio José

López Pérez, Juan Miguel

Para Optar al Grado de Licenciado en Administración de Empresas.

Asesor Metodológico Lic. Rubén Edgardo Sánchez Torres

Docente Director: Lic. Arnoldo Orlando Sorto

Acuerdo de Junta Directiva N° 69-07-11-IV-7 (A)

Ciudad Universitaria Oriental, 26 de Noviembre de 2009.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

RECTOR: Máster Rufino Antonio Quezada Sánchez
VICERRECTOR ACADÉMICO: Máster Miguel Ángel Pérez Ramos
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: Máster Óscar Noé Navarrete
FISCAL GENERAL: Doctor René Madecadel Perla Jiménez
SECRETARIO GENERAL: Licenciado Douglas Vladimir Alfaro Chávez

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

DECANO: Dra. Ana Judith Guatemala de Castro.
VICE-DECANO:
SECRETARIO GENERAL: Ing. Jorge Alberto Rugama Ramírez.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

JEFE DE DEPARTAMENTO: Lic. Raúl Antonio Quintanilla Palacios.
COORDINADOR GENERAL DEL
PROCESO DE GRADUACIÓN: Lic. Gilberto de Jesús Correas Soto.
DOCENTE DIRECTOR: Lic. Arnoldo Orlando Sorto.
ASESOR METODOLÓGICO: Lic. Rubén Edgardo Sánchez Torres.

Noviembre de 2009.

San Miguel

El Salvador

Centro América.

DEDICATORIA.

A Dios todopoderoso:

Por haberme dado la vida un 24 de Septiembre y por ayudarme día a día; por ofrecerme su perdón y por darme la oportunidad cada día de despertar y ver una bella mañana. Por darme la sabiduría que posee y por ser como soy y por permitirme haber terminado mis estudios.

A mi madre: María Lucia Carranza de Canizalez.

Con mucho amor por orar por mí cada día, por cuidarme todo este tiempo de mi vida, por todo el sacrificio que paso es todos mis años de estudio.

A mi padre: Israel de Jesús Canizalez.

Con mucho amor y respeto, con un gran agradecimiento por todo el esfuerzo que ha realizado para que yo terminara mis estudios.

A mi hermano mayor: Jesús de Israel Canizalez.

Con respeto y cariño por apoyarme económicamente y por ser una imagen guía para mí en mi adolescencia.

A mis hermanos: Roxana Elizabeth Canizalez, Griselda de los Ángeles Canizalez, Geobanny Antonio Canizalez y Yessenia Lorena Canizalez.

Con mucho cariño por demostrarme el apoyo, comprensión, amor y confianza que me han brindado en todo momento de mi vida.

A mi Osita Bella: Karla Ibeth Benítez Lozano.

Con todo el amor del mundo por escucharme y ofrecerme su apoyo incondicional en los momentos de frustración y por ofrecerme su mano cuando he caído.

A Sandra Patricia Láinez Reyes.

Con mucho amor por haberme abierto los ojos y demostrarme que los problemas pueden superarse y que Dios y los amigos siempre están conmigo en los tiempos que no sabía que hacer. Gracias.

A mis amigas y compañeras: Vicky, Sabrina y Esmeralda.

Con mucho cariño por apoyarme en mis estudios y por que nunca me dejaron solo en mis estudios.

A mis compañeros de tesis: Fabio y Juan.

Con mucho respeto por haber superado esta prueba con éxito y por haberme soportado con paciencia y respeto todo este proceso de graduación.

A mi docente director: Lic. Arnoldo Orlando Sorto.

Con mucho respeto por todo el tiempo dedicado en nuestro proceso de tesis y por ser además de un asesor ser un gran consejero.

A mis familiares y amigos.

Con mucho cariño por apoyarme a cada momento y por haber dirigido mi vida hasta la FMO-UES (Tom) y por demostrarme que la vida esta hecha además de una dura realidad un lindo cuento que podemos vivir y luchar por nuestro final feliz.

José Alexander Canizalez Carranza.

DEDICATORIA.

Mis agradecimientos de la tesis. (Como lo prometí)

Son tantas personas a las cuales debo parte de este triunfo, de lograr alcanzar mi culminación de mi carrera, la cual es el anhelo de mi vida y los que me quieren.

Agradezco a Dios todopoderoso.

Por ser mi guía ante la lucha incondicional ante todos los retos que la vida me ha presentado por darme la ímpetu para combatir ante una serie de obstáculos hasta el momento de la defensa, Con el último propósito de terminar la carrera para la gracia y la gloria de Dios.

A mi madre.

Por el apoyo incondicional de brindarme el estudio para enfrentar los retos y por su apoyo moral y perseverancia en los momentos de tristeza y alegría en todo el tiempo de estudio hasta el ultimo momento y seguirme apoyando para los nuevos desafíos de la vida.

A mi padre de grata recordación.

Por enseñarme siempre a esforzarme y poder llegar a coronar una carrera para que en un futuro sea de provecho y por el apoyo moral a seguir ante los fracasos y alegrías.

A mi hermano.

Por ayudarme en cualquier obstáculo imprevisto que he tenido en lo que respecta a la formación académica para solventar la necesidad imprevista

A mi abuela de grata recordación.

Por enseñarme a valorar siempre el sacrificio de las personas, para esforzarme y por ayudarme incondicionalmente a seguir los buenos horizontes y no los malos caminos para poder coronar la carrera y satisfacer mis necesidades.

A niña Tula.

Por su apoyo de madre desde mis tierna infancia con gran amor y por servirme en el trascurso de mi estudios de básica hasta la finalización de esta carrera, por la paciencia brindada cuando he caído y me ha ayudado a levantarme.

Mi tía Glenda.

Por ayudarme moralmente y brindarme su apoyo incondicional y guiarme por el buen camino para ser una personas de éxito y seguir escalando hasta llegar a la Cúspide en la vida con el temor a Dios y al prójimo.

A mis amigos Alfredo y Margarita.

Por apoyarme y brindarme sus consejos en mi formación académica, por su apoyo moral y auxiliarme en los momentos que he caído y ayudarme a prender de los Errores para no volverlos hacer. Y seguir esforzándome cada vez más.

A gloria, Beatriz.

Por su apoyo incondicional y por ayudarme en los momentos que he caído y ayudarme a levantarme y si superar las pruebas que la vida nos pone, y brindarme la fuerza.

Favio José Díaz López.

DEDICATORIA.

Agradezco a Dios.

Todo poderos por vislumbrarme los caminos y por protegerme cuando he caído y darme la fuerza para seguir en las diferentes etapas de la vida para la honra y gracia de su misericordia.

Agradezco a mis padres.

Por el apoyo incondicional brindado en toda la etapa de mi vida y especialmente en la obtención de mi carrera por su desvelo y abundante paciencia cuando en esos días llego desanimado y ellos me brindan el apoyo moral a seguir y no desmallar y seguir alcanzando logros en mi vida.

A mis hermanos.

Por su apoyo incondicional y por orientarme en sus mi formación académica y brindarme siempre la confianza de todos mis débelos y sacrificios ente los obstáculos de la carrera.

A mis abuelos.

Por brindarme los consejos para guiarme en los caminos de la vida y siempre aprender de los obstáculos y sobre todo aprender a madurar y poseer la sensatez idónea.

Juan Miguel López Pérez.

**PROPUESTA UN REGLAMENTO INTERNO Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA “BANQUETES REGALO DE DIOS”**

CONTENIDO.	PÁG.
INTRODUCCIÓN -----	i
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. -----	11
1.1 Situación Problemática.-----	11
1.2. Enunciado del Problema.-----	13
1.3. Justificación de la Investigación.-----	13
1.4. Delimitación de la Investigación.-----	15
1.4.1 Delimitación de Carácter Específico-----	15
1.4.2. Delimitación de Tiempo-----	15
1.4.3. Delimitación de Espacio-----	15
1.5. Objetivos de la Investigación.-----	16
1.5.1 Objetivo General-----	16
1.5.2 Objetivos Específicos-----	16
1.6 Sistema de Hipótesis-----	17
1.6.1 Hipótesis General-----	17
1.6.2 Hipótesis Específica-----	17
1.7 Operacionalización de Hipótesis-----	18
1.8 Definición de Términos.-----	20
1.9 Operativización de las Variables-----	22
CAPITULO II. MARCO DE REFERENCIA. -----	24
2.1 Marco Histórico.-----	24
2.2 Marco Teórico-----	28
2.3 Marco Normativo.-----	41
2.4 Marco Conceptual-----	50

**PROPUESTA UN REGLAMENTO INTERNO Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA “BANQUETES REGALO DE DIOS”**

CONTENIDO.	PÁG.
CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS-----	53
3.1. Delimitación del Tipo de Investigación-----	53
3.2 Descripción del Tipo de Investigación-----	53
3.3. Población y Muestra-----	55
3.4. Descripción de los Instrumentos Utilizados en la Recolección de Información-----	55
3.4.1. Descripción de la Población de los Consumidores-----	56
3.4.2. Calculo de la Muestra para Consumidores-----	56
3.4.3 Descripción de la Población de Personal-----	56
3.5.4 Resultados Esperados-----	57
CAPITULO IV. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.-----	58
4.1 Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos para Encuesta Dirigida al Personal de Banquetes Regalo de Dios.-----	58
4. 1. 1 Interpretación de los Datos para el Personal de Banquetes Regalo de Dios---	75
4.2 Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos para Encuesta Dirigida a los Clientes de Banquetes Regalo de Dios.-----	76
4. 2. 1 Interpretación de los Datos para los Clientes de Banquetes Regalo de Dios -	95
4. 3 Interpretación de los Datos de Banquetes Regalo de Dios-----	97
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES-----	98
5.1 Conclusiones-----	98
5.2 Recomendaciones-----	99
CAPITULO VI. PROPUESTA; MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO PARA BANQUETES REGALO DE DIOS.-----	100
6.1 Manual de Procedimientos Banquetes Regalo de Dios.	
6.2 Reglamento Interno Banquetes Regalo de Dios	
Bibliografía	
Anexos	

INTRODUCCIÓN

La investigación que realizamos afirma que el uso de la implementación de Herramientas Administrativas para tal caso el uso de la encuesta que se suministro al cliente y a los empleados de la empresa, se demostró que si es necesaria la creación de Herramientas Administrativas es indispensable en la empresa Banquetes Regalo de Dios,

Cabe mencionar también que el marco teórico va consolidado con el desarrollo de los antecedentes de los Manuales de Procedimiento y el Reglamento Interno, las variables e indicadores, las leyes de El Salvador que regulan dichas Herramientas, y otras partes que integran el desarrollo de este análisis; la aplicación de Herramientas Administrativas constituirá un excelente aporte a la empresa un Manual de Procedimiento y un Reglamento Interno basándonos en el Código de Trabajo de El Salvador, para prever todo el desarrollo que se necesita en la empresa y a la vez superar todas las incontinencias que la empresa pueda afrontar para que un evento sea todo un éxito.

Creando una ventaja para la empresa la cual maximizara la utilidad y el rendimiento esperado del recurso humano, y minimizara los desperdicios de los costos, el empleado conocerá de forma mas detallada cuales son sus tareas a desempeñar y afrontara responsabilidades que se asignaran de acuerdo al cargo que este desempeñe , de igual manera un Reglamento Interno por escrito donde los empleados conozcan sus deberes y derechos conociendo todas las sanciones a lo que ellos están expuestos si no cumplen su trabajo, a la vez el Reglamento Interno posee la hora de entrada y de salida del trabajo y el empleado conocerá el tipo de trabajo que ellos realizan amparado en el Código de Trabajo de El Salvador;

Lo cual crea un orden sistemático donde existe una relación de efectividad entre cargo y tareas a desempeñar vislumbrando las posibles desventajas que en la actualidad se tiene en cada uno de los departamentos de toda la empresa con el propósito de abrir una brecha para crecer y aumentar nuestra cartera de clientes ofreciendo a la vez un servicio atractivo.

CAPITULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2 Situación Problemática.

En El Salvador, la demanda cada vez mayor de atención personalizada en las celebraciones especiales, así como también la apuesta económica a la explotación de servicios alimenticios y el carácter imperante en la atención al cliente, obliga al surgimiento de una empresa que satisfaga las necesidades y gustos de los clientes ; es así como nace en la Ciudad de Concepción Batres a tres kilómetros del área Metropolitana de Usulután, para el año 2001 “Banquetes Regalo de Dios”; una pequeña empresa de carácter privado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Dedicada a ofrecer servicios alimenticios a domicilio con calidad en platillos gourmet, caracterizado por una excelente atención al cliente, de acuerdo con su gusto y preferencias.

“Banquetes Regalo de Dios” inicio sus actividades con 6 trabajadores para esa época la empresa estaba bien conformada por lo cual no poseía boletas de pago por lo que se pagaba en efectivo de manera verbal entre el propietario y el trabajador, Su capital inicial era de \$2000, contaba además con un local propio, 1 cocina, 2 mesas, un lote de 35 sillas; entre otros utensilios.

En el año 2001 Debido a ser una pequeña empresa de ámbito familiar no se considero necesario el regulamiento de personal hasta que en el año 2007 aumento el número de empleados de 6 a 16 personas; por lo cual se vio necesario nombrar una persona que coordine a dicho personal, pero no solo se necesitaba de coordinación, sino también de observar y evaluar el desempeño. Elementos como estos provocaron grandes retos para la empresa, la demanda de sus servicios aumentaba y debía establecer una orientación al personal. Así, al final del 2007 se contrato formalmente a una persona encargada de la administración, que controlara el sistema de pago, y la atención de los clientes que visitaban las oficinas

Banquetes Regalos de Dios se caracteriza por poseer recursos humanos con la capacidad y creatividad suficiente para planear el montaje idóneo al gusto del cliente.

Como estrategia para convencer a los clientes a consumir los servicios, se realiza una degustación al cliente para dar a conocer la variedad de platillos que ofrece.

El comportamiento de todos ellos ya que únicamente existen dos empleados en el área administrativa de la empresa, los cuales debe de encargarse de la atención de los clientes, realización de los contratos de venta, coordinación de todo el evento y dirección del mismo. Una de las dificultades mas relevantes a la hora de la realización del evento es el desconocimiento de las reglas y obligaciones de la empresa a consecuencia de la inexistencia de un reglamento interno que sirva como herramienta de apoyo a la administración en el control del recurso humano y que además incremente la efectividad en el servicio a los clientes

Necesidades de un Manual de procedimiento

Los empleados nuevos de la empresa, Banquetes Regalo de Dios carecen de pautas o guías que orienten sus actividades de manera que se ejecuten en forma ordenada y cronológicamente de tal forma que exista eficiencia en las tareas asignadas, por otro lado la empresa se caracteriza por contracciones eventuales de sus empleados por lo cual existe un alto índice de rotación de personal por ello se considera necesario , la creación de un manual que describirá correctamente , la ejecución de las tareas asignadas para cada empleado.

Necesidades de Reglamento Interno

El comportamiento de los empleados es parte importante, en la calidad de atención al cliente es debido a ello que debemos dar a conocer los deberes y derechos, y pautas que guiaran a los empleados a estar sujetos en Banquetes regalo de Dios no posee un Reglamento Interno que regule su comportamiento ante los clientes y ante la empresa misma, es por eso que se crea la necesidad de elaborar un Reglamento Interno.

Actualmente Cuenta con 8 años de experiencia. En asistencia de todo tipo de eventos sociales como: bodas, fiestas rosas entre otros. Lo cual la hace disponer de una amplia cartera de clientes para toda la zona oriental desde su surgimiento en el año 2001.

1.2. Enunciado del Problema.

- ¿En que medida la implementación de un Reglamento Interno y un Manual de Procedimiento lograra una mayor efectividad en la atención al cliente en la empresa Banquetes Regalo de Dios del municipio de Concepción Batres del Departamento de Usulután?

1.3. Justificación de la Investigación.

Banquetes Regalo de Dios no posee una herramientas para el lineamiento del personal dentro de las labores en la empresa, se hace necesario esta herramienta por la cantidad de personal que labora en la misma, también la rotación del personal es relativamente moderada lo que provoca la necesidad de capacitar al nuevo personal; lo cual podría evitarse con la elaboración de un Manual de Procedimiento para que el personal recién contratado, se incorpore mas fácilmente a las labores, reduciendo aun mas los costos en capacitaciones al nuevo personal.

Dicho manual brindara los lineamientos teóricos para lograr un mejor desempeño en las labores del personal, Así mismo los empleados por medio del Reglamento Interno, podrán conocer sus obligaciones objetivos y derechos por los cuales se regirán y adaptaran como empleado de la empresa, todo esto ayudara a mejorar el rendimiento y ha poder administrar y brindar una mejor atención al cliente.

Este estudio, será de gran ayuda para la empresa, sus clientes, empleados y también para nosotros como estudiantes.

Dentro de los principales beneficios que proporcionara el implementar dichas herramientas podemos mencionar:

PARA LA EMPRESA:

- Reducción de los costos en la contratación e inducción del nuevo personal sin reducir la calidad de la misma.
- Simplifica el trabajo
- Facilita la inducción
- Ayuda ala capacitación
- Evita atrasos y estancamiento
- Permite un mejor aprovechamiento de los recursos

PARA LOS CLIENTES:

- Mejor atención.
- Innovación y creatividad en nuevos servicios.

PARA LOS EMPLEADOS

- Mayor comprensión de sus deberes y derechos en la empresa
- Mayor conocimiento de sus labores.
- Mejor ambiente laboral.

PARA NOSOTROS COMO ESTUDIANTES:

- Mayor conocimiento de cómo laboran las empresas en la realidad.
- Conocimiento de cómo elaborar Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno y su aplicación.

Es así como consideramos necesario la elaboración de estas herramientas Administrativas en la empresa satisfaciendo su necesidad de control y aportando un estudio que ayude a una mayor competitividad en el mercado oriental.

1.4. Delimitación de la Investigación.

La investigación se llevara a cabo en el departamento de Usulután, debido a que es aquí donde se encuentra la mayor cartera de clientes de “Banquetes Regalo de Dios”

1.4.1 Delimitación de Carácter Específico:

Esta investigación se realizara en gran medida desde la gerencia o administración abarcando las fases que dentro de la empresa se dan desde la organización la cual es la base para la creación de los Manuales de procedimientos y de un Reglamento Interno; basándonos en que esta área organizacional de la empresa genera mas problemas relacionados de manera directa con las operaciones de la entidad.

1.4.2. Delimitación de Tiempo:

La investigación se llevara a cabo en un periodo de 8 meses en el lapso de Marzo a Noviembre de 2009.

1.4.3. Delimitación de Espacio:

El desarrollo de la presente investigación se llevara a cabo en la empresa “Banquetes Regalo de Dios” del Municipio de Concepción Batres de el Departamento de Usulután, y tiene como propósito lograr una mayor efectividad en la atención del servicio al cliente. .

1.5. Objetivos de la Investigación.

1.5.1 Objetivo General

- Elaborar Herramientas Administrativas que proporcionen lineamientos en el comportamiento del personal y una de guía para el buen desempeño en las labores; para obtener mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la empresa “Banquetes Regalo de Dios” del Municipio de Concepción Batres del Departamento de Usulután.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar la necesidad de un Reglamento Interno y un Manual de Procedimiento en la empresa “Banquetes Regalo de Dios”
- Elaborar un Reglamento Interno en la empresa “Banquetes Regalo de Dios” de la Ciudad de Concepción Batres, Departamento de Usulután.
- Crear un Manual de Procedimientos en la empresa “Banquetes Regalo de Dios” de la Ciudad de Concepción Batres, Departamento de Usulután.
- Presentar a la empresa un informe detallado de los resultados de la investigación anexando el Reglamento Interno y Manual de Procedimientos propuesto a la empresa “Banquetes Regalo de Dios”

1.6 SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

- La aplicación de Herramientas Administrativas permitirá lograr un mejor desempeño en las labores y en el comportamiento del personal; obteniendo una mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la empresa “Banquetes Regalo de Dios” de la Ciudad de Concepción Batres, Departamento de Usulután.

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- La aplicación de un Manual de Procedimientos mejorar el desempeño laboral en la calidad de atención de la empresa “Banquetes Regalo de Dios” de la Ciudad de Concepción Batres, Departamento de Usulután.
- La implementación de un Reglamento Interno lograra obtener un mayor nivel de trabajo en equipo y mayor productividad en la empresa “Banquetes Regalo de Dios” de la Ciudad de Concepción Batres, Departamento de Usulután.

1.7 OPERACIONALIZACION DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

La aplicación de Herramientas Administrativas permitirá lograr un mejor desempeño en las labores y en el comportamiento del personal; Obteniendo una mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la empresa “Banquetes Regalo de Dios” de la Ciudad de Concepción Batres, Departamento de Usulután.

- VARIABLES INDEPENDIENTES: Aplicación de Herramientas Administrativas.
- VARIABLES DEPENDIENTE: Mejor desempeño en las labores y en el comportamiento del personal.
- UNIDAD DE ANÁLISIS: Personal de la empresa
- TÉRMINOS LÓGICOS: Lograr y mayor

Hipótesis Especifica 1

La aplicación de un Manual de Procedimientos mejorar el desempeño laboral en la calidad de atención de la empresa “Banquetes Regalo de Dios” de la Ciudad de Concepción Batres, Departamento de Usulután.

- VARIABLES INDEPENDIENTES: La aplicación de un Manual de Procedimiento
- VARIABLES DEPENDIENTE: Mejorar el desempeño laboral.
- UNIDAD DE ANÁLISIS: Personal de la empresa
- TÉRMINOS LÓGICOS: mejorar

Hipótesis Especifica 2

La implementación de un Reglamento Interno lograra obtener un mayor nivel de trabajo en equipo y mayor productividad en la empresa “Banquetes Regalo de Dios” de la Ciudad de Concepción Batres, Departamento de Usulután.

- VARIABLES INDEPENDIENTES: La implementación de un Reglamento Interno
- VARIABLES DEPENDIENTE: Mayor nivel de trabajo en equipo y mayor productividad.
- UNIDAD DE ANÁLISIS: Personal de la empresa
- TÉRMINOS LÓGICOS: Mayor, Mayor.

1.8 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

a) **Aplicación:** Emplear o poner en práctica un conocimiento o principio, a fin de conseguir un determinado fin.

Herramientas: f. Objeto que se utiliza para trabajar en diversos oficios o realizar un trabajo manual.

Administrativas: Ordenar, organizar, en especial la hacienda o bienes

Aplicación de herramientas administrativas: Poner en práctica el Manual de Procedimiento y el Reglamento Interno para un mejor desenvolvimiento.

b) **Mejor desempeño en las labores:** Proceso que provoca un incremento en el desarrollo laboral y productivo.

Comportamiento del personal: Acción de actitud y conducta provocada por la cultura organizacional.

Mejor desempeño en las labores del comportamiento del personal: proceso mediante el cual el empleado se desempeña de la mejor manera en las tareas asignadas, en unión con los demás empleados de la organización.

c) **Aplicación:** Esmero o cuidado para disponer un determinado acto en una determinada

Manual de Procedimiento: Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones

Aplicación de un Manual de Procedimiento: Ejecutar una guía de acción que describe las actividades de una unidad o departamento al recurso humano para una mayor eficiencia dentro de la Organización.

d) **Mejor:** Actuación de ejecutar un trabajo.

Desempeño Laboral: Preocuparse o capaz de realizar un buen trabajo para afrontar nuevos desafíos

Mejor desempeño laboral: Acción de desempeñar un cargo de manera eficiente

e) **Implementación:** Ejecución de hacer mejor las tareas asignada en los diferentes departamentos o unidades

Reglamento Interno: Contiene una serie de pautas por los cuales los empleados se regirán

Implementación de un reglamento Interno: Construcción de un estatuto a través de

Procesos y directrices para el personal de una entidad

f) **Mayor nivel de trabajo en equipo:** Capacidad de interactuar con los compañeros de la entidad con la finalidad de propagar un clima organizacional competente.

Mayor productiva: Eficiencia en las tareas asignadas al recurso humano en el menor tiempo y ala ves favorable para empresa

Mayor nivel de trabajo en equipo y mayor productividad: Desplazamiento del recurso humano capaz de poder trabajar en conjunto con la finalidad de una mayor eficiencia en las labores fijadas en la entidad.

1.9 OPERATIVIZACION DE LAS VARIABLES

<u>VARIABLE</u>	<u>TIPO DE VARIABLE</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>INSTRUMENTO</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de Herramientas Administrativas. 	INDEPENDIENTE	Numero de manuales que la empresa posee y que aplica su contenido	Observación directa; contabilizar el numero de manuales que la empresa posee.
<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño en las labores y en el comportamiento del personal. 	DEPENDIENTE	% de satisfacción del cliente.	Entrevista estructurada, mediante una pequeña entrevista a los anfitriones e invitados. % de satisfacción = respuestas positivas/ total encuestado.
<ul style="list-style-type: none"> • La aplicación de un Manual de Procedimiento 	INDEPENDIENTE	% de aplicación del Manual de Procedimiento en la empresa.	Mediante la estimación matemática: % de aplicación = Procedimientos aplicados/ Procedimientos totales del manual.
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el desempeño laboral. 	DEPENDIENTE	% de satisfacción del cliente.	Entrevista estructurada, mediante una pequeña entrevista a los anfitriones e invitados. % de satisfacción = respuestas positivas/ total encuestado.

<u><i>VARIABLE</i></u>	<u><i>TIPO DE VARIABLE</i></u>	<u><i>INDICADORES</i></u>	<u><i>INSTRUMENTO</i></u>
<ul style="list-style-type: none"> La implementación de un Reglamento Interno 	INDEPENDIENTE	% de aplicación del Reglamento Interno en la empresa	Mediante la estimación matemática: % de aplicación = Reglas aplicadas/ Reglas totales del Reglamento.
<ul style="list-style-type: none"> Mayor nivel de trabajo en equipo y mayor productividad. 	DEPENDIENTE	% de satisfacción y motivación entre los empleados.	Entrevista estructurada, mediante una pequeña entrevista al personal y su jefe inmediato. % de satisfacción = respuestas positivas/ total de empleados

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA.

2.1 MARCO HISTÓRICO.

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Concepto

Manual de Procedimiento: Es un conjunto de instrucciones debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones normas de servicio. El Manual de Procedimientos representa un sistema y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito.

Los Manuales de Procedimiento nacen en el año de 1957 mediante un grupo de profesionales con conocimiento y experiencia en la administración de empresas en los Estados Unidos de Norte América, debido al mal empleo de la actividad empresarial para tal caso nace la TALE el cual en sus siglas significa Técnica Administrativa y Legislativa expresión que resume su ámbito de actividad. Su objetivo es facilitar el trabajo de quienes desempeñan en este ámbito tareas administrativas, poniendo a su disposición: Un manual que recopila las normas, datos y procedimientos relacionados con Legislación Mercantil, sistema fiscal, sistema de protección social y regulación de las relaciones laborales. Un sistema de información puntual y rápida, que facilite las disposiciones legales y reglamentarias sobre dichas materias y aquellas sentencias dictadas por los tribunales que sientan jurisprudencia al respecto. Estudios y comentarios sobre asuntos concretos, en forma de análisis completo del tema, con las orientaciones prácticas oportunas¹.

¹ Carlos Hernández Orosco (1996), análisis administrativos técnicas y métodos, Editorial universidad a distancia, san José costa Rica, Pág. 135 al Pág. 136

En el año 1960 en empresas manufactureras el uso de manual no se conocía pues solo se ejecutaban acciones de trabajo de forma manual es decir que los empleados mas viejos enseñaban el proceso a seguir en el uso de la administración de la hacienda pública se realizaban acciones aplicando técnicas viejas y rudimentarias traídas por los españoles. El uso de estas técnicas facilita el poder conocer el mal rendimiento de las labores de los empleados en las empresas donde se ejecutan tareas de manufacturas.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Concepto

"El Reglamento Interno de Trabajo tiene por objeto establecer las normas a las cuales deberá sujetarse la ejecución o el desarrollo de los trabajos". Puede decirse también que Reglamento Interno de Trabajo es una institución del Derecho Colectivo del Trabajo que consiste en un conjunto de disposiciones, relativas a la organización y funcionamiento de una empresa, especialmente con la finalidad de regular las responsabilidades de patronos y de los trabajadores, en la ejecución constante de las acciones, tareas o actividades que a cada uno de ellos corresponde.²

Denominación:

El Reglamento Interno de Trabajo tiene, además de ésta, otras denominaciones como son: Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Empresas, Manual de Organización y Métodos, y otros, que sirven para identificar el cuerpo de normas diferentes a la organización y funcionamiento de una empresa.

El Reglamento Interno tuvo su origen en los albores del maquinismo época en la cual dio comienzo la revolución industrial; estaba formado por un conjunto de disposiciones relacionadas con las condiciones de trabajo que unilateralmente eran formuladas por el patrono e impuestas a todos los trabajadores, este conjunto de disposiciones que constituían el Reglamento, se tomaban como base para la celebración de los respectivos contratos individuales de trabajo, hacia las veces de un contrato colectivo de trabajo de tipo normativo.

² Julio cesar Martínez(2008) apuntes al derecho laboral, castro, Pág. 9

Por ser el Reglamento Interno de trabajo, un acto unilateral del patrono, introducirse arbitrariamente por parte de este una serie de normas relacionadas con las condiciones del trabajo, entre las que se pueden citar las siguientes disposiciones relacionadas con las jornadas de trabajo, con las medidas disciplinarias, etc. Y además ciertas regulaciones de carácter técnico administrativo, encaminadas también a la buena marcha y ejecución del trabajo dentro de la empresa.

Cabe mencionar que el Reglamento Interno de trabajo tuvo sin lugar a dudas mucho más importancia que hoy día, y en ese entonces era considerado como el conjunto de disposiciones sobre condiciones de trabajo que el patrono imponía a los trabajadores.

Desde que se realizó un trabajo en la época más antigua, hubo necesidad de asignarle a cada trabajador las funciones que le correspondía.

En esas funciones se distinguía al líder del grupo, a sus colaboradores más inmediatos y a los demás que participaban en la caza, la pesca y la recolección de los frutos; actividades de las cuales resultaban beneficiados no sólo los que participaban, sino que otros que formaban el grupo, cuyo crecimiento paulatino dio lugar a la tribu, la ciudad antigua, hasta llegar a la creación de los grandes Imperios Históricos y a la de los estados modernos donde el principio de reglamentación del trabajo, en el sentido de señalar las atribuciones, funciones, responsabilidades, tareas, acciones, etc., de cada uno de los que participaban en los procesos de producción, es una necesidad que tiene como justificación la de jerarquizar a las personas que en la empresa moderna hacen posible, mediante sencillos o complicados sistemas, la producción, distribución, comercialización y abastecimiento de los bienes y servicios.

La reglamentación más antigua del trabajo es la esclavitud. El esclavo se consideraba que no era un ser humano, sino una cosa sobre la cual el dueño tenía derecho de vida o muerte.

El primer trabajo libre que se encuentra es en el Colegio Romano, formado por artesanos libres que tenían amplias facultades para regirse por sí mismos.³

³ Julio cesar Martínez(2008) apuntes al derecho laboral, castro, Pág. 11

En el Censo formado por Servio Tulio (soberano romano) aparecen los Aurifices, joyeros, Coriari, curtidores; Fabi Aerai, forjadores de cobre; Fabritignari, carpinteros; Figuli, alfareros; Sutores, zapateros; Tibicines, músicos auxiliares del culto, y otros. En sus comienzos los integraron únicamente trabajadores libres, pero con el transcurso del tiempo se incorporaron los libertos e incluso los esclavos. En esta época no se preocuparon gran cosa de la reglamentación del trabajo, tenido entonces por servil, sin más que obligaciones y carencias de derechos. Pero si se reglamentó el salario, retribución de mercaderes y productores.

En la Edad Media la esclavitud, que volvió con los siervos de Gleba, no es absoluta, pues a los esclavos se les reconocen ciertos derechos.

En esa misma época nació el primitivo taller de familia, que posteriormente se extendió al admitir a trabajadores no familiares, hasta convertirse en las corporaciones de oficio, las cuales estaban integradas por tres clases de miembros: los maestros, los compañeros u operarios y los aprendices cuyos derechos y obligaciones estaban reglamentados por las costumbres y los estatutos que la regían.

En la Edad Media no se puede relacionar el Reglamento Interno de trabajo con el Contrato Colectivo, pues ambos no existían. Sin embargo, entre maestros y compañeros existieron ciertos pactos, referentes a condiciones de aprendizaje, ascenso, remuneraciones, horario de trabajo, etc. (aquí se vislumbra ya el Reglamento Interno de trabajo moderno).

En cuanto al Reglamento Interno de trabajo, cabe agregar, que en el moderno derecho del trabajo, el Reglamento Interno o Reglamento de Empresa, por su especial naturaleza jurídica, ha perdido el carácter de ser autorizado exclusivamente por el patrono e impuesto al trabajador; ahora tiene que ser aprobado por la autoridad estatal correspondiente, de acuerdo a las leyes laborales vigentes y a los contratos colectivos de trabajo.

En El Salvador, los antecedentes históricos de la legislación sobre la materia, se inicia cuando el Consejo de Gobierno Revolucionario, emitió la primera ley denominada "Reglamentación Interna de Trabajo en Empresa y Establecimientos Comerciales e Industriales " el 1° de Junio de 1949.

2.2 MARCO TEÓRICO

El Reglamento Interno de trabajo, comprendía anteriormente tres tipos de cláusulas⁴:

1. Cláusulas obligatorias e inderogables, las que todo reglamento debía contener y no podían modificarse en los contratos individuales de trabajo; estas se referían a descansos durante la jornada, señalamiento de lugares y días para el pago, su forma, etc.
2. Cláusulas obligatorias, pero derogables; dicho en otras palabras, figuraban en el Reglamento, pero podían modificarse en los contratos de trabajo, por ejemplo: cláusulas relacionadas con el procedimiento y aviso de despido, medidas disciplinarias, etc.
3. Cláusulas facultativas, estas se referían especialmente a la conducta que debería ser observada por los trabajadores.

El Reglamento Interno debe contener por lo menos: las horas en que empieza y termina la jornada de trabajo y las de cada turno, los descansos, los diversos tipos de remuneración; el lugar, día y hora de pago; las personas a quienes los trabajadores deben dirigir sus reclamos, consultas y sugerencias; la forma de comprobación del cumplimiento de las normas provisionales y laborales; las normas e instrucciones de prevención, higiene y seguridad, las sanciones que se puedan aplicar a los trabajadores con indicación de las infracciones y el procedimiento a seguir en estos casos las sanciones que señale el Reglamento Interno sólo pueden consistir en amonestación verbal o escrita y multa de hasta el veinticinco por ciento de la remuneración diaria. La multa tiene como destino los fondos de bienestar que la empresa tenga para los trabajadores o el que tenga los sindicatos. Por lo tanto, nunca el empleador puede quedarse con el monto de las multas cobradas. El trabajador puede reclamar de la aplicación de la multa ante la Inspección del Trabajo respectiva.

Todo Reglamento Interno de trabajo deberá contener por lo general las condiciones obligatorias a que deberán someterse el patrono y sus trabajadores en la ejecución o prestación de los servicios en las empresas, talleres, etc. Dichas condiciones son las relacionadas con la puntualidad y asistencia al trabajo. Cuidado del material y útiles con que se labore, disciplina interna de la empresa, prohibiciones y sanciones por violación a dichas normas, etc.

⁴ Julio cesar Martínez(2008) apuntes al derecho laboral, castro, Pág. 13

Obligación del Reglamento

La obligación de confeccionar el Reglamento Interno no la tiene todo empleador, sino sólo las empresas, establecimientos, faenas o unidades económicas industriales o comerciales que ocupen normalmente diez o más trabajadores permanentes, contados todos los que presten servicios en las distintas fábricas o secciones, aunque estén situadas en localidades diferentes. En el caso de que una empresa esté obligada a tener Reglamento Interno y carezca de él, puede ser sancionada con multa administrativa por el Inspector del Trabajo.

La confección del Reglamento Interno depende exclusivamente del empleador y su contenido lo determina libremente. Si bien el empleador es soberano para establecer las obligaciones, prohibiciones y en general, toda medida de control a los trabajadores, sólo puede efectuarse por medios idóneos y concordantes con la naturaleza de la relación laboral, y en todo caso, su aplicación debe ser general, garantizando de esta manera la impersonalidad de la medida para respetar la dignidad del trabajador.

Asimismo, el empleador debe mantener reserva de toda información y datos privados del trabajador a que tenga acceso con ocasión de la relación laboral.

El Reglamento Interno y sus modificaciones el empleador debe ponerlo en conocimiento de los trabajadores treinta días antes de la fecha en que comience a regir, de acuerdo con lo que diga el propio Reglamento.

Como medida de publicidad, el empleador debe fijar el documento a lo menos en dos sitios visibles del lugar de las faenas con la anticipación de los treinta días. También debe entregar una copia del Reglamento Interno a los sindicatos, al delegado del personal y a los Comités Paritarios existentes en la empresa.

Asimismo, debe entregar en forma gratuita a cada trabajador un ejemplar que contenga el texto del Reglamento Interno y el Reglamento de Seguridad e Higiene referido en la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Normalmente, ambos reglamentos se fusionan en uno solo.

¿Existe algún control?

Si bien señalamos que era privativo del empleador la determinación del contenido del Reglamento Interno, para efectos de controlar su legalidad debe remitir una copia del Reglamento al Ministerio de Salud y otro a la Inspección del Trabajo que corresponda a su domicilio, dentro de los cinco días siguientes a la vigencia de dicho Reglamento. Estas entidades pueden formular reparos al Reglamento.

También es posible que el delegado del personal, cualquier trabajador o los sindicatos puedan impugnar las disposiciones del Reglamento que estimen ilegales, ya sea ante la autoridad de salud o ante la Inspección del Trabajo que corresponda, según se trate de una infracción a normas de higiene o bien sobre normas laborales.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se destaca lo relativo a los Manuales de Procedimientos, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, pues son una fuente en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado. Los manuales son probados en la práctica como puntos de referencia para la instrucción del nuevo personal. Los manuales representan una herramienta indispensable para toda empresa u organización, ya que les permite cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla.

A escala mundial los procedimientos vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando con el desempeño mismo de las tareas cotidianas, el creciente grado de especialización, como consecuencia de la división del trabajo, hace necesario el uso de una herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional. Así pues los Manuales de Procedimientos representan una alternativa para este problema, ya que son de gran utilidad en la reducción de errores, en la observancia de las políticas del organismo, facilitando la capacitación de nuevos empleados, proporcionando una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos puesto.

En este sentido las organizaciones con visión futurista, están en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayudan a la completa realización de funciones a cabalidad y dentro de estas herramientas se cuenta con uno de los más utilizados como son los Manuales.

Un Manual es el que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica; cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.

Los Manuales de Procedimientos son elementos básicos de referencia y de auxilio en la empresa para obtener el control deseado de los esfuerzos del personal. Por medio de estos manuales pueden proporcionarse al personal sus deberes; responsabilidades, los reglamentos de trabajo, políticas y objetivos en una forma sencilla, directa y autorizada.

El Manual de Procedimiento es un registro de informes e instrucciones que se utilizan para orientar los esfuerzos humanos.

El Manual de Procedimiento es aquel donde se tiene la tarea de organizar, delegar, supervisar y vitalizar o estimular. Por lo general, en la administración pública y privada la organización y los procedimientos de las diferentes entidades están determinados de una manera amplia y en ocasiones confusa, en las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo.

Los Manuales de Procedimientos no son duplicaciones de los instrumentos legislativos o legales, tales como leyes, decretos, reglamentos u órdenes, que son muy específicos por su naturaleza misma y están desprovistos de explicaciones, antecedentes y materiales de divulgación. Los Manuales de Procedimientos son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificación de puestos y/o procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que conocidos por el personal sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma.

De lo anterior, se puede decir que el Reglamento es un Instrumento de naturaleza jurídica y los Manuales de Procedimientos constituyen instrumentos para la ejecución correcta de las tareas de oficina.

Una de las estrategias para el desarrollo de un organismo social lo constituye la documentación de sus sistemas y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre los sistemas, métodos y procedimientos en la ejecución operativa, que permita descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales. Es asimismo importante contar dentro de la empresa con un área especializada en el estudio de sistemas de organización o, en su caso, utilizar los servicios de consultoría externa. De cualquier manera, es manifiesta la necesidad de elaborar una guía sobre la actuación individual o por funciones, como consecuencia lógica de intentar un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que en la empresa se llevan a cabo.

Es por lo anterior que se considera necesario que uno de los proyectos inmediatos que se deben emprender en la empresa, es la preparación de un Manual de Procedimiento que permita dar a conocer o aclarar los objetivos, las políticas a seguir, la estructura y funciones, las técnicas, métodos y sistemas para el desarrollo propio de las funciones de toda empresa.

Ventajas de su Uso.

Un Manual bien concebido tiene, entre otras, las siguientes ventajas:

1. Logra y mantiene un sólido plan de organización.
2. Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
3. Facilita el estudio de los problemas de organización.
4. Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
5. Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
6. Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.

7. Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
8. Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
9. La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
10. Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
11. Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.

Desventajas

Entre los pocos inconvenientes que suelen presentar los Manuales se encuentran los siguientes:

1. Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
2. Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un Manual y conservarlo al día.
3. Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez

Los Manuales son por excelencia los documentos organizativos y Herramientas Gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.⁵

La finalidad de los Manuales es que permiten plasmar la información clara, sencilla y concreta. A través de esta Herramienta se orienta y facilita el acceso de información a los miembros de la organización, mediante cursos de acción cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos obteniendo buenos resultados para la misma.

⁵ Según Catacora F. (1996).

Partes que incluyen un Manual de Procedimientos

Teniendo en cuenta que un Manual de Procedimiento es un documento básico que describe la manera como se hace o se desarrolla una tarea, un proceso o una actividad de acuerdo al grado de dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular Podemos decir que sus principales partes son :

A) IDENTIFICACIÓN

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer termino, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por ultimo, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

B) ÍNDICE O CONTENIDO

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

C) PRÓLOGO Y/O INTRODUCCIÓN

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

D) OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria;

simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

E) ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública_federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: Procedimientos Macro Administrativos y Procedimientos Micro Administrativos o Sectoriales.

F) RESPONSABLES

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases

G) POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

H) CONCEPTO (S)

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

I) PROCEDIMIENTO (descripción de las operaciones).

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

J) FORMULARIO DE IMPRESOS.

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

K) DIAGRAMAS DE FLUJO.

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

Existen tres secciones que aparecen casi invariablemente en todos los manuales⁶. Estas son:

- Texto
- Diagramas
- Formas

El empleo en mayor o menor escala de cada una de las secciones anteriores del manual, depende de la naturaleza del procedimiento de que se trate, del lector a que se dedique o de las preferencias de quien lo elabora. Algunos manuales dan preferencia al uso del texto sobre los diagramas o las formas. Consideran que el lenguaje escrito permite explicar mejor el procedimiento y sobre todo señalar objetivos, políticas y responsabilidades

Utilidad del Manual de Procedimientos

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian 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.
- Interviene en la consulta de todo el personal. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- 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.

⁶ Guillermo Gómez Ceja, (1994), Planeación y Organización de Empresas, McGRANW-HILL, México, Pág. 394.

Beneficios del Manual de Procedimientos⁷

Tener consignado por escrito los procedimientos existentes de una empresa, trae aparejado una serie de beneficios. Entre los más tangibles y reconocidos, se tienen los siguientes:

1. Reducción de gastos generales.
2. Control de las actividades.
3. Mejoramiento de la eficiencia de operación y reducción de costos.
4. Sistematización de actividades.
5. Información de actividades.
6. Adiestramiento.
7. Guía de trabajo a ejecutar.
8. Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.
9. Auditoría administrativa de políticas, procedimientos y controles.

Estos beneficios se obtienen en las dos fases en que se ha dividido el estudio de los manuales de Procedimientos.

- a) Fase de elaboración
- b) Fase de utilización

Los primeros tres beneficios son típicos de la fase de la elaboración del Manual de Procedimientos, y los restantes de la fase de utilización de dicho manual. A continuación se hace una breve descripción de cada uno de estos beneficios:

Reducción de gastos generales

En la fase de la elaboración de un Manual de Procedimientos, se lleva a cabo una revisión de las funciones, formas, registros e informes que se realizan y procesan en cada departamento que interviene en el sistema que se estudia.

⁷ Guillermo Gómez Ceja, (1994), Planeación y Organización de Empresas, McGRANW-HILL, México, Pág. 392

Como consecuencia de lo anterior, al descubrirse un instrumento de trabajo que no tenga relación con alguna de las funciones autorizadas, lo más seguro es que se haya encontrado algo que se está haciendo sin necesidad. La acción correctiva de este caso se traduce en una reducción de gastos generales en la realización del sistema.

Control de actividades

Puede suceder que la revisión a que se hizo mención descubra, por el contrario, una función que no esté relacionada con algún instrumento de trabajo o que éstos sean inadecuados. En este caso, se ha encontrado algo que no se hace y que debería hacerse, al establecerse recomendaciones que garanticen que las actividades se realizan dentro de los lineamientos establecidos por la dirección; se está ejerciendo, de hecho, un control de las actividades necesarias y autorizadas en menor tiempo y a costo reducido.

Mejoramiento de la eficiencia de operación y reducción de costos

Este beneficio es el corolario de los dos anteriores, ya que aquéllos proporcionan información y antecedentes necesarios para que se determinen y consignen en el Manual de Procedimientos, la mejor y más efectiva forma de realizar las actividades necesarias y autorizadas, en menor tiempo y a costo reducido.

Sistematización de actividades

Este beneficio se presenta en la que se ha llamado fase de utilización de Manuales de Procedimientos. Para efectos de este trabajo, es conveniente que se dé un concepto de lo que se entiende por sistematización, con objeto de que no se confunda con la acepción que se le da a esta palabra en procesamiento electrónico de datos. La sistematización consiste en fijar un orden y establecer condiciones de sucesión racional estrictamente definidas, a las que se someten todas las operaciones que se originan en el funcionamiento de una empresa.

Información de actividades

Puede considerarse que este beneficio es una extensión de lo anterior, ya que al tenerse por escrito los procedimientos que se realizan en una empresa, se conocen en un momento dado las actividades que llevan a cabo en la misma.

Adiestramiento

Es indudable que el adiestramiento de un nuevo empleado se realiza en menor tiempo y por lo tanto con menos costo, si la empresa suplementa las técnicas de enseñanza individuales con un Manual de Procedimientos.

Guía del trabajo a ejecutar

Este beneficio quedó definido cuando se dijo que tanto el personal directivo como el operativo necesitan a diario consultar los procedimientos que se realizan en la empresa.

Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos

Considerando que haya una consulta frecuente del manual y apego a su contenido esto estimulará el estimar un mejoramiento de las operaciones, especialmente cuando al personal de supervisión se le solicita que recomiende un cambio en políticas o en los procedimientos, si su experiencia indica que las instrucciones vigentes contenidas en el manual son impracticables.

Auditoría administrativa de políticas, procedimientos y controles

El trabajo de auditoría administrativa invariablemente es más efectivo, y se realiza con mayor facilidad y prontitud cuando se cuenta con Manuales de Procedimiento que guíen a quienes se encarguen de dicho trabajo.

2.3 MARCO NORMATIVO.

Reglamento Interno

CAMPO DE APLICACIÓN.

El campo de aplicación del Reglamento Interno de Trabajo es el taller, la empresa, el establecimiento, el lugar donde prestan sus servicios los trabajadores, a fin de que exista una relación armoniosa entre patronos y trabajadores en el lugar de trabajo.⁸

FORMACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.⁹

Para que un proyecto de Reglamento Interno de trabajo se apruebe, es necesario que el patrono presente juntamente con su solicitud de aprobación tres ejemplares del proyecto de reglamento al Director General de Trabajo, quien lo envía a la correspondiente Sección del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. En dicha Sección se recomienda la aprobación del mismo siempre que esté de acuerdo con las leyes laborales y no contravenga el orden público; esta recomendación se envía al Director General de Trabajo, que es quien firma aprobado el proyecto.

Caso de que la Sección correspondiente hallare faltas en el Reglamento o contravenciones a las leyes laborales vigentes, lo hará saber al Director por medio de un pliego de observaciones, el cual se le notifica a la empresa interesada, y dueño que es subsanado el proyecto se aprueba por el Director General de Trabajo.

LEGISLACIÓN Art. 302 del Código de Trabajo.

“Todo patrono privado que ocupe de modo permanente diez o más trabajadores y las instituciones oficiales autónomas o semi-autónomas, tienen la obligación de elaborar un Reglamento Interno de trabajo, que deberán someter a la aprobación del Director General de Trabajo, sin cuyo requisito no se considerará legítimo. Toda modificación del Reglamento deberá hacerse en la misma forma.”

⁸ Julio cesar Martínez(2008) apuntes al derecho laboral, castro, Pág. 9

⁹ Lic. Ricardo Mendoza Orantes, (2007); CODIGO DE TRABAJO, Editorial Jurídicas Salvadoreña, San Salvador, El Salvador. Pág. 72.

Comentario¹⁰:

El artículo impone al patrono la obligación de elaborar un Reglamento Interno de Trabajo cuando tenga a su servicio 10 o más trabajadores que laboren para él en forma permanente.

El reglamento debe ser presentado al señor Director General de Trabajo, para que después de su aprobación sea considerado legal.

Las modificaciones o reformas al reglamento, deberán presentarse en la misma forma al señor Director General de Trabajo.

Lo anterior no opta para que un patrono que tenga a su servicio menos de 10 trabajadores, pueda tener su Reglamento Interno de Trabajo, debidamente aprobado, con el objeto de que exista una regulación completa de las relaciones obrero-patronales, lo cual redundaría en una mayor armonía en las mismas.

Art. 303 del Código de Trabajo.

“Para su aprobación, el Reglamento Interno de Trabajo deberá estar de acuerdo con las disposiciones de este Código, las leyes, contraías y convenciones que lo afecten; y tendrá como fin establecer con claridad las reglas obligatorias de orden técnico o administrativo, necesarias y útiles para la buena marcha de la empresa, a las cuales deben sujetarse tanto patronos como trabajadores en la ejecución o desarrollo del trabajo.”

Comentario:

La primera parte de este artículo se refiere a un requisito previo para la aprobación del reglamento en estudio; se requiere que tal proyecto de reglamento se encuentre en armonía con el Código de Trabajo vigente, y además con las leyes especiales que se relacionan con él. Así, en un Reglamento Interno de Trabajo de un plantel educativo además que debe estar de acuerdo a las leyes laborales vigentes, es necesario que su articulado esté de acuerdo con la Ley General de Educación.

¹⁰ Julio cesar Martínez(2008) apuntes al derecho laboral, castro, Pág. 13

Señala también el artículo los contratos y convenciones que lo afecten, por lo que se puede hablar ahora de la diferencia que existe entre Contrato Colectivo de Trabajo y Convención Colectiva de Trabajo, Tal diferencia estriba en las partes contratantes, pues en un contrato colectivo interviene un patrono por una parte y uno o varios sindicatos de trabajadores por la otra; en cambio, en la convención colectiva interviene un sindicato de trabajadores y un sindicato de patronos.

Finalmente, el artículo se refiere a la finalidad del Reglamento, lo que significa establecer con claridad las normas obligatorias de orden técnico o administrativo indispensables para la buena marcha de la empresa o establecimiento, las que serán obligatorias tanto para el patrono como para los trabajadores, en el desarrollo y ejecución del trabajo.

Art. 304 del Código de Trabajo: “Entre las reglas a que se refiere el artículo anterior, el Reglamento Interno deberá contener:

a) Horas de entrada y salida de los trabajadores.”

Comentario¹¹:

Este literal está relacionado con los artículos 116, 161 y 165 del C. T., que literalmente dicen:

Art.116. La jornada de los menores de 16 años, no podrá ser mayor de seis horas diarias y de 34 semanales, en cualquier clase de trabajo. Asimismo no podrán trabajar más de dos horas extraordinarias en un día, ni realizar labores que requieran grandes esfuerzos físicos. Los menores de 18 años no podrán trabajar en horas nocturnas.

Art.161. Las horas de trabajo son diurnas y nocturnas.

Las diurnas están comprendidas entre las seis horas y las diecinueve horas de un mismo día; y las nocturnas, entre las diecinueve horas de un día y las seis horas del día siguiente.

¹¹ Julio cesar Martínez(2008) apuntes al derecho laboral, Pág. 7

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno, salvo las excepciones legales, no excederá de ocho horas diarias, ni la nocturna de siete. La jornada de trabajo que comprenda más de cuatro horas nocturnas, será considerada nocturna para el efecto de su duración. La semana laboral diurna no excederá de cuarenta y cuatro horas ni la nocturna de treinta y nueve.

Art.165, El patrono fijará originariamente el horario de trabajo; pero las modificaciones posteriores tendrá que hacerlas de acuerdo con los trabajadores. Los casos de desacuerdo serán resueltos por el Director General de Trabajo, atendiendo a lo preceptuado por este Código, convenciones y contratos colectivos, Reglamentos Internos de trabajo, a la índole de las labores de la empresa y, a falta de esos elementos de juicio, a razones de equidad y buen sentido.

b) Horas y lapsos destinados para las comidas.

Comentario¹²:

Este literal se relaciona con el artículo 166 del C. T., que dice; “Cuando la jornada no fuere dividida, en el horario de trabajo deberán señalarse las pausas para que, dentro de la misma, los trabajadores puedan tomar sus alimentos y descansar.

Estas pausas deberán ser de media hora; sin embargo, cuando por la índole del trabajo no pudieren tener efecto, será obligatorio para el patrono conceder permiso a los trabajadores para tomar sus alimentos, sin alterar la marcha normal de las labores.”

En las empresas que prestan un servicio público como las de ferrocarriles, de transporte de pasajeros, de suministros de energía eléctrica y otras análogas, el horario de trabajo será elaborado por la empresa, en atención al mejor servicio o a las disposiciones dictadas por la autoridad competente, según el caso, e incorporado al respectivo Reglamento Interno de Trabajo. Los trabajadores y los patronos no podrán pactar, en labores esenciales a la comunidad, horarios de trabajo que le perjudiquen. En esta clase de servicios, el horario de trabajo deberá ser sometido a la aprobación del Director General de Trabajo.

¹² Julio cesar Martínez(2008) apuntes al derecho laboral, Pág. 6

c) Lugar, día y hora del pago.

Comentario¹³:

Están relacionados con este literal los artículos 120, 123, 127, 128, 130y 131 del C. T., que literalmente dicen:

Art.120. El salario debe pagarse en moneda de curso legal.

Art.123. Los trabajadores que en una misma empresa o establecimiento y que en idénticas circunstancias desarrollen una labor igual, devengarán igual remuneración cualquiera sea su sexo, edad, raza, color, nacionalidad, opinión política o creencia religiosa.

Art.127. El pago del salario debe ser oportuno, integro y personal.

Art.128. El salario debe pagarse en el lugar convenido o en el establecido por el Reglamento Interno de trabajo y, a falta de estipulación, en el acostumbrado adonde el trabajador preste sus servicios.

Art.130. El pago del salario debe realizarse en la fecha convenida, en la establecida en el Reglamento Interno de trabajo, en la acostumbrada o de conformidad a las reglas siguientes:

1°. Si se hubiere estipulado por unidad de tiempo, al vencimiento del periodo correspondiente, como semana, quincena, mes o el día hábil inmediato anterior.

2ª. Si se hubiere estipulado por unidad de obra, sistema mixto, por tarea, o a destajo, dentro de los dos días. Siguiendo al de la entrega o recuento respectivo.

3°. Si se hubiere estipulado por comisión, al ser liquidada, operación ésta que hará la empresa en forma individual o general, por lo menos cada quince días. Al mismo tiempo deberá pagarse el salario fijo a que se refiere la letra d. del Art. 126.

¹³ Julio cesar Martínez(2008) apuntes al derecho laboral, castro, Pág. 5

En circunstancias especiales, calificadas previamente por el Director General de Trabajo, los plazos a que se refiere este artículo podrán ampliarse sin que esta ampliación pueda exceder de seis días.

Art.131. la operación del pago deberá iniciarse, inmediatamente después de terminada la jornada de trabajo correspondiente a la fecha respectiva. Esta operación deberá realizarse ininterrumpidamente.

Ch.) Designación de la persona ante quien podrá ocurrirse para peticiones o redamos en general.

d) Disposiciones disciplinarias y modo de aplicarlas.

Comentario:

Conforme a este literal, el reglamento debe contener las normas disciplinarias tales como amonestación verbal, amonestación escrita o suspensión hasta por un día al trabajador, por cada falta disciplinaria establecida en el Reglamento Interno.

e) Labores que no deben ejecutar las mujeres y los menores de edad.

Comentario:

Este literal está relacionado con los artículos 104, 105, 110 y 114 del C. T., que literalmente dicen:

Art.104. El trabajo de los menores de 18 años debe ser especialmente adecuado a su edad, estado físico y desarrollo.

Art.105. Se prohíbe el trabajo de los menores de dieciocho años en labores peligrosas o insalubres. Sin embargo se podrá autorizar el trabajo de menores a partir de la edad de 16 años, siempre que queden plenamente garantizadas su salud, seguridad y moralidad y que éstos hayan recibido instrucción o formación profesional adecuada y específica en la rama de la actividad correspondiente.

Los tipos de empleo o de trabajo a que se aplica el presente artículo, serán determinados por la reglamentación de este Código, previa consulta del Consejo Superior del Trabajo. Las prohibiciones y restricciones relativas al empleo de menores no se aplican al trabajo efectuado en escuelas de enseñanza general, profesional o técnica o en otras instituciones de formación.

Art.110. Se prohíbe a los patronos destinar mujeres embarazadas a trabajos que requieran esfuerzos físicos incompatibles con su estado.

Se presume que cualquier trabajo que requiera un esfuerzo físico considerable, es incompatible con el estado de gravidez después del cuarto mes de embarazo.

Art.114. Los menores de 14 años y los que habiendo cumplido esa edad, sigan sometidos a la enseñanza obligatoria, no podrán ser ocupados en trabajo alguno.

Se autoriza el trabajo de los menores a partir de los doce años, a condición que se trate de trabajos ligeros y que éstos:

- a) No sean susceptibles de perjudicar su salud o desarrollo; y
- b) No sean de tal naturaleza que puedan perjudicar su asistencia a la escuela, su participación en programas de orientación o formación profesional aprobados por la autoridad competente o el aprovechamiento de la enseñanza que reciben.

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social podrá conceder, previa consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, cuando tales organizaciones existan, excepciones individuales a la prohibición de ser admitido al empleo o de trabajar que prevé el presente artículo, con finalidades tales como participar en representaciones artísticas. Los permisos así concedidos limitarán el número de horas del empleo o trabajo objeto de esos permisos y prescribirán las condiciones en que puede llevarse a cabo.

- f) Tiempo y forma en que los trabajadores deben someterse a los exámenes médicos; previos o periódicos, así como a las medidas profilácticas que dicten las autoridades.

Comentario:

Este literal se puede consignar en el Proyecto de Reglamento Interno de Trabajo en un Capítulo que diga "Exámenes Médicos y Medidas Profilácticas". Con respecto a los exámenes médicos y medidas profilácticas que indica este literal debe consultarse al Departamento Nacional de Higiene y Seguridad Ocupacional de la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, a efecto de incluir en el Reglamento también lo dispuesto en el artículo 54 fracción g) y 60 de la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Previsión Social; 25 y 28 del Reglamento General sobre Seguridad e Higiene en los centros de trabajo.

- g) Indicaciones y reglas que en atención a la naturaleza de la empresa, negocio o explotación, sean indispensables para obtener la mayor higiene, seguridad y regularidad en el desarrollo del trabajo.

Comentario:

En este literal se consignan las medidas generales y especiales de seguridad e higiene ocupacionales que deben respetarse en la empresa para evitar toda clase de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

- h) Las demás reglas que ajuicio del Director General de Trabajo fueren necesarias.

Comentario:

Por ejemplo: un Capítulo relativo al Botiquín con un artículo que diga: "La empresa mantendrá en lugares asequibles y para uso gratuito de todos los trabajadores a su servicio, un botiquín equipado con los medicamentos en la forma que determine la Dirección General de Previsión Social".

Art. 305.

El patrono podrá suspender hasta por un día al trabajador, por cada falta disciplinaria establecida en el Reglamento Interno.

En circunstancias especiales o en aquellos casos en que no exista reglamento en la empresa, el Director General de Inspección de Trabajo, previa calificación de motivos, podrá conceder al patrono autorización para suspender al trabajador hasta por un plazo no mayor de treinta días.

Comentario:

Es esencial hacer notar que el Código de Trabajo anterior le atribuía al Director General de Trabajo, la facultad para calificar la suspensión de un trabajador; en cambio en el actual Código, tal facultad le corresponde al Inspector General de Trabajo.

Art. 306. El patrono, dentro de los seis días siguientes a la aprobación del reglamento, deberá darlo a conocer a los trabajadores, colocando en lugares de fácil visibilidad, ejemplares del mismo, impresos o escritos, con caracteres enteramente legibles.

El reglamento entrará en vigencia quince días después de la fecha en que se haya dado a conocer.

Mientras un reglamento esté en vigencia, no será necesario el plazo a que se refiere el inciso anterior, respecto a los nuevos patronos o sus representantes y de los trabajadores de nuevo ingreso.

Comentario:

Un pequeño comentario: Toda ley entra en vigencia ocho días después de publicada en el Diario Oficial; el Reglamento entrará en vigencia quince días después de la fecha en que se haya dado a conocer

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Descripción del procedimiento: Esta es la parte más profusa en instrucciones dentro del manual, y útil para poner en práctica por el empleado.

Reglamento Interno: es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa.

Reglamento: es una colección ordenada de reglas o preceptos que, por autoridad competente, se dan para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una escuela, una dependencia o un servicio.

Recursos humanos: Persona que forma parte de una empresa miembro activo del desenvolvimiento de una unidad dentro de la empresa.

Manual de Procedimiento: Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Manual: el manual presenta sistemas y técnicas específicas; son elementos básicos de referencias de auxilio en la empresa para obtener el control deseado de los esfuerzos del personal.

Qué es un procedimiento Un procedimiento es un conjunto congruente de métodos, es decir, que tienen un significado mayor.

Objetivo: es el fin que debe alcanzar una unidad administrativa a través de las atribuciones otorgadas por las disposiciones legales

Políticas: son una parte de la planeación y ayuda a ella, siguiendo el significado a los objetivos hasta alcanzar las metas

Área de trabajo: Área donde se ejecuta una acción o cualquier clase de tarea enmarcada con el fin determinado en la entidad.

Unidad de trabajo: Componente o mecanismo donde se utiliza la fuerza laboral en alguna tarea asignadas a desempeñar.

Empresa: Es la unidad económico-social, con fines de lucro, en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital trabajo y recursos materiales.

Recursos Materiales: Son aquellos son todos los elementos tangibles que la empresa posee para su disposición, con la finalidad de ejecutar todas las operaciones de la entidad.

Departamentos de la empresa: Son los distritos que están conformados por diferentes áreas de la empresa que son indispensables para el funcionamiento del dicha sociedad, la fuente primordial de los departamentos esta conformada por unidades consecuentes para cada área.

Recursos financieros: Son aquellos que posee la empresa para costear los gastos y compras que son indispensables para el desarrollo y mantenimiento de la empresa.

Cliente: Son todas aquellas personas que están dentro de la cartera de clientes y que consumen el producto de la empresa con la finalidad de satisfacer una demanda.

Funciones: Es un conjunto de actividades relacionadas entre si necesarias para lograr los objetivos de una institución y de cuya ejecución es responsable un órgano administrativo

Tecnología: Es toda la capacidad que posee la empresa en cuanto al equipo y toda clase de redes informáticas idóneas para el desarrollo de la empresa.

Proveedores: Son todos aquellos entidades que proporcionan servicios, materiales los materias idóneos para contribuir a las necesidades de la empresa.

Presupuestos: Es un cálculo donde se realizan todos los costos a estimar en la realización de una compra a considerar, para satisfacer una necesidad.

Compras: Son todas las adquisiciones o compras de materia prima disponible para la empresa.

Materia Prima: Es todo material indispensable idóneo para la preparación de los alimentos

Objetivos: Se explica que es lo que se pretende demostrar; las condiciones las condiciones por las que ha existido el problema

Política: Con junto de estrategias, normas y parámetros de una organización que orientaban la actuación para alcanzar sus objetivos en un lugar y plazo dado.

CAPITULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.1. DELIMITACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

Geográficamente:

La investigación se llevara a cabo con todos los clientes que ha tenido Banquetes Regalo de Dios en un lapso de tiempo de dos años. En el departamento de Usulután y los Municipios aledaños ya que son estos su principal Mercado.

Tiempo:

El tiempo disponible para llevar a cabo la investigación de mercado es relativamente corto debido a la aprobación del derecho de graduación que constituirá de 8 meses por esa razón, que la investigación no se puede ampliar a más tiempo pero se hará todo lo necesario para que esta investigación sea veras y efectiva.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la metodología de la investigación existen varios tipos de investigación de entre los cuales podemos mencionar, Investigación exploratoria, Investigación concluyente, Investigación causal, Investigación descriptiva.

Investigación Exploratoria:

La investigación exploratoria sirve para dar a conocer al investigador un panorama mas amplio del problema a investigar, al mismo tiempo permite centrarse en lo que el mercado prefiere.

La investigación exploratoria servirá para poder conocer las exigencias de los clientes que visitan “Banquetes Regalo de Dios” de la ciudad de Usulután, en relación al servicio de banquetes a domicilio, así como también las exigencias del personal de la empresa.

Investigación Concluyente:

Esta proporciona información que ayuda a comprobar las hipótesis para tomar decisiones. Es importante tomar en cuenta que en algunos casos la investigación concluyente se acerca mucho a la especificación de la opción que se va a elegir

Este tipo de investigación sirve para tomar las decisiones respectivas acerca del problema y poder establecer bases sólidas para la aplicación del Reglamentos Interno y Manual de Procedimiento con referencia en las comprobaciones de las hipótesis.

Investigación Causal:

Este tipo de investigación de mercado busca las relaciones de causa y efecto que existen entre las variables que conforman un problema específico.

Por medio de la investigación causal se podrá conocer que causas y efectos que producirá la aplicación del Manual de Procedimiento y Reglamento Interno en los consumidores y personal de la empresa, esta investigación se realizara con el propósito de conocer el comportamiento del nuevo fenómeno en este caso será la satisfacción del cliente y de los empleados.

Para nuestra investigación se hará necesario el uso de dos tipos de investigación la cual son la investigación exploratoria y la investigación descriptiva.

Optamos por la Investigación Exploratoria por que nos conduce a buscar en cada uno de los elementos que inducen el problema y orientan el estudio de forma secuencial que se ordene para poder dar una solución al problema.

La investigación descriptiva nos facilita la información para poder conocer mejor el tema del cual hacemos el estudio, a través de la expulsión de cualidades que orienten el estudio y proporcionen soluciones para el problema.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

Fuentes Primarias

Para la investigación se hará uso de las técnicas para la recolección de información las cuales son: los cuestionarios que se distribuyen en 2 grupos, los consumidores y los empleados de la empresa.

Otra técnica es la entrevista: la cual se le hará a parte del personal para aclarar más algunas interrogantes. En nuestro caso se hará al dueño de la empresa cuando se esté realizando la entrevista.

Fuentes Secundarias

Se utilizará datos que sirva de ayuda así como también los registros provenientes que la empresa posee sobre las ventas.

3.4. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Entrevista:

La técnica que se utilizara para realizar la entrevista es un cuestionario estructurado donde las preguntas van en orden lógico y ordenadas en la cual se pretende obtener toda la información que sirva como referencia para la entrevista y se les aplicara a una parte del personal de la empresa y al jefe del personal.

Observación:

Esta se llena a través de fichas en donde se pondrá todo lo que se observe cuando se le este realizando la entrevista al personal y jefe del personal de la empresa. Y se efectuara en las labores del personal.

Cuestionario:

El cuestionario ira estructurado con preguntas cerradas con el objetivo de conocer que es lo que desean y exigen los consumidores y lo que desea el personal para mejorar el ambiente laboral de la empresa, en el cual las preguntas se realizan en un orden lógico. La información será analizada e interpretada, según los resultados de la información obtenida de los consumidores y personal desean.

3.4.1. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Para realizar la investigación se consideró tomar el universo total de los consumidores y del personal, debido a que tanto los consumidores como el personal son relativamente pocos y deseando una estimación mas eficaz.

3.4.2. CALCULO DE LA MUESTRA PARA CONSUMIDORES

Para los consumidores se consideran 80 personas que han sido el número de contratos realizados en la empresa en el lapso de dos años, y que serán el número de encuestas que serán realizadas, aplicadas a una población total.

3.4.3 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE PERSONAL

Para el cálculo de la muestra del personal no se considera necesario la utilización de una muestra porque para llevar a cabo la investigación consideramos 15 empleados que laboran en la empresa, donde se le distribuirá los cuestionarios.

3.5. RESULTADOS ESPERADOS

Los clientes hoy en día exigen un servicio lo mejor es por esos que nuestras pequeñas empresas deben de esforzarse por alcanzar la mejor calidad en servicios ya que es esta la que puede determinar el crecimiento o quiebra del negocio.

Debido alas exigencias de un buen servicio lo que esperamos en primera instancia es que nuestra propuesta de un Manual de Procedimiento y un Reglamento Interno para a aplicarlo en la empresa para que ella obtenga los mejores beneficios en minimizar costos, poseer un personal mejor capacitado y un buen ambiente laboral responsable y como resultado mejorar satisfactoriamente la calidad de servicio.

Esto será un pequeño aporte que daremos a la sociedad y economía de Usulután, también esperamos que nuestro reporte de investigación sirva como base para otros estudios que puedan efectuarse en la empresa u otros estudios similares.

En el trascurso del estudio esperamos obtener la información veras para poder hacer nuestro estudio más efectivo.

CAPITULO IV

TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

4.1 TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS PARA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE BANQUETES REGALO DE DIOS.

La siguiente encuesta a sido elaborada para el personal de Banquetes Regalo de Dios para conocer sus exigencias y sus opiniones a cerca del servicio que se esta prestando actualmente. Estos conocimientos y exigencias contribuirán a la elaboración de la propuesta del Manual de Procedimiento y el Reglamento Interno.

La tabulación se presentara con la pregunta que se les hizo a los empleados, sus objetivos, determinados por el grupo, una grafica en forma de pastel que representara la respuesta a la pregunta realizada; también contara cada una de las preguntas con un análisis e interpretación para mostrar de una forma mas clara los resultados de cada pregunta.

Al final se hará un embozo general de todas las respuestas, donde presentaremos la conclusión de la encuesta realizada al personal.

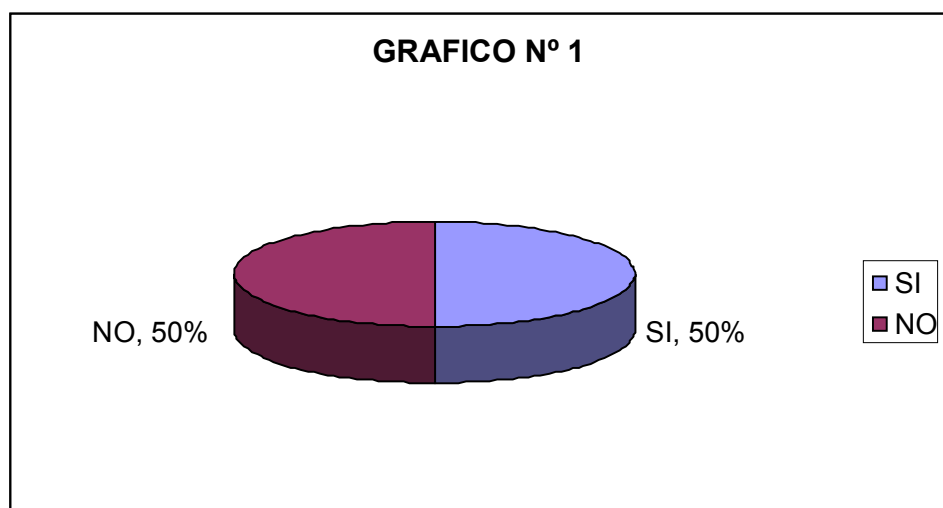
1. ¿Conoce usted las Herramientas Administrativas; como Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno?

Objetivo: Verificar si el personal de Banquetes Regalo de Dios conoce las Herramientas Administrativas como los Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno.

Cuadro n° 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	7	50%
NO	7	50%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 50% afirman que conocen las Herramientas Administrativas como manuales de procedimiento y Reglamento Interno, mientras que el 50% restante sostienen que en su vida laboral no conocen las Herramientas Administrativas como Manuales de Procedimiento y Reglamento Interno de una empresa determinada .

Interpretacion: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mitad tiene un conocimiento basico de lo que es el Reglamento Interno y un Manual de Procedimientos ya sea por barios factores como el nivel de estudio, trabajos anteriores, etc.

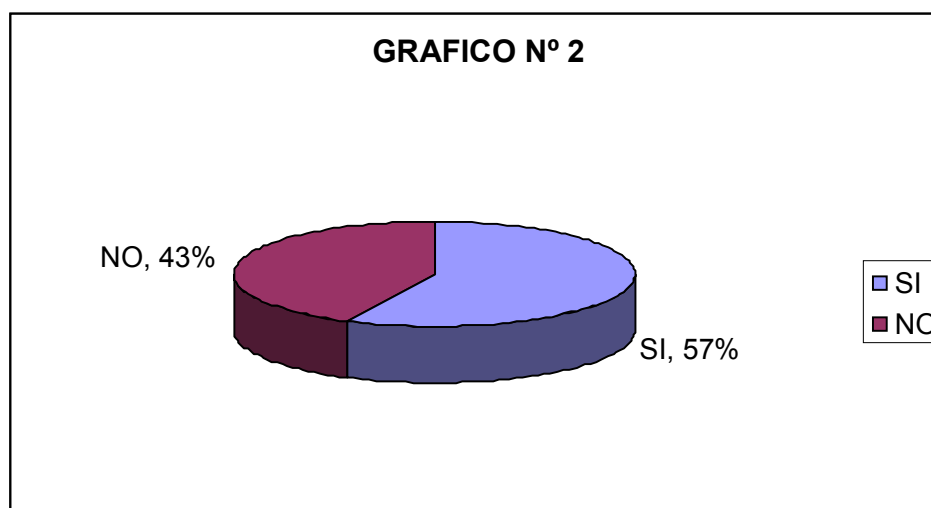
2. En su vida laboral ¿Se ha sometido usted a Manuales de Procedimientos y a un Reglamento Interno?

Objetivo: Conocer si el personal se ha sometido bajo la intervención de Manuales y Reglamento Interno en su vida laboral.

Cuadro n° 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	8	57%
NO	6	43%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 57% afirman que en su vida laboral se han sometido a Manuales de Procedimientos y aun Reglamento Interno, mientras que el 43% restante sostienen que en su vida laboral no se han sometido a Manuales de Procedimientos ni a un Reglamento Interno.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría opinan que en su vida laboral se han sometido a Manuales de Procedimientos y a Reglamento Interno.

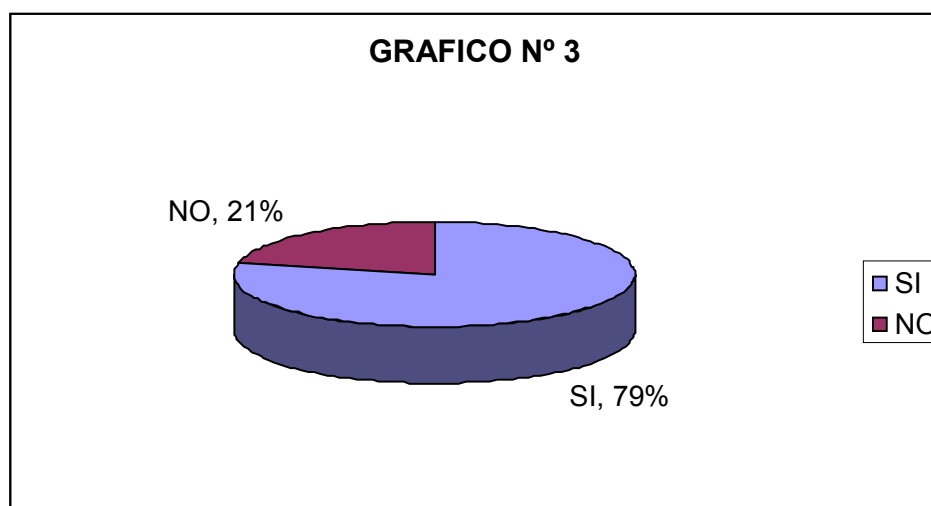
3. ¿Usted personalmente considera que le esta brindando un buen servicio al cliente?

Objetivo: Conocer si el personal esta satisfecho con el esfuerzo que esta aportando al cliente.

Cuadro n° 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	11	79%
NO	3	21%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 79% afirman que ellos personalmente si les esta brindando un buen servicio al cliente ,mientras que el 21% restante sostienen que personalmente no se le esta brindando un buen servicio al cliente.

Interpretacion: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría de empleados consideran que les esta brindando un buen servicio al cliente.

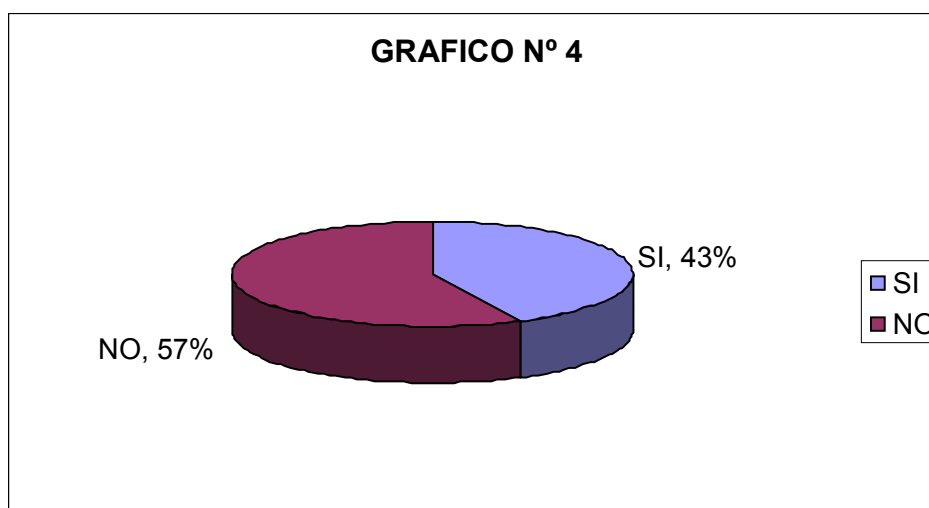
4. ¿Considera usted que la empresa esta haciendo lo suficiente para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa?

Objetivo: Conocer si la empresa esta satisfaciendo las necesidades de los clientes de la empresa.

Cuadro n° 4

Alternativa	frecuencia	Porcentajes
SI	6	43%
NO	8	57%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 43 % afirman que la empresa se esta esforzando por satisfacer las necesidades de los clientes como: comodidad, atencion esmerada, etc. Mientras que el 57% restante sostienen que no se le esta brindando un buen servicio al cliente.

Interpretacion: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la empresa no se esta esmerando lo suficiente en brindar una buena atencion a los clientes.

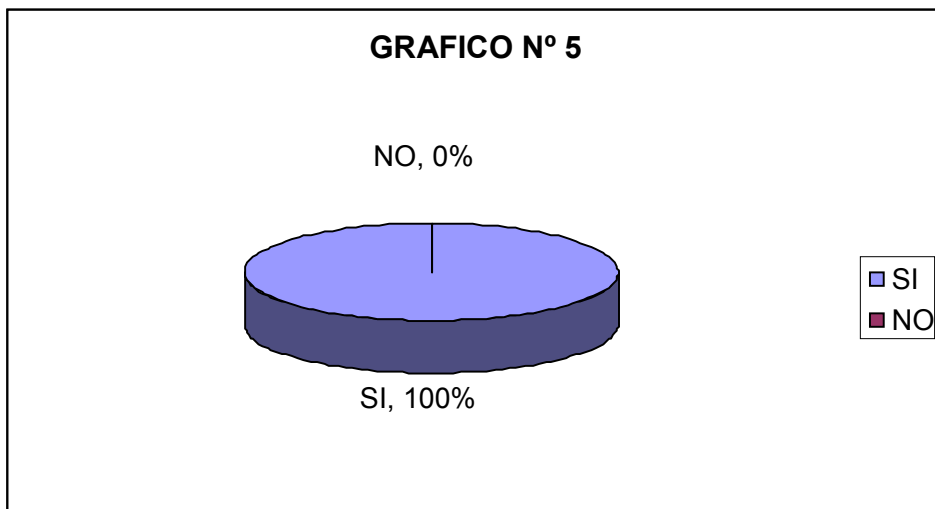
5. ¿Cree usted que con la aplicación de Manuales de Procedimiento se puede mejorar el servicio que ofrece la empresa?

Objetivo: Conocer si la aplicación de un Manual de Procedimiento mejorara el rendimiento en el servicio que ofrece la empresa.

Cuadro n° 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 100% afirman que si se puede mejorar el servicio que ofrece la empresa, con la aplicación de un Manual de Procedimiento, mientras que el 0% restante sostienen que no es necesario la creación de un Manual de Procedimiento para que se pueda mejorar el servicio que ofrece la empresa.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que todo el personal consideran que con la aplicación de un Manual de procedimiento se puede mejorar el servicio que ofrece.

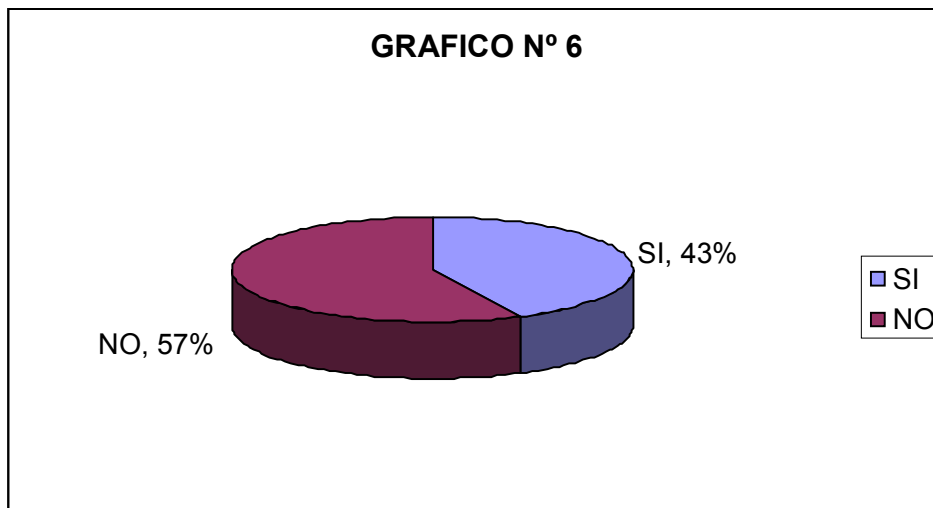
6. ¿Usted como empleado considera que la Empresa satisface sus necesidades?

Objetivo: Conocer si la Empresa satisface las necesidades de los empleados.

Cuadro n° 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	6	43%
NO	8	57%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 57% afirman que ellos como empleados de la empresa no satisfacen sus necesidades, mientras que el 43% restante sostienen que ellos como empleados la empresa si satisfacen sus necesidades.

Interpretacion: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría de empleados la empresa no satisfacen sus necesidades para un mayor rendimiento.

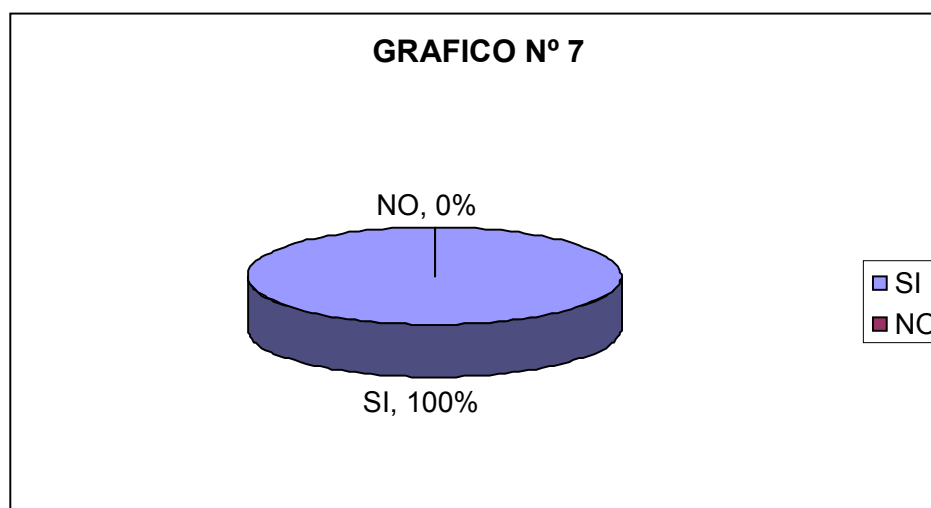
7. ¿Cree usted que acrecentaría el rendimiento de la empresa con la creación de un Manual de Procedimientos?

Objetivo: Conocer si el Rendimiento de la empresa aumentaría con la creación de un Manual de Procedimiento.

Cuadro n° 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 100% afirman que con la creación de un Manual se acrecentaría el rendimiento de la empresa, mientras que el 0% restante sostiene que no es necesario la creación de un Manual de Procedimiento para acrecentar el rendimiento de la empresa.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría consideran que es necesario la creación de un Manual de Procedimiento para acrecentar un mayor rendimiento de la empresa.

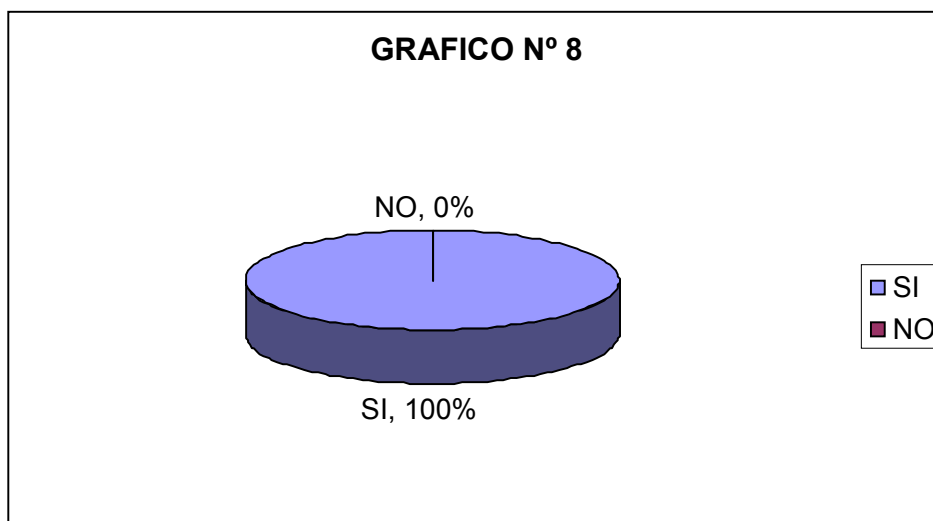
8. ¿Considera necesaria la implementación de Herramientas Administrativas en la empresa como Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno para mejorar el servicio en la atención al cliente?

Objetivo: Establecer si la implementación de Herramientas Administrativas mejoraría el servicio en la atención al cliente.

Cuadro n° 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 100% afirman que ellos si consideran necesario la implementacion de Herraminentas Administrativas para la empresa como Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno para mejorar el servicio en la atencion al cliente, mientras que el 0% restante sostiene que no es necesario la implementacion de herraminentas administrativas para la empresa como Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno para mejorar el servicio en la atencion al cliente.

Interpretacion: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría consideran necesario la implementación de Herramientas Administrativas para la empresa como Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno para mejorar el servicio en la atención al cliente.

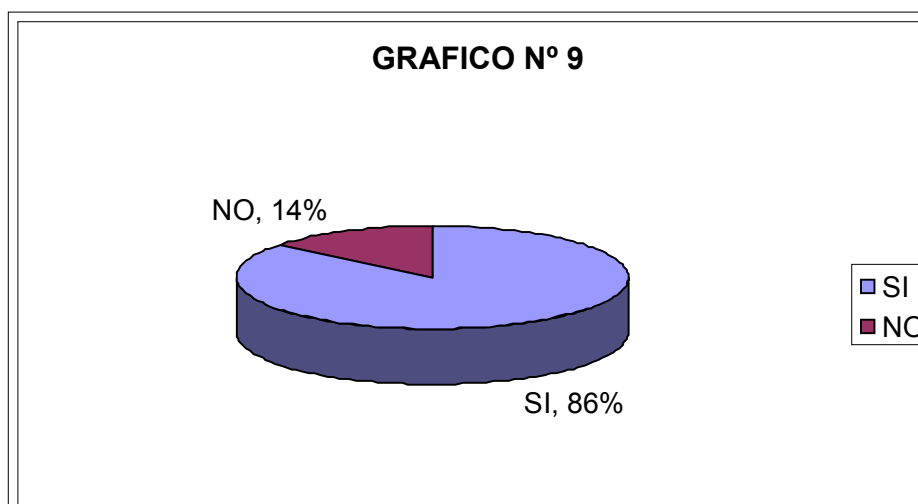
9. ¿Si a la empresa se le facilitara un Manual de Procedimiento se sometería usted a este Manual?

Objetivo: Conocer el grado de aceptación que se obtendría por parte del Recurso Humano al facilitarle un Manual de Procedimiento a la empresa.

Cuadro n° 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	12	86%
NO	2	14%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 86% afirman ellos que si se le facilitara un Manual de Procedimiento si estarían dispuesto a someterse para un mejor desempeño, mientras que el 14% restante sostienen que ellos no están dispuestos a al sometimiento de un Manual de Procedimiento si a la empresa se le facilitara.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría consideran que si están dispuesto a someterse a un Manual de Procedimiento si a la empresa se le facilitar, para mejorar el servicio en la atención al cliente.

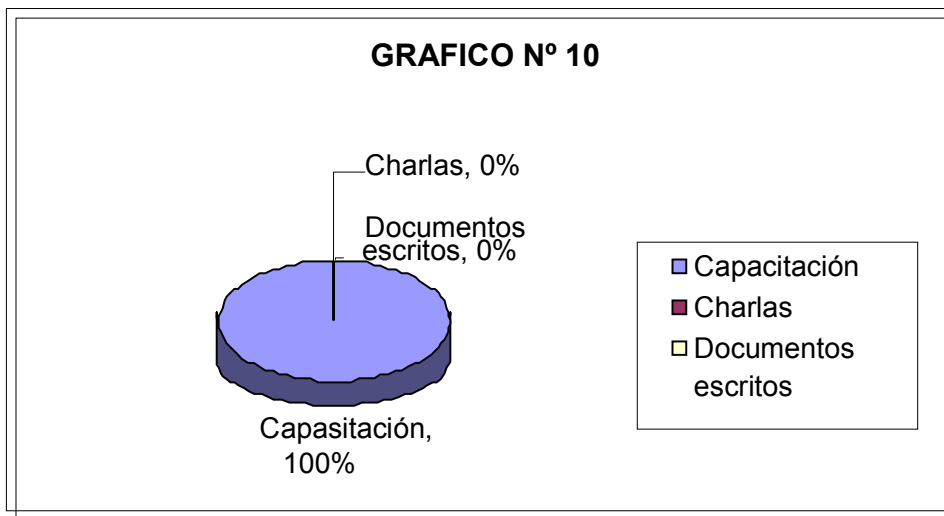
10. ¿Qué procedimiento sería el más apropiado para la adaptación de un Manual de Procedimiento en la empresa?

Objetivo: Conocer el mecanismo más apropiado para que el personal se adapte a un Manual de Procedimiento en la empresa.

Cuadro n° 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Capacitación	14	100%
Charlas	0	0%
Documentos Escritos	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 100 % concidera que se necesita de una capacitacion para poder adaptarse a las exigencias del Manual de Procedimientos.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, es necesario elaborar una capacitacion al personal para su induccion al Manual de Procedimiento.

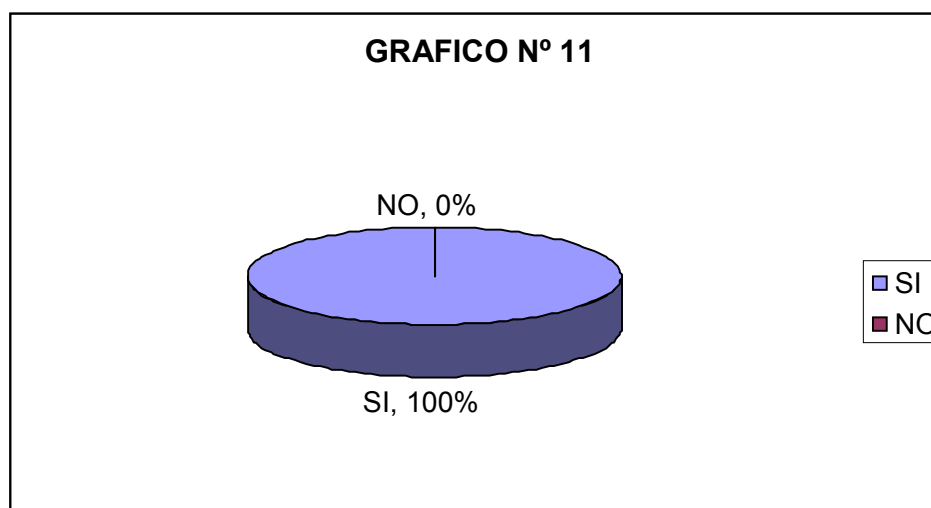
11. ¿Cree usted que con la implementación de un Reglamento Interno mejoraría las relaciones laborales en la empresa?

Objetivo: Conocer si con la aplicación de un Reglamento Interno ayudaría a mejorar el trabajo en equipo.

Cuadro n° 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 100 % asegura que un Reglamento Interno mejoraría las relaciones entre el personal.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, el Reglamento Interno se es necesario para elaborar un mejor trabajo en equipo.

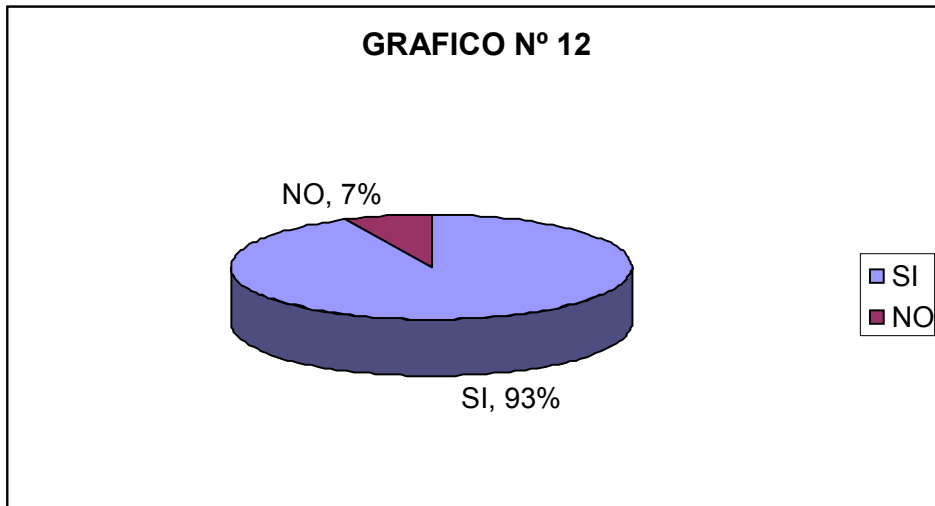
12. ¿Considera usted que el Reglamento Interno contribuiría a incrementar el grado de satisfacción de los empleados?

Objetivo: Conocer si el Reglamento Interno ayudara a mejorar la estimulación del personal a partir de su satisfacción.

Cuadro n° 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	13	93%
NO	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 93% afirman que el Reglamento Interno sera de gran contribucion para su satisfaccion en su trabajo, mientras que el 7% restante sostienen que el Reglamento Interno no ayudara a la satisfaccion laboral.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, el Reglamento Interno ayudaria a la satisfaccion laborar y a una mayor motivacion del personal.

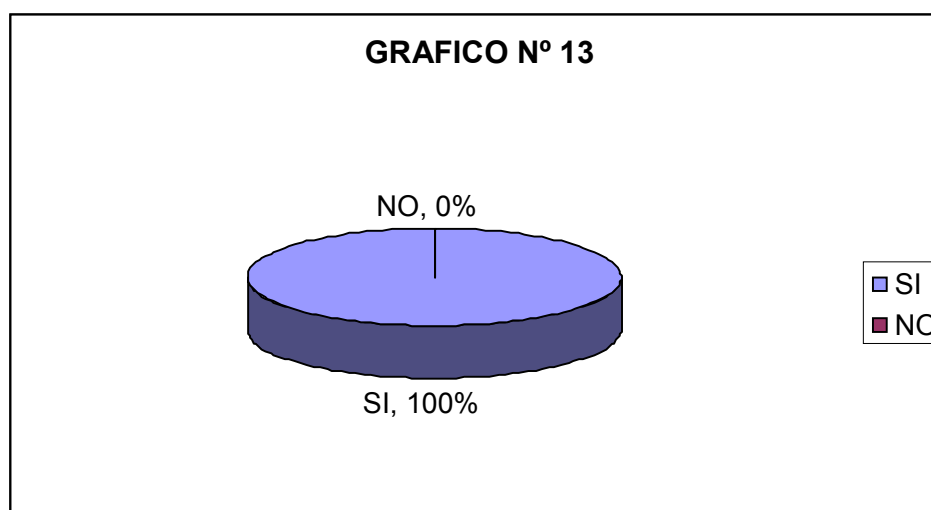
13. ¿Estaría dispuesto a acatar las indicaciones de un Reglamento Interno si la empresa lo creara?

Objetivo: Conocer el grado de sometimiento del personal ante una Reglamento Interno.

Cuadro n° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	14	100%
NO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 100 % esta de acuerdo a acatar las indicaciones que el Reglamento Interno exige.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, todos están en total disposición a someterse al Reglamento Interno.

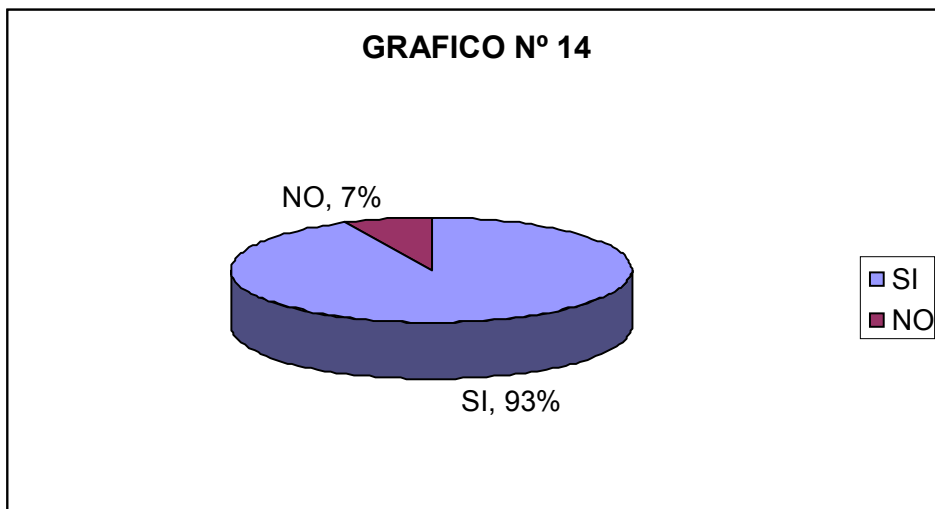
14. ¿Considera usted que la higiene es un punto primordial al establecer el Manual de Procedimiento?

Objetivo: Conocer si al personal la higiene es un punto importante en el servicio y comprender si estos transportan de forma adecuada los alimentos

Cuadro n° 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	13	93%
NO	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 93% afirman que un punto primordial en el Manual de Procedimientos es la higiene, mientras que el 7% no lo considera de mucha importancia.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, al momento de elaborar el Manual de Procedimientos se debe hacer mucho énfasis en la higiene.

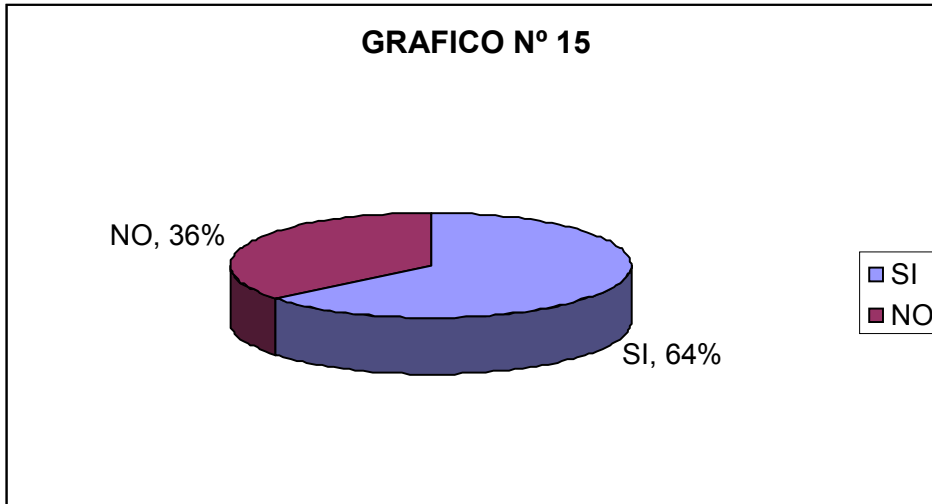
15. ¿Conoce usted en que lugar dentro de la estructura organizacional se encuentra su cargo?

Objetivo: Conocer si usted conoce donde se encuentra su cargo dentro de una estructura organizacional.

Cuadro n° 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	9	64%
NO	5	36%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta Realizada al personal de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestados el 64% afirman que tienen el conocimiento de su ubicación en la estructura, mientras que el 36% restante no conoce en que nivel gerarquico se encuentra en la empresa.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los empleados, se observa que la mayoría del personal tiene conocimiento de su puesto en el nivel gerarquico.

4. 1. 1 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PARA EL PERSONAL DE BANQUETES REGALO DE DIOS

Según los resultados obtenidos al aplicar la encuesta al personal logramos obtener información muy importante que se resume a continuación:

Como se observa el personal posee experiencia laboral y debido a esto la mayoría ha trabajado bajo la condición de Reglamento Interno y Manual de Procedimiento, es por esta razón que la mayoría del personal conoce estas Herramientas Administrativas; para la atención al cliente hay muchos factores que influyen en una buena atención y uno de estos factores es el personal; entre mejor se sienta el personal en la empresa, mejor será el servicio que este prestara al cliente. Así se comprende que la mayor parte del personal hace su mejor esfuerzo para atender al cliente y lograr un buen servicio ante el cliente; pero cuando el personal evalúa a la empresa no se obtiene un buen resultado definiendo así que las políticas de la empresa son inadecuadas para el trato de los clientes.

Ellos opinan que si el personal se esfuerza por dar un buen servicio la empresa debe hacerlo también y los Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno serán Herramientas muy útiles para que la empresa mejore la atención al cliente, también para obtener un mejor funcionamiento y mayor rendimiento, todos el personal esta de acuerdo con que el Manual de Procedimiento y el Reglamento Interno mejoraran las relaciones cliente-empresa.

El personal esta dispuesto a acatar las disposiciones del Reglamento Interno, así también hay algunos miembros del personal que no quieren someterse a estas disposiciones pero es debido al temor que tienen al cambio ya que estos son los que no han trabajado bajo este Reglamento; El trabajo en equipo mejorara a partir de la aplicación del Reglamento obteniendo una mejor eficiencia haciendo una empresa rentable con menores costos y esfuerzo.

El Reglamento Interno y Manual de Procedimiento según el personal será de mucha ayuda y vendrá a mejorar de gran manera el servicio al cliente que se presta, el personales optimista ante esta proposición y lo único, según ellos, que necesitan para someterse y poder ser aplicado es una capacitación que describa el funcionamiento, aplicación y mejoraras que estos manuales harán de la empresa.

4.2 TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS PARA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE BANQUETES REGALO DE DIOS.

La siguiente encuesta ha sido elaborada para los clientes de Banquetes Regalo de Dios para conocer sus exigencias y sus opiniones a cerca del servicio que se le presto en el evento al que asistió o en el evento que contrato. Estos conocimientos y exigencias contribuirán a la elaboración de la propuesta del Manual de Procedimiento y el Reglamento Interno.

La tabulación se presentara con la pregunta que se les hizo a los clientes, sus objetivos, determinados por el grupo, una grafica en forma de pastel que representara la respuesta a la pregunta realizada; también contara cada una de las preguntas con un análisis e interpretación para mostrar de una forma mas clara los resultados de cada pregunta.

Al final se hará un embozo general de todas las respuestas, donde presentaremos la conclusión de la encuesta realizada a los clientes.

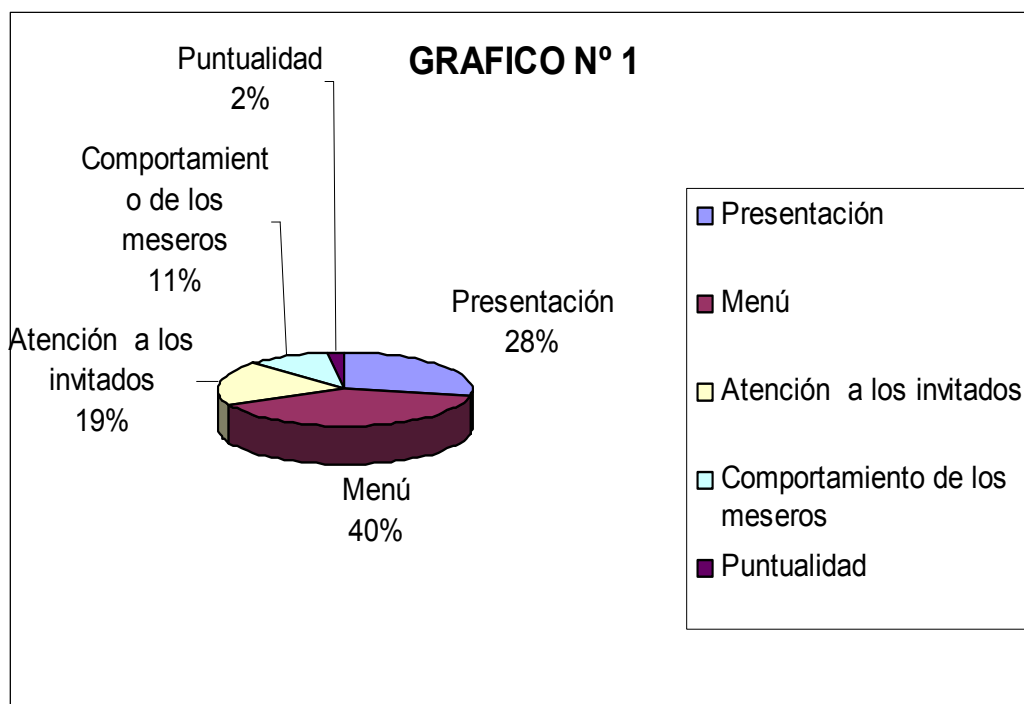
1. De los servicios que Banquetes Regalo de Dios le proporciona ¿Cuales fueron los que mas satisficieron sus exigencias?

Objetivo: Conocer cuales fueron las exigencias mas relevantes que les satisficieron a los clientes.

Cuadro n° 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Presentación	22	27.66%
Menú	32	40%
Atención a los invitados	15	19%
Comportamiento de los meseros	9	11%
Puntualidad	2	2%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de empleados encuestados el 40% afirma que dentro de los servicios que más le satisficieron sus exigencias es el menú, mientras que un 28% afirma que la presentación fue lo que más le satisficó sus exigencias, y un 19 % sostienen que la atención a los invitados satisficieron sus exigencias, por lo tanto un 11% afirman que el comportamiento de los meseros fueron los que más satisficieron sus exigencias, y un 2% restante afirman que la puntualidad de los meseros satisficieron los gustos y preferencias de utilizar los servicios de Banquetes Regalo de Dios

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios , se observa que la mayoría de clientes prefiere lo que es el menú en cuanto a las exigencias de los clientes.

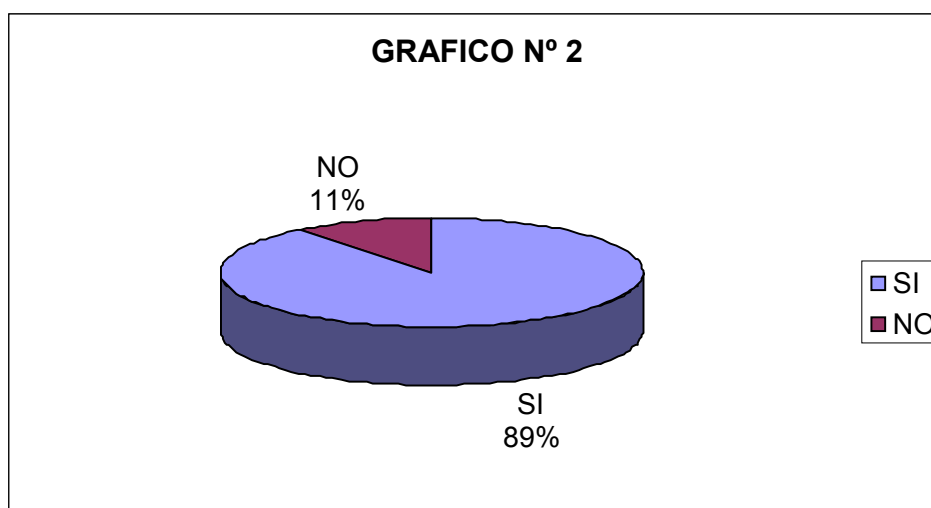
2. ¿Le pareció bastante buena la atención al cliente que Banquetes Regalos de Dios le brindó; desde que lleno el contrato con ellos hasta que finalizó con el Evento?

Objetivo: Conocer si a los clientes le pareció la atención desde que llegó a la empresa inclusive hasta que finalizó el evento realizado.

Cuadro n° 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	71	89%
NO	9	11%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de los empleados encuestado el 89% afirman que le gusto la atencion al cliente desde que lleno el contrato hasta que se realizo el evento, que Banquetes Regalo de Dios le brindó; mientras que un 11% sostienen que no le gusto la atencion al cliente desde que realizo el contrato hasta que el evento se realizo.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios, se observa que la mayoría de clientes están satisfechos con la atención al cliente y con el evento que se les realizó en cuanto a las exigencias.

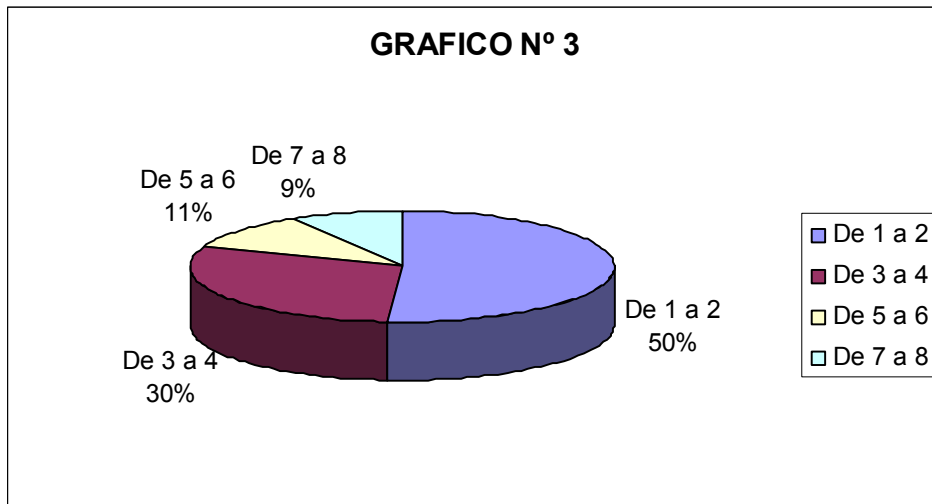
3. ¿En cuantos eventos ha estado usted donde Banquetes Regalo de Dios ha servido?

Objetivo: Conocer en cuantos eventos ha estado el cliente y ha conocido del servicio.

Cuadro n° 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
De 1 a 2	41	51%
De 3 a 4	24	30%
De 5 a 6	9	11%
De 7 a 8	7	9%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de empleados encuestado el 51% afirman los clientes que ellos han estado de 1 a 3 eventos; por lo tanto el 30% restante afirma que solo han estado de 3 a 4 eventos; y el 11% restante afirman que ellos solo estado de 5 a 6 eventos ; y un 9% manifiestan que solo han estado de 7 a 8 eventos.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los Clientes de Banquetes Regalo de Dios , se observa que la mayoría de clientes han estado de 1 a 2 en eventos de Babquetes Regalo de Dios.

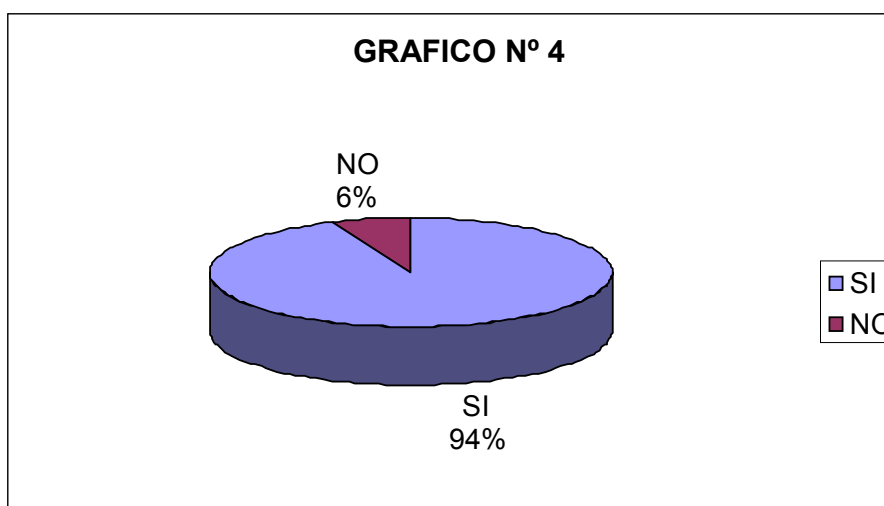
4. ¿Le pareció bueno el comportamiento que los meseros tuvieron en su evento?

Objetivo: Conocer si al cliente le pareció bueno el comportamiento de los meseros en el evento.

Cuadro n° 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	75	94%
NO	5	6%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes encuestados el 94% afirman que si les parecio el comportamiento de los meseros en el evento que ellos obtuvieron; por lo tanto un 9 % de los restantes afirman que no les parecio el comportamiento de los empleados en el evento que ellos obtuvieron.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes ellos a firman que si les parecio el comportamiento de los empleados en el evento que obtuvieron, la empresa Banquetes Regalo de Dios les brindo un buen servicio.

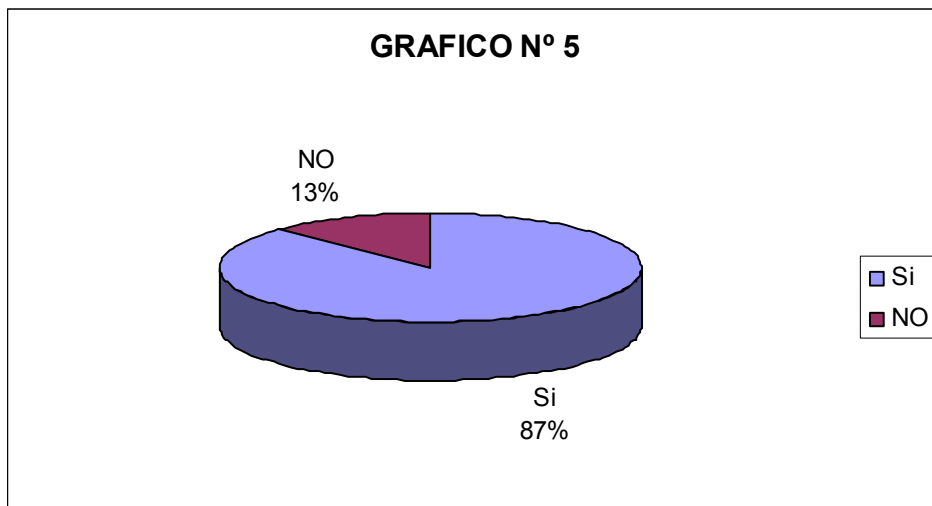
5. ¿Le pareció que el grupo de meseros trabajo en equipo?

Objetivo: Conocer si a los clientes le pareció que los meseros trabajaban en equipo

Cuadro n° 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	70	87%
NO	10	13%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes encuestados 87% a firman que les parece bastante bien que los meseros en el evento que ellos obtuvieron trabajaran en equipo; por lo tanto el 13% restante manifiestan que no ven con agrado el trabajo en equipo que los meseros realizan. .

Interpretación: Según la encuesta realizada a los Clientes de Banquetes Regalo de Dios , se observa que la mayoría de clientes prefiere que los meseros trabajen en equipo para un mejor desempeño en cuanto a las exigencias de los Clientes.

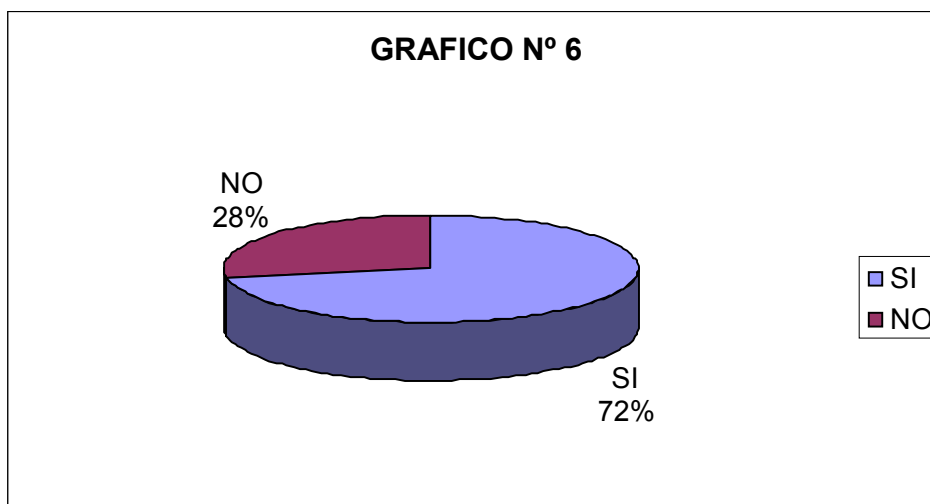
6. ¿Los meseros desde el montaje llevaron el procedimiento cronológico adecuado hasta el final del evento?

Objetivo: Conocer si a los clientes les pareció que los meseros desde que inicio el evento llevaban un orden cronológico del evento hasta la finalizo.

Cuadro n° 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	58	72%
NO	22	28%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes encuestados el 72% manifiestan que si les parecio que los meseros hayan llevado un orden cronologico desde el inicio hasta que finalizo; mientras tanto el 28% sostienen que no les parecio que los empleados llevan un orden cronologico de las tareas a desempeñar.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios, se observa que la mayoría de clientes prefiere que los meseros llevan un orden cronológico de todas las actividades desde el inicio hasta que finalizo para satisfacer las exigencias de los clientes.

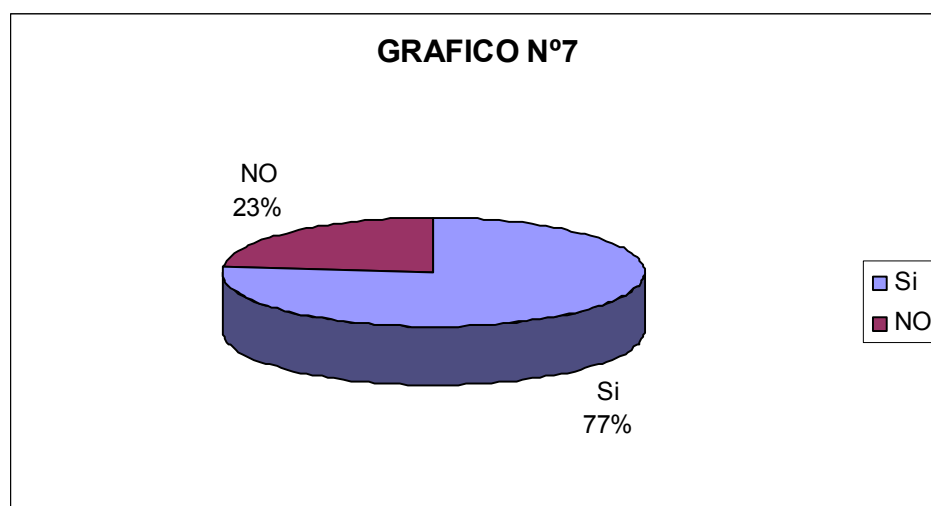
7- ¿Le pareció que los meseros poseían técnicas adecuadas para el servicio en la mesa?

Objetivo: Conocer si al cliente le pareció que los meseros tenían técnicas adecuadas para el servicio en la mesa.

Cuadro n° 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	61	77%
NO	19	23%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes encuestados el 77% afirma que si les parece bien que los meseros conserven técnicas adecuadas para el servicio en la mesa; por lo tanto el 23% afirman que no les parece que los meseros no tengan técnicas adecuadas para el manejo.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios, se observa que la mayoría de clientes prefiere que los meseros posean técnicas adecuadas en el servicio de la mesa para un mejor desempeño en cuanto a las exigencias de los clientes.

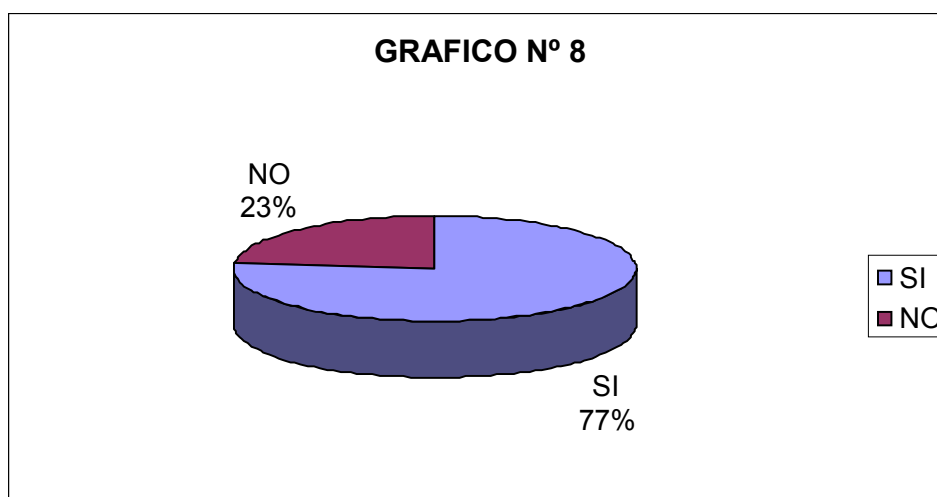
8- ¿Los meseros se comportaron y guardaban la postura con educación y respeto antes durante y después del evento?

Objetivo: Conocer como vieron los clientes el comportamiento de los meseros y como se comportaban antes, durante y después del evento.

Cuadro n° 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	61	77%
NO	19	23%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes en cuestados el 77% considera que los meseros si guardaron la postura y la educacion antes y despues del evento; el 23% niegan que los meseros se comportaron y guardaban la postura antes durante y despues del evento.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios , se observa que la mayoría de clientes prefiere que los meseros se comporten y guarden la postura antes durante y despues para un mejor desempeño en cuanto a las exigencias de los Clientes.

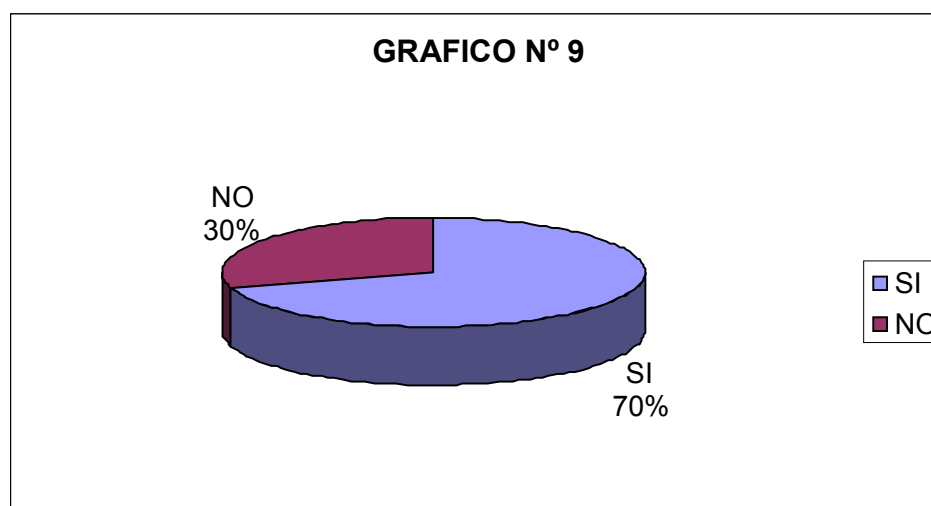
9- ¿Los meseros usaban al hablar palabras adecuadas en el servicio en la mesa?

Objetivo: Conocer si los clientes les gusta que los meseros usaban palabras adecuadas en el servicio de la mesa.

Cuadro n° 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	56	70%
NO	24	30%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: De acuerdo a los clientes encuestados el 70% manifiesta que si les gusta que los empleados empleen palabras adecuadas al momento de servir en la mesa la comida por lo tanto el 30% restante manifiesta que los empleados no usan palabras adecuadas en el servicio de la mesa.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios, se observa que la mayoría de clientes prefiere que los meseros usen palabras adecuadas para el servicio de la mesa para un mejor desempeño en cuanto a las exigencias de los clientes

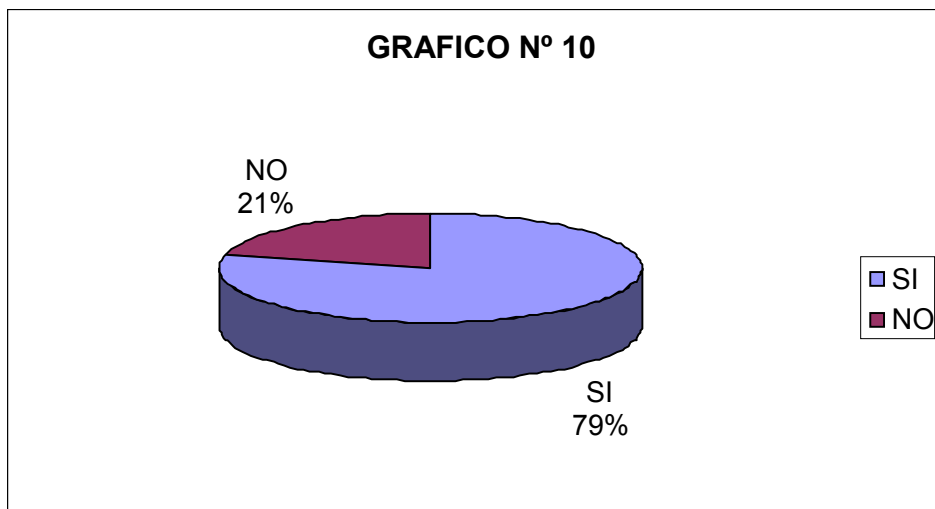
10- El control, planificación y organización del equipo de meseros ¿considero usted que fue buena?

Objetivo: Conocer si los clientes consideraron la planificación y organización del quipo de meseros como buena.

Cuadro n° 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	63	79%
NO	17	21%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: De acuerdo a los clientes encuestados 79% manifiesta que la planificación y organización fue buena en el servicio brindado; Mientras tanto el 21% de los encuestados restantes sostienen que no fue buena.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios, se observa que la mayoría de clientes opina que la organización, control y planificación es buena por parte de los meseros pero existe un buen porcentaje que no le gusto la coordinacion y esto quizas debido al nuevo personal de la empresa.

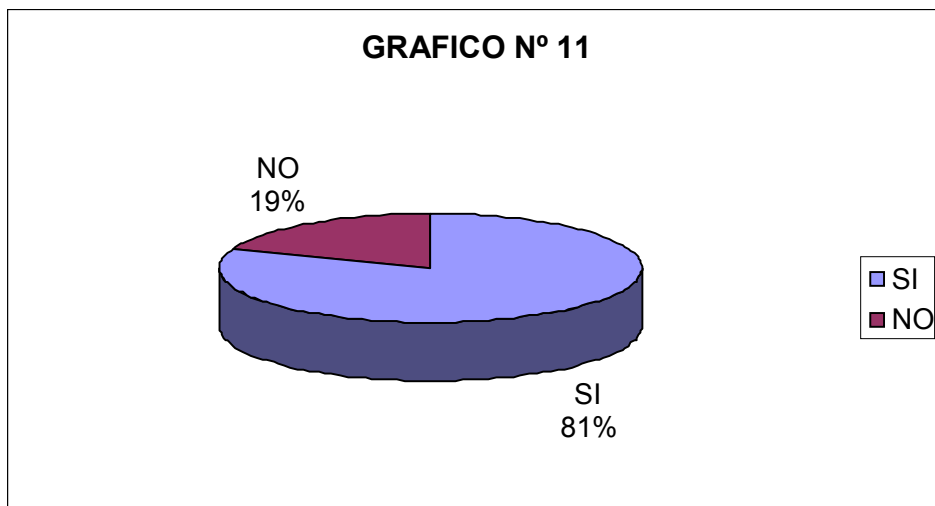
11- En momentos o circunstancias inesperadas ¿La reacción de los meseros para controlar la situación fue buena?

Objetivo: Conocer como los clientes valoran como exitosa la reacción de los meseros en situaciones inesperadas para controlar la situación.

Cuadro n° 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	65	81%
NO	15	19%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: De acuerdo al total de clientes encuestados el 81% sostiene que en circunstancias inesperadas la reacción de los meseros para controlar la situación ha sido buena; y el 19% de los restantes consideran que en momentos de circunstancias los meseros no pueden dominar una contingencia.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios , se observa que la mayoría de clientes manifiestan que los meseros si saben dominar las incontingencias en situaciones inesperadas pero algunas veces no saben que hacer, posiblemente al grado de conocimiento de los procedimientos.

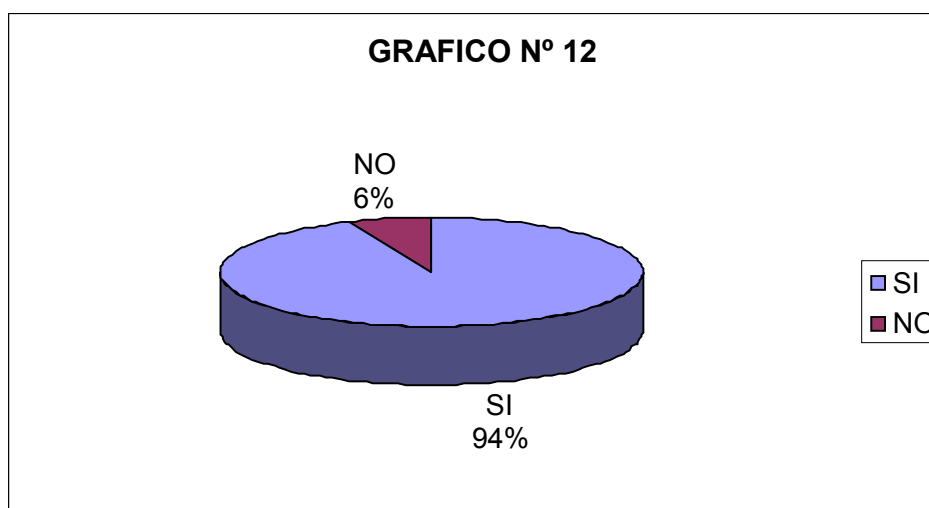
12- En el servicio que se le presto ¿Fueron servidos higiénicamente los alimentos que consumió?

Objetivos: Conocer si para los clientes los alimentos fueron servidos de forma correcta e higiénica.

Cuadro n° 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	75	94%
NO	5	6%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes encuestado el 94% de afirma que los alimentos fueron servidos higiénicamente; Mientras tanto el 6% de los clientes encuestados restantes afirman que los alimentos no fueron servidos higiénicamente.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios, se observa que la mayoría de clientes observaron buen servicio y trato de los alimentos esto ayuda a dar confianza de los alimentos que son consumidos.

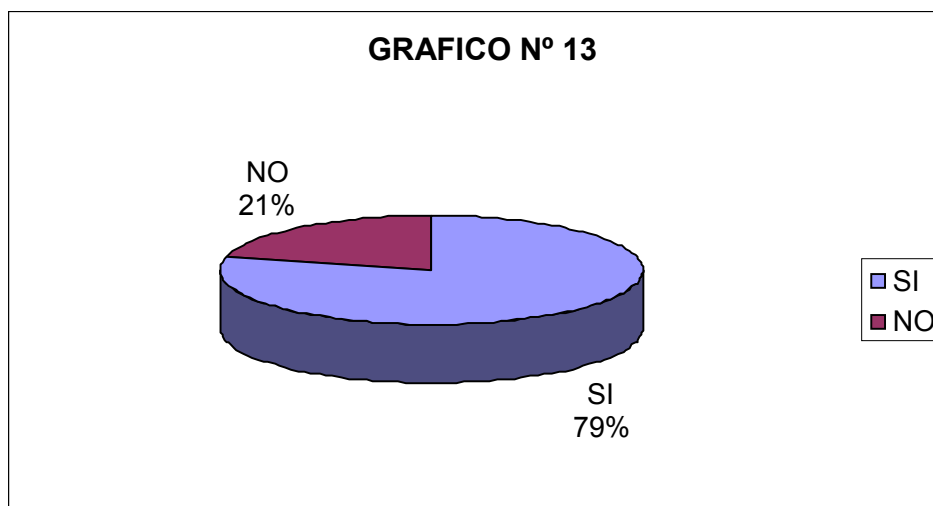
13- ¿El servicio que prestó el personal de Banquetes Regalo de Dios estaba coordinado entre sus miembros?

Objetivo: Conocer a través del cliente el grado de coordinación con que el personal trabajó.

Cuadro n° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	63	79%
NO	17	21%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes encuestados afirman que un 79% del servicio que presto Banquetes Regalo de Dios estaba coordinado entre todos sus miembros; y un 21% restante de los encuestados opinan que no se obtuvo una buena coordinacion entre el personal.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios, se observa que la mayoría de clientes manifiestan que el servicio que el personal presto estaba coordinado y es debido al grado de capacitacion que posee el personal.

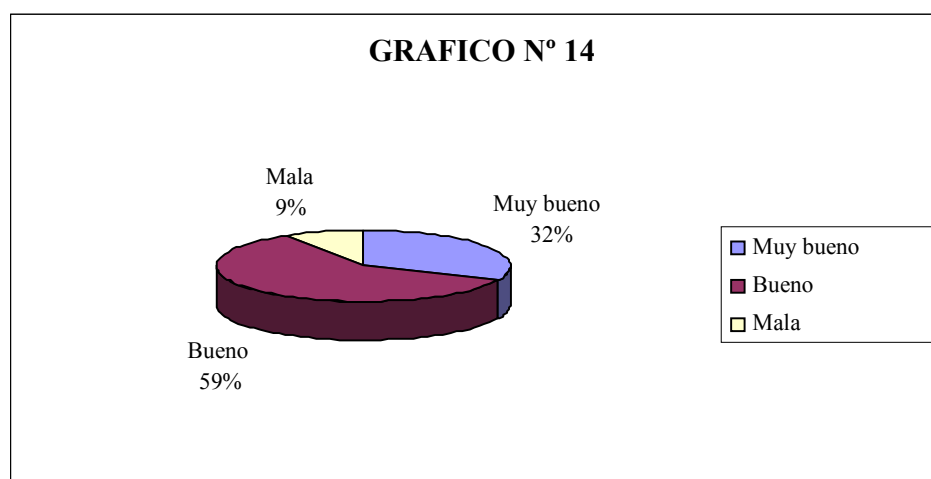
14- ¿Cómo considera la capacidad de atención y servicio a la mesa de los meseros?

Objetivo: Conocer como los clientes observaron el comportamiento y la capacidad de atención al cliente y servicio en la mesa de los meseros.

Cuadro n° 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Muy bueno	26	32%
Bueno	47	59%
Mala	7	9%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes encuestados el 59% afirma que es buena la capacidad de atención y servicio a la mesa de los meseros; Mientras que el 32% consideran que es muy buena el servicio que los meseros realizan en la mesa; por lo tanto el 9% restante considera que es mala la atención al cliente y el servicio en la mesa por parte de los meseros.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios, se observa que la mayoría de clientes consideran que la atención y el servicio en la mesa por parte de los meseros es buena y muy buena pero que la mayoría no la considera excelente sino que buena y mala.

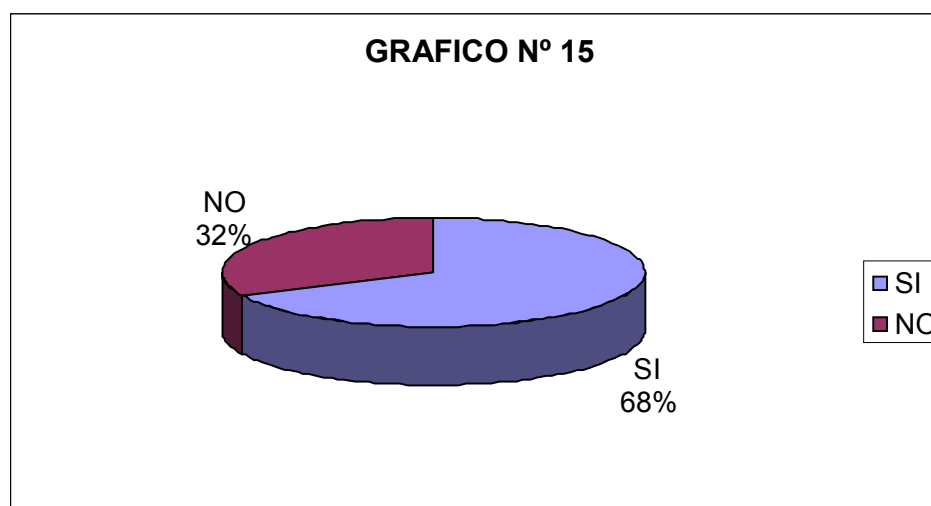
15- ¿Considera usted que el personal está bien capacitado?

Objetivo: Conocer si los meseros se comportaron con gran capacidad y que sabían lo que estaban haciendo.

Cuadro n° 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
SI	54	68%
NO	26	32%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes encuestados el 68% afirma que el personal esta bien capacitado y brindan un buen servicio; y el 32% restante sostiene que el personal no posee ninguna capacitacion.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios , se observa que la mayoría de clientes manifiestan que los meseros estan bien capacitados y realizan un buen servicio pero hay muchos meseros que no se les observa una mayor capacidad.

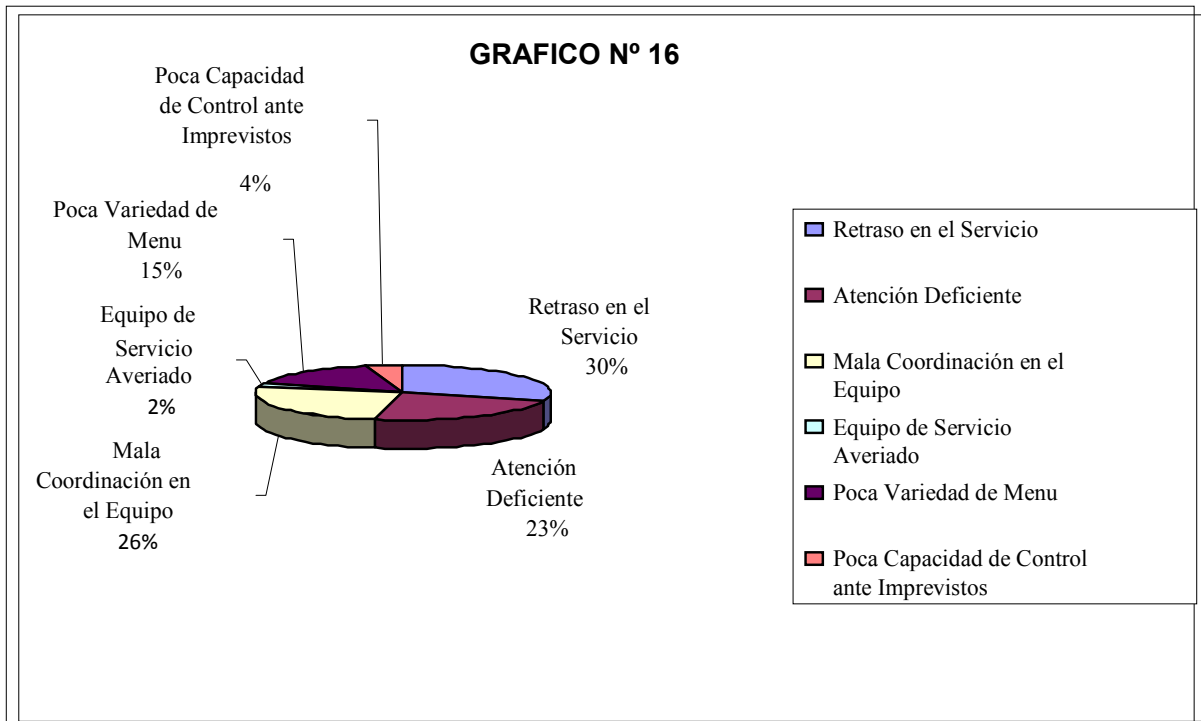
16- En los eventos a los que ha asistido y Banquetes Regalos de Dios ha prestado sus servicios ¿Cuales han sido las principales deficiencias que usted pudo observar?

Objetivo: Conocer a través de los clientes cuales han sido las principales deficiencias observadas de Banquetes Regalo de Dios.

Cuadro n° 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Retraso en el Servicio	24	30%
Atención Deficiente	19	23%
Mala Coordinación en el Equipo	20	26%
Equipo de Servicio Averiado	2	2%
Poca Variedad de Menú	12	15%
Poca Capacidad de Control ante Imprevistos	3	4%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios.



Análisis: Del total de clientes encuestados el 30 % afirma que el retraso en el servicio es considerado como muy relevante; un 26% manifiestan que la principal deficiencia que pudo observar es mala coordinación; un 23% manifiesta que la deficiencia que ha podido observar es la atención deficiente; un 15% manifiesta que la deficiencia que poseen es la poca variedad del menú; mientras tanto un 4% manifiesta que las deficiencias que pudo observar es poca capacidad de control ante imprevistos; mientras tanto un 2% manifiesta que la deficiencia que ellos han podido observar es el equipo de servicio averiado. Estas son las principales deficiencias que los clientes han observado y que de alguna manera para un buen servicio se deben remediar.

Interpretación: Según la encuesta realizada a los clientes de Banquetes Regalo de Dios, se observa que la mayor deficiencia que se ha podido observar cuando ellos han asistido a un evento es el retraso al momento de servir y del montaje al momento de llegar los invitados. Como se observa en el análisis la mayor parte de deficiencias es de coordinación y control del personal y del tiempo de trabajo.

4. 2. 1 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PARA LOS CLIENTES DE BANQUETES REGALO DE DIOS

Según los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los clientes de la empresa logramos obtener información de mucha relevancia que ayudará a determinar la aplicación de los Manuales y que se resume a continuación:

Como cualquier empresa de servicios se debe basar en un producto tangible y en este caso es el menú, y es este el que, según los clientes, a hecho de Banquetes Regalo de Dios una empresa muy reconocida en el área de comidas a nivel oriental; la presentación y servicio al cliente a venido a complementar este éxito y a posesionar a Banquetes Regalo de Dios como una de las mejores en su área; la atención del cliente empieza desde el momento en que los clientes visitan la empresa para información, los clientes esperan ser tratados bien y esta empresa a satisfecho estas necesidades aunque no en un cien por ciento pero que un Manual que les proporcione una forma de organización pueden mejorar su atención.

Muchos clientes han disfrutado de este servicio y es evidente que ha gustado a la población sus servicios, el comportamiento de los meseros como personal directamente en contacto con el cliente es muy importante ya que estos son la imagen de la empresa y de ellos depende que la empresa se vea bien debido a esto su comportamiento, educación y vocabulario deben ser de categoría y servicial; un Reglamento Interno lineará este comportamiento a uno mejor, tanto en presentación, atención al cliente y etiqueta.

El trato con los compañeros de trabajo, influye mucho en la eficiencia de atención y en la coordinación de los eventos, los clientes opinan que el personal está trabajando bien pero que aun necesita mejoras para lograr más la atención, según los clientes el personal se ve descoordinado e individualistas.

Con los clientes observando el trabajo que efectúan los meseros y todo el personal se logra determinar si estos están trabajando en coordinación, si los pasos que van siguiendo son los adecuados o no llevan una orden lógico de montaje y servicio, así los clientes opinan y manifiestan que si llevan un orden lógico pero algunas veces no lo hacen.

La capacitación es un punto muy importante también en el servicio y según los clientes algunos si lo poseen pero algunos no y según lo observado en la empresa no poseen una forma de capacitación para el nuevo personal y se hace necesario implementar mejoras en este sentido.

Los coordinadores del personal son los que deben de controlar al personal y estos a su vez deben de conocer los procedimientos de cada una de las áreas de la empresa; se deben de preparar para situaciones inesperadas y deben saber reaccionar y tomar decisiones acertadas en momentos de crisis es por eso que los clientes califican al personal en contingencias.

La higiene son considerados por los clientes como buena pero que necesita mejorar, las principales deficiencias que los clientes hacen énfasis son la puntualidad que posiblemente sea por la coordinación de los empleados, la coordinación de los meseros que quizá esta siendo determinado por que no conocen el procedimiento adecuado y esto afecta también a la atención a los clientes e invitados de estos. La variedad de menú es otro que pasa a formar parte de una deficiencia de la empresa y es quizá por el conocimiento de los cocineros.

4. 3 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS DE BANQUETES REGALO DE DIOS.

Con la información obtenida podemos determinar una serie de parámetros que nos ayudan a comprender la necesidad de aplicación del Manual de Procedimiento y del Reglamento Interno y que a continuación se resumen los resultados:

Tanto empleados como clientes están de acuerdo en que un Manual de Procedimientos vendrá a ayudar de gran manera a la empresa debido a que con este manual el personal tendrá un conocimiento mayor de los procedimientos que deben llevarse a cabo en cada evento, obtendrán una mayor coordinación y capacidad de afrontar situaciones inesperadas; para la empresa su beneficio será de reducir costos, evaluar mejor el desempeño del personal y ofrecer un mejor servicio al cliente. Los supervisores y jefes de cada departamento lograran coordinar mejor un evento y su esfuerzo se reducirá significativamente.

El trabajo en equipo se hará más notable y se obtendrán mejores resultados, con respecto al personal que se resiste a someterse a estos Manuales solo se necesita una pequeña capacitación para explicar el objetivo que persigue el Manual.

El Reglamento Interno como documento que regirá el comportamiento del personal necesitara, al igual que el Manual de Procedimiento, de una pequeña capacitación y que es aceptado por el personal y por los clientes de la empresa para mejorar el comportamiento del personal; comportamiento como presentación con su uniforme, etiqueta que ayuda mucho a dar un buen servicio y a la postura que debe tomar los meseros al momento de estar con los clientes.

En conclusión la empresa no posee ningún Manual que rija los comportamientos ni forma de hacer las cosas y que según lo expresado por el personal y clientes el Reglamento Interno y Manual de Procedimientos vendrían a hacer de esta empresa mas organizada y a eliminar o disminuir en gran medida los inconvenientes que los clientes señalan de la empresa.

CAPITULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES:

Al finalizar el estudio realizado podemos afirmar que el uso de Herramientas Administrativas, como Reglamentos Interno y Manuales de Procedimientos es de vital importancia en las empresas para el mejor funcionamiento.

Según el grado de departamentalización que las empresas conserven así será necesario implementar dichas herramientas, basándonos en la correspondiente ley la cual es el Código de Trabajo y sus reformas en El Salvador, y consideramos legalmente que la empresa debe poseer por lo menos El Reglamento Interno exigido por la ley.

Al realizar el estudio en la empresa Banquete Regalo de Dios conocimos y analizamos la importancia de implementar un Manual de Procedimiento para que el personal conozca sus tareas a desempeñar, así el nuevo personal no necesitará de mucha capacitación para su inducción a la empresa.

El personal de Banquetes Regalo de Dios necesita que se les manifiesten sus derechos y deberes para que estén consientes de su sanción.

La empresa no posee un esquema de cómo ni cuando aplicar sanciones, todas las sanciones aplicadas hasta hoy han sido de formas verbales y económicas, algunas veces injustas según algunos empleados.

El comportamiento del personal es bueno pero con muchos vacíos de atención al cliente, trabajo en equipo y procedimientos. Su área de hacer bien las cosas esta determinada en la experiencia que poseen.

Los jefes y el propietario no pueden sancionar al personal debido a que no poseen la guía de cómo hacerlo ni de cuando hacerlo.

5.2 RECOMENDACIONES:

Al analizar el resultado de las encuestas del Recurso Humano de la empresa, recomendamos al propietario de la empresa que implemente las Herramientas Administrativas que nosotros le proponemos, tales como el Reglamento Interno y el Manual de Procedimiento que tienen como propósitos que el personal conozca su trabajo de una manera más específica y detallada de todos los procesos, reducir los costos y obtener el incremento productivo muy necesario para la empresa.

Según los análisis de los clientes manifiestan que es necesario la implementación de Herramientas Administrativas para mejorar cada vez más la atención al cliente y a la vez respetar y valorar los deberes y derechos de el personal para que estos estén satisfechos y deseosos de atender de la mejor manera al cliente, con una mejor ejecución de todas las tareas asignadas al personal para que conozcan de manera más detallada sus procesos a seguir lo cual acrecentará una mayor productividad en el desarrollo y ejecución del Recurso Humano de la empresa Banquetes Regalo de Dios.

La empresa debe implementar el Reglamento Interno para obtener un mejor comportamiento del personal, para mejorar el trabajo en equipo y para obtener sanciones justas.

La implementación del Reglamento Interno ayudara a incrementar la motivación de los empleados y a reducir la rotación del personal.


La implementación del Manual de Procedimientos ayudara a reducir los costos de la empresa al momento de su inducción y al momento de su capacitación ya que esta servirá como una guía básica de cada puesto del personal, la gerencia tendrá más objetividad ante el personal que esta laborando.

La creación de una cultura fuerte en la empresa aumentara el rendimiento de los trabajadores lo que ocasionaría que el Recurso Humano trabaje más eficiente enfocado a la visión empresarial aplicando un nuevo patrón de conducta y no a la monotonía que actualmente posee.


CAPITULO VI

6. PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO PARA BANQUETES REGALO DE DIOS.

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
BANQUETES
REGALO DE DIOS**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	BANQUETES REGALO DE DIOS.		
ÍNDICE		Referencia Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día 09	Mes 09	Año 09
		1/1		

ÍNDICE	
CONTENIDO	PÁG.
• INTRODUCCIÓN-----	i
• MISIÓN Y VISIÓN EMPRESARIAL-----	04
• OBJETIVOS-----	05
• POLÍTICAS-----	06
• ORGANIGRAMA-----	08
• SIMBOLOGÍA UTILIZADA-----	09
• PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN (SUB GERENTE)-----	11
• PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE COCINA (JEFE DE COCINA)-----	13
• PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE COCINA (COCINEROS)-----	15
• PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE(CAPITÁN DE MESEROS)-----	19
• PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE(MESEROS)-----	23
• PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE MANTENIMIENTO (VARIOS)-----	27
• FLUJOGRAMA DE RELACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS-----	29

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	BANQUETES REGALO DE DIOS.		
		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
				1/1


INTRODUCCIÓN

En el presente documento se detalla de manera explícita, los procedimientos de cada uno de las áreas administrativas que integran la empresa Banquetes Regalo de Dios, siendo su objetivo primordial el establecimiento de las actividades obligatorias del personal .

El Manual de Procedimiento tiene como propósito ser un instrumento de guía y apoyo para el personal de la empresa y del público en general que desee conocer el funcionamiento de la misma, además contiene información de la misión, visión, organigramas, los diferentes departamentos que posee la empresa ,políticas,

También cada procedimiento de cada área posee su respectivo Frujograma que sistematiza el orden lógico de todos los procedimientos en que se ejecutan en cada área, de forma precisa y eficiente de acuerdo a la capacidad con que se caracteriza, la empresa. Manteniendo un buen record en todos sus clientes.


Además posee directrices que van a la vanguardia que lo referente a lo moderno e innovador ya que día con día la demanda va aumentando al propiciar un mayores de satisfacción en los gustos y preferencias en la zona oriental.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	BANQUETES REGALO DE DIOS.			
MISIÓN Y VISIÓN EMPRESARIAL.		Referencia			
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10			N° de Pág.
		Día	Mes	Año	1/1
		09	09	09	

BANQUETES REGALO DE DIOS MISIÓN EMPRESARIAL
<p>“Somos una empresa dedicada a servicio alimenticio de calidad que superan las expectativas nuestros clientes, profesamos nuestra calidad con los mejores platillos gourmet priorizando la atención al cliente con el mejor equipo de montaje haciendo la diferencia en Usulután.”</p>
BANQUETES REGALO DE DIOS VISIÓN EMPRESARIAL
<p>“Ser la mejor opción en servicios alimenticios en la zona oriental con la mejor atención al cliente, con presencia del 80% en el mercado oriental”</p>

Elaborado por: _____ Revisado por: _____


Aprobado por: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	BANQUETES REGALO DE DIOS.		
OBJETIVOS		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		1/1		


OBJETIVOS
<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Diseñar un Manual de Procedimiento como Herramienta Administrativa practica y sencilla que describa de manera eficaz las diferentes actividades que se llevan a cabo en la empresa.</p>
<p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evidenciar con certeza la efectividad al crear un Manual Procedimiento para que los empleados operativos de Banquetes Regalo de Dios conozcan sus procedimientos al desempeñar sus tareas encomendadas en cada uno de los departamentos. ➤ Conocer la ejecución de un Manual de procedimiento en la empresa se minimizara los riesgos de ejecutar las tareas deficiente, las cuales a su vez se fortalecerán a través de la eficiencia y eficacia de cada uno de los departamentos y con mayor énfasis en el personal.

Elaborado por: _____ Revisado por: _____

Aprobado por: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	BANQUETES REGALO DE DIOS.		
POLÍTICAS		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		1/2		

POLÍTICAS	
POLÍTICAS DEL ÁREA DE COCINA	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usar las herramientas y utensilios que la empresa proporciona (maya, guantes, uniforme de cocina y mascarilla si así se requiere) ➤ Mantener limpia continua y constantemente el área de cocina. ➤ Lavarse las manos antes y durante el proceso de cocimiento de los alimentos. ➤ Trabajar hasta la finalización de la tarea. ➤ Ayudar en todo lo necesario a otros empleados hasta la finalización de la tarea. 	
POLÍTICAS DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener la mantelería ordenada y planchada; dos o tres días antes de llevarse a cabo el evento. ➤ Comunicar cualquier anomalía en la cristalería o mantelería de la empresa, tres o dos días antes del evento. 	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	BANQUETES REGALO DE DIOS.		
POLÍTICAS		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		2/2		

POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE MESEROS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llegar 15 o 10 minutos antes del inicio del evento ➤ Portar el uniforme debido durante el evento ➤ Comportarse honestamente en las horas de trabajo ➤ Evitar discusiones frente a los clientes y sus invitados ➤ Defender a la empresa y sus servicios cuando es criticada por clientes o invitados ➤ Atender con amabilidad y cortesía las peticiones de los clientes e invitados; después de consultarlo con el jefe de meseros.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

BANQUETES REGALO DE DIOS.

ORGANIGRAMA

Referencia

Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10

N° de Pág.

Día

Mes

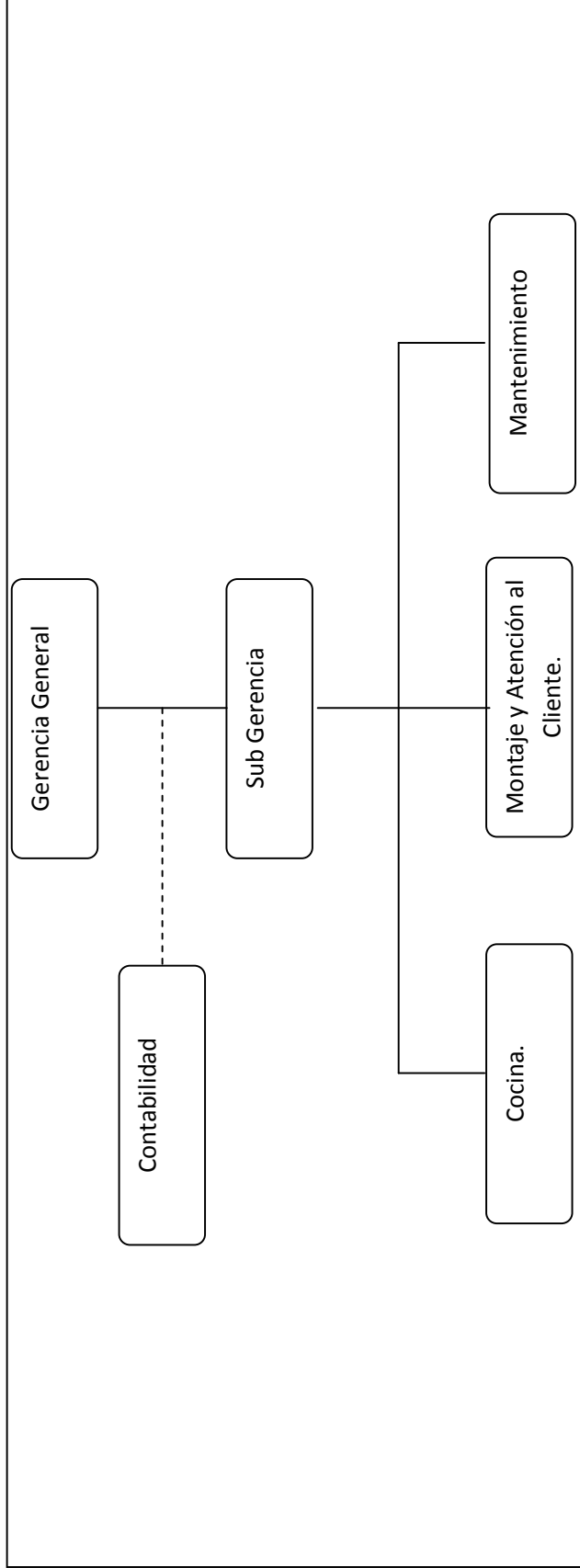
Año

09


09


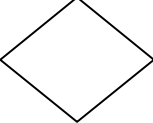

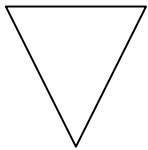
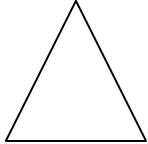
09


1/1

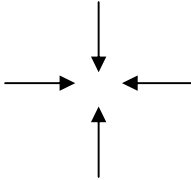
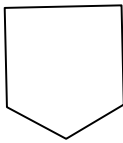

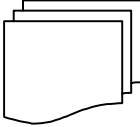



Elaborado por: _____ Revisado por: _____ Aprobado por: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	BANQUETES REGALO DE DIOS.		
SIMBOLOGÍA.		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		1/2		

SIMBOLOGÍA UTILIZADA.	
Proceso 	Rectángulo: Representa una instrucción que debe ser ejecutada. Operaciones, procesamiento
Decisión. 	Rombo: Elección Representa una pregunta e indica el destino de flujo de información con base en respuesta alternativas de si y no
Documento: 	Rectangular: Segmentado. Indica la lectura o escritura de un documento, o producto impreso
Archivo. 	Triangulo: Archivo, guardar o almacenamiento.
Extracción del archivo 	Triangulo: Significa sacar de archivo, o extracción, del almacenar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	BANQUETES REGALO DE DIOS.		
SIMBOLOGÍA.		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		2/2		

Flechas 	Líneas con puntas: Flujo de información indica la dirección que sigue le flujo en el sistema. Puede ser de izquierda a derecha; de arriba hacia abajo de abajo hacia arriba
Conector externo 	Cuadrado con punta: Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte del el, con otro sistema.
Terminal 	Rectangular con lados cóncavos: Inicio /fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo
Caja o mercadería. 	Rectángulos segmentados: Representa a un documento original u “n” numero de copias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	GERENCIA		
SUB GERENCIA		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		1/2		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUB GERENCIA
I. Nombre del elemento de la organización: sub. Gerente.
II. Relación de autoridad. Depende de: Gerencia General Subordinados directos: Jefe de Cocina, Capitán de Meseros y Encargado de Mantenimiento.
III. Función General: Se encarga del proceso administrativo, relaciones de venta y logística para ofrecer servicios de calidad.
PROCEDIMIENTOS.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llenar el contrato con el cliente. ➤ Informar al Jefe de Cocina el menú especificado por el cliente en el contrato. ➤ Informar al Jefe de Atención al Cliente y montaje (Capitán de Meseros) el tipo de vajilla, mesas y montaje que el cliente a solicitado así como el número de personas a servir. ➤ Informar al encargado de mantenimiento el color, cantidad y tipo de mantelería que se utilizara para la fecha especificada. ➤ Efectúa las compras de los insumos para el departamento de cocina. ➤ Efectúa los pagos a proveedores. ➤ Elabora y cancela la planilla del personal al final del evento. ➤ Transporta a los empleados a sus residencias.



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

GERENCIA

SUB GERENCIA

Referencia

Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10

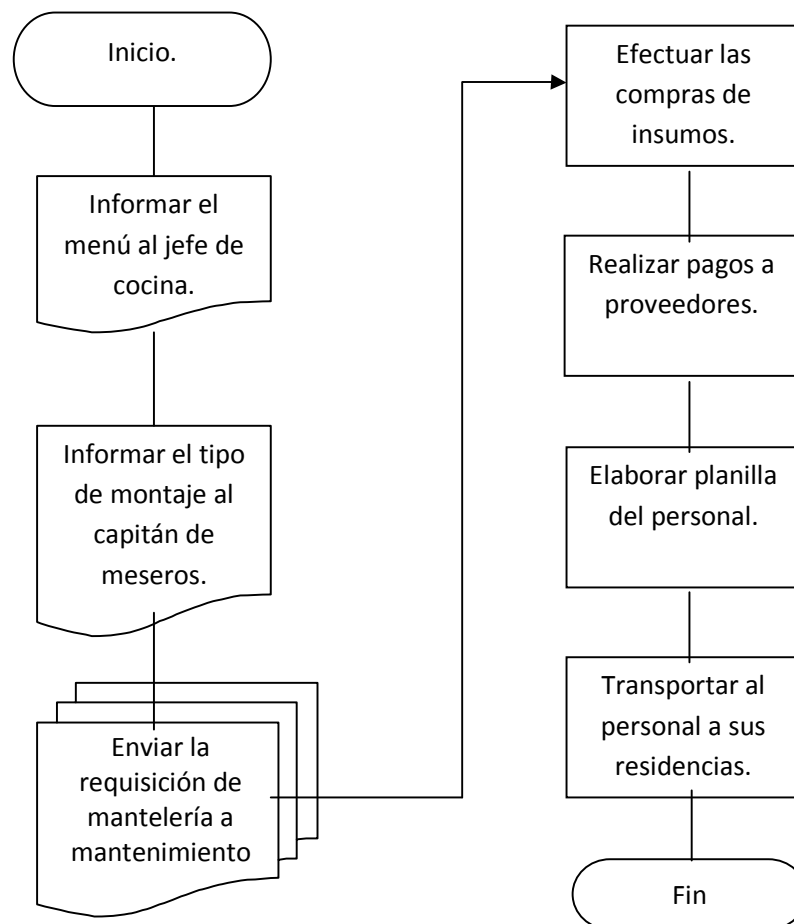
Nº de
Pág.


Día
09

Mes
09


Año
09

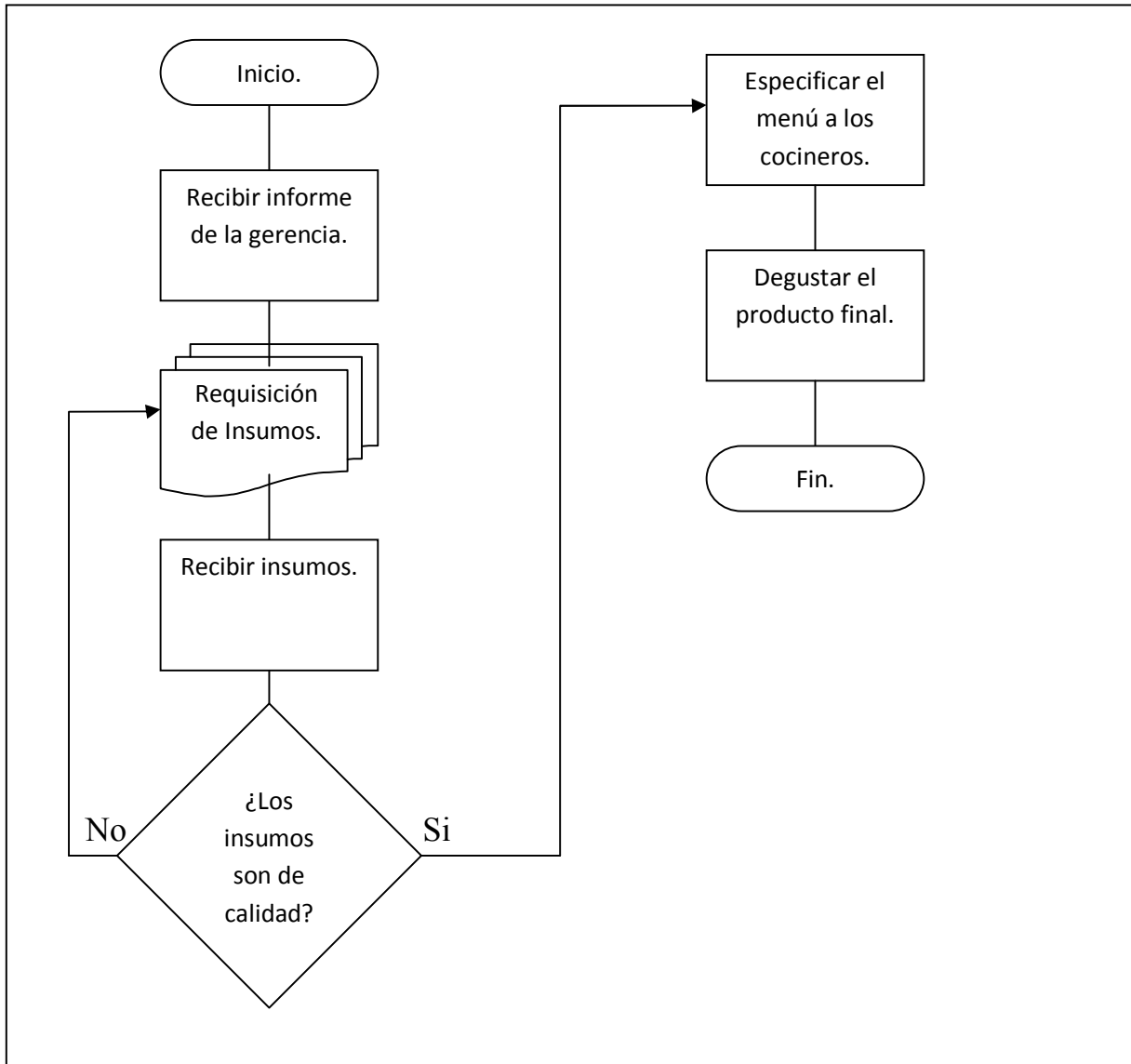
2/2




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	COCINA		
JEFE DE COCINA		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		1/2		


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COCINA.
I. Nombre del elemento de la organización: Jefe de Cocina.
II. Relación de autoridad. Depende de: sub Gerente. Subordinados directos: Cocineros
III. Función General: Planificar la labor en cocina, organizar y controlar el proceso de elaboración alimenticia así también degustar los resultados.
PROCEDIMIENTOS.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir el informe presentado por el sub. Gerente al Departamento de Cocina. ➤ Efectuar la requisición de insumos y entregarla al sub. Gerente para su compra. ➤ Recibir los insumos revisando su estado y calidad, si no son de calidad son devueltos. ➤ Especificar el menú a los cocineros, el tiempo de elaboración y designar tareas específicas a estos. ➤ Apoyar a los cocineros en la elaboración de los alimentos. ➤ Probar el producto final para su aprobación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	COCINA		
JEFE DE COCINA		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		2/2		



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	COCINA		
COCINEROS.		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		1/4		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE COCINA.
I. Nombre del elemento de la organización: Cocineros.
II. Relación de autoridad. Depende de: Jefe de Cocina. Subordinados directos: Ninguno
III. Función General: Elaborar todo el menú exigido con higiene y calidad, trabajando en equipo con una excelente puntualidad.
PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar el menú entregado por el Jefe de cocina. ➤ Hacer limpieza en toda el área de la cocina así como de todos sus utensilios. ➤ Elaborar los alimentos especificados en el menú. ➤ Presentar el producto elaborado al Jefe de cocina para su aprobación. ➤ Empacar los alimentos elaborados para su transportación hacia al lugar del evento. ➤ Transportar los alimentos al equipo de transporte. ➤ Hacer limpieza en la cocina y utensilios utilizados para la elaboración de los alimento. ➤ Transportar los alimentos al lugar de eventos. ➤ Ordenar la mesa de cocina en el evento para el montaje de platos. ➤ Montar los platos para que los meseros los sirvan en las mesas de los invitados. ➤ Recibir los utensilios sucios en la mesa de cocina.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	COCINA			
COCINEROS.		Referencia			
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.	
		Día	Mes	Año	2/4
		09	09	09	

PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empacar los platos, cubiertos y cristalería sucia en sus respectivas cajas para ser transportados hasta la cocina de lavado. ➤ Transportar la utilería utilizada a la empresa para su lavado. ➤ Lavar platos, vasos, cubiertos y todos los utensilios de cocina que se utilizaron para el servicio en el evento. ➤ Revisar que los platos estén bien lavados. Si no son devueltos al lavado. ➤ Transportar la utilería hasta la bodega de almacenaje. ➤ Almacenar la utilería.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COCINA

COCINEROS.

Referencia

Vigencia: 09/09/09 A
09/09/10

Nº de
Pág.

Día

Mes

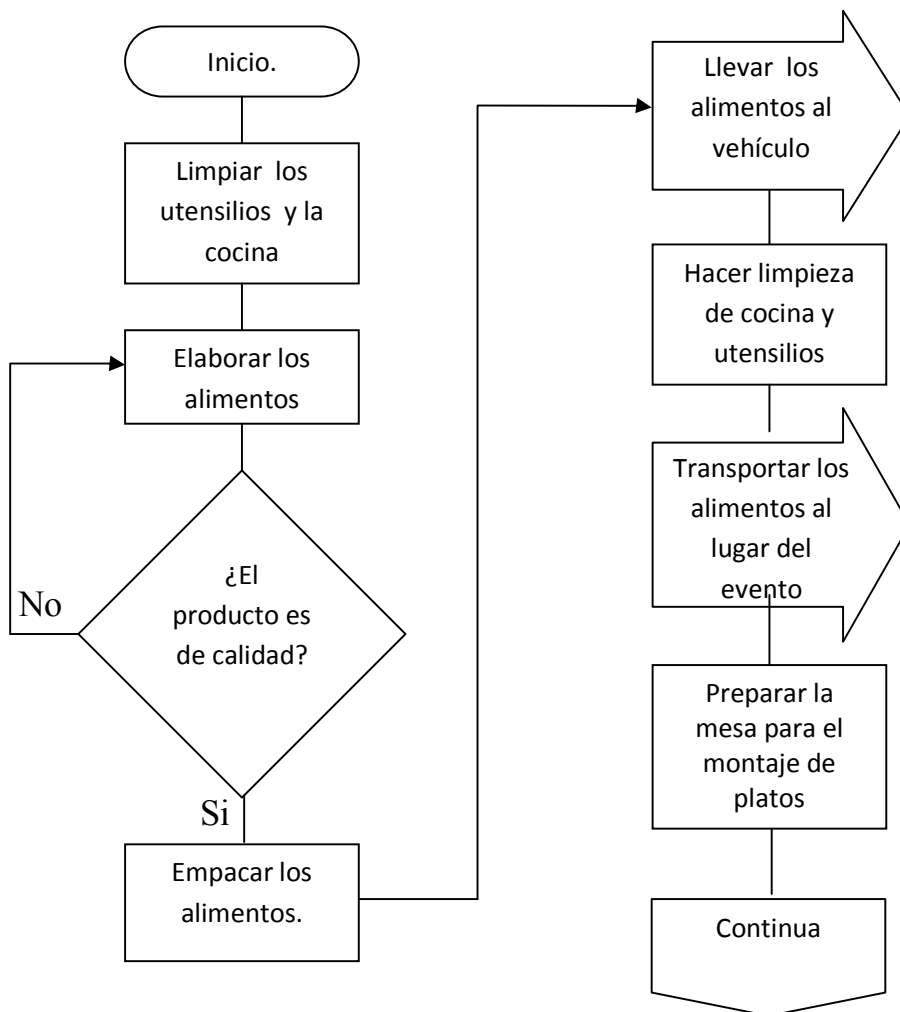
Año


3/4

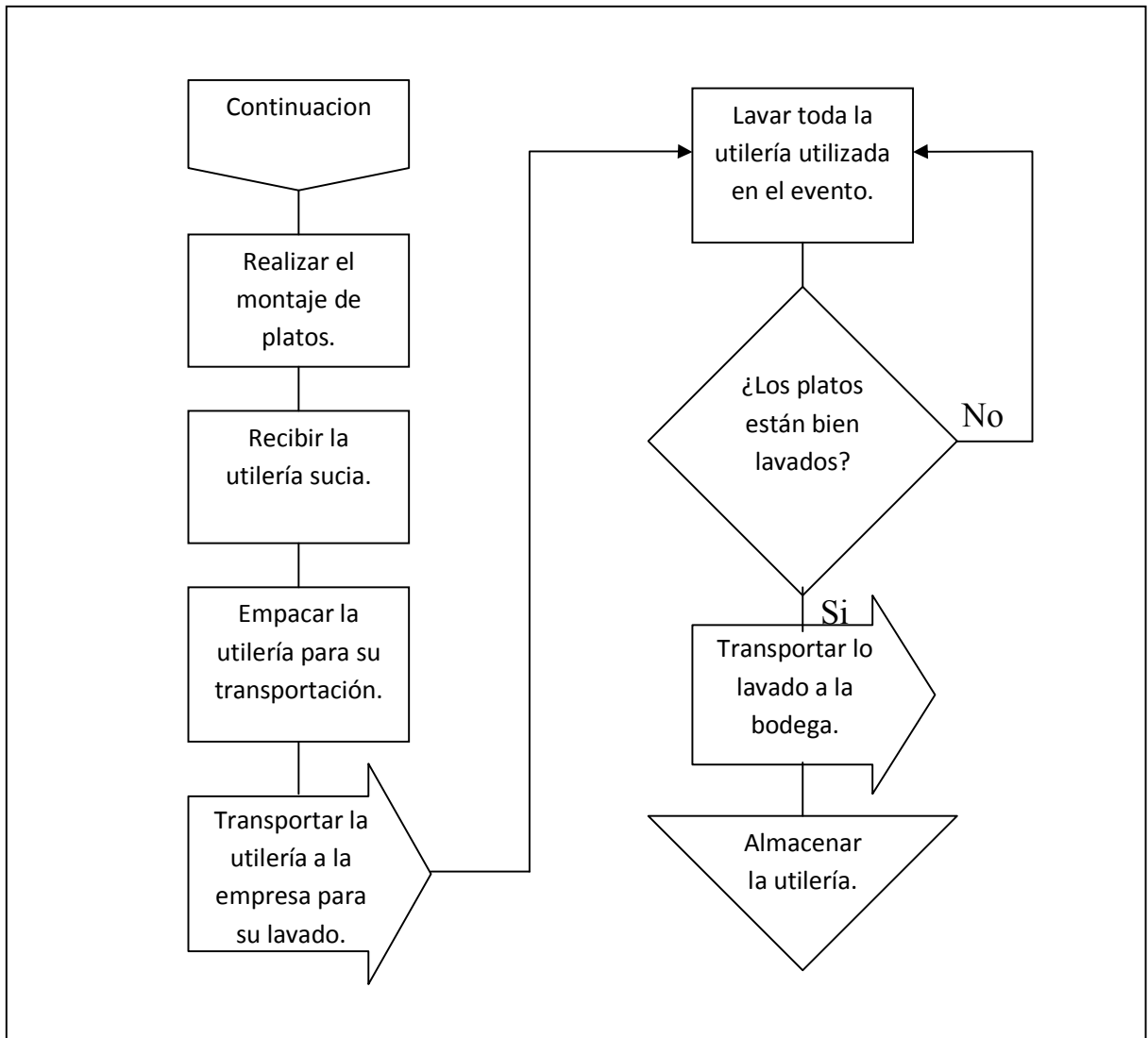
09


09

09




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	COCINA		
COCINEROS.		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		4/4		



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.		
CAPITÁN DE MESEROS		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		1/4		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.	
I. Nombre del elemento de la organización: Capitán de Meseros.	
II. Relación de autoridad. Depende de: sub Gerente. Subordinados directos: Meseros	
III. Función General: Planificar y coordinar las actividades relativas al montaje y delegar a los meseros sus respectivas funciones de atención al cliente antes durante y después del evento.	
PROCEDIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir la orden de montaje del sub Gerente. ➤ Elaborar la orden de requerimiento de mobiliario y equipo para el evento. ➤ Seleccionar grupos de meseros para la selección del mobiliario y equipo de la bodega. ➤ Recibir del departamento de mantenimiento la mantelería solicitada por el sub. Gerente. ➤ Transportar el mobiliario y equipo al lugar del evento. ➤ Coordinar el montaje del evento (orden de mesas y sillas manteles al gusto del cliente). ➤ Dirigir y controlar el servicio a la mesa de los alimentos y bebidas en el evento. ➤ Verificar que los utensilios, mobiliario y equipo esté siendo retirado cuidadosamente y este siendo transportado hacia al equipo de transporte. ➤ Transportar el mobiliario y equipo a la empresa para su lavado y guardado. 	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.		
CAPITÁN DE MESEROS		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		2/4		

PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar e inspeccionar que la cantidad de cristalería, mesas, silla y manteles coincida con la proporcionada al inicio del evento. ➤ Realizar un informe detallado de la conducta de cada uno de los meseros y su colaboración durante el evento. ➤ Verificar que la bodega quede ordenada y limpia después de guardar el mobiliario y equipo.



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTO**

**MONTAJE Y ATENCIÓN AL
CLIENTE.**

CAPITÁN DE MESEROS

Referencia

Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10

Nº de
Pág.

Día

Mes

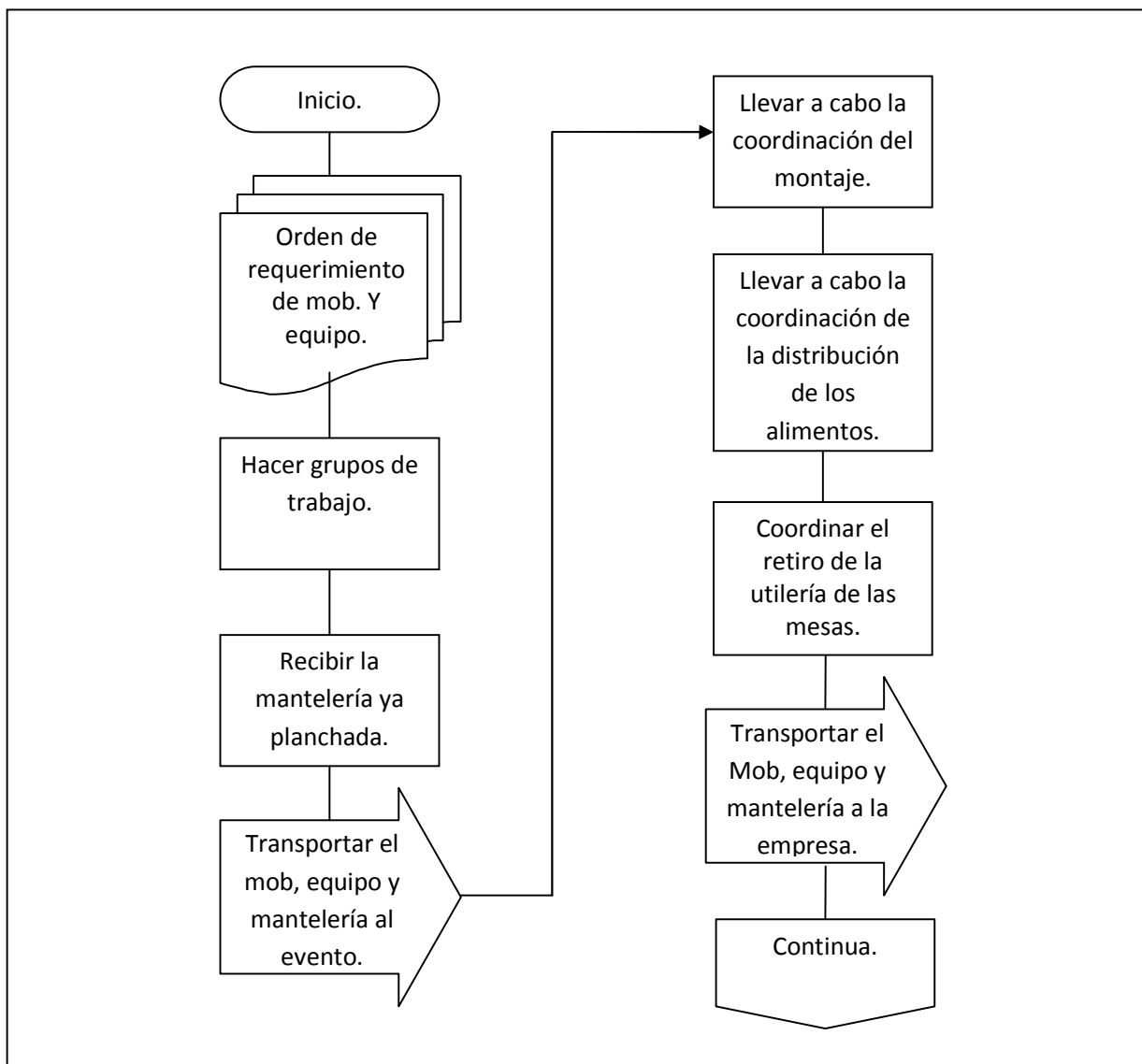
Año


09

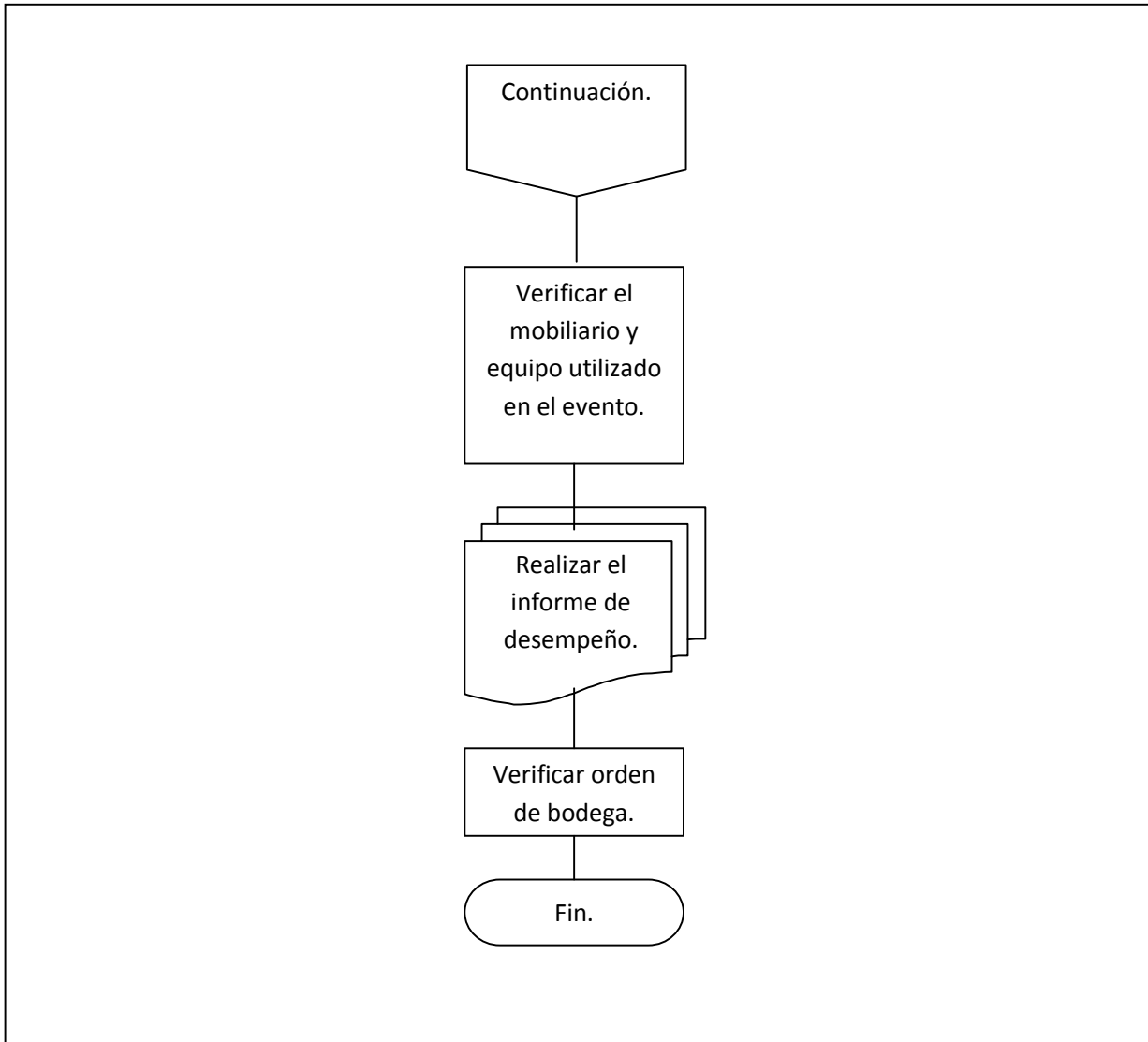
09


09

3/4




	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.			
CAPITÁN DE MESEROS		Referencia			
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.	
		Día	Mes	Año	4/4
		09	09	09	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.		
MESEROS		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		N° de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		1/4		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
I. Nombre del elemento de la organización: Meseros.	
II. Relación de autoridad. Depende de: subgerente. Subordinados directos: Ningunos	
III. Función General: Ejecutar la manera en que se realizara el montaje del evento y atención al cliente antes y durante el evento.	
PROCEDIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar el requerimiento de mobiliario y equipo realizado por el Capitán de meseros. ➤ Seleccionar el mobiliario y equipo requerido por el cliente. ➤ Transportar el mobiliario y equipo hasta el lugar de evento. ➤ Realizar el montaje de sillas, mesas y mantelería en el lugar del evento. ➤ Pulir los cubiertos, vasos y toda la cristalería a utilizarse en el evento. ➤ Montar la utilería (cubiertos, vasos, copas, etc.) en las mesas respectivas. ➤ Repartir los alimentos en forma ordenada de acuerdo al menú especificado por el Capitán de Meseros. ➤ Retirar la utilería sucia de las mesas. ➤ Esperar que los invitados se retiren para poder hacer el desmontaje. 	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.		
MESEROS		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		2/4		

PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desmontar las mesas, sillas y todo el equipo utilizado en el evento. ➤ Lavar y limpiar todos los utensilios empleados en el evento tales como: platos para postre, platos para comida, vasos, tenedores, cucharas, cuchillos, tasas para café, copas y otros utensilios. ➤ Secar los cuchillos, tenedores, chucharas y otros artículos que lo requieran. ➤ Guardar todos los utensilios de la bodega en forma ordenada.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

MESEROS

Referencia

Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10

N° de Pág.

Día

Mes

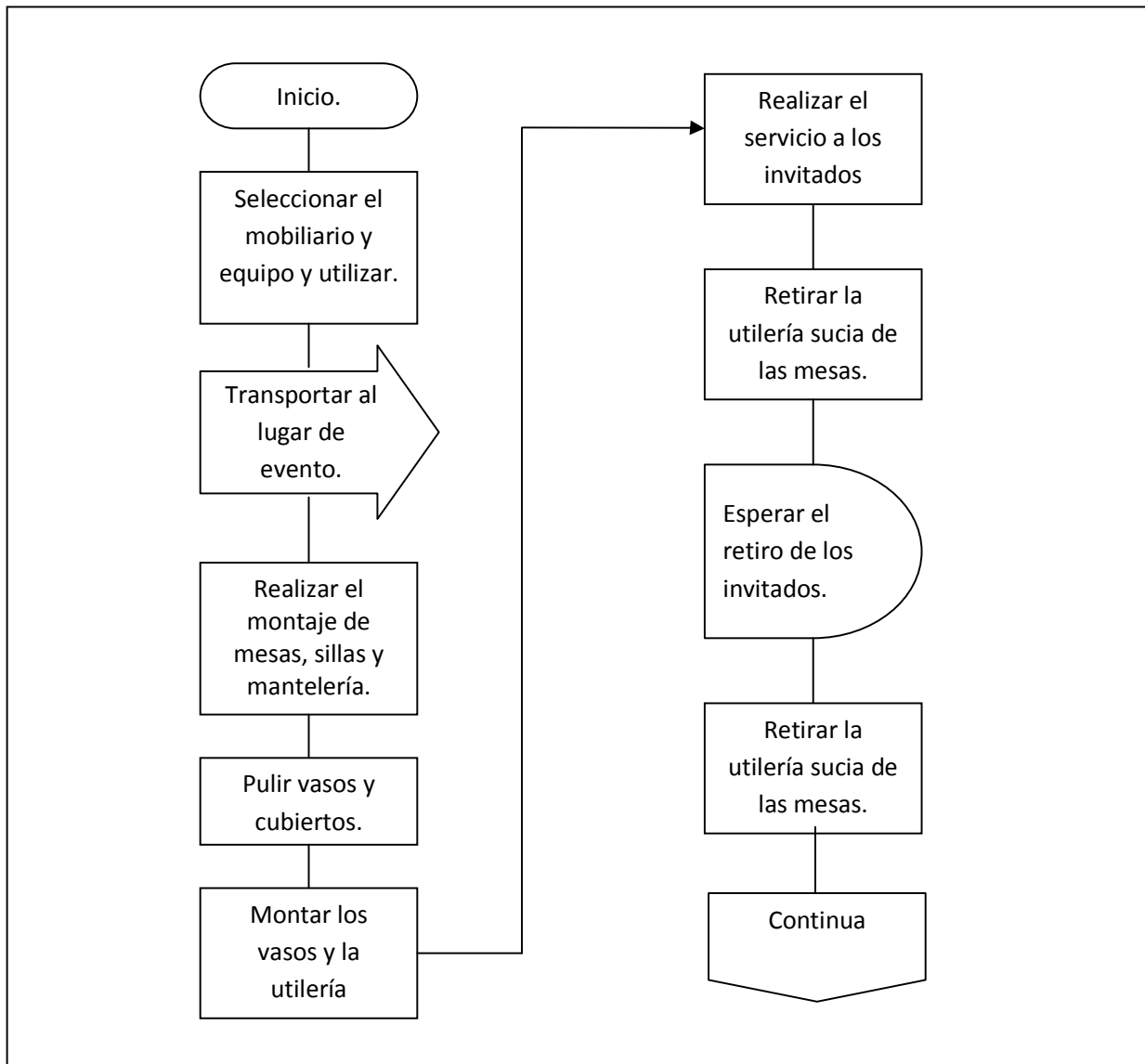
Año


09

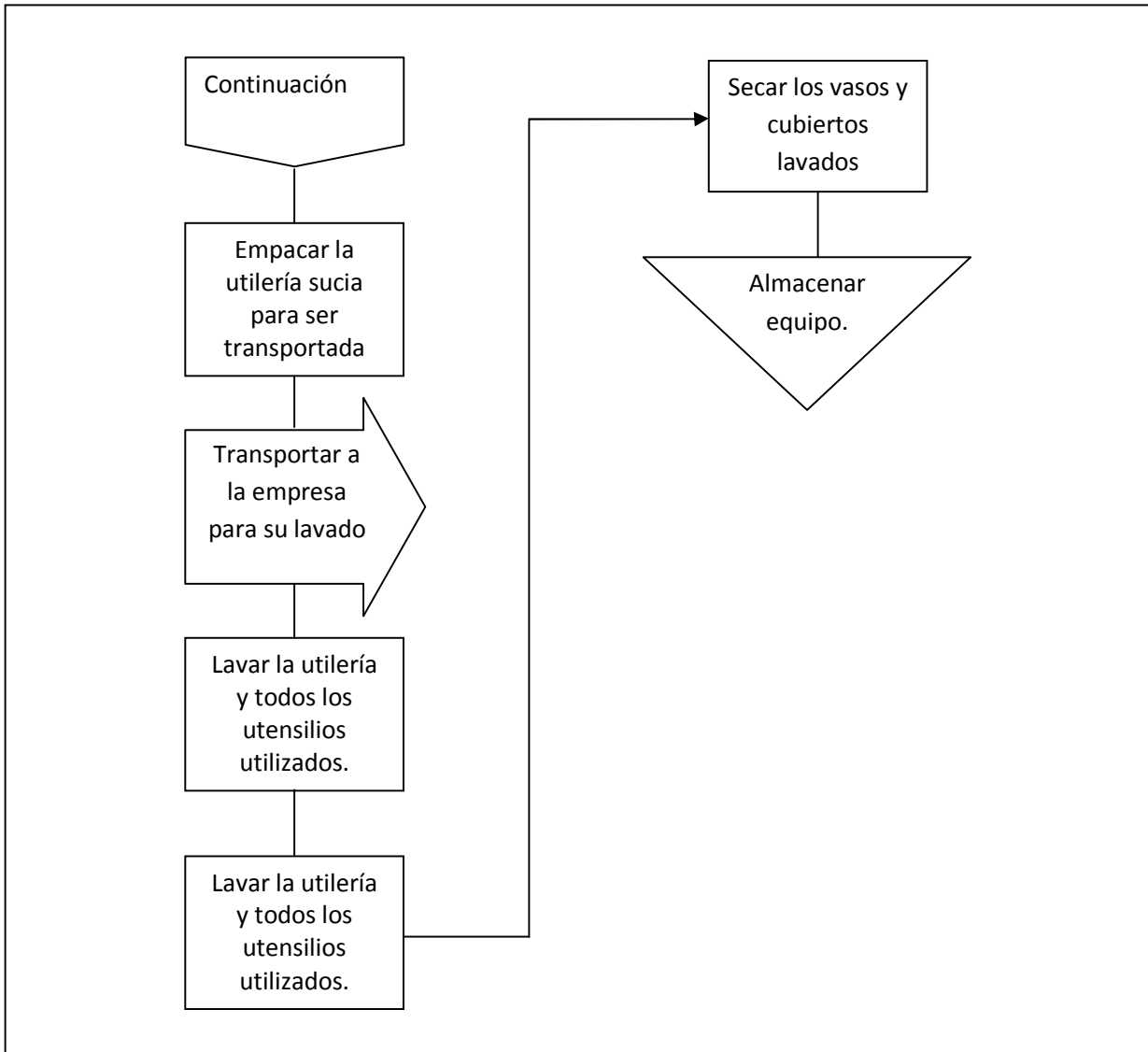
09


09

3/4



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	MONTAJE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.		
MESEROS		Referencia Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día 09	Mes 09	Año 09
				4/4



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	MANTENIMIENTO.		
VARIOS.		Referencia		
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		Nº de Pág.
		Día	Mes	Año
		09	09	09
		1/2		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
I. Nombre del elemento de la organización: Varios.
II. Relación de autoridad. Depende de: sub Gerente. Subordinados directos: Ninguno
III. Función General: Preparar el equipo de montaje que se necesitará para el evento, planchar y lavar toda la mantelería que necesita el Capitán de Meseros para realizar el montaje; según las especificaciones del cliente en el contrato.
PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir el informe del sub Gerente según la necesidad especificada por el cliente en el contrato. ➤ Seleccionar la mantelería a utilizarse en el evento. ➤ Planchar los forros, lazas, manteles y toda la mantelería que se utilizara en el evento. ➤ Entregar toda la mantelería al Capitán de Meseros. ➤ Recibir toda la mantelería utilizada en el evento. ➤ Lavar toda la mantelería que se utilizo en el evento. ➤ Planchar toda la mantelería que se lavo y que fue utilizada en el evento. ➤ Empacar y almacenar la mantelería planchada en la bodega de mantelería. ➤ Revisar las sillas y mesas utilizadas en el evento. ➤ Reparar las mesas que lo requieran. ➤ Almacenar las mesas y sillas en la bodega.

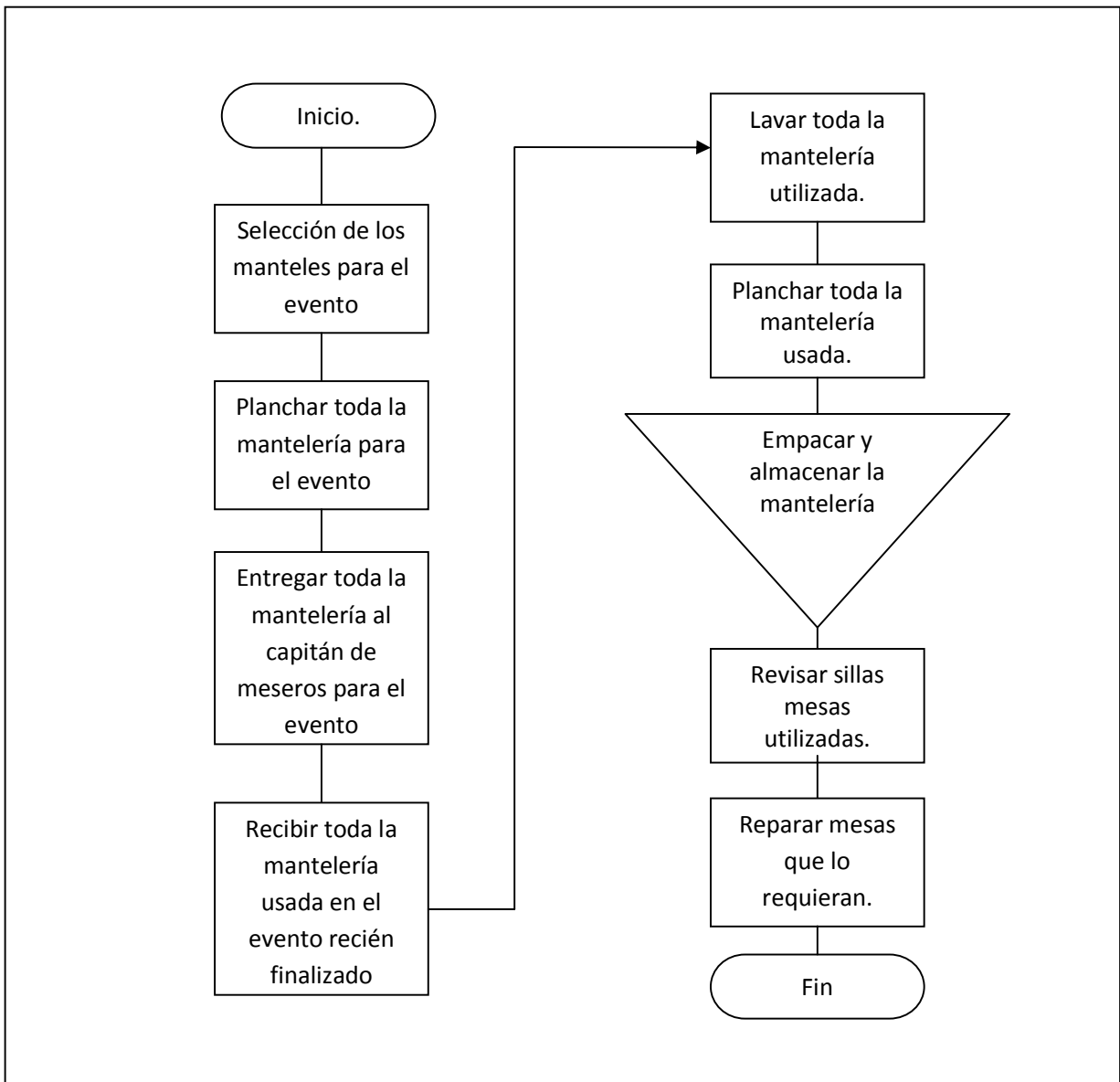


**MANUAL DE
PROCEDIMIENTO**

MANTENIMIENTO.

VARIOS.

Referencia			
Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10			Nº de Pág.
Día	Mes	Año	2/2
09	09	09	



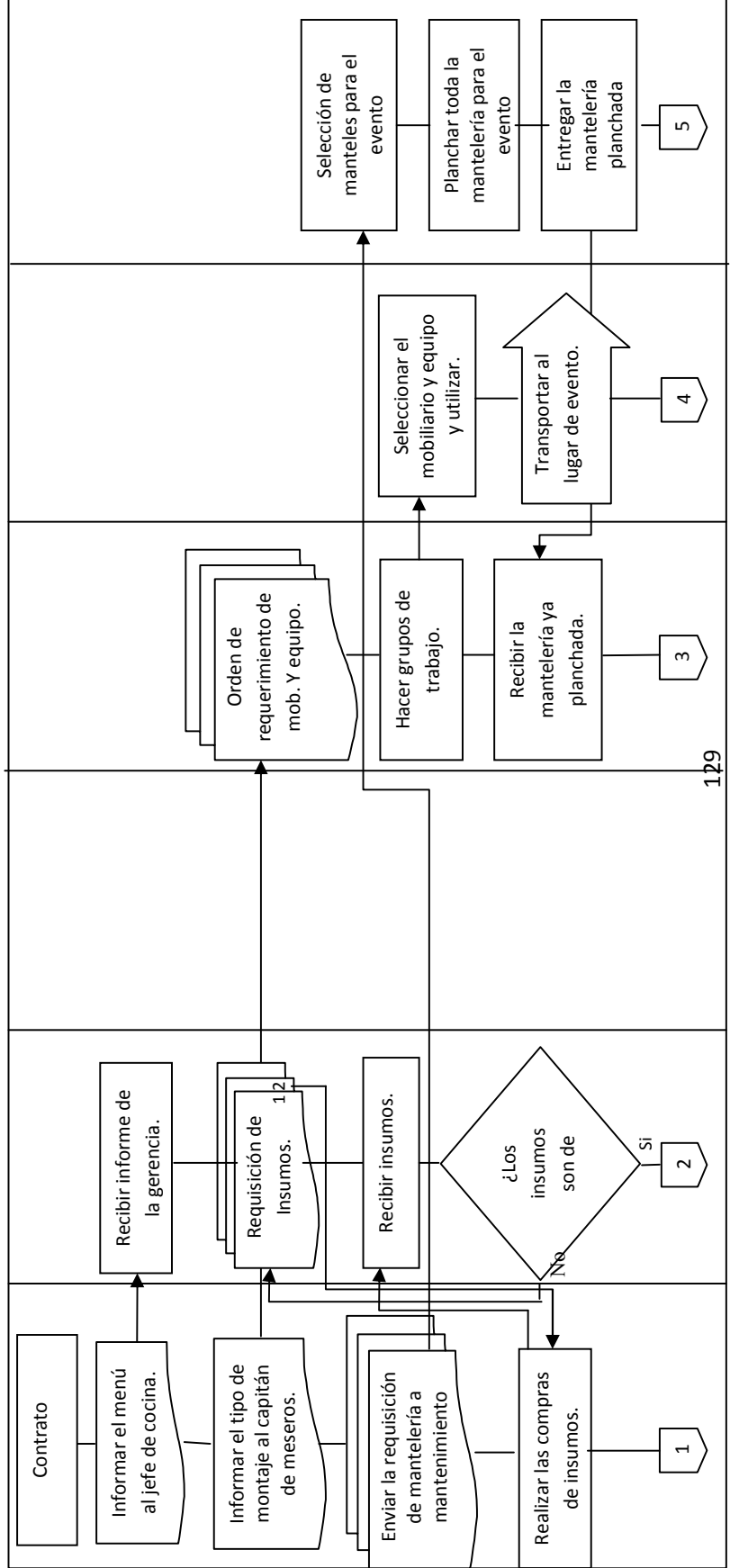


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

BANQUETES REGALO DE DIOS.

FLUJOGRAMA DE RELACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS.		Referencia
Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		N° de Pág.
Día	Mes	Año
09	09	09
		1/5

SUB GERENCIA	JEFE DE COCINA	COCINEROS	CAPITÁN DE MESEROS	MESEROS	MANTENIMIENTO
--------------	----------------	-----------	--------------------	---------	---------------



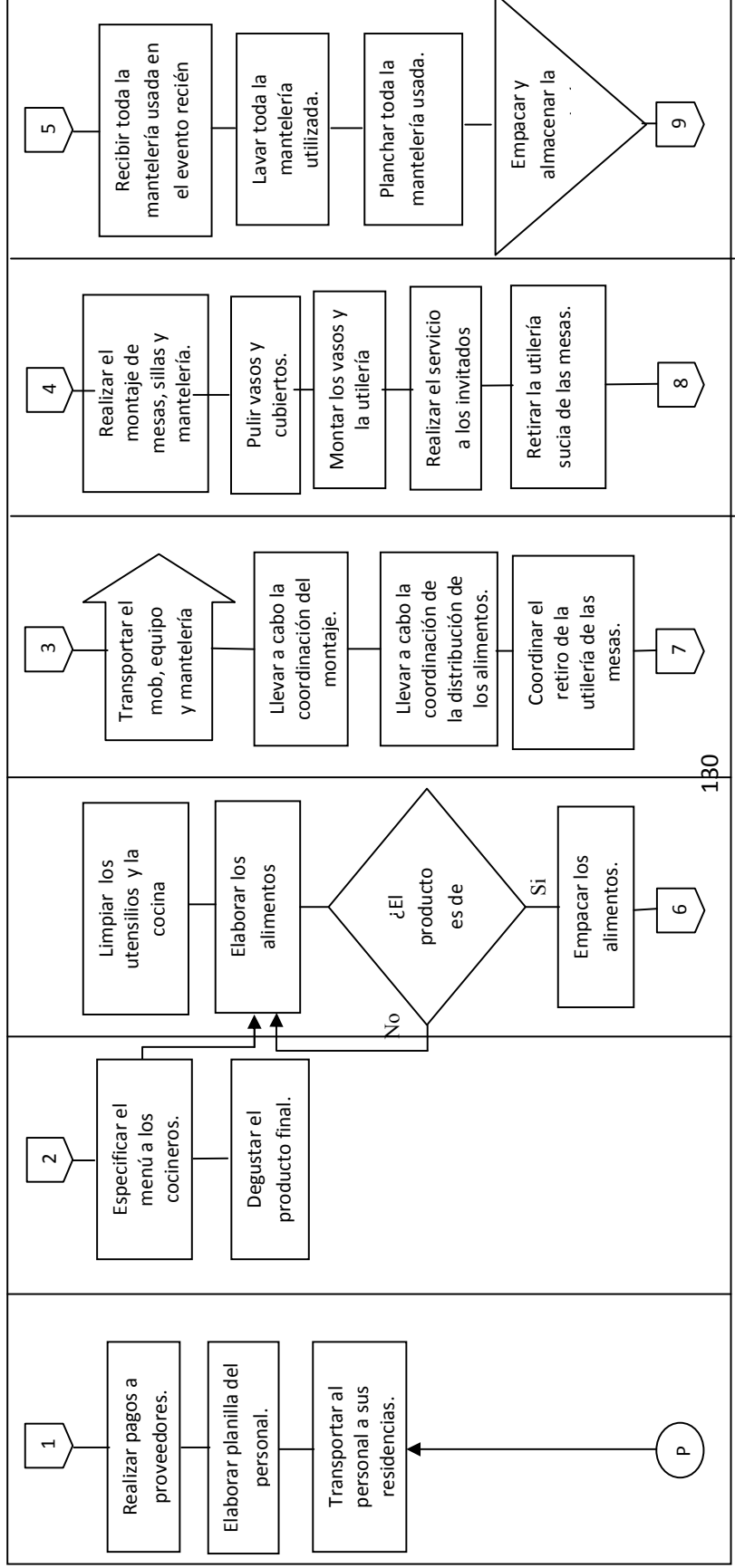


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

BANQUETES REGALO DE DIOS.

FLUJOGRAMA DE RELACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS.		Referencia	
Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		N° de Pág.	
Día	Mes	Año	
09	09	09	2/5

SUB GERENCIA	JEFE DE COCINA	COCINEROS	CAPITÁN DE MESEROS	MESEROS	MANTENIMIENTO
--------------	----------------	-----------	--------------------	---------	---------------



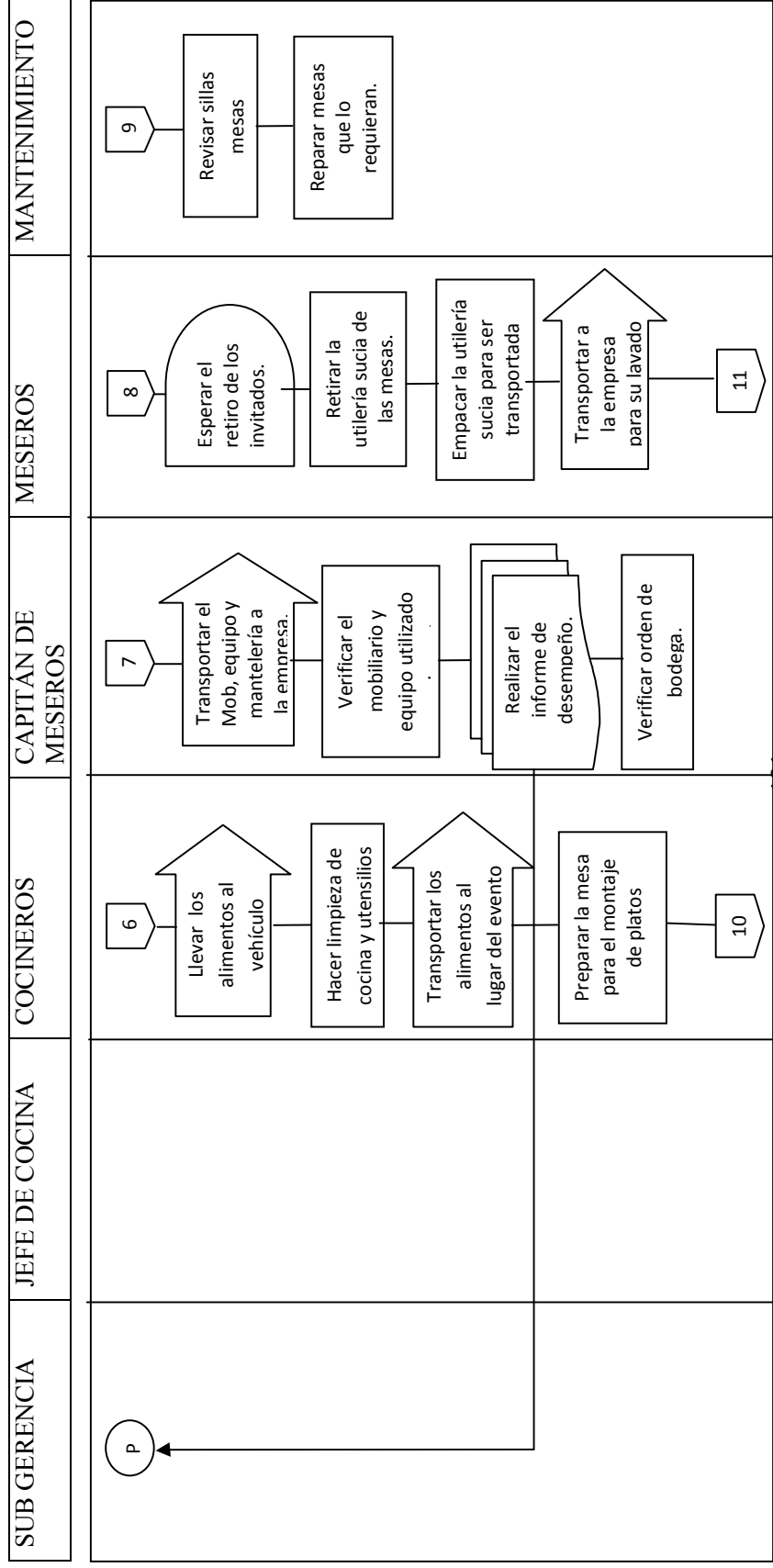


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

BANQUETES REGALO DE DIOS.

FLUJOGRAMA DE RELACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS.

Referencia			
Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10			
Día	Mes	Año	
09	09	09	
			N° de Pág.
			3/5





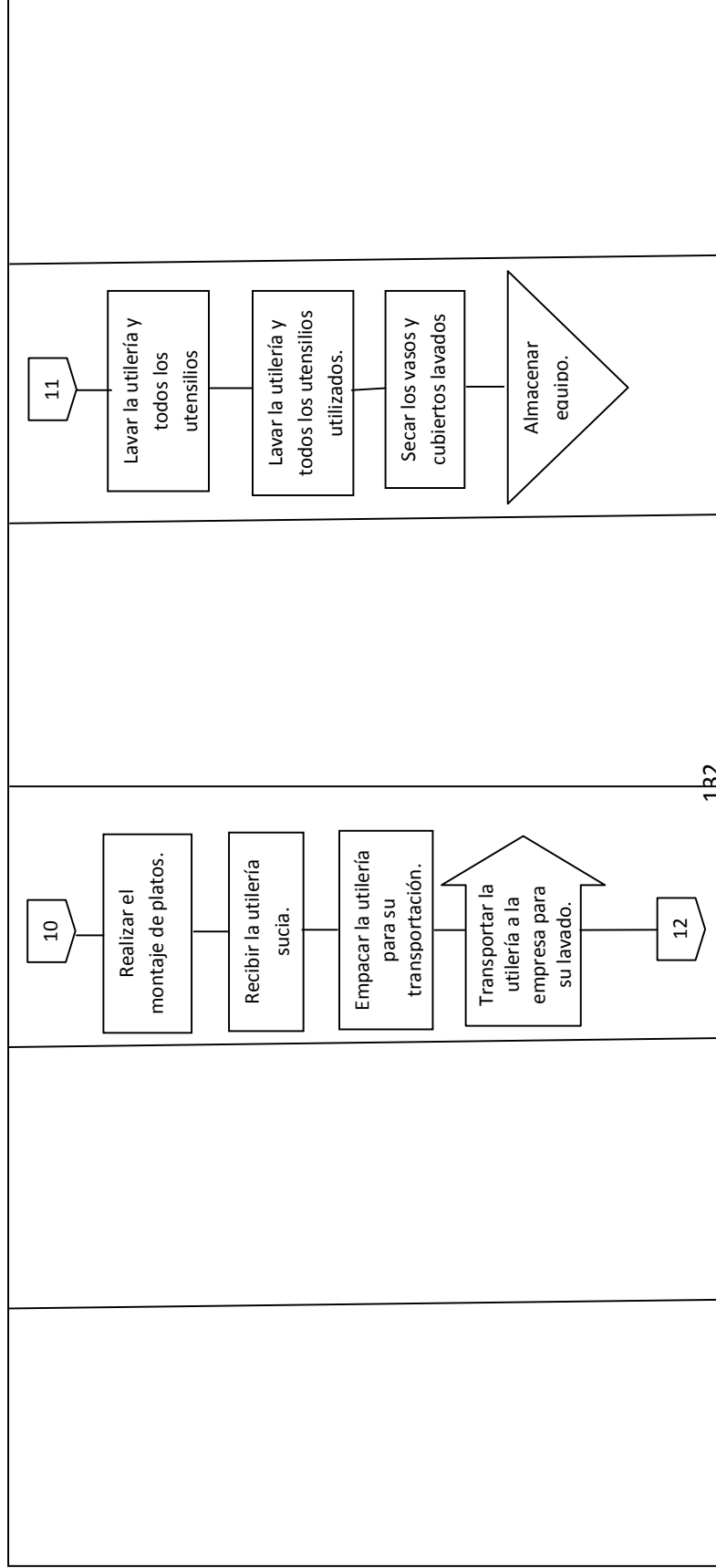
**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

BANQUETES REGALO DE DIOS.

**FLUJOGRAMA DE RELACIÓN ENTRE
DEPARTAMENTOS.**

Referencia		
Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10		
Día	Mes	Año
09	09	09
		N° de Pág.
		4/5

SUB GERENCIA	JEFE DE COCINA	COCINEROS	CAPITÁN DE MESEROS	MESEROS	MANTENIMIENTO
--------------	----------------	-----------	--------------------	---------	---------------





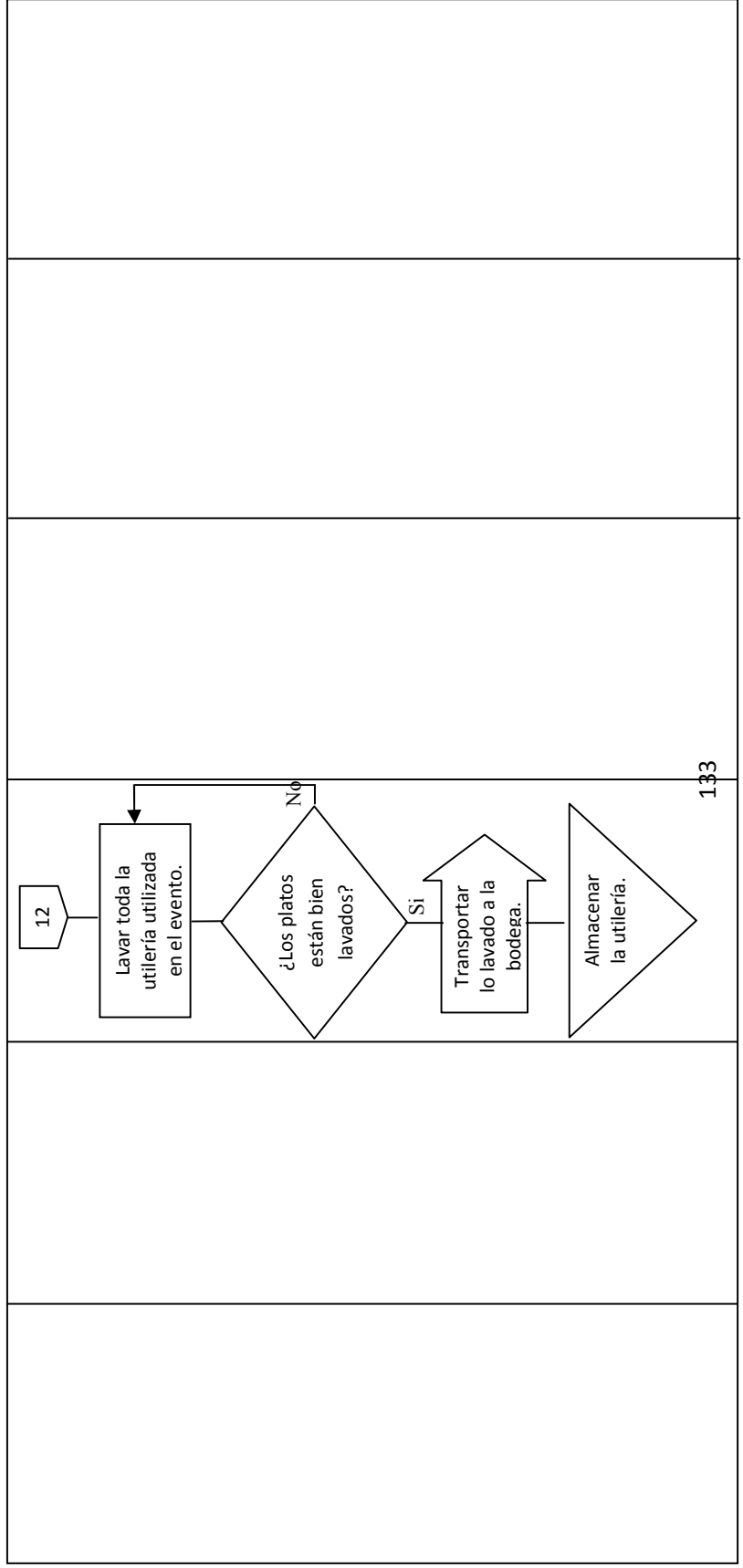
**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**


BANQUETES REGALO DE DIOS.

**FLUJOGRAMA DE RELACIÓN ENTRE
DEPARTAMENTOS.**

Referencia			
Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10			
Día	Mes	Año	Nº de Pág.
09	09	09	5/5

SUB GERENCIA	JEFE DE COCINA	COCINEROS	CAPITÁN DE MESEROS	MESEROS	MANTENIMIENTO
--------------	----------------	-----------	--------------------	---------	---------------



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	BANQUETES REGALO DE DIOS.			
ACTA DE PROCEDIMIENTOS.		Referencia			
		Vigencia: 09/09/09 A 09/09/10			Nº de Pág.
		Día	Mes	Año	1/1
		09	09	09	

ACTA DE PROCEDIMIENTOS.
<p>El presente Manual de Procedimientos se ha elaborado para obtener una mayor satisfacción de los clientes, mejorar el trabajo en equipo y mejorar la competitividad de la de Banquetes Regalo de Dios; es un esfuerzo más que se realiza para que nuestra empresa se fortalezca.</p> <p>Para la elaboración de este Manual de Procedimientos han participado personajes directamente involucrados con todos los procedimientos aquí expuestos, los meseros, capitán de meseros, cocineros y jefe de cocina, mantenimiento y todo el personal de Banquetes regalo de Dios.</p> <p>Los procedimientos contenidos en este Manual han sido revisados, verificados y comprobados por la administración general de Banquetes Regalo de Dios.</p> <p style="margin-top: 20px;">Elaborado por: _____ Revisado por: _____</p> <p style="margin-top: 20px; text-align: center;">Aprobado por: _____</p>

REGLAMENTO
REGLAMENTO

INTERNO.
INTERNO.

BANQUETES
BANQUETES

REGALO DE DIOS
REGALO DE DIOS



**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA,
“BANQUETES REGALO DE DIOS”**

- CAPITULO I: PROPÓSITO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL
REGLAMENTO INTERNO.
- CAPITULO II: CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.
- CAPITULO III: DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS
PATRONOS.
- CAPITULO IV: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS
TRABAJADORES.
- CAPITULO V: DE LA SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO
- CAPITULO VI: INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO DE HECHO SIN CAUSA
JUSTIFICADA.
- CAPITULO VII: DEL TRABAJO DE LOS APRENDICES
- CAPITULO VIII: DEL TRABAJO DE LAS MUJERES Y DE LOS MENORES.
- CAPITULO IX: SALARIOS, JORNADAS DE TRABAJO, DESCANSOS
SEMANALES, VACACIONES, ASUETOS Y AGUINALDOS.



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

“BANQUETES REGALO DE DIOS”

CONTENIDO.	PÁG.
INTRODUCCIÓN -----	i
CAPITULO I: PROPÓSITO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO -----	04
DISPOSICIONES GENERALES-----	04
CAPITULO II: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL -----	05
CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO-----	05
CAPITULO III: DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PATRONOS -----	07
SECCIÓN PRIMERA: OBLIGACIONES-----	07
SECCIÓN SEGUNDA: PROHIBICIONES-----	08
CAPITULO IV OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES -----	09
SECCIÓN PRIMERA: OBLIGACIONES-----	09
SECCIÓN SEGUNDA: PROHIBICIONES-----	10
CAPITULO V: SANCIONES DISCIPLINARIAS DEL REGLAMENTO ----	10
SANCIONES NO MONETARIAS -----	10
SANCIONES MONETARIAS-----	11
DE LA SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO-----	11
SECCIÓN PRIMERA: SECCIÓN DEL DESPIDO-----	14
CAPITULO VI: INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO DE HECHO SIN CAUSA JUSTIFICADA -----	14



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

“BANQUETES REGALO DE DIOS”

CONTENIDO.	PÁG.
CAPITULO VII: DEL TRABAJO DE LOS APRENDICES-----	15
CAPITULO VIII: DEL TRABAJO DE LAS MUJERES Y DE LOS MENORES-----	15
CAPITULO IX: SALARIOS, JORNADAS DE TRABAJO, DESCANSOS SEMANALES, LICENCIAS, ASUETOS Y AGUINALDOS-----	16
LUGAR, DÍA Y FORMA DE REMUNERACIÓN-----	17
DE LA JORNADA DE TRABAJO Y DE LA SEMANA LABORAL-----	18
ASISTENCIA EN EL TRABAJO-----	18
LICENCIAS O DÍAS DE DESCANSO-----	19
DE LA VACACIÓN ANUAL REMUNERADA-----	19
VIÁTICOS -----	20
AGUINALDO-----	21
PRESTACIONES POR ENFERMEDAD-----	22
PRESTACIONES POR MATERNIDAD -----	22
AYUDA EN CASO DE MUERTE DEL TRABAJADOR-----	23
SEGURIDAD E HIGIENE Y TRABAJO-----	23
RIESGOS PROFESIONALES-----	24
ACCIDENTES DE TRABAJO-----	24
DISPOSICIONES FINALES-----	25
ANEXOS-----	26



INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento Interno de la empresa “Banquetes Regalo de Dios” tiene por finalidad regular las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y, en general, las formas y condiciones de trabajo, higiene y seguridad de todas las personas que laboran como trabajadores dependientes de la empresa.

De esta forma se pretende regular las relaciones entre patrono y trabajadores. El cumplimiento de este Reglamento hará posible a la empresa, proporcionar y mantener Relaciones armónicas con cada trabajador y de éste con sus compañeros de labores, además se garantiza que el lugar de trabajo sea más seguro, reduciendo los accidentes de trabajo, asegurándose el bienestar para cada uno de los miembros de la empresa. En resumen el Reglamento Interno incluye:

La manera en que se debe establecer un contrato de trabajo, obligaciones y prohibiciones tanto para el patrono como para el empleado, las remuneraciones y sus distintos beneficios para los empleados, forma de garantizar la seguridad en el trabajo, entre otros.



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

“BANQUETES REGALO DE DIOS”

CAPITULO I: PROPÓSITO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO.

DISPOSICIONES GENERALES.

Art.1 PROPÓSITO

El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de Administración del Recurso Humano de la empresa, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su persona y establecer las normas que regulen las relaciones entre la Empresa y el personal sujeto al Código de Trabajo.

Art.2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La ejecución o cumplimiento de las actividades laborales en el centro de trabajo, estarán sujetas a las condiciones, normas y disposiciones del presente Reglamento, así como a las órdenes o instrucciones que Banquetes Regalo de Dios, señale o imparta al personal de trabajadores y de acuerdo a sus necesidades operativas.

En este Reglamento se utilizarán indistintamente los términos “ Empresa” para referirse a la Empresa Banquetes Regalo de Dios, y se usará la palabra “trabajadores” la cual incluirá a empleados y trabajadores en general.

El término ‘Reglamento’ se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa, contenido en este instrumento.

El uso de los términos en masculino incluirán el femenino, el uso de tiempo singular incluirá plural y viceversa. El presente Reglamento se aplicará obligatoriamente para todo el personal de la empresa que este sujeto al Código del Trabajo.



Art.3.- SUJECCIÓN:

Tanto la empresa como sus trabajadores que dan sujetos a estricto cumplimiento de las Disposiciones del presente Reglamento y a las normas del Código del Trabajo las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre la empresa y los trabajadores.

Se presume su conocimiento, y por tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado y no será excusa para ningún trabajador. Para el efecto se exhibirá permanentemente un ejemplar de este Reglamento, una vez aprobado.

El personal de trabajadores del centro laboral está conformado por Cocineros; sean éstos Profesionales o Auxiliares, y meseros con calidad de estables y de contratación temporal, según las necesidades de la empresa.

CAPITULO II: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.

Art.4 Toda persona que desea ingresar ala empresa en calidad al puesto de gerente deberá tener conocimiento de Administración de Negocios o ser Lic. En Administración de Empresas.

Art.5 La empresa contratar meseros por lo menos con un nivel académico de 9 grado como mínimo.

Art.6 La empresa contratar meseros un alto nivel de educación y preparación emocional al servicio del cliente.

Art.7 La empresa contratara cocineros con un nivel de conocimiento en el área de cocina como técnicos en cocina, cocineros profesionales y personal con una gran experiencia certificado.



Art. 8 Toda persona que desee ingresar a laborar en la empresa debe ser Salvadoreño por nacimiento o por naturalización. Los Salvadoreños podrán ser contratados según las limitaciones establecidas por la ley; la edad mínima de admisión de la empresa es de 18 años. Los empleados que sean menores de edad deberán presentar un permiso por escrito a la empresa de sus padres y/o su responsable para que este pueda ser contratado.

Art 9 No se contratara a menores de edad que no posean un permiso por escrito de su responsable legalmente.

Art.10 Todo empleado que desee ingresar a la empresa deberá poseer su contrato escrito de trabajo, el cual lo proporcionara la empresa. El contrato escrito contendrá:

1. Nombre, apellido, sexo, edad, estado civil, profesión u oficio, domicilio, residencia y nacionalidad de cada contratante;
2. Numero lugar y fecha del documento único de identidad del contratante u otro documento que compruebe la identidad del mismo.
3. Cargo y salario del nuevo empleado.
4. El plazo del contrato o la expresión de ser por tiempo indefinido; en el primer caso deberá hacerse constar la circunstancia o acontecimiento que motivan el contrato a plazo;
5. La fecha en que se iniciará el trabajo. Cuando la prestación de los servicios haya precedido al otorgamiento por escrito del contrato, se hará constar la fecha en que el trabajador inició la prestación de servicios;
6. El lugar o lugares en que habrá de prestarse los servicios y en que deberá habitar el trabajador, si el patrono se obliga a proporcionarle alojamiento.
7. El horario de trabajo;
8. Forma, período y lugar de pago;
9. La cantidad, calidad y estado de las herramientas y materiales proporcionados por el patrono;



10. Nombre y apellido de las personas que dependen económicamente del trabajador.

11 Las demás estipulaciones en que convengan las partes;

12 Lugar y fecha de la celebración del contrato;

13 Firma de los contratantes; cuando no supieren o no pudieren firmar, Se hará mención de esta circunstancia se estampara la impresión digital del pulgar de la mano derecha y a falta de éste, la de cualquiera y firmará otro a su ruego.

Art 11 El contrato individual de trabajo tendrá un periodo de vigencia de un año. Al finalizar; este se renovara si la empresa lo considera necesario. En cualquier cargo de la empresa.

Art. 12 En los casos de suspensión de contrato o cualquier otra causa semejante, los patronos podrán contratar interinos para llenar las vacantes que ocurran, y éstos adquirirán todos los derechos de los trabajadores permanentes, excepto el de inamovilidad en el cargo.

CAPITULO III

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PATRONOS.

SECCIÓN PRIMERA: OBLIGACIONES.

Art. 13 Son obligaciones de los patronos:

1º) Pagar al trabajador su salario según lo estipulado en su contrato

2º) Proporcionar al trabajador los materiales necesarios para el trabajo así como las herramientas y útiles adecuados para el desempeño de las labores.

3º) Guardar la debida consideración a los trabajadores, absteniéndose de maltratarlos de obra o de palabra.

4º) Conceder licencia al trabajador para cumplir las obligaciones familiares que racionalmente reclaman su presencia; como en los casos de muerte o enfermedad grave de su conyugue y lo mismo cuando se trate de personas que dependen únicamente de él.



- 5º) Proporcionar al trabajador los viáticos necesarios para trasladarse a un lugar distinto que el de su residencia.
- 6º) Coordinar los trabajos de cocina y supervisar el grado de higiene con que se están laborando.
- 7º) Designar tareas y responsabilidad, poder al Gerente y Capitán de Meseros para tomar decisiones al momento del evento. Para poder realizar una buena tarea.
- 8º) Servir de vínculo de comunicación entre los clientes y personal.
- 9º) Solicitar a las distintas unidades resultados después de cada evento.
- 10º) Firmar los resultados presentados por el Gerente y Capitán.
- 11º) Cumplir y hacer cumplir el presente Reglamento Interno.

SECCIÓN SEGUNDA

PROHIBICIONES

Art.14 Se prohíbe a los patronos:

- 1º) Influir en los trabajadores sobre sus convicciones políticas, religiosas o en lo que respecta a su derecho de asociación profesional.
- 2º) Exigir a sus trabajadores que compren artículos de cualquier clase a determinadas personas o condiciones.
- 3º) Retener las herramientas u objetos que pertenezcan a sus trabajadores para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones de estos; o para hacerse pago a título de indemnización por los daños y perjuicios que les hubieren ocasionado o por cualquier otra causa;



- 4º) Dirigir los trabajos en estado de embriagues, bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes o en cualquier otra condición anormal análoga.
- 5º) Pagar el salario con fichas, vales, pagares o cupones o cualesquiera otros símbolos que no sean moneda de curso legal.
- 6º) Hacer distinción o exclusión basadas en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión, política, ascendencia nacional y origen social, salvo las excepciones previstas por la ley con fines de protección de las personas del trabajador.

CAPITULO IV: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

SECCIÓN PRIMERA: OBLIGACIONES.

Art.15 Son obligaciones de los trabajadores:

- 1º) Desempeñar el trabajo para el que fue contratado y obedecer las instrucciones que reciban del patrono o jefe inmediato.
- 2º) Guardar los secretos de la empresa de los cuales tuviera conocimiento por razón de su cargo.
- 3º) Conservar en buen estado los instrumentos, maquinaria y herramientas propiedad de la empresa.
- 4º) Someterse a examen medico cuando fueren requeridos por el patrono o por las autoridades administrativas con el objeto de comprobar su estado de salud.
- 5º) Cumplir con el correspondiente Reglamento Interno de Trabajo.
- 6º) Portar su respectivo uniforme debidamente lavado y planchado.
- 7º) El cabello para los hombres debe ser recortado y a la altura de una buena presentación; las mujeres deben poseer siempre su cabello recogido.

Art. 16 Una vez que el personal inicia sus labores no podrán abandonarlas sin previo aviso accediendo a este por causa justificada; informándosele al jefe superior de la unidad.



Art. 17 Las relaciones con el cliente deben ser por igual y no deben existir prioridades.

Art.18 Durante el servicio la relación con los compañeros tiene que ser respetuosa ante los clientes y ante los mismos compañeros de trabajo.

Art. 19 Queda estrictamente prohibido el uso de celular durante el servicio.

SECCIÓN SEGUNDA

PROHIBICIONES.

Art.20 Se prohíbe a los trabajadores:

- 1º) Abandonar las labores durante la jornada de trabajo sin causa justificada o licencia del patrono o jefes inmediatos.
- 2º) Emplear la maquinaria o herramientas suministradas por el patrono para objeto distinto de aquel al que están normalmente destinados o en beneficios de personas distintas del patrono.
- 3º) Portar armas de cualquier clase durante el desempeño de las labores.
- 4º) Fumar o tomar bebidas alcohólicas en horas laborales.

CAPITULO V

SANCIONES DISCIPLINARIAS DEL REGLAMENTO.

Art.21 **SANCIONES NO MONETARIAS:**

Sanciones Verbales:

1. Por faltar al trabajo sin causa justificada.
2. Por no realizar adecuadamente su trabajo.
3. Por faltar el respeto a su compañero o superior frente a clientes, amistades o Compañeros.



Sanción Escrita:

Por faltar nuevamente y de manera recurrente al trabajo; parcial o totalmente en el día; esta sanción ira firmada por el empleado, con la fecha correspondiente y se le advertirá al empleado de las posibles consecuencias.

SANCIONES MONETARIAS:

Descuentos de sus salarios.

Por faltar un día entero de trabajo sin causa justificad; descuento total del día.

DE LA SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

Art. 22 El contrato de trabajo se suspende por las siguientes razones:

- 1º) Por falta de materia prima para llevar a cabo la actividad a la que se dedica la empresa.
- 2º) por mutuo consentimiento de las partes.
- 3º) Por la falta de fondos que aseguren la ejecución normal de las actividades de la empresa.

Art.23 Causas de terminación de contrato sin responsabilidad para el patrono

- 1º) Por presentar documentación falsa por parte del trabajador al patrono con la intención de ser contratado. Esta causa dejara de tener efectos después de treinta días de prestar sus servicios el trabajador.
- 2º) Por revelar el trabajador secreto de la empresa o aprovecharse de ellos; o por divulgar asunto administrativos de la empresa que pudieran afectarla.
- 3º) Por actos graves de inmoralidad cometidos por el trabajador dentro de la empresa, o cuando se encontrara en el desempeño de sus labores;
- 4º) Por falta de respeto al patrono o jefe de la empresa dentro o fuera de ella durante el desempeño de sus labores y sin provocación por parte del patrono o jefe.



Esto también se aplica si el trabajador irrespeta al conyugue del patrono o familiar directo del mismo.

- 5º) Por faltar el trabajador a sus labores sin el permiso del patrono o sin causa justificada, durante dos días laborales completos y consecutivos; o durante tres días laborales no consecutivos en un mismo mes calendario, entendiéndose por tales en este último caso no solo los días completos sino aun los medios días.
- 6º) Por no presentarse el trabajador, sin causa justificada, a desempeñar sus labores en la fecha convenida para iniciarlas; o por no presentarse a reanudarlas, sin justa causa dentro de los tres días siguientes a la fecha acordada para iniciar labores.
- 7º) Por desobedecer el trabajador al patrono o a sus representantes en forma manifiesta, sin motivo justo y siempre que se trate de asunto relacionado con el desempeño de sus labores.
- 8º) Por ingerir el trabajador bebidas embriagantes o hacer uso de narcótico o drogas y enervantes en el lugar de trabajo o por presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado de ebriedad o bajo la influencia de un narcótico o droga.
- 9º) Por apropiación o hurto de materiales, insumos o equipos de trabajo propiedad de la empresa.

Art. 24 El patrono no podrá dar por terminado el contrato por negligencia o por ineficiencia del trabajador, cuando estas se deban a motivos de enfermedad o traslado del mismo a un puesto de mayor responsabilidad. En este segundo caso deberá reinstalarse al trabajador en su puesto anterior, salvo que ya hubieren transcurrido tres meses desde la fecha del ascenso dentro de este plazo el trabajador que se considere ineficiente en su nuevo cargo podrá pedir que se le reinstale en el puesto que ocupaba antes y la empresa deberá acceder a lo solicitado.

Art.25 El trabajador deberá pagar al patrono el importe de los daños y perjuicios que le cause por todo el incumplimiento del contrato de trabajo.



Art.26 Causales de terminación con responsabilidad por el patrono o empresa el trabajador tendrá derecho a dar por finalizado el contrato de trabajo con responsabilidad para el patrono por las siguientes causas:

- 1º) Cuando sin mediar justa causa el patrono reduzca el salario al trabajador o lo traslade a un puesto menor de categoría o lo destine al desempeño de un trabajo de naturaleza distinta a la del convenido en el contrato. Estas causas dejaran de tener efecto después de treinta días de ocurrida la reducción o traslado o destinación de dichos.
- 2º) Por cometer el patrono en el lugar de trabajo, en contra del trabajador o del grupo de trabajadores en que este labore y del cual forme parte o en contra del todo el personal de la empresa, actos que lesionen gravemente su dignidad, sentimientos o principios morales.
- 3º) Por mal trato de obra o de palabra por parte del patrono o jefe de la empresa en contra del trabajador o en contra de su conyugue ascendiente, descendiente o hermanos siempre que el patrono o jefes conocieren el vinculo familiar.
- 4º) Por grave peligro para la vida o salud del trabajador, debido a falta de condiciones higiénicas en el lugar de trabajo, o en la vivienda proporcionada por el patrono conforme al contrato de trabajo, y en general, por incumplimiento del patrono, de las medidas preventiva o profiláctica prescritas por la ley o por disposición administrativa de autoridad competente,

En todos estos casos el trabajador tendrá derecho a que se le indemnice como si hubiere sido despedido.

Art.27 Causales de terminación por mutuo consentimiento o por renuncia el contrato de trabajo terminara por mutuo consentimiento de las partes, o por la renuncia del trabajador siempre que conste por escrito. La renuncia produce sus efectos sin necesidad de aceptación del patrono. Si la terminación del contrato fuere por mutuo consentimiento no habrá responsabilidad de las partes.



SECCIÓN PRIMERA

SECCIÓN DEL DESPIDO.

Art.28 El contrato de trabajo terminara por despido de hecho, salvo los casos que resulten exceptuados por este código de trabajo. El despido que fuere comunicado al trabajador por persona distinta del patrono o de sus representantes patronales, no produce el efecto de dar por terminado el contrato de trabajo salvo que dicha comunicación fuese por escrito y firmada por el patrono o alguno de dichos representantes se presume legalmente que todo despido de hecho es sin justa causa así mismo se presume la existencia del despido, cuando al trabajador no le fuere permitido el ingreso al centro de trabajo dentro del horario correspondiente.

Art 29 Son causas justificadas de despido únicamente las determinadas por la ley y el presente Reglamento. El trabajador que fuere despedido de hecho sin causa justificada, tendrá derecho a que el patrono lo indemnice en la cuantía o forma que el código de trabajo establece.

CAPITULO VI

INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO DE HECHO SIN CAUSA JUSTIFICADA

Art. 30 Cuando el contrato sea a plazo y el trabajador fuere despedido sin causa justificada antes de su vencimiento, tendrá derecho a que se le indemnice con una cantidad equivalente al salario básico que hubiere devengado en el tiempo que faltare para que venza el plazo pero en ningún caso la indemnización podrá exceder de la que le correspondería si hubiere sido contratado por tiempo indefinido.



CAPITULO VII

DEL TRABAJO DE LOS APRENDICES.

Art.31 Son obligaciones del patrono para con sus aprendices:

- a) Pagarles la retribución estipulada en el contrato.
- b) Pagarles la retribución y proporcionarles la enseñanza y adiestramiento en el oficio.
- c) Guardarles la debida consideración absteniéndose de maltratarles de obras y de palabras, todas las normas estipuladas por las leyes y sus respectivos contratos.

Art.32 Son obligaciones de los aprendices:

- a) Respetar al patrono ascendente y descendente.
- b) Obedecer las órdenes e instrucciones que reciban del patrono en el desempeño de sus funciones.

Art.33 Los aprendices no podrán ser ocupados en labores incompatibles con su desarrollo físico.

Art.34 En ningún caso el patrono o el aprendiz incurrirán en responsabilidad por la terminación del contrato de aprendizaje.

CAPITULO VIII

DEL TRABAJO DE LAS MUJERES Y DE LOS MENORES

Art. 35 El trabajo de los menores de dieciocho años debe ser especialmente adecuado a su edad, estado físico y desarrollo.

Art. 36 Los menores de edad no podrán permanecer en el área de cocina sin la dirección directa de un adulto.

Art. 37 En el caso de que se ofrezca el servicio bar o algún servicio que requiera de bebidas alcohólicas quedara estrictamente prohibido que los menores tengan contacto directo con esta área, insumo e información de esta índole.



Art. 38 Se prohíbe a los patronos destinar a mujeres embarazadas en trabajos que requieran esfuerzos físicos incompatibles con su estado. Se presume que cualquier trabajo que requiera un esfuerzo físico considerable, es incompatible con el estado de gravidez después del cuarto mes de embarazo.

Art. 39 Las mujeres embarazadas podrán abandonar el trabajo sin previo aviso si su estado así lo requiriere.

CAPITULO IX

SALARIOS, JORNADAS DE TRABAJO, DESCANSOS SEMANALES, LICENCIAS, ASUETOS Y AGUINALDOS.

Art.40 El lugar de pago será en la oficina de la empresa por lo tanto también de acuerdo a la temporada de algunos meses de los eventos será en banco Scotiabank y será realizado por un cheque equivalente al evento trabajado para el caso de los meseros según se estipula; el subgerente será de forma mensual mas la comisión estipulada en Banquetes Regalo de Dios y del día de pago será después que finalice el evento de acuerdo según hora de finalización del evento.

Art.41 La remuneración será en efectivo de acuerdo al equivalente correspondiente de acuerdo al cargo que este posea.

Art.42 Salario es la retribución de dinero que el patrono esta obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud de un contrato de trabajo. Dicho salario debe pagarse en moneda de curso legal y no será menor al mínimo estipulado por la ley.

Art 43 El trabajador en calidad de mesero su salario será de acuerdo al horario de entrada y salida además de la eficiencia y destrezas del servicio que sirva, así como también el grado de educación y amabilidad al servir la mesa.



LUGAR, DÍA Y FORMA DE REMUNERACIÓN

Art.44 Las principales formas de retribución serán:

A destajo, por ajuste o precio alzado: cuando se pacta el salario en forma global, habida cuenta de la obra que ha de realizarse, sin consideración especial al tiempo que se emplee para ejecutarla y sin que las labores se sometan a jornadas u horarios. En este caso se considera trabajo a destajo el cargo de los meseros que son contratados para eventos específicos.

Art.45 El pago del salario debe ser íntegro, oportuno y personal y debe pagarse en el lugar convenido en el contrato de trabajo dentro de la empresa o en el banco estipulado.

Art.46 El pago del salario debe realizarse dentro de los dos días siguientes al evento, para el caso de los meseros de la entrega o recuento respectivo.

Art 47 Cuando el trabajador necesite cierta cantidad de dinero por adelantado deberá justificar el motivo y hará una nota por escrito dirigido al propietario o en cargo de pago lo que necesita de dinero,

Art. 48 El salario no se puede compensar con artículos promocionales y/o productos de la empresa. Solo se podrá retener hasta en un veinte por ciento para cubrir en conjunto obligaciones alimenticias, cotización al seguro social e impuestos.

Art. 49 El salario mínimo es inembargable, excepto por cuota alimenticia. En lo que exceda del salario mínimo, la remuneración se podrá embargar hasta en un veinte por ciento.

Art. 50 El salario deberá pagarse al propio trabajador pero si este no pudiere concurrir a recibirlo, el pago deberá hacerse a su conyugue o compañero de vida, o a alguno de sus ascendientes o descendientes, previamente autorizado.

Art. 51 Todo patrono esta obligado a llevar planillas o recibos de pago en el que conste según el salario ordinario o extraordinario devengado por cada trabajador y las horas en jornadas diurnas o nocturnas y los días hábiles de asueto y de descanso en que laboren. También constaran los salarios que en forma de comisión se hayan devengado y toda clase de cantidades pagadas dichos documentos deberán ser firmados por el trabajador.



Art.52 Es obligación del patrono asegurar el trabajo mínimo por jornada de trabajo.

Art 53 El trabajador cuando no este de acuerdo con la cantidad de pago realizada por el encargado de pago deberá de realizar una nota por escrita dirigida al propietario o encargado de pago donde muestre su descontento por el pago realizado del evento y esta nota será los primeros hábiles días después de la realización del evento con la finalidad de ser llegar a un acuerdo.

DE LA JORNADA DE TRABAJO Y DE LA SEMANA LABORAL

ASISTENCIA EN EL TRABAJO.

Art.54 Para el control de asistencia, los empleados están obligados a cumplir con su jornada laboral, el capitán del evento llevara el control de entrada y salida del evento y de cada uno de los meseros, siempre por las circunstancias especiales que así se exija, tendrá derecho a una licencia con goce de sueldo equivalente al tiempo que haya laborado en horas extraordinarias.

Art. 55 Las horas de trabajo estarán comprendidas entre las ocho de la mañana hasta la finalización de la tarea a desempeñar.

El tiempo en que el trabajador este a disposición del patrono se indicaran las pausas indispensables para comer descansar o satisfacer otras necesidades fisiológicas dentro de la jornada de trabajo.

Art. 56 Todo trabajo extra después del evento o de la jornada normal de trabajo será remunerado por un recargo consistente en el ciento por ciento del salario básico por hora hasta el límite legal, salvo que se labore por casos especiales como incendios terremotos y otros.



LICENCIAS O DÍAS DE DESCANSO

Art. 57 Todo trabajador tiene derecho a un día de descanso semanal remunerado y el que no complete su semana laboral sin causa justificada no tendrá derecho a la remuneración establecida. (Este artículo es aplicable al tipo de empleado cuya jornada laboral es fija independientemente si existen o no eventos; tales como el administrador y cocinero).

Art. 58 Los trabajadores cuyo horario de trabajo está estipulado tendrán derecho a un día de descanso semanal (administrador día Lunes, y el cocinero día miércoles o en caso de elaborar esos días le corresponderá un día que no exista evento).

Art. 59 Los trabajadores que no estén sujetos al horario de la empresa tendrán derecho a la remuneración del día de descanso si laboran seis días de la semana y la jornada ordinaria cada uno de ellos. No se perderá la remuneración del día de descanso cuando por causa justa falten a su trabajo.

Art. 60 Los trabajadores en calidad de meseros no tendrán derecho a días de asueto y remuneraciones a horas extras; debido a que el tipo de trabajo es a Destajo por lo que es por evento y de eso depende el salario que devenga.

Art. 61 Los trabajadores que trabajen el día señalado para su descanso tendrán derecho al salario básico correspondiente de ese día más una remuneración del 50% como mínimo; Mas un día de descanso compensatorio remunerado concedido en la misma semana o en la siguiente semana. (Para el caso del personal a tiempo completo).

DE LA VACACIÓN ANUAL REMUNERADA

Art. 62 Después de un año continuo en la empresa todo trabajador tendrá derecho a 15 días de vacación remunerados con el salario ordinario de dicho lapso más un 30% del mismo. (En este artículo solo entra en gerente y cocineros ya que son personas que se mantienen todos los días en la empresa) todo trabajador para tener derecho a vacaciones deberá trabajar un mínimo de 200 días en el año.



Art. 63 El patrono debe de señalar la época en que el trabajador ha de gozar sus vacaciones con al menos 30 días de anticipación. (Su aplicación para personas que son estables ala empresa como el gerente y cocineros).

VIÁTICOS.

Art. 64 El patrono deberá otorgar los gastos por viáticos o de trasporte al trabajador que sea enviado a otro lugar a solventar una necesidad de parte de la empresa si así se requiere.

Art. 65 Para calcular la remuneración que el trabajador debe de recibir en concepto de vacaciones se tomara en cuenta el salario básico que resulte de dividir los salarios ordinarios que el trabajador haga devengado durante los 6 meses anteriores ala fecha en que deba de gozar de ellas entre el número de días laborales comprendidos en dicho periodo (aplicado para el gerente y cocineros de la empresa).

Art. 66 La remuneración en concepto de vacaciones debe de pagarse antes que el trabajador comience a gozarlas. Y cubrirá todos los días que quedare comprendidos entre la fecha en que se va de vacaciones y aquellas en que deba de volver al trabajo (estas son aplicables al gerente, cocineros por la estabilidad en la empresa mientras la duración del contrato).

Art 67 Cuando se declare terminado un contrato de trabajo con responsabilidad para el patrono o cuando el trabajador fuere despedido de hecho sin causa legal tendrá derecho a que se le pague la remuneración de los días que, de manera proporcional al tiempo trabajado le correspondan en concepto de vacaciones pero si ya hubiese terminado el año continuo de servicio aunque el contrato terminare sin responsabilidad para el patrono este deberá pagar al trabajador la retribución a la que tiene derecho.(para mayor legalidad al gerente y los cocineros mientras dure el contrato de los antes mencionados).

Art. 68 Los trabajadores en calidad de meseros no tendrán derecho a vacaciones remuneradas; debido a que el tipo de trabajo es a destajó por lo que es por evento y de eso depende el salario que devenga.



AGUINALDO.

Art. 69 Todo patrono esta obligado a dar a sus trabajadores el pago completo de la prima en concepto de aguinaldo cuando el trabajador tuviere un año o más de estar a sus servicios.

Art.70 Los trabajadores que al día doce de diciembre no tuvieran un año de servir a la empresa tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional al tiempo laborado de la cantidad que se le habría correspondido si hubieren completado un año de servicio a la fecha indicada (para vigencia de los trabajadores como el gerente, cocineros).

Art. 71 La cantidad mínima que deberá pagarse al trabajador como prima en concepto de aguinaldo será:

- 1) Para quien tuviere un año o más y menos de tres años de servicio, la prestación equivalente al salario de diez días.
- 2) Para quien tuviere tres años o más y menos de diez años de servicio, la prestación equivalente al salario de quince días. (Para los ya los antes mencionados como el gerente y los cocineros por estar a tiempo completo dentro de la empresa).
- 3) Para quien tuviere diez o más años de servicio, una prestación equivalente al salario de dieciocho días.

Art. 72 Para el cálculo del aguinaldo de un trabajador a destajo, meseros, se determinara a partir de las horas laboradas por el empleado al año en comparación al total de horas anuales legalmente establecidas en el Código de Trabajo.

Art. 73 La prima que en concepto de aguinaldo debe entregarse a los trabajadores que tienen derecho a ella, deberán pagarse en el lapso comprendido entre el doce y el veinte de Diciembre de cada año.



PRESTACIONES POR ENFERMEDAD

Art. 74 En los casos en que se suspende el contrato individual por enfermedad o accidente común del trabajador, el patrono esta obligado a pagarle mientras dure la enfermedad y hasta el restablecimiento de aquel, una cantidad equivalente al setenta y cinco por ciento de sus salario básico conforme a las siguientes categorías:

Primera categoría:

Comprende a los trabajadores que tienen un año o más de estar al servicio del patrono y da derecho en cada año a gozar del setenta y cinco de su salario básico durante sesenta días.

Segunda categoría:

Comprende a los trabajadores que tienen cinco meses o más y menos de un año de estar al Servicio del patrono y da derecho durante ese plazo a gozar del setenta y cinco por ciento de su salario básico durante cuarenta días.

Tercera Categoría:

Comprende a los trabajadores que tienen un mes o más o menos de cinco de estar al servicio del patrono y da derecho en ese plazo a gozar del setenta y cinco por ciento de su salario básico durante veinte días.

PRESTACIONES POR MATERNIDAD

Art. 75 El patrono esta obligado a dar a la trabajadora embarazada, en concepto de descanso por maternidad, doce semanas de licencia, seis de las cuales se tomaran obligatoriamente después del parto, y además a pagarle anticipadamente una prestación equivalente al setenta y cinco por ciento del salario básico durante dicha licencia.

Además en caso de enfermedad que de acuerdo a exámenes medico sea consecuencias del embarazo, la trabajadora tendrá derecho a un descanso prenatal. (Para empleadas que están con un contrato a tiempo completo en la empresa).



Art. 76 Toda empleada embarazada con contrato a destajo, entiéndase por meseras, que no cumplan con los ochenta y cuatro días laborados exigidos por la Ley del ISSS al año y que tengan mayor a cuarenta días trabajados; el patrono en concepto de incapacidad por maternidad le entregara un 20% de los días laborados tomando como base el salario mínimo diario legalmente establecido.

Art. 77 La ayuda que el patrono dará en concepto de incapacidad por maternidad será entregada una semana después de dar a luz.

Art. 78 Los días de incapacidad por maternidad serán estimados de acuerdo a lo establecido por la ley.

AYUDA EN CASO DE MUERTE DEL TRABAJADOR

Art.79 En caso de muerte del empleado el patrono esta obligado a entregar inmediatamente a las personas que dependían económicamente de él una cantidad equivalente a 60 días de salario básico pero en ningún caso la prestación podrá ser inferior a 250 dólares (Para cuyas personas que están a tiempo completo como el gerente y cocineros de la empresa).

Art 80 Es obligación del patrono dar cuatro días de licencia con goce de salario por la muerte de un miembro de su núcleo familiar. (Aplicable solo para empleados de tiempo fijo en la empresa)

SEGURIDAD E HIGIENE Y TRABAJO

Art. 81 En todas las áreas de la empresa el patrono debe de poner en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo para proteger la vida la salud y la integridad de los trabajadores especialmente en lo relativo a:

- 1) Operaciones y procesos de trabajo.
- 2) El suministro uso y mantenimiento de protección de personal.
- 3) Las edificaciones instalaciones y condiciones ambientales.



- 4) La colocación y mantenimiento de resguardo y protecciones que aíslen o prevengan de los peligros provenientes del fuego en la cocina y de algún accidente en el montaje.

Art. 82 El empleado esta obligado a cumplir todas aquellas indicaciones que determine la empresa a través de sus departamentos, secciones y servicios o en cualquier entidad tendiente a proteger su vida, salud e integridad corporal.

Art. 83 Para la elaboración de los alimentos los cocineros y auxiliares de cocina deben utilizar guantes, botas y redcillas que eviten caída del cabello al momento de realizar los alimentos.

RIESGOS PROFESIONALES

Art 84 Son riegos profesionales los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores a causa con ocasión o por motivo de trabajo.

Art. 85 En aquellos casos cuyo trabajador este en riesgo de golpes por objetos como sillas, mesas, objetos cortos punzantes, entre otros el patrono esta obligado en caso de incurrir un golpe de lo antes mencionado de pagarle los costos de curación según y gastos de pago por daño de objetos prestado o alquilados que quebrase el trabajador con pruebas correspondientes que recaigan en el empleado lesionado o golpeado.

ACCIDENTES DE TRABAJO

Art. 86 Será accidente de trabajo cuando ocurra una lesión o muerte que el trabajador sufra por ocasión o por motivo de trabajo. Dicha lesión o muerte deberá ser producido por la acción repentina y violenta de una causa exterior o del esfuerzo realizado.

Art. 87 La empresa adoptara y pondrá en practica en el lugar de trabajo todas las medidas de seguridad e higiene para proteger la vida salud e integridad físicas de sus empleados.

Art. 88 El empleado esta obligado a cumplir con todas aquellas indicaciones que determine la empresa para sobre guardar la seguridad en las áreas de trabajo.



Art. 89 Aquel empleado que fuese lesionado o golpeado por cualquier objeto en momento de horas laborales y de confirmar que es un accidente de trabajo tendrá derecho a que el patrono remunere los gastos de curación y tendrá derecho de acuerdo al grado del golpe o herida y en caso de ingresar a la clínica según el grado de situación que este atravesando el patrono brindará un 50% por anticipado del sueldo del trabajador.

DISPOSICIONES FINALES

Art. 90 En el caso en el que el trabajador sea despedido por causa justificada podrá ingresar nuevamente si ambas partes lo aprueban pero transcurrido un año después del despido.

Art. 91 En el caso de los artículos que hacen referencia al salario del trabajador únicamente los empleados fijos recibirán su salario mensual o quincenal según sea el caso.

Art 92 Para el caso de las mujeres embarazadas cuyo trabajo en la empresa es eventual; quedaran bajo su propia responsabilidad el de optar trabajar.

Art.93 Para el caso de la prevención de accidentes y trabajo dentro de la empresa el patrono estará en la obligación de poner a la disposición de sus empleados, las herramientas o utensilios recomendados por el ministerio de salud con el fin de salvaguardar la salud de sus empleados.

ANEXOS



“BANQUETES REGALO DE DIOS”

Para Gustos Exclusivos en Momentos Inolvidables.

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

I PARTE.	
Datos personales:	
Apellidos:	
Nombres:	
Sexo:	Edad:
Estado Civil:	Profesión u Oficio:
Domicilio:	
Residencia:	
Nacionalidad:	
TEL:	e- Mail:
II PARTE.	
Documentación:	
Núm. de DUI:	Fecha de expedición:
Núm. de NIT.:	Fecha de expedición:
Núm. ISSS.:	Fecha de expedición:
III PARTE.	
Trabajo que desempeñara:	
Dependencia:	
IV PARTE.	
Duración del contrato:	
Motivos:	
Fecha:	
Lugar:	
Horario:	
V PARTE.	
Salario:	
Periodo y lugar de pago:	
Lugar y fecha del Contrato:	

F.:

F.:

Gerente

Aspirante.

anexos

BIBLIOGRAFÍAS

- Autor: Rómulo Bezhti
Manual Interno de Empresas
Año de Impresión: 1973
Editorial: UNAN MÉXICO DF.
- Autor: Guillermo Gómez Ceja.
Planeación y Organización de Empresas
Enero de 1994
MCGRANW-HILL
México.
- Autor: Julio cesar Martínez
Apuntes al derecho laboral
Año: 2008
- Autor: Ricardo Mendoza Orantes.
Código de Trabajo de El Salvador.
Fecha de publicación: 2007
Editorial: Jurídica Salvadoreña
San Salvador; El Salvador.
- ISDEM
Reglamento Interno de Trabajo.
Publicado el 28 de Febrero de 1994
San Salvador; El Salvador.
- Autor: Gildaberto Bonilla
Como hacer una tesis de graduación con técnicas estadísticas
Año de Impresión: 2000
Editorial: UCA editoriales

- Autor: Tomas Rift
PDF El número de página es 2 de Manual del Procedimiento 323

ANEXO

Universidad de El Salvador

Facultad Multidisciplinaria Oriental

Departamento de Ciencias Económicas

Cuestionario dirigido a los clientes de la empresa Banquetes .Regalos De Dios

Objetivo: Recopilar información que nos permita determinar si la implementación de Herramientas Administrativas lograra mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la empresa Banquetes Regalos de Dios de la Ciudad de Usulután

Indicación: Conteste la interrogantes marcando con una X una sola de las alternativas.

1) De los servicios que Banquetes Regalo de Dios le proporciono ¿Cuales fueron los que mas satisficieron sus exigencias?

- A) Presentación -----
- B) Menú -----
- C) Atención a los invitados -----
- D) Comportamiento de los meseros -----
- E) Puntualidad -----

2) ¿Le pareció bastante buena la atención al cliente que Banquetes Regalos de Dios le brindo; desde que lleno el contrato con ellos hasta que finalizo con el Evento?

SI ----- NO -----

3) ¿En cuantos eventos ha estado usted donde Banquetes Regalo de Dios ha servido?

De 1 a 2 -----

De 3 a 4 -----

De 5 a 6 -----

De 6 a 8 -----

4) ¿Le pareció bueno el comportamiento que los meseros tuvieron en su evento?

SI ----- NO -----

5) ¿Le pareció que el grupo de meseros trabajo en equipo?

SI ----- NO -----

6) ¿Los meseros desde el montaje llevaron el procedimiento cronológico adecuado hasta el final del evento?

SI ----- NO -----

7) ¿Le pareció que los meseros poseían técnicas adecuadas para el servicio en la mesa?

SI ----- NO -----

8) ¿Los meseros se comportaron y guardaban la postura con educación y respeto antes durante y después del evento?

SI ----- NO -----

9) ¿Los meseros usaban al hablar palabras adecuadas en el servicio en la mesa?

SI ----- NO -----

10) ¿El control, planificación y organización del equipo de meseros considero usted que fue buena?

SI ----- NO -----

11) ¿En momentos o circunstancias inesperadas la reacción de los meseros para controlar la situación fue buena?

SI ----- NO -----

12) En el servicio que se le presto ¿Fueron servidos higiénicamente los alimentos que consumió?

SI ----- NO -----

13) ¿El servicio que presto el personal de Banquetes Regalo de Dios estaba coordinado entre sus miembros?

SI ----- NO -----

14) ¿Cómo considera la capacidad de atención y servicio a la mesa de los meseros?

A) Muy bueno -----

B) Bueno -----

C) Mala -----

15) ¿Considera usted que el personal este bien capacitado?

SI ----- NO -----

16) En los eventos a los que ha asistido y Banquetes Regalos de Dios ha prestado sus servicios ¿Cuales han sido las principales deficiencias en lo que usted pudo observar?

Universidad de El Salvador

Facultad Multidisciplinaria Oriental

Departamento de Ciencias Económicas

Cuestionario dirigido a empleados de la empresa Banquetes .Regalos De Dios

Objetivo: Recopilar información que nos permita determinar si la implementación de Herramientas Administrativas lograra mayor efectividad en la atención del servicio al cliente en la empresa Banquetes Regalos de Dios de la Ciudad de Usulután

Indicación: Conteste la interrogantes marcando con una X una sola de las alternativas.

1) ¿Conoce usted las Herramientas Administrativas; como Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno?

SI-----

NO-----

2) ¿En su vida laboral se ha sometido usted a Manuales de Procedimientos y a un Reglamento Interno?

SI-----

NO-----

3) ¿Usted personalmente considera que le esta brindando un buen servicio al cliente?

SI-----

NO-----

4) ¿Considera usted que la empresa esta haciendo lo suficiente para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa?

SI-----

NO-----

5) ¿Cree usted que con la aplicación de Manuales de Procedimiento se puede mejorar el servicio que ofrece la empresa?

SI----- NO-----

6) ¿Usted como empleado considera que la empresa satisface sus necesidades?

SI----- NO-----

7) ¿Cree usted que acrecentaría el rendimiento de la empresa con la creación de un Manual de Procedimientos?

SI----- NO-----

8) ¿Considera necesaria la implementación de Herramientas Administrativas en la empresa como Manuales de Procedimientos y Reglamento Interno para mejorar el servicio en la atención al cliente?

SI----- NO-----

9) ¿Si a la empresa se le facilitara un Manual de Procedimiento se sometería usted a este Manual?

SI----- NO-----

10) ¿Qué procedimiento sería el más apropiado para la adaptación de un Manual de Procedimiento en la empresa?

A) Capacitación -----

B) Charla -----

C) Documento -----

11) ¿Cree usted que con la implementación de un Reglamento Interno mejoraría las relaciones laborales en la empresa?

SI----- NO-----

12) ¿Considera usted que el Reglamento Interno contribuiría a incrementar el grado de satisfacción de los empleados?

SI----- NO-----

13) ¿Estaría dispuesto a acatar las indicaciones de un Reglamento Interno si la empresa lo creara?

SI----- NO-----

14) ¿Considera usted que la higiene es un punto primordial al establecer el Manual de Procedimiento?

SI----- NO-----

15) ¿Conoce usted en que lugar dentro de la estructura organizacional se encuentra su cargo?

SI----- NO-----